



您的權益 與保護措施

電力或天然氣客戶

紐約州住宅能源公平實施法案 (HEFPA) 在電力、天然氣公用事業服務方面，對住宅客戶提供全面的消費者保護。



New York State
Public Service Commission
Three Empire State Plaza • Albany, NY 12223
1-888-Ask-PSC1 • www.AskPSC.com



您的權益 與保護措施

- 您必須在申請後的 5 個工作日內取得公用事業所提供的服務，或有某些條件限制。
- 在服務啟動時，必須提供您關於權利義務的簡要說明，其後至少每年提供一次。客戶權益說明亦有線上版，請造訪 www.AskPSC.com。
- 免費**緊急熱線 (1-800-342-3355)** 開放時間為工作日的上午 7 時 30 分至下午 7 時 30 分，以協助您處理服務的啟動、終止威脅或重新恢復事宜。
- 一般禁止收取押金，如果允許收取押金，您得以分期繳付，最多可達 12 個月。
- 對未付餘額所收取的延遲付款費限制為每月不得超過 1.5% (每年 18%)。
- 您有權選擇以合理的分期方式支付過期未繳的帳單。
- 公用事業必須為您提供預算 (或平均分攤) 計費法。
- 您可以指定一位親友收取與終止服務或其他信用行動有關的通知書。



切斷及查詢

公共服務委員會將對住宅電力和瓦斯服務的投訴進行調查並設法解決。如果服務切斷或面臨切斷威脅，請致電 **1-800-342-3355**。其他的所有投訴或查詢，請致電 **1-800-342-3377**。

- 如果您有爭議並向公共服務委員會 (PSC) 提出投訴，當投訴仍在處理階段且您支付無爭議部分的金額時，不得因爭議金額而切斷對您的服務。
- 如果您是領取固定收入，可以聯絡您的服務提供者調整帳單到期日。



終止服務

如果您收到終止服務的最後通牒：

- 首先致電您的公用事業機構，設法達成合理可負擔的付款協議。
- 如果您無法安排，請致電公共服務委員會的免費緊急熱線 **1-800-342-3355** 尋求協助。

中斷電力或天然氣服務

- 如果您未支付過期帳單，您的電力或瓦斯服務可能被切斷。不過，除非您的供應業者以書面方式發出最後通牒，告知即將中斷對您的服務，並已等待 15 天讓您得以支付過期帳單或就過期金額達成付款協議，否則不得切斷對您的服務。
- 中斷服務僅准許在下列時間進行：週一至週四的上午 8 時至下午 4 時，不含假日、假日前一日及包含聖誕節和新年的兩週期間。
- 如果您是住在公寓或兩戶家庭的住宅，而您的房東有責任支付電力或瓦斯帳單卻未繳款，公用事業機構必須將房東未付款項以及其有意切斷服務之事告知您。通知書將告訴您如何與公用事業機構聯絡，它能幫助您及其他房客設法避免服務中斷，即使房東拒絕付款。

特殊保護措施

對於欠缺服務可能使客戶的健康及安全遭受威脅的情況，HEFPA 提供特殊的保護措施和切斷程序。

寒冬氣候保護措施

在 11 月 1 日至 4 月 15 日期間，提供服務的機構必須特別謹慎，以判斷終止取暖相關服務是否會嚴重損及您的健康或安全。

緊急醫療狀況

如果您或家中有人患有重大疾病或病情嚴重，而公用事業服務終止會致使病情惡化，若您取得醫生或當地衛生局的證明，您的服務就不致中斷。如果您的病情持續超過 30 天，醫生可能必須重新開立證明，而您也將必須證實自己沒有付款能力。如果電力或瓦斯服務是操作維生系統所必須的，則醫療證明會一直有效，直到公共服務委員會令其停止。不過，每隔三個月，您都必須向提供服務的機構說明不能支付帳單的原因。該機構會在您的帳戶加上註記，以確保您的住宅持續獲得服務。

年長、視障及殘障人士

如果您是視障、殘障或在 62 歲以上，並且家中其他居民都是 62 歲以上、18 歲以下、或視障或殘障，公用事業機構在切斷您的服務之前及之後，都會特別盡力與您聯絡。如果您符合這些資格，必須告知您的公用事業機構，才不會因作業失誤而終止服務。

欲取得更多資訊，請造訪

www.AskPSC.com

或致電 1-888-AskPSC1 免費電話。

紐約州公共服務委員會
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350