

**Текст:**

«ДОСТУП К ПРАВОСУДИЮ»

Предоставление бесплатной юридической помощи в гражданских делах для семей с низким доходом.

Сегодняшняя программа:

«Информация о коммунальных услугах»

Ведущий программы:

Мистер Роберт Оакли,

**NWLC** Исполнительный директор

Гость программы:

Мистер Гарри Геллер,

Директор Проекта Закона Пенсильвании о Коммунальных Услугах

**Речь:**

Боб: Здравствуйте. Добро пожаловать на Доступ к Правосудию, предоставленный Северозападными Юридическими Службами. Меня зовут Боб Оакли, сегодня я ведущий программы. У нас в гостях Гарри Геллер. Гарри Геллер является директором Проекта Закона Пенсильвании о Коммунальных Услугах. Добро пожаловать Гарри.

ГАРРИ: Здравствуйте Боб. Рад быть с вами;

БОБ: Гарри собирается поделиться с нами информацией о Законе Пенсильвании о Коммунальных Услугах. О том, что должны знать потребители об их правах и доступных программах для людей подходящих для них. Но Гарри давайте немного поговорим о некоторых вопросах об энергии. Известно, в зимние месяцы, мы имеем некоторые трудности. Каковы вопросы о ценах и других проблемах, возникающих с отоплением и электрической работой?

ГАРРИ: Боб, в этом году возникают значительные беспокойства. Как вам уже известно, каждый год для людей с низким доходом, очень трудно прожить зиму и оплатить счета, но в этом году мы ожидаем значительный рост цен на газ. Эти цены колеблются в зависимости от рынка, и ожидается, что для людей, которые платят за газ они поднимутся от 20 до 30% по штату во время зимних месяцев, и это может быть значительной прибавкой. В среднем, люди предсказывают рост цен от 20 до 30 долларов в месяц.

БОБ: Это довольно существенно для людей с ограниченным доходом.

ГАРРИ: Да, в самом деле.

БОБ: Существуют такие понятия как регулируемые и нерегулируемые коммунальные компании. Могли бы вы немного рассказать о них нам.

ГАРРИ: Конечно, Пенсильванская Комиссия по Коммунальным Услугам (PUC) – это компания, которой доверен надзор и контроль над регулируемых коммунальных услуг. Подконтрольные коммунальные компании - это те компании, владельцами которых являются инвесторы, и Комиссия по Коммунальным услугам несет ответственность за соблюдением правил в отношении их цен, обслуживания потребителя и насколько они надёжны. За прошедший год было одно исключение – Philadelphia Gas Works, которая является муниципальным сервисом и находится под контролем PUC.

БОБ: И как это влияет на повседневного потребителя? Каков реальный эффект?

ГАРРИ: Реальный эффект состоит в том, что компании, находящиеся под контролем PUC, обладают особой защитой, которой нет у других клиентов. К примеру, те потребители, которые пользуются услугами через муниципальный сервис, сельские электрические кооперативы, которые потребляют нефтепродукты или газ, – они не имеют такую же защиту как потребители подконтрольных коммунальных услуг, и разница в том, что цены определяет PUC. Они определяют возможный уровень подорожания, и если потребители жалуются по поводу услуг или если они не могут платить, то они могут

обратиться в PUC. Комиссия Коммунальных Услуг начала ряд программ разработанных для помощи людям с низким доходом, и фактически для потребителей всех уровней дохода.

БОБ: Это полезно знать. Это включает поставщиков.... И о ком мы здесь идёт речь?

ГАРРИ: Здесь мы говорим о том, что называется местными распределительными электрическими и газовыми компаниями. За прошедшие несколько лет мы перешли к рынку конкуренции по потреблению электричества и газа, и в своем большинстве, поставщики неподконтрольны. То, чем они занимаются, находится на рынке конкуренции, и они не входят в юрисдикцию Комиссии Коммунальных Услуг. Однако, некоторые аспекты регулируются. В любое время поставщик обслуживая потребителя, должен следовать определённому порядку, установленным Комиссией по Коммунальным Услугам, в отношении стоимости и сбора денег.

БОБ: Я бы хотел немного поговорить об этом позже... но могли бы мы обратить наше внимание на человека с ограниченный доходом, независимо от того, низкий доход или даже средний доход. Мой вопрос в том, что как человек может уменьшить потребление энергии и сэкономить несколько долларов со своего счета?

