



The Commonwealth of Massachusetts

公用事业部 (D.P.U.)

D.P.U. 21-50-A

2024年2月23

公用事业部就其程序动议进行调查的通知，以提高公众对其行动的认识和参与。

制定《分级和外展服务政策》的命令

目录

I. 介绍与程序历史	4
II. 《政策草案》与分级图表	6
III. 意见总结	9
A. 分级提案	9
1. 一级标准	9
a. CLF 和 EDF	9
b. BEAT	9
c. 分销公司	9
2. 分级决策	10
B. 请愿者的外展服务	11
1. 外展服务的时间安排	11
a. 司法部长	11
b. CLF 和 EDF	11
c. BEAT	12
2. 请愿者外展服务计划的内容	12
a. 司法部长	12
b. DOER	12
c. CLF 和 EDF	13
d. BEAT	13
3. 外展服务的要求	13
a. 司法部长	13
b. DOER	14
c. CLF 和 EDF	15
d. 东北地区管道意识网络公司 (PLAN)	16
e. 分销公司	16
4. 笔译和口译要求	18
a. 司法部长	18
b. CLF 和 EDF	18
c. 分销公司	18
5. 对请愿者外展服务的监督	18
a. 介绍	18
b. 意见	19
i. 司法部长	19
ii. DOER	19
iii. CLF 和 EDF	19
iv. 分销公司	19
C. 其它考虑因素	20
1. 采用利益相关者的意见	20
2. 给客户的年度沟通信	20
a. 介绍	20

b. 意见.....	20
i. CLF 和 EDF.....	20
ii. 东北地区管道意识网络公司 (PLAN)	21
iii. 分销公司	21
3. 初步实施的阶段性方法	22
a. 介绍	22
b. 意见.....	22
i. CLF 和 EDF.....	22
ii. 东北地区管道意识网络公司 (PLAN)	22
iii. 分销公司.....	22
IV. 分析与调查结果.....	23
A. 分级提案.....	23
1. 一级标准	23
2. 分级决策	25
B. 请愿者的外展服务	27
1. 外展服务的时间安排	27
2. 请愿者外展服务计划的内容.....	27
3. 外展服务的要求	28
4. 笔译和口译要求	30
5. 对请愿者外展服务的监督	32
C. 其它考虑因素	33
1. 利益相关者意见的采用	33
2. 给客户的年度沟通	34
3. 初步实施外展服务的阶段性方法.....	35
V. 结论.....	35
VI. 命令.....	36
D.P.U.21-50-A, 附录 A: 《分级与外展服务政策》	38
1. 行动类型	38
2. 每一等级的外展服务要求	39
a. 一级行动	39
b. 二级行动.....	40
c. 三级行动	41
d. 所有分级行动.....	41
3. 请愿者的外展服务计划	41

I. 介绍与程序历史

2021 年 4 月 16 日，公用事业部（“本部门”）发布了一项投票和命令，开展本次调查，以考察对其公告要求的程序改进，从而提高公众对本部门行动的认识和参与。本部已将此次事件列为 D.P.U.21-50。

2022 年 12 月 28 日，在收到来自不同个人和实体的意见，并与能源设施选址委员会（“EFSB”）¹ 协作举行了虚拟利益相关者圆桌会议后，本部门发布了一项《关于提高公众意识和参与度的中间命令和政策草案》（“《政策草案》”），并要求大家对第 8-9 页所述的《政策草案》提出意见。D.P.U.21-50，第 9-10 页。本部门制定了《政策草案》，以支持本部门的公众参与目标，同时平衡各方权利，以便从行政上对提案、利益相关者和公众成员的利益以及实施行动的费用进行高效审查。D.P.U.21-50，第 7 页。《政策草案》提议根据案件的复杂性和重要性，将本部门的行动分为三个不同的级别，每一级别都有不同的发布和外展服务要求。《政策草案》§ 1。关于《政策草案》的更多细节如下所述。

1. EFSB——它启动了自己的行动，以审查程序改进的情况，记录为 EFSB21-01——审查提议的大型能源设施，包括发电厂、输电线路、州内的天然气管道和天然气储罐。通常参考 G.L. c. 164, §§ 69H - 69Q。虽然本部门在行政方面支持 EFSB 的工作，但 EFSB 不受本部门的监督和控制，并独立于本部门做决策。G.L. c. 164, § 69H；另参考公用事业部，能源设施选址委员会，<https://www.mass.gov/orgs/energy-facilities-siting-board>（最后一次访问时间为 2023 年 12 月 3 日）。

以下实体于 2023 年 1 月 20 日对《政策草案》提出了意见：（1）马萨诸塞州的司法部长（“司法部长”）；（2）马萨诸塞州能源资源部（“DOER”）；（3）保护法基金会（“CLF”）；（4）东北地区管道意识网络公司（“PLAN”）；（5）Hopkinton 镇；（6）环境保护基金（“EDF”）、波士顿居民团体和 Vote Solar 联合组织；以及（7）分销公司联合组织。²在审查了意见后，本部门宣布将举行一次虚拟技术会议，讨论《政策草案》的某些细节。D.P.U.21-50、《宣布召开技术会议的听证官备忘录》（日期为 2023 年 6 月 10 日；发布于 2023 年 6 月 27 日）。在技术会议之前，本部门发布了一项议程，其中包括提议的分级图标——按级别对本部门的具体活动进行分类；议程上的其他项目包括关于请愿者外展服务和简明语言摘要使用的细节。D.P.U.21-50、《关于技术会议议程和指导方针的听证官备忘录》（2023 年 7 月 11 日）。

很多感兴趣的利益相关者参加了 2023 年 7 月 24 日的技术会议，包括：

（1）司法部长；（2）DOER；（3）CLF；（4）PLAN；（5）EDF；（6）波士顿居民团体；（7）Vote Solar；（8）各自以 Eversource 能源名义经营的 NSTAR 电力公司、NSTAR 天然气公司和马萨诸塞州 Eversource 天然气公司；（9）各自以国家电网名义经营的波士顿天然气公司、马萨诸塞州电力公司和 Nantucket 电力公司；（10）以 Liberty 名义经营的 Liberty 公用事业（新英格兰

2. 以下分销公司提交了共同意见：各自以国家电网名义经营的波士顿天然气公司、马萨诸塞州电力公司和 Nantucket 电力公司；各自以 Eversource 能源名义经营的 NSTAR 电力公司、NSTAR 天然气公司和马萨诸塞州 Eversource 天然气公司；以 Liberty 名义经营的 Liberty 公用事业（新英格兰天然气公司）公司；Berkshire 天然气公司；和以 Unitil 名义经营的 Fitchburg 天然气和照明公司。

天然气公司) 公司； (11) Berkshire 天然气公司； 和 (12) 以 Unitil 名义经营的 Fitchburg 天然气和照明公司。

技术会议之后，本部门就技术会议上讨论的问题征求了此次活动分发列表中相关部门的书面意见。此外，根据技术会议的要求，本部门通过电子邮件向与会者发送了技术会议上提出的问题清单，并邀请他们对此发表意见。以下实体于 2023 年 8 月提出了意见： (1) 司法部长； (2) DOER； (3) CLF 和 EDF 联合组织； (4) PLAN； (5) Berkshire 环境行动小组 (“BEAT”)； 以及 (6) 分销公司联合组织。³

