

公用事业住宅客户保护

(从 2022 年 3 月 15 日起追溯性生效)

由新泽西州公用事业委员会 (Board of Public Utilities, BPU) 制定



如果您对这些消费者保护存有疑问, 请拨打账单上的号码联络您的公用事业公司。如果您想投诉公用事业公司或是您的服务有被切断的风险, 请拨打 BPU 电话 800-624-0241 寻求援助。请注意: BPU 仅可以管理投资者所有的公用事业公司。

1. 如果您是符合条件的申请者, 即有权获得公用事业服务。
2. 如果您是公用事业客户, 则有权使用预算计费。
3. 您有权申请公用事业援助计划, 该计划可能包括欠款免偿。请致电您的公用事业公司或拨打 2-1-1 了解更多详情。您也可以登录 www.nj211.org/utility-assistance-programs 在线获取信息。
4. 如果您是电力或燃气公用事业客户, 但没有参加冬季服务终止计划 (Winter Termination Program, “WTP”), 那么现行法律规定, 公用事业公司须为您提供延期付款计划, 可以在最少 12 个月期限内偿还于 2021 年 12 月 31 日之前 (或如果您符合以下第 7 条和第 8 条的要求, 则更久) 累计的任何未付差额, 无首付款、押金、重新供应费、利息或罚款 (“无首付款计划”)。在公用事业公司可以开始收款流程之前, 您有权获得 30 天时间考虑是否同意该付款计划。
5. 如果您是供水、污水处理或市政电力公用事业客户或者是 WTP 参与者, 那么现行法律规定, 公用事业公司须为您提供 “无首付款计划”, 以偿还在 2022 年 3 月 15 日之前 (或如果您符合以下第 7 条和第 8 条的要求, 则更久) 累计的任何未付差额。在公用事业公司可以开始收款流程之前, 您有权获得 30 天时间考虑是否同意该付款计划。
6. 如果您出于任何原因不符合 “无首付款计划” 的资格, 那么您根据 BPU 的条例有权获得延期付款协议 (“DPA”)。您有权在 12 个月期限内获得至少一份 DPA, 最高首付款为未付差额的 25% 或更低, 除非现行法律另有规定。公用事业公司应为您提供相同的预算计划年 (将持续 10、11 或 12 个月), 除了在 WTP 下受保护客户的预算计划年应是 12 个月。公用事业公司向您提供的任何延期付款计划或协议必须遵循现行法律和/或 BPU 的条例。
7. 如果您向州机构提交公用事业账单援助的申请, 但仍需要提交文档或采取申请要求的一些其他行动, 那么您有权从提交申请之日起获得 60 天时间以提供文档, 以及采取必要的步骤完成申请流程。在此 60 天期限内, 公用事业公司不得中断您的服务。只有您在 2022 年 6 月 15 日之前向州机构提交了申请, 这些权利才适用。
8. 如果您向州机构提供公用事业账单援助的申请, 并附上了所有必要的证明文件 (无论是在提交申请之时还是在提交申请之日起 60 天内), 并且您不需要采取其他行动来完成申请流程, 那么从您提交申请之日起到对您的完整申请作出资格裁决之日, 不得中断您的服务。只有您在 2022 年 6 月 15 日之前向州机构提交申请, 此权利才适用。
9. 如果您是电力、燃气、供水和污水处理公用事业客户, 并且服务已被中断, 但是您可以证明您已申请了普遍服务基金 (Universal Service Fund)、低收入家庭能源援助 (Low Income Home Energy Assistance)、燃气和电力支付援助 (Payment Assistance for Gas and Electric) 或低收入家庭用水援助 (Low Income Household Water Assistance) 的可用福利, 那么公用事业公司必须应要求重新为您供应服务, 并不得因此要求首付款、押金、重新供应费、利息或罚款。
10. 您有权要求您向其提出投诉的公用事业公司立即处理您的任何投诉。
11. 您有权让您的公用事业投诉和疑虑获得调查。在 BPU 调查期间, 您的服务不得因未支付有争议的费用而被终止。
12. 如果您怀疑仪表无法正常运行, 则有权要求您的公用事业公司每年免费检测仪表一次。如要在 BPU 工作人员的监督下进行检测, 则需支付 5 美元的费用。
13. 您有权在服务中断之前至少 10 天获得公用事业公司提供的服务终止书面通知, 并且在中断之前公用事业公司必须已根据现行法律和 BPU 条例向您提供延期付款计划。
14. 如果您是能源援助计划的参与者或是在账单支付方面存在财务困难的电力、燃气、供水和/或污水处理公用事业客户, 则可以请求公司根据您的支付能力将您纳入预算计划。在诚实支付所有合理的服务账单的前提下, 如果您是 WTP 的参与者, 那么您有权在 **11 月 15 日至 3 月 15 日** 期间享受电力、燃气、供水和/或污水处理公用事业服务, 而无需担心上述服务会终止。
15. 如果您居住在多户家庭住宅中, 则有权获得关于任何服务即将关闭的发布通知。该通知必须张贴在公用区域和/或单独发送给该住宅的居住者。

16. 如果您怀疑公用事业费用账单上所反映出的消耗水平异常高且无法说明, 则有权要求进行 “服务改道” 调查。
17. 不得因未支付维修或指定商品费用而切断服务。公用事业公司不得因这些费用而向您发送通知, 威胁中断您的公用事业服务。
18. 您可以选择令押金退回到您的贷方账户或是退回到单独的支票。
19. 公用事业公司不得因逾期付款而向您的账户附加滞纳金、利息或留置权。
20. 只有当公用事业公司向您提供正式通知之后, 才可以切断您的服务, 而切断时间仅限于周一至周四上午 8:00 至下午 4:00。公用事业公司不得在周五、周六、周日或是假日或假日的前一天, 或是在您家有正当医疗紧急情况的前提下切断服务。
21. 您有权获得关于任何费率暂停上涨的通知。

