

## 如何与 OPC 提出申诉

消费者可以向 OPC（作为特区公共事业消费者的法定代表）提出个人投诉。

下面是对 OPC 的消费者投诉过程的简要说明：

1. OPC 的工作人员通过电话、电子邮件、传真、亲自拜访以及在线方式接待消费投诉。
2. OPC 工作人员与您交谈，获取信息并向您概要介绍投诉解决进程以及与您跟进的时间框架。
3. OPC 工作人员然后将投诉的详细描述转给公共事业公司。如果投诉涉及计费或仪表精度问题，可以进行裁判性的仪表测试。此测试对服务您家的仪表的精度进行测量。此测量在消费者的处所内由公用事业公司的代表进行，并在消费者提出要求的情况下，由 PSC 的一位代表进行见证。
4. 当 OPC 收到公共事业公司的报告时，一名工作人员将与您联系，审查报告并讨论拟议的后续步骤。
5. 后续步骤可能包括：
  - 要求公用事业公司或您提供附加信息；
  - 与公用事业公司进一步谈判，以便解决投诉；
  - 如果谈判不成功，那么寻求在 PSC 前举行非正式的听证会；或者
  - 关闭您的案件。
  - 投诉案件关闭时，会向消费者发送一封“结案”信。“结案”信对 OPC 在非正式解决阶段所采取的行动、投诉人的声明以及公共事业公司的回应进行小结。“结案”信还对非正式解决过程中的任何决定以及消费者要求在 PSC 前进行听证的权利进行概述。

**如要了解进一步信息或进行投诉报备，请联系 OPC (202.727.3071)。**