



N A R U C
National Association of Regulatory Utility Commissioners



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Relațiile cu Consumatorii

Partea I:

Contessa Poole-King
Coordonatorul Relațiilor cu Consumatorii
Comisia Serviciilor Publice din Missouri

C.P. 360
Jefferson City, MO 65102
(573) 526-1952

Contessa.king@psc.mo.gov

www.psc.mo.gov

Iunie 2010



Relațiile cu consumatorii

Partea I:

- Legea Drepturilor Consumatorului; Responsabilitățile consumatorului
- Gestionarea implicării publice
- Rolul Autorităților de Reglementare în asigurarea Protecției Consumatorilor; Sfera protecției
- Educarea consumatorilor
- Consolidarea Interfeței consumatorilor
- Contribuția consumatorului în procesul de luare a deciziei de reglementare

Legea Drepturilor Consumatorului

- Comisia Serviciilor Publice din Missouri (PSC) se va asigura că cetățenii beneficiază de utilități suficiente, în condiții de siguranță și la prețuri rezonabile.
- Vom furniza informații publice pentru consumatori, care le vor ajuta în a alege între utilități.
- Vom oferi un proces eficient de reglementare ce va răspunde tuturor întrebărilor.
- Ne vom îndeplini sarcinile din punct de vedere etic și profesional atunci când vom servi toți consumatorii.

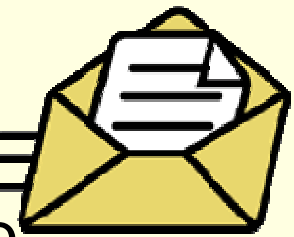
Legea Drepturilor Consumatorului

Consumatorii rezidențiali se bucură de următoarele drepturi în temeiul prevederilor normelor și reglementărilor comisiei:

- Dreptul la utilități, dacă este refuzat, compania trebuie să ofere explicații la refuz și să recomande demersurile necesare a fi luate pentru a primi serviciul de utilitate.
- Să discute cu personal calificat în timpul programului normal de lucru
- Să conteste și să dispute tariful întreg sau parțial.
- Să depună o reclamație formală/ informală la PSC.

Legea Drepturilor Consumatorului

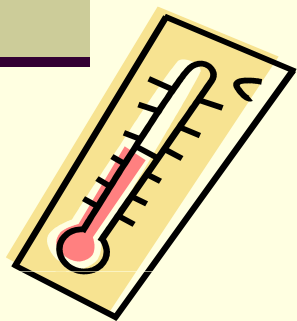
- Un aviz de deconectarea de la serviciul unei companii de utilități în care se va anunța data la care la sau după care serviciul va fi întrerupt pentru neplată și a acțiunilor corespunzătoare necesare pentru a evita întreruperea.
- Amânarea cu 21 zile a întreruperii dacă aceasta va agrava o situație medicală de urgență a oricărui rezident la locul prestării serviciului



Proiectul de Lege a Drepturilor Consumatorului



- Evitarea întreruperilor de agent termic atunci când Serviciul Meteorologic Național anunță temperaturi mai mici de 0 °Celsius (32° Fahrenheit)(se aplică în perioada 1 Noiembrie - 31 Martie în timpul perioadei reci).



- Evitarea întreruperilor serviciilor legate de sistemele de răcire atunci când Serviciul Meteorologic Național anunță temperaturi ce vor depăși 35° Celsius (95° Fahrenheit) *sau* că indicele de căldură va depăși 40° Celsius (105° Fahrenheit) (se aplică în perioada 1 Iunie – 31 Septembrie în timpul perioadei de vreme aridă)

Responsabilitățile consumatorului

■ Planificări:

- ✓ Deși nu este obligatoriu, consumatorii trebuie să contacteze compania de utilități cu câteva săptămâni înainte de a se muta.

