



Èske w gen reta
ak yon bil?

Avi dekoneksyon?

Pwoblèm ak sévis
ESCO yo?



Èske ou gen yon pwoblèm ak
konpayi gaz oswa konpayi
elektrik ou?

JWENN YON TI EKLÈSISMAN SOU DWA OU GENYEN PARAPÒ AK SÈVIS PIBLIK OU YO

Sak pase, Moun New York yo! Se dwa w
pou w gen sèvis piblik efikas a pri rezonab,
kèlkeswa salè w.



FÈ
POLITIK
PIBLIK

LÈ SE KESYON KI KONSÈNE SÈVIS ELEKTRISITE AK GAZ OU, OU GEN PLIZYÈ DWA.

Se gouvènman an ki règleman te sèvis sa yo, e se lwa leta ki pwoteje dwa w yo.

Si yo pral

KOUPE

sèvis ou, ou gen dwa pou negosye yon plan peman ak konpayi sèvis piblik la.

Si w gen

DIFIKILTE POU PEYE

bil gaz oswa bil kouran w, gen pwogram ki ka ede w peye oswa ede bese montan ou dwe a.

Si w gen yon

PWOBLÈM MEDIKAL GRAV,

ou gen dwa mande pou yo pa koupe sèvis piblik la ak yon sètifika medikal.

Sèl kont ki sou responsabilite w se kont ki

SOU NON W YO.

Kont lòt moun pa sou responsabilite w menm si nou rete nan menm kay la.

Si w gen difikilte pou kominike


AK YON KONPAYI SÈVIS PIBLIK,

ou gen dwa pou mande Komisyon Sèvis Piblik Leta New York (New York State Public Service Commission, PSC) pou l ede w.

Vire paj la pou ka jwenn plis enfòmasyon sou kijan pou defann dwa ak sèvis sa yo!

Chak fwa ou kominike ak yon konpayi sèvis piblik, yon ajans piblik, yon fonksyonè ki eli oswa yon moun k ap defann enterè w sou sèvis piblik ou, sonje pou:

- Pran nòt, epi kèlkeswa moun ak sa w pale a, pa bliye pran non li, enfòmasyon pou kontakte l, dat la ak lè ou pale avèk li a.
- Apre konvèsasyon an, voye yon lèt oswa yon imel pou konfime tout sa w te diskite yo
- Mande yo voye repons ak antant yo alekri
- Fè kopi tout dokiman epi sere yo nan dosye w
- Si w pa gen nouvo yo, pa ezite kontakte yo pou fè suivrespuesta

 Lè w ap soumèt yon plent bay Komisyon Sèvis Piblik la (PSC), toujou mande pou yo ba w yon nimewo plent.

Veye **ESCO** YO!

Konpayi Sèvis Enèji (Energy Service Companies, ESCO yo) deklare yo vann elektrisite pi bon mache pase lòt konpayi sèvis piblik lokal yo. Byensouvan ESCO yo itilize yon sistèm vant-a-presyon pou konvenk ou chanje pou pran sèvis yo, tankou apèl otomatize oswa vizit adomisil. Genyen menm ki pretann yo se sèvis piblik ou oswa yo se gouvènman an.

Pwojè Lwa Sèvis Piblik la konseye w pou pa pran okenn sèvis nan men ESCO yo toutotan Komisyon Sèvis Piblik la (PSC) pa règleman te yo totalman.

Fè nou konfyans—n ap fè w ekonomize yon voum kòb!

NAN LETA NOUYÒK, OU GEN DWA W.



Si w GEN BIL KI ANRETA



1 Dèke w reyalize peman w lan pral anreta, kontakte konpayi sèvis piblik la.
Yo ka chaje w yon frè poutèt peman an anreta, kidonk bil la akimile epi l monte.

MANDE!

1 Èske nou ka ban m plis tan pou m peye?

Gen kèk konpayi sèvis piblik k ap ba w yon ekstansyon, men gen lòt ki pa p fè l. Si yo fè l, bat pou peye l alè. (Si w pa peye l, yo pa p ba w ekstansyon alavni.)

