



DIRITTI E TUTELA IN QUALITÀ DI CONSUMATORE DI SERVIZI ELETTRICI O DI GAS NATURALE

La Legge sulle pratiche leali relative all'energia elettrica domestica (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) tutela i consumatori residenziali in merito ai servizi di pubblica utilità di energia elettrica e gas naturale.



New York State
Public Service Commission
Three Empire State Plaza • Albany, NY 12223
1-888-Ask-PSC1 • www.AskPSC.com



DIRITTI E TUTELA

- Il servizio di utilità pubblica sarà fornito al consumatore entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta, con riserva di alcune condizioni.
- Il consumatore riceverà un riassunto dei diritti e doveri all'inizio del servizio e, in seguito, almeno annualmente. Una copia dei diritti del consumatore è disponibile anche online all'indirizzo **www.AskPSC.com**.
- Una **LINEA DIRETTA gratuita di emergenza (1-800-342-3355)** è disponibile dalle 07:30 alle 19:30 nei giorni lavorativi per assistere i consumatori in merito all'inizio, alla minaccia di interruzione e al riallacciamento del servizio.
- Normalmente, le cauzioni sono proibite e, qualora concesse, potrebbe essere necessario pagarle a rate fino a 12 mesi.
- Gli addebiti per pagamenti tardivi o conguagli non pagati sono limitati a non oltre l'1,5% mensile (18% annuale).
- Il consumatore deve usufruire dell'opzione di pagamento delle bollette scadute a rate ragionevoli.
- Il consumatore ha diritto all'opzione di pagamento Budget Billing (Fatturazione del bilancio preventivo) o pagamenti mensili di costo invariato.
- Il consumatore può designare un parente o un amico per la ricezione di copie degli avvisi relativi all'interruzione del servizio o ad altre azioni di credito.



Interruzioni e domande

La PSC esaminerà e fornirà una soluzione ai reclami relativi ai servizi residenziali elettrici e di gas naturale. Per interruzione o minacce di interruzione, chiamare il numero **1-800-342-3355**. Per eventuali altri reclami o domande, chiamare il numero **1-800-342-3377**.

- In caso di controversia e di presentazione di un reclamo da parte del consumatore alla Commissione dei servizi pubblici (Public Service Commission, PSC), il servizio non potrà essere interrotto per l'importo oggetto della controversia durante la sua risoluzione. Il consumatore sarà tenuto a pagare l'importo non oggetto della controversia.
- I consumatori a reddito fisso, potranno usufruire di una modifica della data di scadenza della bolletta contattando il proprio fornitore di servizi.



Interruzione del servizio

In caso di avviso finale di interruzione del servizio:

- Contattare innanzitutto l'azienda di servizi di pubblica utilità per cercare di fissare un accordo di pagamento ragionevole e accessibile.
- In caso di incapacità di fissare un accordo, contattare la LINEA DIRETTA gratuita di emergenza della PSC al numero **1-800-342-3355** per ricevere assistenza.

Interruzioni del servizio di fornitura elettrica o di gas naturale

- Se il consumatore non è in grado di pagare le bollette scadute, il servizio elettrico o di gas potrebbe essere interrotto. Tuttavia, il servizio potrebbe non essere interrotto salvo il caso in cui il fornitore abbia inviato un avviso finale per iscritto che programma l'interruzione del servizio e abbia concesso al consumatore 15 giorni di tempo per pagare la bolletta scaduta o stabilire un accordo di pagamento sull'importo scaduto.
- Le interruzioni sono concesse solo tra le 08:00 e le 16:00, dal lunedì al giovedì, esclusi i giorni festivi, prefestivi e il periodo di due settimane che comprende Natale e Capodanno.
- Se vivete in una palazzina o una casa bifamiliare e il proprietario dell'immobile responsabile del pagamento delle bollette elettriche o del gas per l'immobile non paga gli importi dovuti, l'azienda di servizi di pubblica utilità comunicherà al consumatore il mancato pagamento da parte del proprietario dell'immobile e l'intenzione di interrompere il servizio. Nell'avviso saranno disponibili le informazioni per contattare l'azienda di servizi di pubblica utilità in modo che possa aiutare il consumatore e altri inquilini a stabilire come evitare l'interruzione del servizio anche nel caso in cui il proprietario si rifiuti di effettuare i pagamenti.

Tutela speciale

HEFPA offre piani di tutela speciale e procedure relative all'interruzione del servizio nei casi in cui la sicurezza e la salute del consumatore siano minacciate dalla mancanza del servizio.

Tutela nei periodi freddi

Nel periodo dal 1° novembre al 15 aprile, il fornitore di servizi deve impegnarsi a determinare se l'interruzione del servizio connesso al riscaldamento causerebbe un problema alla sicurezza e alla salute del consumatore.

Emergenze mediche

Se il consumatore o un suo familiare soffrono di malattie gravi o patologie mediche che potrebbero essere aggravate dall'interruzione del servizio di pubblica utilità, tale servizio non potrà essere interrotto dietro presentazione di un certificato rilasciato da un medico o da una commissione sanitaria locale. Se lo stato di salute si protrae per più di 30 giorni, il medico potrebbe essere tenuto a rinnovare il certificato e il consumatore dovrà dimostrare la sua incapacità a provvedere al pagamento. Se il servizio elettrico o di gas deve operare su un impianto che permette la sopravvivenza di un individuo, il certificato medico rimarrà effettivo fino all'interruzione da parte della PSC. Tuttavia, ogni tre mesi, il consumatore dovrà dimostrare al fornitore del servizio i motivi per cui non può pagare la bolletta. Il fornitore del servizio opererà in modo da garantire che il servizio sia mantenuto presso l'abitazione del consumatore.

Anziani, non vedenti e disabili

L'azienda di servizi di pubblica utilità si impegnerà a contattare i consumatori non vedenti, disabili o di almeno 62 anni o i suoi familiari di almeno 62 anni, di 18 anni o di età inferiore, non vedenti o disabili che risiedono presso l'abitazione del consumatore, prima e dopo l'interruzione dei servizi. Il consumatore è tenuto a comunicare all'azienda di servizi di pubblica utilità la sua idoneità in modo che il servizio non sia, erroneamente, interrotto.



Per maggiori informazioni,
visitare www.AskPSC.com o chiamare
il numero verde gratuito **1-888-AskPSC1**.

NYS Public Service Commission
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350