ГАРРИ: Есть особые вещи, которые каждый потребитель может контролировать сам. Одна из таких вещей – это экономить по возможности больше. Человек в своём доме может установить термостат на несколько градусов ниже, чем обычно, чтобы снизить расход. Конечно, на горячую воду приходится основное потребление электричества и газа, в зависимости от отопительной системы. Также можно сократить время в душе или ванной, посудомоечные и стиральные машины можно использовать только после заполнения и тогда, когда это нужно. Суть в том, что существуют программы для того, чтобы...

БОБ: Позвольте мне прервать вас. Я также слышал о том, что люди утепляют водонагреватель зимним пальто. Существуют ли такие брошюры, подобного типа, которые дают такой совет, или дают ли такие советы местные диллеры?

ГАРРИ: И то и другое. Все местные коммунальные компании имеют программы экономии, и каждая из местных коммунальных служб имеет информацию и брошюры о том, как экономить, если утеплить водонагреватель. В дополнение, у каждой из местных коммунальных служб, которая регулируется через PUC есть программа, где они придут в ваш дом и сделают проверку, если вы пользуетесь скидками на энергию из-за низкого дохода, чтобы проверить, где вы теряете больше всего энергии и попытаются принять меры, чтобы помочь вам сэкономить.

БОБ: Эта проверка только для людей с низким доходом или может кто-нибудь еще получить такую проверку?

ГАРРИ: Это и то, и другое. Есть программы, разработанные для того, чтобы делать это бесплатно для людей с низким доходом, что делается через программу учёта климатических условий. Часто это ваша местная программа общественного содействия, или это может быть сделано через программу коммунальных услуг в рамках Программы Экономии для Потребителей с Низким Доходом, известная как LIURP. Эти программы для малоимущих, и они бесплатны. Однако, люди с высоким доходом могут обратиться и получить помощь по этой программе через коммунальные службы или местные компании, специализирующиеся по экономии.

БОБ: Когда вы говорите о низком доходе, есть ли определение того, кто попадает в данную категорию?

ГАРРИ: В общем, это понятие субъективное и разные агенства используют разные цифры. Общественная Комиссия по Коммунальным Услугам обычно использует 150% уровня бедности для определения.

БОБ: Когда вы говорите о бедности, это определитель бедности...

ГАРРИ: Федеральный определитель дохода, который меняется каждый год. Отдел Соцобеспечения, в своей программе для малоимущих LIHEAP, использует уровень 135% от федеральной черты бедности.

БОБ: И это подводит нас к тому, о чем я хотел поговорить. Они отрегулировали термостат, провели проверку, попытались уменьшить свои расходы, как могли, и все же не могут платить высокую цену за коммунальные услуги, особенно зимой. Вы уже упомянули LIHEAP, а какие еще существуют программы? Можете ли вы рассказать нам об этом немного?

ГАРРИ: Конечно. LIHEAP, к примеру, имеет 3 компонента. Есть программа LIHEAP, где человек может получить денежный грант, чтобы ему заплатить за отопление; есть кризисная программа LIHEAP, для тех у кого нет энергии или было отключено отопление; и есть программа взаимодействия для тех, у кого произошла авария отопительной системы. Эти 3 программы доступны через Отдел соцобеспечения. Но есть некоторые дополнительные программы, к которым я кратко обращался до этого, для регулирования коммунальных услуг, и эти программы известны как программы универсального обслуживания. И каждая из подконтрольных коммунальных компаний имеет программу, помогающую человеку оплатить счета. Она известна как CAPS или Программа Помощи Потребителю. И если вы попадаете под эту программу, то обычно к коммунальным службам применяется формула, помогающая платить более доступную цену услуги. В дополнение, есть программа LIURP, где человек может обратиться за помощью по мерам экономии.

БОБ: И теперь о программе CAPS. Она только для людей с низким доходом или в ней могут участвовать и другие?

ГАРРИ: Программа разработана для людей с низким доходом, но коммунальные компании могут расширить рамки дохода до 200% от федерального уровня бедности в программе, известной как программа CARE, которая помогает людям, находящимся в тяжёлых обстоятельствах. Для того, кто недавно потерял работу, у кого изменился состав семьи или есть проблемы

со здоровьем, для престарелых и инвалидов – эти люди могут попадают в программу CARES.

БОБ: Я что-то слышал о ней, я только не помню, это усреднённые счета или по существующему расходу. Что это?

