



Diffusione immediata: 9/3/2023

GOVERNATRICE KATHY HOCHUL

LA GOVERNATRICE HOCHUL ANNUNCIA CHE LA COMMISSIONE PER I SERVIZI PUBBLICI DELLO STATO DI NEW YORK HA RESTITUITO QUASI 4,2 MILIONI DI DOLLARI AI CONSUMATORI NEL 2022

L'Ufficio del Dipartimento per i servizi ai consumatori ha fornito assistenza a circa 68.000 newyorkesi per i reclami sulle utenze nel 2022

Nell'ambito della Settimana nazionale per la protezione dei consumatori, l'Autorità di regolamentazione dei servizi di pubblica utilità di New York spiega in che modo assiste direttamente i consumatori

Nell'ambito della Settimana nazionale per la protezione dei consumatori (National Consumer Protection Week), la governatrice Kathy Hochul ha annunciato oggi che l'Ufficio dei Servizi ai consumatori (Office of Consumer Services, OCS) presso il Dipartimento dei servizi pubblici dello Stato di New York (New York State Department of Public Service, NYSDPS), il braccio operativo della Commissione per i servizi pubblici (Public Service Commission, PSC), ha aiutato 68.000 famiglie newyorkesi a risolvere una serie di questioni legate alla tutela dei consumatori nel 2022, con il risultato che il Dipartimento ha restituito ai consumatori quasi 4,2 milioni di dollari. Quest'anno la Settimana nazionale per la protezione dei consumatori va dal 5 marzo all'11 marzo.

La governatrice Hochul ha dichiarato: "I laboriosi newyorkesi meritano di essere risarciti qualora subiscano un addebito eccessivo o impreciso da parte dell'azienda di fornitura di servizi pubblici. Sono fiera degli sforzi compiuti dalla mia amministrazione per rispondere a migliaia di reclami sulle utenze e restituire milioni di dollari alle famiglie newyorkesi, responsabilizzando le aziende e rafforzando la protezione dei consumatori".

L'Ufficio dei servizi ai consumatori del Dipartimento sorveglia il numero e il tipo di reclami ricevuti da tutte le società di servizi che lavorano nello Stato di New York per assicurare che le società rispettino l'obbligo di fornire un servizio efficiente ai clienti in conformità con le leggi, le norme, i regolamenti e le politiche. Ogni mese, l'Ufficio dei servizi ai consumatori divulga una panoramica approfondita dei reclami e della reattività delle aziende di fornitura di servizi pubblici, a scopo informativo sia per i consumatori che per le aziende di fornitura di servizi pubblici.

Il presidente della Commissione Rory M. Christian ha dichiarato "La Commissione e il Dipartimento sono focalizzati sulla risoluzione dei reclami relativi ai servizi di pubblica utilità destinati ai consumatori dello Stato e sul garantire che i servizi di pubblica utilità rispettino le norme di protezione dei consumatori. Questo approccio ci permette di promuovere la nostra storica missione e le nostre attività a favore dell'interesse pubblico e ci consente di assicurarci che le società di servizi offrano un rimborso ai consumatori quando commettono un errore".

L'Ufficio dei servizi ai consumatori del Dipartimento controlla inoltre i reclami contro le società di servizi energetici concorrenziali (energy service companies, ESCO) che lavorano a New York.

Oltre all'indagine in corso sulla fatturazione della Central Hudson Gas & Electric Corp. il Dipartimento ha recentemente esteso le sue indagini alla New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) e alla Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) in relazione a una possibile gestione scorretta dei sistemi e dei protocolli di fatturazione delle rispettive società. Nell'ambito dell'indagine, l'Avvocato dei consumatori del Dipartimento ha condotto una serie di forum pubblici nelle località interessate nei mesi di gennaio e febbraio 2023 per conoscere in prima persona le preoccupazioni dei consumatori. I problemi con i sistemi di fatturazione di NYSEG e RG&E sono diventati palesi quando il Dipartimento ha incominciato a registrare un'impennata significativa nel numero di reclami da parte dei clienti.

A seguito dell'aumento dei reclami dei consumatori, il personale del Dipartimento ha intrapreso una revisione e un'indagine in merito a una modifica delle informazioni sui clienti e del sistema di fatturazione delle società. I reclami ricevuti dal Dipartimento riguardano l'invio di bollette non corrette o in forte ritardo. Nel 2022, il numero di reclami dei consumatori nei confronti delle due società è salito a oltre 4.700, il 60% in più rispetto ai due anni precedenti considerati complessivamente.

Come ulteriore tutela dei consumatori, il Dipartimento inizierà a regolamentare i broker energetici nel 2023. La legge recentemente firmata richiederà a persone, aziende, associazioni o società che agiscono in qualità di broker o consulenti energetici di registrarsi presso il Dipartimento. Inoltre, la governatrice ha offerto 200 milioni di dollari di sgravi per le bollette di 800.000 famiglie di New York che guadagnano meno di 75.000 dollari all'anno per supportare lo sviluppo del programma Energy Affordability Policy della Commissione nel 2023-2024, in seguito all'attuazione di uno storico sgravio degli arretrati per i consumatori e le piccole imprese nel 2022.

Inoltre, la governatrice Hochul ha proposto 200 milioni di dollari per il programma EmPower Plus, che aiuterà 20.000 famiglie a basso reddito a riqualificare le proprie abitazioni aggiungendo isolamento, installando elettrodomestici ad alta efficienza energetica e, laddove possibile, cambiando gli inefficienti sistemi di riscaldamento a combustibili fossili con alternative elettriche pulite ed efficienti. Le case che si qualificano per l'elettificazione attraverso il programma EmPower Plus potranno anche beneficiare della garanzia di accessibilità energetica una volta che saranno

completamente elettrificate. Questa garanzia di accessibilità energetica garantirà che i newyorkesi partecipanti a basso reddito non paghino mai più del 6% del loro reddito per l'elettricità. Nel loro insieme, i programmi EmPower Plus e la garanzia di accessibilità energetica prevedono misure di riqualificazione e di elettrificazione, nonché tutele per l'accessibilità, che consentiranno di ridurre notevolmente il consumo di energia, migliorare il livello di comfort delle abitazioni e ottenere una significativa riduzione delle emissioni di gas a effetto serra.

Nell'ambito dei suoi programmi di assistenza ai consumatori, il Dipartimento offre ai consumatori materiali informativi completi e chiari e una guida per assisterli nella riduzione dei costi energetici, nella preparazione al freddo e al caldo estremi dell'inverno e dell'estate e nel conoscere ed esercitare i propri diritti in base alla legge sulla protezione dei consumatori di servizi pubblici leader a livello nazionale, la legge sulla correttezza delle pratiche per l'energia domestica (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA). Il personale del Dipartimento inoltre informa, istruisce e responsabilizza i consumatori mediante presentazioni dal vivo in tutto lo stato, risorse educative per i consumatori e campagne informative tempestive sui social media.

Per presentare reclami contro un servizio di pubblica utilità o per ricevere ulteriori informazioni sui servizi ai consumatori, cliccare [qui](#) o chiamare il numero verde del Dipartimento 800-342-3377, dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 16:00. È possibile contattare il Dipartimento per iscritto all'indirizzo NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

###

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418