



גאווערנער קעטי האקול

אויף תיכף ארויסצוגעבן: 3/5/2024

**גאווערנער האקול אנאנסירט אז ניו יארק סטעיט האט צוריקגעברענגט כמעט 9.7 מיליאן דאלאר פאר קליענטן אין 2023**

**פובליק סערוויס קאמיסיע און דיוויזיע פון קליענט באשיצונג האבן צוזאמען געהאלפן איבער 51,000 ניו יארקער מיט קאמפלעינטס אין 2023**

**אלס טייל פון נאציאנאלע 'קליענט באשיצונג וואך', דעטאלירן סטעיט אגענטורן וויאזוי זיי האבן דירעקט ארויסגעהאלפן מענטשן; פארעפנטליכן פינף העכסטע קאטעגאריעס פון קליענט באשיצונג קאמפלעינטס ערהאלטן אין 2023**

לכבוד די נאציאנאלע קליענט באשיצונג וואך, האט גאווערנער קעטי האקול היינט אנאנסירט אז די אפיס פון קאנסומער סערוויסעס (Office of Consumer Services) פון די ניו יארק סטעיט דעפארטמענט פון פובליק סערוויס (Department of Public Service) – די שטאב ארעם פון די פובליק סערוויס קאמיסיע (Public Service Commission, PSC) – און די ניו יארק סטעיט דעפארטמענט און סטעיט'ס דיוויזיע פון קליענט באשיצונג (Division of Consumer Protection, DCP) האבן ארויסגעהאלפן 276,000 ניו יארקער הויזגעזינדער מיט פארשידענע קליענט באשיצונג אנגעלעגנהייטן, צוריקברענגענדיג כמעט 9.7 מיליאן דאלאר פאר קליענטן אין 2023.

די פובליק סערוויס קאמיסיע האט דורכגעפירט כמעט 25,000 פארשונגען, פירנדיג צו די דעפארטמענט צוריקברענגענדיג כמעט 7 מיליאן דאלאר פאר קליענטן. די דיוויזיע פון קליענט באשיצונג האט זיך אפגעגעבן מיט 26,137 קליענט קאמפלעינטס און אנפראגעס, צוריקברענגענדיג כמעט 2.7 מיליאן דאלאר פאר קליענטן. היי יאר לויפט די נאציאנאלע קליענט באשיצונג וואך פון מערץ 3 ביז מערץ 9.

"מיר לייגן צוריק אריין געלט אין די קעשענעס פון שווער-ארבעטנדע ניו יארקער וועלכע זענען געפאלן קורבנות צו א שווינדל אדער וואס זייערע יוטיליטי פירמעס האבן גענומען צופיל געלט פון זיי", **האט גאווערנער האקול געזאגט.** "מיין אדמיניסטראציע האט זיך גאר אנגעשטרענגט זיך צו אפרופן צו טויזנטע קאמפלעינטס און צוריקברענגען מיליאנען דאלארן פאר ניו יארקער הויזגעזינדער. מיר ווילן פארזען צו ארבעטן צו באשיצן קליענטן האלטן אומארנטליכע ביזנעסער פאראנטווארטליך."

די דעפארטמענט פון פובליק סערוויס'ס אפיס פון קאנסומער סערוויסעס פאלגט נאך די ציפערן און די סארטן קאמפלעינטס וועלכע ווערן ערהאלטן קעגן אלע יוטיליטי פירמעס וועלכע אפערירן אין ניו יארק סטעיט צו זיכער מאכן אז יוטיליטי פירמעס ערפילן זייער פליכט צו צושטעלן עפעקטיווע קאסטומער סערוויס וואס קומט נאך די געזעצן, כללים, רעגולאציעס און פאליסיס. יעדע חודש פארעפנטליכט די אפיס פון קאנסומער סערוויסעס א דעטאלירטע [איבערבליק](#) פון קאמפלעינט אקטיוויטעט און פון די גרייטקייט פון די יוטיליטי פירמעס זיך צו אפענטפערן, מיט אינפארמאציע פאר קליענטן און פאר יוטיליטי פירמעס.

