

Если у вас возникли трудности с рассмотрением жалобы в адрес вашего поставщика энергоресурсов, телефонных услуг, кабельного телевидения или услуг водоснабжения, Департамент коммунального обслуживания штата Нью-Йорк готов вам помочь.

ЧТОБЫ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ В ДЕПАРТАМЕНТ КОММУНАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ШТАТА НЬЮ-ЙОРК:

- **ЗАПОЛНИТЕ НАШУ ОНЛАЙН-ФОРМУ ЖАЛОБЫ:**
www.dps.ny.gov
- **ПОЗВОНИТЕ ПО НОМЕРАМ НАШЕЙ БЕСПЛАТНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ:**
 - > **Консультативная линия (для жалоб и запросов)**
1-800-342-3377
с 08:30 до 16:00 (с понедельника по пятницу)
Для жалоб и запросов касательно счетов и услуг, предоставляемых вашими поставщиками электроэнергии, газа, телефонных услуг, кабельного телевидения или услуг водоснабжения.
 - > **Горячая линия (в случае отключения газа или электричества)**
1-800-342-3355
с 07:30 до 19:30 (с понедельника по пятницу)
Если в вашем жилом помещении могут быть отключены электричество или газ.
- **ПОСЕТИТЕ НАШИ ОФИСЫ:***
 - > **Олбани:**
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223
 - > **Буффало:**
Ellicott Square Bldg.
295 Main St.
Buffalo, NY 14203
 - > **Нью-Йорк:**
90 Church St.
New York, NY 10007
 - > **Лонг-Айленд:** (для жалоб на PSEG-LI)
125 East Bethpage Road
Plainview, NY 11803

Потребители с нарушениями слуха или речи могут связаться с DPS через службу текстовой связи штата Нью-Йорк по номеру 711.

* Чтобы подать жалобу лично, позвоните по нашему бесплатному номеру 1-800-342-3377 и запишитесь на прием.



РУКОВОДСТВО ПО ПОДАЧЕ ЖАЛОБ КАСАТЕЛЬНО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ВАМ РЕГУЛИРУЕМЫХ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Подача жалобы в Департамент коммунального обслуживания штата Нью-Йорк

Департамент коммунального обслуживания штата Нью-Йорк (DPS) разработал данное руководство, чтобы рассказать вам о своей процедуре рассмотрения жалоб. Данная информация поможет вам разобраться в том, как решить проблему или подать жалобу на действия поставщика электроэнергии, газа, телефонных услуг, кабельного телевидения или услуг водоснабжения.

Если у вас есть жалоба, сначала попытайтесь решить проблему с обслуживающей компанией. Если вы не сможете получить приемлемую помощь, сотрудники DPS помогут вам, приняв вашу жалобу на рассмотрение.

Процедура рассмотрения жалобы DPS включает в себя три этапа расследования:

1. Первоначальная жалоба
2. Неофициальное слушание или проверка
3. Апелляция решения неофициального слушания или проверки

Если ваша жалоба осталась неудовлетворенной, выполните следующие действия:

1. Первоначальная жалоба

Подайте свою жалобу через интернет, по телефону, факсу, письмом или лично в один из офисов DPS, расположенных в Олбани, Буффало, Нью-Йорке или на Лонг-Айленде. Офис DPS на Лонг-Айленде отвечает за обработку жалоб касательно услуг подачи электроэнергии, предоставляемых компанией PSEG-LI.

Чтобы гарантировать выполнение коммунальными службами своих обязательств по обеспечению качественных услуг, мы сначала попросим компанию связаться с вами и уладить проблему.

Если компания не свяжется с вами, чтобы признать ваши претензии, не предоставит ответ в течение двух недель, или если проблема остается нерешенной после получения вами ответа, вам следует обратиться к нам, и мы проведем расследование и сообщим вам свои выводы.

Отдел обслуживания населения DPS всесторонне исследует вашу жалобу и в письменной форме или по телефону уведомит вас о решении, его основаниях и о мерах, которые вы можете предпринять.

Пока ваша жалоба будет рассматриваться сотрудниками DPS, вы обязаны оплатить часть счета, которая не является предметом спора, иначе поставщик может прекратить предоставление услуг.

* Чтобы подать жалобу лично, позвоните по нашему бесплатному номеру 1-800-342-3377 и запишитесь на прием.

Если ваша жалоба осталась неудовлетворенной, вы можете подать ее через www.dps.ny.gov

2. Неофициальное слушание или проверка

Если вы сочтете, что первоначальное решение является неправильным, вы можете потребовать проведения неофициального слушания или неофициальной проверки. Требование должно быть подано в письменной форме или по телефону не позднее чем через 15 дней с момента принятия первоначального решения.

После того как ваше требование будет рассмотрено, вы получите письмо с указанием места и времени проведения неофициального слушания. Вы и/или назначенный вами представитель можете (но не обязаны) принять участие в любом неофициальном слушании или процедуре проверки. Вас могут попросить принести определенные документы на неофициальное слушание или направить их эксперту, осуществляющему проверку.

Если вам не удастся уладить вопрос с обслуживающей компанией, эксперт-арбитр из DPS примет решение по вашей жалобе и уведомит вас о нем в письменной форме.

3. Апелляция решения неофициального слушания или проверки

Если вы сочтете, что решение неофициального слушания или эксперта, проводившего проверку, является неверным, вы вправе его обжаловать не позднее чем через 15 дней с момента принятия решения.

В письменной апелляции вы должны указать, что эксперт-арбитр или проверяющий, допустил ошибку, повлиявшую на решение, или что у вас появились новые доказательства, которые могут повлиять на решение.

Все апелляционные заявления, за исключением тех, которые относятся к жалобам PSEG-LI, будут рассматриваться Комиссией по коммунальному обслуживанию штата Нью-Йорк (NYS Public Service Commission, PSC). Решения по жалобам PSEG-LI выносит Энергетическое управление Лонг-Айленда (Long Island Power Authority, LIPA).

PSC или LIPA письменно уведомит вас о своем решении.