

Прекращение услуг без предупреждения

- Коммунальная служба может отключить услугу без предварительного уведомления, если определит, что услуга предоставлялась с помощью незаконно модифицированного оборудования, и она:
 - ▶ располагает доказательством того, что потребитель не унаследовал данное состояние или знал, либо должен был знать, о том, что услуга оплачивается не полностью;
 - ▶ пыталась предоставить ответственному за помещение счет за услуги без учета показаний счетчиков в письменном виде и уведомление об условиях, на которых возможно дальнейшее предоставление услуги; и
 - ▶ в течение не более двух часов ожидала поступления любой части платежа, не превышающей 50%.

Вопросы и жалобы



PSC (Комиссия по вопросам обслуживания населения штата Нью-Йорк) расследует и решает жалобы от лица потребителей коммунальных услуг, владеющих нежилыми помещениями, после их обращения в коммунальные службы. С вопросами и жалобами обращайтесь по телефону **1-800-342-3377**.

- Если возникла спорная ситуация и вы подали жалобу в PSC (Комиссия по вопросам обслуживания населения штата Нью-Йорк), ваши коммунальные услуги не могут быть отключены за оспариваемую сумму, пока жалоба рассматривается и вы совершаете неоспариваемые платежи.
- Если вы приобретаете газ и электроэнергию у Energy Services Company (ESCO, энергосбытовой компании) и подали жалобу относительно предоставления газа или электроэнергии, ваш договор о продаже с ESCO может содержать процедуру подачи жалоб и разрешения споров. Однако, если вы считаете, что вас перевели к ESCO (энергосбытовая компания) без вашего согласия, вы можете связаться с PSC (Комиссия по вопросам обслуживания населения штата Нью-Йорк).

Подробная информация на сайте
www.AskPSC.com или
по бесплатному номеру **1-888-AskPSC1**.

NYS Public Service Commission (PSC,
Комиссия по вопросам обслуживания
населения штата Нью-Йорк)
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350



ВАШИ ПРАВА И ИХ ЗАЩИТА

КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ,
ГАЗА И ОТОПЛЕНИЯ В НЕЖИЛОМ
ПОМЕЩЕНИИ

Правила штата Нью-Йорк обеспечивают полную защиту прав потребителя электроэнергии, газа и отопления, владеющего нежилым помещением.

ВАШИ ПРАВА И ИХ ЗАЩИТА

Заявление о предоставлении услуг

- Вам обязаны предоставить коммунальные услуги в течение десяти календарных дней с момента подачи заявления при соблюдении определенных условий.
- Вас обязаны кратко информировать о ваших правах и обязанностях в начале предоставления услуги и не реже раза в год в дальнейшем. Права потребителей также представлены на сайте www.AskPSC.com.
- Коммунальная служба может потребовать от вас заполнить заявление о предоставлении услуг перед тем, как оформить вас в качестве потребителя и предоставить услуги.
- Услуги классифицируются по категории — например жилые, малые коммерческие или крупные коммерческие — в зависимости от размещенных счетов клиента с определенными характеристиками. В ходе подачи заявления о предоставлении услуг вам будет необходимо ответить на определенные вопросы, которые помогут коммунальной службе верно классифицировать вашу недвижимость. Поскольку тарифы зависят от класса услуг, ваш счет важно разместить в наиболее выгодном классе из тех, на которые вы имеете право.
- В заявлении о предоставлении услуг должно предоставляться понятное описание норм соответствия для различных классов услуг, тарифов, а также условий предоставления услуг. Краткое описание призвано помочь вам определиться с наиболее выгодным классом услуг, в том числе понять, имеете ли вы право на льготные тарифы.

Залог

- Вам, как новому потребителю, владеющему нежилым помещением, может потребоваться внести залог при подаче заявления либо перед получением услуг. При определенных условиях коммунальная служба может не требовать внесения залога. Ознакомьтесь с политикой вашей коммунальной службы.
- Если вы являетесь текущим потребителем, не внесшим ранее залог в пользу коммунальной службы, от вас могут потребовать внесения залога для продолжения предоставления услуг, только если за последние 12 месяцев вы дважды или более задержались с оплатой услуг; данные финансовой оценки или информация от кредитных агентств говорят о вашей неспособности оплачивать услуги в будущем; вы подали заявление о реорганизации или банкротстве; и наконец, получили повторный счет в последние 12 месяцев за ранее неоплаченные услуги, полученные с помощью незаконно модифицированного оборудования.
- Вы имеете право внести требуемый залог в трех частях на определенных условиях.
- Коммунальная служба обязана принять к оплате не только наличные, но и, например, безотзывный банковский аккредитив или поручительскую гарантию.
- Вы имеете право ознакомиться с порядком расчета залога коммунальной службой.

Счета и оплата

- Ваша коммунальная служба обязана регулярно списывать показания вашего счетчика и выставлять вам счет на этом основании. Показания счетчика приходят проверять с 8:00 до 17:00 в рабочие дни. В некоторых случаях коммунальная служба может выставить вам ориентировочный счет, но только если это явно отражено в нем.
- Коммунальная служба может повторно выставить вам счет, если решит, что уже оплаченная сумма меньше необходимой. Повторные счета могут выставляться не позже, чем через два года, кроме случаев, когда коммунальная служба может доказать, что потребитель знал или должен был знать о недостаточной оплате. Если недостаточная оплата стала результатом ошибки коммунальной службы, повторный счет может быть выставлен в течение 12 месяцев.

- Допускается включать сборы за несвоевременную оплату в счет, не оплаченный в течение 20 календарных дней с даты платежа. Текущий размер сборов можно узнать в тарифном сборнике вашей коммунальной службы.
- Если вы соответствуете определенным требованиям, то имеете право выплачивать просроченные платежи по частям.
- Вам обязаны предложить оформление счета по бюджетной или нормированной схеме, за исключением некоторых случаев. Чтобы узнать, имеете ли вы на это право, обратитесь в вашу коммунальную службу.

Отключение коммунальных услуг

- Предоставляемые вам коммунальные услуги могут быть отключены, если вы не оплатили просроченный счет, причитающуюся по платежному соглашению сумму, необходимый залоговый депозит, либо не обеспечили необходимый доступ к вашему счетчику.



Прекращение предоставления услуг

- Как правило, предоставление вам услуг прекращается только после получения вами окончательного уведомления в письменном виде или в личной беседе заранее с учетом времени, достаточного для исправления ситуации.
 - Если вы получили окончательное уведомление, сначала позвоните в коммунальные службы. Если вам необходима помощь, вы можете обратиться в PSC (Комиссию по вопросам обслуживания населения штата Нью-Йорк).
- Отключение допускается:
 - ▶ с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу кроме праздничных и нерабочих дней коммунальной службы и PSC (Комиссия по вопросам обслуживания населения штата Нью-Йорк); или
 - ▶ только с 15:00 до 18:00 в предпраздничные дни и дни перед нерабочими днями коммунальной службы и PSC, но только если коммунальная служба лично уведомила ответственного за помещение и готова принять к оплате чек; или
 - ▶ в любое время при ухудшении безопасности работы оборудования.
 - Вы имеете право совершить платеж работнику коммунальной службы во время планового отключения.
 - Если вы имеете право на заключение платежного соглашения, то вы можете возобновить предоставление услуг, внося предоплату и подписав соглашение.