

# 用戶須知的用戶服務規則

我們會竭盡所能，讓您更容易和我們進行業務往來。以下是我們認為您作為卑詩水電公司(BC Hydro)的用戶所應該知道的一些重要事項。

## 免責聲明

我們是按照電力規章 (Electric Tariff) 為用戶提供服務。電力規章中包括了服務條款 (Terms and Conditions) 以及費率表 (Rate Schedules)。我們希望能為您提供重要的訊息，幫助您處理您的帳戶和服務。

本文件並不包含您的全部權利和責任；在任何情況下，如有本文件有和電力規章相互矛盾的訊息，應以電力規章為準。

想取得您使用卑詩水電公司服務的完整說明，請參閱電力規章。

## 當您設立或搬遷帳戶時

為免電力服務中斷，請您在遷入物業之前就要設立帳戶。如果一個物業上的原帳戶持有人遷出物業之後無人申請服務，我們就會切斷供電。

您只可用自己的姓名設立帳戶(或者用您的公司完整法定名稱開立商業帳戶)，您需要向我們提供適當的身分證明文件和其他相件文件。

參閱如何開立新帳戶或要求在您的物業上安裝新的電力連接的相關詳情。

您有責任繳付在您擁有的物業所用電力費用。即使您尚未簽署服務協議，或者您不是在該物業使用電力的人，這項規定也適用。可能會出現種情況的例子包括：

- 您在遷入住所幾天之後才開立帳戶。在這種情況下，您仍然有責任繳付自您遷入以來在該物業所用電力費用。
- 您擁有或管理空置的出租物業，但有些電力還在使用中(例如暖氣或冰箱)。在這種情況下，您有責任繳付所使用的電力費用。

如果您在遷出的帳戶裏有未結清的欠款，應付的款額將會轉移到您新遷入的帳戶。

請注意，您必須年滿 19 歲才可用自己的姓名在卑詩水電公司開立帳戶。

## 電力費率

您的帳戶的費率是根據您如何使用電力而定。物業類型、您的物業用電用途，以及用電量有多大，都是可能用來決定您的費率的因素。

- 如果您居於住宅而電力純粹作為住宅用途，您會被收取家庭用戶費率。
- 如果您居於住宅而且有在家中從事商業活動，您可能會被收取商業用戶費率。

[參閱我們的費率詳情。](#)

當您聯絡我們設立帳戶時，您需要告訴我們您將會在您的物業如何用電，好讓我們能夠為您設定最適當費率。了解您的費率可幫助您更有效管理您的用電以及避免支付不必要的費用。

## 用電情況改變

如果您的物業使用有改變，您的電力費率也可能需要更改。為了確定您的費率仍然是適當的，當出現例如以下的變更時，請和我們聯絡：

- 當您開始或完成建築工程或重大裝修
- 當您更改物業的作用或土地分區，例如所開始經營住宅農場
- 當您開始在家中從事商業行為
- 當您的公司改變經營規模

我們只會在您通知我們之後才更改您的費率。我們不能改變在您通知我們之前的用電收費，因此如果您的用電有任何改變，請儘快以電話與我們聯絡。

## 標準收費

有些標準收費可能會適用於您的帳戶：

標準收費	金額
開戶費	\$12.40
支票退票或自動轉帳遭退回的收費	\$6.00
復電費(最低)	\$30.00

電錶檢測費 要求加拿大測量局(Measurement Canada)檢測電錶，檢測結果證明電錶準確的收費	\$181.00
安裝(電錶)失敗費	\$65.00
電力連接申請撤消費(第 1 區)	\$368.00
變壓器租賃費	設備更新費用的年息 17%(每月計費)
淨計量電價用戶設備審核費(5 千瓦以上的發電設備)	BC Hydro 的實際費用，以\$600.00 為上限
逾期付款費用	每月\$1.5%(相等於每年 19.6%，每月複利計算)

#### 電錶選擇計劃

<b>關閉無線傳送電錶</b>	
設置費(從現有的傳統電錶)	\$22.60
設置費(從現有的智能電錶)	\$77.60
電錶拆除費	\$55.00
月費	每月\$20.00
<b>傳統電錶</b>	
月費	每月\$32.40

## 稅項及您的電費帳單

您的卑詩水電公司電費帳單上有一些稅項及徵費：

#### 5%貨勞稅(GST)

除了某些第一民族用戶外，所有用戶的電費都要付 GST。

#### 省銷售稅(PST)

家庭用戶的電費自動可獲 **PST 豁免**。

自 2019 年 4 月 1 日起，商業用戶的電費不再需要支付 PST。

## 區域交通徵費

區域交通徵費是通過《電力徵費附例》(Power Levy Bylaw)訂立的，適用於大溫哥華都會區內運輸聯線(TransLink)服務區域的家庭用戶。[參閱有關《電力徵費附例》詳情](#)。