通常来说，建议者会支持本部门提议的分级和外展服务政策，如《政策草案》和提议的分级图表所述，但我们仍建议进行一些修改。在该命令中，本部门总结了意见，处理了对《政策草案》和分级图表的修改，并提供了《分级和外展服务政策》。

II. 《政策草案》与分级图表

本部门在其《政策草案》中指出，不同类型的行动应得到不同程度的公布和外展服务，某些行动会得到最大程度的公布和外展服务，而不太重要和例行行动则需要较少的公布和外展服务。《政策草案》§ 1。《政策草案》还规

3. 技术会议之后提交的大多数意见与 2023 年 1 月 20 日《政策草案》中提出的意见基本相似，或提出了本命令范围之外的问题。因此，本命令重点关注最近提交的意见。

定，在提交请愿书寻求本部门的审查和批准时，请愿者必须在请愿书中包括一份与主要内容和地理范围相关的外展服务计划，并符合其所属级别要求的审查程度。《政策草案》§ 2。

《政策草案》为不同级别的行动提供了标准，作为请愿者对每种行动的预期公布和外展服务程度的指导；然而，本部门指出，它将根据具体情况确定每一行动属于哪一级别。《政策草案》§ 1。一级行动将是“重大、重要的行动（可能包括天然气或电力的基本分配费率案件或重大政策变化举措）或对环境正义（“EJ”）人口具有重大的特定地理影响的行动（如马萨诸塞州 EJ 信息和地图所示，<https://www.mass.gov/environmental-justice>）。”《政策草案》§ 1。二级行动将包括大多数行动，包括费率制定、规则制定和需要举行公开听证会的行动（可能包括本部门的政策变更举措、规则制定程序以及天然气预测和供应计划）。《政策草案》§ 1。三级行动将包括不含公开听证会在内的常规行动（可能包括年度费率设定申请（例如，天然气调整系数备案、基本服务备案、校准备案）、服务质量备案和信息备案）。《政策草案》§ 1。

《政策草案》进一步规定了以下各级的公布和外展服务要求。一级行动将收到：1）请愿者网站上公布的显著信息；（2）报纸资讯；（3）为感兴趣的人士及服务名单提供的外展服务；（4）向客户发送的电子邮件通知；（5）为市政和社区领导人提供的外展服务；（6）社交媒体帖子；（7）基本分配费率案例和重大政策变化举措的账单插页广告；以及（8）在公开听证会上提供的经过翻译的通知和口译服务。《政策草案》§ 1。二级行动将收到：1）请愿者网

站上公布的显著信息；⁴（2）报纸资讯；以及（3）为感兴趣的人士及服务名单提供的外展服务。《政策草案》§ 1。三级行动将收到：（1）请愿者网站上公布的显著信息；以及（2）为服务名单提供的外展服务。《政策草案》§ 1。

2023 年 7 月 24 日的技术会议之前，本部门提出了分级图表供讨论。

D.P.U.21-50、《关于技术会议的听证官备忘录》（2023 年 7 月 11 日）。

分级图表明确规定了本部门大多数行动所属的级别，而不是按具体情况提供确定标准。分级图表还进一步说明了属于第 1 级的行动类型。特别是，分级图表明明确规定，一级行动“对 EJ 人口产生重大的特定地理影响，而其他服务领域却不受此影响。” D.P.U.21-50、《关于技术会议的听证官备忘录》第 2 页（2023 年 7 月 11 日）。因此，通过提议使用分级图表，本部门试图探索改变其做法，从本部门具体情况具体分析做出分级决定转变为期望请愿者参考分级图表，并为这类程序制定符合既定分级水平的外展服务计划。

4. 本部门承认，可能有一些不维护网站的小型请愿者，如代理商。因此，对于那些涉及没有维护网站的小型请愿者的行动，本部门将放弃这一要求。

III. 意见总结

A. 分级提案

1. 一级标准

a. CLF 和 EDF

CLF 和 EDF 建议本部门应明确一级行动“对环境正义（“EJ”）人口有重大的特定地理影响”，其方式应反映行动对 EJ 人口的影响，因为它们与以下内容有关：（1）清洁的空气和水；（2）绿地；（3）公共卫生；（4）热岛效应；（5）公共交通和道路基础设施；（6）审美影响；（7）对相关 EJ 人口的长期经济影响；以及（8）在项目有效期内可能导致温室气体（“GHG”）排放量净增加的任何项目（《CLF 和 EDF 的意见》，第 4 页）。

b. BEAT

BEAT 表示，提议的分级系统代表着制定政策的良好开端，但其认为“主要的”、“重要的”和“基本的”等术语可能过于笼统，因此这些术语不应用作确定本部门行动分级水平的标准（《BEAT 的意见》，第 1 页）。相反，BEAT 建议本部门实施公开听证会，以修订其分级标准（《BEAT 的意见》，第 1 页）。

c. 分销公司

分销公司建议将术语“重大的特定地理影响”解释为对 EJ 人口的物质的、长期的环境或经济影响（《分销公司的意见》，第 9 页）。分销公司还认为，

EFSB 案件、根据 G.L.c.164 § 72.⁵ 提交的备案和分区豁免不应上升到一级行动的级别，因为这些项目在地理上是有限的，而广泛的通知会造成不必要的焦虑，导致通知疲劳，并可能鼓励无益的干预，这只会推迟项目审查（《分销公司的意见》，第 9 页）。或者，分销公司建议本部门在其最终政策中阐明，这些备案需要额外的特定地理区域通知，而非在分销公司服务区域内进行更广泛的通知（《分销公司的意见》，第 9 页）。

2. 分级决策

司法部长敦促本部门在其最终政策中加入正式时间表，其中规定请愿者要求本部门做出分级决策和本部门发布分级决策的截止日期（《司法部长的意见》，第 5 页）。司法部长还建议，应在流程的早期确定一级和二级行动的分级决策，以便请愿者在向本部门提交请愿书之前有足够的时间准备和进行社区外展服务（《司法部长的意见》，第 5 页）。

此外，司法部长建议本部门在最终政策中明确规定，本部门能提高但不能降低行动的分级水平（《司法部长的意见》，第 5 页）。司法部长还建议本部门建立一个机制，通过该机制，本部门可以根据利益相关者的意见改变其分级决策或行动的默认分级水平（《司法部长的意见》，第 5 页）。最后，

5. 《普通法》（General Laws）第 164 章第 72 条是一项法令，该法令使本部门能授权电力公司以征用权的形式征用土地、或土地上的通行权或其他地役权，这些土地、通行权或其他地役权是在沿着本部门命令中规定的路线建造或改造该线路时，建造和使用或者继续使用改路线所必需的。波士顿爱迪生公司，D.T.E.99-57，第 1 页（1999）。

司法部长鼓励本部门将以下内容纳入最终政策：（1）利益相关者可要求重新考虑本部门的初步分级决策的程序；以及（2）本部门何时会自行提高行动的分级指定的参数（《司法部长的意见》，第 6 页）。