■ Consumatorii trebuie să coopereze furnizând informații importante companiei de utilități:

- ✓ Numele și dovada identificării
- ✓ Utilitatea și adresa poștală
- ✓ Informații de contact

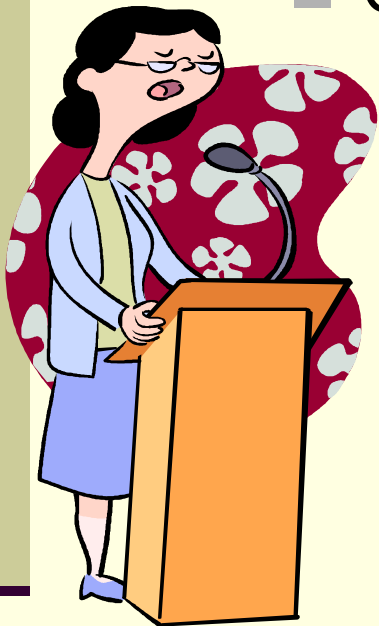
Responsabilitățile consumatorului

- Achită un depozit dacă este cerut.
- Plătește factura la timp.
- Procedează conform modalităților de plată.
- Oferă acces companiei la utilajele sale.
- Achită factura care corectează o sumă anterioară mai mică



Gestionarea implicării publice

■ Comentariile publicului:



- Pe marginea procedurii de stabilire a tarifului
- Care nu au legătură cu stabilirea tarifului
- Reglementări
- Alte cazuri examinate de Comisie (ex. acorduri teritoriale, FAC, ISRS)

■ Audieri publice locale

■ Seminare

Rolul Autorității de Reglementare în asigurarea Protecției Consumatorilor; Sfera de protecție

Comisia Serviciilor Publice din Missouri este atât cvasi-judiciară cât și cvasi-legislativă. PSC are responsabilitatea statutară de a se asigura că consumatorii primesc:

- Servicii sigure și adecvate la:
- Prețuri corecte și rezonabile
 - ✓ Prețurile trebuie stabilite la un nivel care va oferi acționarilor companiilor o oportunitate (nu o garanție) de a câștiga un profit rezonabil al investițiilor lor.

Rolul Autorității de Reglementare în asigurarea Protecției Consumatorilor; Sfera de protecție

- Asigurarea respectării standardelor de siguranță și calitate a serviciilor.
- Punerea în aplicare a regulilor, tarifelor și normelor Comisiei.
- Promulgarea normelor administrative și aplicarea lor.
- Securitatea operațională a cooperativelor electrice rurale și a utilităților municipale.

Modul în care Departamentul Serviciilor Consumatorului este în beneficiul Consumatorului și Autorității de Reglementare

- Prima impresie a Comisiei Serviciilor Publice.
- Întreprinde măsuri pentru a identifica tendințele în funcție de tipul de utilitate: problemele de facturare și problemele legate de calitatea serviciilor sunt stabilite pe zone geografice pentru a reacționa proactiv și nu reactiv.
- Îmbunătățește procesele ineficiente prin reducerea duratei ciclului, care la rândul său economisește companiilor de utilități și PSC timp și scade costurile afacerilor.
- Identifică nevoile educaționale.
- Legislatorii, factorii de decizie politică și populația află mai multe despre tarifele și problemelor companiilor de utilități, având acces facil la informații prin intermediul Departamentului Serviciilor Consumatorilor.

Educarea Consumatorului

Parteneriatele oferă accesul la resursele suplimentare și își extind astfel audiența. Membrii organizațiilor devin și ele imediat audiență suplimentară pentru proiect.

➤ **Partenerii PSC Missouri:**

- Companiile de utilități
- Agențiile de asistență socială
- Legislații
- Agențiile guvernamentale
 - Locale
 - Statale
 - Federale
- Organizațiile religioase
- Școlile
- Organizațiile comunitare

