

# 第三方供应商消费者指南

OPC 维护、教育和  
保护公用事业消费者





*Sandra Mattavous-Frye*  
人民法律顾问

尊敬的哥伦比亚特区公用事业消费者：

作为哥伦比亚特区人民法律顾问，我邀请您阅读由人民法律顾问办公室 (OPC) 制定的“**第三方供应商消费者指南**”中的重要信息。

现代可再生能源市场开辟了广泛的选择，促使消费者越来越关注管理其能源成本和个人对环境的影响。在特区，这些选择包括许多获得授权向哥伦比亚特区 (DC) 居民提供能源服务的第三方供应商 (TPS) 公司。

选择最适合您的家庭的方案的过程可能充满困难。因此，OPC 制定了本指南来为您提供重要信息，以便您在选择能源服务时做出明智的决定。我相信，对于浏览复杂的能源市场它将是非常有

用的。

我鼓励您联系 OPC，以帮助解答有关第三方供应商或任何其他公用事业问题的任何疑问，请致电 (202) 727-3071，访问我们的网站 [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov)，或者是在 Facebook [@DCPeoplesCounsel](https://www.facebook.com/DCPeoplesCounsel)，Twitter [@DCOPC](https://twitter.com/DCOPC) 和 Instagram [@dcopc](https://www.instagram.com/dcopc) 上关注我们。

# 目录

标题	页码
<b>关于 OPC</b>	<b>4</b>
<b>关于第三方能源供应商</b>	<b>5</b>
<b>了解您的公用事业账单</b>	<b>5</b>
我向谁支付产生、输送和配送费用?	6
了解您的费率等级可以帮您节省金钱	7
如果更换到第三方供应商, 我是否能保留我的能源补助?	7
<b>您拥有选择!</b>	<b>8</b>
节约成本	8
可再生能源选择	9
可预测的每月账单	9
<b>消费者保护: 知道您的权益</b>	<b>10</b>
保护您的个人信息	10
规则健全	10
有关招揽和 TPS 公司的一般提示	11
<b>招揽类型</b>	<b>12</b>
直接邮件	12
电话营销	13
互联网	13
面对面	14
在公共场所	15
<b>应询问供应商的问题</b>	<b>16</b>
浮动费率须知	17
<b>如何更换</b>	<b>18</b>
<b>如果我想取消, 该怎么办?</b>	<b>18</b>



## 关于 OPC

哥伦比亚特区人民法律顾问办公室 (OPC) 是特区政府的一个独立机构，是天然气、电力和当地固定电话服务的消费者公众利益维护者。OPC 在影响公用事业服务的事务中代表您的利益，开展各种拓展和教育计划，并且每年解决成千上万起消费者投诉。

人民法律顾问办公室：赋予消费者一个更光明的公用事业未来

公用事业市场中最复杂的变化之一就是能源服务第三方供应商 (TPS) 的加入。有些 TPS 公司的销售和营销做法已经引起了消费者的注意。在本指南中，您将学会如何更好地理解 TPS 公司的相关问题。如果您需要此方面或有关任何公用事业问题的更多协助，请致电 (202) 727-3071 或访问 [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov) 联系 OPC。





## 关于第三方能源供应商

Pepco 和 Washington Gas 是由 DC 公共服务委员会 (PSC) 监管的当地公用事业公司。第三方供应商 (TPS) 是指经 PSC 授权向消费者出售电力和天然气的公司。但是，您向 TPS 支付的能源价格不受 PSC 监管，并可能高于 Pepco 或 Washington Gas 费率。电力或天然气仍通过当地公用事业送到您的家中，如果您有服务问题，您仍然可以联系 Pepco 或 Washington Gas。



## 了解您的公用事业账单

决定是否切换到 TPS 公司的重要一步是了解与这些公司相关的成本。所有消费者都要支付能源服务的三个部分的费用，即产生、输送和配送。这些费用是根据您每个月使用的电力的千瓦时 (kWh) 或天然气的热量单位值来计算的。每个公用事业公司都会在他们的账单上包括一个千瓦时或热量单位的“比较价格”，以帮助您选购第三方供应商。

