



Do natychmiastowej publikacji: 9.03.2023

GUBERNATOR KATHY HOCHUL

GUBERNATOR HOCHUL OGŁASZA, ŻE W 2022 R. KOMISJA USŁUG PUBLICZNYCH STANU NOWY JORK ZWRÓCIŁA KONSUMENTOM PRAWIE 4,2 MLN USD

Biuro Usług Konsumentckich Departamentu ds. Usług Publicznych udzieliło pomocy około 68 000 mieszkańców stanu Nowy Jork, którzy złożyli skargi na przedsiębiorstwa użyteczności publicznej w 2022 r.

W ramach Krajowego Tygodnia Ochrony Konsumentów regulator rynku usług komunalnych informuje o zakresie bezpośredniej pomocy konsumentom

W ramach Krajowego Tygodnia Ochrony Konsumentów (National Consumer Protection Week) gubernator Kathy Hochul ogłosiła dzisiaj, że w 2022 r. Biuro Usług Konsumentckich przy Departamencie ds. Usług Publicznych – ramię Komisji ds. Usług Publicznych – pomogło 68 000 gospodarstw domowych w stanie Nowy Jork w różnych sprawach związanych z ochroną konsumentów, dzięki czemu do portfeli obywateli wróciła rekordowa kwota 4,2 mln USD. Krajowy Tydzień Ochrony Konsumentów trwa w tym roku od 5 do 11 marca.

„W przypadkach obciążania zbyt wysokimi opłatami lub wystawiania niezgodnych z prawdą rachunków za media ciężko pracujący mieszkańcy stanu Nowy Jork powinni otrzymać zadośćuczynienie” – **powiedziała gubernator Hochul.** „Jestem dumna z działań mojej administracji, która odpowiedziała na tysiące skarg dotyczących usług komunalnych i doprowadziła do zwrotu milionów dolarów gospodarstwom domowym w stanie Nowy Jork – pociągając do odpowiedzialności dostawców mediów i wzmacniając ochronę konsumentów”.

Biuro Usług Konsumentckich przy Departamencie ds. Usług Publicznych monitoruje liczbę i rodzaje skarg otrzymywanych na wszystkie przedsiębiorstwa użyteczności publicznej działające w stanie Nowy Jork. Pilnuje w ten sposób, aby przedsiębiorstwa wywiązywały się z obowiązku zapewnienia skutecznej obsługi klienta zgodnie z prawem, zasadami, regulacjami i przepisami. Każdego miesiąca Biuro Usług Konsumentckich publikuje szczegółowy przegląd skarg i reakcji przedsiębiorstw użyteczności publicznej, który zawiera informacje przydatne zarówno dla konsumentów, jak i dla dostawców mediów.

Przewodniczący Komisji, Rory M. Christian, powiedział: „Komisja i Departament koncentrują się na rozpatrywaniu skarg konsumentów oraz przestrzeganiu przez przedsiębiorstwa użyteczności publicznej przepisów dotyczących ochrony konsumentów. Dzięki temu możemy realizować naszą historyczną misję i skutecznie działać na rzecz interesu publicznego, a także pośredniczyć w zwrocie opłat niesłusznie naliczonych konsumentom”.

Biuro Usług Konsumentckich działające przy Departamencie monitoruje również skargi przeciwko konkurencyjnym firmom energetycznym prowadzącym działalność w stanie Nowy Jork.

Oprócz trwającego dochodzenia w sprawie rachunków wystawianych przez Central Hudson Gas & Electric Corp., Departament rozszerzył ostatnio zakres prowadzonych działań dotyczących New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) oraz Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) w związku z zarzutami o niewłaściwe zarządzanie systemami i protokołami rozliczeniowymi. W ramach dochodzenia rzecznik konsumentów zorganizował w styczniu i lutym 2023 r. serię spotkań w rejonach dotkniętych problemem, aby bezpośrednio zapoznać się ze zdaniem konsumentów. Sygnałem problemów z systemami rozliczeniowymi NYSEG i RG&E był znaczący wzrost liczby skarg od klientów odnotowany przez Departament.

