

주거용 유틸리티 고객 보호

(2022년 3월 15일 소급 적용)

뉴저지 공공 유틸리티 위원회(New Jersey Board of Public Utilities, BPU)가 수립



이러한 소비자 보호 조치에 관해 질문이 있으시면 청구서에 기재된 번호로 해당 유틸리티 회사에 연락하셔야 합니다. 유틸리티 사업자에 대해 불만 사항이 있거나 서비스가 중단될 위험이 있는 경우, 800-624-0241로 BPU에 전화를 하여 도움을 요청하십시오. 참고: BPU는 민간 유틸리티 사업자만 규제합니다.

1. 자격 요건이 되는 신청자이면 유틸리티 서비스를 이용할 권리가 있습니다.
2. 유틸리티 고객이면 정액 청구(budget billing)의 권리가 있습니다.
3. 귀하께서는 연체금 탕감이 포함될 수 있는 유틸리티 지원 프로그램에 신청할 권리가 있습니다. 해당 유틸리티 사업자에 전화하거나 또는 2-1-1에 전화하여 자세히 알아보십시오. www.nj211.org/utility-assistance-programs에서도 정보를 찾아보실 수 있습니다.
4. 겨울나기 프로그램(Winter Termination Program, “WTP”)에 참여하지 않은 전기 또는 가스 사용 고객인 경우, 현행 법에 따라 유틸리티 사업자가 고객에게 2021년 12월 31일 이전에 또는 아래의 7번과 8번의 요건을 충족하는 경우에는 더 이전에 발생한 미지급 잔액에 대해 계약금, 보증금, 재연결 비용, 이자 또는 위약금 없이(“무계약금”) 최소 12개월 동안 후불 결제를 할 수 있게 해야 합니다. 유틸리티 사업자가 요금 징수 절차를 시작하기 전에 30일의 기간을 두고 그러한 결제 방식에 동의할 권리가 있습니다.
5. 상하수도 또는 시 전기 유틸리티 고객이거나 WTP 참여자인 경우, 현행 법에 따라 유틸리티 사업자가 고객에게 2022년 3월 15일 이전에, 또는 아래의 7번과 8번 요건을 충족하는 경우 더 이전에 발생한 미지급금에 대해 무계약금 지불방식을 제시해야 합니다. 유틸리티 사업자가 요금 징수 절차를 시작하기 전에 30일의 기간을 두고 그러한 결제 방식에 동의할 권리가 있습니다.
6. 어떤 이유로든 무계약금 결제를 할 자격이 되지 않는 경우, BPU의 규정에 따라 후불 결제(“DPA”)를 할 권리가 있습니다. 현행법에서 달리 명시하지 않는 한, 귀하는 미지급 잔액에서 25% 이하의 최대 계약금을 12개월 기간 이내에 최소 한 번 후불 결제(DPA)할 권리가 있습니다. 유틸리티 사업자는 귀하에게 동일한 정액 플랜을 제시해야 하며, 정액 플랜 기간을 10개월, 11개월, 또는 12개월로 합니다. 단, WTP에 따라 보호를 받는 고객에 대해서는 정액 플랜을 12개월로 합니다. 유틸리티 사업자가 귀하께 제시한 후불 결제 방식은 현행법 및/또는 BPU의 규정을 따라야 합니다.
7. 유틸리티 요금 지원을 위해 주정부 기관에 신청서를 제출하지만 서류를 제출해야 하거나 신청 과정에 요구되는 다른 조치를 취해야 하는 경우, 신청서를 제출한 날로부터 60일 이내에 서류를 제출하고 신청 절차를 완료하는데 필요한 조치를 취할 권리가 있습니다. 이 60일 기간 동안 유틸리티 사업자는 귀하의 서비스를 중단할 수 없습니다. 이러한 권리는 2022년 6월 15일 이전에 주정부 기관에 신청서를 제출하는 경우에만 적용됩니다.
8. 신청서를 제출한 당시에 또는 신청서를 제출한 날로부터 60일 이내에, 필요한 모든 서류를 구비하고 유틸리티 요금 지원을 위해 주정부 기관에 신청서를 제출하고 신청 절차를 완료하는데 달리 취해야 할 조치가 없는 경우에는, 신청서를 제출한 날로부터 완료한 신청에 대한 자격 판정이 난 날까지 서비스 중단으로부터 보호받을 수 있습니다. 이러한 권리는 2022년 6월 15일 이전에 주정부 기관에 신청서를 제출하는 경우에만 적용됩니다.
9. 서비스가 중단된, 전기, 가스, 상하수도 유틸리티 고객이지만, 유니버설 서비스 펀드(Universal Service Fund), 저소득 가정 에너지 지원(Low Income Home Energy Assistance), 가스와 전기 요금 지원(Payment Assistance for Gas and Electric) 또는 저소득 가구 수도 요금 지원(Low Income Household Water Assistance)에 이용 가능한 혜택을 신청했다는 것을 증명할 수 있다면, 유틸리티 사업자는 고객의 요구가 있으면 서비스를 재연결해야 하며 계약금, 보증금, 재연결 비용, 이자 또는 위약금을 요구할 수 없습니다.
10. 귀하는 유틸리티 사업자를 상대로 불만 사항이 있는 경우 해당 유틸리티 사업자로 하여금 즉시 문제를 해결하게 할 권리가 있습니다.
11. 유틸리티 관련 불만과 우려 사항에 대한 조사를 요구할 권리가 있습니다. BPU 조사 동안에는 논란이 된 요금 미납으로 인해 서비스가 해지되어서는 안 됩니다.
12. 계량기가 제대로 작동되지 않는다고 의심되면 유틸리티 사업자로부터 일 년에 한 번 무료로 검사를 받을 권리가 있습니다. BPU 직원의 감독

