

Прекращение предоставления услуг без уведомления

- Коммунальная служба может отключить услуги без предварительного уведомления, если будет установлено, что услуги предоставлялись с помощью несанкционированного оборудования в следующих случаях:
 - Были найдены доказательства того, что клиент не соблюдал требуемые условия или знал (или должен был знать), что услуга не оплачивается полностью;
 - Клиент пытался предоставить ответственному лицу в здании письменный счет за обслуживание при отсутствии счетчиков и уведомление об условиях, при которых коммунальное предприятие продолжит обслуживание; а также
 - Допускается до двух часов на оплату некоторой части счета, не превышающей 50 процентов.

Запросы и жалобы



PSC будет расследовать и разрешать жалобы от имени потребителей-нерезидентов коммунальных услуг после того, как они свяжутся со своей коммунальной службой. По всем остальным жалобам или запросам звоните по номеру 1-800-342-3377.

- Если у вас возник спор и вы подаете жалобу в PSC, предоставляемые вам услуги не могут быть отключены на оспариваемую сумму во время рассмотрения жалобы, и вы платите не оспариваемую сумму.
- Если вы покупаете природный газ и / или электроэнергию в Энергетической сервисной компании (ЭСКО) / Energy Services Company (ESCO) и у вас есть жалобы в отношении услуг по получению природного газа и / или электроэнергии, ваше соглашение о продаже с ЭСКО может предписывать процедуру подачи и разрешения споров или жалоб. Однако если вы считаете, что вы были переведены в ESCO без вашего разрешения, вы можете связаться с PSC.



NEW YORK
STATE OF
OPPORTUNITY. | Департамент
государственной службы

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

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

2/19 rv.



NEW YORK
STATE OF
OPPORTUNITY. | Департамент
государственной службы

ВАШИ ПРАВА И ЗАЩИТА

КАК ПОТРЕБИТЕЛЬ-НЕРЕЗИДЕНТ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ, ПРИРОДНОГО ГАЗА И ПАРА

Правила штата Нью-Йорк обеспечивают всестороннюю защиту потребителей для частных лиц в отношении услуг, связанных с электроэнергией, природным газом и паром.

ВАШИ ПРАВА И ЗАЩИТА

Заявка на получение услуг

- Коммунальные услуги должны вам предоставляться в течение десяти календарных 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 ваших правах и обязанностях. Копия описания прав клиентов также доступна на сайте www.AskPSC.com.
- До принятия вас в качестве клиента и предоставления вам услуг ваша коммунальная служба может потребовать от вас заполнить заявку на обслуживание.
- Классификация услуг – это категория услуг по потребителям, таким как домашние хозяйства, небольшие коммерческие или крупные коммерческие компании, в которых размещаются учетные записи клиентов, имеющие определенные характеристики. В процессе подачи заявки на обслуживание от вас требуется ответить на конкретные вопросы, которые помогут коммунальной службе правильно классифицировать предоставляемые вам услуги. Поскольку тарифы по каждой классификации услуг отличаются, важно, чтобы ваша учетная запись была включена в наиболее выгодную классификацию услуг из тех, на которые вы имеете право.
- Заявка на обслуживание должна содержать краткую информацию о критериях приемлемости для различных классификаций услуг, тарифах и условиях предоставления услуг. Эта краткая информация поможет вам узнать, какая классификация услуг является наиболее выгодной, включая информацию о том, существует ли льготная тарифная ставка, на которую вы имеете право.

Депозит

- Как новому клиенту, не являющемуся резидентом, вам может потребоваться внести депозит при подаче заявления на получение услуг или до получения услуг. Коммунальные предприятия могут отказаться от депозита на основе определенных критериев. Узнайте о политике коммунальной службы в данной службе.
- Если вы уже являетесь клиентом, который ранее не вносил депозит в пользу коммунального предприятия, вам может потребоваться внести депозит только для того, чтобы продолжить получение услуг
 - Вы сделали два или более поздних платежа за последние 12 месяцев
 - Такая информация, как финансовая оценка или информация от кредитных агентств, указывает на то, что вы не можете оплатить будущие счета
 - Вы заявили о реорганизации или банкротстве или в течение последних 12 месяцев вы получили выписку по ранее не выставленным счетам за обслуживание, если услуги предоставлялись с использованием несанкционированного оборудования.
- Вы имеете право оплатить обязательный депозит тремя частями при соблюдении определенных условий.
- Коммунальные предприятия должны принимать альтернативные варианты денежного депозита, такие как безотзывный банковский аккредитив или поручительство.
- Вы имеете право узнать, как коммунальная служба рассчитала депозит.

Варианты выставления счета и оплаты

- Ваша коммунальная служба должна регулярно считывать показания с ваших счетчиков и выставлять вам счета на основе фактических показаний. Считывание показаний счетчика должно осуществляться с 8:00 до 17:00 в рабочие дни. При определенных обстоятельствах коммунальное предприятие может отправить вам оценочный счет, если при этом четко указано на то, что он является предварительным.
- Если ваша коммунальная служба установит, что по вашей учетной записи счет был выставлен в недостаточном объеме, вам может быть выставлен счет задним числом. Выставление счета задним числом ограничено двухлетним периодом, за исключением случаев, когда коммунальное предприятие может доказать, что клиент знал или должен был знать о недоплате. Если недоплата была вызвана недополучением коммунальных услуг, срок погашения ограничен 12 месяцами.

- Плата за несвоевременную оплату непоплаченных остатков может быть добавлена к любому счету, который не был оплачен в течение 20 календарных дней с даты оплаты. Текущий тариф может быть указан в сетке тарифов вашей коммунальной службы.
- Если вы соответствуете определенным требованиям, вы можете оплатить просроченные счета в рассрочку.
- За некоторыми исключениями вам должен быть предложен бюджетное (или оптимизированное) выставление счетов. Свяжитесь с вашей коммунальной службой, чтобы узнать, соответствуете ли вы требованиям.

Отключение коммунальных услуг

- Ваши коммунальные услуги могут быть отключены, если вы не оплатите просроченные счета, суммы, причитающиеся по договору об оплате, обязательный гарантийный депозит или если вы не предоставите доступ к своему счетчику.
- Вашей коммунальной службе разрешено отключать услуги:
 - С 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу, за исключением праздничных дней и дней, когда офисы коммунального предприятия или PSC закрыты; или
 - Только с 15:00 до 18:00 в день перед праздником и за день до закрытия коммунального предприятия или офисов PSC, но только если коммунальное предприятие вступает в личный контакт с лицом, ответственным за здание, и готово принять оплату чеком; или
 - В любое время, когда возникают проблемы с безопасностью.
- Вы имеете право произвести оплату представителю местной коммунальной службы во время запланированного отключения.
- Если вы имеете право на соглашение о платежах, вы можете продолжить получение услуг, заплатив необходимый первоначальный взнос и подписав соглашение.



Отключение услуг

- Как правило, предоставляемые вам услуги не могут быть отключены, если ваша коммунальная служба не предоставит вам окончательное уведомление в письменной форме или лично достаточно заблаговременно, чтобы вы могли исправить ситуацию.
- Если вы получили окончательное уведомление, сначала позвоните в вашу дополнительную службу. Если вам нужна дополнительная помощь, вы можете позвонить в PSC.