

- 납부 약정에 대한 책임이 고객에게 있을 경우, 필요한 계약금을 납부하고 계약서에 서명하여 서비스를 지속할 수 있습니다.

## 고지 없이 계약 해지

- 공공 서비스 업체는 조작된 장비를 통해 서비스가 제공된 것이 확인될 경우 고지 없이 서비스를 중단할 수 있으며 그 조건은 다음과 같습니다.
  - ▶ 고객이 해당 약정 조건을 물려 받지 않았거나 서비스 비용이 전액 청구되지 않았음을 알았다는 증거가 있을 경우
  - ▶ 공공 서비스 업체가 서비스를 지속하는 조건에 대한 통지서와 미검침 서비스 청구서를 거주지 담당자에게 제공하려고 시도한 경우
  - ▶ 청구 금액의 50%를 초과하지 않는 부분에 대한 납부 시간으로 최고 2시간의 시간을 허용한 경우.

## 조사 및 불만사항



PSC는 비가정용 공공 서비스 소비자가 공공 서비스 업체와 연락을 취한 후 소비자의 불만사항을 조사하고 해결합니다. 불만사항이나 문의는 **1-800-342-3377**로 연락해 주십시오.

- 분쟁이 있으며 공공 서비스 위원회(Public Service Commission: PSC)에 불만사항을 접수한 경우, 불만사항이 해결되는 동안 불만사항과 관련이 없는 사용료를 납부할 경우, 불만이 있는 사용료에 대해 서비스를 중단할 수 없습니다.
- 천연 가스 및/또는 전기를 Energy Services Company(ESCO)에서 구입하고 있으며 천연 가스 및/또는 전기 서비스에 대한 불만사항이 있을 경우, ESCO와의 계약서에 분쟁이나 불만 사항을 접수하고 해결하기 위한 절차가 명시되어 있을 수 있습니다. 하지만 고객의 승인 없이 ESCO로 전환되었다고 생각되면 PSC로 연락하시면 됩니다.

자세한 정보는  
[www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com)을 방문하시거나  
무료 전화번호 **1-888-AskPSC1**로 연락  
해 주십시오.

NYS Public Service Commission  
Three Empire State Plaza  
Albany, NY 12223-1350



# 소비자의 권리 및 보호 규정

## 비주거용 전기, 천연 가스 및 스팀 고객

뉴욕주 법규는 비주거용 전기, 천연 가스 및 스팀 서비스와 관련하여 고객에게 종합적인 소비자 보호 대책을 제공합니다.

# 소비자의 권리 및 보호 규정

## 서비스 신청

- 소비자가 서비스 신청을 하면 신청한 날부터 영업일을 기준으로 10일 이내에 공공 서비스를 제공 받아야 합니다.
- 서비스가 개시되면 고객의 권리 및 의무에 대한 요약된 내용이 제공되며 그 후 매년 1회 이상 제공됩니다. 고객 권리의 내용은 [www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com) 에서 온라인으로도 확인하실 수 있습니다.
- 공공 서비스 업체는 정식으로 계약을 체결하여 서비스를 제공하기 전에 서비스 신청서를 작성토록 요구할 수 있습니다.
- 서비스 분류는 주거용, 소규모 또는 대규모 상업용과 같이 특성을 가진 고객 계정이 분류되는 서비스의 범주입니다. 서비스 신청 절차의 일부로서 공공 서비스 업체가 고객의 서비스를 올바르게 구분할 목적으로 하는 특정 질문에 답변해 주셔야 합니다. 각 서비스 분야의 요금이 다르기 때문에 고객이 자격을 갖추었으며 고객에게 가장 이익이 되는 쪽으로 분류되는 것이 중요합니다.
- 이러한 서비스 신청서에는 다양한 서비스 종류, 요금, 서비스 조건 등을 요약한 정보가 포함되어야 합니다. 이러한 정보는 고객의 자격에 해당하는 인센티브 요율이 있는지의 여부를 포함하여 가장 유리한 서비스 종류에 대해 고객의 이해를 돕기 위한 것입니다.