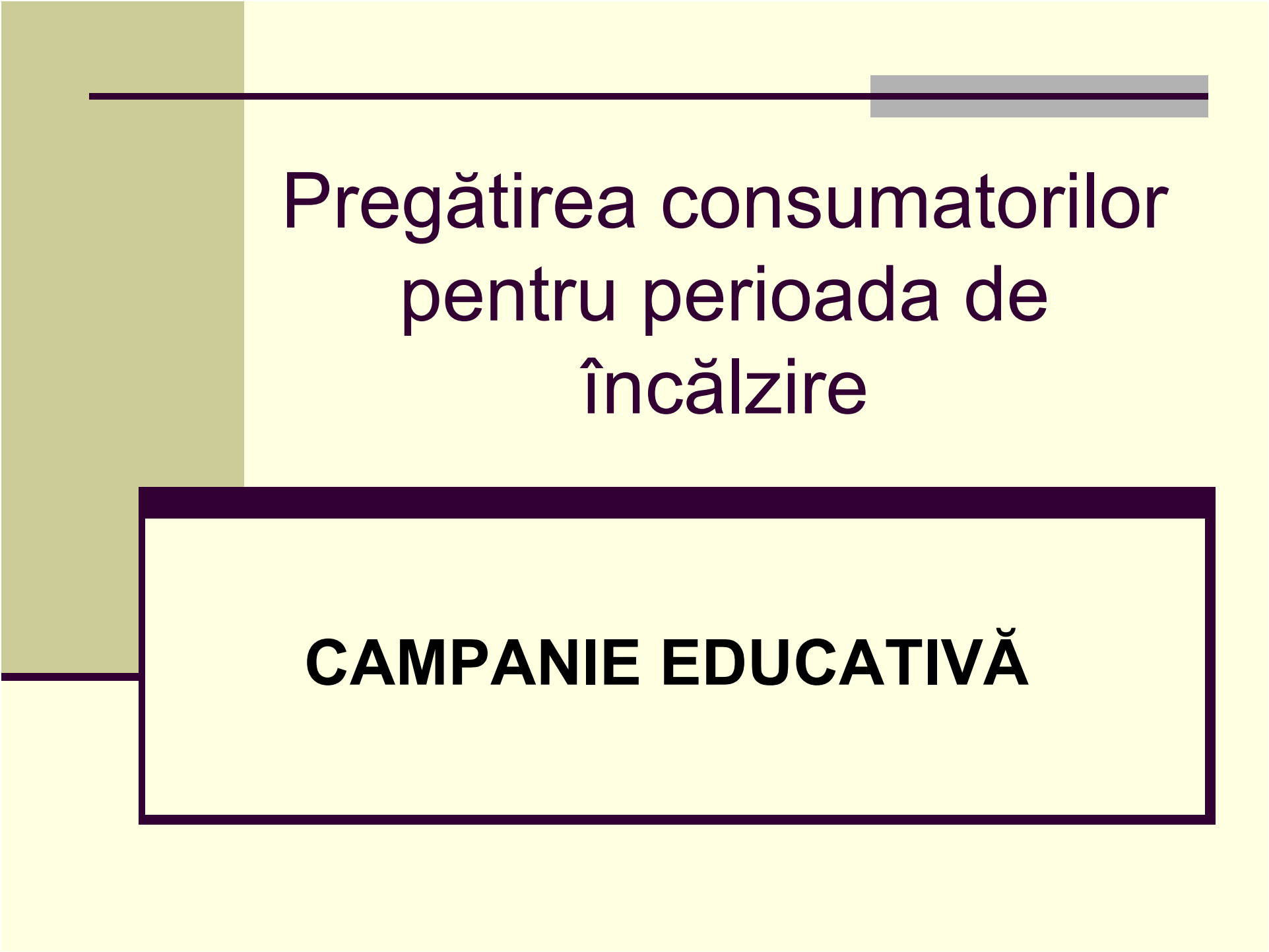
Educarea Consumatorului

- Întuniri legislative în primării
- Forumuri educaționale
- Târguri energetice

Târguri de sănătate și sprijin pentru vârstnici

- Târgul Statului Missouri
- Organizația afro-americanilor din Camera Reprezentanților din Missouri