ГАРРИ: Это очень важно особенно с ожидающимся ростом цен на топливо. Усреднённые счета позволяют человеку выплачивать по плану на протяжении года. Коммунальная служба определит предыдущий расход и потом распределит это потребление на протяжении года и распределит платежи поровну на 12 месяцев. Таким образом, человек с ограниченным доходом не будет иметь резких повышений в цене зимой и понижений летом. Особенно зимой холода могут принести неожиданные расходы. Таким образом, усреднённые счета выравнивают это, и люди знают какой счет придет в каждом месяце, и это позволяет им более эффективно вести финансовые дела.

БОБ: Что случается, если человек опаздывает с оплатой счетов и хочет сохранить сервис? Может ли он что-то сделать?

ГАРРИ: Он может сделать несколько вещей. Первая из них – обратиться в коммунальную компанию и проверить могут ли они принять так называемую, «доступную выплату». Представитель беседует с потребителем. Определит доход покупателя, посмотрит, сколько человек живёт в доме, определит размер задолженности и за какой период времени она накопилась и выросла, и затем мы выработаем план выплат задолженности на протяжении определённого времени. Почти во всех случаях потребитель все равно должен платить по приходящему счету, а это поможет оплатить предыдущие счета путем организации выплаты. Если они не могут договориться с коммунальной службой о «доступных платежах», то у них есть вариант контакта с Комиссией по Коммунальным услугам. В этой комиссии есть Бюро Обслуживания Потребителя, организованное с целью рассмотрения жалоб потребителей и для посредничества по организации «доступных платежей». Есть ещё один вариант. Я говорю о программе CAPS. Эти программы для людей, которые принимают в них участие и платят, и им могут «простить задолженность» за определённый

период времени. Если вы в программе CAPS и делаете доступные платежи, то ваша задолженность прощается и коммунальная компания не будет принимать против вас меры, и ваша задолженность будет прощена на протяжении 1-3 лет. Но со временем долг прощается полностью.

БОБ: И при этом подразумевается, что лицо платит за текущие коммунальные услуги?

ГАРРИ: Абсолютно верно. Комиссия по Коммунальным Услугам заботится о растущих ценах и уровне долга, и пытается дать потребителям знать, что они должны оплачивать текущий счет. И компании будут сотрудничать с ними если только они оплачивают текущие счета.

БОБ: Теперь я знаю, что мы поговорили о программе универсального обслуживания. Всё ли мы осветили?

ГАРРИ: Я не думаю. Мы поговорили о CAPS, организованных выплатах, мы обсудили как экономить энергию и мы даже обсудили CARES. Есть четвертый элемент, известный как “Фонды Трудностей”. В некоторых областях штата это Программа дешёвой энергии, которая управляет Фондами Трудностей, в других – это фонд чрезвычайной ситуации, или даже это может быть Красный Крест. “Фонды Трудностей” – это фонды, в которые жертвует обычное население. Они жертвуют, прилагая определённую сумму к своему ежемесячному счёту или делая разовые пожертвования. Во всех случаях, коммунальные компании собирают эти пожертвования и образуют фонд для людей с низким доходом, такие как Программа дешёвой энергии или Чрезвычайный фонд для распределения этих ресурсов людям, находящимся в кризисной ситуации и под угрозой отключения. Это тоже часть универсальной программы.

БОБ: Вы много говорили о программах, которые помогают людям оплатить их ежемесячный счет, задолженности, и выработать план выплат. Порой бывает так: “Ну и дела, у меня отключают отопление”. Как потребитель, что я могу сделать?

ГАРРИ: Во-первых, надо помнить о тех программах и существующих грантах, таких как универсальная программа обслуживания, которую мы обсудили, и программа LINEAR, и надо использовать эту возможность.

БОБ: И это даже если мне грозит отключение?

ГАРРИ: Верно. Вы можете обратиться за ними в любое время. LINEAR доступна только определённое время года, так что к ней надо обращаться в этот период, когда она действует. Но, конечно же, вы попадаете в эти программы если вас отключают. Фактически, большинство этих программ посвящены людям, у которых есть денежные проблемы. Но иногда вы не попадаете под те программы, или вы не обратились к ним за помощью своевременно, и тогда человек может обратиться в Бюро защиты потребителя при Комиссии по Коммунальным Услугам и попросить их о вмешательстве в ситуации, и они побеседуют с вами, пытаясь выяснить каковы ваши доходы и расходы, какие у вас проблемы, и затем придут к так называемому неформальному решению с коммунальной службой, которому клиент или компания могут следовать.

