

## Si tiene una queja sin resolver siga los siguientes pasos:

### Presente una queja en el Departamento de Servicios Públicos de Nueva York

El Departamento de Servicios Públicos de New York (DPS, por sus siglas en inglés) ha elaborado esta guía para proporcionarle información sobre el proceso de gestión de quejas. Esta información ha sido diseñada para ayudarle a entender cómo resolver un problema o queja que pueda tener con su compañía eléctrica, de gas natural, teléfono, televisión por cable o de agua.

Si tiene una queja, trate primero de resolverla con su empresa de servicios públicos. Si usted no puede obtener ayuda satisfactoria, el DPS cuenta con personal para ayudarle mediante la investigación de su queja.

El proceso de quejas del DPS comprende tres niveles de investigación:

1. La queja inicial
2. La audiencia informal o revisión
3. La apelación de la decisión de la audiencia informal o revisión

#### 1. Proceso de queja inicial

Presente su queja por Internet, teléfono, fax, carta o en persona\* en una de las oficinas del DPS ubicadas en Albany, Buffalo, New York City o Long Island. La oficina del DPS de Long Island es responsable de gestionar las quejas de servicio eléctrico de PSEG-LI.

En un esfuerzo por asegurar que las empresas de servicios públicos cumplan su obligación de proporcionar un servicio eficiente, le solicitaremos primero a la empresa de servicios públicos que lo contacte y resuelva sus inquietudes.

**Si la empresa de servicios públicos no lo contacta con su reconocimiento inicial, no le proporciona una respuesta en un período de dos semanas o el asunto sigue sin resolverse después de haber recibido la respuesta, usted debe ponerse en contacto con nosotros, y nosotros investigaremos el asunto y le informaremos de nuestros hallazgos.**

La Oficina de Servicios al Consumidor del DPS llevará a cabo una investigación completa de su queja y le notificará, por escrito o por teléfono, la decisión, los motivos de la misma y la acción que usted puede tomar.

**Mientras el personal del DPS está investigando su queja, usted debe pagar la porción de su factura que no está en disputa, o la compañía de servicios públicos podría cortar su servicio.**

\* Para presentar una queja en persona, llame a nuestro número gratuito marcando 1-800-342-3377 para obtener instrucciones y concertar una cita.

**Si tiene una queja no resuelta, puede presentarla en [www.dps.ny.gov/complaints](http://www.dps.ny.gov/complaints)**

#### 2. La audiencia informal o revisión

Si cree que la decisión inicial es errónea, usted puede solicitar una audiencia informal o una revisión informal. La solicitud debe hacerse por escrito o por teléfono, y en un plazo de 15 días a partir de la decisión inicial.

Una vez que la solicitud ha sido revisada, usted recibirá una carta indicando cuándo y dónde se realizará la audiencia informal. Aunque no es obligatorio, usted o un representante de su elección pueden participar tanto en la audiencia informal como en el proceso de revisión. Se le podría pedir que traiga ciertos documentos a la audiencia informal o que los envíe para revisión informal.

Si usted y la empresa de servicios públicos no pueden resolver su queja, el funcionario de la audiencia del DPS tomará una decisión sobre su queja y le notificará la decisión por escrito.

#### 3. La apelación de la audiencia informal o revisión

Si usted cree que la decisión tomada por el funcionario de la audiencia informal o por la persona a cargo de la revisión fue errónea, puede apelar en un plazo de 15 días a partir de la decisión.

Su apelación escrita debe afirmar que hubo un error por parte del funcionario de la audiencia o la persona encargada de la revisión, el cual afectó la decisión, o que la evidencia no disponible anteriormente afectaría la decisión.

Todas las apelaciones, excepto aquellas relacionadas con PSEG-LI, serán decididas por la Comisión de Administración Pública del Estado de Nueva York (PSC, por sus siglas en inglés). Las apelaciones de PSEG-LI serán decididas por la Autoridad de Energía de Long Island (LIPA, por sus siglas en inglés). La PSC o la LIPA le notificarán por escrito la decisión.

Si tiene dificultades para resolver una queja con su compañía reguladora de energía, teléfono, televisión por cable o agua, el Departamento de Servicios Públicos de New York está disponible para ayudarle.



Department  
of Public Service

## PARA PRESENTAR UNA QUEJA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE NUEVA YORK:

- **UTILICE NUESTRO FORMULARIO DE QUEJAS EN LÍNEA:**

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

- **LLAME A NUESTROS NÚMEROS GRATUITOS PARA QUEJAS:**

- > **Línea de asistencia (para quejas y consultas)**

**1-800-342-3377**

de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. (de lunes a viernes)

Para quejas o consultas referentes a la facturación o al servicio proporcionado por su compañía de electricidad, de gas, teléfono, televisión por cable o de agua.

- > **Línea directa (para cortes de electricidad y gas)**

**1-800-342-3355**

De 7:30 a.m. a 7:30 p.m. (de lunes a viernes)

Si usted es amenazado con un corte de servicio residencial de electricidad o de gas.

- **VISITE NUESTRAS OFICINAS:\***

- > **Albany:**

Three Empire State Plaza  
Albany, NY 12223

- > **Buffalo:**

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

- > **Ciudad de New York:**

90 Church St.  
New York, NY 10007

- > **Long Island:** (para quejas de PSEG-LI)

125 East Bethpage Road  
Plainview, NY 11803

Los consumidores con impedimentos auditivos o de habla pueden comunicarse con el Departamento de Servicios Públicos (DSP, por sus siglas en inglés) a través del Servicio de Retransmisión del Estado de Nueva York, llamando al 711.

\* Para presentar una queja en persona, llame a nuestro número gratuito marcando

1-800-342-3377, para obtener instrucciones y para concertar una cita.



# GUÍA PARA PRESENTAR QUEJAS SOBRE SU SERVICIO PÚBLICO REGULADO