# 我向谁支付产生、 输送和配送费用？



## 产生

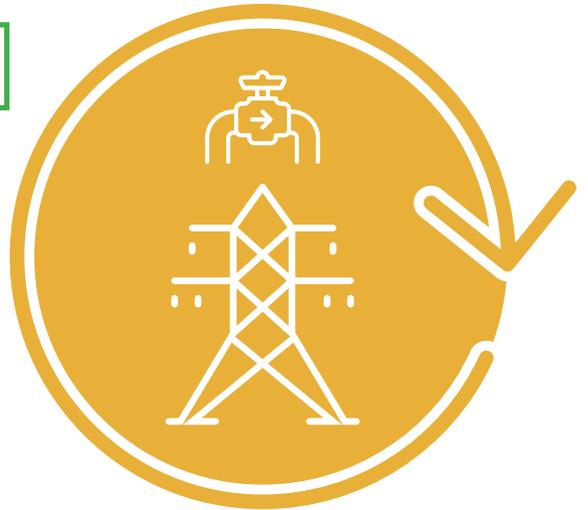
**产生费用**包括产生电力或天然气的成本。

举例来说，您向 Pepco、WGL 或 TPS 公司支付天然气、太阳能、乙醇、核能、风能、煤炭或燃油的费用。产生费用是您支付给 TPS 的唯一费用。

**输送费用**包括将能源从产生地点转移到特区的成本。

Pepco 和 WGL 在特区不生产电力或天然气。但是，您是向 Pepco 或 WGL 支付输送费用，而不是支付给 TPS 公司。

## 输送



## 配送

**配送费用**是支付给 Pepco 和 WGL 的费用，用于维护电线、电线杆、气体管线和其他设备，以及向您的社区输送能源。

您向 Pepco 或 WGL 支付输送费用，而不是支付给 TPS 公司。





## 了解您的费率等级可以帮您节省金钱

Pepco 和 Washington Gas 都有标准费率等级，客户在参加时会被自动分配到相应等级。对于 Pepco，标准等级是“R-住宅”。对于 Washington Gas，标准等级是“住宅供暖”。但是，如果您的住宅供暖的主要来源是电气化的，则您符合 Pepco 的“AE-全电气化”费率等级，这比标准“R”等级服务的成本更低。大多数 TPS 招揽会明确表示，他们不能保证在超出标准公用事业费率的情况下，您的成本得以节约；对于“AE-全电气化”消费者来说尤其如此。

有关如何阅读您的公用事业账单的更详细说明，请访问 [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov)



## 如果更换到第三方供应商，我是否能保留我的能源补助？

是。

Pepco 的住宅援助信贷 (RAC) 和 Washington Gas 的住宅基本服务计划都是由特区能源和环境部 (DOEE) 管理，帮助符合资格的低收入消费者支付他们的公用事业账单。由于折扣是体现在您的账单的配送而不是供应部分，因此使用第三方供应商不会影响此福利。但是，在超出标准公用事业费率的情况下的成本节约可能有限。如果您目前正要参加任何一项计划，请考虑到这一点。

有关这些计划和其他能源折扣计划的问题，请联系 OPC。



## 您拥有选择!

您不是一定要更换。如果您对目前的电力或天然气服务感到满意，您无需采取任何行动。请谨慎对待警告您有“错过”某项服务优惠的风险，或是您正面临更换截止日期的广告。请记住花时间研究任何报价。如果您需要帮助，请联系 OPC。

考虑更换的三个最常见的原因是：



### 节约成本

消费者经常会考虑 TPS 公司的报价，以寻找最便宜的能源费率。

TPS 公司在竞争激烈的批发市场上购买它们的供给，这使其能够为消费者设定有吸引力的费率。虽然您可能会找到更便宜的费率，但请务必仔细阅读并理解任何协议中的所有条款。请注意，有些公司可能会提供具有充满吸引力的低价格的浮动费率产品，但在服务先导期之后，价格便会大幅提高。

在某些情况下，您可以通过采取基本节能做法来节省比更换到 TPS 公司更多的金钱。例如，消费者经常会惊讶地发现，通过用冷水而不是热水来洗衣服，以及通过非高峰时段使用洗碗机来避免能源使用高峰时段和在晚上使用洗碗机来减少厨房在白天的热量积聚，可以节省多少金钱。

有关更多节能建议，请访问特区可持续能源公用事业网站  
[www.dcseu.com](http://www.dcseu.com)。

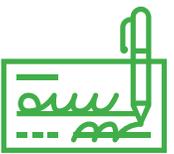


## 可再生能源选择

有些 TPS 公司提供风力、太阳能或其他可再生能源产生的能源产品。如果您对可再生能源感兴趣，了解可用选项以及比较费率是您最先应采取的重要措施。

所有 TPS 公司必须向消费者提供有关能源产生地点以及产生方式的信息。提供 100% 可再生能源的公司必须能够证明这一说法。

作为 TPS 能源公司的替代选择，您可能需要考虑在家中增加太阳能发电系统或加入社区太阳能计划。请访问 [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov) 了解有关转换到太阳能的更多信息。此外，DC 能源与环境部有许多计划，可以使转换到太阳能的过程变得既便宜又简单，请访问 [www.doe.dc.gov/solar](http://www.doe.dc.gov/solar) 了解详情。



