

## Pwoteksyon espesyal

HEFPA bay pwoteksyon espesyal ak fèmèn pwosedi pou sikonstans kote sante ak sekirite kliyan ka menase pa mank sèvis.

## Pwoteksyon Tanperati ki Ba

Ant 1 novanm ak 15 avril, founisè ou a dwe fè yon efò espesyal pou detèmine si sèvis ki asosye ak chalè pral lakòz yon pwoblèm grav pou sante ou oswa sekirite ou.

## Ijans Medikal yo

Si ou menm oswa yon moun lakay ou gen yon maladi grav oswa yon kondisyon medikal ki pral vin agrave okoz revokasyon sèvis piblik la, sèvis ou a pa ka fèmèn si ou resevwa yon sètifikasyon pa yon doktè oswa yon konsèy sante lokal. Si kondisyon ou kontinye pandan plis pase 30 jou, doktè a ka oblije renouvle sètifika a, epi w ap bezwen demontre enkapasite ou pou peye. Si sèvis elektrik la oswa gaz la oblije opere yon sistèm sipò pou lavi, sètifika medikal la rete an vigè jiskaske DPS la sispann. Sepandan, chak twa mwa, ou dwe montre founisè ou a poukisa ou pa ka peye bòdwo ou. Founisè ou a pral kòd kont ou pou asire ke sèvis la rete nan kay ou.

## Granmoun aje, avèg ak moun ki andikape

Si ou avèg, andikape oswa 62 oswa plis ak tout rezidan ki rete nan kay ou a se 62 oswa plis, 18 oswa pi piti, oswa avèg oswa ki andikape, sèvis piblik ou a ap fè tantativ espesyal kontakte ou anvan ak apre fèmèn sèvis ou. Ou dwe notifiye sèvis piblik ou a si ou satisfè kalifikasyon yo pou sèvis la pa pral sispann pa erè.

Pou plis enfòmasyon, vizite sit  
[www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com), rele liy gratis  
**1-888-AskPSC1**, a oswa ekri  
[web.questions@dps.ny.gov](mailto:web.questions@dps.ny.gov)

NYS Department of Public Service  
Three Empire State Plaza  
Albany, NY 12223-1350

# DWA AK PWOTEKSYON W KÒM KLIYAN GAZ ELEKTRIK OSWA GAZ NATIRÈL

Lwa sou Pratik san Patipri Enèji Lakay Eta New York (HEFPA) ofri pwoteksyon konsomatè konplè a kliyan rezidansyèl konsènan sèvis sèvis piblik kouran elektrik ak gaz natirèl.



# DWA AK PWOTEKSYON W

- Ou dwe bay sèvis piblik la nan lespas senk jou ouvrab apre aplikasyon w lan, sijè a sèten kondisyon.
- Ou dwe bay yon rezime sou dwa ak obligasyon lè se sèvis inisyè ak omwen chak ane apre sa. Yon kopi dwa kliyan yo tou sou entènèt nan [www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com).
- Yon liy telefòn gratis pou ijans **Emergency HOTLINE (1-800-342-3355)** louvri de 7:30 am a 7:30 pm nan jou ouvrab pou ede ou konsènan inisyasyon, menas revokasyon oswa rekoneksyon sèvis la.
- Depo sekirite yo jeneralman entèdi e, si yo pèmèt, ou ka peye yo nan vèsman jiska 12 mwa.
- Chaj peman anreta sou balans ki poko peye yo limite e yo pa dwe plis pase 1.5% chak mwa (18% chak ane).
- Yo dwe ba w opsyon pou peye bòdwo anreta an vèsman rezonab.
- Yo dwe ofri w yon bidjè pou (oswa nivele) bòdwo a.
- Ou ka deziyen yon fanmi oswa yon zanmi pou resevwa kopi avi ki gen rapò ak revokasyon sèvis oswa lòt aksyon kredi.



## Dekoneksyon ak ransèyman

Depatman Sèvis Piblik Eta New York ap envestige epi rezoud plent sou sèvis elektrik ak gaz natirèl rezidansyèl yo. Pou dekonèksyon oswa menas pou dekonèksyon, rele nan **1-800-342-3355**. Pou tout plent oswa kesyon, rele nan **1-800-342-3377**.

- Si ou gen yon diskisyon epi ou depoze yon plent nan Depatman Sèvis Piblik Eta New York (DPS), sèvis ou a pa ka bloke pou montan ki an diskisyon an toutotan plent lan poko rezoud epi ou ap peye montan lajan ki pa nan diskisyon an.
- Si ou sou yon revni fiks, ou ka kontakte founisè sèvis ou a pou ajiste bòdwo ou a sou dat pa.



## Fen nan sèvis la

Si ou resevwa yon dènye avi sou revokasyon an:

- Rele sèvis piblik ou anvan pou eseye fè yon akò peman ki rezonab ak abòdab.
- Si ou pa kapab fè yon aranjman, rele nan LIY POU IJANS DPS lan gratis nan **1-800-342-3355** pou asistans.

## Sèvis elektrik oswa gaz natirèl la koupe

- Si ou pa peye bòdwo anreta yo, sèvis elektrik oswa gaz ou a ap koupe. Sepandan, sèvis ou a pa ka dekonèkte sòf si founisè w la te ba ou yon avi final alekri ke li gen plan pou koupe sèvis ou a epi li te tann 15 jou pou pèmèt ou peye bòdwo anreta oswa fè yon akò peman sou kantite lajan an anreta a.
- Yo ka koupe sèvis yo sèlman ant 8:00 am ak 4:00 pm, lendi jiska jedi, eksepte jou ferye, jou anvan yon jou ferye ak peryòd de semèn ki gen ladan Nwèl ak Joudlan.
- Si w ap viv nan yon bilding apatman oswa yon kay de fanmi ak mèt kay ou a ki responsab men echwe yo peye bòdwo a elektrik oswa gaz pou bilding lan, sèvis piblik la dwe fè w konnen mèt kay la ki pa peman ak sèvis piblik la entansyon fèmen sèvis. Avi a pral di w kijan pou kontakte sèvis piblik la pou li ka ede ou menm ak lòt lokatè travay yon fason pou evite dekonèksyon sèvis la, menm si mèt kay la refize fè peman yo.