



الحاكمة كاثي هوكول

للنشر فورًا: 2023/3/9

الحاكمة هوكول تعلن عن إعادة لجنة الخدمات العامة في ولاية نيويورك ما يقرب من 4.2 مليون دولار للمستهلكين في عام 2022

ساعد مكتب خدمات المستهلك التابع للإدارة حوالي 68,000 من سكان نيويورك في تقديم شكاوى حول المرافق في عام 2022

كجزء من الأسبوع الوطني لحماية المستهلك ، يوضح منظم المرافق في نيويورك كيفية تقديم المساعدة المباشرة للمستهلكين

كجزء من الأسبوع الوطني لحماية المستهلك، أعلنت الحاكمة كاثي هوكول اليوم أن مكتب خدمات المستهلك في إدارة الخدمة العامة في ولاية نيويورك - ذراع موظفي لجنة الخدمة العامة - ساعد 68,000 أسرة في نيويورك بمجموعة متنوعة من مسائل حماية المستهلك في عام 2022 مما أدى إلى إعادة الإدارة ما يقرب من 4.2 مليون دولار إلى المستهلكين. في هذا العام، يبدأ الأسبوع الوطني لحماية المستهلك من 5 مارس/آذار إلى 11 مارس/آذار.

قالت الحاكمة هوكول، "يستحق سكان نيويورك الذين يعملون بجد تعويضات عندما يتم فرض رسوم زائدة عليهم أو دفع فواتيرهم بشكل غير دقيق من خلال مرافقهم. أنا فخورة بجهود إدارتي للاستجابة لآلاف شكاوى المرافق وإعادة ملايين الدولارات إلى الأسر في نيويورك - مع تحميل الشركات المسؤولية وتعزيز حماية المستهلك."

يراقب مكتب خدمات المستهلك التابع للإدارة عدد وأنواع الشكاوى الواردة ضد جميع المرافق العاملة في ولاية نيويورك للتأكد من أن المرافق تفي بالتزامها بتقديم خدمة عملاء فعالة بما يتوافق مع القوانين والقواعد واللوائح والسياسات. في كل شهر، ينشر مكتب خدمات المستهلك نظرة عامة مفصلة عن نشاط الشكاوى واستجابة المرافق التي تكون مفيدة لكل من المستهلكين وشركات المرافق.

قال رئيس المفوضية روري إم كريستيان، "تركز اللجنة والإدارة على حل شكاوى المرافق للمستهلكين في الولاية وضمان امتثال المرافق للوائح حماية المستهلك. يمكننا هذا التركيز من الترويج لمهمتنا وأنشطتنا التاريخية نيابة عن المصلحة العامة ويساعد على ضمان أن المرافق تقدم المبالغ المستردة للمستهلكين عندما ترتكب المرافق خطأ."

يراقب مكتب خدمات المستهلك التابع للإدارة أيضًا الشكاوى المقدمة ضد شركات خدمات الطاقة التنافسية (energy service companies, ESCO) العاملة في نيويورك.

وإضافة إلى التحقيق الجاري في فواتير شركة سنترال هيدسون للغاز والكهرباء (Central Hudson Gas & Electric Corp) وسعت الإدارة مؤخرًا تحقيقها في شركة نيويورك للكهرباء والغاز (New York State Electric & Gas Corp, NYSEG). وشركة روتشستر للغاز والكهرباء (Rochester Gas and Electric Corp, RG&E) فيما يتعلق بسوء الإدارة المحتملة لأنظمة وبروتوكولات الفواتير الخاصة بمرافقهم. وكجزء من التحقيق استضاف محامي المستهلكين التابع للإدارة سلسلة من المنتديات العامة في المناطق المتضررة في يناير/كانون الثاني وفبراير/شباط 2023

للاستماع إلى مخاوف المستهلكين بشكل مباشر. أصبحت المشاكل المتعلقة بأنظمة الفوترة في (NYSEG) و (RG&E) واضحة عندما بدأت الإدارة في رؤية ارتفاع كبير في عدد الشكاوى من العملاء.