2 Èske w gen yon pwogram ki ka ede m peye bil mwen?

Si w bezwen enfòmasyon sou pwogram ki ka ede w peye bil ou yo, **gade nan PWOGRAM YO, nan paj suivan an**



2 Si w panse w pral kontinye gen difikilte pou peye bil ou yo alè...

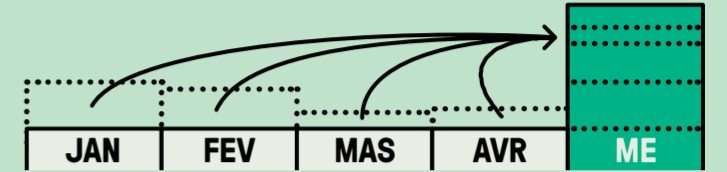
Petèt ou kapab kalifye pou pwogram ki ka ede w peye bil ou oswa diminye montan w dwe a.

Petèt gen sèten pwogram yo deja aplike sou bil ou, si w kalifye pou yo. Gen lòt pwogram ki egzije w ranpli aplikasyon.

Gade nan PWOGRAM YO, nan paj suivan an

3 Konpayi sèvis piblik la ka ofri w yon "bidjè" oswa li ka "nivle" bil ou, sepandan reflechi byen anvan w enskri w ladann.

Plan sa yo pa diminye kantite lajan w dwe a, sepandan y ap fè w peye apeprè menm montan an chak mwa pandan pifò mwa nan ane a.



Olye pou yo chaje w pou sa w itilize a, konpayi sèvis piblik la pral "nivle" bil ou a, ki vle di l ap chaje w yon montan anmwayèn chak mwa. Gen yon pwen nan ane a k ap rive kote konpayi sèvis piblik la pral voye yon bil k ap pi wo pou "ratrape" kantite anplis ou itilize nan mwa anvan yo. Si w pa ka peye gwo bil la, alèkile yo ka koupe sèvis la sou ou oswa w ka oblije fè yon Antant pou Peman Difere (Deferred Payment Agreement, DPA) pou peye l.

Si w gen yon PWOBLÈM AK BIL OU

pa egzanp li monte sanzatan.



1 Kontakte konpayi sèvis piblik la dabò.
Eksplike yo pouki w panse gen erè nan bil la. Rasanble tout sa w genyen pou ka pwouve ka w la epi voye kopi a bay konpayi sèvis piblik la pa lapòs, pa imel oswa pa faks. Sere dokiman orijinal yo nan dosye w.

DI!

Mwen gen yon pwoblèm ak bil mwen an paske... epi men prèv la.



Foto ki montre sa ki afiche sou kontè w la



Kopi bil ou pou pwouve erè yo

2 Si se yon pwoblèm ki sou bò konpayi sèvis piblik la, kòm pa egzanp yon pwoblèm kontè:

Mande konpayi sèvis piblik la kisa l pral fè pou l investige pwoblèm nan ak kilè sa pral fèt.

Pran nòt sou sa k ap pase pandan apèl la oswa pandan vizit la.

Voye yon lèt pou fè suivi ak moun ou te pale a pou konfime kondisyon w dakò sou yo a.

3 Si konpayi sèvis piblik la pa reponn oswa si l pa di w kijan y ap rezoud pwoblèm nan, kontakte Komisyon Sèvis Piblik la (PSC) pou soumèt yon plent ofisyèl.

Gade nan PLENT, nan paj suivan an

Rele PSC
800-342-3377

Anrejistre li Sou Entènèt
www.dps.ny.gov

Poste lèt la bay
Office of Consumer Services
NYS Public Service Commission
3 Empire State Plaza
Albany, NY 12223

! Kontinye peye chaj ou pa konteste yo nòmalman.

Ou pa p gen pou peye okenn chaj ou panse ki gen erè toutotan PSC pa ba w yon repons alekri sou plent ou a.

