

Права и обязанности потребителей из нежилого сектора штата Нью-Йорк

Лонг-Айленд

Будучи клиентом National Grid, получающим услуги для нежилого сектора в штате Нью-Йорк, вы имеете определенные права и обязанности. В этой брошюре кратко изложены ваши права, а также ваши обязанности и обязательства. Если в этой брошюре что-то неясно, вы можете позвонить в службу поддержки клиентов по телефону **1-800-930-5003**, с понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00, чтобы обсудить интересующие вас вопросы. С нашими тарифами можно ознакомиться в главном офисе Комиссии по коммунальным услугам (Public Service Commission, PSC) штата Нью-Йорк в Олбани или на нашем веб-сайте **nationalgridus.com**. Также можно посетить один из указанных ниже пунктов обслуживания клиентов, которые открыты с 8:30 до 17:00 с понедельника по пятницу, за исключением праздничных дней (если вы сомневаетесь, когда мы открыты, позвоните нам по телефону **1-800-930-5003**).

BELLMORE: 2400 Sunrise Highway

BRENTWOOD: 1650 Islip Avenue

Эти права и обязанности предусмотрены в части 13 правил подраздела В главы 1 раздела 16 Свода норм и положений штата Нью-Йорка. Чтобы проконсультироваться с испаноговорящим представителем, который объяснит вам ваши права и обязанности как клиента National Grid, позвоните по телефону **1-800-930-5003**.

Заявления на обслуживание для нежилого сектора

Заявление на обслуживание можно подать по телефону. Однако от вас может потребоваться подать заявление на получение услуг в письменной форме. К заявлению должны быть приложены копии документов компании (документы партнерства или корпорации, а также акт или договор аренды). Имя, указанное в заявлении, должно совпадать с указанным в ваших документах компании. После получения заполненного заявления мы либо предоставим услуги, либо откажем в их предоставлении в течение 10 дней, если этому не помешают независимые от нас обстоятельства. Если в обслуживании будет отказано, мы предоставим вам письменное обоснование, в котором будут указаны причины отказа, что необходимо сделать, чтобы получить право на получение услуг, и уведомление о вашем праве подать апелляцию в PSC. Если вы имеете право на обслуживание, от вас может потребоваться оплатить все просроченные суммы, за которые вы несете ответственность, и выполнить все другие обязанности клиента, предусмотренные нашим тарифом, прежде чем обслуживание будет включено. Кроме того, вас могут попросить предоставить нам имя представителя, который контролирует доступ к нашим счетчикам.

Право на получение тарифов для населения

Некоторые религиозные организации, фермерские хозяйства, общественные жилые дома, определенные в Законе о психической гигиене, а также помещения или залы, принадлежащие или арендуемые некоммерческой корпорацией, являющейся организацией ветеранов, могут иметь право на оплату по тарифам для населения. Тарифы для населения могут быть более выгодными в зависимости от факторов, включая тип (газ), объем и характер использования. Для того чтобы получить право на пользование такими тарифами, National Grid требует подтвердить соответствие требованиям. Для получения дополнительной информации о требованиях, звоните по телефону **1-800-930-5003**, с понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00.

Политика гарантийного депозита

Новым клиентам при открытии нового счета может быть предложено внести гарантийный депозит. Сумма депозита не должна превышать стоимости двукратного среднемесячного объема потребления за предыдущий 12-месячный период. Сумма депозита будет отражена в вашем первом ежемесячном счете. Вы можете оплатить депозит тремя частями — 50% в виде аванса и остаток двумя ежемесячными платежами.

Существующим клиентам может быть предложено внести депозит, если счет просрочен, клиент подал заявление о реорганизации или банкротстве, если ему выставлен счет за услуги, предоставленные через незаконно измененное оборудование, или (при наличии достоверных доказательств) существует вероятность неуплаты выставленных счетов за услуги.

Сумма гарантийного депозита не должна превышать стоимости двукратного среднемесячного объема потребления. В случае клиентов, чье потребление сильно варьируется, сумма может быть вдвое больше среднемесячного потребления в сезон пикового потребления.

Для существующих клиентов, имеющих историю выставления счетов за 12 месяцев и более, сумма гарантийного депозита будет определяться на основании истории выставления счетов.

