

Die Rechte und Pflichten eines Erdgaskunden und die Verpflichtungen des Unternehmens

Als Liberty-Gaskunde haben Sie Rechte und Pflichten, wie sie in den Vorschriften des NYS Department of Public Service (DPS) und im Home Energy Fair Practices Act (HEFPA) festgelegt sind. Diese Mitteilung fasst diese zusammen. Bitte bewahren Sie die Seiten eins und zwei als praktische Referenz auf. Eine Kopie des Liberty-Tarifs ist in unserem Büro oder unter [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com) erhältlich. **Im Falle eines Gaslecks oder eines anderen Notfalls rufen Sie uns jederzeit unter 1-800-673-3301 an.**

## Informationen zum bisherigen Verbrauch

Wenn Sie Ihre Immobilie vermieten und Ihre Erdgasrechnungen nicht direkt bezahlen oder wenn Sie ein potenzieller Mieter oder Vermieter sind, können Sie dennoch die Verbrauchsdaten der letzten zwei Jahre für diesen Standort abrufen. Bitte füllen Sie das Formular aus, das Sie auf der Seite „Energieverbrauchsübersicht“ im Dropdown-Menü „Kundenservice“ unter [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com) finden.

## Fragen, Probleme und Einsprüche

Bitte kontaktieren Sie uns so schnell wie möglich, wenn Sie Beschwerden, Fragen oder Probleme mit Ihrer Gasversorgung haben. Sie erreichen uns montags bis freitags von 8:00 bis 16:30 Uhr gebührenfrei unter der Nummer 1-800-454-2201, per Post unter der Adresse P.O. Box 270, Massena, NY 13662 oder online unter [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com).

Sollten Sie nach dem Gespräch mit uns immer noch nicht zufrieden sein, können Sie das DPS bitten, Ihren Streitfall zu prüfen, indem Sie sich online unter [www.dps.ny.gov/complaints](http://www.dps.ny.gov/complaints) an das DPS wenden oder die gebührenfreie HELPLINE unter (800) 342-3377 an Werktagen von 8:30 bis 16:00 Uhr anrufen. Sie können sich auch schriftlich an folgende Adresse wenden: Office of Consumer Services, Department of Public Service, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350. Das DPS verfügt außerdem über eine Notfall-HOTLINE (800) 342-3355 für Privatkunden bei Fragen zur Ein- oder Abschaltung der Gasversorgung. Diese ist an jedem Werktag von 7:30 bis 19:30 Uhr besetzt. Sie können das DPS auch online unter [www.dps.ny.gov](http://www.dps.ny.gov) kontaktieren.

## Rechnungsstellung

**Zahlungsfrist** – Rechnungen sind bei Erhalt fällig und zahlbar. Eine Zahlung gilt 23 Tage nach Versand der Rechnung an Sie (etwa 24 Tage nach dem auf der Rechnung angegebenen Rechnungsdatum) als überfällig. Wenn Sie nach diesem Datum zahlen, fällt möglicherweise eine Verzugsgebühr an.

**Zahlungsorte** – Zahlungen können persönlich in unserem Büro in der 33 Stearns St., Massena, per Post an Liberty Utilities New York, PO BOX 75463, Chicago IL 60675-5463, über das Online-Portal „My Account“ von Liberty; bei einem unserer autorisierten Zahlungsgagenten, wo Sie persönlich bezahlen können; oder telefonisch unter 1-800-454-2201.

**Rechnungsgenauigkeit** – Wir tun alles, um Ihre Rechnung korrekt zu erstellen. Ihr Zählerstand wird das ganze Jahr über alle zwei Monate abgelesen. In den dazwischenliegenden Monaten wird Ihre Rechnung auf der Grundlage eines geschätzten Verbrauchs erstellt. An den Tagen, an denen eine Schätzung Ihres Zählerstands vorgesehen ist, können Sie Ihren Zählerstand selbst ablesen und uns unter 1-800-454-2201 anrufen oder unsere Website unter [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com) besuchen. Wenn wir nach acht aufeinanderfolgenden Monaten keinen tatsächlichen Zählerstand erhalten können und Sie oder die Person, die den Zugang zum Zähler kontrolliert, keinen Termin mit uns zur Ablesung des Zählers vereinbaren und einhalten, kann Ihnen eine Gebühr von bis zu 100 \$ berechnet werden.