Toutotan PSC pa reponn, konpayi sèvis piblik la pa ka chaje w okenn frè reta sou montan w panse ki gen erè a—oswa l pa ka fè w menas l ap koupe sèvis ou.

Si w resevwa yon AVI DEKONEKSYON

Yo rele sa "Avi Dekoneksyon" epi yo mete li nan bil la oswa yo poste l separeman.



1 Kontakte konpayi sèvis piblik la tousuit.

MANDE!

Pouki m resevwa yon Avi Dekoneksyon?

✓ Si rezon an fè sans (pa egzanp, si w gen reta nan peye bil ou yo), di:

Mwen vle negosye yon Antant pou Peman Difere (DPA).

Si w resevwa yon Avi Dekoneksyon, ou gen dwa peye montan w dwe a sou yon peryòd tan.

Gade nan DPA, nan paj suivan an

? Si w pa dakò ak rezon an, eksplike konpayi sèvis piblik la pouki w pa dakò. Si yo ensiste Avi Dekoneksyon an valab epi yo pa vle anile dekoneksyon an, di:

Mwen pral soumèt yon plent bay Komisyon Sèvis Piblik la (PSC).

Rele nimewo PSC pou pote plent la tousuit epi suiv pwosedi plent yo.

Gade nan PLENT, nan paj suivan an

DI!



2 Ou fèt pou konn règ dekoneksyon yo:

20 JOU Konpayi sèvis piblik la pa ka menase l ap dekonekte w toutotan bil la pa gen 20 jou reta.

15 JOU Fòk yo voye yon Avi Dekoneksyon Final pou ou omwen 15 jou anvan dat y ap dekonekte sèvis la.

35 JOU Kidonk pi bonè yo ka dekonekte sèvis la se 35 jou apre dat pou peye a.

✓ Men **SÈL LÈ** konpayi sèvis piblik la ka dekonekte sèvis la:

• Lendi jiska jedi, apatide 8am jiska 4pm

✗ Konpayi sèvis piblik la **PA KA** dekonekte sèvis la:

- Vandredi jiska dimanch
- Jou konje piblik oswa jou ki tonbe anvan yon jou konje piblik
- Nenpòt jou biwo santral konpayi sèvis piblik la fèmen
- Apatide jou nwèl jouk rive joudlan
- Anvan w resevwa yon Avi Dekoneksyon

✗ Si konpayi sèvis piblik la pa suiv règleman sa yo, yo voye dwa w kidonk soumèt yon plent bay PSC. **Gade nan PLENT, nan paj suivan an.**

Si oumenm oswa yon manm fanmi w gen yon

PWOBLÈM MEDIKAL GRAV,



ou gen sèten dwa espesyal. Si w bezwen sèvis piblik la pou trete sante w oswa sante yon lòt moun—kòm pa egzanp pou fè aparèy mache oswa pou refrijere medikaman—doktè w la ka ede w kenbe sèvis piblik la.

1 Fè doktè w la rele konpayi sèvis piblik la.

Poutèt sa y ap kite sèvis la mache pandan 5 jou.

MANDE!

A Èske w ka rele konpayi sèvis piblik mwen an epi di yo poukisa m bezwen sèvis la?



Yon nebilizate bezwen elektrisite!

B Pasyan m lan bezwen sèvis piblik paske...

Doktè w la pral oblije bay konpayi sèvis piblik la nimewo lisans leta li epi y ap di ke sante w (oswa sante yon moun ki rete avè w) ap menase si pa gen sèvis la.



2 Lèfini mande doktè w voye yon lèt ki sètifye pwoblèm medikal la bay konpayi sèvis piblik la.

Konsa y ap kite sèvis la mache pou yon lòt 30 jou ankò. Si w bezwen plis pase 30 jou, doktè w la ka ekri yon lèt lèt ankò. Mande doktè a mete enfòmasyon sa yo nan lèt la:

- Non l, adrès li ak nimewo lisans leta ba li a
- Non w ak adrès ou (si se pa oumenm ki gen pwoblèm medikal la, mete non moun nan ak relasyon ki genyen ant oumenm ak moun nan.)
- Yon deskripsyon pwoblèm medikal la
- Yon deklarasyon ki fè konnen pwoblèm la ka vin pi mal si yo dekonekte sèvis la e pouki rezon sa ap rive.