Pregătirea consumatorilor pentru perioada de încălzire

CAMPANIE EDUCATIVĂ

Campania Educativă a MPSC

Enunțarea Problemei

- În mai 2008, se aștepta o scumpire cu 50% a prețurilor la gazele naturale în comparație cu prețurile din iarna anterioară (2007-2008).
- Consumatorii nu ar fi știut că îi așteaptă cheltuieli suplimentare pentru încălzirea spațiilor decât după ce ar fi primit facturile chiar înaintea sau după sărbătorile de iarnă. Pentru bugetul consumatorilor, șocul creșterii prețului la gaze ar fi putut întârzia, dar ar fi devenit realitate atunci când urmau a fi ajustate facturile pentru a reflecta consumul real.

Campania Educativă a CSPM

Obiectiv

- De a depune toate eforturile rezonabile pentru a-i anunța pe locuitorii statului Missouri de situația așteptată pentru a-i pregăti să minimizeze efectele negative cu care se vor confrunta în sezonul de iarnă 2008-2009.

Campania Educativă a MPSC

Soluția

- Elaborarea unui mesaj uniform pentru a comunica consumatorilor despre costul ridicat al energiei și capacitatea consumatorului de a-și controla costurile de energie.
- Elaborarea unui plan de distribuire a materialelor educative noi cât și a celor existente (ex. broșuri, anexe la facturi, postere, anunțurile publice, etc.) cu privire la abilitatea consumatorului de a ajusta și a economisi consumul de energie.

Campania Educativă a MPSC

Acțiuni de întreprins

- Impactul asupra consumatorului trebuie cuantificat pe baza consumului din iarna trecută și prețurile așteptate la gazele naturale și vor fi trimise mesaje pentru consumatori.
- Pentru distribuirea de mesaje informative, consumatorii vor fi împărțiți în trei categorii, potrivit cu situațiile lor. Aceste categorii sunt:
 1. Clienții cu facturi neachitate
 2. Clienții cu venituri mici
 3. Clienții la care se vor reduce veniturile disponibile

Campania Educativă a MPSC

Acțiuni de întreprins

(continuare)

Educarea consumatorilor privind chestiuni care se pot face:

- Măsuri fără de cost
- Măsuri cu costuri reduse
- Măsuri pe termen lung
 - fără niciun cost sau ieftine, imediate și cu unele beneficii cuantificabile
 - cu costuri mai mari, pot necesita o planificare, pot fi pe termen mai lung și au beneficii cuantificabile

Campania Educativă a MPSC

Acțiuni de întreprins

(continuare)

Încurajarea companiilor de utilități de a folosi mesaje creative și oportunități educative unice pe care le pot avea pe teritoriul serviciilor lor, de a disemina mesaje de conservare și acțiuni de eficientizare a energiei prin folosirea:

- Centrelor de apel - call center
- anexe la facturi
- oportunități de discutare în service grupuri
- materiale ce pot fi împărțite clienților de colecții companiilor de utilități din teren
- emisiuni radiofonice interactive și alte modalități de contactare a publicului

Campania Educativă a MPSC

Acțiuni de întreprins

(continuare)

- Elaborarea sau recomandarea informațiilor disponibile privind eficiența energetică/eforturile de conservare de care pot beneficia chiriașii.
- Informarea consumatorilor despre entitățile care vând și instalează obiecte de eficiență energetică (ex.termostatele programabile) pentru a reduce consumul de energie în iarna viitoare.
- Creșterea numărului de personal capabil să efectueze audit energetic detaliat în timp util pentru a satisface cererea publicului.

