

加州公共事業委員會
(California Public Utilities
Commission)

消費者指南



加州公共事業委員會

California Public Utilities Commission

505 Van Ness Avenue

San Francisco, CA 94102

www.cpuc.ca.gov

www.calphoneinfo.com

消費者查詢：

800-649-7570

加州公共事業委員會(CPUC)網站上的投訴表格

一般資訊：

三藩市
洛杉磯

415-703-2782
213-576-7000

這本小冊子由加州公共事業委員會消費者服務及資訊部編寫。欲索取多份或者其他消費者資訊刊物，請撥免費電話866-849-8390與公共顧問辦公室聯繫。

這本小冊子簡要介紹加州公共事業委員會 (CPUC)及其為消費者提供的服務。

目錄

委員會簡介.....	1
委員會 (CPUC) 的消費者服務.....	2
需要解決公共事業問題的幫助嗎?.....	2
想在聽證會上發表意見嗎?.....	4
需要其它語言服務嗎?.....	4
想要我們參與社區活動嗎?.....	4
想要僱用搬家公司嗎?.....	6
想要僱用豪華轎車或機場小巴嗎?.....	6
需要鐵路或公共事業安全的資訊嗎?.....	7
消費者和社區計畫.....	8
低收入消費者及其家庭的優惠計畫.....	8
節能計畫.....	9
醫療基綫補助.....	10
耳聾和殘障電訊服務.....	10
為社區服務.....	11
便捷參考資料.....	12
出版刊物.....	12
委員會網站.....	12
協助消費者電話號碼.....	13

委員會簡介



委員會由五名委員組成，他們由州長任命，經過州參議院批准，

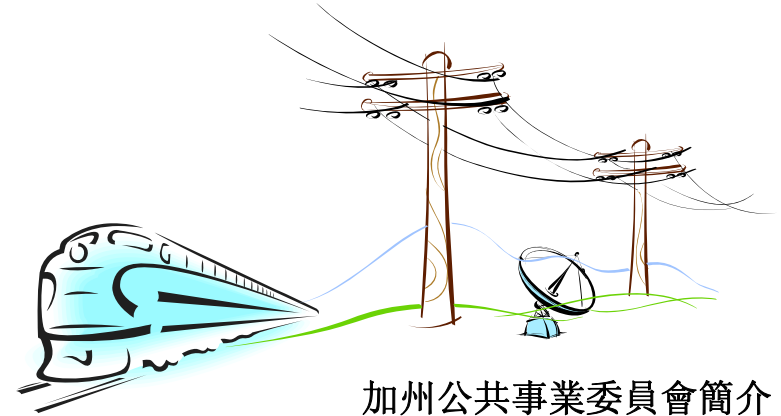
任期六年。州長在委員中指定一名委員會主席。五位委員集體作出政策和

程序方面的所有最終決定。工作人員包括行政法官，律師，技術、安全和消費者服務專家，以及調查人員。

委員會管理電訊，電力，煤氣和供水公司以及出租巴士，豪華轎車，機場小巴，搬家公司及海輪的收費和服務。

委員會檢查電力與通訊線，能源與供水設施，鐵路系統和移動屋區煤氣服務的安全標準。

在某些情況下，加州公共事業委員會在批准建造通訊線等設施之前提供環境影響報告。



加州公共事業委員會簡介

加州在創立保護其居民和企業法規方面歷史悠久。1853年，在加州還未鋪設一哩鐵軌之前，就通過了法律，規定每哩向乘客收費超過 20 美分便違法。1873 年，立法機構設立了「州運輸委員理事會」，享有鐵路管轄權。

1911 年，選民修改憲法，設立「鐵路委員會」。

1912 年「公共事業法」把「鐵路委員會」的職權擴大到包括公共事業，1946 年改名為「加州公共事業委員會」。

其目的延續至今：管制本州私營公共事業和一些運輸公司的收費及服務，檢查公共事業設施及鐵路系統的安全。

協助消費者電話號碼

公共事業問題/投訴:

