

규제에너지, 전화, 케이블  
또는 수도 회사를 상대로  
제기한 민원 해결에  
어려움을 겪고 있는 경우,  
뉴욕주 공공서비스부가  
여러분에게 도움을 드릴  
것입니다.

• 온라인 민원신청서 이용:

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

• 무료 민원신고센터 전화 문의:

> 상담전화(민원제기 및 문의 사항)

1-800-342-3377

오전 8:30 ~ 오후 4:00(월 ~ 금)

전기, 가스, 전화, 케이블 또는 수도회사의 청구  
또는 서비스와 관련한 민원제기 및 문의 사항.

> 핫라인(가스 및 전기 공급 중단 시)

1-800-342-3355

오전 7:30 ~ 오후 7:30(월 ~ 금)

거주지의 전기 또는 가스 서비스 공급 중단 위험을  
받고 있는 경우.

• 사무국 방문:\*

> 올버니:

Three Empire State Plaza  
Albany, NY 12223

> 버팔로:

Ellicott Square Bldg.  
295 Main St.  
Buffalo, NY 14203

> 뉴욕 시:

90 Church St.  
New York, NY 10007

> 롱 아일랜드: (PSEG-LI 관련 민원제기)

125 East Bethpage Road  
Plainview, NY 11803

청각 또는 언어 장애가 있으신 분은 711에 전화를  
걸어 NYS 중계서비스(NYS Relay Service)를 통해  
DPS에 연락하실 수 있습니다.

\* 직접 민원을 제기하려면, 1-800-342-3377로 연락해 안내를 받아  
시간을 예약하십시오.

# 규제

## 공공서비스에 대한 민원제기 안내서

# 뉴욕주 공공서비스부 민원제기

뉴욕주 공공서비스부(DPS)는 민원 처리 절차에 대해 알려 드리고자 본 안내서를 발행하였습니다. 본 안내서의 정보는 전기, 천연가스, 전화, 케이블 또는 수도 회사 관련 문제 또는 민원 사항 해결 방법에 대한 여러분의 이해를 돕기 위한 것입니다.

민원 사항이 있는 경우, 먼저 이러한 문제를 해당 회사와 해결하도록 하시기 바랍니다. 만족스러운 도움을 받지 못하는 경우, DPS의 직원이 해당 회사를 조사함으로써 여러분에게 도움을 드릴 것입니다.

DPS의 민원 절차에는 3단계의 조사가 포함됩니다:

1. 최초 민원제기
2. 비공식 심리 또는 심사
3. 비공식 심리 또는 심사 결정에 대한 이의제기

## 1. 최초 민원제기 절차

인터넷, 전화, 팩스, 우편 또는 직접\*, 올버니, 버팔로, 뉴욕 시, 롱아일랜드에 위치한 DPS 사무국 중 한 곳에 민원제기를 합니다. PSEG-LI 전기 관련 민원 처리는 DPS 롱아일랜드 사무국에서 담당합니다.

공공서비스 회사가 효과적인 서비스 제공 의무를 이행하도록 하기 위해, 당 기관은 먼저 해당 회사에 연락해 여러분의 문제를 해결하도록 요청할 것입니다.

**당 기관의 최초 연락을 받은 후에도 해당 회사에서 여러분에게 연락을 하지 않고, 2주 이내에 답변을 하지 않거나, 여러분이 답변을 받은 후에도 문제가 해결되지 않는 경우, 당 기관에 연락하시면, 문제를 조사한 후 결정 사항을 알려드릴 것입니다.**

DPS 소비자보호국에서 여러분의 민원 사항을 철저히 조사한 뒤 서면 또는 전화로 결정 사항과 그러한 결정을 내린 사유 및 여러분이 취해야 할 조치에 대해 알려드릴 것입니다.

**DPS 직원이 여러분의 민원 사항을 조사하는 동안, 여러분은 청구서에서 분쟁 대상이 아닌 부분에 대한 대금을 납부하셔야 합니다. 그렇지 않을 경우, 공공서비스 공급이 중단될 수 있습니다.**

\* 직접 민원을 제기하려면, 1-800-342-3377로 연락해 안내를 받아 시간을 예약하십시오.

## 2. 비공식 심리 또는 심사

최초 결정이 잘못되었다고 생각하는 경우, 비공식 심리 또는 심사를 요청하실 수 있습니다. 이러한 요청은 최초 결정이 있는 날로부터 15일 이내에 서면 또는 전화로 이루어져야 합니다.

요청 심사 후 비공식 심리 개최 시간과 장소를 명시한 서한을 받게 될 것입니다. 여러분 및/또는 여러분이 선택한 대리인이 비공식 심리 또는 심사 절차에 참여할 수도 있으나, 이는 의무 사항은 아닙니다. 비공식 심리에 특정 문서 지참 또는 이러한 문서를 비공식 심사관에게 제출할 것이 요청될 수도 있습니다.

여러분과 공공서비스 회사가 민원 사항에 대해 합의하지 못할 경우, DPS 심리관이 결정을 내린 뒤 서면으로 결정 사항을 여러분에게 통지할 것입니다.

## 3. 비공식 심리 또는 심사에 대한 이의제기

비공식 심리관 또는 심사관의 결정이 잘못되었다고 생각하는 경우, 결정이 있는 날로부터 15일 이내에 이의를 제기할 수 있습니다.

이의제기 신청서에는 결정에 영향을 미친 심리관 또는 심사관의 실수가 존재하거나 이전에는 이용할 수 없었던 증거가 결정에 영향을 미칠 수 있음이 주장되어 있어야 합니다.

PSEG-LI 관련 이의제를 제외한 모든 이의제기는 뉴욕주 공공서비스위원회(PSC)에서 결정하게 됩니다. PSEG-LI 관련 이의제기는 롱아일랜드 전력공사(LIPA)에서 결정하게 됩니다.

PSC 또는 LIPA에서 서면으로 결정 사항을 여러분에게 통지할 것입니다.

미해결된 민원 사항이 있는 경우,  
[www.dps.ny.gov](http://www.dps.ny.gov)으로 민원을 제기할 수 있습니다