

뉴욕주 공공 서비스 위원회

Energy Services Company(ESCO) 소비자로서 고객의 권리 ESCO 소비자의 권리 장전

소비자는 Energy Services Company(ESCO) 또는 전통적인 공공 서비스 업체의 에너지를 이용할 수 있습니다. ESCO의 에너지 서비스를 이용하기로 선택할 경우, 다음의 자격이 주어집니다.

- ESCO가 제공하는 서비스에 대한 명확한 설명.
- 공공 서비스 업체의 에너지 제공 및 24시간 비상 서비스 이용.
- 등록 절차에 대한 정보를 포함하여 명확한 에너지 공급업체 전환 절차.
- 간단 명료한 언어로 다음과 같은 고객과 ESCO 사이의 계약 조건을 설명:
 - 요금 및 다양한 수수료
 - 계약 기간
 - 계약 갱신 기간
 - 취소 절차 및 조기 해지 수수료(법률로 제한됨)
 - ESCO가 비용 절약을 보장하는 조건.
- 주거용 고객일 경우 계약서를 수령한 후 3일 이내에 ESCO와의 계약 무효화.
- 선납 계약이 제공되는 경우, 이에 대한 설명.
- ESCO가 계약 갱신 날짜를 기준으로 30일 이전에 고객의 갱신 조건 및 옵션에 대해 안내.
- 공정하고 시기적절한 불만사항 해결 절차.
- 고객이 등록할 때 사용한 언어와 동일한 언어로 문서(계약서, 마케팅 자료, 이 ESCO 소비자 권리 장전)를 제공.

주거용 고객일 경우 서비스 신청, 고객에게 비용 청구, 불만사항 절차 등에 관해 모든 공공 서비스 고객을 동등하게 대우하도록 하고 있는 Home Energy Fair Practices Act(가정용 에너지 공정 거래법: HEFPA)의 권리 및 보호를 보장 받습니다. 자세한 정보는 <http://www.dps.ny.gov/resright.html> 방문해 주십시오.

이러한 고객 권리를 보장하지 않는 ESCO는 뉴욕에서 서비스를 제공하는 자격을 상실할 수 있습니다. 모든 불만사항은 공공서비스부(Department of Public Service)에 1-800-342-3377(8:30 am – 4:00 pm)로 연락하시거나 Office of Consumer Services(NYS Department of Public Service, 3 Empire State Plaza, Albany, NY 12223 소재)로 서신 연락을 하시거나 <http://www.dps.ny.gov>에서 온라인으로도 신고하실 수 있습니다.

대안적인 에너지 공급업체에 관한 보다 자세한 정보는 다음 웹페이지에서 확인하실 수 있습니다: <http://documents.dps.ny.gov/PTC>. 공공서비스부 또는 유틸리티 서비스에 관한 문의 사항은 이메일 web.questions@dps.ny.gov로 보내주시기 바랍니다