



Diffusione immediata: 5/3/2024

GOVERNATRICE KATHY HOCHUL

LA GOVERNATRICE HOCHUL ANNUNCIA CHE LO STATO DI NEW YORK HA RESTITUITO QUASI 9,7 MILIONI DI DOLLARI AI CONSUMATORI NEL 2023

Nel 2023 la Commissione per l'amministrazione pubblica e la Divisione per la protezione dei consumatori hanno fornito assistenza a quasi 51.000 newyorkesi per la presentazione dei reclami

Nell'ambito della Settimana nazionale per la tutela dei consumatori, le agenzie statali illustrano come forniscono assistenza diretta ai consumatori; illustrano le cinque categorie principali di reclami in materia di tutela dei consumatori ricevuti nel 2023

In occasione della Settimana nazionale per la tutela 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 dell'amministrazione pubblica dello Stato di New York (New York State Department of Public Service, NYSDPS) - il braccio operativo della Commissione per l'amministrazione pubblica (Public Service Commission, PSC) - e la Divisione per la tutela dei consumatori (Division of Consumer Protection, DCP) del Dipartimento dello Stato di New York (New York Department of State, NYDOS) hanno aiutato 276.000 famiglie newyorkesi a risolvere una serie di questioni legate alla tutela dei consumatori nel 2022, restituendo agli stessi 9,7 milioni di dollari.

La Commissione per l'amministrazione pubblica ha effettuato circa 25.000 indagini, che hanno portato il Dipartimento a restituire quasi 7 milioni di dollari ai consumatori. La Divisione per la tutela dei consumatori ha gestito 26.137 reclami e richieste di informazioni da parte dei consumatori, restituendo loro quasi 2,7 milioni di dollari. Quest'anno la Settimana nazionale per la tutela dei consumatori va dal 3 marzo al 9 marzo.

La governatrice Hochul ha dichiarato: "Stiamo restituendo denaro nelle tasche dei lavoratori di New York che sono stati vittime di una truffa o di un addebito eccessivo da parte delle società di servizio pubblico. La mia amministrazione ha fatto uno sforzo immenso per rispondere a migliaia di reclami sulle utenze e restituire milioni di dollari alle famiglie newyorkesi. Continueremo a lavorare per proteggere i consumatori e far valere le responsabilità delle imprese disoneste".

L'Ufficio dei servizi ai consumatori del Dipartimento per l'amministrazione pubblica 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.

La missione della Divisione per la protezione dei consumatori dello Stato di New York è quella di assistere, proteggere, educare e rappresentare i consumatori in un'economia in continua evoluzione. La Divisione per la protezione dei consumatori lavora instancabilmente per assistere le persone lese sul mercato attraverso i suoi sforzi di mediazione in merito a reclami, oltre ad educare il pubblico sulle truffe del mercato e rappresentare l'interesse dei consumatori davanti agli organismi legislativi e normativi.

Le prime cinque categorie di reclami dei consumatori ricevute dalla Divisione per la tutela dei consumatori nel 2023:

- Rimborsi/Procedure del negozio: Reclami relativi ai rimborsi e alle politiche di un negozio, comprese le istruzioni per il reso, le spese di re-immagazzinamento e i rimborsi per merce danneggiata.
- Ordini/consegne: Reclami relativi all'ordine e alla consegna della merce acquistata, inclusi articoli mancanti, articoli errati, consegna in ritardo o articoli mai spediti.
- Merce/Prodotto: Reclami relativi a merce o prodotti che non soddisfano le aspettative dei consumatori.
- Carte di credito: Reclami relativi ad addebiti errati, fatturazione, vantaggi della carta e supplementi illegali.
- Migliorie apportate in casa: Reclami relativi a lavori di adeguamento domestico, servizi di riparazione e appaltatori.

Per esempio, un consumatore della Contea di Columbia ha acquistato una serie di nuovi elettrodomestici da cucina per oltre 5.000 dollari, ma subito dopo l'installazione il forno non funzionava correttamente. Dopo vari tentativi di riparazione, il consumatore continuava ad avere problemi con gli elettrodomestici, così ha contattato il rivenditore per restituirli e ottenere un rimborso. In una prima fase il rivenditore si è rifiutato di accettare la restituzione e ha risposto che avrebbe sostituito gli elettrodomestici soltanto con nuovi apparecchi, e il consumatore ha rifiutato. Poi il rivenditore ha risposto che li avrebbe ripresi, ma che avrebbe dovuto applicare una commissione di rifornimento in quanto gli elettrodomestici erano ormai usati. Il consumatore ha quindi contattato la DCP per ricevere assistenza. La DCP ha contattato il rivenditore di elettrodomestici e, grazie alla mediazione, è riuscita a ottenere un rimborso completo per il consumatore.

