

住宅客户水电气供应的权利法案

(自2023年3月13日生效)



由新泽西公用事业水电气委员会 (BPU) 设立

如果您有困难支付水电气费或您的服务有被终止的危险，您可能有资格经新泽西州管理的水电气费支付援助计划获得帮助。您可以致电您的水电气公用事业公司或拨打 2-1-1 了解更多信息。有关冬季终止项目 (“WTP”) 和通用服务基金等计划的信息也可上线访问 www.nj211.org/utility-assistance-programs。如果您对本文中解释的任何权利有疑问或疑虑，请致电您的水电气公用事业公司。如果水电气公用事业公司无法帮助您，或者如果您对水电气公用事业公司有任何投诉，您可以拨打 800-624-0241 或访问 <https://www.nj.gov/bpu/assistance/> 联系 BPU 客户协调部帮助您。

1. 如果您是合格的申请人，您有权获得安全、充分和适当的水，电力和燃气的供应服务。
2. 您无需支付不合理的押金即可获得水电气公用事业服务。
3. 如果您是住宅电力、燃气、水和/或废水公用事业客户，您有权与公用事业公司签订“预算账单计划”。这是一个允许您在设定的时间段内每月支付固定金额的计划。
4. 如果您有无法支付的欠账，您有权每年至少一次与您的公用事业公司签订一项“延期付款计划”。该计划考虑了您的财务状况，允许您分期支付所欠账款。条件是您按时支付任何新费用的账单即可。
5. 您有权与水电气公用事业公司就您的水电气费账单收费提出异议。只要您及时支付没有争议部分的金额，在水电气公用事业公司调查有争议部分的收费时，您的水电气服务不可以被关闭。
6. 如果您怀疑你的水电气流量仪表不准确，您有权让您的水电气公用事业公司每 12 个月免费测试一次仪表。当水电气公用事业公司进行测试时，您可以要求 BPU 员工在场。
7. 在您的水电气公用事业公司可能因未付款中断供应服务之前，您有权至少提前 10 天从水电气公用事业公司获得书面通知。如果您没有合理支付欠款或者您与您的水电气公用事业公司不能达成付款协议，您的服务可能会在该时间之后被中断。
8. 水电气公用事业公司并非因未付款的原因而暂停或终止供应服务之前，您有权从水电气公用事业公司获得合理的提前通知。
9. 除非出现与安全相关的紧急情况，否则水电气公用事业公司不得在周一至周四上午 8:00 到下午 4:00 以外的时间暂停或中断水电气的供应服务。
10. 除非存在与安全相关的紧急情况，否则水电气公用事业公司不得在周五、周六、周日、新泽西州节假日或新泽西州节假日前一天，暂停或终止水电气供应服务。如果您的家里有紧急医疗情况存在，供应商也不可以终止供应。
11. 如果您是符合冬季终止项目 (“WTP”) 保护条件的客户，您有权在 11 月 15 日至次年 3 月 15 日期间获得水电气的供应服务。您必须通知您的水电气公用事业公司您有资格享受此保护。
12. 如果您住在多户住宅单元，如果水电气公用事业公司即将切断对大楼的水电气供应服务，您有权收到通知。水电气公用事业公司必须在公共区域张贴通知，和/或将通知单独发送给每个住宅住户。
13. 如果您的水电气费账单上显示的电、气、水或废水量高得无法解释或可疑，您有权让水电气公用事业公司代表您进行“消费流量”的调查。
14. 只要您按时支付水电气公用事业公司的账单，您就有权继续收到水电气公用事业的供应服务。水电气公用事业公司不得向您发送通知，威胁要因额外收费而中断您的供应服务。
15. 一旦您关闭账户并结清最后的账单，您有权要求退还您的押金。水电气公用事业公司必须给您选择是将您的押金作为信用额度记在您的帐上还是寄一张支票给您。
16. 作为住宅客户，水电气公用事业公司无权向您收取水电气费账单的滞纳金。