



Для немедленной публикации: 09.03.2023

ГУБЕРНАТОР КЭТИ ХОКУЛ

ГУБЕРНАТОР ХОКУЛ ОБЪЯВИЛА, ЧТО КОМИССИЯ ПО КОММУНАЛЬНЫМ УСЛУГАМ ШТАТА НЬЮ-ЙОРК В 2022 ГОДУ ПОМОГЛА ПОТРЕБИТЕЛЯМ ВЕРНУТЬ ПОЧТИ 4,2 МЛН ДОЛЛАРОВ

Управление по обслуживанию потребителей в 2022 году помогло почти 68 тысячам жителей штата Нью-Йорк подать жалобы на работу коммунальных компаний

В рамках Национальной недели защиты прав потребителей регулятор коммунальных компаний штата Нью-Йорк представил подробную информацию о прямой помощи потребителям

Сегодня в рамках Национальной недели защиты прав потребителей (National Consumer Protection Week) губернатор Кэти Хокул объявила, что в 2022 году Управление по обслуживанию потребителей (Office of Consumer Services) Департамента коммунального обслуживания штата Нью-Йорк (Department of Public Service, DPS), подразделение Комиссии по коммунальным услугам (Public Service Commission), оказало помощь 68 тысячам домохозяйств штата Нью-Йорк по различным вопросам защиты прав потребителей, в результате чего Департамент вернул потребителям почти 4,2 млн долларов. В этом году Национальная неделя защиты прав потребителей проходит с 5 по 11 марта.

«Трудящиеся штата Нью-Йорк заслуживают компенсации в случаях, когда коммунальные компании выставляют им завышенные или неправильные счета, — **сказала губернатор Хокул.** — Я горжусь тем, что моя администрация предпринимает такие усилия, чтобы реагировать на тысячи жалоб на коммунальные услуги и возвращать миллионы долларов домохозяйствам штата Нью-Йорк. Это обеспечивает ответственность коммунальных компаний и укрепляет защиту прав потребителей».

Управление по обслуживанию потребителей отслеживает количество и типы поступающих жалоб на коммунальные компании, работающие в штате Нью-Йорк, чтобы обеспечить выполнение коммунальными компаниями обязательств по эффективному обслуживанию клиентов в соответствии с законами, правилами, нормами и политиками. Каждый месяц Управление по обслуживанию потребителей публикует подробный обзор жалоб и ответов на них коммунальных

компаний, что дает ценную информацию как для потребителей, так и для коммунальных компаний.

Председатель Комиссии по коммунальным услугам (Public Service Commission, PSC) Рори М. Кристиан (Rory M. Christian): «Комиссия и Департамент направляют свои усилия на разрешение жалоб потребителей штата на коммунальные компании и обеспечение соблюдения коммунальными компаниями норм защиты прав потребителей. Это направление деятельности помогает нам выполнять нашу миссию в интересах общества и гарантирует, что коммунальные компании будут возвращать потребителям средства в случае ошибок при выставлении счетов».

Управление по обслуживанию потребителей также следит за жалобами на конкурентные энергетические компании (ESCO), работающие в штате Нью-Йорк.

В дополнение к проходящему сейчас расследованию счетов компании Central Hudson Gas & Electric Corp. Департамент недавно начал расследования в отношении компаний New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) и Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) в связи с возможным ненадлежащим управлением биллинговыми системами и протоколами в этих компаниях. В рамках этого расследования советник по правам потребителей (Consumer Advocate) Департамента провел в затронутых районах в январе и феврале 2023 года ряд общественных форумов, чтобы выслушать претензии непосредственно от потребителей. Проблемы с биллинговыми системами NYSEG и RG&E стали очевидны, когда Департамент стал отмечать значительный рост количества жалоб потребителей.

В непосредственной связи с этим всплеском жалоб потребителей сотрудники Департамента начали проверку и расследование, связанные с изменением информации о клиентах и биллинговой системы этих компаний. Поступающие в Департамент жалобы касаются различных проблем — от получения неправильных счетов до больших опозданий с рассылкой счетов. В 2022 году от потребителей было получено более 4700 жалоб на эти две компании, что на 60 % больше, чем за два предыдущих года, вместе взятых.

В целях расширения мер по защите потребителей Департамент в 2023 году начал регулировать деятельность энергетических брокеров. Недавно вступивший в силу закон обязывает регистрироваться в Департаменте физических лиц, фирмы, ассоциации или корпорации, которые работают в качестве энергетических брокеров или консультантов. Губернатор также предложила выделить 200 млн долларов помощи для оплаты счетов за коммунальные услуги 800 тысяч домохозяйств штата Нью-Йорк с доходом менее 75 000 долларов в год, чтобы поддержать расширение программы «Политика доступности энергии» (Energy Affordability Policy) в 2023–2024 годах после предоставления исторической помощи для погашения задолженности потребителей и малых предприятий в 2022 году.

Кроме того, губернатор Хокул предложила выделить 200 млн долларов для программы EmPower Plus, чтобы помочь 20 тысячам малообеспеченных семей переоборудовать их жилища путем добавления теплоизоляции, установки энергоэффективной бытовой техники и (где применимо) перехода с ископаемых видов топлива на экологически чистые и эффективные электрические альтернативы. Жилища, имеющие право на электрификацию по программе EmPower Plus, после полной электрификации получают право на участие в программе «Гарантия доступности энергии» (Energy Affordability Guarantee). Благодаря «Гарантии доступности энергии» участвующие в этой программе малообеспеченные жители штата Нью-Йорк никогда не будут платить за электроэнергию более 6 % от своего дохода. Взятые в совокупности, программы EmPower Plus и «Гарантия доступности энергии» будут сочетать меры по электрификации и защите от погодных условий, а также меры по обеспечению доступности, которые позволят резко сократить энергопотребление, повысить домашний комфорт и значительно снизить выбросы парниковых газов.

В рамках программ помощи потребителям Департамент предлагает потребителям полные и понятные образовательные материалы и инструкции, которые помогают им уменьшить счета за электроэнергию, подготовиться к зимней и летней экстремальной погоде, а также понять и использовать свои права, предоставленные им передовым законодательством штата Нью-Йорк о защите прав потребителей коммунальных услуг — Законом о справедливых практиках в сфере бытового энергоснабжения (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA). Сотрудники Департамента также осуществляют информирование и обучение потребителей посредством информационных презентаций по всему штату, значительных информационных ресурсов для потребителей и своевременных информационных кампаний для потребителей в социальных сетях.

Чтобы оформить жалобу на коммунальную компанию или получить дополнительную информацию об услугах для потребителей, нажмите [здесь](#) или позвоните на горячую линию Департамента по телефону 800-342-3377 (понедельник — пятница, с 8:30 до 16:00). Письменные обращения в Департамент можно отправлять по адресу: NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

###

Другие новости см. на веб-сайте www.governor.ny.gov
Штат Нью-Йорк | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418