



دليل تقديم الشكاوى حول خدمة المرافق المنظمة

• يمكن استخدام نموذج الشكوى عبر الإنترنت:

www.dps.ny.gov/complaints

• يمكن الاتصال بأرقام الشكاوى المجانية:

< خط المساعدة (للشكاوى والاستفسارات) **800-342-3377**

8:30 صباحًا إلى 4:00 مساءً (من الإثنين حتى الجمعة)

للشكاوى والاستفسارات المتعلقة بالفواتير أو الخدمة مع شركة الكهرباء أو الغاز أو الهاتف أو التلفزيون الكابلي أو شركة المياه.

< الخط الساخن (لانتقاعات الغاز والكهرباء)

800-342-3355

7:30 صباحًا إلى 7:30 مساءً (من الإثنين حتى الجمعة)

إذا كنت مهديدًا بقطع الخدمة الكهربائية أو الغازية السكنية.

• تفضل بزيارة مكاتبنا الميدانية:*

< **Albany**

Three Empire State Plaza
NY 12223 Albany,

< **Buffalo**

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

< **New York City**

90 Church St.
New York, NY 10007

< **Long Island**: (لشكاوى PSEG-LI)

125 East Bethpage Road
NY 11803 Plainview,

يمكن للمستهلكين الذين يعانون من ضعف السمع أو الكلام الاتصال
بـ DPS عبر خدمة NYS Relay Service عن طريق الاتصال
بالرقم 711.

* لتقديم شكوى شخصيًا، يمكن الاتصال برقمنا المجاني على 800-342-3377 للحصول
على التوجيهات وتحديد موعد.

إذا كنت تواجه صعوبة في حل
شكوى مع شركة الطاقة أو
الهاتف أو التلفزيون الكابلي
أو شركة المياه المنظمة، فإن
NYS DEPARTMENT OF
PUBLIC SERVICE (إدارة
الخدمات العامة في نيويورك)
متاحة لمساعدتك.



اتخذ الخطوات التالية إذا كانت لديك شكوى لم تُحل:

1. إجراءات الشكوى الأولية

تقديم الشكوى عبر الإنترنت أو الهاتف أو الفاكس أو الرسالة أو شخصيًا* في أحد مكاتب DPS الموجودة في Albany أو Buffalo أو New York City أو Long Island. يتحمل مكتب DPS Long Island مسؤولية التعامل مع شكاوى كهرباء PSEG-LI.

في محاولة لضمان وفاء المرافق بالتزامها بتقديم خدمة فعالة، سنطلب أولاً من المرفق التواصل معك ومواجهة مخاوفك.

إذا لم يتصل المرفق لإعلامك بإحاطته بمشكلتك ميدنيًا، أو لم يرد عليك في غضون أسبوعين، أو بقي الأمر دون حل بعد تلقيك الرد، فيجب عليك الاتصال بنا، وسنقوم بالتحقيق في الأمر وإبلاغك بالنتائج التي توصلنا إليها.

سيُجري مكتب خدمات المستهلك في DPS بإجراء تحقيق كامل في شكاوك وإخطارك كتابيًا أو عبر الهاتف بالقرار وأسبابه والإجراء الذي قد تتخذه.

وفي أثناء التحقيق في شكاوك من قبل موظفي DPS، يجب عليك دفع الجزء من فاتورتك غير المتنازع عليه، وإلا يمكن للمرفق قطع خدمتك.

* لتقديم شكوى شخصيًا، يمكنك الاتصال برقمنا المجاني على 800-342-3377 للحصول على التوجيهات وتحديد موعد.

إذا كانت لديك شكوى لم يتم حلها، فيمكنك تقديمها عبر www.dps.ny.gov/complaints

2. جلسة استماع أو مراجعة غير رسمية

إذا كنت تعتقد أن القرار الميدني كان خاطئًا، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع أو مراجعة غير رسمية. وينبغي تقديم الطلب كتابةً أو بالهاتف في غضون 15 يومًا من صدور القرار الميدني.

بعد مراجعة الطلب، سنتلقى خطابًا يوضح متى وأين ستعقد جلسة الاستماع غير الرسمية. يجوز لك و/أو ممثلك من اختيار المشاركة في جلسة الاستماع غير الرسمية أو عملية المراجعة، علمًا أن هذا الأمر ليس وجوبيًا. قد يُطلب منك إحضار مستندات معينة إلى جلسة الاستماع غير الرسمية أو إرسالها إلى المراجع غير الرسمي.

إذا لم تتمكن أنت والمرفق من تسوية الشكوى، فسيتم أخذ مسؤول جلسة الاستماع في DPS قرارًا بشأنها وسيخطر كتابيًا بالقرار.

3. استئناف جلسة الاستماع أو المراجعة غير الرسمية

إذا كنت تعتقد أن قرار مسؤول جلسة الاستماع غير الرسمية أو المراجع كان خاطئًا، فيمكنك الطعن فيه في غضون 15 يومًا من صدوره.

يجب أن يؤكد استئنافك المكتوب أن مسؤول جلسة الاستماع أو المراجع ارتكب خطأً أثر في القرار أو أن الأدلة غير المتاحة مسبقًا ستؤثر على القرار.

ستتولى لجنة الخدمة العامة في نيويورك (PSC) البت في جميع الطعون، باستثناء تلك المتعلقة بـ PSEG-LI. ستتولى Long Island Power Authority (LIPA) البت في طعون PSEG-LI.

ستخطر PSC أو LIPA كتابيًا بقرارهم.

تقديم شكوى إلى NYS

Department of Public Service (إدارة الخدمات العامة في نيويورك)

أصدرت NYS DEPARTMENT OF

PUBLIC SERVICE (إدارة الخدمات العامة في

نيويورك) (DPS) هذا الدليل لإرشادك بخصوص

إجراءات تداول الشكاوى. هذه المعلومات مُصممة

لمساعدتك على فهم كيفية حل مشكلة أو شكوى قد

تكون تواجهها مع شركة الكهرباء أو الغاز الطبيعي

أو الهاتف أو تلفزيون الكابل أو شركة المياه.

إذا كانت لديك شكوى، فحاول حلها أولاً مع المرفق.

إذا كنت غير قادر على الحصول على مساعدة

مُرضية، فإن DPS لديها موظفين لمساعدتك من

خلال التحقيق في شكاوك.

تتضمن إجراءات تقديم شكوى DPS ثلاثة

مستويات من التحقيق:

1. الشكوى الميدنية

2. جلسة الاستماع أو المراجعة غير الرسمية

3. استئناف قرار جلسة الاستماع أو المراجعة

غير الرسمية