

حقوقك وحمايتك

كعميل غير سكني للكهرباء والغاز الطبيعي والبخار

لمزيد من المعلومات، قم بزيارة

www.AskPSC.com

اتصل بالرقم 1-888-AskPSC1 مجاناً أو بالبريد

الإلكتروني web.questions@dps.ny.gov

توفر قواعد ولاية نيويورك حماية شاملة للمستهلك
للعلماء غير المقيمين فيما يتعلق بخدمات الكهرباء
والغاز الطبيعي والبخار.

الإتهاء دون إشعار

- يجوز للمرفق إيقاف الخدمة دون تقديم إشعار مسبق إذا قرر أن الخدمة تم توفيرها من خلال معدات تم العبث بها، طالما لديه:
- دليل على أن العميل لم يرث الحالة أو أنه لم يكن يعلم (أو كان ينبغي أن يعلم) أن الخدمة لم يتم إصدار فاتورة كاملة لها؛
- حاول تزويد الشخص المسؤول في المبنى بفاتورة خدمة مكتوبة غير مقيسة وإشعار بالشروط التي ستستمر الخدمة بموجبها؛ و
- يُسمح بدفع جزء من الفاتورة لمدة تصل إلى ساعتين، بما لا يتجاوز 50 في المائة.

الاستفسارات والشكاوى

ستقوم PSC بالتحقيق في الشكاوى وحلها نيابة عن العملاء غير المقيمين للمرافق بعد اتصالهم بمراقبهم. للشكاوى أو الاستفسارات، اتصل بالرقم 1-800-342-3377.



- إذا كان لديك نزاع وقدمت شكوى إلى PSC، فلا يمكن إيقاف خدمتك للمبلغ المتنازع عليه أثناء حل الشكاوى وأنت تدفع المبلغ غير المتنازع عليه.
- إذا كنت تشتري الغاز الطبيعي و/أو الكهرباء من شركة خدمات الطاقة (ESCO) ولديك شكوى حول خدمة الغاز الطبيعي و/أو الكهرباء، فقد تنص اتفاقية المبيعات الخاصة بك مع ESCO على إجراء تقديم وحل النزاعات أو الشكاوى. ومع ذلك، إذا كنت تعتقد أنه تم تحويلك إلى ESCO دون إذن منك، فيمكنك الاتصال بـ PSC.

NYS Department of Public Service
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350

حقوقك و حمايتك

طلب الخدمة

- يجب تزويدك بخدمة المرافق في غضون عشرة أيام تقويمية من تقديم طلبك، مع مراعاة شروط معينة.
- يجب إعطاؤك ملخصًا لحقوقك والتزاماتك عند بدء الخدمة و سنويًا على الأقل بعد ذلك. نسخة من حقوق العملاء متاحة أيضًا عبر الإنترنت على www.AskPSC.com.
- قد تتطلب منك الأداة المساعدة إكمال طلب الخدمة قبل قبولك كعميل وتقديم الخدمة.
- تصنيف الخدمة هو فئة من الخدمات - مثل الخدمات السكنية أو التجارية الصغيرة أو التجارية الكبيرة التي يتم فيها وضع حسابات العملاء التي لها خصائص معينة. يتطلب جزء من عملية طلب الخدمة منك الرد على أسئلة محددة من شأنها أن تساعد المنفعة على تصنيف خدمتك بشكل صحيح. نظرًا لأن الأسعار تحت كل تصنيف خدمة مختلفة، فمن المهم أن يتم وضع حسابك في التصنيف الأكثر فائدة لتلك التي أنت مؤهل لها.
- يجب أن يقدم طلب الخدمة ملخصًا بلغة واضحة حول معايير الأهلية لمختلف تصنيفات الخدمات، ومعدلاتهم، وشروط وأحكام الخدمة. الملخص هو لمساعدتك على معرفة ما هو تصنيف الخدمة الأكثر فائدة، بما في ذلك ما إذا كان هناك معدل حوافز مؤهلاً للحصول عليه.