B. 请愿者的外展服务

1. 外展服务的时间安排

a. 司法部长

司法部长认为，应要求请愿者在程序早期进行外展服务，以确保利益相关者有机会有效地参与行动（《司法部长的意见》，第 8 页）。对于一级和二级行动，司法部长认为，请愿者在向公用事业部提交请愿书之前进行外展服务可能是合适的，以便将利益相关者的反馈纳入请愿者提交的请愿书中（《司法部长的意见》，第 8 页）。然而，司法部长认为，公用事业部应就每一级别指定的请愿者外展服务时间安排征求感兴趣的利益相关者的意见（《司法部长的意见》，第 8 页）。至少，司法部长认为，公用事业部应确保在行动的公众意见截止日期之前充分开展请愿者的外展服务（《司法部长的意见》，第 8-9 页）。最后，司法部长认为，公用事业部的最终政策应包括明确的指导方针，规定请愿者的外展服务计划的每一步必须在何时进行（《司法部长的意见》，第 9 页）。

b. CLF 和 EDF

CLF 和 EDF 建议，分销公司应在计划申请讨论有意义的社区参与框架时，立即与市政官员和其他受影响社区的知名支持者建立密切关系（《CLF 和 EDF 的意见》，第 5 页）。CLF 和 EDF 认为，此类协调的时间表需要根据具

体情况确定，但应至少在提交前 30 天确定（《CLF 和 EDF 的意见》，第 5 页）。

c. BEAT

BEAT 认为，应要求请愿者至少提前五周通知任何事件或截止日期，以便社区组织可以在每月的会议或简讯中分享这些信息（《BEAT 的意见》，第 2 页）。

2. 请愿者外展服务计划的内容

a. 司法部长

司法部长认为，请愿者的外展服务计划中提供的信息必须：（1）清晰易懂，没有歧义或不必要的难词；（2）以与社区相关的多种语言提供；以及（3）明确指出行动对客户的潜在影响（《司法部长的意见》，第 9 页）。司法部长还认为，应要求请愿者提供语言简明的通知和请愿摘要（《司法部长的意见》，第 9 页）。

b. DOER

DOER 认为，作为请愿者外展服务计划的一部分，应要求请愿者就行动的相关性和影响向地方政府和当选官员提供信息和语言简明的摘要（《DOER 的意见》，第 2、5 页）。此外，DOER 建议，请愿者的外展服务计划应包括重要截止日期、如何参与行动以及公用事业部在不同行动中如何考虑公众意见方面的信息（《DOER 的意见》，第 5-6 页）。

c. CLF 和 EDF

CLF 和 EDF 认为，应向所有社区提供完整透明的信息，说明提议项目的所谓利益和任何潜在后果，以及请愿者考虑过的任何项目替代方案（《CLF 和 EDF 的意见》，第 2 页）。

d. BEAT

BEAT 认为，请愿者的外展服务计划应包括：1) 关于该行动的基本信息；（2）与行动相关信息的链接，包括该行动对客户的影响；以及（3）公众参与该行动的适用截止日期（《BEAT 的意见》，第 2 页）。

3. 外展服务的要求

a. 司法部长

司法部长敦促本部门制定并维护一份接收通知的市政联系人和社区组织名单，分销公司可以根据其现有联系人、提议和对其特定服务领域的了解来扩大该名单（《司法部长的意见》，第 10 页）。此外，司法部长认为，一些市政当局、利益相关者团体和社区领导人对二级行动相关事项具有极大的兴趣和专业知识（《司法部长的意见》，第 7 页）。因此，司法部长建议公用事业部扩大二级行动的外展服务要求，包括对市政和社区领导人的外展服务，以及与该行动信息有关的社交媒体帖子（《司法部长的意见》，第 6 页）。对于一级和

二级行动以及高度技术性的行动，司法部长建议公用事业部考虑要求请愿人提供额外的教育材料或与行动相关的其它材料的链接（《司法部长的意见》，第 9 页）。

b. DOER

DOER 认为，应要求请愿者根据每个市政当局的政府形式调整与它们的沟通（《DOER 的意见》，第 3、4 页）。DOER 还建议请愿者利用地方服务部门部门和马萨诸塞州市政协会的市政名录和地图来确定每个市政当局的适当联系人（《DOER 的意见》，第 3-4 页）。此外，DOER 建议，作为外展服务计划的一部分，本部门应要求请愿者：1）将行动通知地区规划机构；（2）与 DOER 的绿色社区部门协调，向其电邮列表发送行动相关通知；（3）在市政建筑中张贴纸质传单，包括市政厅、图书馆和社区成员经常访问或聚集的任何其他市政建筑；以及（4）与市政当局合作，将通知发布到城镇网站，发布到城镇社交媒体账户，并使用市政当局的电邮列表服务以该市政当局的居民和企业最常使用的语言通过电子邮件发送给居民（《DOER 的意见》，第 4 页）。

DOER 还建议本部门为所有一级行动建立专门的网页，并提供链接，允许相关人员注册接收与行动相关的通知（《DOER 的意见》，第 5 页）。

c. CLF 和 EDF

CLF 和 EDF 敦促本部门要求请愿者与市政官员和工作人员举行会议，并与社区举行公众意见会议和信息会议，作为其外展服务计划的一部分（《CLF 和 EDF 的意见》，第 2 页）。CLF 和 EDF 还认为，本部门应要求请愿者将此类会议的材料提交给本部门，以便发布在本部门的网站上（《CLF 和 EDF 的意见》，第 2 页）。

关于一级行动，CLF 和 EDF 建议本部门要求分销公司通过各种沟通渠道（包括社交媒体）向客户提供行动通知（《CLF 和 EDF 的意见》，第 3 页）。CLF 和 EDF 认为，每个社区都有自己的沟通偏好，对社区外展服务采取一刀切的方法是不合适的（《CLF 和 EDF 的意见》，第 3 页）因此，CLF 和 EDF 建议分销公司与每个社区就其偏好的沟通方法进行讨论（《CLF 和 EDF 的意见》，第 3 页）。

如果用账单插页广告将一级行动通知给客户，CLF 和 EDF 认为，账单插页广告应包含粗体字、不同颜色的信封、较大的印刷字体或其他一些显著的因素，以提醒客户其账单中包含需要查看的重要信息（《CLF 和 EDF 的意见》，第 3 页）。对于电子邮件和文本通知，CLF 和 EDF 认为应向客户提供退出选项（《CLF 和 EDF 的意见》，第 3 页）。

d. 东北地区管道意识网络公司 (PLAN)

PLAN 认为，应要求请愿者向受影响市政当局的书记员和经理以及选举委员会主席或市长提供一级行动通知，并指示将通知公布在市政当局的网站上，并将通知转发给所有市政委员会（《PLAN 的意见》，第 3 页）。PLAN 还建议分销公司除了使用本公司的社交媒体账户外，还应使用其目前用于寄送账单的通信渠道将一级行动通知客户（《PLAN 的意见》，第 3 页）。PLAN 还支持为重要的本部门行动发布专用网页，并建议本部门建立订阅服务，使感兴趣的人士能够注册与感兴趣的行动相关的通知（《PLAN 的意见》，第 6 页）。

e. 分销公司

分销公司通常通过多种沟通渠道支持利益相关者的外展服务（《分销公司的意见》，第 5 页）。然而，分销公司认为，鉴于其独特的服务领域，本部门应允许每家分销公司按适用级别制定自己专门的外展服务计划，以满足其社区、客户和利益相关者的需求（《分销公司的意见》，第 2 页）。此外，分销公司认为，他们应该有灵活性，来确定适当的沟通渠道或一套沟通渠道，来发布通知（《分销公司的意见》，第 5 页）。⁶

