

如果您向受管控的能源、
電話、有線電視或水務公
司解決投訴時遇到困難，
可以向紐約州公共服務部
門尋求協助。

如何向紐約州公共服務部門提交 投訴：

- 使用我們的線上投訴表單：

www.dps.ny.gov

- 撥打免費投訴電話：

> 專線（投訴和諮詢）

1-800-342-3377

8:30

am 到 4:00 pm（週一到週五）

關於您的電力、瓦斯、電話、有線電視或
水務公司的賬單或服務的投訴和諮詢。

> 熱線（瓦斯和電力切斷）

1-800-342-3355

7:30 am 到 7:30 pm（週一到週五）

如果您被警告要切斷您住宅的電力或瓦
斯。

- 造訪我們的辦公室：*

> 奧爾巴尼：

Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223

> 布法羅：

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

> 紐約市：

90 Church St.
New York, NY 10007

> 長島：（PSEG-LI 投訴）

125 East Bethpage Road
Plainview, NY 11803

有聽力或語言障礙的消費者可透過紐約州
轉接服務聯絡 DPS，電話號碼是：711。

* 要當面提交投訴，請致電我們的免費電話
1-800-342-3377，以獲得指導並進行預約。



向受管控的 公共設施服務 進行投訴 指南

如果您有未解決的投訴，請採取以下步驟：

向紐約州公共服務部門提交投訴

紐約州公共服務部門 (DPS) 為了協助您啟動投訴流程而編寫了此指南。這些資訊主要用於協助您了解如何解決您的電力、瓦斯、電話、有線電視或水務公司的問題或投訴。

如果您要投訴，請先接洽公共設施機構解決。如果您無法得到滿意的協助，公共服務部門人員將透過調查您的投訴為您提供協助。

公共服務部門 (DPS) 的投訴流程分為三個調查等級：

1. 初始投訴
2. 非正式聽證或審查
3. 對非正式聽證或審查決定所提起的上訴

1. 初始投訴流程

透過網際網路、電話、傳真、信件或親自到奧爾巴尼、布法羅、紐約市或長島的公共服務部門辦公室提交投訴。公共服務部門長島辦公室負責處理 PSEG-LI 電力投訴。

為了保證公共服務部門履行提供有效服務的義務，我們將先要求公共服務部門聯絡您並解決您的問題。

如果公共服務部門在收到初始通知後未聯絡您、未在兩週內回復您、或您收到回復後仍未解決問題，則您應當聯絡我們，我們將對問題進行調查並將結果報告給您。

公共服務部門消費者服務辦公室將對您的投訴進行全面調查，並透過書面或電話將決定、決定的原因和您可採取的行動通知給您。

在公共服務部門員工調查您的投訴期間，您必須支付未投訴的賬單部份，否則將被公共設施公司停止您的服務。

* 要當面提交投訴，請致電我們的免費電話 1-800-342-3377，以獲得指導並進行預約。

2. 非正式聽證或審查

如果您相信初始決定是錯誤的，您可重新請求非正式聽證或正式審查。您應在初始決定後的 15 天內以書面或電話的方式提出請求。

審查請求之後，您將收到非正式聽證執行時間和地點的信件。您和/或您選擇的一名代表可參加非正式聽證或審查流程，但不是必需的。您可能會被要求將某些文件帶到非正式聽證中或將其傳送給非正式審查員。

如果您和公共設施公司無法解決您的投訴，公共服務部門聽證官將對您的投訴做出決定並以書面形式通知您。

3. 對非正式聽證或審查的上訴

如果您認為非正式聽證官的初次決定是錯誤的，您可在此決定之後 15 天內上訴。

您的書面上訴必須指出影響聽證官或審查員決定的相關錯誤，或提出影響決定的新證據。

除與 PSEG-LI 相關的所有上訴之外，其餘均由紐約州公共服務委員會 (PSC) 裁決。PSEG-LI 上訴將由長島電力局 (LIPA) 裁決。

公共服務委員會 (PSC) 或長島電力局 (LIPA) 將以書面形式通知您相關決定。

如果您有未解決的投訴，您可在以下網站上提出
www.dps.ny.gov