Campania Educativă a MPSC

Acțiuni de întreprins

(continuare)

Recurgerea la asistența unor grupuri cum ar fi:

- ❖ Serviciile sociale
- ❖ Organizațiile religioase
- ❖ Entități comunitare
- ❖ Legislative
- ❖ Asociațiile de Activități Comunitare
- ❖ AARP
- ❖ Departmentul de Resurse Naturale(DNR)
- ❖ Departamentul sănătății și serviciilor pentru vârstnici
- ❖ Furnizorii de servicii medicale la domiciliu
- ❖ **Cantine mobile**
- ❖ Școlile
- ❖ Cluburile de Fete și Băieți
- ❖ Lucrătorii de sprijin comunitar

Campania Educativă a MPSC

Acțiuni de întreprins (continuare)

Conținutul posibilului mesaj uniform:

- Piețele cu ridicata de gaze naturale sunt exceptate de reglementările federale și cele de stat.
- Companiile de distribuție a gazului achiziționează gazele pentru consumatori și trec aceste costuri direct la consumatori.
- Două treimi din media costurilor facturilor la gazele naturale pentru consumatorii rezidențiali sunt de regulă costurile gazului achiziționat.
- Clienții dețin controlul asupra consumului, care ulterior va avea efect asupra facturilor.

Campania Educativă a MPSC

Acțiuni de întreprins

(continuare)

- Examinarea posibilităților de a face Anunțuri de Serviciu Public (ASP) prezentate de celebrități din Missouri (jucători celebri de baseball, fotbal sau artiști vestiți).

Campania Educativă a CSPM



Data lansării:

- Va începe în August și până în Septembrie pentru a lăsa consumatorilor timp suficient să ia măsuri pentru posibile îmbunătățiri înainte de răcirea vremii, dar va continua și în sezonul de încălzire de iarnă și în sezonul de răcire de vară.

**BE
ENERGY
EFFICIENT**

prepare • conserve • save

www.beenergyefficient.org

BEE ENERGY EFFICIENT



O co-inițiativă a Comisiei Serviciilor Publice din Missouri și a Secției Energie a Departamentului de Resurse Naturale, **BEE** este susținută de numeroase organizații și companii de utilități care deserveșc statul Missouri.

BEE ENERGY EFFICIENT



 Îmbunătățire eficienței energetice a locuințelor pentru a reduce consumul.

 Folosirea programelor de izolare a locuințelor pentru iarnă.

 Utilizarea dispozițiilor Normelor de Vreme Rece pentru a proteja consumatorii care prezintă un risc mai mare de a fi în imposibilitatea de a-și permite gaze naturale.

 Utilizarea facturării bugetare.

BEE ENERGY EFFICIENT



Site-ul “BEE” conține:

- ▶ Sfaturi pentru încălzirea pe timp de iarnă
- ▶ Sfaturi pentru răcorire în timpul verii
- ▶ Energiile regenerabile
- ▶ Link-uri către companiile de utilități
- ▶ Programele și Agențiile guvernamentale
- ▶ Programe de asistență energetică



[Home](#)
[Contact](#)

[Winter Heating Tips](#)

[Summer Cooling Tips](#)

[Resources](#)

[Links to Utilities](#)

[For the Media](#)

What's The Buzz?

These days it seems as if everything is on the rise . . . grocery prices, gasoline prices and the cost of energy. It's getting tougher and tougher to maintain a household budget . . . and that's where BEE comes in.

BEE stands for "Be Energy Efficient," and is aimed at helping you remain in control of your energy bills. There are steps every household can take today to minimize energy use and stabilize related costs. Conservation is an all season opportunity. Energy saving tips for both the [cooling](#) and [heating](#) seasons can be found in this Web site.

A co-initiative of the [Missouri Public Service Commission](#) and [Missouri Department of Natural Resources' Division of Energy](#), BEE is also supported by many organizations and [utilities](#) serving the state of Missouri.

Use links on the black navigation bar above to browse through our BEE site.

Energy Assistance and Summer Cooling

The links below are included among many others on our [Resources Page](#).