6. 分销公司不建议用社交媒体帖子或发送短信的方式来发布本部门的通知（《分销公司的意见》，第 5 页）。

此外，分销公司认为，本部门应与能源和环境事务执行办公室的 EJ 主任合作，制定一份有针对性的当地支持团体名单，将其列入沟通和外展服务计划的订阅者名单，并为分销公司提供对建议名单提出意见的机会（《分销公司的意见》，第 2 页）。分销公司还建议本部门维护外展服务计划的订阅者名单，按服务地区整理外展服务计划的订阅者列表，并邀请感兴趣的利益相关者订阅该列表（《分销公司的意见》，第 3 页）。

对于针对市政当局的外展服务，分销公司建议本部门允许各个分销公司制定自己的标准格式，以便按照适用级别与服务区域内的市政当局进行沟通（《分销公司的意见》，第 4 页）。根据分销公司的说法，这种方法将降低管理成本，并减少混淆或信息不清晰的可能性（《分销公司的意见》，第 4 页）。

关于针对当地支持团体的外展服务，分销公司认为，与当地支持团体的过度沟通可能会给未来的沟通和外展服务造成挑战，并可能推迟行动（《分销公司的意见》，第 3 页）。因此，分销公司建议本部门将关于请愿者针对当地支持团体的外展服务要求限制在尽可能广泛的外展服务范围内（《分销公司的意见》，第 3 页）。分销公司表示，他们希望至少与当地社区的行动伙伴机构协调外展服务活动（《分销公司的意见》，第 3 页）。

4. 笔译和口译要求

a. 司法部长

司法部长鼓励本部门为何时必须提供笔译和口译服务制定明确的指导方针（《司法部长的意见》，第 10 页）。

b. CLF 和 EDF

CLF 和 EDF 建议本部门为笔译和口译人员提供关于其管辖范围内的行动类型以及常用技术术语的信息会议，反过来，这也会提高翻译的准确性（《CLF 和 EDF 的意见》，第 4 页）。

c. 分销公司

分销公司认为，笔译和口译服务的费用很高；因此，分销公司强烈建议本部门只要求为一级行动提供笔译和口译服务（《分销公司的意见》，第 8 页）。如果要求分销公司采购这些服务，分销公司要求本部门建立一个机制，通过该机制他们可以报销这些费用（《分销公司的意见》，第 8 页）。此外，分销公司要求在此次行动中从最终政策发布之日起 180 天内寻找、聘请翻译供应商并为其提供入职培训（《分销公司的意见》，第 8 页）。

5. 对请愿者外展服务的监督

a. 介绍

在 2023 年 7 月的技术会议上，与会者讨论了分销公司、市政领导和与请愿者的外展服务计划相关的地方支持团体之间合作方面的挑战，以及是否可以

使用利益相关者工作组或替代过程来应对这些挑战。本部门邀请各方就这一主题进一步提出意见。

b. 意见

i. 司法部长

司法部长认为，公用事业部应确保对请愿者的外展服务工作进行第三方监督和审查，以监督其外展服务工作的适当性和有效性（《司法部长的意见》，第 10 页）。

ii. DOER

DOER 敦促本部门就请愿者的外展服务计划的适当性进行评估或征求利益相关者、民选官员和地方政府的反馈意见，以便随时做出改进（《DOER 的意见》，第 6 页）。

iii. CLF 和 EDF

CLF 和 EDF 认为，利益相关者工作组将是解决分销公司和当地社区成员之间合作问题的宝贵工具（《CLF 和 EDF 的意见》，第 2 页）。确切地说，CLF 和 EDF 认为，利益相关者工作组可用于制定外展服务的最佳实践和协议，以及为请愿者的外展服务计划制定评估标准（《CLF 和 EDF 的意见》，第 2 页）。

iv. 分销公司

分销公司认为，对其外展服务计划的任何评估都应侧重于其外展服务工作的过程，而不是此类外展服务的预期结果（即，更多地参与本部门的行动）（《分销公司的意见》，第 12 页）。

C. 其它考虑因素

1. 采用利益相关者的意见

对于一级、二级和高度技术性的行动，司法部长建议公用事业部要求请愿者记录利益相关者的意见，并描述是如何考虑利益相关者的意见的（《司法部长的意见》，第 11 页）。司法部长认为，这一过程应在调查结束前进行，以使公用事业部和利益相关方有机会就收到的利益相关者意见发布调查结果，并根据利益相关者的意见对请愿者的初步提案进行任何修改（《司法部长的意见》，第 12 页）。

2. 给客户的年度沟通

a. 介绍

在 2023 年 7 月的技术会议上，与会者讨论了分销公司是否应该为客户提供年度沟通，沟通中应包含公司网站的链接、本部门收到的所有未决案件、以及关于“选择加入”选项的信息，以接收一级行动的信息。与会者还讨论了是否可以将这些信息作为“欢迎包”的一部分提供给新客户。本部门邀请各方就这一主题进一步提出意见。

b. 意见

i. CLF 和 EDF

CLF 和 EDF 认为，给客户的年度沟通（包含当前未决的本部门行动信息），不足以提高公众对本部门行动的参与度，因为本部门的行动具有高度技术性，而且年度沟通很可能被忽略、丢失、删除或遗忘（《CLF 和 EDF 的意见》，第 3 页）。因此，CLF 和 EDF 建议本部门要求请愿者就每项行动

向客户发送一封信或电子邮件，描述行动的类型和性质、行动对个人客户的影响、行动对项目所在社区的影响以及公众意见和干预截止日期（《CLF 和 EDF 的意见》，第 3 页）。CLF 和 EDF 还认为，任何此类客户沟通都应包括注册表的二维码或链接，以就所讨论的项目进行额外的沟通和更新（《CLF 和 EDF 的意见》，第 3 页）。

ii. 东北地区管道意识网络公司 (PLAN)

PLAN 认为，分销公司每年给消费者的年度沟通（关于本部门当前未决事项的一般信息），对客户来说用处不大（《PLAN 的意见》，第 4 页）。相反，PLAN 建议分销公司通过账单插页广告或电子邮件以及公司的社交媒体账户向客户提供关于每项行动的信息，包括接收行动相关信息的任何“选择加入”选项的可用性（《PLAN 的意见》，第 4 页）。

iii. 分销公司

分销公司支持向客户提供年度沟通，信中会介绍如何获得监管材料和参与本部门的行动，并提供相关监管网站的链接（《分销公司的意见》，第 6 页）。然而，分销公司认为，年度沟通应以电子邮件而非信件的形式进行，因为向客户邮寄信件需要额外的费用（《分销公司的意见》，第 6 页）。

