Si está teniendo problemas para resolver una queja contra su compañía regulada de energía, de teléfono, de televisión por cable o de agua, el personal de la Comisión de Servicios Públicos está a su disposición para ayudarle.

PARA PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE NUEVA YORK:

- **UTILICE NUESTRO FORMULARIO DE QUEJAS POR INTERNET:**
  - **www.AskPSC.com**
- **LLAME A NUESTROS NÚMEROS GRATUITOS PARA QUEJAS:**
  - **Línea de ayuda (para quejas y preguntas)**
    1-800-342-3377

    De 8:30 a.m. a 4:00 p.m.,
    De lunes a viernes

    Para quejas y preguntas con respecto a la facturación o el servicio de su compañía de suministro de electricidad, de gas, de teléfono, de televisión por cable o de agua.
  - **Línea informativa (para cortes de gas y electricidad)**
    1-800-342-3355

    De 7:30 a.m. a 7:30 p.m.,
    De lunes a viernes

    Si le amenazan con el corte del servicio eléctrico o de gas residencial.
- **VISITE NUESTRAS OFICINAS***:
  - Three Empire State Plaza
    Albany, NY 12223
  - 90 Church St.
    New York, NY 10007
  - Ellicott Square Bldg, 295 Main St.
    Buffalo, NY 14203

Los consumidores con dificultades auditivas o del habla pueden comunicarse con la PSC 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 al 1-800-342-3377 para obtener instrucciones y concertar una cita.

New York State Public Service Commission

11/11 75M

New York State Public Service Commission

GUÍA PARA EL PROCESAMIENTO DE QUEJAS SOBRE SU SERVICIO PÚBLICO REGULADO

Procesamiento de quejas ante la Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York

La Comisión de Servicios Públicos (PSC) del Estado de Nueva York ha compuesto esta guía para informarle sobre su sistema de procesamiento de quejas. Esta información está diseñada para ayudarle a comprender cómo resolver un problema o una queja que pueda tener con su compañía de suministro de electricidad, de gas natural, de teléfono, de televisión por cable o de agua.

Si tiene una queja, trate de resolverla primero con su compañía de servicios públicos. Si no le es posible obtener ayuda satisfactoria, la PSC tiene el personal para asistirle en la investigación de su queja.

El procesamiento de las quejas presentadas ante la PSC comprende tres niveles de investigación:

1. **La queja inicial**
2. **La audiencia o revisión informal**
3. **Una apelación ante la PSC**

Si tiene una queja no resuelta haga lo siguiente:

1. Procesamiento inicial de la queja

Presente su queja por Internet, por teléfono, por carta o en persona* en una de las oficinas de la PSC ubicadas en la ciudad de Nueva York, Buffalo o en Albany.

Para garantizar que los servicios públicos cumplan su obligación de brindar al público un servicio efectivo, en primer lugar le pediremos a la compañía de servicios públicos que se comunique con usted y resuelva sus inquietudes.

> **Si la compañía de servicios públicos no se comunica con usted para brindarle su acuse de recibo inicial, no le da una respuesta en el plazo de dos semanas o el asunto permanece sin solución luego que haya recibido la respuesta, debe contactarnos y nosotros investigaremos el asunto y le informaremos acerca de nuestras conclusiones.**

La Oficina de Servicios al Consumidor llevará a cabo una investigación completa de su queja y le informará acerca de la decisión por escrito o por teléfono, los motivos que justifican la decisión y las medidas que puede tomar.

> **Mientras su queja esté siendo investigada por el personal de la PSC, usted debe pagar la parte de la cuenta que no es materia de disputa o la compañía de servicios públicos puede cancelar su servicio.**

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

Si usted tiene una queja no resuelta, puede presentarla en www.AskPSC.com.

2. Audiencia o revisión informal

Si usted considera que la decisión inicial está equivocada, puede solicitar una audiencia o revisión informal. Este pedido se debe presentar por escrito o por teléfono y efectuarse en el plazo de 15 días de la fecha de la decisión inicial.

Una vez que se revise la solicitud, recibirá una carta donde se indica cuándo y dónde se llevará a cabo la audiencia informal. Usted no tiene que estar presente en la revisión informal. Se le pedirá que lleve ciertos documentos a la audiencia informal o que los envíe al revisor informal. Usted o un representante de su elección pueden participar ya sea en la audiencia informal o en el proceso de revisión. Si usted y la compañía de servicios públicos no pueden llegar a un acuerdo sobre su queja, el funcionario de la audiencia o el revisor tomarán una decisión sobre la misma y le informarán por escrito tal decisión.

3. Apelación ante la Comisión

Si usted considera que la decisión del funcionario de la audiencia informal o la del revisor fue errónea, puede apelar a la PSC en el plazo de 15 días a partir de la decisión.

Su apelación escrita debe argumentar que hubo un error por parte del funcionario de la audiencia o del revisor que afectó la decisión o que la existencia de pruebas que no estuvieron disponibles anteriormente podría afectar la decisión. La PSC tomará una decisión sobre la apelación y puede confirmar, cambiar, rechazar o devolver la decisión al funcionario de la audiencia o revisor para su consideración adicional, o puede ordenar procedimientos adicionales. Se le informará por escrito de la decisión de la PSC.