- [Summer Cooling Tips](#) - (Missouri Department of Natural Resources)
- [BEE Videos page](#)
- [Community Action Agencies](#) (Missouri Association for Community Action)
- [Low-Income Weatherization Assistance Program](#) - (Missouri Department of Natural Resources)
- [State Emergency Management Agency - Awareness Campaigns](#) - (State Emergency Management Agency)



Internet | Protected Mode: On



140%

BEE ENERGY EFFICIENT



Publicații:

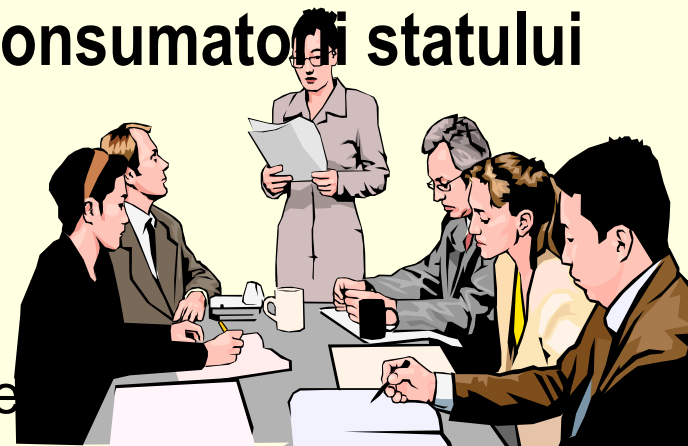
- ▶ Publicația electronică “The Buzz”
- ▶ Broșura “Sfaturi despre economisirea energiei acasă”
- ▶ Broșura “Programe de reduceri ale companiilor de utilități”
- ▶ “Un ghid pentru a vă ajuta în gestionarea serviciilor de utilități”

Consolidarea caracterului interdisciplinar pentru consumatori

Conlucrarea în efortul de a educa consumatorii statului Missouri:

- **Întâlniri periodice**

- Mese rotunde trimestriale
- Întâlniri individuale cu companiile de utilități



- Instruirea membrilor PSC și a personalului din companiile de utilități privind noile servicii, norme și modificări ale regulamentului, procesele interne.

- Schimbul de informații între PSC/OPC/Companiile de utilități/Alte grupuri de interese ale consumatorilor

- Vizite la locații (programate sau ad-hoc).

Consolidarea caracterului interdisciplinar pentru consumatori

**Programe de sensibilizare și informare a consumatorului
de către companiile de utilități:**

- ☐ Donații voluntare (Dollar More, Dollar-Help)
- ☐ Iertarea datoriilor
- ☐ Izolarea termică
- ☐ Programe de stimulare
- ☐ Programe de reduceri
- ☐ Inițiative de fiabilitate a serviciilor
- ☐ Programe de sănătate și securitate

Consolidarea caracterului interdisciplinar pentru consumatori

Educarea / Informarea consumatorului:

- Comunicarea cu consumatorii, fie verbal, față în față, prin e-mail sau în scris cu privire la problemele sau preocupările lor.
- Furnizarea de note informaționale, broșuri, ghiduri, prezentări în PowerPoint.
- Împărtășirea broșurilor de tip “cum se” pe care le primim de la companiile de utilități (ex. cum se citește o factură, cum se citesc contoarele, solicitarea asistenței energetice, conservarea, izolarea locuințelor, programe reduceri).
- Oferirea asistenței cu privire la modul de a depune plângeri formale și informale.
- Sesizări

Consolidarea caracterului interdisciplinar pentru consumatori



Siguranța și calitatea serviciilor:

- ▶ Siguranță în jurul electricității
- ▶ Siguranța gazelor naturale
- ▶ Copacilor și a liniilor electrice
- ▶ Sunați înainte de a efectua săpături
- ▶ Dacă serviciul este deconectat
- ▶ Câteva fapte despre Normele sezonului rece
- ▶ Linii telefonice: domeniile de responsabilitate
- ▶ Fiți pregătiți în caz de urgență
- ▶ Cum verificăm scurgerile de apă
- ▶ Probleme de calitate a apei

Relațiile cu mass-media și informarea publică



Comunicate de presă:

- ▶ Deciziile comisiei
- ▶ Audierea cazurilor de către PSC
- ▶ Stabilirea termenului de intervenție într-un caz
- ▶ Posibile alerte ale consumatorilor în cazul facturilor mari la gazele naturale,
- ▶ Distribuirea comunicatelor de presă organelor de presă de la Capitoliu
- ▶ Disponibile pe site-ul Comisiei
- ▶ Diferite puncte de vânzarea a mass-mediei și grupuri de consumatori primesc comunicatele prin intermediul listserve-ului nostru

Relațiile cu mass-media și informarea publică

Relațiile cu mass-media

- Lucrul cu mass-media statului și cea națională în privința materialelor de la Comisia Serviciilor Publice.
- Vizitarea diferitor editoriale ale statului (reuniuni ale colegiului de redacție) pentru a-i informa despre problemele Comisiei.