3. 初步实施的阶段性方法

a. 介绍

在 2023 年 7 月的技术会议上，利益相关者讨论了初步实施外展服务计划的阶段性方法的利弊，借此分销公司将在实施外展服务计划之前，利用初步阶段与市政和社区领导人就每个社区的沟通偏好进行协调。本部门邀请各方就这一主题进一步提出意见。

b. 意见

i. CLF 和 EDF

CLF 和 EDF 认为，请愿者的外展服务计划需要连续性和明确性，初步实施请愿者外联规划的阶段性方法可能造成规划零散（《CLF 和 EDF 的意见》，第 5 页）。因此，CLF 和 EDF 敦促本部门拒绝初步实施请愿者外展服务计划的阶段性方法（《CLF 和 EDF 的意见》，第 5 页）。

ii. 东北地区管道意识网络公司（PLAN）

PLAN 支持初步实施请愿者外展服务计划的阶段性方法（《PLAN 的意见》，第 5 页）。PLAN 认为，作为初始阶段的一部分，分销公司应与市政和社区领导人举行公开会议，征求其对提议的外展服务方法的反馈（《PLAN 的意见》，第 5 页）。

iii. 分销公司

分销公司支持初步实施请愿者外展服务计划的阶段性方法，并建议在该行动中为分销公司留出 180 天（从最终政策发布之日起）的窗口期，以便分销

公司找到翻译供应商，联系市政官员了解他们的沟通偏好，按级别制定统一的外展服务计划，如有必要，参与采购活动，开发或扩展信息技术资源（《分销公司的意见》，第 10 页）。

IV. 分析与调查结果

A. 分级提案

1. 一级标准

一些建议者建议本部门阐明用于定义一级行动的语言，尤其是提议分级图表中关于一级行动的语言“对 EJ 人口产生重大的特定地理影响，而其他服务领域却不受此影响。”（《CLF 和 EDF 的意见》，第 4 页；《BEAT 的意见》，第 1 页；《分销公司的意见》，第 9 页）。在审查了这些意见和建议语言后，本部门认为有必要进一步阐明这一标准，并作出以下解释。要在此基础上取得一级行动的资格，该行动必须：（1）对请愿者的服务区域内特定地理区域里的 EJ 人群产生独特和具体的影响，而并非整个服务区域都受影响（例如，变电站或太阳能发电厂在 EJ 人群中的选址）；以及（2）对安全性、保障性、服务的可靠性、可负担性、公平性或温室气体（GHG）排放产生重大影响。我们发现这一定义与我们在 G.L.c.25, § 1A 规定的法定义务一致，该义务要求本部门在其自身和分销公司方面，“优先考虑安全性、保障性、服务的可靠性、可负担性、公平性和减少温室气体[GHG]的排放，以满足根据第 21N 章制定的全州温室气体[GHG]的限制和次级限制。”因此，我们已将这些说明添加到《分级和外展服务政策》§ 1 中。

关于分销公司的观点，即 EFSB 案件、G.L.c.164、§ 72 备案和分区豁免不应上升到一级行动的级别，本部门首先指出，EFSB 正在执行自己的公共知情权行动，即 EFSB21-01，并将针对 EFSB 案件的公布和外展服务做出自己的决策。关于 G.L.c.164，§ 72 备案，本部门可能根据提交时提出的所有相关情况，按照具体情况处理这些行动的分级决策。最后，关于分区豁免，本部门指出，它在其提议的分级图表中专门将这些行动指定为一级行动，并在《分级和外展服务政策》§ 1 中保留这一做法。因此，本部门拒绝执行分销公司的建议，即将 EFSB 案件、G.L.c.164、§ 72 申请和分区豁免排除在一级之外。然而，对于分区豁免和根据 G.L.c.164，§ 72 提交的、被指定为一级行动的行动，本部门认为，要求仅向受行动影响的市政当局和客户发出通知和提供外展服务，而非向整个服务区域提供更广泛的通知和外展服务是合适的。《分级与外展服务政策》§ 2。今后，在实施分级和外展服务政策之后，本部门可能会认为，根据吸取的经验教训重新审查这些决定是适当的。

本部门还拒绝在确定《分级和外展服务政策》中规定的分级之前进行任何进一步的步骤。本部门收到了很多感兴趣的利益相关者对其《政策草案》的意见，其中包括初步分级标准。《政策草案》§ 1。本部门还于 2023 年 7 月 24 日与感兴趣的利益相关者举行了一次技术会议，讨论了本部门的《政策草案》和之前提供的分级图表，随后还提供了发表意见的机会。本部门已将许多利益相关者的建议纳入其《分级和外展服务政策》中。因此，本部门认为目前没有必要就其分级标准征求更多的公众意见，但将在未来吸取经验教训。

2. 分级决策

司法部长就分级决策的时间安排提出了各种意见（《司法部长的意见》，第 5-6 页）。在《政策草案》中，本部门列出了不同级别的行动标准，并表示这些标准“旨在作为指导，但本部门将根据具体情况确定每项行动属于哪一级别。”《政策草案》§ 1。该《政策草案》没有明确说明本部门确定每项行动所属分级的时间安排。本部门认识到及时确定行动等级的重要性，但认为目前没有必要制定正式的分级决策时间表。此外，通过提出分级图表供讨论，并将修订版的分级图表纳入《分级和外展服务政策》§ 1，本部门建立了一个不需要本部门做出预先提出分级决策的流程。本部门预计，绝大多数行动将与分级图表中提供的分级标示一致。因此，在提交请愿书之前，请愿者应参考分级图表，并准备一份符合该类行动分级的外展服务计划。如果请愿者不确定行动的分级，请愿者可以在提交请愿书之前联系本部门，并要求本部门提供分级决策。

针对司法部长对降低分级水平的担忧，本部门没有设想将行动的分级水平从请愿者确定的水平降低的情况。不过，这一分级和外展服务政策是本部门首次尝试将本部门的行动按等级分类，以供公布和外展服务使用，本部门还无法确切预测是否会出现某一特定行动需要降低级别的情况。因此，本部门拒绝执行司法部长的建议，即在《分级和外展服务政策》中规定，本部门可以提高但不能降低请愿者确定的行动级别。

本部门还认为，按照司法部长的建议，将公用事业部何时会自行提高行动的分级标示纳入《分级和外展服务政策》的范围还为时过早。本部门将仔细考虑每项行动所涉及的所有情况，以及通过实施分级和外展服务政策所吸取的经验教训，以便根据具体情况确定是否将请愿者确定的行动级别提高。当提交请愿书时，本部门将根据所有相关情况审查请愿者的分级选择以及相关的公布和外展服务要求。如果本部门发现行动的级别应该提高，本部门将通知请愿者，并要求在必要时提供最新的公布和外展服务计划。

最后，本部门认为，目前没有必要建立一个正式机制，让利益相关者可以通过该机制要求重新考虑分级决策。本部门认识到公众参与和参与其行动的重要性，并将考虑对行动分级的担忧。本部门还认识到司法部长作为本州消费者支持者的重要作用，并指出如果司法部长对特定行动的级别有疑虑可以联系公用事业部。然而，本部门需要平衡各方权利，以便在行政上对提案、实施的便利性和实施行动的成本进行有效审查。本部门还认识到其在特定时间范围内就某项行动公布决策的法定义务⁷，并担心在某些情况下，在提交请愿书后提出的重新考虑分级决策的请求可能会大大推迟该行动的最终决策。如果被要求重新考虑行动的级别，本部门将考虑行动中涉及的所有情况，包括但不限于：适用的法定截止日期、行动的费用和政策影响、提高外展服务的需求以及利益相关者的担忧。