**Gemeinsamer Zähler** – Wenn der Gaszähler eines Mieters auch den Verbrauch außerhalb der Wohnung des Mieters erfasst, ist der Mieter nicht verpflichtet, die Kosten für diese Leistung zu tragen, und der Vermieter des Mieters muss Kunde des Versorgungsunternehmens werden. Dies ist im Bundesstaat New York gesetzlich vorgeschrieben. Rufen Sie uns unter 1-800-454-2201 an, wenn Sie vermuten, dass Sie einen gemeinsamen Zähler haben.

## Kaution

Falls wir eine Kaution verlangen, richtet sich deren Höhe nach dem doppelten Betrag der durchschnittlichen Monatsrechnung. Bei Kunden mit Gasheizung richtet sich dieser Betrag nach dem doppelten Betrag der durchschnittlichen Monatsrechnung während der Heizperiode. Wir verlangen eine Kaution von allen neuen Gewerbekunden sowie von kurzfristigen oder saisonalen Privatkunden. Wenn Sie ein bestehender Liberty-Gaskunde sind oder ein ehemaliger Kunde, der innerhalb von 60 Tagen nach Schließung eines früheren Kontos ein neues Konto beantragt, verlangen wir keine Kaution, es sei denn: 1) Sie haben zwei aufeinanderfolgende Monate mit Zahlungsrückständen angesammelt UND die Hälfte des fälligen Betrags nicht bezahlt oder 2) wir haben Ihre Versorgung in den letzten sechs Monaten wegen Nichtzahlung gesperrt oder 3) Sie haben Insolvenz angemeldet. Wenn Sie Sozialhilfeempfänger sind, können wir von Ihnen keine Kaution verlangen.

## Probleme mit dem Vermieter

Wenn Sie in einem Mehrfamilienhaus oder einem Zweifamilienhaus wohnen UND Ihr Vermieter die Gasrechnungen für das Gebäude nicht bezahlt, können Sie möglicherweise die Versorgung aufrechterhalten, indem Sie sich mit den anderen Mietern zusammentun, um die Rechnung zu bezahlen.

## Zahlungsaufschubvereinbarung

Wenn Sie finanzielle Schwierigkeiten haben, die Sie daran hindern, Ihre Rechnungen zu bezahlen, werden wir gemeinsam mit Ihnen eine Zahlungsaufschubvereinbarung ausarbeiten. Die Vereinbarung muss fair sein und Ihre finanziellen Verhältnisse berücksichtigen. Größere gewerbliche Kunden haben keinen Anspruch auf Zahlungsaufschubvereinbarungen.

## Letzte Kündigungsmittelung, Verfahren zur Abschaltung und Wiederanschaltung der Versorgung, besondere Schutzmaßnahmen

Wenn Sie überfällige Rechnungen nicht bezahlen, dürfen wir Ihre Versorgung erst dann unterbrechen, nachdem wir Ihnen die erforderliche Mitteilung zugestellt und Ihnen eine Zahlungsaufschubvereinbarung für den überfälligen Betrag angeboten haben. Bevor wir die Versorgung wegen einer überfälligen Rechnung oder Kaution unterbrechen können, müssen wir Ihnen eine endgültige Kündigungsmittelung zusenden.

Die endgültige Kündigung kann 15 Tage später erfolgen, wenn Sie Privatkunde sind, und 8 Tage später, wenn Sie Gewerbekunde sind. Sofern Sie die Voraussetzungen erfüllen, bieten wir Ihnen mindestens sieben Tage (zehn Tage bei postalischem Versand) vor der Abschaltung eine Zahlungsaufschubvereinbarung an. Wenn Sie die Vereinbarung unterzeichnen, können wir den Dienst nicht abschalten, solange die Zahlungen wie vereinbart erfolgen.

