

您的 選擇

簽訂消費協議前，
了解您有哪些選擇



簽訂消費協議全憑個人意願

在簽訂消費協議前，請至 fortisbc.com/choice
了解每個天然氣經銷商的供應詳情。

重要提示：請在十天解除期失效前閱讀
此手冊。

您應該問天然氣經銷商 哪些問題？

在與天然氣經銷商簽訂協議之前，一定要做好“功課”。下面的問題可以幫助您收集信息，做出明智的決定。

1. 每十億焦耳天然氣的費率是多少？
2. 協議的期限是多長？
3. 每十億焦耳天然氣的價格在整個協議期間是固定的嗎？
4. 您的天然氣價格與其他經銷商的固定價格及 FortisBC 的浮動價格比，有什麼分別？
5. 固定期限協議的好處和風險在哪裡？
6. 您會為我負上哪些承諾？
7. 有什麼財務方面的責任和潛在附加收費？
8. 協議到期時該怎麼辦（參閱第11頁，第12條）？
9. 誰有權和天然氣經銷商簽署協議？
10. 如果我不滿意該協議，並想在十天有效解除期內解除協議，以什麼方式與您聯繫最好？
11. 我如何知道十天解除期已結束？
12. 如果我的十天解除期已經結束，我在提前終止協議上會有什麼權利和處罰？有最低協議期限嗎？
13. 如果我搬家，我該向你們公司和 FortisBC 提供哪些資料？協議將跟隨我轉到新家嗎？（參閱第11頁，第11條）？

學會如何比較

要比較天然氣經銷商的固定費率和FortisBC的浮動費率，您只需比較一個數據 — 每十億焦耳天然氣的花費。

Cost of gas (6.4 GJ at **1.549** per GJ)*

您的FortisBC的天然氣結算單



FORTIS BC

Name: ANNIE CUSTOMER
Service address: 12345 ANY STREET
ANYTOWN
Rate class: Residential
Billing date: Jan 1, 2019

Account number	Due date	Amount due
555555	Jan 22, 2019	\$76.17

Previous bill	168.82	
Less payment - Thank you	168.82 CR	
Balance from previous bill		0.00
Delivery charges		
Basic charge (30 days at 0.4085 per day)	12.26	
Delivery (6.4 GJ at 4.349 per GJ)	27.83	
		40.09 [Ⓢ]
Commodity charges		
Storage and transport (6.4 GJ at 1.462 per GJ)	9.36	
Cost of gas (6.4 GJ at 1.549 per GJ)	9.91	
		19.27 [Ⓢ]
Other charges and taxes		
Municipal operating fee (3.09% of [Ⓢ] amounts)		1.83 [Ⓢ]
Carbon tax (6.4 GJ at 1.7381 per GJ)		11.12 [Ⓢ]
Clean Energy Levy (0.40% of [Ⓢ] amounts)		0.24
GST (5% of [Ⓢ] amounts)		3.62
Please pay		76.17

*此天然氣賬單或許不能反映當前的浮動費率。

FortisBC 的費率是經由 BC Utilities Commission 每個季度審核。
請至 fortisbc.com/rates 查看最新的浮動費率。

目錄

1. 什麼是“用戶選擇”	3
2. 為什麼我們可以選擇？	3
3. 衡量您的選擇	4
4. 您的選擇有什麼潛在風險	5
5. 您的選擇有什麼確定性	5
6. 了解天然氣經銷商是如何運作的	6
7. 了解經銷商如何從天然氣銷售中獲利	7
8. 了解經銷商是如何為您輸送天然氣的	8
9. 了解您的消費協議	9
10. 解除您的消費協議	10
11. 搬遷怎麼辦？	11
12. 您與天然氣經銷商協議到期時該怎麼辦？ ...	11
13. 如果您對於經銷商的協議有疑慮 該怎麼辦？	12
14. 關於賬單	13

1. 什麼是“用戶選擇”

“用戶選擇”為您提供了選擇從哪一家以及如何購買天然氣的自由。獨立的天然氣經銷商供應長期固定費率的天然氣。用戶可以從天然氣經銷商或當地天然氣公用事業公司購買天然氣。如何選擇，由用戶決定。

