



통지 없는 해지

- 공공서비스 회사는 다음과 같은 경우에 한하여 개조된 장비를 통해 서비스가 제공되었다고 판단할 경우 사전 통지 없이 서비스를 중단할 수 있습니다.
 - 고객이 서비스 조건을 물려받지 않았거나, 서비스 요금이 완전히 청구되지 않았음을 알고 있었다는(또는 알았어야 했다는) 증거
 - 계량되지 않은 서비스 요금 청구서 및 공공서비스 회사가 서비스를 계속 공급하는 조건에 대한 통지서를 주택 담당자에게 제공하려고 시도함
 - 50%를 넘지 않는 일부 청구 요금을 납부하도록 최대 2 시간을 허용함.

문의 및 민원제기



PSC는 비거주 고객이 공공서비스 회사에 연락한 후 비거주 고객을 대신하며 민원 사항을 조사하고 해결합니다. 민원제기 또는 문의하려면 1-800-342-3377번으로 전화하십시오.

- PSC와 분쟁이 있거나, 민원을 제기하는 경우, 민원이 처리 중이고 정상적인 요금을 지불하고 있는 한 분쟁 요금과 관련하여 서비스를 중단할 수 없습니다.
- 에너지 서비스 회사(ESCO)로부터 천연 가스 및/또는 전기를 구매하고 있으며 천연 가스 및/또는 전기 서비스에 대한 불만 사항이 있다면 ESCO와 맺은 판매 계약에 명시된 분쟁 및 민원 제기 및 해결 절차를 참조할 수 있습니다. 하지만 고객의 허가 없이 어떤 ESCO로 전환되었다고 생각된다면 PSC로 연락하십시오.



자세한 정보는 www.AskPSC.com를 방문하거나
무료 전화 **1-888-AskPSC1**번으로 전화하거나,
web.questions@dps.ny.gov로 이메일을
보내세요

고객의 권리 및 보호

비거주 전기, 천연 가스 및 스팀 사용자

뉴욕주 조례는 전기, 천연 가스 및 스팀 공공서비스 서비스와 관련하여 비거주 고객에게 포괄적인 소비자 보호를 제공합니다.

고객의 권리 및 보호

서비스 신청

- 특정 조건에 따라 신청한 날로부터 10일 이내에 공공서비스를 받아야 합니다.
- 서비스를 시작할 때, 그리고 이후 적어도 1년에 한 번 권리 및 의무에 대한 요약본을 제공받아야 합니다. 또한 www.AskPSC.com에서 온라인으로 고객 권리를 볼 수 있습니다.
- 공공서비스 회사는 귀하를 고객으로 받아들이고 서비스를 제공하기 전에 서비스 신청서 작성을 요구할 수 있습니다.
- 서비스 분류란 거주지, 소형 상업 시설, 또는 대형 상업 시설 등 일정한 고객 특성에 따른 서비스 카테고리입니다. 서비스 신청 절차에 따라 공공서비스 회사가 서비스를 적절하게 분류하는데 도움이 되는 특정 질문에 답해야 합니다. 각 서비스 분류에 따라 요금이 다르기 때문에 자격이 있는 카테고리 중 가장 유리한 등급으로 계정을 분류해야 합니다.
- 서비스 신청서는 다양한 서비스 분류, 요금, 서비스 약관 등의 자격 기준에 관한 평이한 언어 요약본을 제공해야 합니다. 이러한 요약본은 해당하는 인센티브 요금이 있는지 등 가장 유리한 서비스 분류를 알 수 있어야 합니다.

보증금

- 신규 비주거 고객은 서비스를 신청하거나, 받기 전에 보증금을 지불해야 될 수도 있습니다. 공공서비스 회사는 특정 기준에 따라 예치금을 면제할 수 있습니다. 해당 정책에 대해 공공서비스 회사에 문의하십시오.
- 이전에 공공서비스 회사에 보증금에 지불하지 않은 기존 고객의 경우, 다음 상황에서 서비스를 계속 받기 위해 보증금이 요구될 수 있습니다
 - 지난 12개월 중 2개월 이상 연체함
 - 향후 요금을 지불할 수 없다는 금융 평가 기관 또는 신용 평가 기관의 정보가 밝혀짐
 - 회생 또는 파산을 신청하거나, 개조된 장치를 통해 서비스를 받은 경우 이전에 청구되지 않은 서비스 요금에 대해 지난 12개월 이내에 소급 청구서를 받음.
- 특정 조건에 따라 3회 할부로 보증금을 납부할 권리가 있습니다.
- 공공서비스 회사는 취소불가 은행 신용장 또는 이행보증서 등 현금 보증금의 대체 상품을 수락해야 합니다.
- 고객은 공공서비스 회사가 보증금을 계산하는 방법을 볼 권리가 있습니다.

청구 및 납부 옵션

- 공공서비스 회사는 정기적으로 계량기를 검침해야 하며 실제 수치에 따라 요금을 청구해야 합니다. 계량기 검침은 영업일 오전 8:00 ~ 오후 5:00 중에 실시해야 합니다. 특별한 경우 예상 요금을 명확하게 표시하는 한 공공서비스 회사는 예상 청구서를 보낼 수 있습니다.
- 공공서비스 회사가 고객에게 과소 청구했다고 판단할 경우, 소급 청구서를 발송할 수 있습니다. 고객이 과소 청구에 대해 알았거나, 알았어야 했음을 입증하지 않는 한 소급 청구는 2년으로 제한됩니다. 과소 청구가 공공서비스 회사의 잘못으로 발생한 경우, 소급 청구는 12개월로 제한됩니다.

- 미납 요금에 대한 연체료는 납부 기일로부터 20일 이내에 납부되지 않은 청구서에서 추가될 수 있습니다. 현재 청구 가능한 요금은 공공서비스 요금표에서 찾을 수 있습니다.
- 특정 요건을 충족한다면 미납 요금을 할부로 지불할 수 있습니다.
- 특정 경우를 제외하고 예상(또는 평균 금액) 청구 내역이 제공되어야 합니다. 자격이 있는지 확인하기 위해 해당 공공서비스 회사에 문의하십시오.

공공서비스 중단

- 미납 청구 금액, 납부 합의금, 필수적인 보증금이 납부하지 않거나, 계량기에 대한 합당한 접근을 허용하지 않는 경우 공공서비스가 중단될 수 있습니다.
- 공공서비스 회사는 다음의 경우 서비스를 중단할 수 있습니다.
 - 월요일 ~ 금요일, 오전 8:00 ~ 오후 6:00. 단, 휴일 및 공공서비스 회사 또는 PSC 사무실이 문을 닫는 날은 제외
 - 휴일 전날 및 공공서비스 회사 또는 PSC 사무실이 문을 닫는 날의 전날의 경우 오후 3:00 ~ 오후 6:00. 단, 공공서비스 회사는 주택의 담당자에게 연락하고 수표 납부를 수락해야 함
 - 안전 문제 발생 시.
- 고객은 중단 예정일에 공공서비스 회사의 현장 직원에게 납부할 권리가 있습니다.
- 납부 계약을 체결할 자격이 있는 경우, 필요한 계약금을 납부하고 계약서에 서명한 후 서비스를 계속 받을 수 있습니다.



서비스 중단

- 공공서비스 회사가 문제를 해결할 충분한 시간을 두고, 최종적으로 서면 또는 직접 통지하지 않는 한 서비스를 중단할 수 없습니다.
- 최종 통지를 받았다면 먼저 공공서비스 회사에 연락하십시오. 추가적인 지원이 필요하다면 PSC에 문의하십시오.