Ihre Versorgung wird nicht unterbrochen, wenn Sie Anspruch auf die im Abschnitt „Härtefallregelungen“ unten beschriebenen besonderen Schutzmaßnahmen haben. Eine ausführlichere Fassung dieser Bestimmungen erhalten Sie telefonisch unter der Nummer 1-800-454-2201.

### Wiederanschluss des Dienstes

Sollten wir Ihre Versorgung unterbrechen, werden wir diese innerhalb von 24 Stunden wiederherstellen, nachdem Sie den fälligen Betrag beglichen oder – sofern Sie die Voraussetzungen erfüllen – eine Zahlungsaufschubvereinbarung unterzeichnet und die Anzahlung geleistet haben; oder wenn das DPS uns anweist, die Versorgung wiederherzustellen; oder wenn eine ernsthafte Gefahr für Ihre Gesundheit oder Sicherheit besteht. Wir sind berechtigt, eine Gebühr von bis zu 64 \$ für die Wiederherstellung des Dienstes während der normalen Arbeitszeiten (montags bis freitags von 8:00 bis 16:30 Uhr) zu erheben; außerhalb dieser Zeiten und an diesen Tagen beträgt die Gebühr 96 \$.

### Verfahren bei Härtefällen

Gemäß den Vorschriften des DPS werden wir die Gasversorgung aufrechterhalten, wenn die Gesundheit oder Sicherheit einer Person durch den Ausfall der Heizung gefährdet ist. Außerdem werden wir Gesundheits- oder Sicherheitsprobleme an das Sozialamt weiterleiten. In dem folgenden Härtefall werden wir die Versorgung NICHT unterbrechen:

- **Gesundheitliche Notlage** – Wenn Sie oder ein Familienmitglied schwer erkrankt sind, unter einer Krankheit leiden oder auf lebenserhaltende Geräte angewiesen sind, können wir Ihnen helfen. Wenn Sie uns ein ärztliches Attest Ihres Arztes oder des örtlichen Gesundheitsamtes vorlegen, setzen wir Ihre Versorgung für 30 Tage fort. Wir werden Ihre Versorgung während des Notfalls nicht unterbrechen, aber Sie sind weiterhin für Ihre Rechnungen verantwortlich. **WICHTIG:** Wenn Sie Erdgas benötigen, um ein lebenserhaltendes Gerät zu betreiben, bleibt das Attest so lange gültig, wie das Gerät benötigt wird.
- **Senioren, Blinde oder Menschen mit Behinderung** – Wenn Sie 62 Jahre oder älter, blind oder behindert sind und ALLE Personen, die mit Ihnen zusammenleben, ebenfalls Senioren, blind, behindert oder unter 18 Jahre alt sind, werden wir besondere Anstrengungen unternehmen, um Ihre Versorgung aufrechtzuerhalten. Wir werden Sie mindestens 72 Stunden vor der geplanten Abschaltung telefonisch oder persönlich kontaktieren, um einen fairen Zahlungsplan auszuarbeiten. Einige Nicht-Privatkunden haben möglicherweise Anspruch auf besondere Schutzmaßnahmen. Rufen Sie unser Büro unter 1-800-454-2201 an, um mehr zu erfahren.
- **Schutz bei kaltem Wetter (1. November bis 15. April des folgenden Jahres)** – Wenn Sie Ihre Heizkosten direkt an den Versorger zahlen, können wir Ihre Versorgung erst dann unterbrechen, wenn wir geprüft haben, ob die Unterbrechung der Versorgung zu ernsthaften Gesundheits- oder Sicherheitsrisiken führen würde  
Versorgungsunterbrechung entstehen würde. Wir werden versuchen, Sie mindestens 72 Stunden vor der geplanten Unterbrechung telefonisch oder persönlich zu kontaktieren. Weitere Informationen zum Schutz bei kaltem Wetter finden Sie auf der Webseite „Extreme Weather Prep“ (Vorbereitung auf extremes Wetter) unter dem Dropdown-Menü „Safety“ (Sicherheit) auf [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com) oder durch Scannen des QR-Codes.