БОБ: И это все можно сделать по телефону?

ГАРРИ: Это можно сделать по телефону. Есть бесплатный номер. И человек может позвонить и подать неофициальное прошение по телефону или написать письмо. У Комиссии по Коммунальным Услугам есть хороший вебсайт [[www.ruc.raonline.com](http://www.ruc.raonline.com)], и человек может воспользоваться им и подать неформальное прошение или просьбу по Интернету. Также у человека есть другой вариант, он может подать официальное прошение в Комиссию по Коммунальной Услугам. И это прошение пройдет через более официальное слушание, с судьей административного права или специальным агентом, для определения помощи потребителю.

БОБ: Будет ли это слушание проходить по месту жительства потребителя?

ГАРРИ: В большинстве случаев это будет проходить по месту жительства потребителя в условиях официального слушания или по телефону. Судьи

административного права и специальные агенты могут проводить телефонные слушания, где стороны находятся дома, а если у них есть адвокат, то в офисе адвоката.

БОБ: Сейчас некоторые люди говорят, что во время зимних месяцев у вас не могут отключить отопление. Так ли это?

ГАРРИ: Это верно, в том смысле, что период с 1 Декабря по 31 Марта существует так называемая «процедура зимнего прощения». И в это время, маловероятно, что у вас отключат услуги. Коммунальная компания должна запросить Общественную Коммиссию о разрешении на отключение сервиса. Однако это не является гарантией. Нет стандартного правила, где сервис не может быть отключен. Это просто сложнее. Реальность в том, что в это время коммунальные компании в большинстве случаев делают это на свое усмотрение, и предпочитают не обращаться общественную комиссию по коммунальным Услугам. Если они замечают, что кто-то несерьёзно к этому относится, не уплатил и должен тысячи долларов, то компании имеют право на запрос об отключении.

БОБ: Опять же, я слышал, от людей, что если в доме есть кто-то болен, то коммунальные услуги не могут быть отключены.

ГАРРИ: Опять же, это отчасти верно. Существует защита для людей, у которых проблемы со здоровьем. Каждый человек, у кого в доме есть больной и отключение сервиса может повлиять на состояние здоровья больного, может предоставить в коммунальную компанию заверенную доктором медицинскую справку о том, что отключение сервиса повредит здоровью человека. И затем коммунальная компания договорится о «доступных платежах», чтобы продлить этот сервис. Но есть два условия: 1) потребитель должен предъявит справку, подписанную доктором, 2) потребитель должен продолжать платить по текущему счету. Если потребитель не выплачивает по договорённости, то компания может подать запрос о прекращение услуги. И каждый месяц, каждые 30 дней, потребитель должен предъявлять новую справку, так что это его ответственность.

БОБ: Эти две защиты в области отключения коммунальной услуги, эти они доступны только людям с низким доходом или для любого потребителя?

ГАРРИ: Нет, обе защиты доступны любому потребителю, невзирая на доход. Каждый, у кого есть проблемы со здоровьем, может воспользоваться ими. И зимние процедуры отключения имеют широкие рамки для защиты всего населения.

БОБ: Поговорим немного об утеплении или экономии. Зависит ли это от дохода?

ГАРРИ: Это верно и люди должны понимать, что есть несколько программ по утеплению и экономии. Есть традиционные программы, которые финансируются фондами отдела энергосбыта, и в большинстве общин есть программа общественного содействия или специальный поставщик обеспечит эту услугу для человека. Это зависит от дохода. Также есть универсальная программа Обслуживания и Программа экономии для людей с низким доходом LIURP. Многие не знают, что есть две разные программы, и что они могут воспользоваться обеими.

БОБ: К примеру, я - жилец, не владеющий собственностью, позаботится ли обо мне эта программа, даже если я не владею домом?

ГАРРИ: Во всех программах, которые мы обсудили, нет различия между жильцом и владельцем. С той оговоркой, что владелец дома не обязан соглашаться с перестройкой своего дома. Жилец не имеет права изменить структуру стен или систему отопления без разрешения хозяина. В большинстве случаев, хозяева соглашаются на это. Если стороны согласны, то жилец может получить эту защиту. Аренда не может быть повышена для жильца на протяжении 18 месяцев, и жильца нельзя выселить так как жилье было улучшено.

