



Pour diffusion immédiate : 9/3/2023

GOUVERNEURE KATHY HOCHUL

**LA GOUVERNEURE HOCHUL ANNONCE QUE LA COMMISSION DU SERVICE PUBLIC DE L'ÉTAT DE NEW YORK A REVERSÉ PRÈS DE 4,2 MILLIONS DE DOLLARS AUX CONSOMMATEURS EN 2022**

***Le Bureau des services aux consommateurs du département a assisté environ 68 000 New-Yorkais ayant déposé une plainte auprès d'un service public en 2022***

***Dans le cadre de la Semaine nationale de la protection des consommateurs, l'organisme de régulation des services publics de l'État de New York explique comment il aide directement les consommateurs***

Dans le cadre de la Semaine nationale de la protection des consommateurs, la gouverneure Kathy Hochul a annoncé aujourd'hui que le département des services aux consommateurs du département du service public de l'État de New York, qui relève de la Commission du service public, a aidé 68 000 New-Yorkais à résoudre diverses questions relatives à la protection des consommateurs en 2022, ce qui a permis de restituer près de 4,2 millions de dollars aux consommateurs. Cette année, la semaine nationale de la protection des consommateurs se déroule du 5 au 11 mars.

« Les travailleurs new-yorkais méritent d'être indemnisés lorsqu'ils sont excessivement ou inexactement facturés par leur fournisseur de services publics », **a déclaré la gouverneure Hochul.** « Je suis fière des efforts déployés par mon administration pour répondre à des milliers de plaintes relatives aux services publics et restituer aux ménages new-yorkais plusieurs millions de dollars, obligeant ainsi les entreprises à rendre des comptes et renforçant la protection des consommateurs. »

Le Bureau des services aux consommateurs du département contrôle le nombre et le type de plaintes reçues contre tous les services publics opérant sur le territoire de l'État de New York afin de s'assurer que les services publics remplissent leur obligation et fournissent un service clientèle performant dans le respect des lois, des règles, des règlements et des politiques en vigueur. Chaque mois, le Bureau des services aux consommateurs publie une analyse détaillée des réclamations et des mesures prises par les entreprises de services publics, qui renseigne à la fois les consommateurs et les entreprises de services publics.

**Le président de la commission, Rory M. Christian, a déclaré,** « La commission et le département ont pour objectif de résoudre les plaintes relatives aux services publics au profit des consommateurs de l'État et de veiller à ce que les services publics respectent les réglementations en matière de protection des consommateurs. Cette priorité nous permet de promouvoir notre mission fondamentale et nos activités au nom de l'intérêt public et de veiller à ce que les fournisseurs de services publics remboursent les consommateurs lorsqu'ils commettent une erreur. »

Le Bureau des services aux consommateurs du département assure également le suivi des plaintes contre les fournisseurs de services énergétiques concurrentiels (ESCO) opérant à New York.

En plus de son enquête en cours relative à la facturation par la Central Hudson Gas & Electric Corp., le département a récemment étendu son enquête à la New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) et à la Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) en ce qui concerne une mauvaise gestion éventuelle des systèmes et des protocoles de facturation de ces entreprises de services publics. Dans le cadre de cette enquête, l'avocat chargé de la défense des consommateurs au sein du département a tenu une série de forums publics dans les quartiers concernés en janvier et février 2023, afin de recueillir directement les préoccupations des consommateurs. Les problèmes liés aux modes de facturation de NYSEG et RG&E sont devenus manifestes lorsque le département a commencé à constater une augmentation importante du nombre de plaintes déposées par les consommateurs.

En conséquence directe de cette recrudescence des plaintes déposées par les consommateurs, le personnel du département a entamé une étude et une enquête concernant une modification du dispositif d'information des clients et de facturation des fournisseurs. Les plaintes reçues par le département concernent des factures erronées envoyées aux consommateurs ou encore des retards importants de facturation. En 2022, le nombre de plaintes déposées par les consommateurs contre les deux fournisseurs est passé à plus de 4 700, soit 60 % de plus que les deux années précédentes cumulées.

En termes de protection supplémentaire des consommateurs, le département commencera à réglementer les courtiers en énergie dès 2023. Une loi récemment promulguée exigera que toute personne, entreprise, association ou société faisant office de courtier ou de consultant en énergie se fasse enregistrer auprès du département. En outre, la gouverneure a proposé un allègement de 200 millions de dollars des factures de services publics pour 800 000 ménages new-yorkais dont le revenu annuel est inférieur à 75 000 dollars, afin de promouvoir l'expansion du programme de Politique en matière d'accessibilité énergétique (Energy Affordability Policy) de la commission en 2023-2024, après avoir mis en œuvre un allègement historique du retard de paiement pour les consommateurs et les petites entreprises en 2022.

En outre, la gouverneure Hochul a proposé 200 millions de dollars pour le programme EmPower Plus afin d'aider 20 000 familles à faibles revenus à rénover leur logement en renforçant l'isolation, en installant des appareils à haut rendement énergétique et, le cas échéant, en remplaçant le chauffage aux combustibles fossiles polluants par des solutions électriques propres et efficaces. Les logements qui remplissent les conditions requises par le programme EmPower Plus peuvent également bénéficier de la garantie d'accessibilité à l'énergie une fois qu'ils auront été entièrement électrifiés. La garantie d'accessibilité à l'énergie garantira que les New-Yorkais à faibles revenus qui y participent ne paieront jamais plus de six pour cent de leurs revenus pour l'électricité. Ensemble, les programmes EmPower Plus et garantie d'accessibilité à l'énergie vont allier des mesures de protection contre les intempéries et des mesures d'électrification, ainsi que des protections d'accessibilité à l'énergie, qui permettront de réduire considérablement la consommation d'énergie, d'améliorer le confort des logements et de réduire de manière substantielle les émissions de gaz à effet de serre.

Dans le cadre de ses programmes d'assistance aux consommateurs, le département leur propose des supports éducatifs complets et clairs ainsi que des conseils pour les aider à réduire leurs factures énergétiques, à se préparer au froid et à la chaleur extrêmes de l'hiver et de l'été, et à connaître et exercer leurs droits en vertu de la loi new-yorkaise sur la protection des consommateurs des services publics, la Home Energy Fair Practices Act (HEFPA), la loi la plus importante du pays en matière de protection des consommateurs de services publics. Le personnel du département informe, éduque et responsabilise également les consommateurs grâce à des présentations en direct dans tout l'État, à des ressources éducatives abondantes destinées aux consommateurs et à des campagnes d'information opportunes sur les médias sociaux.

Pour déposer une plainte contre un service public ou pour en savoir plus sur les services aux consommateurs, cliquez [ici](#) ou appelez le service d'assistance téléphonique du département au 800-342-3377, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00. Vous pouvez contacter le département par courrier à l'adresse suivante : NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

###

Nouvelles supplémentaires disponibles sur [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
État de New York | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418