### Versorgungsklassen

Kunden, die gemäß den nachstehenden Dienstleistungskategorien anspruchsberechtigt sind, können entweder einen Vertriebsvertrag (für die kontinuierliche Lieferung von Erdgas durch das Unternehmen) oder einen Transportvertrag (für die kontinuierliche Beförderung vertraglich vereinbarter Erdgasmengen, die Eigentum des Kunden sind) abschließen.

**SC 1 – Wohnbereich:** Jede Nutzung von Gas für Wohnzwecke in Ein- oder Zweifamilienhäusern; in separat gemessenen Wohnungen eines Mehrfamilienhauses; in Zweifamilienhäusern für den Einsatz in Geräten zur Warmwasserbereitung oder Raumheizung, sofern diese Leistungen beiden Familien gemeinsam zur Verfügung stehen; für Raumheizung oder Raumheizung und Warmwasserbereitung in Wohnheimen und Mehrfamilienhäusern, in denen nicht mehr als 25 % des Raumvolumens durch nicht zu Wohnzwecken genutzte Aktivitäten belegt sind und diese Leistungen allen Familien gemeinsam zur Verfügung stehen.

Gilt auch für die ausschließliche Nutzung im Zusammenhang mit einer Wohngemeinschaft, sofern diese von einer gemeinnützigen Körperschaft betrieben wird, rund um die Uhr Personal vor Ort ist und die Wohngemeinschaft Wohnraum für höchstens vierzehn Bewohner bietet.

**SC 2 – Kleine allgemeine Firma (gewerblich):** Jede Gasnutzung durch einen Kunden für Gasdienstleistungen zu nicht-wohnlichen Zwecken, die nicht direkt unter eine andere Dienstleistungskategorie fällt.

**SC 2L – Großunternehmen (gewerbliche Großkunden):** Jede Gasnutzung durch einen Kunden für Gasdienstleistungen zu nicht-privaten Zwecken, die nicht direkt unter eine andere Dienstleistungskategorie fällt. Die jährliche Mindestmenge dieser Dienstleistungskategorie darf nicht unter 300.000 Therm liegen.

**SC 3 – Großabnehmer (Industrie):** Für alle Zwecke für Kunden, deren Gasverbrauch der industriellen Verarbeitung und der damit verbundenen Befuerung von Kesseln dient und die einen schriftlichen Vertrag über die Bereitstellung einer Vertragsmenge von mindestens 200 Mcf pro Tag an einem Standort und über einen Zähler abschließen, der den täglichen Verbrauch erfassen und diese täglichen Messwerte elektronisch an das Unternehmen übermitteln kann. Die jährliche Mindestmenge dieser Dienstleistungsklasse darf nicht weniger als 365.000 Therm betragen. Die Dienstleistung im Rahmen dieser Dienstleistungsklasse kann mit unterbrechbarer Dienstleistung (Verkauf oder Transport) kombiniert werden, darf jedoch nicht mit einer anderen festen Dienstleistung kombiniert werden, die über denselben Zähler erbracht wird.

**SC 4 – Unterbrechbare Versorgung:** Versorgung für alle Zwecke auf unterbrechbarer Basis für jeden Kunden, der in der Lage ist, eine vollständige Unterbrechung der Versorgung während Zeiten hoher Gasnachfrage durch Kunden mit höherer Versorgungspriorität zu akzeptieren, und der in einer schriftlichen Vereinbarung die maximale Tagesmenge von mindestens 200 Mcf pro Tag an unterbrechbarem Gas festlegt, die ihm zur Verfügung gestellt werden soll. Die jährliche Mindestmenge gemäß dieser Bestimmung darf nicht weniger als 250.000 Therms betragen. Bestehende Kunden, die derzeit nach diesem Tarif versorgt werden und die Kriterien hinsichtlich Nachfrage und Jahresmenge nicht erfüllen, werden weiterhin versorgt.