7. 例如，G.L.c.164，§94 要求本部门在十个月内就基本分配率行动做出决策。

B. 请愿者的外展服务

1. 外展服务的时间安排

本部门的《政策草案》没有具体说明请愿者必须执行其外展服务计划的时间安排，这导致一些建议者提出了一些时间安排建议。本部门认识到，及时开展外展服务工作对于提高公众对其行动的认识和参与至关重要；然而，本部门还认识到，其《分级和外展服务政策》必须具有可行的灵活性，并应对不可预见的情况。一般来说，对于符合一级标准的行动，本部门希望请愿者在向本部门提交请愿书前至少 30 天为市政和社区领导人实施外展服务。《分级与外展服务政策》 § 2.a。在请愿者无法在提交请愿书前至少 30 天为市政和社区领导人提供外展服务的情况下，请愿者应在提交请愿时说明其无法在该时间段内实施外展服务的原因。《分级与外展服务政策》 § 2.a。

对于不需要预先提交外展服务的二级和三级行动，《分级和外展服务政策》规定，请愿者可以制定标准的外展服务计划，并根据需要定期更新。《分级与外展服务政策》 § 3。本部门将根据提交申请时提出的所有相关情况，根据具体情况确定适用的外展服务截止日期。

2. 请愿者外展服务计划的内容

如意见中所述，请愿者的外展服务工作应向公众提供行动相关的、有意义的背景信息，以帮助公众就其行动的参与程度做出明智决策。本部门承认其行动的技术性质，并认识到必须以尽可能简单的方式传达行动方面的信息，以便有目的地增加公众对其行动的参与度。因此，正如《分级和外展服务政策》所述，请愿者的外展服务计划——以及外展服务本身——必须使用行动的简明语言摘要，要

清楚且易于理解。《分级与外展服务政策》 § 3。简明的摘要必须解释提交的目的，并说明行动对客户的潜在费率影响。《分级与外展服务政策》 § 3。对于高度复杂的行动，如基本分配费率行动，本部门鼓励但不要求请愿者将额外的教育材料或与行动相关的额外材料的链接纳入其外展服务计划。

这些简明语言摘要仅供参考，将补充而非代替本部门在每一行动中的通知。此外，本部门不会将这些简明语言摘要列入适用行动的证据记录，也不会在此事做出决策时考虑这些简明语言。本部门将继续按要求为每项行动发出通知和通知令，其中包括本部门自己的行动简明语言摘要，以及就如何参与行动的相关截止日期和信息。

3. 外展服务的要求

本部门认识到，请愿者的外展服务对于提高公众对本部门行动的认识来说至关重要，并认可评论员们提出的建议。为了提高本部门行动的可见度并提供参与度，本部门将努力为所有一级行动建立专门的网页。此外，本部门将研究制定一个流程，通过该流程，感兴趣的人士可以通过本部门的网站订阅分发列表（“订阅列表”），以便就特定行动或特定类型的行动（例如，基本分配费率行动）进行沟通。一旦这一订阅流程成熟并准备好实施，本部门将通过各种沟通渠道宣布其可用性，并提供使用说明。

司法部长和分销公司都建议，公用事业部主要负责制定和维护将列入通信和外展服务的联系人和组织名单（《分销公司的意见》，第 2、3 页；《司法部长的意见》，第 10 页）。然而，本部门发现，这项任务更适合分销公司，因为他们对自己的服务领域有着全面的了解。本部门还希望分销公司，积极参与与市政当局、社区组织和各自服务区域内的其他相关实体的讨论，以制定自己具体的外展服务列表（“外展服务列表”），以补充本部门的订阅列表。本部门注意到，分销公司，作为其正常业务运营的一部分，会通过其监管联络人，定期与服务区域内的市政当局进行沟通。因此，本部门认为，分销公司与其市政联系人联络很合适，可以确定各市政当局接收本部门行动信息的最佳联络点以及他们的沟通偏好。

由于请愿人与客户沟通的能力大不相同，因此本部门认为，允许每个请愿者灵活地确定用于外展服务的沟通渠道或整套沟通渠道是合适的。然而，对于一级行动，本部门希望请愿者至少使用两种沟通渠道（如账单插页广告和客户电子邮件）进行外展服务，以增加接触到最多客户的可能性。《分级与外展服务政策》 § 2.a。如果分销公司选择通过账单插页广告进行外展服务，本部门希望账单插页广告与其他账单信息（例如，粗体字、不同颜色的信封或较大的印刷）字体有所区别，以提醒客户其账单中包含重要信息需要查看。《分级与外展服务政策》 § 2.a。对于电子邮件或文本通信，本部门希望请愿者在客户希望退出此类通信的情况下，向客户提供选择退出此类通信的选项。《分级与外展服务政策》 § 2.a。

本部门认识到利益相关者可能对参与其二级行动有很大兴趣，以及公众参与这些行动的重要性。然而，此时，本部门拒绝实施司法部长的建议，即扩大二级行动的外展服务要求，包括对市政和社区领导人的外展服务，以及与该行动信息有关的社交媒体帖子（《司法部长的意见》，第 6 页）。我们认为，占本部门行动大部分内容的二级行动，不需要像一级行动那样提高外展服务水平。本部门可能会根据吸取的经验教训，重新审查未来是否有必要扩大二级行动的公布和外展服务要求。

4. 笔译和口译要求

司法部长建议就何时必须提供笔译和口译服务制定明确的指导方针（《司法部长的意见》，第 10 页）。分销公司对笔译和口译成本表示担忧（《分销公司的意见》，第 8 页）。

对于一级行动，本部门的《政策草案》要求翻译通知并在公开听证会上提供口译服务，以符合本部门的《语言使用计划》。《政策草案》§ 1。然而，《政策草案》没有说明是请愿者还是本部门负责采购笔译和口译所需的服务。如下文所述，本部门已确定，这一责任将取决于行动是由请愿者发起还是由本部门发起。

对于由请愿者发起的一级行动，应要求请愿者做出所有安排，并支付与语言使用服务（即笔译和口译服务）相关的所有费用。《分级与外展服务政策》§ 2.a。对于预先提交的材料，如简明语言摘要，本部门希望请愿者至少在提交请愿书前 30 天翻译这些文件，并将其分发给该行动的外展服务名单，这

与本部门在上文第 IV.B.1 节关于外展服务时间安排的决策一致。《分级与外展服务政策》 § 2.a。对于影响整个服务领域的一级行动，请愿者应将预先提交的材料翻成本州最常用的三种语言（即，西班牙语、葡萄牙语和普通话），并在可行的范围内，根据请愿者的要求，翻译成任何其他语言。⁸《分级与外展服务政策》 § 2.a。预先提交的材料应包括一项声明，即可根据请愿者的要求提供其他语言翻译。《分级与外展服务政策》 § 2.a。关于对 EJ 人口有重大的特定地理影响且不影响服务区其他地区的一级行动，请愿者应与这些社区的市政和社区领导人协调，以确定合适的翻译语言。请愿者在提交请愿书后，可与本部门协调，确定公开听证会上口译服务所需的语言。《分级与外展服务政策》 § 2.a。每个请愿者都必须建立一个联络点，负责对笔译或口译请求作出回应。请愿者应将其指定联络点的联系信息列入分发给该行动外展服务名单的预交材料中。《分级与外展服务政策》 § 2.a。

对于本部门发起的一级行动，如规则制定或一般调查，本部门预计将采购并提供适当的语言使用服务。《分级与外展服务政策》 § 2.a。本部门预计将在未来 12 个月内发布一份最新的语言使用计划，就本部门的语言使用政策提供更多细节。此外，本部门希望制定一份常用技术术语表，提前提供给笔译和口译员，以帮助他们进行翻译。