Relațiile cu mass-media și informarea publică

Elaborarea ASP-urilor

- Crearea de anunțuri scurte ale serviciilor publice pentru educarea consumatorilor.
- Acestea vor fi trimise mass-mediei pentru a fi difuzate și sunt publicate și pe site-ul Comisiei.



Relațiile cu mass-media și informarea publică

Site-ul PSC



Gestionarea conținutului site-ului Comisiei.



Actualizarea în mod regulat a informațiilor.



Competență în design-ul site-ului.



Missouri Public Service Commission

Informed Consumers, Quality Utility Services

[State of Missouri Home Page](#)

e-mail: pscinfo@psc.mo.gov

[Search](#)

[site map](#) | [accessibility](#) | [contact us](#)

you are here: home

[Electric](#)

[Manufactured Housing](#)

[Natural Gas](#)

[Telecommunications](#)

[Water / Sewer](#)

[Home](#)

[The Commissioners](#)

[About the PSC](#)

[Orders / Notices](#)

[Agendas / Minutes](#)

[EFIS / Case Filings](#)

[Hearings & Rules](#)

[Consumer Information](#)

[File a Complaint](#)

[Job Opportunities](#)

[Forms](#)

[Other Resources](#)

Regulating Missouri's Investor-Owned Utilities

April Is National Safe Digging Month -- Make The Call



April is National Safe Digging Month and is dedicated to increasing awareness of safe digging practices across the country and to celebrate the three-year anniversary of 811, the national call-before-you-dig number.

[→ Learn More](#)

[→ Video](#)

Local Hearings Planned In Missouri-American Rate Case



The Missouri Public Service Commission will hold local public hearings to receive customer comments on a \$48.7 million rate increase request by Missouri-American Water Company.

[→ Hearing Schedule](#)

[→ What Happens When A Rate Case Is Filed?](#)

[Watch Meetings And Hearings](#)



[Submit Comments](#)



[Rate Cases](#)



[Rulemakings & Workshops](#)



[Open Records](#)



[Calendar Of Events](#)



[Sign-Up For E-Mail Updates](#)



Relațiile cu mass-media și informarea publică

Creșterea informării consumatorului despre PSC:

- Educarea consumatorilor despre modul de completare a Fișierelor Electronice și a Sistemului de Informare a PSC (EFIS) astfel încât aceștia să poată accesa informații referitoare la cazuri.
- Difuzarea pe internet (webcast)ta audierilor Comisiei, audierile publice locale și ordinea de zi.
- Prezentări PowePoint în care se ilustrează rolul și funcțiile Comisiei referitoare la companiile de utilități din statul Missouri.
- Furnizarea materialelor informaționale la solicitarea Adunării Generale.

Relațiile cu mass-media și informarea publică

Fișele de informații

-  Acoperă o gamă largă de subiecte (stabilirea serviciilor, facturarea bugetară, Normele de vreme rece, conservarea energiei, siguranța).
-  Apar pe site-ul Comisiei.
-  Trimise grupurilor de consumatori interesați.

Relațiile cu mass-media și informarea publică

Buletine informative pentru consumatori

- Publicațiile trimestriale furnizează articole despre subiectele legate de diverse utilități (modalități de a reduce costurile facturilor la încălzire, sfaturi de economisire a energiei pe timpul verii).
- Răspândirea largă prezent, peste 1200 de buletine sunt trimise consumatorilor și/sau grupurilor de consumatori.