عربون

- بصفتك عميلًا جديدًا غير مقيم، قد يُطلب منك دفع عربون عند التقدم بطلب للحصول على الخدمة أو قبل استلامها. قد تتنازل المرافق عن الإيداع بناءً على معايير معينة. تحقق من المرفق الخاص بك حول سياسته.
- إذا كنت عميلًا حاليًا لم يسبق له دفع مبلغ إيداع في المرفق، فقد يُطلب منك فقط دفع مبلغ إيداع لمواصلة الخدمة.
- قمت بسداد دفعتين متأخرتين أو أكثر خلال الاثني عشر شهرًا الماضية - تشير معلومات مثل التقييم المالي أو المعلومات الواردة من وكالات الإبلاغ عن الائتمان إلى أنك غير قادر على دفع الفواتير المستقبلية - تقدمت بطلب لإعادة التنظيم أو الإفلاس، أو تلقيت فاتورة رجعية خلال الـ 12 شهرًا الماضية مقابل رسوم غير مدفوتة مسبقًا للخدمة إذا تم توفيرها من خلال معدات تم العيب بها.
- لديك الحق في دفع ودیعة مطلوبة على ثلاثة أقساط تخضع لشروط معينة.
- يجب أن تقبل المرافق بدائل للودائع النقدية، مثل خطاب اعتماد مصرفي غير قابل للإلغاء أو سند ضمان.
- لديك الحق في معرفة كيف قامت الأداة بحساب الإيداع.

خيارات الفوترة والدفع

- يجب أن يقرأ المرفق جهاز (أجهزة) القياس الخاص بك بانتظام وتحصيل فاتورة منك بناءً على القراءات الفعلية. يجب جدولة قراءات العداد بين الساعة 8:00 صباحًا و 5:00 مساءً في يوم عمل. في ظل ظروف معينة، قد ترسل لك إحدى المرافق فاتورة تقديرية طالما أنها تشير بوضوح إلى أنها تقديرية.
- قد تتلقى فاتورة مرتدة إذا قرر المرفق أنه لم يقدم فاتورة كافية لحسابك. تقتصر الفواتير المتأخرة على فترة عامين ما لم تتمكن الأداة من إظهار أن العميل كان يعرف، أو كان يجب أن يعرف، عن الفواتير السفلية. إذا كانت الفاتورة الثانوية ناتجة عن نقص في المرافق، فإن الفاتورة الخلفية تقتصر على 12 شهرًا.

- يُسمح بإضافة رسوم الدفع المتأخر على الأرصدة غير المدفوعة إلى أي فاتورة لم يتم دفعها في غضون 20 يومًا تقويميًا من تاريخ استحقاق الدفع. يمكن العثور على السعر الحالي الخاضع للرسوم في تعريف المرافق الخاصة بك.
- إذا استوفيت متطلبات معينة، فقد تكون مؤهلاً لدفع الفواتير المتأخرة على أقساط.
- مع بعض الاستثناءات، يجب أن تُعرض عليك فوترة الميزانية (أو التسوية). اتصل بمرفقك لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً.

إيقاف تشغيل خدمة المرافق

- قد يتم إيقاف خدمة المرافق الخاصة بك إذا فشلت في دفع الفواتير المتأخرة، أو المبالغ المستحقة بموجب اتفاقية الدفع، أو إيداع الضمان المطلوب، أو إذا كنت لا توفر وصولاً معقولاً إلى جهاز القياس.
- يُسمح للمرفق الخاص بك بإيقاف تشغيل الخدمة:
 - بين الساعة 8:00 صباحًا و 6:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء أيام العطل والأيام التي تكون فيها مكاتب المرافق أو PSC مغلقة؛ أو
 - فقط بين الساعة 3:00 مساءً و 6:00 مساءً في اليوم الذي يسبق العطلة واليوم الذي يسبق المنفعة أو
 - يتم إغلاق مكاتب PSC، ولكن فقط إذا أجرت المنفعة اتصالاً شخصيًا مع شخص مسؤول عن المبنى وكانت مستعدة لقبول الدفع عن طريق الشيك؛ أو
 - في أي وقت تكون هناك مشاكل تتعلق بالسلامة.
- لديك الحق في إجراء دفعة إلى ممثل حقن المرافق في وقت الإغلاق المقرر.
- إذا كنت مؤهلاً للحصول على اتفاقية دفع، فيمكنك مواصلة الخدمة من خلال دفع الدفعة المقدمة المطلوبة وتوقيع الاتفاقية.

انقطاع الخدمة

- بشكل عام، قد لا يتم فصل خدمتك ما لم تقدم لك خدماتك إشعارًا نهائيًا، كتابيًا أو شخصيًا، في وقت كافٍ لعلاج الموقف.
- إذا تلقيت إشعارًا نهائيًا، فاتصل بالمرفق الخاص بك أولاً. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة، يمكنك الاتصال بـ PSC.