## 第一民族用戶

某些第一民族用戶可能可以獲得 GST 豁免。

- 居住於保留區內並擁有印第安人身分卡的家庭用戶。
- 在保留區內擁有豁免證書的第一民族部族、部族議會或部族賦權實體。

如果第一民族在其保留區的地域上實行了第一民族 GST，我們必須收取 GST。

要確保被收取的稅項是正確的，請致電 1 800 BCHYDRO (1 800 224 9376)，與我們聯絡，審視一下您的帳戶。

## 您有在家中進行商業行為嗎？

如果您在住所裡進行商業行為、經營民宿或其他商業活動，過去您必須付電費的 PST。您或許可以向卑詩財政廳(Ministry of Finance)申請退回部分稅款。自 2019 年 4 月 1 日起，商業用戶不再需要支付電費的 PST。

## 保證金

保證金是可降低用戶不交電費時所帶來的損失和費用的一種方法。

如果您為新用戶或過往的付款記錄欠佳，您可能要繳交保證金。

下列有幾種替代方法可能可以讓您不必繳交保證金：

**信用報告** – 允許我們索取您的信用報告，以核實信用度。如果您的信用報告顯示信用記錄良好，我們可能會免收您的保證金。

**信用證明信** – 提供一封由另一間公共事業機構發出的信用證明信，例如其他省份電力公司發出的證明信，以核實信用度。

**帳戶擔保** – 如果您是家庭用戶，您可找另一名卑詩水電公司的用戶來為您的帳戶做擔保。如果在帳戶終止後有未結清餘額，擔保人將需要支付最高為保證金額的款額。遞交卑詩水電公司**帳戶擔保表格**[\[PDF 58 KB\]](#)。

**預付費計劃** – 如果您是家庭用戶，您可選擇預先付費計劃(Pay As You Go)。計費是根據等額付款計劃另加一筆首期款項(預先)而定。這筆首期款項是根據之前 12 個月您的物業的平均用電來計算。

直接由卑詩省政府社會發展與創新部(MSDSI)代繳電費的用戶，毋須提供保證金。

我們根據物業過往的用電量及您的帳單頻率來計算保證金額。

帳單頻率	保證金
兩月一次	保證金額最高為預估平均每月電費的三倍(3X)
每月	保證金額最高為預估平均每月電費的兩倍(2X)

我們會支付您保證金的利息，利息會在每次電費帳單存入您的帳戶。當您向加拿大稅務局報稅時，必須申報利息收入。如果存入您帳戶的利息超過\$50元，我們在 2 月底會把 T5 寄給您。

經過兩年的良好繳費記錄之後，保證金可能會退還給您。

## 繳交電費帳單

電費必須在帳單日期後 21 天內全數付清。在帳單到期日之後如有未結清的餘額，就可能要徵收逾期付款費用。即使欠款金額是根據估計的電錶讀數計算，其他非用電收費或是保證金，這項規定也適用。

[參閱有關繳交電費的詳情。](#)

## 等額付款計劃

您可以選擇設立等額付款計劃，以便您全年每個月都可以繳交等額款項。有些用戶認為等額付款可以幫助他們制訂每月預算。

如何運作

- 您每個月繳交的分期付款金額是根據之前 12 個月的總用電量除以 12 來計算。
- 我們每四個月會審核一次分期付款金額，以確保金額與用電是相稱，如有必要就會調整付款金額。
- 在第 12 個月，也稱為等額付款計劃周年日，我們除了會向您收取常規的分期付款金額外，我們會把前 11 個月向您收取的電費，與該年的實際用電作一比較。
  - 如果您的用電少過我們向您收取的電費，差額會存入您的帳戶。
  - 如果您的用電多過我們向您收取的電費，我們會向您收取差額。
- 每個月您的電費單都會顯示你實際的用電費用、您已繳交的分期付款總額，以及您的周年日，讓您能清楚了解您的電費繳交情況。

## 現在無能力繳交電費？

如果您在帳單到期日之前未能全數付清電費，或者只能夠繳交部分電費，我們有兩個延遲繳款的選項，可能會對您有幫助。

延遲付款	設立付款計劃
<p>如果您是家庭用戶，<a href="#">登入您的 MyHydro 帳戶</a>或致電我們：1 800 BCHYDRO (1 800 224 9376)，要求延長帳單到期日一次。</p> <p>即使您設立了延遲付款，您的帳戶仍會被徵收逾期付款費用。</p>	<p>致電我們：1 800 BCHYDRO (1 800 224 9376)，商討設立付款計劃，以分期方式繳交欠款。</p> <p>如果您設立了分期付款計劃，您的帳戶不會被徵收逾期付款費用。</p> <p>如果您沒有依照分期付款計劃繳交費用，您的欠款就會全數立即到期，我們將會從原本電費帳單的到期日開始計算，徵收逾期付款費用。</p>