Weitere Informationen zu Tarifklassen und die aktuellen Tarife finden Sie unter [www.libertyenergyandwater.com](http://www.libertyenergyandwater.com). Geben Sie dort Ihren Bundesstaat und Ihre Stadt ein und klicken Sie auf der Seite „About Liberty“ im Dropdown-Menü „For Home“ auf die Schaltfläche „View Tariff“. Sie können auch den QR-Code mit Ihrem Smartphone scannen.



## Helpen Sie uns, Ihnen einen besseren Service zu bieten

Falls Sie dies in den letzten zwei Jahren noch nicht getan haben, füllen Sie bitte das Formular auf der nächsten Seite aus und senden Sie es zurück. Wir werden Ihr Konto aktualisieren, damit Sie keine wichtigen Mitteilungen, Schutzmaßnahmen und Informationen verpassen. Bewahren Sie die Seiten eins und zwei bitte zu Ihrer Information auf. **Füllen Sie bitte die folgenden Angaben aus und senden Sie das ausgefüllte Formular an:** Liberty, PO BOX 270, Massena, NY 13662

Name: \_\_\_\_\_ Kontaktnummern  
Dienstadresse: \_\_\_\_\_ Privat: \_\_\_\_\_  
Ort: \_\_\_\_\_ Mobil: \_\_\_\_\_  
Postleitzahl: \_\_\_\_\_ Arbeit: \_\_\_\_\_  
Kontonummer (wie auf der Rechnung angegeben): \_\_\_\_\_ E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

Dirección Postal (si es diferente a la dirección de servicio):

Straße: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_  
Bundesland: \_\_\_\_\_ Postleitzahl: \_\_\_\_\_

Ich oder  ein Mitglied meines Haushalts (bitte das entsprechende Kästchen ankreuzen) ist 62 Jahre oder älter.

Geburtsdatum des Kontoinhabers: \_\_\_\_\_

Geburtsdatum des anderen älteren Haushaltsmitglieds: \_\_\_\_\_

Ich habe folgende Härtefälle:

Medizinisch:  Kontoinhaber  Haushaltsmitglied

Bitte erläutern Sie: \_\_\_\_\_

Lebenserhaltende Geräte:  Kontoinhaber  Haushaltsmitglied

Bitte erläutern Sie: \_\_\_\_\_

Blind  Kontoinhaber  Haushaltsmitglied

Sonstige Behinderung:  Kontoinhaber  Haushaltsmitglied

Bitte erläutern Sie: \_\_\_\_\_

Ich erhalte:  Sozialhilfe  Ergänzende Sozialhilfe (SSI)  Sonstige Unterstützung (bitte angeben) \_\_\_\_\_

Ich wohne in einem Mehrfamilienhaus oder einem Zweifamilienhaus, habe aber kein eigenes Konto bei Liberty Utilities  Ja  Nein

Ich nutze Erdgas für  Zwangslüftungsheizung  Heizkessel  Raumheizgerät  Heizgerät  Warmwasserbereiter

Ofen  Wäschetrockner  Kamineinsatz  Poolheizung  Sonstige \_\_\_\_\_

**Ausgeglichene (Budget-)Abrechnung** - Es steht ein Budgetplan zur Verfügung, mit dem Sie Ihre Gasgebühren gleichmäßig über einen Zeitraum von 12 Monaten verteilen können.

Bitte melden Sie mich für den „Balanced (Budget) Billing Plan“ an. (Rufen Sie uns an, um weitere Informationen zu erhalten.)

**Benachrichtigung durch Dritte** - Alle Privatkunden können einen Dritten benennen, der alle Benachrichtigungen bezüglich der Kündigung der Gasversorgung erhält. Ihr „Dritter“ muss den untenstehenden Abschnitt lesen, ausfüllen, unterschreiben, datieren und an uns zurücksenden.

Programm für Dritte

Angaben zum Dritten:

Name: \_\_\_\_\_

Postanschrift: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

Bundesland: \_\_\_\_\_ Postleitzahl: \_\_\_\_\_

Kontaktnummern:

Tagsüber: \_\_\_\_\_ Abends: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_