Relațiile cu mass-media și informarea publică

PowerTOWN®

- Un program conceput pentru a oferi informații elevilor despre cum să fie în siguranță în jurul surselor de energie electrică.
- Oferă imagini cu ceea ce s-ar putea întâmpla atunci când intri în contact cu un cablu electric.
- Materiale informative despre cum să fim în siguranță în jurul surselor de energie electrica.

Relațiile cu mass-media și informarea publică

Standul de la Târgul statului

- Oferă informații și răspunsuri consumatorilor la aspecte legate de PSC.
- Este disponibilă o mare varietate de materiale informative. Cele mai multe conțin numărul linei fierbinți și a site-ului Serviciului Consumatorului a PSC.

Relațiile cu mass-media și informarea publică

Publicații

 Raportul Anual al PSC conține un volum mare de informații despre agenție precum și activitățile sale din timpul celui mai recent an fiscal.

 Pamflete pe diferite probleme:

- Un Ghid pentru gestionarea serviciilor de utilități
- Normele sezonului rece ale PSC
- Ce ar trebui să cunoașteți despre factura la gazele naturale

Oficiul de Consiliere Publică

- Oficiul de Consiliere Publică (OPC) a fost înființat în 1975 pentru a reprezenta interesele publice și interesele consumatorilor de utilități în proceduri în Comisia Serviciilor Publice (CSP). Oficiul de Consiliere Publică este autonom față de CSP și are personal și buget separat.

Oficiul de Consiliere Publică

- Deși OPC analizează toate dosarele și problemele examinate de PSC, accentul se pune mai mult pe tarifele utilităților și reglementările care afectează consumatorii rezidențiali și micile afaceri.
- OPC încearcă să ajute clienții contactând compania de utilitate sau orientându-i către departamentul corespunzător al PSC sau către agenția guvernamentală adecvată.

Contribuția consumatorilor în procesul de luare a deciziilor de reglementare

Audierile publice locale

De ce sunt necesare:

- ❑ Consumatorii au oportunitatea de a prezenta observații membrilor PSC privind solicitările de majorare a tarifului.
- ❑ Comisia primește informații despre modul de facturare și problemele legate de servicii. Staf-ul PSC menține șegătura cu consumatorii care depun depozii.
- ❑ Informează consumatorii despre PSC și procesul de stabilire a tarifelor.

Contribuția consumatorilor în procesul de luare a deciziilor de reglementare

Audierile publice locale

Sesiunea de informare:

- ❑ Forum deschis, mai puțin restrictiv decât audierea publică locală.
- ❑ Timp acordat discuțiilor unu la unu pentru obținerea de informații.
- ❑ Întrebările adresate de consumatori membrilor PSC, personalului companiei de utilități și Oficiului de Consiliere Publică.
- ❑ Informează consumatorii despre PSC și procesul de stabilire a tarifelor (prezentări PowerPoint, fișe cu date, fișe informative).

Contribuția consumatorilor în procesul de luare a deciziilor de reglementare

Audierile publice locale

- ❑ Consumatorii sunt încurajați să urmărească evoluția unui dosar depus accesând sistemul informațional EFIS și/sau să urmărească audierile pe site-ul PSC.

Contribuția consumatorilor în procesul de luare a deciziilor de reglementare

Comentarii publice

- ❑ Consumatorii care nu pot participa la audierile publice și doresc să facă un comentariu despre un anumit caz pot contacta CSP. Comentariile mai pot fi depuse utilizând fișierele electronice și sistemul de informare (EFIS) a PSC . De asemenea, pot depune observații la Oficiul de Consiliere Publică.



N A R U C
National Association of Regulatory Utility Commissioners



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Întrebări?

Contessa Poole-King
Coordonatorul Relațiilor cu Consumatorii
Comisia Serviciilor Publice din Missouri

C.P. 360
Jefferson City, MO 65102
(573) 526-1952

Contessa.king@psc.mo.gov

www.psc.mo.gov

Iunie 2010