די ניו יארק סטעיט דיוויזיע פון קאנסומער באשיצונג'ס מיסיע איז ארויסצוהעלפן, אפהיטן, אויסלערנען און פארטרעטן קאנסומערס אין כסדר-ענדרנדע עקאנאמיע. די דיוויזיע פון קאנסומער באשיצונג ארבעט שווער ארויסצוהעלפן יחידים באיעוול'ט אין דעם מארקפלאץ דורך איר קלאגע פארמיטלונג ארבעט, אינאיינעם מיט אויסשולן דעם ציבור אויף מארקפלאץ שווינדלערייען, און שתדל'ען לטובת די קאנסומער מיט לעגיסלאטיווע און רעגולאטארישע קערפערשאפטן.

## פינף אפטסטע קאטעגאריעס פון קאמפלעינטס וואס די דיוויזיע פון קליענט באשיצונג האט ערהאלטן אין 2023:

- ריפאָנדס/געשעפט פאליסי: קלאגעס אין פארבינדונג מיט ריפאָנדס און געשעפט פאליסיס, אריינרעכענענדיג פאליסיס איבערן צוריקגעבן געקויפטע פראדוקטן, צוצאלונגען ביים צוריקגעבן פראדוקטן און ריפאָנדס פאר געשעדיגטע פראדוקטן.
- באשטעלונגען/דעליוועריס: קלאגעס פארבינדן מיט דאס באשטעלן און ליפערונג פון איינגעקויפטע פראדוקטן, אריינגערעכנט פעלנדע ארטיקלען, אומריכטיגע צאל ארטיקלען, פארשפעטיגטע ליפערונג אדער ארטיקלען קיינמאל נישט ארויסגעשיקט.
- סחורה/פראדוקט: קלאגעס פארבינדן מיט סחורה אדער פראדוקטן וועלכע זענען נישט נאכגעקומען די ערווארטונגען פון קאנסומערס.
- קרעדיט קארטלעך: קלאגעס פארבינדן צו בטעות'דיגע טשארדזשעס, בילינג, קארטל בענעפיטן און אומלעגאלע סורטשארדזשעס.
- היים פארבעסערונג: קלאגעס פארבינדן צו היים פארבעסערונג, פאררעכטונג סערוויסעס און קאנטראקטארס.

צום ביישפיל, א מענטש אין קאלאמביע קאונטי האט געקויפט א סעט פון נייע קיך אפלייענס פאר איבער \$5,000, אבער באלד נאכן אינסטאלאציע האט די אויוון נישט געארבעט ווי עס דארף צו זיין. נאך מערערע פרוואון עס צו פאררעכטן, האט די קליענט נאכאלץ געהאט פראבלעמען מיט די אפלייענס, און זי האט זיך פארבינדן מיט די ריטעיל געשעפט עס צו צוריקגעבן און באקומען א ריפאָנד. די ריטעיל געשעפט האט קודם זיך אפגעזאגט פון עס צוריקנעמען, און זיי האבן געזאגט אז זיי וועלן עס נאר ערזעצן פאר נייע יוניטס, אבער די קליענט האט נישט געוואלט דאס טוהן. דערנאך האט די ריטעיל געשעפט זיי געזאגט אז זיי וועלן עס צוריקנעמען אבער זיי וועלן דארפן איינמאנען א באצאלונג וויבאלד די אפלייענס איז שוין גענוצט געווארן. די קליענט האט זיך דאן פארבינדן מיט די DCP פאר הילף. די DCP האט זיך פארבינדן מיט די אפלייענס ריטעיל געשעפט, און דורך פארמיטלונג האבן זיי מצליח געווען צו אראנזשירן א פולקאמפ ריפאָנד פאר די קליענט.

אין צוגאב האט א קליענט אין סטעטן איילענד איינגעקויפט קיך שרענק פאר א סך הכל פון איבער \$13,000 פון א גרויסע ריטעיל געשעפט וואס האט געוויסן סימנים אז עס איז געשעדיגט. די מעניופעקטשורער פון די שרענק האט זיי אונטערזוכט און געזאגט אז זיי וועלן אריינלייגן א באשטעלונג פאר אן ערזאץ. נאך א יאר און מערערע אומגעענטפערטע טעלעפאן רופן, האט דער קליענט באקומען נאר צוויי ערזעצנדע טירן. די DCP האט זיך פארבינדן מיט די ריטעיל געשעפט און מיט די מעניופעקטשורער, און נישט לאנג דערנאך איז די פולע סעט פון שרענק ערזעצט געווארן.