您的帳戶必須信用良好，而且在過往有按時依照約定的延遲付款計劃繳交費用，才能符合訂立延遲付款計劃的資格。

如果您不能在到期日之前繳交電費，請馬上聯絡我們。如果您的帳戶過了到期日仍有欠款未清，而您又沒有聯絡我們，我們可能會向您追討欠款，這可能包括切斷對您的電力服務。

參閱[其他可能可以幫助您的付款計劃詳情](#)。

## 逾期付款及切斷供電

## 逾期付款費用

用戶在帳單日期之後的 21 天內必須繳交電費單上的全數金額。

如果您的未付餘額超過\$30 元，我們將會收取未結清餘額 1.5%(年息 19.56%)的逾期付款費用。為顧及處理付款的時間，逾期付款費用會在帳單日期的 30 天後才開始徵收。

當用戶不準時繳交電費，我們需要付出額外的費用催討收費，例如發出催款通知、收入延遲存入以及追討行動。逾期付款費是用來負擔部分的催討成本。

## 因未付款而切斷供電

**您有責任準時繳交電費帳單。**如果在帳單到期日之前電費沒有全數付清，您的帳款就會過期，我們可能會徵收逾期付款費甚至是切斷供電。

如果您的帳戶有拖欠，我們會以書面或電話聯絡您，提醒您繳付所欠款項。如果未結清餘額沒有全數付清，而您的帳戶繼續有拖欠金額，我們會發出切斷供電最後通知。您的供電可能在我們向您發出切斷供電最後通知後的任何時候被切斷。如果未結清的餘額依然是沒有繳清，我們可能會將您的帳戶轉交給追討公司。

我們只會在未結清餘額達\$70 或以上時才切斷供電。

[參閱有關我們的冬季切斷供電政策的詳情。](#)

如果您收到了切斷供電最後通知，而您已全數付清欠款，您必須通知我們您已經付款，以避免在處理付款期間可能出現的供電中斷，這是很重要的。您可用以下方法通知我們您已經付款：[登入您的 MyHydro 帳戶](#)或致電我們：1 800 BCHYDRO (1 800 224 9376)。

### 有醫療需求的用戶

如果您因為醫療需求需要使用電動設備以維持生命，在您的帳戶因未付款而遭到切斷供電之前，您可獲得 20 天的延期。在我們給您 20 天延期之前，您需要聯絡我們提出要求，以及商討設立延遲付款計劃。我們可能會要求您提出醫療證明。

### 如已斷電，如何可以恢復電力供應

如果您的帳戶被切斷供電，您必須全數付清未結清的餘額之後才可以要求重新復電。我們將會在您下一張電費帳單上收取\$30 元的復電費，而且我們可能會向您收取保證金。

如果您用的是智能電錶，您也許不需要與我們客服人員通話，就能夠要求復電。一旦您付清全部欠款，請[登入您的 MyHydro 帳戶](#)或致電我們：1 800 BCHYDRO (1 800 224 9376)，通知我們您已經付款。

如果您的帳戶需要由人工才能復電，而您又要求在夜間或周末進行復電，我們將會徵收\$280 的超時工作復電費。

## 基於其他原因的切斷供電

### 空置的物業

如果一個物業的原帳戶持有人結束帳戶之後無人申請服務，我們就會切斷供電。

一旦我們收到新用戶的服務申請，就會重新為物業恢復供電。為避免電力服務中斷，您應該在遷入日期之前申請開戶。

如果您是企業主、物業經理或房東，而電力服務費用是由租客直接向卑詩水電公司繳付的，您應該簽署《[出租處所協議](#)》(Rental Premise Agreement)，以確保物業在兩租客之間的空置期間電力不會中斷。

### 通往我們的電錶和設備

我們必須能夠安全和暢通無阻地通往我們的電錶和設備，以維持對您的服務。請您確保電錶和任何其他設備沒有受到植物或樹木、圍欄、園林造景所阻塞，並且讓我們能夠通過任何上鎖的門或柵欄。

如果我們沒有辦法進入或是通路受到阻礙，我們將會嘗試聯絡您。如果您還是沒有通供我們通路，我們別無選擇，只能切斷電力服務。

如果因為通路受阻需要切斷供電，我們將會在連接點切斷(例如在電線桿上或地下的連接點)，所產生的費用會比遠距或在電錶以人工切斷供電要高許多。您如果要求重新復電，我們將會收取因為通路受阻的復電費\$700 元，以收回成本。

