



立即發佈：2023 年 3 月 9 日

凱西·霍楚爾州長

**霍楚爾州長宣佈紐約州公共服務委員會在 2022 年為消費者挽回近 420 萬美元損失**

**該部門消費者服務辦公室 2022 年已協助約 6.8 萬名紐約民眾處理公用事業投訴**

**作為全國消費者保護週工作內容，紐約公用事業監管部門詳述其如何對消費者直接予以協助**

作為全國消費者保護週 (National Consumer Protection Week) 工作內容，凱西·霍楚爾州長今天宣佈，紐約州公共服務署 (New York State Department of Public Service) 消費者服務辦公室 (Office of Consumer Services)，即公共服務委員會 (Public Service Commission) 的人員部門在 2022 年已協助 6.8 萬名紐約家庭處理各種消費者保護事件，最終該部門幫助消費者挽回近 420 萬美元損失。今年全國消費者保護週時間為 3 月 5 日至 11 日。

霍楚爾州長表示，「辛勤的紐約民眾應在公用事業公司收費過高或賬單錯誤時獲得賠償。我的政府盡力回應數千起公用事業投訴，並為紐約家庭挽回數百萬美元損失，這能追究公司責任，也能推動對消費者的保護。」

部門的消費者服務辦公室對紐約州經營的所有公用事業公司受到的投訴數量和類型予以監測，從而確保公用事業公司依照法律、規定、法規和政策履行提供有效客服的責任。消費者服務辦公室每月都公佈詳盡的投訴活動和公用事業公司回應，供消費者和公用事業公司知悉。

委員會主席羅利·M·克里斯汀 (Rory M. Christian) 表示，「委員會和部門重點為本州的消費者解決公用事業投訴，並確保公用事業公司遵循消費者保護法規。這一工作重心讓我們能代表公共利益來推動歷史使命和活動，也有助於確保公用事業公司在出錯時能向消費者退款。」

部門消費者服務辦公室也對在紐約經營的競爭能源服務公司 (energy service companies, ESCO's) 收到的投訴予以監測。

除了對中央哈德遜電氣公司 (Central Hudson Gas & Electric Corp.) 持續展開的賬單調查以外，部門近期還將其調查範圍拓展至紐約州電氣公司 (New York State Electric & Gas

Corp., NYSEG) 和羅徹斯特電氣公司 (Rochester Gas and Electric Corp., RG&E)，以調查其公用事業賬單系統和協議存在的管理不善潛在問題。作為調查工作的內容，部門消費者倡議辦公室 (Consumer Advocate) 還在 2023 年 1 月和 2 月在受影響地區舉辦了一系列公共論壇，以直接聽取消費者的顧慮。該部門在注意到消費者投訴數顯著上升時，紐約州電氣公司和羅徹斯特電氣公司賬單系統存在的問題就顯而易見了。

消費者投訴激增，直接促使部門員工就公司消費者訊息和賬單系統變更而開展審查和調查工作。部門受到的投訴內容有發送給消費者的賬單錯誤，賬單發送過於延遲等。2022 年，針對這兩家公司的消費者投訴數激增至 4,700 多起，比前兩年加起來的總數還要多 60%。

為增加消費者保護措施，該部門將在 2023 年監管能源代理商。近期簽署成為法律的法規規定擔任能源代理商的人員、公司、協會或法人團體或諮詢方需在部門進行註冊。此外，在 2022 年發放歷史性的消費者和小企業欠款減免額後，州長還計劃為年收入低於 7.5 萬美元的多達 80 萬戶紐約家庭提供 2 億美元的水電費減免，旨在支持委員會在 2023-2024 年開展的平價能源政策 (Energy Affordability Policy) 項目拓展工作。

此外，霍楚爾州長還計劃推行斥資 2 億美元的能源強化 (EmPower Plus) 計劃，旨在幫助 2 萬戶低收入家庭改造他們的家園，具體措施有增加隔熱層，安裝節能電器，符合資格的民眾可從效率低下的化石燃料供暖轉向清潔、高效的電力替代供暖。符合能源強化計劃資格實現電氣化的家庭在完全實現電氣化後有資格獲得能源負擔能力保障計劃 (Energy Affordability Guarantee)。能源負擔能力保障計劃將確保參與其中的低收入紐約民眾不會支付超過其收入 6% 的電費。能源強化和能源負擔能力保障計劃將共同採用房屋節能改造、電氣化和平價保護措施大力削減能源用量，提高住房舒適度，顯著減少溫室氣體排放。

該部門向消費者提供明確的綜合性教育材料和指示，從而協助他們降低能源賬單，為冬夏兩季的極端嚴寒和高溫做好準備，依據紐約領先全國的公用事業消費者保護法，即家用能源公平實踐法案 (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) 來學習和行使其權力，這是消費者援助項目的工作內容。部門員工還將透過在全州範圍內直播外展演講，發放充足的消費者教育資源，以及及時在社交媒體上開展消費者資訊活動來告知和教育消費者，並為他們賦予權力。

如需提交針對公用事業公司的消費者投訴或獲取更多關於消費者服務的訊息，請點擊[這裡](#)，或在週一至週五上午 8:30 至下午 4:00 之間撥打部門熱線電話 800-342-3377。您可致函聯繫部門，地址為 NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350。

###

可造訪網站 [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov) 瀏覽更多新聞  
紐約州 | 州長辦公室 | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418