



因欠款断开连接和限制供水

住宅和小企业用户信息

断开或供应限制是帐单公司采取的一个非常严重的步骤。本信息说明将帮助你了解你的权利和责任，以及你可能获得的帮助。

断开电力或天然气供应，或限制供水，是帐单公司采取的最后手段。关于帐单公司在采取这一行动之前必须做什么有相关的规定。

能源和供水之间的差异

电力公司和天然气公司可以断开供应 — 这意味着完全切断。

出于健康原因，自来水公司不会切断水 — 但可以限制你得到的水量。在这份信息说明中提到供应切断时，也指因欠款造成供水限制。

已被切断？面临被切断？

你需要做些什么

直接给帐单公司打电话。询问你必须做些什么才能重新连接或避免被切断或限制。

帐单公司可能会要求你支付一部分欠款。如果你不能支付所要求的金额，请询问他们的困难计划。

你应该能够制定一个根据你的支付能力负担得起的付款计划。

如果你之前已经有过付款计划，但没有落实，则设定付款计划可能会更困难。

如果你不能与帐单公司商量出解决办法，请致电 EWOV。

都有哪些规定？

你的权利和责任 — 及帐单公司的权利和责任 — 在能源和供水规范中有规定。

对于电力和天然气，是 [《能源零售规范》](#)。对于大都市和区域城市自来水，则是 [《城市自来水用户服务规范》](#)。

基本上来讲，必须经过以下程序：

- 电力公司或天然气公司必须给你发**帐单**。对于标准零售合同用户，能源帐单必须提供至少 13 个工作日的付款时间。市场零售合同用户将按照合同中规定的付款时间和条款支付。水费必须提供至少 14 个日历日的付款时间。
- 帐单公司必须给你发出**提醒通知**，除非你的收款周期缩短。
- 帐单公司必须给你发出**能源断开或供水限制警告通知**。此通知必须包括 EWOV 的联系信息。
- 如果你因没有足够的收入而没能付款，帐单公司必须考虑你有能力付多少。
- 如果你有智能表，帐单公司需要告诉你可以远程切断电力。
- 你收到过写给‘**居住者**’的信吗？请打开信。如果不理这些信，你的电可能会被切断。请致电帐单公司讨论为什么你的名字不在帐户上。

注：[《能源零售规范》](#) 仅适用于每年用电量少于 40 兆瓦小时或用煤气量少于 1000 千兆焦的用户。

用户贴士

如果你认为自己可能无法在到期日前支付帐单，请尽快与帐单公司联系。如果你不告诉帐单公司，他们不会知道，而这可能导致收债活动或断开连接。

如果你知道你可能有困难付款，最好提前打电话做出一些其他付款安排。



什么时候不允许断开和限制供水？

有些时候和情况下，帐单公司不得因不付款而断开连接：

- 星期五、周末、公共假期或公共假期的前一天。
- 对于住宅用户来说，在任一工作日的上午 8 点之前或下午 2 点之后，或对商业用户来说，在下午 3 点之后。
- 12 月 20 日至 12 月 31 日之间（仅用于能源用户）。
- 如果家里有人依靠生命支持设备。
- 如果你申请了公用事业救济补助回扣，且尚未做出决定。
- 如果你向 EWOV 提出了相关投诉，且尚未解决。
- 如果你的欠款低于 \$120 澳元（不含消费税 GST），并且一直在付帐单。

如果是完全禁火的日子，不能切断（限制）供水。

如果帐单公司不遵守这些规定怎么办？

在维多利亚州，如果能源公司没有遵守切断电或燃气的规定，他们必须向你支付错误切断付款（WDP）。

错误切断付款为每天 \$500 澳元（在 2016 年 1 月 1 日之后断开连接，或者在 2016 年 1 月 1 日之前为每天 \$250 澳元）—或者不足一天者为部分金额。这不适用于供水限制。**你需要在断开连接后 14 天内与帐单公司联系**，否则错误切断付款金额最高限额为 \$3500 澳元。

如果自来水公司在限制供水之前没有遵守所有规定的要求，那么自来水用户可能有资格获得 \$300 澳元的保证服务水平（GSL）付款。

如果你认为你的电力、天然气或自来水被错误地切断或限制，请与帐单公司联系。如果你不能解决，可以致电 EWOV。

其他经济援助

政府有提供优惠。你还可以申请公用事业救济补助，帮助你支付意想不到的高额帐单或在你的个人状况发生变化时提供帮助。能源公司可以为你提供节能贴士和有关财务咨询的信息。

EWOV 的 [《信息说明 7：能源和水费支付困难》](#) 中有更多其他帮助来源。

重新连接

请在断开连接后 10 个工作日内致电帐单公司。一旦制定了付款协议，或者申请了公用事业救济补助计划，或者不再合理理由断开供应，只要你在下午 3 点之前提出连接要求，则帐单公司必须在同一天重新接通。如果是在下午 3 点之后提出的，则将在下一个工作日重新接通。

出于安全原因，电源主开关需要转到“关闭”位置以重新连电。

出于安全原因，需要有一个 18 岁以上的人留在家里以重新接通天然气。



清单

不知从何处开始？此清单可能有所帮助。

你可以做的事：

- 在断开连接或限制之前，你是否收到过帐单、提醒通知和断开连接警告？
- 如果你遇到了付款困难，你是否与帐单公司进行过讨论？

与帐单公司谈：

- 如果你已被断开连接或有供水限制，请致电帐单公司告诉他们，制定一个付款计划，并要求重新连接或解除限制。
- 考虑一下你能定期支付的金额支付帐单欠费。
- 请帐单公司评估你的情况是否适用于错误切断付款或保证服务水平付款。

联系 EWOV：

- 如果你无法直接与帐单公司解决问题，请联系 EWOV。
- 准备好**所有详细信息**，包括帐单、提醒通知、断开连接警告和你自己的记录。