### 建築和裝修

電力是危險的，因此如需要暫時切斷供電，以便能安全地進行建築或裝修工程，請通知我們。參閱[有關電力連接](#)的詳情。

## 結束帳戶

如果您要搬遷，不再需要電力服務，請至少在 24 小時前通知我們，以終止您的帳戶。

您有責任繳交直到帳戶終止前與您帳戶相關的任何費用。這包括自您聯絡我們起的 24 小時內所使用的電力，以及損毀或遺失的電線、電錶或我們的其他設備的相關費用。

## 12 個月內重新申請同一地點的服務

如果您取消服務，又沒有其他人在同一地點開立新帳戶，而您在 12 個月內再度在同一地點申請服務，您有責任繳付取消服務期間每天的基本費，以及恢復您的服務所產生的費用。您也必須繳納復電費或新接線費。

出現這種情況的一個常見例子，是用戶在裝修工程期間取消服務，之後又重新申請服務。參閱有關因建築或裝修工稅需要暫時或永久終止服務的[詳情](#)。

## 物業經理及房東

如果您是企業主、物業經理或房東，而電力服務費用是由租客直接向卑詩水電公司繳付的，您應該簽署《出租處所協議》(Rental Premise Agreement)，以確保物業在兩租客之間的空置期間電力不會中斷。

## 讀錶

我們的電錶大部分都會自動將您的用電資料送回給我們，每天三次。

有少數的標準電錶仍然是用人工抄錶。此外，加入了[電錶選擇計劃](#)(關閉無線電傳送電錶及傳統電錶)的用戶，他們的電錶也是用人工每兩個月一次讀取的。

請確保我們能夠安全和暢通無阻地通往我們的電錶和設備。

### 估計電錶讀數

如果我們無法讀取您的電錶，就可能會用估計用量來計費。在您的電費帳單上會出現這樣的訊息 – "your bill shows an estimate"(您的電費帳單顯示的是估計用量)。我們一旦能夠讀取您的電錶，就會在您的帳戶裏作出調整，以反映實際的用電情況。

[參閱有關電錶的詳情](#)。

## 您物業上的電力設備

物業的業主有責任提供符合電氣法規或城鎮附例的適當線路和裝置，以便我們能提供電力服務。

物業的業主有責任提供及維護以下各項設備：

- 絕緣的貫穿螺栓 U 形接頭
- 防風雨管蓋(又稱為鵝頸管)
- 管道(又稱為住宅管道、引入線桅桿)
- 電錶底座

- 物業內一切電力線路

我們擁有並且會維護以下的電力設備：

- 電錶
- 屬於卑詩水電公司的電線桿
- 電線
- 電纜

要維持對您的服務，我們必須能夠安全和暢通無阻地通往我們的電錶和設備。

所有屬於我們的設備，即使是在您的物業上，依然是卑詩水電公司的資產，未經我們的書面許可，不得移動或拿走。

電力可能非常危險。為確保您的安全以及公眾和我們員工的安全，請勿試圖操作我們的設備。這包括移走已倒下或者在電線或電線桿附近生長的樹木或物體。在我們的系統上連接或切斷供電一定只能夠由我們的工程人員和承包商進行。如您需要在為您的物業供電的設備上或附近進行工程，請聯絡我們。

[參閱有關電力連接的詳情。](#)

## 我們的責任及終止或暫停對您的服務的權利

我們盡力為您提供穩定以及不間斷的服務，但我們不能保證電力供應持續不間斷，或者維持電力頻率或電壓。因此，對於由於電力供應中斷或出現問題所造成的損失、受傷、損毀或支出，包括利潤、收入或其他經濟的損失，我們不承擔任何責任。

我們可能隨時暫停或終止對您的服務，以防止盜竊或詐騙、保障我們的財產或保障我們對其他用戶的服務。如果您不遵從我們的服務條款，或者如果政府機關下令我們暫停或終止對您的服務，我們也可切斷對您的供電。

電力服務可能會因安全理由而暫停，以便對我們的系統進行維修或改善，或者因為出現火災、水災或其他緊急事故。只要現實可行，我們會發出暫停服務通知，並且盡快恢復服務。

## 用戶投訴

如果您對我們為您提供的服務有任何爭議，請[聯絡我們](#)，以便我們能盡一切努力解決您的投訴。

我們受到[卑詩公用事業委員會\(BCUC\)](#)監管，而根據《公用事業委員會法》(Utilities Commission Act)，卑詩公用事業委員會的責任包括確保用戶可從委員會所監管的公用事業機構處，以公平的費率獲得安全、可靠並且平等的能源服務。如果我們不能圓滿地解決您的投訴，您有權[向卑詩公用事業委員會提出投訴](#)。

[申訴專員公署\(Office of the Ombudsperson\)](#)是個獨立的政府部門，負責調查包含卑詩水電公司在內的本省公共機構行事是否公平和合理。如果您認為我們對您不公，您可選擇[提出投訴](#)。

您如需要聯絡我們，但對講英語感到不自在，您可以向我們要求提供翻譯服務。