

## Cách Đe Đơn Khiếu Nại lên OPC

Theo quy chế, OPC là đại diện của người tiêu dùng tiện ích tại Quận, vì vậy người tiêu dùng có thể nộp đơn khiếu nại lên OPC.

Sau đây là phần trình bày vắn tắt về tiến trình khiếu nại của người tiêu dùng tại OPC:

1. Nhân viên OPC nhận khiếu nại của người tiêu dùng tiện ích qua điện thoại, điện thư, điện sao, đến tận nơi, hoặc trực tuyến.
2. Nhân viên OPC nêu vài câu hỏi để biết thêm thông tin rồi trình bày sơ lược cho quý vị hiểu tiến trình giải quyết khiếu nại cùng với khuôn khổ thời gian theo dõi tình hình.
3. Kế đó nhân viên OPC chuyển bản trình bày chi tiết nội dung khiếu nại cho hãng tiện ích. Nếu khiếu nại về tiền nong hay độ chính xác của đồng hồ đo, thì sẽ đo lại để so chuẩn. Phép thử này kiểm tra độ chính xác của đồng hồ đo tại nhà quý vị. Đại diện của hãng tiện ích sẽ đo kiểm tại nhà người tiêu dùng, và có nhân chứng là đại diện của PSC - nếu quý vị yêu cầu.
4. Khi OPC nhận được báo cáo của hãng tiện ích thì sẽ có nhân viên liên lạc lại với quý vị để cùng xem lại báo cáo và bàn thảo giai đoạn trù định kế tiếp.
5. Giai đoạn kế tiếp có thể là:
  - Yêu cầu quý vị hoặc hãng tiện ích cho biết thêm thông tin;
  - Tiếp tục thương lượng với hãng tiện ích để giải quyết vấn đề khiếu nại;
  - Nếu thương lượng không thành công thì yêu cầu điều trần phi chánh thức trước PSC; hoặc
  - Kết sổ hồ sơ.
  - Khi kết sổ hồ sơ khiếu nại thì sẽ gửi thư báo như thế cho người tiêu dùng. Thư báo “kết sổ” nêu tóm tắt những hành động của nhân viên OPC trong giai đoạn giải quyết phi chánh thức, những điều trần tình của bên khiếu nại, và hỏi đáp của bên cung cấp tiện ích. Thư báo “kết sổ” cũng trình bày sơ lược những quyết định đã lập trong tiến trình giải quyết phi chánh thức, và nêu rõ quyền của người tiêu dùng về việc yêu cầu điều trần trước PSC.

***Muốn biết thêm thông tin hoặc nộp đơn khiếu nại thì nên liên lạc với OPC theo số 202.727.3071.***