

Специальные средства защиты

NEFPA предусматривает использование специальных средств защиты и процедуры отключения при обстоятельствах, когда здоровью и безопасности клиентов может угрожать непредоставление услуг.

Защита от холодной погоды

В период с 1 ноября по 15 апреля ваш поставщик услуг должен приложить особые усилия, чтобы определить, приведет ли прекращение предоставления услуг, связанных с отоплением, к серьезному ухудшению вашего здоровья или безопасности.

Неотложная медицинская помощь

Если у вас или у кого-либо из членов вашей семьи серьезное заболевание или плохое состояние здоровья, которое может усугубиться в связи с прекращением предоставления коммунальных услуг, предоставление вам услуг не должно прекращаться, если вы получите справку от врача или местного совета по здравоохранению. Если ваше состояние длится более 30 дней, доктору может потребоваться продлить срок действия справки, а вам нужно будет продемонстрировать свою неспособность оплатить. Если для работы системы жизнеобеспечения требуется электрическое или газовое обслуживание, медицинская справка остается в силе до тех пор, пока DPS не прекратит ее действие. Однако каждые три месяца вы должны демонстрировать своему поставщику услуг, почему вы не можете оплатить свой счет. Ваш поставщик услуг закодирует вашу учетную запись, чтобы обеспечить предоставление услуг в вашем доме.

Пожилые, незрячие и лица с ограниченными способностями

Если вы незрячий, с ограниченными способностями или старше 62 лет, а все остальные жители вашей семьи – в возрасте 62 года или старше, 18 лет или младше, незрячие или с ограниченными способностями, ваша коммунальная служба предпримет особые усилия, чтобы связаться с вами до и после прекращения предоставления вам услуг. Вы должны уведомить свою коммунальную службу, если соответствуете указанным требованиям, чтобы предоставление услуг не было прекращено по ошибке.

Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.AskPSC.com, позвоните по бесплатному номеру телефона **1-888-AskPSC1** или напишите электронное письмо по адресу web.questions@dps.ny.gov

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

ВАШИ ПРАВА И ЗАЩИТА КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ ЭЛЕКТРИЧЕСКОГО ИЛИ ПРИРОДНОГО ГАЗА

Закон штата Нью-Йорк о добросовестной практике использования электроэнергии в домашних условиях (NEFPA) обеспечивает комплексную защиту потребителей в отношении коммунальных услуг по предоставлению электроэнергии и природного газа.



ВАШИ ПРАВА И ЗАЩИТА

- Коммунальные услуги должны вам предоставляться в течение пяти рабочих дней с момента подачи заявления при соблюдении определенных условий.
- После подключения услуг и, по крайней мере, один раз в год вам должна предоставляться краткая информация о правах и обязанностях. Копия описания прав клиентов также доступна на сайте www.AskPSC.com.
- Бесплатная телефонная линия **экстренной помощи (1-800-342-3355)** доступна с 7:30 до 19:30 по рабочим дням для оказания вам помощи в отношении подключения, угрозы прекращения или повторного подключения услуг.
- Гарантийные депозиты, как правило, запрещены, и, если разрешены, вы можете вносить их частями до 12 месяцев.
- Плата за несвоевременную оплату по неоплаченным остаткам не должна превышать 1,5% в месяц (18% в год).
- Вам должна быть предоставлена возможность оплачивать просроченные счета разумными платежами.
- Вам должен быть предложено бюджетное (или оптимизированное) выставление счетов.
- Вы можете назначить родственника или друга для получения копий уведомлений, касающихся прекращения обслуживания или других действий по кредитованию.



Отключения и запросы

Департамент коммунального хозяйства штата Нью-Йорк будет расследовать и разрешать жалобы по вопросам бытового электроснабжения и предоставления природного газа. По вопросам отключения или угрозы отключения услуг вы можете позвонить по телефону **1-800-342-3355**. По всем остальным жалобам или запросам звоните по номеру **1-800-342-3377**.

- Если у вас возник спор и вы подаете жалобу в Департамент коммунального хозяйства штата Нью-Йорк (DPS), предоставляемые вам услуги не могут быть отключены на оспариваемую сумму во время рассмотрения жалобы, и вы платите не оспариваемую сумму.
- Если у вас фиксированный доход, вы можете изменить дату оплаты счета, связавшись с поставщиком услуг.



Прекращение предоставления услуг

Если вы получили окончательное уведомление о прекращении предоставления услуг:

- Сначала позвоните в свою коммунальную службу, чтобы попытаться прийти к разумному и доступному соглашению об оплате.
- Если вы не можете договориться, позвоните по бесплатной экстренной горячей линии DPS по номеру **1-800-342-3355** для получения помощи.

Отключение электроэнергии или природного газа

- Если вы не оплатите просроченные счета, услуги по предоставлению вам электроэнергии или газа могут быть отключены. Однако предоставление вам услуг не может быть прекращено, если ваш поставщик услуг не направил вам окончательное письменное уведомление о том, что он планирует отключить вам услуги и не ожидал 15 дней, чтобы позволить вам оплатить просроченный счет или заключить соглашение об оплате просроченной суммы.
- Отключения разрешены только с 8:00 до 16:00 с понедельника по четверг, за исключением праздничных дней, дня перед праздником и двухнедельного периода, включающего Рождество и Новый год.
- Если вы живете в многоквартирном доме или доме на две семьи, и ваш арендодатель несет ответственность, но не оплачивает счет за электричество или газ в здании, коммунальное предприятие должно сообщить вам о неуплате арендодателем и намерении коммунального предприятия прекратить обслуживание. В уведомлении будет указано, как связаться с коммунальной службой, чтобы помочь вам и другим арендаторам найти способ избежать отключения услуг, даже если арендодатель отказывается производить платежи.