800-649-7570, 網上投訴表格: www.cpuc.ca.gov

搬家公司/豪華轎車/機場小巴, 核實執照:

800-877-8867 或者在委員會網站查核。

搬家公司投訴:

800-FON 4 PUC (800-366-4782), 使用網站的投訴表格, 或使用電子郵件或書信。

豪華轎車或機場小巴投訴:

800-894-9444, 使用網站的投訴表格, 或使用電子郵件或書信。

公共顧問辦公室:

三藩市	415-703-2074
	866-849-8390 (免費電話)
洛杉磯	213-576-7055
	866-849-8391 (免費電話)

社區推廣宣傳人員:

洛杉磯	213-576-7058
聖地亞哥	619-525-4309
三藩市	415-703-2074
聖貝納迪諾	909-864-2290
中部山谷	916-956-8103

雙語服務 866-494-6186 (免費電話)

(如果英語以外的語言協助被拒絕)

一般資訊:

三藩市	415-703-2782
洛杉磯	213-576-7000

委員會 (CPUC) 的消費者服務

需要解決公共事業問題的幫助嗎?

消費者事務組能夠協助和處理您的電訊, 能源和供水服務方面的投訴。

消費者有權利取得安全可靠的公共事業服務, 取得回答問題和解決爭議方面的協助。如果您對於加州公共事業委員會 (CPUC) 管轄的電話, 電力, 煤氣或者供水公司的帳單或服務有投訴:

- 首先按照帳單上面的號碼打電話與提供服務公共事業公司代表討論問題。
- 如果問題得不到解決, 您可以提出正式投訴, 要求加州公共事業委員會的消費者事務工作人員對問題進行調查。

如果您提出投訴, 我們需要知道:

- 您的姓名
- 白天可以與您聯繫的電話號碼
- 您的地址和服務的地址, 如果兩者不同的話
- 收取服務費的電話號碼或帳號
- 提供服務公共事業公司名稱
- 對問題進行詳細的說明



與消費者事務組聯繫：

電話： 800-649-7570 (各種語言協助)
電傳打字機(TTY): 415-703-2032 (英語或西班牙語)

電子通訊： 使用加州公共事業委員會(CPUC)網站上的投訴表格
www.cpuc.ca.gov

寫信： 加州公共事業委員會消費者事務組
CPUC Consumer Affairs
505 Van Ness Avenue
San Francisco, CA 94102

傳真： 415-703-1158

便捷參考資料

出版刊物

加州公共事業委員會在網站上免費提供各種描述和解釋委員會活動和計畫的刊物，也可以撥電話向委員會公共顧問辦公室免費索取：

415-703-2074 或者
866-849-8390 (免費電話)

委員會網站

委員會網站 – www.cpuc.ca.gov -包含的資源廣闊。包括：
消費者資訊，
委員會日程、業務會議議程、和訴訟事件資料，
部門活動與報告，
法律文檔，
新聞編輯室，以及
與許多其他網站的聯接。

委員會還設立了消費者電話資訊網站，提供電訊問題和服務資訊，該網站是 www.calphoneinfo.com。

為社區服務

- **學校, 圖書館和其他機構** – 通過「加州電聯基金」, 學校、圖書館和其他機構能夠在使用電腦上高速電訊線時享受優惠費率。向您本地的公共事業公司或者流覽加州公共事業委員會網站查閱電訊 (Telecommunications) 瞭解詳情。
- **撥款把電訊帶到沒有電訊的鄉下地區** – 「鄉村電訊基礎設施撥款計劃」為目前沒有電話服務的低收入鄉村社區提供電訊基礎設施建設撥款。有關申請手續的詳細資料可以查閱委員會網站中的電訊 (Telecommunications)。
- **您所在社區的鐵路安全** – 不幸的是, 人們不停下來給火車或者鐵路運輸讓道, 而導致喪生或嚴重受傷。教育是在社區提高人們認識的一個途徑。為了推進教育, 委員會 (CPUC) 參加了全國性鐵路安全組織「救生運動」。「救生運動」提供教育資料和講員。如果您想要瞭解詳情, 或者想在您的學校或社區安排講座, 請與我們的社區推廣宣傳人員聯繫, 或者流覽「救生運動」的網站 www.oli.org。

想在聽證會上發表意見嗎?



