

Si tiene dificultad para resolver un reclamo de su compañía de energía regulada, teléfono, televisión por cable o de agua, el Departamento de Servicios Públicos del estado de Nueva York está disponible para ayudarle.

**PARA PRESENTAR UN RECLAMO
AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
PÚBLICOS DEL ESTADO DE NUEVA YORK:**

• **USE NUESTRO FORMULARIO DE RECLAMOS EN LÍNEA:**

www.dps.ny.gov

• **LLAME A NUESTROS NÚMEROS GRATUITOS PARA RECLAMOS:**

> **Línea de asistencia (para reclamos y consultas)
1-800-342-3377**

8:30 a. m. a 4:00 p. m. (lunes a viernes)

Para reclamos y consultas en relación con la facturación o el servicio de su compañía de electricidad, gas, teléfono, televisión por cable o agua.

> **Línea directa (para cortes de energía eléctrica o gas) 1-800-342-3355**

7:30 a. m. a 7:30 p. m. (lunes a viernes)

Si lo amenazan con cortar el servicio residencial de electricidad o de gas.

• **VISITE LAS UBICACIONES DE NUESTRAS OFICINAS:***

> **Albany:**

Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223

> **Buffalo:**

Ellicott Square Bldg.
295 Main St.
Buffalo, NY 14203

> **New York City:**

90 Church St.
New York, NY 10007

> **Long Island: (Para reclamos de PSEG-LI)**

125 East Bethpage Road
Plainview, NY 11803

Los consumidores con problemas auditivos o del habla se pueden comunicar con DPS a través del NYS Relay Service (servicio de retransmisión) marcando el 711.

*Para presentar un reclamo en persona, llame a nuestro número de teléfono gratuito al 1-800-342-3377 para obtener instrucciones y hacer una cita.



GUÍA RECLAMOS PARA PRESENTAR SOBRE SUS SERVICIOS PÚBLICOS REGULADOS

Para presentar un reclamo al Departamento de Servicios Públicos

El Departamento de Servicios Públicos del estado de Nueva York (DPS) produjo esta guía para asesorarle sobre el proceso de manejo de sus reclamos. Esta información está diseñada para ayudarle a entender cómo resolver un problema o reclamo que pueda tener con su compañía de electricidad, gas natural, teléfono, televisión por cable o de agua.

Si tiene un reclamo, primero trate de resolverlo con su compañía de servicios públicos. Si no puede obtener asistencia satisfactoria, el DPS tiene personal para ayudarle a investigar su reclamo.

El proceso de reclamos de DPS incluye tres niveles de investigación:

1. El reclamo inicial
2. La audiencia o la revisión informal
3. Una apelación de la decisión de la audiencia o revisión informal

Tome los siguientes pasos si tiene un reclamo sin resolver:

1. Proceso del reclamo inicial

Presente su reclamo por internet, teléfono, fax, carta o en persona en una de las oficinas de DPS ubicadas en Albany, Buffalo, Nueva York City, o Long Island. La oficina del DPS en Long Island es responsable de manejar los reclamos de electricidad de PSEG-LI.

En un esfuerzo por garantizar que los servicios públicos cumplan con su obligación de proporcionar un servicio eficaz, primero le pediremos a la compañía de servicios públicos que se comunique con usted y resuelvan sus inquietudes.

Si la compañía de servicios públicos no se comunica con usted con su reconocimiento inicial, no le proporciona su repuesta en un plazo de dos semanas o el asunto se mantiene sin resolver después de haber recibido la respuesta, se debe comunicar con nosotros e investigaremos el problema para informarle posteriormente sobre nuestros hallazgos.

La Oficina de Servicios al Consumidor de DPS realizará una investigación completa de su reclamo y le notificará por escrito o por teléfono de la decisión, las razones de la decisión y lo que puede hacer al respecto.

Mientras el personal de DPS investiga su reclamo, usted debe pagar su parte de la factura que no está en discusión o la compañía de servicios públicos podría suspender el servicio.

* Para presentar un reclamo en persona, llame a nuestro número gratis 1-800-342-3377 para instrucciones y para hacer una cita.

**Si tiene un reclamo sin resolver,
usted puede presentarlo en
www.dps.ny.gov**

2. Audiencia o revisión informal

Si considera que la decisión inicial es incorrecta, puede solicitar una audiencia informal o una revisión informal. La solicitud debe ser por escrito o por teléfono y se debe hacer en un plazo de 15 días después de la decisión final.

Después de revisar la solicitud, recibirá una carta indicándole cuándo y dónde se llevará a cabo la audiencia informal. Aunque no es obligatorio, usted y/o un representante de su elección puede participar en la audiencia informal o en el proceso de revisión. Es posible que se le pida que lleve algunos documentos a la audiencia informal o que los envíe al encargado de la revisión informal.

Si usted y su compañía de servicios públicos no pueden resolver su reclamo, el funcionario de la audiencia tomará la decisión sobre su reclamo y le notificará por escrito de la decisión.

3. Apelación de la audiencia o la revisión informal

Si considera que la decisión del funcionario de la audiencia informal o la decisión del revisor es incorrecta, puede apelarla en un plazo de 15 días después de la decisión.

Su apelación escrita debe aseverar que hubo un error de parte del funcionario o revisor que afectó la decisión o que la evidencia que no estaba previamente disponible puede afectar la decisión.

Todas las apelaciones que incluyen a PSEG-LI, las decidirá la Comisión del Servicio Público de NYS (PSC). Las apelaciones de PSEG-LI las decidirá Long Island Power Authority (LIPA). PSC o LIPA le notificarán su decisión por escrito.