8. 将预先提交的材料翻译成其他语言的请求应寄至请愿者的联络点，如下所述。请愿者有权自行决定此类请求的合理性和可行性。

如上文第 IV.B.3 节所述，本部门认识到利益相关者可能对参与其二级行动有很大兴趣，以及公众参与这些行动的重要性。与此同时，本部门必须在公众参与的需求与实施行动的成本之间取得平衡。因此，目前，本部门拒绝将语言使用服务要求扩大到二级行动。相反，本部门可以根据提交文件时提出的所有相关情况，确定请愿者是否必须为特定的二级行动提供语言使用服务。本部门可能会根据吸取的教训，重新审查今后是否有扩大语言使用服务的必要性；此外，本部门指出，按照语言使用协调员⁹的要求，可提供语言使用服务。

5. 对请愿者外展服务的监督

一些建议者建议本部门建立一项程序，以审查请愿者外展服务的充分性。DOER 建议，本部门应就请愿者外展服务计划的充分性进行评估或征求利益相关者、民选官员和地方政府的反馈意见，以便随时做出改进；而司法部长则认为公用事业部应要求第三方对外展服务工作进行监督（《DOER 的意见》，第 6 页；《司法部长的意见》，第 10 页）。分销公司认为，对其外展服务计划的任何评估都应侧重于其外展服务工作的过程，而非由此导致的公众参与行动的程度（《分销公司的意见》，第 12 页）。

9. 语言使用协调员负责监督本部门的《语言使用计划》的实施情况。语言使用协调员的联系信息，请见：<https://www.mass.gov/info-details/dpu-divisions-contact-information#media-contact-information->。

本部门认识到，请愿者的外展服务和外展服务计划作为提高公众对本部门行动认识的工具的重要性，但也认识到，《分级和外展服务政策》必须具有足够的灵活性，以应对不可预见的情况。《分级和外展服务政策》旨在帮助本部门和分销公司实现其增加公众参与本部门行动的共同目标。然而，本部门承认，我们需要根据利益相关者的意见和吸取的经验教训，改进我们的《分级和外展服务政策》以及请愿者的外展服务计划。本部门欢迎直接或通过特定行动的公众评论流程对请愿者的外展服务计划提出反馈，但目前拒绝针对请愿者的外展服务计划建立第三方监督程序。本部门还大力鼓励请愿者与司法部长、DOER 和其他利益相关者合作，制定他们的外展服务名单，为持续的外展服务建立最佳实践和计划。

C. 其它考虑因素

1. 利益相关者意见的采用

本部门的《政策草案》没有说明请愿者是否必须或如何将感兴趣的利益相关者的反馈纳入行动中。司法部长认为，对于一级、二级和高度技术性的行动，公用事业部应要求请愿者记录利益相关者的意见、问题和担忧，描述他们是如何考虑利益相关者的意见的，并在调查结束前提交该信息，以便向公用事业部和相关方提供机会，就收到的意见以及根据利益相关者的意见对请愿者的初步提案进行的任何修改发布调查结果（《司法部长的意见》，第 11-12 页）。目前，本部门拒绝这样做。

如上所述，请愿者外展服务的目的是向公众提供某项行动相关的重要背景信息，以帮助公众了解该事件，并就他们参与行动的程度做出明智的决定。任何希望对请愿者的申请提出意见的人都有机会在申请提交给本部门后通过公众评论程序提出意见。然后，本部门将采用公众意见来帮助审查申请，并帮助指导调查过程。

2. 给客户的年度沟通

分销公司建议向客户提供年度电子邮件沟通，信中会介绍如何获得监管材料和参与本部门的行动，并提供相关监管网站的链接（《分销公司的意见》，第 6 页）。其他建议者认为，一封年度沟通是不够的，并建议分销公司就每项行动向客户发送信息函或电子邮件（《CLF 和 EDF 的意见》，第 3 页；《PLAN 的意见》，第 4 页）。

如上所述，本部门必须在公众参与行动的需求与执行行动的成本之间取得平衡。本部门担心，要求为每项行动都提供沟通可能既费时又昂贵，而且这些沟通里所载的信息将与上文第 IV.B.2 节所讨论的简明语言摘要重叠。因此，本部门拒绝要求分销公司就每项行动向客户提供信函或电子邮件沟通。不过，本部门认为要求分销公司每年向客户发送一封电子邮件沟通，告知以下信息是有益的：（1）公司的联络信息；（2）公司网站的链接，其中列出了本部门所有未决案件的清单；以及（3）接收一级行动信息的“选择加入”选项（如文本或电子邮件）的可用性。《分级和外展服务政策》§ 2.d. 本部门还鼓励分销公司将这一信息纳入其新客户欢迎包和季度简报中（或按照其它计划）。

3. 初步实施外展服务的阶段性方法

本部门的《政策草案》没有说明请愿者在请愿书中提交外展服务计划的要求是否会在该行动中发布本部门的最终政策后立即生效，或者请愿者的外展服务计划是否会分阶段实施。分销公司和 PLAN 支持分阶段的方法，而 CLF 和 EDF 则不支持（《分销公司的意见》，第 10 页；《PLAN 的意见》，第 5 页；《CLF 和 EDF 的意见》，第 5 页）。在审查了这些意见后，本部门认为，对请愿者外展服务计划的初步实施采用分阶段的方法是合适的。在本命令发布后的前 180 天内，请愿者应：（1）在其服务区域内为市政和社区领导人提供外展服务，以制定外展服务名单，用于分发一级行动的预交材料、部门通知和其他相关材料；（2）获取必要的资源，以便为一级行动提供准确的笔译和口译服务；以及（3）向本部门通报最新进展情况。在本命令发布之日后的 180 天内，受《分级和外展服务政策》约束的请愿者必须开始提交外展服务计划和简明语言摘要，以及需要本部门审查和批准的请愿书。

V. 结论

在《分级和外展服务政策》中，本部门改善并纳入了建议在 2023 年 7 月 24 日技术会议上讨论的分级图表。此外，本部门还制定了《分级和外展服务政策》，为请愿者就本部门每种行动的预期公布和外展服务水平提供明确指导。最后，本部门根据上述分析和调查结果，将对《政策草案》的修改纳入《分级和外展服务政策》。

本部门的目的是，让所有人和社区有意义地参与能源、气候变化和环境法律、法规 and 政策的制定、实施和执行，以及能源和环境利益和负担的公平分配，而不论其种族、肤色、国籍、收入或英语水平。如上所述，《分级和外展服务政策》是本部门为了公布和外展服务目的首次尝试按级别对本部门的行动进行分类。本部门认为，其《分级和外展服务政策》是使公众更容易了解其行动的重要一步。不过，本部门认识到，今后根据吸取的经验教训和利益相关者的反馈，包括为解决这些问题而设立的任何工作组的反馈，对《分级和外展服务政策》进行修改可能是合适的。

VI. 命令

因此，在发布通知、征询意见和适当考虑后，

命令：本部门制定本文件所述的《分级和外展服务政策》；且

进一步命令：不迟于本命令发布后的 180 天开始，受《分级和外展服务政策》约束的每个请愿者必须在提交请愿书时提供以下内容，以供本部门审查和批准：（1）与行动的主要内容和地理范围相关且符合行动所属级别所要求的审查级别的外展服务计划；和（2）简明语言摘要；