天然氣經銷商銷售固定費率協議的限期由一至五年不等。合約開放與家庭用戶和商業用戶。

採用固定費率，在協議有效期內，您支付的天然氣的單位價格將保持不變。不隨能源價格每天的波動而改變。

您當地的天然氣公共事業公司提供的費率可以在一年中有四次變動。他們的浮動費率每季度由 BC Utilities Commission (BCUC) 審查一次，並進行上下調節以反映當時的市場情況。

選擇當地天然氣公共事業公司，還是天然氣經銷商。由您全權決定。

2. 為什麼我們可以選擇？

“用戶選擇”的建立是為了響應省府2002年的能源政策。在安大略省、曼尼托巴省和阿爾伯塔省及整個北美其他地區都有類似的計劃。

“用戶選擇”由 BC Utilities Commission (BCUC) 監管。

參與“用戶選擇”的天然氣經銷商需符合資格，經 BCUC 批准並獲得牌照。雖然與公共事業的公司的營商規則有所不同，但天然氣經銷商必須遵守 BCUC 的天然氣經銷商規則 (Rules for Gas Marketers) 和天然氣經銷行為守則 (Code of Conduct for Gas Marketers) 。

這些出版物可在網頁 www.bcuc.com/Consumers 中 *Natural Gas Customer Choice Program* 一欄查閱。

3. 衡量您的選擇

天然氣經銷商的固定費率消費協議提供了價格保障和省錢的可能。這樣的選擇類似於屋主沒有選擇隨時變化的浮動利率房屋貸款，而選擇鎖定的固定利率貸款。

消費者可能基於各種原因做出取舍選擇。

在 fortisbc.com/comparerates 中，有費率比較圖表供參考。

關於 BC Utilities Commission (BCUC)

BCUC 是為規範卑詩省內公共事業而設的機構，有助確保消費者以合理的價格獲得安全可靠和平等的能源服務。

委員會裁定消費協議糾紛，並幫助調查與天然氣經銷商市場營銷活動有關的投訴。

4. 您的選擇有什麼潛在風險

與天然氣經銷商簽訂消費協議，意味着您要在一至五年內必須以固定費率購買天然氣。在此其間您支付的天然氣費用比同期內您的天然氣公共事業公司的收費或高或低。這全因未來的天然氣市場價格走向而定。

需要特別指出的是，固定費率協議並不能保證您能省錢。

5. 您的選擇有什麼確定性

不管您如何選擇，您的天然氣公共事業公司仍會繼續為您輸送安全可靠的天然氣。您仍然可以繼續享受同樣的服務和與目前相同的付款方式。

* 您不會收到額外的結算單。天然氣經銷商的收費會在您的結算單中有所反映。

如果天然氣經銷商放棄或失去牌照，在不中斷天然氣供應的同時，您的帳戶會回到您當地的天然氣公共事業公司。但您的天然氣費率可能比當時FortisBC的常規價格高。

* 特殊情況可能適用。例如，參加“用戶選擇”計劃的消費者不能同時參加FortisBC的可再生天然氣計劃。如果消費者之前參加了其他計劃而不符合申請“用戶選擇”計劃時，他們的“用戶選擇”合同將會被優先考慮，其他計劃將會被自動刪除。

6. 天然氣經銷商是 如何運作的

BCUC 監管天然氣經銷商的營銷活動，但並不制約他們提供的天然氣價格。如同其他市場競爭一樣，天然氣經銷商可以自行決定他們提供給用戶的價格和條款。

作為用戶，您也可以自行決定選擇固定費率是否恰當，同時自由選擇迎合您所需要的天然氣經銷商的報價。天然氣經銷商可以提供期限一到五年期限的固定費率的天然氣供應協議。

但當地天然氣公共事業公司則無法做到這一點。作為被監管的公共事業公司，必須為所有同樣價格類別內的消費者提供同樣的價格。FortisBC 不能為同樣價格類別內的消費者提供不同的價格。

