



NEW YORK  
STATE OF  
OPPORTUNITY.

公共服務部

向紐約州公共服務部申訴：

- 使用線上申訴表：

[www.dps.ny.gov](http://www.dps.ny.gov)

- 撥打免費申訴號碼：

> 求助專線 ( 申訴和查詢 )

**1-800-342-3377**

上午 8:30 至下午 4:00 ( 星期一至星期五 )  
適合向電力、天然氣、電話、有線電視或  
水務公司提出的賬單或服務申訴和查詢。

> 服務專線 ( 天然氣和電力斷供 )

**1-800-342-3355**

上午 7:30 至下午 7:30 ( 星期一至星期五 )  
如果您受到住宅電力或天然氣服務斷供的  
威脅。

- 造訪我們的辦事處位置：\*

> 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 申訴 )

125 East Bethpage Road  
Plainview, NY 11803

消費者若有聽覺或語言機能障礙，可撥打 711，  
以透過紐約州轉接服務聯絡 DPS。

\*如需親自申訴，請撥打我們的免費號碼 1-800-342-3377，以  
獲取指引及預約。

如果您在與受管制的能  
源、電話、有線電視或  
水務公司解決申訴方面  
遇到困難，紐約州公共  
服務部可協助您。



公共服務部

# 受管制 公用事業服務 申訴 指南

如果您申訴的事項尚未解決，請採取以下步驟：

## 向紐約州公共服務部申訴

紐約州公共服務部 (DPS) 制定了本指南，以使您獲悉其申訴處理流程。這些資訊旨在助您瞭解如何與電力、天然氣、電話、有線電視或水務公司解決您可能提出的問題或申訴。

如果您要申訴，請先嘗試與您的公用事業機構解決申訴的事項。如果您無法獲得令您滿意的協助，DPS 可安排職員調查您申訴的事項。

DPS 的申訴流程涉及三個調查層面：

1. 初始申訴
2. 非正式聽證或審議
3. 就非正式聽證或審議的裁定上訴

### 1. 初始申訴流程

透過網際網路、電話、傳真、函件或親臨 \* DPS 位於奧爾巴尼、布法羅、紐約市或長島的辦事處申訴。DPS 長島辦事處負責處理 PSEG-LI 電力服務申訴。

為確保公用事業機構履行提供有效服務的義務，我們會先請公用事業機構聯絡您，以排解您的顧慮。

**如果公用事業機構沒有聯絡您以進行初始確認，沒有在兩週內給予答覆，或有關事項在您收到答覆後仍未解決，您應聯絡我們。我們將調查有關事項，並向您通報調查結果。**

DPS 的消費者服務辦公室將全面調查您申訴的事項，並以書面形式或透過電話告知其裁定、作出該裁定的理由和您可採取的行動。

**在 DPS 職員調查您申訴的事項期間，您須支付您的賬單中無爭議的金額，否則公用事業機構可能會停止提供服務。**

### 2. 非正式聽證或審議

如果您認為初始裁定有誤，可請求進行非正式聽證或非正式審議。您應以書面形式或透過電話，在作出初始裁定後 15 天內提出請求。

在審核您的請求後，您將收到一封函件，說明將在何時何地舉行非正式聽證。您和 / 或您選出的代表可參與非正式聽證或審議流程，但這並非必要的舉。您可能要在非正式聽證時呈上若干文件，或將這些文件傳送給非正式審議者。

如果您和公用事業機構無法解決您申訴的事項，DPS 聽證官將就您申訴的事項作出裁定，並以書面形式告知該裁定。

### 3. 就非正式聽證或審議上訴

如果您認為非正式聽證官或審議者的裁定有誤，可在作出裁定後 15 天內上訴。

您的上訴狀須主張，聽證官或審議者犯有影響該裁定的錯誤，或此前未提供的證據可能會影響該裁定。

除涉及 PSEG-LI 的上訴外，所有上訴均會由紐約州公共服務委員會 (PSC) 裁決。涉及 PSEG-LI 的上訴將由長島能源管理局 (LIPA) 裁決。

PSC 或 LIPA 將以書面形式告知其裁定。

\* 如需親自申訴，請撥打我們的免費號碼 1-800-342-3377，以獲取指引及預約。

如果您申訴的事項尚未解決，可在  
[www.dps.ny.gov](http://www.dps.ny.gov) 申訴