In un altro caso, un consumatore di Staten Island ha acquistato da un grande rivenditore mobili da cucina per un totale di oltre 13.000 dollari che hanno presentato vizi. Il produttore di mobili li ha ispezionati e ha detto che avrebbe richiesto la sostituzione. Dopo un anno e numerose telefonate senza risposta, il consumatore ha

ricevuto solo due ante di ricambio. La DCP ha contattato il rivenditore e il produttore e, poco dopo, l'intero set di armadietti è stato sostituito.

La Commissione federale per il commercio (Federal Trade Commission, FTC) conduce numerosi eventi pubblici durante la Settimana nazionale per la tutela dei consumatori, al fine di promuovere la consapevolezza della protezione dei consumatori. Tutti gli eventi sono a partecipazione gratuita e possono essere trovati [qui](#).

Il presidente della PSC Rory M. Christian ha dichiarato "La PSC e il Dipartimento restano 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".

Il segretario Robert J. Rodriguez ha dichiarato: "La nostra principale priorità è quella di tutelare i consumatori da pratiche commerciali fraudolente, prodotti difettosi e beni e servizi pericolosi. La Divisione per la tutela dei consumatori del Dipartimento di Stato è fiera di assistere i singoli cittadini informandoli su come proteggersi dai truffatori e offrendo alle aziende una guida sulle leggi per creare un mercato equo per tutti i newyorkesi".

L'Ufficio dei servizi ai consumatori del Dipartimento dell'amministrazione pubblica monitora anche i reclami contro le società di servizi energetici concorrenziali (energy service companies, ESCO) che operano a New York e contro le risorse energetiche distribuite (distributed energy resources, DER), elementi essenziali della transizione dello Stato verso l'energia pulita. Per quanto riguarda le ulteriori protezioni dei consumatori, il Dipartimento ha iniziato a regolamentare i broker energetici nel 2023 e ha il compito di garantire che le entità regolamentate soddisfino o eccedano le norme e i regolamenti relativi all'assistenza ai clienti.

Oltre all'indagine in corso sulla fatturazione della Central Hudson Gas & Electric Corp. il Dipartimento ha 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'incredibile numero 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 vanno dall'invio di bollette errate ai consumatori, di bollette estremamente in ritardo, a bollette multiple contrastanti o a difficoltà di fatturazione per i clienti che utilizzano energie rinnovabili.

Nel 2023, il numero di reclami dei consumatori contro Central Hudson, NYSEG e RG&E è salito a più di 1.742, 4.260 e 2.293 reclami, rispettivamente; quattro volte di più rispetto al numero di reclami ricevuti nel 2021 e il 14% in più rispetto al 2022.

Nel mese di febbraio, la PSC ha approvato un credito di 200 milioni di dollari per le bollette energetiche dello Stato di New York, che sarà amministrato dalle aziende elettriche e del gas, finanziato nel bilancio 2023-2024 per contrastare gli aumenti dei prezzi delle materie prime energetiche, le richieste di aumento delle tariffe di fornitura da parte delle aziende e le pressioni sulla sostenibilità economica in generale. Il credito per le bollette energetiche consiste in un credito una tantum che garantirà uno sgravio sulle bollette energetiche a più di sette milioni di clienti di servizi elettrici e del gas.

Nell'ambito dei suoi programmi di formazione per l'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, andare su <http://www.dps.ny.gov/complaints> 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.

La Divisione per la protezione dei consumatori dello Stato di New York ha il compito di educare, assistere e responsabilizzare i consumatori dello Stato. I consumatori possono sporgere denuncia presso la Divisione per la tutela dei consumatori all'indirizzo <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

###

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Per ricevere gli aggiornamenti dall'Ufficio della Governatrice, iscriversi su: ny.gov/signup | Inviare un SMS
con scritto NEW YORK all'81336

[ANNULLARE L'ISCRIZIONE](#)