

無通知終止

- 公用事業機構若確定服務透過被篡改的設備而提供，則只要公用事業機構已採取以下行動，即可終止服務，而無須提前發出通知：
 - 擁有證據，證明客戶並未遺傳有關疾病或已得知（或本應得知）沒有完全支付服務賬單；
 - 已嘗試向場地負責人提供書面未讀錶服務賬單和關於公用事業機構將繼續提供服務所依據的條件的通知；和
 - 最長允許在兩小時內支付賬單的部分金額（不超過 50%）。

查詢和申訴



在公用事業機構的非住宅客戶聯絡公用事業機構後，PSC 將代表這些客戶調查和解決申訴。如有申訴或查詢，請撥打 1-800-342-3377。

- 如果您有爭議，且已向 PSC 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。
- 如果您在向能源服務公司 (ESCO) 購買天然氣和 / 或電力，且已就天然氣和 / 或電力服務提出申訴，您與 ESCO 訂立的銷售協議可能規定了提交和解決爭議或申訴的程序。然而，如果您認為，未經您允許，便已更改 ESCO，您可聯絡 PSC。



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

您享有的權利和保障

非住宅電力、天然氣和蒸汽用戶

紐約州法規就電力、天然氣和蒸汽公用事業服務向非住宅客戶提供全面的客戶保障。

您享有的權利和保障

服務申請

- 公用事業機構須在您提交申請後十天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您的權利和義務，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。
- 在接納您為客戶和提供服務前，公用事業機構可能要求您填寫服務申請。
- 服務歸類即具有若干特徵的客戶賬戶歸入的服務類別——如住宅、小型商務或大型商務。服務申請流程的某個環節需要您回答特定的問題。這將有助於公用事業機構將您的服務適當地歸類。由於每種服務歸類項下的費率均不同，您的賬戶須歸入您符合資格的最受益服務歸類。
- 服務申請須以平實的措辭概述各種服務歸類的資格標準、服務歸類的費率和服務的條款與條件。概述旨在助您瞭解哪一種是最有利的服務歸類，包括是否有您符合資格的獎勵費率。

押金

- 作為新的非住宅客戶，您在申請服務或在享受服務前，可能需要支付押金。公用事業機構可能會根據若干條件免除押金。請向公用事業機構核實其政策。
- 如果您是現有客戶，從未向公用事業機構支付押金，則可能僅需要支付押金，以繼續享受服務
 - 您在過去 12 個月內逾期付款達兩次或以上
 - 財務評估等資訊或信貸報告機構提供的資訊表明，您無法支付未來的賬單
 - 您申請重組或破產程序，或在過去 12 個月內，您收到關於透過篡改的設備提供的服務的過往未計費追加賬單。
- 您有權分三期支付所需的押金，但受若干條件所限。
- 公用事業機構須接受現金押金的替代品，如不可撤銷銀行信用狀或擔保債券。
- 您有權瞭解公用事業機構如何計算押金。

開賬單和付款選項

- 公用事業機構須定期讀錶，並按實際讀數開賬單。須安排在營業日的上午 8:00 至下午 5:00 讀錶。在若干情況下，公用事業機構若清楚表明讀數為估算值，則可向您寄送估算賬單。
- 如果公用事業機構確定少算了您的賬單金額，您可能會收到追加賬單。追加賬單以兩年為限，但公用事業機構可證明，客戶已得知或本應得知已少算賬單金額則除外。如果因公用事業缺陷而少算賬單金額，則追加賬單以 12 個月為限。

- 允許將未付餘額的逾期付款加入至任何未在逾期之日後 20 天內支付的賬單。當前的費率可於公用事業機構的費率表中檢視。
- 如果您滿足若干要求，您可能符合資格分期支付逾期賬單。
- 除若干特例外，公用事業機構須向您提供預算（或平準）賬單。如果您符合資格，請聯絡公用事業機構。

公用事業服務斷供

- 如果您未能支付逾期賬單、付款協定項下到期的金額、所需的保證金，或沒有提供讀錶的合理權限，您享受的公用事業服務可能會遭斷供。
- 公用事業機構獲准在以下情況中停止提供服務：
 - 星期一至星期五上午 8:00 至下午 6:00，不包括假日和公用事業機構或 PSC 辦事處關閉的日子；或
 - 僅於假日和公用事業機構或 PSC 辦事處關閉的前一天下午 3:00 至下午 6:00，但僅限公用事業機構私下聯絡了場地負責人，並準備好接受支票付款的情況；或任何有安全問題的時候。
- 您有權在預期斷供時向公用事業機構的現場代表付款。
- 如果您符合付款協定的資格，您可支付所需的定金和簽署協定，以繼續享受服務。



服務中斷

- 通常，在公用事業機構以書面形式或由專人向您發出最後通知，給予您足夠的時間彌補有關情況前，不會切斷您享受的服務。
- 如果您收到最後通知，請先致電公用事業機構。如果您需要其他協助，可致電 PSC。