NOUYÒK, ITILIZE ENÈJI W!



Si w bezwen èd pou peye bil ou yo, PWOGRAM SA YO ka ede w.

Pwogram Asistans pou Finanse Sèvis Piblik Pou Moun Ki Gen Ti Salè

Tout konpayi sèvis public pou enèji nana New York oblije ofri pwogram a pi bonmache pou moun ki gen ti salè ki kalifye.

Pou ka gen plis enfòmasyon, kontakte konpayi sèvis piblik la.

TARIF REDWI

Pwogram Asistans Enèji nan Kay (Home Energy Assistance Program, HEAP)

HEAP ede kliyan ki gen ti salè yo peye montan pou yo chofe kay yo. An jeneral aplikasyon yo disponib nan kòmansman mwa novanm.

Pou ka gen plis enfòmasyon, kontakte Depatman Sèvis Sosyal ki bò lakay ou. Nan Vil New York, kontakte Administrasyon Resous Imèn (Human Resources Administration, HRA).

Asistans SSL 131-s

SSL 131-s se yon lwa leta ki egzijje Depatman Sèvis Sosyal (Social Service Department) ede moun ki resevwa èd piblik, peye bil sèvis piblik yo. Pafwa yo konn rele li yon pwogram "yon-kou (one-shot)"—mèzalò ou ka aplike plis ke yon fwa pou li.

Pou ka gen plis enfòmasyon, kontakte Depatman Sèvis Sosyal ki bò lakay ou. Nan Vil New York, kontakte Administrasyon Resous Imèn (HRA).

PLUS KE YON FWA

Si w pa ka rezoud yon pwoblèm ak konpayi sèvis piblik la, men kijan pou pote

PLENT.

(Mwen rele Daya, men moun sa a ta ka oumenm.) Bil mwen an double, e kòm mwen pa ka peye l, konpayi sèvis piblik la ap mense yo pral dekonekte sèvis mwen an. Mwen bezwen sityasyon sa a.

Bonjou, mwen rele Jane. Mwen se yon reprezantan nan yon konpayi sèvis piblik.

Bonjou, mwen rele Richard. Mwen se yon reprezantan nan Komisyon Sèvis Piblik la (PSC).

1 Pote plent bay konpayi sèvis piblik la.

Prezante prèv ou genyen yo, tankou foto kontè w la oswa kopi bil ou te resevwa anvan.

Gen yon pwoblèm ak bil mwen an.

2 Soumèt yon plent ofisyèl bay Komisyon Sèvis Piblik la (PSC).

Kontakte PSC epi di yo ou vle soumèt yon plent. Si w pote plent nan telefòn, fè suivi epi itilize fòm ki sou entènèt oswa voye yon lèt pou fè menm plent la.

Pa bliye pran yon nimewo pou plent la.

Mwen ta renmen soumèt yon plent ofisyèl.

Rele PSC: 800-342-3377

Anrejistre li Sou Entènèt: www.dps.ny.gov

3 Konpayi sèvis piblik la fèt pou l kontakte w.

1 PSC sou bò pa l pral voye plent ou bay konpayi sèvis piblik la epi PSC pral mande l reponn ou.

2 Konpayi sèvis piblik la dwe kontakte w nan 48 èdtan.

3 Si w pa ka rezoud pwoblèm lan, di yo ou pral mande PSC pou l eskalade plent ou an. Pafwa lè w di sa, sa konn ankouraje konpayi sèvis piblik ou a fè yon aranjman avè w.

Si nou pa ka fè yon antant, mwen pral kontakte PSC ankò.

