

**لجنة الخدمات العامة بولاية نيويورك**  
**الحقوق التي يحصل عليها المستهلك من شركة خدمات الطاقة**  
**وثيقة حقوق المستهلك من شركة خدمات الطاقة (إسكو)**

يمكن للعملاء شراء الطاقة من إحدى شركات خدمات الطاقة أو من أحد المرافق العامة العادية. إذا اخترت شراء الطاقة من شركة خدمات الطاقة فإنه يحق لك:

- الحصول على وصف واضح للخدمات التي تقدمها لك الشركة.
- الحصول على الطاقة وخدمات حالات الطوارئ على مدار 24 ساعة من شركة المرافق الخاصة بك.
- إجراءات واضحة لتغيير موردي الطاقة، بما في ذلك الحصول على معلومات عملية الاشتراك.
- الحصول على المعلومات الخاصة بأحكام وشروط الاتفاقية المبرمة بينك وبين شركة خدمات الطاقة، والتي ينبغي أن تكون بلغة بسيطة وواضحة، بما في ذلك:
  - السعر وجميع التكاليف أو الرسوم المتغيرة؛
  - مدة الاتفاقية؛
  - شروط تجديد الاتفاقية؛
  - عملية الإلغاء وأية رسوم يحددها القانون للإلغاء المبكر للاتفاقية؛ و
  - الشروط، إن وجدت، التي تضمن بموجبها شركة خدمات الطاقة تحقيق توفيرات في التكاليف.
- إلغاء الاتفاقية مع شركة خدمات الطاقة في غضون ثلاثة أيام من استلام الاتفاقية، إذا كنت عميلاً منزلياً.
- الحصول على وصف حول كيفية تطبيق اتفاقات الدفع المسبق، إذا ما عرض عليك ذلك.
- تلقي إخطار من شركة خدمات الطاقة، قبل تاريخ تجديد العقد بما لا يقل عن ثلاثين يوماً، ينص على شروط التجديد والخيارات المتاحة لك كعميل.
- إجراءات تتسم بالعدالة ودقة المواعيد من أجل إيجاد الحلول للشكاوى.
- الحصول على أي وثائق كتابية (عقود، مواد تسويقية، وثيقة حقوق المستهلك هذه الخاصة بشركات خدمات الطاقة)، بنفس اللغة التي تم تسجيل اشتراكك بها كعميل.

إذا كنت عميلاً منزلياً فيحق لك الاستفادة من الحقوق ووسائل الحماية التي يكفلها لك قانون الممارسات العادلة للطاقة (HEFPA) الذي يقضي بأن يتم التعامل مع جميع عملاء المرافق العامة بعدالة فيما يتعلق بتقديم الطلب للحصول على الخدمة وفواتير العملاء والإجراءات الخاصة بالشكاوى. لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع [www.dps.ny.gov/resright.html](http://www.dps.ny.gov/resright.html).

يمكن أن تفقد شركات خدمات الطاقة التي لا تضمن حقوق المستهلك هذه أهليتها لتقديم الخدمات في نيويورك. الرجاء الإبلاغ عن أي شكاوى إلى وزارة الخدمات العامة على الرقم 1-800-342-3377 (من 8:30 صباحاً حتى 4:00 مساءً)، أو عبر البريد إلى مكتب خدمات المستهلك، وزارة الخدمة العامة بولاية نيويورك، على العنوان التالي:

Office of Consumer Services, NYS Department of Public Service,  
3 Empire State Plaza, Albany, NY 1222

كما يمكنك الإبلاغ عن أي شكاوى بواسطة الإنترنت عبر الموقع الإلكتروني <http://www.dps.ny.gov>.

للحصول على مزيد من المعلومات حول بدائل الطاقة المتاحة لك برجاء زيارة الموقع: [www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com).