## 보증금

- 새로운 비주거용 고객으로서 서비스 신청을 하거나 서비스를 받기 전에 보증금을 지불해야 할 수 있습니다. 특정 기준에 부합할 경우, 공공 서비스 업체가 보증금을 면제해줄 수 있습니다. 해당 공공 서비스 업체와 관련 규정에 대해 확인하십시오.
- 이전에 공공 서비스 업체에 보증금을 지불하지 않은 고객일 경우, 지난 12개월 동안 2회 이상 요금 납부가 연체되었거나, 재정 평가나 신용 평가 기관이 제공한 정보를 통해 고객이 향후 요금을 납부할 능력이 없다는 것을 알게 되거나, 고객이 재정 개편 또는 파산을 신청하거나, 지난 12개월 동안 조작된 장치를 통해 제공된 서비스에 대해 청구되지 않은 요금이 청구된 경우, 보증금을 납부해야 할 수 있습니다.
- 특정 조건에 부합할 경우 고객은 보증금을 3회로 분할하여 납부할 권리를 가집니다.
- 공공 서비스 업체는 취소 불가능한 은행 신용장이나 지불 이행 보증서와 같이 현금 납부에 대한 대안적 방법을 수락해야 합니다.
- 고객은 공공 서비스 업체가 보증금을 계산하는 방법을 알 권리를 가집니다.

## 청구 및 납부 옵션

- 공공 서비스 업체는 정기적으로 계량기를 검침하고 실제 사용량을 바탕으로 요금을 청구해야 합니다. 계량기 검침은 영업일 오전 8시에서 오후 5시 사이에 이루어져야 합니다. 상황에 따라 공공 서비스 업체는 예상 사용량이라고 분명히 명시한 경우, 예상 요금 청구서를 발송할 수 있습니다.
- 공공 서비스 회사가 요금을 지나치게 적게 청구한 경우, 다시 청구서를 발송할 수 있습니다. 재청구는 고객이 요금이 덜 청구된 사실을 알았거나 알고 있었다는 것을 증명할 수 있는 경우가 아니라면 2년에 한 번으로 제한됩니다. 공공 서비스 업체의 실수로 요금을 덜 청구한 경우, 재청구는 12개월로 제한됩니다.

- 납부 기한으로부터 20일이 경과하지 않은 미납 요금에 대한 연체료를 청구서에 추가할 수 있습니다. 현재 청구되는 요금은 공공 서비스 업체의 요금표에서 확인할 수 있습니다.
- 특정 요건에 부합할 경우, 미납 요금을 할부로 납부할 수 있습니다.
- 몇 가지 예외적인 경우, 분할(또는 균등화) 청구 기회를 제공할 것입니다. 자격 여부에 대해서는 해당 공공 서비스 업체로 문의해 주십시오.

## 공공 서비스 제공 중단

- 고객이 미납 요금을 납부하지 않거나, 약정한 납부금을 완전히 납부하지 않거나, 보증금을 납부하지 않거나, 계량기에 대한 접근을 허락하지 않을 경우, 공공 서비스가 중단될 수 있습니다.



## 서비스 중단

- 공공 서비스 업체가 소비자에게 상황을 개선할 충분한 시간을 주고 최종 통지서를 서면이나 직접적으로 전달한 경우에만 서비스를 중단할 수 있습니다.
- 최종 통지서를 받은 경우, 우선 공공 서비스 업체에게 전화하십시오. 기타 도움이 필요한 경우, PSC에게 전화해 주십시오.
- 서비스 공급 중단 허용 시간:
  - ▶ 월요일에서 금요일까지 오전 8시에서 오후 6시 사이. 단, 공공 서비스 업체나 PSC 사무실이 업무를 하지 않는 휴일은 제외, 또는
  - ▶ 휴일 전날이나 공공 서비스 업체나 PSC 사무실이 문을 닫는 날 하루 전 오후 3시에서 오후 6시 사이. 단 공공 서비스 업체가 해당 거주지의 담당자에게 개인적으로 연락하고 수표를 통한 요금 납부를 수락할 준비가 된 경우, 또는
  - ▶ 안전 문제가 있을 경우 언제든지.
- 고객은 공공 서비스 중단이 예정되었을 때 공공 서비스 현장 담당자에게 요금을 납부할 권리를 가집니다.