Si malgresa plent ou pa rezoud,

4 Kontakte PSC ankò.

Di w vle eskalade plent ou an. Alèkile PSC dwe fè yon investigasyon.

Mwen ta renmen eskalade plent mwen an...

5 PSC voye repons li a.

PSC fèt pou l voye desizyon yo pran an alekri epi yo fèt pou mete ki aksyon oumenm oswa konpayi sèvis piblik la ap oblije pran.

Ak kimoun m ap pale?

Èske m ka gen enfòmasyon sa a alekri?

Si w pa kontan ak repons PSC a,

6 Di yo ou vle yon "revizyon enfòmèl".

15 JOU Pa bliye mande youn nan yon peryòd 15 jou apatide lè PSC fè w konnen desizyon yo pran an. Ou ka mande pou fè yon:

1 Odyans pou Revizyon Enfòmèl

Sa a se pi bon opsyon an. Sa a fèt anpèsan nan biwo PSC a, kote w soumèt plent ou a. Ou ka ale ak yon reprezantan, yon moun ki konn sa ki rive nan ka w la e ki konn dwa w genyen yo byen. Epi tou ap gen yon reprezantan sèvis piblik la k ap la tou, epi nou toulede n ap prezante agiman pa nou devan yon ofisyè odyans enfòmèl.

2 Revizyon Enfòmèl sou Papye

Yon anplwaye PSC ki pa enplike nan ka w la pral revwa dosye plent ou a. Yo pral avize w ak konpayi sèvis piblik la sou desizyon yo pran. An jeneral opsyon sa a pa vremen efikas paske se dosye sèlman yo pral revwa epi yo pa p tande sa w gen pou di a.

Mwen pa dakò ak desizyon w lan. Èske m ka gen 1 oswa 2?

7 Si w pa kontan ak repons ofisyè odyans la, ou gen dwa ale an apèl.

Komisyonè a pral revwa apèl ou a epi l ap avize w sou desizyon l pran alekri a.

15 JOU Lè PSC a fin pran desizyon l, ou gen 15 jou pou mande yon apèl.

Fè demann pou apèl la alekri. Eksplike pouki desizyon an pat bon epi mete nenpòt prèv ou genyen pou sipòte ka w la.

Poste lèt la bay

Office of Consumer Services
NYS Public Service Commission
3 Empire State Plaza
Albany, NY 12223

8 Ou ka anrejistre yon aksyon legal tou.

Si w pa dakò ak rezilta apèl la, ou gen dwa anrejistre yon aksyon legal kont PSC sou kat mwa apre desizyon final la.

Anrejistre yon aksyon legal pa fasil. Fè tout sa w kapab pou rezoud pwoblèm ou genyen an, epi evite ale nan tribinal.

Si w resevwa yon Avi Dekoneksyon Final, ou gen dwa peye bil ou sou yon peryòd tan san yo pa dekonekte sèvis ou. Sa rele yon

ANTANT POU PEMAN DIFERE (DPA).

Fòk kondisyon DPA yo baze sou kapasite w pou peye. Ou gen dwa negosye kondisyon yo ak konpayi sèvis piblik la.

Mete \$100 davans, \$35 / mwa.

E si nou fè mete \$50 davans, \$15 / mwa?

Ou peye DPA a menm lè ak bil nòmèl ou.

Sonje sa lè w ap negosye montan DPA w la ak konpayi sèvis piblik la.

DPA BIL PEVE ANSAMM

Gen anpil chans y ap mande w prezante enfòmasyon finansyè ak lòt enfòmasyon pèsònèl.

Si w pa santi w alèz oswa w jennen pou hay enfòmasyon an, ou pa poukont ou! Gen anpil moun ki fè eksperyans sa a (sitou nan leta New York kote sèvis piblik yo koute chè anpil).

OU PA POUKONT OU

METE \$0 DAVANS \$10 / MWA

Kondisyon yo ka osi ba ke mete \$0 davans ak \$10 pa mwa.

\$\$\$ MWEN BEZWIEN NOUVO KONDISYON PEMAN.