די פעדעראלע האנדלס קאמיסיע פירט אן עטליכע עפנטליכע צוזאמקונפטן דורכאויס נאציאנאלע קאנסומער באשיצונג וואך וועלכע הייבן קאנסומער באשיצונג באוואוסטזיניגקייט. אלע געשעענישן זענען אומזיסט זיך צו באטייליגן, און זיי קענען געפונען ווערן [א.י.](#)

**PSC פארזיצער, רארי מ. קריסטשיען, האט געזאגט,** "די PSC און די דעפארטמענט בלייבן פולשטענדיג קאנצעטרירט צו לייזן יוטיליטי קאמפלעינטס פאר די סטעיט'ס קליענטן און צו זיכער מאכן אז

יוטיליטי פירמעס פאלגן אויס קליענט באשיצונג רעגולאציעס. די קאנצעטראציע ערמעגליכט אונז צו פארשטערקען אונזער היסטארישע מיסיע און אונזערע אקטיוויטעטן פאר די גוטס פון די פובליק און עס העלפט זיכער מאכן אז יוטיליטי פירמעס צאלן צוריק פאר קליענטן ווען די יוטיליטי פירמעס מאכן א טעות."

**סקרעטאר ראבערט דזש. ראדריגעז האט געזאגט,** "אונזער הויפט פריאריטעט איז צו באשיצן קליענטן פון שווינדלערישע ביזנעס פראקטיקן, געשעדיגטע פראדוקטן און געפארפולע סחורות און סערוויסעס. די סטעיט דעפארטמענט'ס דיוויזיע פון קליענט באשיצונג איז שטאלץ צו העלפן מענטשן דורכן זיי אויפקלערן איבער וויאזוי זיך צו באשיצן פון שווינדלער און דורכן גיבן פאר ביזנעסער הדרכה איבער די געזעצן כדי צו שאפן א ישר'דיגע מארקעטפלאץ פאר אלע ניו יארקער."

די דעפארטמענט פון פובליק סערוויס'ס אפיס פון קאנסומער סערוויסעס פאלגט אויך נאך קאמפלעינטס קעגן די 'קאנקורירנדע ענערגיע סערוויסעס פירמעס' (energy service companies, ESCOs) וועלכע אפערירן אין ניו יארק און קעגן 'דיסטריביוטעד ענערגיע מיטלען' (distributed energy resources, DERs), א קריטישע עלעמענט פון די סטעיט'ס אריבערגאנג צו ריינע ענערגיע. אנבאלאנגט צוגעלייגטע קליענט באשיצונג מאסנאמען, האט די דעפארטמענט אויך אנגעהויבן רעגולירן ענערגיע מעקלער (בראָוקערס) אין 2023, און זיי האבן די אנגייענדע אויפגאבע צו זיכער מאכן אז רעגולירטע קערפערשאפטן קומען נאך אדער שטייגן איבער כללים און רעגולאציעס אין באציאונג צום צושטעלן קאסטומער סערוויס.

אין צוגאב צו איר אנגייענדע פארשונג פון די בילינג פון Central Hudson Gas & Electric Corp., האט די דעפארטמענט אויסגעברייטערט איר פארשונג פון New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) און Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) איבער זייערע פאטענציאלע מיסבאהאנדלונג פון זייערע יוטיליטיס בילינג סיסטעמען און פראטאקאלן.

אלס טייל פון די פארשונג האט די דעפארטמענט'ס קליענטן שתדלנות (Consumer Advocate) אפגעהאלטן א סעריע פון פובליק צוזאמקומען אין באטראפענע ראיאנען אין יאנואר און פעברואר פון 2023 צו אויסהערן זארגן פון קליענטן ערשטהאנטיג. די פראבלעמען מיט די בילינג סיסטעמען פון NYSEG און RG&E זענען ארויפגעשווימען אויפן אויבערפלאך ווען די דעפארטמענט האט אנגעהויבן זעהן א באדייטנדע אויפשטייג אין די צאל קאמפלעינטס פון זייערע קליענטן.

