

Se vi trovate in difficoltà nella risoluzione di una controversia con le aziende responsabili della fornitura di servizi regolamentati relativi a energia elettrica, telefono, TV via cavo e acqua, il Dipartimento per i servizi pubblici dello Stato di New York può fornirvi l'assistenza necessaria.

PER PRESENTARE UN RECLAMO PRESSO IL DIPARTIMENTO PER I SERVIZI PUBBLICI DELLO STATO DI NEW YORK:

- **UTILIZZATE IL MODULO DI RECLAMO ONLINE:**
www.dps.ny.gov
- **CHIAMATE I SEGUENTI NUMERI GRATUITI PER I RECLAMI:**
 - > **Linea di assistenza (per reclami e richieste) 1-800-342-3377**
Dalle 8:30 alle 16:00 (dal lunedì al venerdì)
Per reclami e richieste relativi alla fatturazione o ai servizi delle aziende responsabili della fornitura di acqua, gas, telefono, TV via cavo ed energia elettrica.
 - > **Linea diretta (per interruzioni dei servizi di fornitura di energia elettrica e gas) 1-800-342-3355**
Dalle 7:30 alle 19:30 (dal lunedì al venerdì)
Nel caso ci sia il rischio di interruzione dei servizi residenziali per la fornitura di energia elettrica o gas.
- **VISITATE I NOSTRI UFFICI:***
 - > **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:** (per reclami nei confronti di PSEG-LI)
125 East Bethpage Road
Plainview, NY 11803

I consumatori con deficit uditivi o di linguaggio possono contattare il DPS attraverso il Servizio ponte dello Stato di New York (NYS Relay Service) al numero 711.

* Se desiderate sporgere reclamo di persona, chiamate il numero verde 1-800-342-3377 per fissare un appuntamento e ricevere le indicazioni necessarie.



GUIDA ALLA PRESENTAZIONE DI RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI REGOLAMENTATI

Come presentare un reclamo presso il Dipartimento per i servizi pubblici dello Stato di New York

Il Dipartimento per i servizi pubblici dello Stato di New York (DPS) ha realizzato la presente guida per illustrare agli utenti le procedure di gestione dei reclami. Le informazioni riportate di seguito vi aiuteranno a capire come risolvere un problema o una controversia con le aziende responsabili della fornitura di acqua, gas naturale, telefono, TV via cavo ed energia elettrica.

Se intendete presentare un reclamo, cercate innanzitutto di risolvere il problema direttamente con il fornitore del servizio. Se non è possibile ottenere assistenza in modo risolutivo, lo staff del DPS sarà lieto di aiutarvi eseguendo uno studio approfondito della controversia.

La procedura relativa ai reclami del DPS prevede tre livelli di indagine:

1. Il reclamo iniziale
2. L'udienza o il riesame informale
3. L'appello nei confronti della decisione presa in sede di udienza o riesame informale

Se il reclamo non è stato risolto, procedete come indicato nei seguenti passaggi:

1. Procedura di reclamo iniziale

È possibile sporgere reclamo via Internet, telefono, fax, a mezzo posta o di persona presso uno degli uffici DPS situati ad Albany, Buffalo, New York o Long Island. L'ufficio DPS di Long Island è responsabile della gestione dei reclami relativi alla fornitura di energia elettrica da parte di PSEG-LI.

Nel tentativo di incentivare i gestori dei servizi a onorare i propri impegni e fornire un servizio sempre efficiente, il DPS chiederà innanzitutto al gestore di contattarvi e risolvere direttamente i problemi evidenziati.

Nel caso in cui il fornitore non vi contatti al riguardo, non fornisca una risposta valida entro due settimane o non risolva effettivamente il problema anche dopo aver risposto al reclamo, contattate il Dipartimento che provvederà a esaminare la questione e a sottoporvi i risultati dell'indagine.

L'Ufficio Servizi al consumatore (Office of Consumer Services) del DPS esaminerà dettagliatamente il vostro reclamo e vi informerà via telefono o per iscritto della decisione presa, delle ragioni alla base di tale decisione e di eventuali azioni da intraprendere.

Durante l'accertamento del reclamo da parte dello staff DPS, sarà comunque necessario corrispondere l'importo di fatture (o parti di fatture) non oggetto di controversia, altrimenti la fornitura del servizio potrebbe essere interrotta dal gestore.

* Per sporgere reclamo di persona, chiamate il numero verde 1-800-342-3377 per fissare un appuntamento e ricevere le indicazioni necessarie.

In caso di controversie non risolte, è possibile inoltrare una segnalazione all'indirizzo www.dps.ny.gov

2. Udienza o riesame informale

Se ritenete che la decisione iniziale non sia legittima, potete richiedere un'udienza o un riesame informale. La richiesta deve essere inviata per iscritto o via telefono, entro 15 giorni dalla comunicazione della decisione iniziale.

In seguito al riesame della richiesta, riceverete una comunicazione indicante data e luogo dell'udienza informale. Sarà possibile partecipare personalmente o tramite un rappresentante scelto da voi al processo di revisione o all'udienza informale, a titolo facoltativo e non obbligatorio. Potrebbe essere inoltre necessario presentare determinati documenti nel corso dell'udienza informale o inviarli al responsabile del riesame informale.

Nel caso non si giunga a un accordo tra voi e il fornitore di servizi, il funzionario DPS addetto all'udienza emetterà una decisione in merito al reclamo, comunicandovela per iscritto.

3. Appello del risultato del riesame o dell'udienza informale

Se ritenete che la decisione presa dal funzionario addetto all'udienza o al riesame informale non sia legittima, potete fare appello entro 15 giorni dalla comunicazione della decisione.

L'appello scritto deve asserire che un errore da parte del funzionario addetto all'udienza o al riesame ha influenzato la decisione, oppure che una testimonianza prima non disponibile potrebbe ora avere notevole peso sulla decisione.

Tutti gli appelli, ad eccezione di quelli in cui è chiamata in causa la PSEG-LI, saranno valutati dalla Commissione per i servizi pubblici dello Stato di New York (NYS Public Service Commission, PSC). Gli appelli in cui è chiamata in causa la PSEG-LI saranno valutati dall'Autorità per l'energia di Long Island (Long Island Power Authority, LIPA).

La decisione presa vi verrà comunicata per iscritto da PSC o LIPA.