一旦您對天然氣經銷商做出承諾，您必須履行協議的各項條款。

對住宅用戶 - 如果您搬遷，除非您搬到不施行“用戶選擇”的地區（例如 Revelstoke 或 Fort Nelson），您的天然氣消費協議將跟隨您遷移。

對於商業用戶 - 如果您搬遷，您的消費協議將被解除。如果您需要重新加入，則需要與您選中的天然氣經銷商聯絡。

您可以在網頁 www.bcuc.com/consumers 中 *Natural Gas Customer Choice Program* 一欄查閱天然氣經銷商規則 (Rules for Gas Marketers) 和天然氣經銷行為守則 (Code of Conduct for Gas Marketers)。亦可瀏覽 BCUC 網站或 fortisbc.com/choice 查閱目前持牌天然氣經銷商名錄。

7. 了解經銷商如何從天然氣銷售中獲利

天然氣經銷商依靠銷售帶有與定價有關的不同的條款和條件的天然氣獲利。他們採用不同的購買策略取得長期固定價格的天然氣協議。他們可以以小用戶無法得到的批發價格購買大量的天然氣。然後利用能使自己獲利的不同的價格協議為消費者提供固定費率的天然氣。天然氣經銷商也通過買賣批發市場的天然氣而獲利。

天然氣經銷商也可能考慮客戶的特殊需要而根據不同時間提供不同價格的天然氣。

與天然氣經銷商不同的是，FortisBC 是在 BCUC 制訂法規下運作的輸送公共事業公司。天然氣公共事業公司受監控的天然氣費率是根據最新的天然氣購買情況和公共事業公司為用戶供應天然氣的預期開銷而定。天然氣的開銷直接轉移給用戶。價格由 BCUC 審核，並每季度都有所變動。

8. 了解經銷商是如何為您輸送天然氣的

如果您選擇從天然氣經銷商處購買天然氣，您的天然氣服務不會中斷。FortisBC 將和現在一樣，通過同樣的管道，同樣的咪錶繼續為您輸送天然氣。

天然氣經銷商在法律上有責任按照 FortisBC 相關的要求輸送天然氣。如果天然氣供應商未能滿足輸送天然氣的要求，FortisBC 將以最終供應商的身分 (the Supplier of Last Resort) 介入。這就為您獲得不間斷的天然氣供應提供了保障。

天然氣經銷商將因為未能履行輸送責任而受到經濟處罰。

9. 了解您的消費協議

如果您打算參加“用戶選擇”計劃，作為消費者一方，您有兩個文件需要簽署。這兩個文件由天然氣經銷商為您提供。

a) 經銷商委託公告

(Notice of Appointment of Marketer)

經銷商委託公告是您與天然氣經銷商達成供應協議前必須簽署的表格，以確保您給予FortisBC所需的授權，使其可以依據隱私法例將您的消費歷史對該天然氣經銷商公開。同時確定您積極參與了該過程，並同意他們的計費和收款協議。除此之外，如果您的經銷商未能按要求輸送天然氣，該簽署的表格便成為FortisBC所需的授權，使其能繼續為您的家居或公司輸送天然氣。

b) 與經銷商簽署的消費協議

(Consumer Agreement)

與天然氣經銷商簽訂的消費協議，概括了您和天然氣經銷商之間達成供應協議的條款和條件。其中包括下列要素。

- 每十億焦耳的加元價格
- 協議的期限
- 協議續期的規定
- 提前結束消費協議的處罰和條例，包括最短協議期限
- 影響供應價格和期限的條件

最後，您的天然氣經銷商需要主持一個第三方核查 (Third Party Verification, TPV)。第三方核查是天然氣經銷商和消費者之間的電話通話數字錄音，確定用戶明確報價、協議、確認信和解除協議的權利。

10. 解除您的消費協議

如果您在與天然氣供應商簽訂協議後認為“用戶選擇”不適合您，BCUC 規定了解除合同的期限，在該期限內，您可以不受處罰地解除合同。

這一期限以公共事業公司收到天然氣經銷商的加入請求後的10天為限。這個時間一般和天然氣公用事業公司寄給您的確認信上的時間互相吻合。

在與天然氣經銷商簽訂協議後

用戶將收到由當地天然氣公共事業公司寄出的確認信，其中包括與天然氣經銷商達成協議的內容總結，同時也包括用戶想要解除協議時必須聯繫天然氣經銷商的截止日期。這就是所謂的10天解除期。