Для клиентов с историей выставления счетов менее 12 месяцев сумма депозита будет рассчитываться на основе истории выставления счетов клиента или предыдущего клиента, если не было значительных изменений в использовании. Гарантийный депозит может быть внесен в виде наличных, чека, безотзывного аккредитива или поручительской гарантии. National Grid выплачивает проценты по депозитам, внесенным наличными или чеком. Депозиты хранятся по процентной ставке, установленной PSC. Проценты будут начисляться ежегодно, пока мы продолжаем хранить депозит. Через год депозит будет пересмотрен, чтобы убедиться, что сумма депозита соответствует текущему потреблению. Если разница составляет более 25%, может быть запрошен дополнительный депозит или возвращена часть суммы. Затем депозиты пересматриваются каждые два года или по вашему запросу.

Депозиты хранятся в течение трех лет при условии своевременной и полной оплаты счетов и отсутствия неблагоприятных финансовых условий. Мы вернем депозит, внесенный наличными, включая проценты, в течение 30 календарных дней после зачисления суммы за все неоплаченные счета.

Безналичные варианты будут удалены со счета.

Снятие показаний счетчиков и выставление счетов

Мы несем ответственность за надежную поставку газа и/или электроэнергии нашим клиентам и точное выставление счетов за потребленные ими услуги. Вы, как наш клиент, несете ответственность за предоставление доступа к нашим счетчикам и обязаны своевременно и в полном объеме оплачивать счета за коммунальные услуги. Ниже указаны некоторые важные моменты наших правил и порядка выставления счетов.

Сроки оплаты — счета National Grid подлежат оплате в момент их получения. Платеж считается просроченным через 23 дня после отправления нам счета по почте. На вашем счете за услуги указана дата, к которой необходимо оплатить счет, чтобы избежать штрафов за просрочку платежа.

Способы оплаты — платежи можно производить по почте, в платежных агентствах, расположенных по всей территории обслуживания, через систему Online Bill-Pay или путем автоматического снятия средств с вашего банковского счета (прямое дебетование). Также можно оплатить счет лично в любом из двух наших центров обслуживания клиентов:

BELLMORE: 2400 Sunrise Highway

BRENTWOOD: 1650 Islip Avenue

При оплате по почте, пожалуйста, пришлите верхнюю часть счета вместе с чеком. Просим вас не отправлять наличные. Платеж нужно отправить по адресу: **National Grid, PO Box 11791, Newark, New Jersey 07101-4791**.

При оплате лично принесите весь счет. Для оплаты по почте используйте конверт, который прилагается к счету за услуги. Для получения дополнительной информации посетите сайт **nationalgridus.com**. Оплату также можете произвести, позвонив по телефону **1-800-930-5003**.

Содержание счета

Все наши счета за услуги содержат следующую информацию:

1. Название нашей компании и местонахождение ее главного офиса.
2. Классификация услуг (тариф), по которой мы выставаем вам счет.
3. Ваши фамилия и имя, номер счета и адрес обслуживания.
4. Даты начала и окончания расчетного периода.
5. Объем услуг, за которые выставлен счет.
6. Суммы по отдельным пунктам и общая сумма платежей в счете.
7. Дата, до которой необходимо произвести оплату, чтобы избежать штрафов за просрочку платежа.
8. Номер телефона, по которому можно позвонить, если у вас возникли вопросы по счету.

План бюджета

Если вы хотите как можно равномернее распределить расходы на электроэнергию на 12 месяцев, National Grid предлагает план бюджета. Этот план оплаты не снижает общую сумму расходов на электроэнергию, но может помочь вам в управлении бюджетом. Этот план доступен для всех потребителей из нежилого сектора, за указанными ниже исключениями.

1. Клиенты, у которых история выставления счетов в данном помещении составляет менее 12 месяцев.
2. Сезонные, краткосрочные или временные клиенты.
3. Клиенты, имеющие просроченную задолженность.
4. Клиенты, работающие с переборами, с контролем температуры или на двух видах топлива.
5. Клиенты, которым по какой-либо причине перестали выставлять счета по предыдущему плану с выровненными платежами до конца планового года в течение последних 24 месяцев.
6. Клиенты, чья структура потребления не является достаточно предсказуемой, чтобы ее можно было оценить на ежегодной основе с разумной степенью уверенности. Этот добровольный план разработан для уменьшения колебаний платежей, вызванных сезонным характером потребления.