W związku ze wzrostem liczby skarg konsumentckich pracownicy Departamentu rozpoczęli inspekcję i dochodzenie dotyczące zmiany systemu informacji o klientach i rozliczeń w obu przedsiębiorstwach użyteczności publicznej. Skargi otrzymywane przez Departament dotyczą błędnie naliczonych rachunków wysyłanych do konsumentów i rachunków wysyłanych z dużym opóźnieniem. W 2022 r. liczba skarg konsumentckich przeciwko obu przedsiębiorstwom wzrosła do ponad 4700, czyli o 60% więcej niż w dwóch poprzednich latach łącznie.

Jeśli chodzi o dodatkową ochronę konsumentów, w 2023 r. Departament rozpocznie działania regulacyjne dotyczące pośredników na rynku sprzedaży energii. Uchwalone niedawno przepisy będą wymagały od osób, firm, stowarzyszeń i korporacji działających jako pośrednicy lub konsultanci energetyczni rejestracji w Departamencie. Ponadto gubernator zaproponowała ulgę w wysokości 200 mln USD na rachunki za media dla maksymalnie 800 000 gospodarstw domowych w stanie Nowy Jork o dochodach niższych niż 75 000 USD rocznie w ramach wsparcia rozszerzenia programu Komisji dotyczącego polityki przystępności cenowej energii w latach 2023-2024, po wdrożeniu historycznej ulgi dla konsumentów i małych firm w 2022 r.

Ponadto gubernator Hochul zaproponowała przeznaczenie 200 mln USD na program EmPower Plus, który ma pomóc 20 000 rodzin o niskich dochodach zmodernizować swoje mieszkania poprzez ich ocieplenie, zainstalowanie energooszczędnych urządzeń oraz zmianę nieefektywnych systemów grzewczych opartych na paliwach kopalnych na ekologiczne, wydajne rozwiązania elektryczne (w miarę możliwości). Mieszkania spełniające kryteria elektryfikacji w ramach programu EmPower Plus po przeprowadzeniu tego procesu będą mogły zostać objęte programem Gwarancja

przystępności cenowej energii. Dzięki programowi Gwarancja przystępności cenowej energii uczestniczący w nim mieszkańcy stanu Nowy Jork będą płacić za energię maksymalnie sześć procent swoich dochodów. Programy EmPower Plus i Gwarancja przystępności cenowej energii obejmują działania związane z elektryfikacją i zabezpieczeniem przed wpływem czynników atmosferycznych oraz gwarancję przystępności cenowej, co pozwoli na radykalne obniżenie zużycia energii, poprawę komfortu w mieszkaniach i znaczną redukcję emisji gazów cieplarnianych.

W ramach programów pomocy konsumentom Departament udostępnia wyczerpujące, przejrzyste materiały edukacyjne i wytyczne, które pomagają zainteresowanym zmniejszyć rachunki za energię, przygotować się na mrozy i upały zimą i latem, a także poznać prawa przysługujące im na mocy pionierskich w skali kraju przepisów w zakresie ochrony konsumentów usług komunalnych, zawartych w Ustawie o sprawiedliwych praktykach dotyczących energii w domu (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA). Pracownicy Departamentu informują, edukują i wspierają konsumentów, prowadząc prezentacje terenowe w całym stanie, udostępniając bogate zasoby edukacyjne dla konsumentów oraz prowadząc okresowe kampanie informacyjne w mediach społecznościowych.

Jeśli chcesz złożyć skargę na przedsiębiorstwo użyteczności publicznej lub uzyskać więcej informacji na temat usług konsumenckich, kliknij [tutaj](#) lub zadzwoń na infolinię Departamentu pod numer 800-342-3377 (od poniedziałku do piątku w godz. 8:30–16:00). Możesz też skontaktować się z Departamentem pisemnie pod adresem NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

###

Dodatkowe wiadomości są dostępne na stronie www.governor.ny.gov
Stan Nowy Jork | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418