אלס דירעקטע רעזולטאט פון די פרעצעדענטלאזע צאל פון קאמפלעינטס פון קליענטן האבן די דעפארטמענט שטאב מיטגלידער אנגעהויבן אן איבערבליק און פארשונג אין פארבינדונג צו אן ענדערונג אין די קליענט אינפארמאציע און בילינג סיסטעם פון די פירמעס. די קאמפלעינטס וועלכע זענען ערהאלטן געווארן דורך די דעפארטמענט זענען פארשידנארטיג, אנגעהויבן פון אומריכטיגע בילס וועלכע זענען געשיקט געווארן צו קליענטן אדער זייער שפעטע בילס ווערנדיג געשיקט, מערערע סתירות'דיגע בילס געשיקט אדער שוועריגקייטן מיט בילס פאר קליענטן וואס נוצן ריינע ענערגיע מיטלען.

אין 2023 איז די צאל פון קליענט קאמפלעינטס קעגן Central Hudson Gas & Electric Corp. און NYSEG און RG&E ארויפגעגענגען צו מער פון 1,742, 4260 און 2293 קאמפלעינטס — אין דעם סדר; פיר מאל מער פון די צאל קאמפלעינטס וואס זענען ערהאלטן געווארן אין 2021 און 14 פראצענט מער פון 2022.

אין פעברואר האט די PSC איינגעפירט א 200 מיליאן דאלארדיגע ניו יארק סטעיט ענערגיע ביל קרעדיט וואס וועט פארטיילט ווערן דורך עלעקטריציטעט און גאז יוטיליטי פירמעס, פינאנצירט אין די 2023-2024 בודזשעט כדי צו באלאנסירן העכערונגען אין ענערגיע סחורות פרייזן, פארלאנגען דורך די יוטיליטי פירמעס פאר העכערונגען אין די פרייזן פארן פירן די ענערגיע און דרוק אויף אפארדעביליטי אין

אלגעמיין. די ענערגיע ביל קרעדיט איז אן איינמאליגע קרעדיט וואס וועט צושטעלן הילף מיט ענערגיע בילס פאר מער פון זיבן מיליאן עלעקטריציטעט און גאז יוטיליטי קאסטומערס.

אלס טייל פון אירע קליענט הילף אויפקלערונג פראגראמען שטעלט די דעפארטמענט צו פאר קליענטן ברייטע, קלארע אויפקלערונג מאטעריאלן און אנווייזונגען זיי צו העלפן מיטן רעדוצירן זייערע ענערגיע בילס, זיך צוגרייטנדיג פאר די ווינטער'ס און זומער'ס עקסטרעמע קעלט און היץ און לערנענדיג און נוצנדיג זייערע רעכטן אונטער ניו יארק'ס לאנד'ס-פירנדע יוטיליטי קליענטן באשיצונג געזעץ: די 'היים ענערגיע יושר'דיגע אויפפירונג געזעץ' (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA). דעפארטמענט שטאב מיטגלידער אינפארמירן, קלערן אויף און באפולמעכטיגן קליענטן אויך דורך לעבעדיגע אטריטש פרעזענטאציעס איבערן סטעיט, אינהאלטסרייכע קליענטן אויפקלערונג מאטעריאלן און סאָושעל מידיע קליענטן אינפארמאציע קאמפיינען פאר 'ענייני דיומא'.

צו אריינגעבן קליענט קאמפלעינטס קעגן א יוטיליטי פירמע אדער צו באקומען מער אינפארמאציע איבער קליענט סערוויסעס, גייט צו <http://www.dps.ny.gov/complaints> אדער רופט די דעפארטמענט'ס הילף האטליין אויף 800-342-3377, פון מאנטאג ביז פרייטאג, 8:30 אינדערפרי ביז 4:00 נאכמיטאג. איר קענט זיך פארבינדן מיט די דעפארטמענט אין שריפט דורכן שרייבן צו די NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

דער ניו יארק סטעיט אפטיילונג פון קאנסומער באשיצונג סערווירט צו אויסלערנען, ארויסהעלפן און מחזק זיין דער סטעיט'ס קאנסומערס. קאנסומערס קענען אריינגעבן א קלאגע צו די דיוויזיע פון קליענט באשיצונג אויף <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

###

נאך נייעס קען מען באקומען ביי [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
518.474.8418 | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | עקזעקיוטיוו טשעימבער  
שרייבט זיך איין צו באקומען די לעצטע נייעס פון די גאווערנער'ס אפיס: [ny.gov/signup](http://ny.gov/signup) | טעקסט די ווערטער NEW YORK  
צו 81336

[זיך ארויסשרייבן](#)