



## **RESIDENTIAL UTILITY CUSTOMER PROTECTIONS** **(Effective March 16, 2023)**

### **Established by the New Jersey Board of Public Utilities (BPU)**

If you are having trouble paying your utility bill or are at risk of having your service turned off, you may qualify for help through a utility payment assistance program administered by the State of New Jersey. Learn more by calling your utility company or dialing 2-1-1. Information on programs such as the Winter Termination Program and the Universal Service Fund is also available online at [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs). If you have questions or concerns about any of the rights explained in this document, call your utility company. If the utility company is unable to help you or if you have a complaint about your utility company, you can then contact the BPU Division of Customer Assistance at 800-624-0241 or online at <https://www.nj.gov/bpu/assistance/>.

1. You have the right to safe, adequate, and proper utility service if you are a qualified applicant.
2. You are not required to pay an unreasonable deposit amount in order to receive utility service.
3. You have the right to a “budget billing plan” with your utility company if you are a residential electric, gas, water, and/or wastewater utility customer. This is a plan that allows you to pay a set amount each month for a set period of time.
4. You have the right to at least one “deferred payment plan” per year with your utility company if you have an outstanding bill you cannot pay. This is a plan that considers your financial situation and allows you to make payments on the outstanding bill as long as you stay current with payments on any new charges.
5. You have the right to dispute a charge on your utility bill with the utility company. As long as you pay the amount not in dispute, your utility service may not be turned off while the utility company investigates the disputed charge.
6. You have the right to have your meter tested by your utility company free of charge once every 12 months if you think it is not working properly. You may request a BPU employee be there when the utility company is doing the test.
7. You have the right to at least 10 days written notice from your utility company before your utility service may be turned off for non-payment. Your service may be turned off after that time if you do not make a reasonable payment toward what you owe or if you do not agree to a payment plan with your utility company.
8. You have a right to reasonable advance notice from the utility company before your service can be suspended or turned off for reasons other than non-payment.
9. Unless there is a safety-related emergency, a utility company may not suspend or turn off utility service outside the hours of 8:00 a.m. and 4:00 p.m., Monday through Thursday.

- 10.** Unless there is a safety-related emergency, a utility company may not suspend or turn off utility service on a Friday, Saturday, Sunday, a New Jersey State holiday or the day before a New Jersey State holiday, or if a valid medical emergency exists in your household.
- 11.** If you are a customer eligible for protection under the Winter Termination Program, you have the right to utility services from November 15 to March 15. You must notify your utility company of your eligibility under this protection.
- 12.** If you live in a multi-family dwelling unit, you have the right to receive notice if the utility company plans on turning off service to the building. The utility company must either post a notice in a common area and/or send the notice to you as an occupant of the dwelling.
- 13.** If the amount of electricity, gas, water, or wastewater shown on your utility bill appears unexplainably high or suspicious, you have the right to have the utility company perform a “diversion of service” investigation on your behalf.
- 14.** You have the right to continue receiving utility service as long as you pay the charges for the utility service you received. A utility company may not send you notice threatening to turn off your utility service based on extra charges.
- 15.** You have the right to have your deposit returned to you once you close your account and the final bill is settled. The utility company must give you the choice between having your deposit applied to your account as a credit or as a separate check.
- 16.** You should not be assessed a late payment charge on your residential customer utility bill.

**주거용 공공 설비 고객 보호**  
(2023년 3월 16일 발효)

**뉴저지 공공 설비 위원회(BPU)에서 제정**

공과금을 지불하는 데 문제가 있거나 서비스가 중단될 위험이 있는 경우 뉴저지 주에서 관리하는 공과금 지원 프로그램을 통해 도움을 받을 수 있습니다. 자세한 내용은 설비 회사에 전화하거나 2-1-1로 문의하시기 바랍니다. 동절기 해지 프로그램, 보편적 서비스 기금(USF)과 같은 프로그램에 대한 정보는 [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs)에서도 온라인으로 확인할 수 있습니다. 이 문서에 설명된 권리에 대해 질문이나 우려 사항이 있는 경우 설비 회사에 문의하십시오. 설비 회사에서 도움을 줄 수 없거나 설비 회사에 불만이 있는 경우 BPU 고객 지원 부서(800-624-0241) 또는 온라인(<https://www.nj.gov/bpu/assistance/>)으로 문의할 수 있습니다.

