

特殊保障

在客戶的健康和安全可能因缺乏服務而受到威脅時，HEFPA 提供特殊保障和斷供程序。

寒冷天氣保障

11月1日至4月15日期間，您的服務提供商須作出特別的努力，以確定終止加熱相關服務是否會嚴重損害您的健康或安全。

緊急醫療

如果您或您的家人患有將會因終止公用事業服務而加重的嚴重疾病，且您已取得醫師或當地健康委員會開具的證明，則可能不會停止向您提供服務。如果您的疾病持續 30 天以上，醫師可能需要更新該證明，而您將需要證明您沒有能力付費。如果需要電力或天然氣服務，才能操作維生系統，則在被 DPS 終止前，醫療證明一直有效。然而，每隔三個月，您須向您的服務提供商表明您無法支付賬單的原因。您的服務提供商將為您的賬號編碼，以確保始終向您的住宅提供服務。

老年人、盲人和失能人士

如果您是盲人、失能人士或 62 歲或以上的人士，且您家中的其餘所有居民均為 62 歲或以上、18 歲或以下、失明或失能，公用事業機構將作出特殊嘗試，以在終止服務之前或之後聯絡您。如果您符合條件，請務必通知公用事業機構，以免因誤會而終止服務。

如需瞭解更多資訊，請造訪 www.AskPSC.com，撥打 1-888-AskPSC1 免費電話，或傳送電子郵件至 web.questions@dps.ny.gov

NYS Department of Public Service
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350

您享有的權利和保障 電力或天然氣客戶

《紐約州家庭能源公平行為法》(HEFPA) 就電力和天然氣公用事業服務向住宅客戶提供全面的客戶保障。



您享有的權利和保障

- 公用事業機構須在您提交申請後五個營業日內向您提供公用事業服務，但受若干條件所限。
- 在開始提供服務時，公用事業機構須向您概述權利和義務，其後每年至少概述一次。客戶權利的文本也可於 www.AskPSC.com 線上查閱。
- 您可於營業日上午 7:30 至下午 7:30 撥打免費的**應急服務專線 (1-800-342-3355)**，以獲得關於開始享受、揚言終止或重新接上服務的協助。
- 通常禁止支付保證金，但如果允許這樣做，您可在最長 12 個月內分期支付保證金。
- 未付餘額的逾期罰款以不超過每月 1.5% (每年 18%) 為限。
- 公用事業機構須向您提供以合理的分期付款支付逾期賬單的選項。
- 公用事業機構須向您提供預算 (或平準) 賬單。
- 您可指定親戚或朋友接收與服務終止或其他信貸行動有關的通知副本。

- 如果您有爭議，且已向紐約州公共服務部 (DPS) 申訴，則在解決申訴和您支付無爭議金額期間，公用事業機構不能因有爭議的金額而終止服務。
- 如果您收入固定，則可透過聯絡您的服務提供商，調整您的賬單到期日。



終止服務

如果您收到終止服務的最後通知：

- 請先致電公用事業機構，以達成合理和能承擔的付款協定。
- 如果您無法達成和解安排，請撥打 DPS 的免費應急服務專線 **1-800-342-3355**，以獲取協助。

電力或天然氣服務斷供

- 如果您未能支付逾期賬單，您的電力或天然氣服務可能會遭斷供。然而，在您的服務提供商向您發出最後的書面通知，表明其計畫停止向您提供服務，並已等待 15 天以便您支付逾期賬單或就逾期金額達成付款協定前，不可切斷您享受的服務。
- 僅允許在星期一至星期四 (不包括假日、假日前一天和含聖誕季及元旦的兩週期間) 上午 8:00 至下午 4:00 斷供。
- 如果您住在公寓大廈或兩個家庭的房屋內，且您的房東有責任但未能支付大廈的電力或天然氣賬單，公用事業機構須使您得知房東沒有付款一事和公用事業機構的斷供意向。通知中將列明公用事業機構的聯絡方式，以便即使房東拒絕付款，公用事業機構也能助您和其他租戶找出避免服務切斷的方法。



切斷或查詢

紐約州公共服務部將調查和解決與住宅電力和天然氣服務有關的申訴。如遇到服務切斷或切斷威脅，請撥打 **1-800-342-3355**。如有其他申訴或查詢，請撥打 **1-800-342-3377**。