11. 搬遷怎麼辦？

對於住宅用戶，一旦您簽訂了消費協議，只要您的新住地還在“用戶選擇”的服務範圍內（注意，“用戶選擇”不適用於Revelstoke或Fort Nelson的居民），您就有責任確保您的協議也隨您遷移。對於商業用戶，您的消費協議會在您搬遷時取消。如果您希望重新加入“用戶選擇”，請致電聯絡您所選擇的天然氣經銷商。

請致電**1-888-224-2710**與FortisBC聯絡，告知您的搬遷詳情。

12. 您與天然氣經銷商的協議到期時該怎麼辦？

您的協議到期前三個月，天然氣經銷商便會聯絡您。屆時您可以：

- 重新協商協議條款
- 與另一個經銷商訂立新協議，或
- 不採取任何行動，到協議屆滿後便重新使用FortisBC

如果您選擇不採取任何行動，並重新使用FortisBC的浮動收費，您日後仍可隨時與天然氣經銷商協商新協議。

13. 如果您對協議有疑慮該怎麼辦？

請謹記，天然氣經銷商與您的天然氣公共事業公司各自獨立。天然氣公共事業公司不負責解決您與天然氣經銷商之間的投訴和糾紛。

如果您有任何問題，您首先應直接與天然氣經銷商聯繫以尋求解決。如果您對您支付或將要支付的天然氣費用有問題或疑慮，您需要與您的天然氣經銷商聯繫。

如果有關於您的月結單或天然氣輸送的問題，或有天然氣緊急情況發生，請致電 FortisBC。

協議糾紛或投訴

如果您與天然氣經銷商已訂立協議，您可以透過 FortisBC 向 BCUC 要求排解糾紛。

訴求渠道有兩個。您可以上網到

fortisbc.com/marketerdisputes 述明糾紛，或致電 **1-888-224-2710** 聯絡 FortisBC。我們的客戶服務代表會為您提供協助。

請注意，FortisBC 不會在您與天然氣經銷商的糾紛中擔當任何角色，但會確保您的糾紛獲得全面記錄，並呈交至 BCUC 以評估、調查和排解糾紛。

如果您與天然氣經銷商並無訂立協議，但想就天然氣經銷商的經營手法提出投訴，您可以書面聯絡 BCUC：

- 電郵：**customer.choice@bcuc.com**
- 傳真：**604-660-1102**
- 郵寄地址：Suite 410 – 900 Howe Street
Vancouver, BC V6Z 2N3

BCUC 會根據天然氣經銷商規則 (Rules for Gas Marketers) 和天然氣經銷行為守則 (Code of Conduct for Gas Marketers) 所列條文調查投訴事項。您可以在網頁 **www.bcuc.com/consumers** 中 *Natural Gas Customer Choice Program* 一欄查閱有關文件。

14. 關於賬單

如果您選擇從天然氣經銷商那裡購買天然氣，FortisBC 會繼續為您寄送您每月消費的天然氣的月結單。您的月結單會分別列出 FortisBC 的輸送和中途費用和天然氣經銷商的天然氣費用。天然氣經銷商只收取天然氣的費用，其他費用為 FortisBC 的收費。

您該和誰聯絡？

不管您是從天然氣經銷商那裡還是您的當地天然氣公共事業公司那裡購買天然氣，公共事業公司仍將保證安全有效可靠地為您的住宅或公司輸送天然氣。

對於天然氣洩漏或其他緊急情況，公共事業公司仍會繼續提供24小時緊急響應服務。如果您聞到天然氣或遇到與天然氣有關的其他緊急情況，請致電 FortisBC 的 **1-800-663-9911** 天然氣緊急熱線、當地消防部門或 **911**。

有關天然氣經銷商的天然氣價格的查詢或問題，請根據您的月結單上的天然氣經銷商的電話號碼與他們直接聯繫。

聯繫 FortisBC 的天然氣用戶服務部門，請致電 **1-888-224-2710** 或電郵至 **gas.customerservice@fortisbc.com**

簽訂協議前

簽訂消費協議事關重大，在簽約前，請花時間了解您的選擇。**fortisbc.com/choice** 提供完整的項目信息和合格的天然氣經銷商的名錄。

此出版物由 BC Utilities Commission 委托製作。

Customer Choice 名稱和商標經由 FortisBC Energy Inc. 許可使用。