Si w gen difikilte peye DPA w ak bil chak mwa yo, ou gen dwa mande pou yo ba w yon nouvo kondisyon peman.

Fòk DPA a alekri epi fòk oumenm ak reprezantan konpayi sèvis piblik la siyen l.

Pa bliye kenbe yon kopi pou DPA w la.

Ou gen pwoblèm? Gade nan PLENT

Si kondisyon DPA w la pa bon pou ou, soumèt yon plent bay Komisyon Sèvis Piblik la (PSC). Rele yo epi di yo ou vle soumèt yon plent paske konpayi sèvis piblik la pa ofri w yon DPA ou ka peye.

Rele PSC: 800-342-3377



FÈ POLITIK PIBLIK (MAKING POLICY PUBLIC) yon pwogram Sant pou Pedagoji Iben (Center for Urban Pedagogy, CUP). CUP mete tèt ansanm ak moun k ap defann politik ak grafis pou l pwodui postè pliyab ki eksplike pwoblèm politik konplèks, tankou sa a. makingpolicypublic.net

KOLABORATÈ YO

CUP: Ingrid Haftel, Deja Holden, Nick Johnson
 Pwojè Lwa Itilite Piblik: Richard A. Berkley,
 Rosa Maria Castillo-Kesper
 Grafik: Hanna Kim



SANT POU PEDAGOJI IBEN (CUP) se yon òganizasyon ki pa travay pou fè pwofi ki tilize pouvwwa desen ak atizay pou l ogmante angajman sivik enpòtan. welcometocup.org



PUBLIC UTILITY LAW PROJECT (Pwojè Lwa Itilite Piblik) (PULP) se yon kabinè avoka ki endepandan ki pa travay pou pwofi, ki toupatou nan leta depi 40 lane; epi misyon l se defann, edike ak defann dwa moun ki pa touche anpil osinon ki resevwa kòb sosyal sekirite ak lòt pwogram gouvènman epi k ap peye sèvis piblik nan Nouyòk. utilityproject.org

HANNA KIM se yon atis e yon grafis ki pran plezi pou l re-imagine enfòmasyon abstrè oswa konplèks atravè kominikasyon vizyèl. Atravè desen l yo, li lite pou yon mond ki pi bèl, pi jis e pi koyeran. hanna-kim.com

YON GWO MÈSI POU Christine Gaspar; Oscar Nunez; Jazlyn Patricio-Archer; Frampton Tolbert; Mark Torrey; Sucharitha Yelimeli; Jenn Anne Williams; María Nóbrega; Yves Vilus, Federasyon Katye Erasmus; Anplwaye Senatè Eta New York Leroy Comrie; Konsèy Minisipal New York la; Asanble ak Sena Eta New York; ak tout moun ki te sipòte Pwojè sa a.


Òganizasyon ki te sipòte pwojè sa a se National Endowment for the Arts ak fon piblik ki soti nan Depatman Afè Kiltirèl Vil New York (New York City Department of Cultural Affairs) ann asosyasyon ak Konsèy Vil la.



OU BEZWEN PLIS ÈD?

Si w gen yon pwoblèm yo pa kouvri nan gid sa a,

rele Komisyon Sèvis Piblik (PSC) a pou ka gen plis enfòmasyon ak soumèt yon plent.

 **Rele PSC**

800-342-3377

 **Anrejistre li Sou Entènèt**

www.dps.ny.gov


 **Poste lèt la bay**

Office of Consumer Services
 NYS Public Service Commission
 3 Empire State Plaza
 Albany, NY 12223

Si w gen difikilte pou kominike ak yon konpayi sèvis piblik oswa ak PSC a,

kontakte reprezantan ki eli a bò lakay ou (ki enkli Manm Konsèy, Senatè ak Manm Asanble Leta) epi mande yo defann kòz ou.

Epitou w ka rele Pwojè Lwa Sèvis Piblik (Public Utility Law Project, PULP) New York.

 **Rele PULP**

877-669-2572