Чтобы получить дополнительную информацию или выяснить, соответствует ли вы требованиям, позвоните по телефону **1-800-930-5003**, с понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00.

Снятие показаний счетчиков и доступ к ним: обычные часы снятия показаний — с 8:00 до 17:00 в рабочие дни. Если у нас не будет доступа к счетчику, мы либо применим предполагаемое значение к вашему счету, либо, в некоторых случаях, предпримем дополнительные попытки снять показания счетчика.

Если применение предполагаемых значений продолжается, по закону мы обязаны направлять вам уведомление о том, что мы не можем добраться до счетчиков и что вы обязаны предоставить доступ к ним или вам направят дополнительные уведомления и наложат штрафы в виде платы, которая может быть добавлена к вашему счету за услуги. Если вы превысите максимально допустимое количество предполагаемых значений, примененных последовательно, то каждый раз, когда при регулярном плановом снятии показаний не будут получены фактические данные, будет взиматься дополнительная плата в размере 100 долл. США. Если доступ к вашему счетчику на регулярной основе затруднен, свяжитесь с нами, чтобы договориться о специальной встрече или сообщить о показаниях по телефону **1-800-930-5003** или через веб-сайт **nationalgridus.com**.

Оценочные счета: — если мы не можем снять показания со счетчика, вы можете получить оценочный счет. Метод, который мы используем для оценки счетов за услуги, утвержден PSC, и в каждом оценочном счете четко указано, что выставленные счета за услуги основаны на предполагаемом значении. Многие оценочные счета также содержат уведомления о доступе к счетчику, о которых говорилось ранее.

Выставление счета за прошедший период: если мы высылаем счет на оплату услуг, за которые счет не был выставлен ранее, в нем будет содержаться объяснение причин выставления счета за прошедший период. Кроме того, клиенты, получившие счета, выставленные за прошедший период, за промежуток времени, превышающий один месяц, имеют право запросить выписку из счета, показывающую, как были рассчитаны расходы, и им будет предложена возможность оплатить их в течение определенного периода времени, заключив соглашение об отсрочке платежа.

Соглашения об отсрочке платежа

Если вы не можете оплатить весь счет в срок, можно получить право на соглашение об отсрочке платежа (Deferred Payment Agreement, DPA). Однако DPA не освобождает вас от внесения гарантийного депозита. Для получения дополнительной информации посетите сайт ngrid.com/moretime. Чтобы получить DPA, позвоните по телефону **1-800-930-5003**.

Требования к авансовому платежу

Мы можем потребовать внести авансовый платеж в размере 30% от суммы вашей задолженности или двукратной стоимости вашего среднемесячного потребления (в зависимости от того, какая сумма больше), плюс любые суммы, выставленные после отправки уведомления об окончательном отключении, которые являются задолженностью на момент подписания соглашения.

Если мы посетим ваше помещение для отключения услуг, вы можете заключить соглашение в это время, но сумма вашего авансового платежа может составить до 50% от суммы задолженности или стоимости четырехкратного среднемесячного потребления, в зависимости от того, что больше.

Оставшиеся платежи

Оставшаяся после авансового платежа сумма должна быть выплачена ежемесячными платежами, равными стоимости среднемесячного потребления, или шестью ежемесячными платежами, в зависимости от того, что больше.

ПРИМЕЧАНИЕ. Вы не имеете права на DPA при указанных ниже условиях:

- у вас есть финансовые ресурсы для оплаты счета; или
- вы являетесь публичной компанией или ее дочерним предприятием; или
- вы являетесь сезонным, краткосрочным или временным клиентом; или
- ваш расход за предыдущие 12 месяцев превысил суммарное общее потребление газа в 4000 тепловых единиц; или
- вы задолжали деньги по предыдущему или существующему соглашению об отсрочке платежа или не смогли своевременно внести платежи по предыдущему соглашению, действовавшему в течение предыдущих 12 месяцев.

Осмотр и проверка счетчиков и другого коммунального оборудования

Право на проверку: персонал National Grid или агенты, действующие от нашего имени, имеют право осматривать счетчики и другое оборудование в любое разумное время, если они могут предъявить удостоверение личности с фотографией, подтверждающее, что они уполномочены это делать. Клиенту, препятствующему или мешающему проведению такого осмотра, может быть выставлен счет на 100 долл. США за каждое такое нарушение.

