

- Se il consumatore ha diritto a un accordo di pagamento, può continuare a ricevere il servizio pagando la caparra richiesta e firmando l'accordo.

Interruzione senza preavviso

- L'azienda di servizi di pubblica utilità può interrompere la fornitura del servizio senza alcun preavviso se ritiene che il servizio sia stato erogato attraverso un apparecchiatura manomessa, a condizione che:
 - ▶ Sia in possesso delle prove che attestano che il consumatore non ha ereditato tale condizione o sapeva (o avrebbe dovuto sapere) che quel servizio non era stato completamente fatturato;
 - ▶ Abbia tentato di fornire a una persona responsabile dell'immobile una bolletta fissa di servizio illimitato e un avviso delle condizioni a cui l'azienda di servizi di pubblica utilità continuerà la fornitura del servizio e
 - ▶ Abbia concesso almeno due giorni per il pagamento di una parte della bolletta, non superiore al 50 per cento.

Domande e reclami



La PSC esaminerà e fornirà una soluzione ai reclami per conto di consumatori non residenziali di aziende di servizi di pubblica utilità dopo aver contattato l'azienda. 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.
- Se il consumatore sta acquistando gas naturale e/o elettricità da una Società di servizi energetici (ESCO) e ha un reclamo in merito al servizio fornito, il contratto di vendita con la ESCO potrebbe prescrivere un procedimento per presentare e risolvere le controversie o i reclami. Tuttavia, se il consumatore ritiene di essere stato trasferito a un'ESCO senza la sua autorizzazione, può rivolgersi alla PSC.

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



DIRITTI E TUTELA IN QUALITÀ DI CONSUMATORE DI ELETTRICITÀ, GAS NATURALE E VAPORE NON RESIDENZIALE

Le leggi dello Stato di New York tutelano i consumatori non residenziali in merito ai servizi di pubblica utilità di energia elettrica, gas naturale e vapore.

DIRITTI E TUTELA

Richiesta del servizio

- Il servizio di utilità pubblica sarà fornito al consumatore entro dieci giorni solari 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.
- L'azienda di servizi di pubblica utilità potrebbe richiedere al consumatore di compilare una richiesta del servizio prima di accettarlo come utente e fornirgli il servizio.
- Una classificazione del servizio è una categoria relativa al servizio (ad es. residenziale, piccola azienda o grande azienda) in cui viene posto il cliente in base ad alcune sue particolari caratteristiche. Parte del processo di richiesta del servizio richiede che il consumatore risponda a domande specifiche utili all'azienda di servizi di pubblica utilità per classificare appropriatamente il servizio. Poiché le tariffe per ogni classificazione del servizio sono diverse, è importante che il consumatore si collochi nella classificazione più vantaggiosa alla quale ha diritto.
- La richiesta del servizio deve fornire un riassunto chiaro sugli standard di idoneità delle varie classificazioni del servizio, le relative tariffe e i termini del servizio. Il riassunto ha lo scopo di aiutare il consumatore a capire quale sia la classificazione del servizio più vantaggiosa, inclusa la presenza di eventuali incentivi ai cui ha diritto.

Cauzione

- In qualità di nuovo consumatore non residenziale, potrebbe essere richiesto di pagare una cauzione durante la richiesta o prima di ricevere il servizio. Le aziende di servizi di pubblica utilità potrebbero rinunciare alla cauzione in base ad alcuni criteri. Verificare questa politica con la propria azienda di servizi di pubblica utilità.
- Ai consumatori esistenti che, in precedenza, non hanno pagato una cauzione all'azienda di servizi di pubblica utilità, potrebbe essere richiesto di pagare una cauzione per continuare il servizio in caso di due o più pagamenti tardivi negli ultimi 12 mesi, informazioni quali valutazione finanziaria o dati provenienti da agenzie di verifica del credito che indicano che il consumatore non è in grado di far fronte alle bollette future, se hanno presentato istanza di ristrutturazione o fallimento o se hanno ricevuto una cambiale avvallata negli ultimi 12 mesi per costi precedentemente non fatturati per il servizio fornito tramite apparecchiature manomesse.
- Il consumatore ha diritto a pagare una cauzione richiesta in tre rate, con riserva di alcune condizioni.
- Le aziende di pubblica utilità devono accettare alternative alla cauzione in denaro, quali una lettera di credito irrevocabile o un contratto di fideiussione.
- Il consumatore ha diritto a verificare come l'azienda di servizi di pubblica utilità ha calcolato il deposito.

Fatturazione e opzioni di pagamento

- L'azienda di servizi di pubblica utilità leggerà regolarmente il contatore (o i contatori) dell'utente e fatturerà in base alle letture effettive. Le letture del contatore devono essere pianificate tra le 08:00 e le 17:00 di un giorno lavorativo. In alcune circostanze, un'azienda di servizi di pubblica utilità potrebbe inviare una bolletta con un costo stimato a condizione che indichi chiaramente che si tratta di una stima.
- Il consumatore potrebbe ricevere una cambiale avvallata se l'azienda di servizi di pubblica utilità determina che abbia sottofatturato il consumatore. Le cambiali avvallate sono limitate a un periodo di due anni salvo nel caso in cui l'azienda di servizi di pubblica utilità sia in grado di dimostrare che il cliente era a conoscenza, o avrebbe dovuto essere a conoscenza, della sottofatturazione. Se la sottofatturazione è stata causata da una mancanza dell'azienda di servizi di pubblica utilità, la cambiale avvallata è limitata a 12 mesi.

- Gli addebiti per pagamenti tardivi o conguagli non saldati possono essere aggiunti a ogni bolletta non pagata entro 20 giorni solari dalla data di scadenza del pagamento. Le tariffe imputabili aggiornate sono reperibili nel tariffario dell'azienda di servizi di pubblica utilità.
- Se il consumatore soddisfa alcuni requisiti, può avere diritto a pagare le bollette scadute a rate.
- Con alcune eccezioni, il consumatore ha diritto all'opzione di pagamento Budget Billing (Fatturazione del bilancio preventivo) o pagamenti mensili di costo invariato. Contattare la propria azienda di servizi di pubblica utilità per verificare i requisiti di idoneità.

Interruzioni dei servizi di pubblica utilità

- I servizi di pubblica utilità possono essere interrotti in caso di mancato pagamento di bollette scadute, importi dovuti ai sensi di un contratto di pagamento, cauzione richiesta o nel caso in cui il consumatore non permetta un accesso ragionevole al proprio contatore.



Interruzione del servizio

- Generalmente il servizio non potrebbe essere interrotto se non nel caso in cui l'azienda di servizi di pubblica utilità abbia fornito un avviso finale, per iscritto o in persona, nel tempo necessario per rimediare alla situazione.
 - In caso di avviso finale di interruzione del servizio, contattare innanzitutto l'azienda di servizi di pubblica utilità. Per maggiore assistenza è possibile rivolgersi alla PSC.
- Le interruzioni sono permesse:
 - ▶ Tra le 08:00 e le 18:00, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi e i giorni in cui l'azienda di pubblica utilità o la PSC sono chiuse e
 - ▶ Solo dalle 15:00 alle 18:00 nei giorni festivi e nel giorno precedente la chiusura dell'azienda di pubblica utilità o della PSC ma solo se l'azienda contatta personalmente un responsabile dell'immobile ed è disposta ad accettare il pagamento tramite assegno, o
 - ▶ In caso di un qualunque problema di sicurezza.
 - Il consumatore ha diritto a effettuare il pagamento all'agente locale dell'azienda di servizi di pubblica utilità al momento dell'interruzione del servizio pianificata.