## 可预测的每月账单

许多 TPS 公司会提供在较长一段时间内的固定费率协议。随着时间，这种固定费率可能会比通过标准公用事业提供的季节性浮动费率更低，并且可以为消费者提供一种更简单的方法来估算每个月的能源成本。虽然固定费率计划可能是有用的，但消费者要承担固定费率价格不会在整个服务期内一直低于浮动费率的风险。能源价格通常会季节性波动，因此了解您的使用情况和历史账单对于确定是否可能节省成本是非常重要的。

对于有兴趣选择更可预测的计费方案的消费者，Washington Gas 和 Pepco 都提供预算支付计划。这些支付选择将冬季取暖季节使用的能源的较高成本分散到整个日历年度中，为消费者提供一个平衡的每月账单。请联系您的公用事业公司了解更多信息或加入预算计划。



## 消费者保护：知道您的权益



### 保护您的个人信息

**不要与您不认识的任何人分享您的账单或公用事业帐户号码。**

只有获得授权的帐户持有人可以做出有关您的能源服务的决定。确保您家中的所有成员都知道不要与销售人员进行交谈，或者在未经您的许可的情况下提供您的帐户信息。如果您的能源供应商未经您的许可被更改，请联系 OPC。



### 规则健全

《哥伦比亚特区消费者权利法案》(CBOR) 要求 TPS 公司遵守有关其产品和营销做法的严格规定。公共服务委员会不能控制定价。尽管如此，能源供应商不得从事非法、具有误导性或欺骗性的营销、广告、招揽或贸易行为。

这些重要的消费者保护可以在 [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov) 找到。



## 有关招揽和 TPS 公司的一般提示

- 能源供应商不得从事填塞（向能源账单中添加未经授权的服务或费用）或更换（未经授权地更换能源供应商）。
- 您有权继续使用当前的供应商。您无需采取任何行动，且不需要“确认”您选择继续使用当前的能源供应商。
- TPS 营销材料必须清楚列出他们的许可证号码。如果公司不能提供许可证号码，则其可能无权在特区开展业务。
- TPS 公司和代表必须表明自己的身份，表明其不是来自当地公用事业公司。
- 所有招揽材料必须包括合同的所有主要条款，包括所有浮动和固定费率价格、所有费用和取消程序。
- 消费者必须在交易后三天内被告知其取消权利。取消程序必须清楚地列明在所有营销材料中，并向消费者做口头解释。





## 招揽类型

TPS 公司使用四种方式招揽特区的客户：直接邮件、电话营销、互联网和面对面。请记住，所有 TPS 公司和代表必须表明自己的身份，表明其不是来自当地公用事业公司。请记住询问名称以及与销售人员关联的员工身份证号码。保存以留作记录。

不要屈从于施压手段！您永远不需要“马上”做出决定。请注意，TPS 招揽者在招募新客户时经常是领取佣金的。在做出任何可能影响您的财务状况的决定之前，请务必仔细考虑您的选择。



## 直接邮件

许多招揽材料可能看起来是需要您立即处理的官方通知并且是来自您的当地公用事业公司。

- 所有书面报价必须包括合同的所有主要条款（费率、合同期限、费用和政策）。
- 寻找要寄送到 TPS 公司以便参加的“签名、拆下和邮寄”存根。
- 其中可能列有一个电话号码，您可以拨打这个号码与客户服务代表交谈。致电前请务必阅读所有条款。



## 电话营销

电话营销员被允许通过电话招揽您的业务，但是他们有必须遵循的规则。

- 他们不可以联系号码列在“请勿致电登记簿”上的消费者。如果您在登记簿中，请询问供应商的名称，挂断电话并向 OPC 提出对该公司的投诉。
- 电话营销员必须：
  - 立即表明自己和其公司的身份
  - 解释报价条款并回答任何问题
  - 仅在上午 9 点至晚上 9 点之间来电
- 您将被要求与第三方核实者 (TPV) 交谈，该公司将记录您对参加问题的回答。录音将作为对您愿意与能源供应商签订合同的确认，并将代表您的签名。请不要对通过电话确认您的参加感到有压力。您可以索取一份书面合同。



## 互联网

您可能会收到 TPS 公司的在线电子邮件或广告。有些公司甚至会使用社交媒体网站来招揽消费者。

- 供应商必须有一个列出其注册许可证编号的网站。
- 不要将您的个人或帐户信息输入到您不信任的网域中。
- 所有合同条款和条件必须可供查阅和打印。
- 电子签名适用于在互联网上签订合同。



## 面对面

招揽者可能会到您的家中或在公共场所接近您，包括商场、电影院、农贸市场等。

### 在家中

- TPS 公司被允许从事上门销售。
- 当在家中招揽消费者时，代表必须：
  - 携带具有可见的公司徽标的带照片的身份证明
  - 声明他们不是当地公用事业公司的代表
  - 仅在上午 9 点到日落之间前往您的家中。
- 您将被要求与第三方核实者交谈，其将记录您对参加问题的回答。这将作为对您愿意与能源供应商签订合同的核实。