Обязанность проведения проверки: мы обязаны провести проверку нашего оборудования, если получили обоснованный запрос от клиента, сообщение о возможных проблемах с приборами учета или предписание от PSC. Мы обязаны провести такую проверку в течение 60 дней с момента получения запроса, если только обстоятельства, не зависящие от нас, не помешают проведению проверки.

Неактивные газовые счетчики: всем помещениям с открытыми газовыми счетчиками должны соответствовать активные клиенты. Открытые счетчики в помещениях, где нет ответственного клиента, будут либо заблокированы, либо демонтированы, либо будет отрезана сервисная линия, подающая газ в помещение. Клиенты, прекращающие обслуживание, должны договориться о встрече для блокировки счетчика.

Просрочка платежа и другие сборы

Мы можем взимать постоянную пеню за просрочку платежа в размере 1,5 процента в месяц на неоплаченный остаток по счетам за прошлые услуги, на любые неоплаченные суммы за просрочку платежа, примененные к предыдущим счетам, гарантийные депозиты, суммы, ранее не оплаченные, если услуги были предоставлены через незаконно измененное оборудование, или на остаток, причитающийся по соглашению об отсрочке платежа.

Мы также можем взимать разумную плату за другие законные цели, такие как обработка недействительного чека, восстановление услуги, расходы клиента или непредоставление клиентом доступа к счетчикам или другому оборудованию компании.

Уведомление об окончательном прекращении предоставления услуг, порядок отключения и включения услуг

Если вы не оплачиваете просроченные счета, мы можем отключить ваши услуги после того, как направим необходимое уведомление. Однако некоторые клиенты нежилого сектора имеют право на особые программы поддержки в соответствии с Законом о добросовестной практике использования энергии в домашнем хозяйстве (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA). Чтобы узнать, соответствуете ли вы требованиям этих программ поддержки, свяжитесь с нами.

Уведомление об окончательном прекращении предоставления услуг: оно может быть отправлено, если ваш счет не оплачен и с момента его отправки прошло 23 дня. Если уведомление об окончательном прекращении предоставления услуг вручено вам лично, обслуживание может быть прекращено через пять дней; если такое уведомление отправлено по почте, обслуживание может быть прекращено через восемь дней с даты отправки. В уведомлении указывается сумма задолженности, за которую вам может быть прекращено обслуживание, самая ранняя дата прекращения обслуживания, способы связи с нами, чтобы обсудить оплату счета, и какие процедуры (как National Grid, так и PSC) доступны, если у вас есть жалоба или вы считаете, что с вашим счетом могут быть проблемы.

Прекращение предоставления услуг: мы имеем право отключить обслуживание за неуплату с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. Мы не можем прекратить предоставление услуг в субботу или воскресенье, в праздничный день, как указано в Общем законе штата о строительстве, или в любой день, когда наши офисы или офисы PSC закрыты. В момент, когда обслуживание должно быть прекращено, вы имеете право заплатить представителю компании, чтобы избежать отключения. Однако если за последние 24 месяца вы

заплатили нам чеком, не принятым к оплате, мы имеем право принять в качестве оплаты только удостоверенный чек, денежный перевод или наличные. Если предоставление услуг должно быть прекращено после 15:00 в день, предшествующий дню, когда прекращение обслуживания запрещено, наш представитель свяжется с вами и будет готов принять платежи (включая личные чеки), чтобы избежать прекращения предоставления услуг.

Прерывание предоставления услуг без предварительного уведомления

Мы можем прекратить обслуживание без предварительного уведомления в указанных ниже случаях.

1. Если безопасности людей, территорий или нашего оборудования угрожает чрезвычайная ситуация.
2. При необходимости ремонта, изменения или усовершенствования нашего оборудования.
3. При наличии правительственного распоряжения, предписывающего нам сделать это.

Однако National Grid постарается уведомить наших клиентов (если это возможно) до начала таких прерываний предоставления услуг.