وكننتيجة مباشرة للارتفاع الكبير في شكاوى المستهلكين بدأ موظفو الإدارة مراجعة وتحقیقاً يتعلق بتغيير في معلومات العملاء ونظام الفوترة في الشركات. تتراوح الشكاوى التي تتلقاها الدائرة بين إرسال فواتير غير صحيحة إلى المستهلكين أو إرسال فواتير متأخرة جداً. في عام 2022 ارتفع عدد شكاوى المستهلكين ضد الشركتين إلى أكثر من 4,700 بزيادة بنسبة 60 بالمائة عن العامين السابقين مجتمعين.

وعلى سبيل توفير حماية مضافة للمستهلكين ستبدأ الإدارة في تنظيم وسطاء الطاقة في عام 2023. سيتطلب التشريع الذي تم توقيعه مؤخراً ليصبح قانوناً من الأشخاص أو الشركات أو الجمعيات أو الشركات التي تعمل كوسيط أو مستشار في مجال الطاقة التسجيل لدى الدائرة. إضافةً إلى ذلك، اقترحت الحاكمة تقديم 200 مليون دولار كإغاثة لفواتير المرافق لما يصل إلى 800,000 أسرة في نيويورك تتقاضى أقل من 75,000 دولار سنوياً لدعم التوسع في برنامج سياسة القدرة على تحمل تكاليف الطاقة التابع للمفوضية في 2023-2024 بعد تنفيذ الإعفاء التاريخي للمتأخرات الاستهلاكية والشركات الصغيرة. في عام 2022.

إضافةً إلى ذلك، اقترحت الحاكمة هوكول تقديم 200 مليون دولار لبرنامج إمباور بلاس (EmPower Plus) لمساعدة 20,000 أسرة متدنية الدخل على إعادة تأهيل منازلهم عن طريق إضافة مواد العزل وتركيب أجهزة موفرة للطاقة، وحيثما تكون الأسر مؤهلة، التحول من أنظمة تسخين الوقود الأحفوري غير الفعالة إلى أنظمة تسخين وبدائل كهربائية نظيفة وفعالة. ستكون المنازل المؤهلة للكهرباء من خلال برنامج إمباور بلاس مؤهلة لضمان القدرة على تحمل تكاليف الطاقة بمجرد تزويدها بالكهرباء بالكامل. سيضمن ضمان القدرة على تحمل تكاليف الطاقة أن سكان نيويورك المشاركين من ذوي الدخل المتدني لن يدفعوا أبداً أكثر من ستة بالمائة من دخلهم على الكهرباء. سيجمع برنامج إمباور بلاس وضمان القدرة على تحمل تكاليف الطاقة معاً تدابير التجوية والكهرباء إضافةً إلى حماية القدرة على تحمل التكاليف التي ستقل بشكل كبير من استخدام الطاقة وتحسن الراحة في المنزل وتقل بشكل كبير من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري.

وكجزء من برامج مساعدة المستهلك تقدم الإدارة للمستهلكين مواد تثقيفية وإرشادات شاملة وواضحة لمساعدتهم في تقليل فواتير الطاقة والاستعداد للشتاء والصيف البارد القارس والحرارة وتعلم ممارسة حقوقهم في ظل قوانين حماية المستهلك الرائدة على مستوى البلاد في المرافق العامة، قانون الممارسات العادلة للطاقة المنزلية (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA). يقوم موظفو القسم أيضاً بإعلام المستهلكين وتثقيفهم وتمكينهم من خلال العروض التقديمية للتواصل المباشر على مستوى الولاية وموارد تثقيف المستهلك غنية وحملات معلومات للمستهلكين على وسائل التواصل الاجتماعي في الوقت المناسب.

لتقديم شكاوى المستهلكين ضد إحدى المرافق أو لتلقي المزيد من معلومات خدمات المستهلكين انقر [هنا](#) أو اتصل مع الدائرة على خط المساعدة على الرقم 3377-342-800، من الاثنين إلى الجمعة من 8:30 صباحاً حتى 4:00 مساءً. يمكنك التواصل مع الدائرة خطياً على NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

###

تتوفر أخبار إضافية على www.governor.ny.gov
ولاية نيويورك | الغرفة التنفيذية | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418