

Si ou gen pwoblèm pou rezoud yon plent avèk konpayi ki kontwole enèji, telefòn, kab televizyon oswa dlo, Depatman Sèvis Piblik Eta New York disponib pou ede ou.

POU FÈ YON PLENT DEPATMAN SÈVIS PIBLIK ETA NEW YORK:

• UTILIZE FÒM PLENT NOU AN KI SOU ENTÈNÈT:

www.dps.ny.gov

• RELE NIMEWO GRATIS NOU YO POU FÈ PLENT LAN:

> **Liy Èd (pou fè plent epi pou pran ransèyman)**
1-800-342-3377

8:30 am jiska 4:00 pm (Lendi jiska vandredi)

Pou fè plent epi pou jwenn ransèyman konsènan faktirasyon oswa sèvis avèk konpayi kouran elektrik ou, konpayi gaz ou, konpayi telefòn ou, konpayi kab televizyon ou oswa dlo ou.

> **Liy Dirèk (pou dekoneksyon gaz ak kouran elektrik)**

1-800-342-3355

7:30 am jiska 7:30 pm (Lendi jiska vandredi)

Si ou anba menas avèk yon dekoneksyon sèvis kouran elektrik oswa gaz nan kay.

• ALE NAN LOKAL BIWO NOU YO:*

> **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: (Pou plent sou PSEG-LI)**

125 East Bethpage Road
Plainview, NY 11803

Abòne ki gen pwoblèm pou tandè oswa pou pale kapab kontakte DPS nan Sèvis Relè Eta New York depi ou konpoze 711.

* Pou fè yon plent an pèsòn, rele nimewo gratis nou nan 1-800-342-3377 pou jwenn eksplikasyon kote pou fè epitou pou pran yon randevou.



GID POU FÈ PLENT PLENT SOU SÈVIS PIBLIK KI ANBA KONTWÒL

Men etap pou fè yo si ou gen yon plent ki pa rezoud:

Fason pou Fè yon Plent nan Depatman Sèvis Piblik Eta New York

Depatman Sèvis Piblik [Department of Public Service (DPS)] Eta New York bay gid sa a pou fè ou konnen metòd li travay sou plent yo. Enfòmasyon sa yo la pou ede ou konprann kijan pou rezoud yon pwoblèm oswa yon plent ou ka genyen avèk konpayi kouran elektrik ou, konpayi gaz natirèl ou, konpayi telefòn ou, konpayi kab televizyon ou oswa konpayi dlo ou.

Si ou gen yon plent, toudabò eseye rezoud li avèk konpayi sèvis piblik ou. Si ou pa kapab jwenn èd ki satisfè ou, DPS gen ekip pou ede ou nan ankèt y ap fè sou plent ou.

Metòd DPS itilize pou rezoud plent lan gen twa (3) nivo ankèt ladan:

1. Premye plent lan
2. Odyans oswa revizyon enfòmèl la
3. Yon kontestasyon odyans enfòmèl la oswa desizyon yo pran nan revizyon an

1. Premye Metòd pou Rezoud Plent lan

Fè plent ou sou entènèt, nan telefòn, nan faks, nan lèt oswa ou ale poukont ou nan youn nan biwo DPS ki nan Albany, Buffalo, New York City, oswa Long Island. Biwo DPS Long Island responsab pou travay sou plent pou kouran elektrik kont PSEG-LI.

Nan yon efò pou asire sèvis piblik yo satisfè obligasyon yo pou bay sèvis ki efikas, n ap mande toudabò sèvis piblik la pou kontakte ou epi pou rezoud pwoblèm ou yo.

Si sèvis piblik la pa kontakte ou avèk premye rekonesans li, si li pa ba ou repons li nan de (2) semèn oswa si zafè a rete san rezolisyon apre ou resevwa repons lan, ou ta dwe kontakte nou epi n ap mennen ankèt sou zafè a pou rapòte rezilta nou ba ou.

Biwo Sèvis Kliyan DPS ap fè yon ankèt konplè sou plent ou epi y ap fè ou konnen desizyon yo alekri oswa nan telefòn, epitou y ap fè ou konnen rezon ki fè yo pran desizyon an ak aksyon ou ka fè.

Menmsi ekip DPS ap fè ankèt sou plent ou, ou dwe peye pòsyon bòdwo ou ki pa nan konfli a. Si ou pa peye pòsyon bòdwo ou ki pa nan konfli a, konpayi sèvis piblik la ka sispann sèvis ou.

* Pou fè yon plent poukont ou, rele nimewo telefòn gratis nou nan 1-800-342-3377 pou jwenn eksplikasyon yo epitou pou pran yon randevou.

Si ou gen yon plent ki pa rezoud, ou ka fè li nan sitwèb www.dps.ny.gov

2. Odyans oswa Revizyon Enfòmèl

Si ou kwè premye desizyon an pa t kòrèk, ou kapab mande yon odyans enfòmèl oswa yon revizyon enfòmèl. Ou ta dwe fè demann lan alekri oswa nan telefòn, epitou ou ta dwe fè li nan 15 jou apre premye desizyon an.

Apre yo revize demann ou, w ap resevwa yon lèt ki endike kilè ak ki kote y ap fè odyans enfòmèl la. Menmsi li pa obligatwa, oumenm ak/oswa yon reprezantan ou chwazi ka patisipe nan swa odyans enfòmèl la oswa nan pwosesis revizyon an. Yo ka mande ou pou vini avèk sèten dokiman nan odyans enfòmèl la oswa ou ka voye yo ba evalyatè enfòmèl la.

Si oumenm ak konpayi sèvis piblik la pa kapab rezoud plent ou, ofisyè odyans DPS la ap pran yon desizyon sou plent ou epi l ap fè ou konnen desizyon alekri.

3. Kontestasyon Odyans oswa Revizyon Enfòmèl la

Si ou kwè desizyon ofisyè odyans enfòmèl la oswa desizyon evalyatè a pa t kòrèk, ou kapab konteste li nan 15 jou ki vini apre desizyon an.

Kontestasyon alekri ou dwe endike te gen yon erè ofisyè odyans lan oswa evalyatè a te fè ki te afekte desizyon an oswa prèv la ki pa t disponib anvan ta afekte desizyon an.

Se Komisyon Sèvis Piblik Eta New York [NYS Public Service Commission (PSC)] k ap pran desizyon sou tout kontestasyon yo, sof sa ki konsène PSEG-LI. Se Long Island Power Authority (LIPA) k ap pran desizyon sou kontestasyon PSEG-LI yo.

PSC oswa LIPA ap fè ou konnen desizyon yo alekri.