进一步命令：本部门部长应以电子方式分发本命令，如有要求，应通过邮寄方式将本命令送达本部门为该行动设立的分发名单；

进一步命令：受本部门管辖的请愿者应遵守本命令中包含的所有指令。

根据本部门的命令，

[签名]

James M. Van Nostrand, 主席

[签名]

Cecile M. Fraser, 委员

D.P.U.21-50-A, 附录 A: 《分级与外展服务政策》

1. 行动类型

不同类型的部门行动获得不同程度的公布和外展服务，某些行动会得到最大程度的公布和外展服务，而不太重要和例行行动则需要较少的公布和外展服务。本部门已确定，除本政策特别豁免的行动¹⁰外，其每一项行动都应属于以下级别之一：

- 一级：涉及重大政策变化或流程根本变化的行动；
- 二级：通常需要举行公开听证会的行动；和
- 三级：不需要举行公开听证会的常规行动。

此外，本部门还制定了以下分级图表，指出特定类型的行动属于三个等级中的哪一级：

一级	二级	三级	
基本配电费率案件	规则制定	根据年度业绩进行费率制定的调整	天然气系统改善计划（“GSEP”）
重要的调查通知：例如， <u>马萨诸塞州天然气前景评估调查, D.P.U.20-80;</u> <u>基本服务调查, D.P.U.23-50</u>	能效（“EE”）计划和定期报告	基本服务备案	协调机制，包括但不限于：校准、养老金调整因素、收入分离调整因素、EE 协调因素、EE 附加费、净计量回收附加费、电网现代化备案、电动汽车、GSEP 协调备案
合并	预测与供应计划	特别合同	信息/行政备案

10. 豁免行动涉及个人请愿者或投诉人寻求对其个人权利的裁决，如消费者裁决程序、竞争性供应商投诉、交通网络公司司机的上诉和“挖掘安全”裁决程序。

一级	二级	三级	
分区豁免	净计量电价 (不可调和因素)	天然气调整 系数备案	紧急响应计划
对 EJ 人口产生重大的特定地理影响，而其他服务领域却不受此影响的行动。 ¹¹	市政聚合	欠款管理计划	服务质量
对 EJ 人口有重大的特定地理影响，而其他服务领域却不受此影响的 2 级或 3 级行动。	电网现代化计划和电网现代化定期报告	代理商/零售商许可证	降价
	融资		
	电动汽车计划		
	长期可再生能源合同		

该图表旨在为请愿者在提交请愿书之前提供指导，以便他们能够在提交请愿书之前进行任何必要的外展服务活动。在提交请愿书之前，请愿者可以与本部门协商适用哪一级别。本部门将审查请愿者为每一行动选定的级别，但除非请愿者提出请求或本部门认为必要，否则不会确定行动的适当级别。

2. 每一等级的外展服务要求

a. 一级行动

一级行动应获得以下公布和外展服务支持：在请愿者网站上公布的显著信息；报纸资讯；为感兴趣的人和服务名单提供外展服务；以及为市政和社区领导人提供外展服务。请愿者必须与受影响社区的利益相关者合作，制定外展

11. 要在此基础上符合一级行动资格，行动必须具备：（1）对请愿者的服务区域内特定地理区域里的 EJ 人群产生独特和具体的影响，而并非影响整个服务区域（例如，变电站或太阳能发电厂在 EJ 人群中的选址）；以及（2）对安全性、保障性、服务的可靠性、可负担性、公平性或温室气体（GHG）排放产生重大影响。

服务计划，并确定用哪些平台或地点发布通知。请愿者应在向本部门提交请愿书前至少 30 天向市政和社区领导人提供外展服务。在请愿者无法在提交请愿书前至少 30 天向市政和社区领导人提供外展服务的情况下，请愿者应在其提交的请愿书中说明其无法在该时间段内实施外展服务的原因。

请愿者必须通过至少两种沟通渠道实施外展服务，并必须允许客户可以选择退出电子邮件或文本通讯方式。对于向客户发送的电子邮件和文本通知，此类通知应仅适用于那些在请愿者处存档了电子邮件地址或电话号码且未选择退出此类通知的客户。电子邮件和社交媒体通知可以与其他发送给客户的电子邮件和资讯相结合，以简化和减少通信数量。对于账单插页广告，账单插页广告必须与其他账单信息区分开来（例如，粗体字、不同颜色的信封或较大的印刷字体）。

对于请愿者发起的一级行动，请愿者应做好一切安排，并承担与语言使用服务（即笔译和口译服务）相关的所有费用。每个请愿者都必须建立一个联络点，负责回应笔译或口译请求，并在作为外展服务工作一部分分发的预交材料中提供该联络信息。

请愿者必须在提交请愿书前至少 30 天，翻译简明语言摘要等预交材料，并将其作为外展服务工作的一部分进行分发。对于影响整个服务领域的一级行动，请愿者应将预交材料翻成本州使用的前三种语言（即，西班牙语、葡萄牙语和普通话），以及请愿者要求或与市政和社区领导人协调确定的任何其他语言。此外，感兴趣的人士可以要求为任何一级行动提供其它语言。至于对 EJ 人口有重大的特定地理影响而不影响服务区其他地区的一级行动，请愿者应与这些社区的市政和社区领导人协调，以确定合适的翻译语言。

此外，一级行动应在公开听证会上提供翻译通知和口译服务。请愿者在提交请愿书后，可与本部门协调，确定在公开听证会上通知和口译服务所需的语言。

b. 二级行动

二级行动应获得以下公布和外展服务支持：在请愿者网站上公布的显著信息¹²；如有需要，提供报纸资讯；为服务名单提供外展服务；以及本部门需要的任何其他公布或外展服务。

12. 这一要求不适用于不维护自己网站的小型请愿者，如代理商。

c. 三级行动

三级行动应获得以下公布和外展服务支持：在请愿者网站上公布的显著信息；为服务名单提供外展服务；以及本部门需要的任何其他公布或外展服务。¹³

d. 所有分级行动

分销公司必须向客户发布年度电子邮件沟通，其中包含以下信息：

(1) 公司的联络信息；(2) 公司网站的链接，其中列出了本部门所有未决案件的清单；以及(3) 接收一级行动信息的“选择加入”选项（如文本或电子邮件）的可用性。

3. 请愿者的外展服务计划

受本政策约束的分级行动的每个请愿者在提交请愿书时必须提供以下内容，供本部门审查和评估：(1) 与行动的主要内容和地理范围相关且符合行动所属级别所要求的审查级别的外展服务计划；和(2) 行动的简明语言摘要，该摘要应清晰且易于理解，并解释提交请愿书的目的，并说明行动对客户的潜在费率影响。

对于一级行动，外展服务计划必须包含：(1) 将向其提供通知的市政和社区组织名单；(2) 笔译和口译服务计划（包括使用哪种语言以及使用这些语言的正当理由）；(3) 简明语言摘要；以及(4) 对已经开展的外展服务工作和任何其他计划开展的外展服务工作的描述。对于二级和三级行动，请愿者可以创建一个标准的外展服务计划，并根据需要定期更新，并可以根据其服务区域、客户和利益相关者的情况定制标准的外展服务计划。

13. 客户将继续收到为期 30 天的关于基本服务费率变化的通知。《默认服务定价和采购》，D.T.E.99-60-C 第 7 页（2000）。