Восстановление предоставления услуг: если ваше обслуживание отключено за неуплату счетов, непредоставление доступа к нашим счетчикам или нарушение наших тарифов, мы восстановим предоставление услуг в течение 24 часов после того, как вы оплатите счет, заключите соглашение об отсрочке платежа, примите удовлетворительные меры для предоставления нам доступа или устранили условия, являющиеся нарушением тарифов. Если мы не можем восстановить предоставление услуг по независящим от нас обстоятельствам, мы это сделаем в течение 24 часов после того, как такие обстоятельства прекратятся.

Важная информация для арендодателей

По закону арендаторы должны платить только за тот природный газ, который они используют. Иногда электрический или газовый счетчик арендатора также регистрирует природный газ, используемый за пределами его помещения. Это называется состоянием «общего счетчика». Арендатор, которому выставлен счет за общее состояние, должен получить компенсацию по закону и/или, при определенных условиях, с нашего одобрения, арендатор может заключить взаимоприемлемое соглашение со своим арендодателем для урегулирования ситуации.

Чтобы определить, существует ли состояние «общего счетчика», нам потребуются доступ в квартиру, к счетчикам и любым общим помещениям в здании. По закону National Grid обязан направить всем заинтересованным сторонам письменное уведомление о предстоящем расследовании и принятом по его результатам решении. Отказ арендодателя сотрудничать с нами в связи с нашей просьбой провести расследование может привести к тому, что мы все же вынесем решение о наличии состояния «общего счетчика». Если арендодатель не предпримет никаких действий в течение 120 дней после вынесения решения о выявлении «общем счетчике», закон требует, чтобы National Grid открыла счет на имя арендодателя для всех будущих услуг, измеренных по общему счетчику, пока он не выполнит требования по ответственности. При определенных обстоятельствах домовладельцу может быть выставлен счет на оплату других услуг, независимо от того, исправлена ситуация или нет. Дополнительную информацию о совместном учете можно получить на сайте nationalgridus.com или по телефону **1-800-930-5003**.

Порядок рассмотрения жалоб

Если у вас возникли жалобы, вопросы или проблемы, связанные с предоставлением услуг, свяжитесь с National Grid как можно скорее. Вы имеете право на быстрый ответ, и представители National Grid готовы помочь вам по телефону **1-800-930-5003**, с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00. Аварийная служба доступна круглосуточно и без выходных. Почувствовав запах газа, звоните **911** или **1-800-490-0045**.

Наши представители службы поддержки сделают все возможное, чтобы оперативно и внимательно ответить на ваш вопрос. Однако если ответ или решение нашего представителя вас не удовлетворили, попросите, чтобы ваш запрос или жалобу рассмотрел руководитель. Если мы не сможем вам помочь, обратитесь в Комиссию по коммунальным услугам штата Нью-Йорк через Интернет по адресу dps.ny.gov/complaints, по телефону **1-800-342-3377** (бесплатно) с 8:30 до 16:00, с понедельника по пятницу, или по почте: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. Представители PSC по работе с потребителями проведут расследование вашей жалобы и вынесут решение. У PSC также есть специальная горячая линия для бытовых потребителей и потребителей нежилого сектора с обслуживанием для жилых помещений. Номер горячей линии — **1-800-342-3355**, а часы работы — с 7:30 до 19:30 в рабочие дни.

Пока ваша жалоба рассматривается в PSC, мы не можем отключить вам услуги за неуплату спорной суммы или по любой другой причине, являющейся предметом жалобы. Однако мы имеем право прекратить обслуживание за неуплату выставленных счетов, не являющихся предметом спора, или по другим уважительным причинам, не являющимся предметом жалобы.

National Grid, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11207 с понедельника по пятницу, 8:00 – 20:00 | nationalgridus.com



Отсканируйте QR-код, чтобы увидеть эту форму на следующих языках: арабский, бенгальский, китайский, гаитянский креольский, польский, русский, урду и идиш.

This is an important notice. Please have it translated.

Este é um aviso importante. Quiera mandá-lo traduzir.

Este es un aviso importante. Por favor, hágallo traducir.

Avis important. Veuillez traduire immédiatement.

Questa è un'informazione importante, si prega di tradurla.

Это очень важное сообщение.

Пожалуйста, попросите чтобы вам его перевели.

Đây là một thông báo quan trọng. Xin vui lòng dịch thông báo này.

這是一個重要的通知。請翻譯一下。

Sa a se yon avi enpòtan. Tanpri, fè li tradwi.

תודעתכם חשובה. אנא תתרגמו אותה.