БОБ: Что если владелец несет ответственность за оплату счетов, имеет задолженность по счетам и существует угроза отключения коммунальных услуг. Что может сделать жилец?

ГАРРИ: Это проблема. Мы живем в тяжелое экономическое время, и так же как и все домовладельцы находятся по гнётом экономической ситуации они иногда имеют задолженность. Если хозяин не заплатил за услуги, то жилец не может быть отключен, так как это не обязанность жильца. Коммунальная компания должна известить жильца до отключения услуги, и жилец имеет право оплатить за 30 последних дней и должен продолжать платить по счету для сохранения сервиса. Они не обязаны оплачивать всю задолженность владельца, только каждые 30 дней, как только они приближаются.

БОБ: Как коммунальная компания поддерживает связь с жильцом?

ГАРРИ: Коммунальная компания должна связаться с жильцом примерно так же, как и в других ситуациях отключения, то есть уведомить потребителя прямо по месту жительства, а если это невозможно, то вручить извещение или вывесить его на территории дома. Есть свои правила как должна вести себя коммунальная компания, она должны выяснить, живут ли в доме люди и известить жильцов.

БОБ: Не будем говорить об очевидном, но если хозяин говорит жильцу: «Не волнуйся об этом, я всё сделаю сам», и в какой-то момент сервис отключен. Есть ли какой-либо выход для жильца, если его отключили?

ГАРРИ: Закон предусматривает случаи до и после отключения коммунальных услуг. Конечно, мы всегда советуем жильцам не полагаться на то, что говорит хозяин, а позвонить в компанию, чтобы убедиться, что сервис оплачен. Но даже если он были отключен, то жилец имеет право оплатить последние 30 дней и подключить услугу снова.

БОБ: Итак, мы поговорили о разных программах и некоторые люди и организации по-разному участвуют в них. Вы упомянули, что программой утепления занимаются агенства общественного содействия (community action agencies), а другими программами занимаются другие агенства. Куда можно

обратиться вначале? К примеру лицо затрудняется с выплатами. Куда сначала должны они обратиться за помощью в этом вопросе?

ГАРРИ: Обычно я советую людям обратиться в их коммунальную компанию. Обратитесь к представителю компании, сообщите, что у вас возникли проблемы, спросите о «доступных платежах», спросите, может ли выплата быть растянута на определённый период. Узнайте, можете ли вы воспользоваться одной из универсальных программ для людей с низким доходом.

БОБ: Будет ли обслуживающий персонал из коммунальных служб помогать людям в поиске правильного решения, если они видят, что человеку положена помощь?

ГАРРИ: В большинстве случаев, если к ним обращается клиент, который затрудняется платить и находится в трудном положении, они направят его. Но в некоторых случаях это зависит от того, спросит ли сам потребитель: «Могу ли я обратиться за помощью?» Но предполагается, что компании направят людей в эти программы.

БОБ: Исходя из этого, мне кажется, что лучший совет для потребителей, если они запаздывают, или не могут платить – это обратиться к коммунальным компаниям и спросить: «Могу ли я на что-то рассчитывать на что-то при моем семейном доходе?»

ГАРРИ: Я думаю, что это отличный совет. Во-первых, надо поддерживать связь. Коммунальные службы хотят видеть ответственность со стороны потребителя. Они хотят, чтобы потребитель старался сам уладить проблемы и заплатить при первой возможности. Если потребитель не поддерживает связь или не платит вообще, то компании воспринимают это как недобросовестность и предпринимают серьезные меры.

БОБ: Гарри, благодарю Вас за время, проведенное с нами и за то, что вы рассказали нам немного о правах, обязанностях и программах доступных пользователям коммунальных услуг. С нами был Гарри Геллер из Проекта Закона Пенсильвании о Коммунальных Услугах. Большинство из сказанной

информации мы поместим на наш вебсайт [www.nwls.org](http://www.nwls.org) . Конечно же, там будет номер телефона для Проекта Закона Пенсильвании о Коммунальных Услугах, а также ссылки на различные вебсайты.

И снова, Гарри, спасибо за то, что были с нами. И спасибо вам от Северозападных Юридических Служб и от нашей программы «ДОСТУП К ПРАВОСУДИЮ»

ГАРРИ: Спасибо вам, Боб.

**Благодарности: (добавить)**

**Работали над программой: (добавить)**

**Особые благодарности : (добавить)**

**Отказ: (добавить)**