公共顧問辦公室負責和協助在加州各地舉行聽取消費者意見的聽證會。該辦公室協助個人向加州公共事業委員會 (CPUC) 提出正式投訴, 鼓勵和協助有興趣的團體和個人參與委員會的訴訟。該辦公室向委員會提議方便民眾參與, 消除障礙的措施。

如果在聽證會上需要獲得特殊服務, 例如語言服務, 或者在聽證會上安排口譯員等事宜, 請與公共顧問辦公室聯繫。

公共顧問辦公室備有許多可以幫助您正式訴訟的資訊, 以供索取:

三藩市辦公室

public.advisor@cpuc.ca.gov

415-703-2074 或者 866-849-8390 (免費電話)

洛杉磯辦公室

public.advisor.la@cpuc.ca.gov

213-576-7055 或者 866-849-8391 (免費電話)

電傳打字機 (TTY) - 以上兩個辦公室, 英語和西班牙語:

415-703-5282 或者 866-836-7825 (免費電話)

需要其它語言服務嗎?

雙語服務辦公室協助委員會為加州人士提供雙語服務。如果您在要求使用英語以外的一種語言與委員會的人溝通被拒絕時, 您可以向該辦公室提出投訴。

打電話: 415-355-5589 或者 866-494-6186 (免費電話)

想要我們參與社區活動嗎?

委員會推廣宣傳人員參與社區會議並且發表演講，介紹委員會的聽證程序和教育消費者。請打電話或寫信與他們聯繫：



- **聖地亞哥: John Morgan, 619-525-4309**
電子郵件: jm1@cpuc.ca.gov ,1350 Front St. Rm. 4000
San Diego, CA 92101
- **洛杉磯: John Roldan, 213-576-7058**
電子郵件: jmr@cpuc.ca.gov ,320 W 4th St, Ste 500
Los Angeles, CA 90013
- **三藩市: Judy Cooper, 415-703-2074**
電子郵件: jms@cpuc.ca.gov ,505 Van Ness Ave.
Rm. 2103, San Francisco, CA 94102
- **聖貝納迪諾 Sandy Windbigler, 909-864-2290**
電子郵件: sew@cpuc.ca.gov , 7223 Church St, Ste A-20
#391, Highland, CA 92346
- **中部山谷: Drew Cheney, 916-956-8103**
電子郵件: dwc@cpuc.ca.gov , 770 L Street, Suite 1050
Sacramento, CA 95814

醫療基綫補助

依靠醫療器械維持生命的消費者、或患有嚴重疾病消費者或免疫系統疾病的消費者能夠享受電力和煤氣額外補助。

耳聾和殘障電訊服務

聽力，視力，行動，講話和感知殘障的消費者可以免費得到特殊電訊設備。使用電傳打字機(TTY)的消費者可以利用免費的「加州傳遞服務」與使用基本電話的人交談。

上網: www.ddtp.org

電話: 877-546-7414 (語音)

800-867-4323 (電傳打字機 -TTY)

傳真: 510-302-1131

- **電力和煤氣服務** – 這項計畫名為「加州能源優惠費率」(CARE)。報名加入即可享受電力和煤氣服務八折的優惠。
- **家庭用電優惠** – 「家庭用電費率協助」(FERA) 計畫提供優惠給家庭三個人口以上，而全家總收入比「加州能源優惠費率」(CARE) 收入限額稍高的家庭。
- **供水服務** – 有一些供水公司向低收入消費者提供優惠計畫，還有一些供水公司正在增加這項計畫。向您所在地的供水公司瞭解詳情。