1. 자격을 갖춘 신청자인 경우 안전하고 적절한 설비 서비스를 받을 권리가 있습니다.
2. 설비 서비스를 받기 위해 불합리한 보증금을 지불할 필요가 없습니다.
3. 주거용 전기, 가스, 수도 및/또는 폐수 설비 고객은 설비 회사와 “청구 계획에 대한 예산을 책정”할 권리가 있습니다. 정해진 기간 동안 매월 정해진 금액을 지불할 수 있는 요금제입니다.
4. 납부할 수 없는 미납 요금이 있는 경우 설비 회사와 함께 매년 최소 한 번 이상의 “후불 요금제”를 사용할 권리가 있습니다. 이 요금제는 귀하의 재정 상황을 고려하여 새로운 요금에 대한 지불을 최신 상태를 유지하는 한 미납 청구서의 요금을 지불할 수 있습니다.
5. 귀하는 설비 회사와 설비 청구 금액의 요금에 대해 이의를 제기할 권리가 있습니다. 분쟁 대상 이외의 요금을 납부한다면 설비 회사에서 분쟁 요금을 조사하는 동안 설비 서비스가 중단되지 않을 수 있습니다.
6. 계량기가 제대로 작동하지 않는다고 생각되는 경우 귀하는 12개월에 한 번 무료로 설비 회사가 계량기를 검사하도록 할 권리가 있습니다. 설비 회사에서 테스트를 수행할 때 BPU 직원이 현장에 있도록 요청할 수 있습니다.
7. 귀하는 설비 서비스가 미납으로 인해 중단되기 전 설비 회사로부터 최소 10일 전에 서면 통지를 받을 권리가 있습니다. 지불해야 할 금액에 대해 합당하게 지불을 하지 않거나 설비 회사와의 요금제에 동의하지 않으면 해당 시간 이후에 서비스가 중단될 수 있습니다.
8. 미납 외의 이유로 서비스가 중단되거나 꺼지기 전에 설비 회사로부터 합당한 사전 통지를 받을 권리가 있습니다.

9. 안전과 관련된 긴급한 상황이 없는 한 설비 회사는 월요일부터 목요일까지 오전 8시와 오후 4시 이외의 시간에 설비 서비스를 중단하거나 끌 수 없습니다.

10. 안전과 관련된 긴급한 상황이 없는 한 설비 회사는 금요일, 토요일, 일요일, 뉴저지 주 휴일 또는 뉴저지 주 휴일 전날, 혹은 귀하의 가정에 유효한 의료 응급 상태가 있는 경우 설비 서비스를 중단하거나 끌 수 없습니다.

11. 동절기 해지 프로그램에 따른 보호 대상 고객이면 11월 15일부터 3월 15일까지 설비 서비스를 이용할 수 있습니다. 이 보호 대상자임을 설비 회사에 통보해야 합니다.

12. 다가구 주택에 거주하는 경우 설비 회사가 건물에 대한 서비스를 중단할 계획이면 통지를 받을 권리가 있습니다. 설비 회사는 공용 공간에 공고문을 게시하고/하거나 거주자인 귀하에게 공고문을 보내야 합니다.

13. 공과금에 표시된 전기, 가스, 수도 또는 폐수의 양이 설명할 수 없을 정도로 많거나 의심스러운 경우, 설비 회사가 귀하를 대신하여 "서비스 다양화" 조사를 수행하게 할 권리가 있습니다.

14. 귀하가 받은 설비 서비스의 요금을 지불하는 한 설비 서비스를 계속 받을 권리가 있습니다. 설비 회사는 추가 요금을 근거로 설비 서비스 중단을 위협하는 통지를 귀하에게 보내지 않을 수 있습니다.

15. 계정을 해지하고 최종 청구서가 결제되면 보증금을 돌려받을 권리가 있습니다. 설비 회사는 귀하가 보증금을 계정에 신용으로 적용할지 별도의 수표로 입금할지 선택권을 주어야 합니다.

16. 주거용 고객 공과금에 연체료가 부과되지 않도록 해야 합니다.