



ВАШИ ПРАВА И ИХ ЗАЩИТА КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ И ГАЗА

Home Energy Fair Practices Act (HEFPA, Закон о добросовестном жилищном энергоснабжении) штата Нью-Йорк устанавливает меры полноценной защиты потребителей, владеющих жилыми помещениями, в отношении предоставления им электроэнергии и газа.



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



ВАШИ ПРАВА И ИХ ЗАЩИТА

- В зависимости от определенных условий, вам должны предоставить коммунальную услугу в течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления.
- Вас обязаны кратко информировать о ваших правах и обязанностях в начале предоставления услуги и далее не реже, чем раз в год. Права потребителей также представлены на сайте **www.AskPSC.com**.
- Открыта бесплатная **ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ для критических ситуаций (1-800-342-3355)** с 7:30 до 19:30 по будням, которая призвана помочь вам в вопросах о начале предоставления услуг, угрозах прекращения их предоставления и повторного их подключения.
- Как правило, залоговые депозиты запрещены и, если они присутствуют, вы должны вносить депозит по частям в срок до 12 месяцев.
- Размер сборов за несвоевременную оплату счета ограничен 1,5% ежемесячно (18% ежегодно).
- Вам обязаны предоставить возможность оплатить просроченные счета частями разумных размеров.
- Вам обязаны предложить бюджетное (нормированное) оформление счетов.
- Вы можете договориться об отправлении копий уведомлений относительно прекращения предоставления услуг и прочих кредитных решений вашему родственнику или знакомому.



Отключения и вопросы

PSC расследует и разрешает жалобы относительно электро- и газоснабжения жилых домов. Если вас отключили или угрожают отключить, звоните по телефону **1-800-342-3355**. С прочими вопросами и жалобами обращайтесь по телефону **1-800-342-3377**.

- Если вы не согласны с платежом и подаете жалобу в PSC, ваши коммунальные услуги не могут быть отключены за оспариваемую сумму, пока жалоба рассматривается, и вы совершаете неоспариваемые платежи.
- Если у вас фиксированный доход, вы можете обратиться к вашей коммунальной службе и изменить срок оплаты счетов.



Прекращение услуг

Если вы получили окончательное уведомление о прекращении услуг,

- сначала позвоните в вашу коммунальную службу и попытайтесь заключить разумное и доступное платежное соглашение.
- Если вы не можете договориться, обратитесь за помощью в PSC по бесплатной ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ:
1-800-342-3355.

Отключение электро- и газоснабжения

- Если вы не оплатили просроченные счета, ваше электро- или газоснабжение могут отключить. Однако обслуживание не может быть прекращено, пока поставщик не предъявил вам окончательное уведомление в письменной форме о своих планах по отключению ваших услуг и предоставил вам 15 дней на оплату просроченного счета или заключение платежного соглашения на сумму задолженности.
- Отключение допускается только с 8:00 до 16:00, с понедельника по пятницу, кроме праздничных, предпраздничных дней и двухнедельного периода, включающего в себя рождественские и новогодние праздники.
- Если вы проживаете в многоквартирном доме или доме на две семьи, и собственник вашего дома отвечает за оплату электро- и газоснабжения дома, но не осуществляет ее, коммунальная служба обязана информировать вас об отсутствии платежей от собственника и намерении службы отключить услугу. В уведомлении содержится контактная информация коммунальной службы, которая может помочь вам и другим жильцам найти способ избежать отключения услуги, даже если собственник отказывается ее оплачивать.

Особые меры защиты

NEFPA устанавливает особые меры защиты и порядок отключения услуг на случай, когда здоровье и безопасность потребителя могут оказаться под угрозой из-за отсутствия услуги.

Защита от холодной погоды

В период между 1 ноября и 15 апреля ваш поставщик обязан специально убедиться в том, что отключение отопительных услуг не приведет к серьезному ухудшению вашего здоровья и безопасности.

Неотложные состояния

Если у вас или проживающего с вами члена семьи есть серьезное заболевание, которое может усугубиться вследствие отключения коммунальной услуги, эта услуга не может быть отключена при наличии у вас свидетельства от врача или из местного управления здравоохранения. Если ваше заболевание длится более 30 дней, доктору может потребоваться продлить свидетельство, а вам нужно будет показать свою неплатежеспособность. Если электро- или газоснабжение требуется для работы системы жизнеобеспечения, медицинское свидетельство остается в силе до момента его расторжения со стороны PSC. Тем не менее, вы обязаны каждые три месяца предоставлять поставщику объяснения вашей неплатежеспособности. Поставщик установит код вашего счета, который обеспечит предоставление обслуживания вашему дому.

Пожилые, слепые и инвалиды

Если вы страдаете слепотой, имеете инвалидность или ваш возраст более 62 лет и все прочие проживающие с вами члены семьи страдают слепотой, имеют инвалидность или находятся в возрасте до 18 либо более 62 лет, ваша коммунальная служба специально свяжется с вами до и после отключения ваших услуг. Вы обязаны уведомить вашу коммунальную службу в случае, если вы отвечаете данным условиям, чтобы обслуживание не прекратили по ошибке.

Подробная информация на сайте

www.AskPSC.com

или по бесплатному номеру **1-888-AskPSC1** .

NYS Public Service Commission (Комиссия по вопросам обслуживания населения штата Нью-Йорк)

Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350