## 在公共场所

- 在公共场所招揽消费者时，TPS 代表必须：
  - 携带具有可见的公司徽标的带照片的身份证明
  - 声明他们不是当地公用事业公司的代表
- 您可能会被要求签署一份协议以完成销售。在签署时，公司必须向您提供一份协议的副本。如果您未被提供书面协议，请拒绝完成销售，除非您绝对确定您要更换到第三方供应商。
- 您可能被要求与 TPV 公司交谈，其将记录您对参加问题的回答。这将作为对您愿意与能源供应商签订合同的确证。

当地公用事业公司不会去您家检查您的账单或帐户，以便为您提供较低的价格。





## 应询问供应商的问题

现在您知道了招揽可能是什么样子的，以下是在同意更换到第三方供应商之前，您应询问自己或招揽者的几个基本问题：

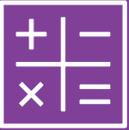
- 公司名称和 PSC 许可证号码是什么？

所有供应商必须拥有在哥伦比亚特区与公共服务委员会开展业务的许可证。如果这些信息不明确，结束招揽。

- 合同的条款和条件是什么？加入前是否可以查阅文件？

询问您自己参加的是否是固定或浮动费率、合同期限以及合同是否会自动续订。询问是否有隐藏费用，或是否是促销报价。获取并保存一份您签署的合同的副本，以留作记录。





## 浮动费率须知

浮动费率合同对消费者来说可能是非常具有风险的。虽然固定费率产品通过提供受保证的每月价格来保护消费者免受价格的猛烈波动，但浮动费率可能会每个月出现大幅变化。有些浮动费率合同可能是公用事业公司标准费率的两倍以上。供应商经常提供较低的固定先期费率，然后转换为高浮动费率。如果您被吸引加入浮动费率计划，您的账单可能会迅速达到您无法控制的水平，而 TPS 公司没有义务为浮动费率合同提供预算支付选项。

**OPC 强烈呼吁消费者避免浮动费率计划。**

- 与公用事业公司相比的价格是多少？

查找供应商的每千瓦时或每热量单位价格，并将其与 Pepco 或 Washington Gas 的标准公用事业费率进行比较。OPC 网站上提供了一个账单计算器，可以帮助您比较价格。请访问：[opc-dc.gov/consumer-assistance/utility-bill-calculators](https://opc-dc.gov/consumer-assistance/utility-bill-calculators)。

- 用什么燃料来生产能源？

有些第三方供应商专门从事风力、太阳能和其他可持续的能源产生方式。这些公司必须能够支持他们的说法。

在电话或亲自招揽中，询问名称以及与销售人员关联的员工身份证号码。保存以留作记录。



## 如何更换

在您进行了研究并决定了最适合您的能源需求的选项之后，您可以选择通过与以下相似的过程来更换您的能源供应商：



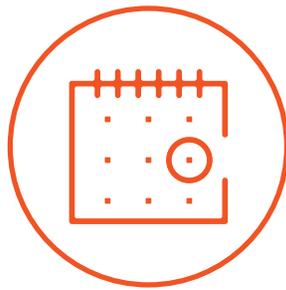
### 招揽流程

消费者研究报价和选择费率



### 书面合同或第三方核实

消费者同意更换到 TPS



### 参加程序

大多数合同从下一个完整结算周期的第一天开始



### 参加

在大多数情况下，消费者会从 Pepco 或 Washington Gas 收到一份单独列出新供应商费用的账单。



## 如果我想取消，该怎么办？

在三天的取消权期限到期后，消费者仍然可以通过直接联系第三方供应商，或联系 Pepco 或 Washington Gas 来取消参加。可能会有提前取消费用，因此在您做出决定之前，请务必了解所有合同条款。

如果您有关于您的供应商的问题，或需要协助来取消参加，请联系人民法律顾问办公室以获得进一步协助。





## OPC 是您的公用事业律师 - 联系我们

选择适合您的家庭能源需求的公用事业的过程可能是令人困惑的。这就是为什么 OPC 随时准备好维护、教育和保护哥伦比亚特区的公用事业消费者。如果您对第三方供应商或任何其他公用事业服务问题有任何疑问，请联系 OPC。

DC Office of the People's Counsel  
1133 15th Street, NW, Suite 500  
Washington, DC 20005  
202.727.3071 (主要电话)  
202.727.1014 (传真)



[www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov)



[facebook.com/DCPeoplesCounsel](https://facebook.com/DCPeoplesCounsel)



[@DCOPC](https://twitter.com/DCOPC)



[@dcopc](https://www.instagram.com/dcopc)

