

紐約州公共服務委員會

您作為能源服務公司消費者的權益 能源服務公司消費者之權利法案

用戶可以從一家能源服務公司（以下簡稱 ESCO）或一家傳統的公用事業公司購買能源。如果您選擇從 ESCO 購買能源，您有權：

- 獲取一份 ESCO 提供之服務的明細說明。
- 得到您公用事業公司的能源以及 24 小時緊急搶修服務。
- 獲知轉換能源提供商的明確程序，包括申請加入之資訊。
- 獲得以簡潔語言寫明關於您與 ESCO 簽署協議的條件和條款之全部內容，包括：
 - 價格以及所有各類收費或費用；
 - 協議期限；
 - 協議續簽條款；
 - 取消服務程序及提前終止服務之費用（此項有法律限制）；以及
 - ESCO 保證節省能源費用的條件（若有）。
- 如果您是居民用戶，可以在收到協議的三天之內廢除與 ESCO 簽署的協議。
- 獲知預付協議（若提供）如何實行之詳情。
- 至少在合約續簽日之前三十天收到 ESCO 的通知，告訴您續簽的條款以及您作為用戶應有的選擇。
- 享有公正和及時的投訴解決程序。
- 得到以您作為用戶加入時所使用之語言編寫的任何書面文件（合約、行銷資料及此份 ESCO 消費者權利法案）。

如果您是居民用戶，您的權益亦受到《家庭能源公平作業法》（簡稱 HEFPA）之保護。該法律規定就公用事業之服務申請、客戶帳單收費及投訴程序等事項應一律公平對待所有用戶。欲瞭解詳情，請上網：www.dps.ny.gov/resright.html。

任何未能保障此等消費者權益的 ESCO 可能會失去他們在紐約州提供服務的資格。若有任何投訴，請向紐約州公共服務局報告，電話：1-800-342-3377（上午 8:30 – 下午 4:00）；或寄信至紐約州公共服務局消費者服務辦公室，地址：Office of Consumer Services, NYS Department of Public Service, 3 Empire State Plaza, Albany, NY 12223；或者上網：<http://www.dps.ny.gov>。

您可以在以下網站找到替代能源的更多信息：

<http://documents.dps.ny.gov/PTC>。如對公共服務部或者公用事業服務存在任何疑問，可發送電子郵件至 web.questions@dps.ny.gov