節能計畫

- **回扣** – 能源公司向購買節能家用電器的消費者提供回扣。消費者除了享受一次性回扣，還通過使用節能家用電器享受持續節省。在您購買新家用電器之前，打電話給您的能源公司或者上網瞭解他們提供的回扣種類。
- **免費節能裝置** – 能源公司免費提供節能裝置和家用電器給家庭收入符合「加州能源優惠費率」(CARE)限額的消費者。打電話給您的能源公司報名加入。
- **太陽能** – 安裝太陽能發電系統的消費者可以獲得獎勵。請上委員會 (CPUC) 的網站瞭解詳情。

想要僱用搬家公司嗎？

委員會管理在加州境內搬運私人物品的搬家公司。您在與搬家公司聯繫之前，需確定該公司信譽良好。



- 打電話 800-877-8867，核實執照，或者上網查核：www.cpuc.ca.gov，在運輸 (Transportation) 欄目下。
- 閱讀搬家公司提供的小冊子“家庭物品搬運者的重要信息”。
- 取得一份書面估價單。

想要僱用豪華轎車或機場小巴嗎？

委員會管理出租豪華轎車和機場小巴公司，例如您僱用這種服務往返機場或者去參加一項特別活動。您在與豪華轎車或機場小巴公司聯繫之前，需確定該公司信譽良好。



- 打電話 800-877-8867，核實執照，或者上網查核：www.cpuc.ca.gov，在運輸(Transportation) 欄目下。

如果您與搬家公司、豪華轎車公司或機場小巴公司有無法解決的問題，您可以向委員會 (CPUC) 提出投訴。投訴應當書面提出，您也可以通過電子郵件送到 ciu_intake@cpuc.ca.gov。請使用我們的網站 www.cpuc.ca.gov，在“File a Complaint” (提出投訴) 欄目中下載投訴表格。如果您無法上網，請打下列電話號碼向我們索取投訴表格：

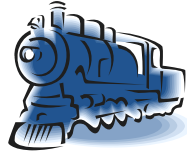
800-FON 4 PUC – 針對搬家公司

800-894-9444 – 針對豪華轎車和機場小巴

需要鐵路或公共事業安全的資訊嗎?

鐵路安全

委員會工作人員檢查鐵路(貨運火車和客運火車)和鐵路運輸(地鐵和使用電氣鐵路、電纜或者高架電線的鐵路捷運)作業，鐵軌和交叉口。如果您有任何安全方面的問題，請打電話與附近的辦公室聯繫。



	鐵路	鐵路捷運	鐵路交叉口
三藩市	415-703-1306	415-703-3206	415-703-2723
沙加緬度	916-327-3239	916-327-1416	916-324-7143
洛杉磯	213-576-7094	213-576-7086	213-576-7082

公共事業安全

如果您看到電線掉下或者聞到煤氣味，立即打電話給 911 和您當地的煤電公司。您也可以撥下面的電話號碼向委員會 (CPUC) 反映電線或電訊線，煤氣管道的安全或移動屋區的丙烷氣服務的安全問題：

800-755-1447



消費者和社區計畫

委員會為公共事業公司的消費者制定了許多消費者和社區計畫，總結如下。公共事業公司或我們的網站 (www.cpuc.ca.gov 或 www.calphoneinfo.com) 提供更多的詳細資訊，也可以向我們的消費者協助組索取。如果您認為自己符合加入這些計畫的條件，請與您的公共事業公司聯繫。

低收入消費者及其家庭的優惠計畫

符合特定收入限額的消費者能夠享受本地電話服務，煤氣，電力和供水服務的優惠。收入限額每年改變，您去年不合格，也許今年合格。撥電話給您的公共事業公司或者流覽我們的網站，瞭解收入規定。

- **本地電話服務** – 這項計畫名為「普濟電話服務」。報名加入即可享受安裝費優惠和每個月的月費優惠。