- 하에 \$5의 수수료로 계량기 검사를 받을 수 있습니다.
13. 귀하는 유틸리티 사업자로부터 서비스를 중단하기 최소 10일 이전에, 그리고 유틸리티 사업자로부터 현행법과 BPU의 규정에 따라 후불 결제를 제안받고 나서야 서면 중단 통지를 받을 권리가 있습니다.
 14. 에너지 지원 프로그램 참여자이거나 요금 납부에 재정적 어려움이 있는 전기, 가스, 상하수도 유틸리티 고객은 해당 회사에 본인의 지불 능력에 따라 정액 플랜에 등록해줄 것을 요청할 수 있습니다. 서비스에 대한 모든 합당한 요금을 성실하게 납부하는 경우, WTP 참여자인 경우 **11월 15일부터 3월 15일까지** 서비스 중단을 걱정하지 않고 전기, 가스, 상하수도 유틸리티 서비스를 이용할 권리가 있습니다.
 15. 다가구 주택에 거주하는 분은 서비스 차단이 임박해질 경우 공고 게시문을 받을 권리가 있습니다. 이 공고문은 공공 구역에 게시되거나 해당 거주지의 거주자에게 개별적으로 발송되어야 합니다.
 16. 공과금 청구서에 반영된 소비량 정도가 설명할 수 없을 정도로 높다고 의심되는 경우, “서비스 무단 연결 사용” 조사를 하게 할 권리가 있습니다.
 17. 수리비 또는 물품 대금 미납을 이유로 서비스가 차단되어서는 안 됩니다. 유틸리티 사업자는 이러한 요금 청구를 이유로 유틸리티 서비스를 중단하겠다고 위협하는 통지를 고객에게 보낼 수 없습니다.
 18. 보증금 환불을 귀하의 계좌로 크레딧으로 적용하게 하거나 보증금을 별도의 수표로 환불받을 수 있는 선택권이 있습니다.
 19. 유틸리티 사업자는 체납을 이유로 고객 계정에 연체료, 이자 또는 유지권을 부과할 수 없습니다.
 20. 귀하의 서비스는 월요일에서 목요일까지 오전 8시부터 오후 4시까지만 유틸리티 사업자가 고객에게 적절한 통보를 한 후에만 차단될 수 있습니다. 유틸리티 사업자는 금요일, 토요일, 일요일 또는 공휴일이나 공휴일 전날, 또는 가구 내에 타당한 의료 응급상황이 존재하는 경우 귀하의 서비스를 차단할 수 없습니다.
 21. 귀하는 요금 인상에 대한 지불 유예에 관해 통보를 받을 권리가 있습니다.

