

## 특별 보호

HEFPA는 고객의 건강 및 안전이 서비스 부족으로 위협을 받을 수 있는 상황에서 특별 보호 조치를 발동하고 절차를 생각합니다.

## 추운 날씨로부터 보호

11월 1일에서 4월 15일까지 서비스 공급업체는 난방 관련 서비스 중단으로 인해 고객의 건강 또는 안전에 심각한 손상이 발생할 수 있는지 판단하기 위해 특별한 노력을 기울여야 합니다.

## 응급 의료

귀하 또는 귀하의 가족이 공공서비스 중단으로 인해 악화될 수 있는 중증 질병 또는 건강 상태를 가지고 있는 경우, 의사 또는 지역 건강위원회의 인증을 받으면 서비스가 중단되지 않을 수 있습니다. 건강 상태가 30일 이상 지속되면 의사가 인증서를 갱신해야 하며, 귀하는 지불 능력이 없음을 입증해야 합니다. 생명 유지 시스템을 작동하는 데 전기 또는 가스 서비스가 필요한 경우, DPS가 종료할 때까지 진단서가 유효하게 유지됩니다. 하지만 3개월마다 청구서를 지불할 수 없는 이유를 서비스 공급자에게 입증해야 합니다. 귀하의 거주지에 서비스가 계속 유지될 수 있도록 서비스 공급자는 귀하의 계정에 코드를 부여합니다.

## 노인, 맹인 및 장애인

귀하가 맹인, 장애인 또는 62세 이상이며, 가구의 나머지 모든 거주자가 62세 이상, 18세 이하, 맹인 또는 장애인인 경우, 공공서비스 공급자는 서비스를 중단하기 전후에 귀하에게 연락하기 위해 특별한 시도를 합니다. 서비스가 실수로 중단되지 않도록 자격 요건을 충족하는 경우 공공서비스 공급자에게 알려야 합니다.

자세한 정보를 알고 싶다면 [www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com), 방문하거나, 무료 전화 **1-888-AskPSC1**로 전화하거나, [web.questions@dps.ny.gov](mailto:web.questions@dps.ny.gov)로 이메일을 보내세요

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

# 전기 또는 천연 가스 고객으로서의 귀하의 권리 및 보호

뉴욕주 가정용 에너지 공정 거래법(Home Energy Fair Practices Act, HEFPA)은 전기 및 천연 가스 공공서비스와 관련하여 주 고객에게 포괄적인 소비자 보호권을 제공합니다.



# 고객의 권리 및 보호

- 특정 조건에 따라 신청한 날로부터 5일 이내에 공공서비스를 받아야 합니다.
- 서비스를 시작할 때, 그리고 이후 적어도 1년에 한 번 권리 및 의무에 대한 요약본을 제공받아야 합니다. 또한 [www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com)에서 온라인으로 고객 권리를 볼 수 있습니다.
- 무료 전화 **긴급 핫라인(1-800-342-3355)**은 영업일 오전 7:30 ~ 오후 7:30까지 열려있으며, 서비스 시작, 중단 문제 또는 재연결에 대한 도움을 드립니다.
- 보증금은 일반적으로 금지되어 있으며 허용될 경우 최대 12개월까지 분할 납부할 수 있습니다.
- 미납 잔액에 대한 연체료는 월 1.5%(연간 18%)로 제한됩니다.
- 연체된 청구금에 대해 합리적인 할부로 지불할 수 있는 선택권이 주어져야 합니다.
- 예상(또는 평균 금액) 청구 내역이 제공되어야 합니다.
- 서비스 중단 또는 기타 미납금 추심 활동에 관한 통지서를 받도록 친척 또는 친구를 지정할 수 있습니다.

- 뉴욕주 공공서비스부(DPS)와 분쟁이 있거나, 민원을 제기하는 경우, 민원이 처리 중이고 정상적인 요금을 지불하고 있는 한 분쟁 요금과 관련하여 서비스를 중단할 수 없습니다.
- 고정 수입이 있는 경우, 서비스 제공업체에 연락하여 청구일을 조정할 수 있습니다.



## 서비스 중단

최종 중단 통지를 받은 경우:

- 먼저 공공서비스 회사에 연락하여 합리적이고 저렴한 납부 방식을 합의하기 위해 노력하십시오.
- 합의에 도달할 수 없는 경우 DPS의 무료 긴급 핫라인 **1-800-342-3355**번으로 도움을 요청하십시오.

## 전기 또는 천연 가스 서비스 차단

- 미납 요금을 지불하지 않을 경우, 전기 또는 천연 가스 서비스가 차단될 수 있습니다. 하지만, 해당 서비스 공급자가 서비스 차단 예정을 알리는 최종 서면 통지서를 발송하고, 미납 요금 납부를 위해, 또는 미납 요금에 대한 납부 합의를 체결하기 위해 15일 동안 기다리지 않는 한 서비스를 차단할 수 없습니다.
- 서비스 차단은 월요일 ~ 금요일, 오전 8:00 ~ 오후 4:00 사이에만 가능하며, 휴일, 휴일 전날, 크리스마스 및 설날을 포함하는 2주 동안은 제외합니다.
- 귀하가 아파트 빌딩 또는 2가구 주택에 거주하고 있으며, 집주인이 책임지고 있는 빌딩에 대한 전기 또는 가스 요금을 납부하지 못한 경우, 공공서비스 회사는 집주인의 미납 사실 및 서비스 차단 예정을 알려야 합니다. 집주인이 납부를 거부하더라도 귀하 및 다른 세입자가 서비스 중단을 피하는 방법을 찾기 위해 공공서비스 회사에 연락하는 방법이 명시되어 있습니다.



## 차단 및 문의

뉴욕주 공공서비스부는 주민의 전기 및 천연 가스 서비스에 대해 불만 사항을 조사하고 해결할 것입니다. 차단 또는 차단의 위협을 받는 경우, **1-800-342-3355**번으로 연락하세요. 다른 모든 민원 또는 문의 사항은 **1-800-342-3377**번으로 연락하세요.