

Если у вас возникли проблемы с разрешением жалобы в вашей энергетической, телефонной, кабельной телевизионной или водопроводной компании, деятельность которой регулируется государством, вам может помочь Департамент по коммунальному хозяйству штата Нью-Йорк.



Департамент по коммунальному хозяйству

ЧТОБЫ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ В ДЕПАРТАМЕНТ ПО КОММУНАЛЬНОМУ ХОЗЯЙСТВУ ШТАТА НЬЮ-ЙОРК:

- **ИСПОЛЬЗУЙТЕ НАШУ ФОРМУ ЖАЛОБЫ ОНЛАЙН:**
www.dps.ny.gov
- **ПОЗВОНИТЕ ПО НАШИМ БЕСПЛАТНЫМ НОМЕРАМ ПО ВОПРОСАМ ЖАЛОБ:**
 - > **Горячая линия (для жалоб и запросов)**
1-800-342-3377
С 8:30 до 16:00 (с понедельника по пятницу)
По жалобам и запросам относительно выставления счетов или обслуживания вашей электрической, газовой, телефонной, кабельной телевизионной или водной компанией.
 - > **Горячая линия (по вопросам отключения электричества и газа)**
1-800-342-3355
С 7:30 до 19:30 (с понедельника по пятницу)
Если вам грозит отключение электричества или газа в жилых помещениях.
- **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:** (По вопросам жалоб PSEG-LI)
125 East Bethpage Road
Plainview, NY 11803

Потребители с нарушениями слуха или речи могут обратиться в Департамент по коммунальному хозяйству через службу коммутируемых сообщений штата Нью-Йорк по телефону 711.

* Для личной подачи жалобы позвоните по нашему бесплатному номеру 1-800-342-3377, чтобы получить указания и записаться на прием.



Департамент по коммунальному хозяйству

РУКОВОДСТВО ПО ПОДАЧЕ ЖАЛОБ НА ВАШУ КОММУНАЛЬНУЮ СЛУЖБУ, ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОТОРОЙ РЕГУЛИРУЕТСЯ ГОСУДАРСТВОМ

Если ваша жалоба не была разрешена, выполните следующие действия:

Чтобы подать жалобу в Департамент по коммунальному хозяйству штата Нью-Йорк:

Департамент по коммунальному хозяйству штата Нью-Йорк (DPS) разработал это руководство, чтобы проконсультировать вас о процессе рассмотрения жалоб. Эта информация предназначена для того, чтобы помочь вам понять, как разрешить проблему или жалобу, которая может возникнуть у вас в отношении компании, предоставляющей электроэнергию, природный газ, телефонную связь, кабельное телевидение или водоснабжение.

Если у вас возникла жалоба, сначала попробуйте разрешить ее с помощью вашей коммунальной службы. Если вы не можете получить удовлетворяющую вас помощь, в Департаменте по коммунальному хозяйству есть персонал, который поможет вам расследовать вашу жалобу.

Процесс подачи жалоб в Департамент по коммунальному хозяйству включает три уровня расследования:

1. Первоначальная жалоба
2. Неофициальное разбирательство или рассмотрение
3. Апелляция на неофициальное разбирательство или пересмотр решения

1. Процесс подачи первоначальной жалобы

Подайте жалобу по Интернету, телефону, факсу, письмом или лично* в один из офисов Департамента по коммунальному хозяйству, расположенных в Олбани, Буффало, Нью-Йорке или Лонг-Айленде. Офис Департамента по коммунальному хозяйству в Лонг-Айленде отвечает за рассмотрение жалоб на электроснабжение PSEG-LI.

В целях обеспечения того, чтобы коммунальные службы выполняли свои обязательства по предоставлению эффективного обслуживания, мы сначала попросим коммунальное предприятие связаться с вами и решить ваши проблемы.

Если коммунальная служба не свяжется с вами с первоначальным подтверждением, не предоставит вам ответ в течение двух недель или вопрос не будет решен после получения ответа, вы должны связаться с нами, и мы рассмотрим проблему и сообщим вам о наших заключениях.

Отдел обслуживания потребителей Департамента по коммунальному хозяйству проведет полное расследование вашей жалобы и уведомит вас в письменном виде или по телефону о решении, причинах решения и действиях, которые вы можете предпринять.

Пока ваша жалоба расследуется сотрудниками Департамента по коммунальному хозяйству, вы должны оплатить ту часть вашего счета, которая не оспаривается, в противном случае предоставление вам услуг может быть прекращено коммунальной службой.

* Для личной подачи жалобы позвоните по нашему бесплатному номеру 1-800-342-3377, чтобы получить указания и записаться на прием.

2. Неофициальное разбирательство или рассмотрение

Если вы считаете, что первоначальное решение было неверным, вы можете запросить неофициальное разбирательство или неофициальное рассмотрение. Запрос должен быть сделан в письменной форме или по телефону и в течение 15 дней после первоначального решения.

После рассмотрения запроса вы получите письмо с указанием того, когда и где будет проведено неофициальное разбирательство. Хотя это и не требуется, вы и / или представитель по вашему выбору можете участвовать в неофициальном разбирательстве или рассмотрении. Вас могут попросить принести определенные документы для официального разбирательства или отправить их неофициальному эксперту.

Если вы и коммунальное предприятие не можете урегулировать вашу жалобу, эксперт-арбитр DPS примет решение по вашей жалобе и уведомит вас о принятом решении в письменном виде.

3. Апелляция на неофициальное разбирательство или рассмотрение

Если вы считаете, что решение неофициального сотрудника или эксперта было неверным, вы можете обжаловать его в течение 15 дней с момента принятия решения.

В вашей письменной апелляции должно быть указано, что сотрудник или эксперт допустил ошибку, которая повлияла на решение, или что доказательства, которых ранее не было, могут повлиять на решение.

Все апелляции, за исключением тех, которые касаются PSEG-LI, будут рассматриваться Комиссией по коммунальному хозяйству штата Нью-Йорк (PSC). Апелляции PSEG-LI будут рассматриваться Энергетическим управлением Лонг-Айленда (LIPA).

PSC или LIPA уведомят вас в письменном виде о своем решении.

Если у вас есть неразрешенная жалоба, вы можете подать ее на сайте www.dps.ny.gov