

## 居家隔離或居家檢疫民眾 水費、電費及瓦斯費之緩繳措施

資料來源：行政院消費者保護處

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）為維護因 COVID-19（武漢肺炎）疫情滯留國外或依法配合居家隔離、檢疫之消費者，可能無法如期繳納水費、電費及瓦斯費之權益，洽請經濟部瞭解所轄相關業者（台灣自來水公司、台灣電力公司及台灣各區之天然氣/瓦斯股份有限公司）提供之便民措施如下：

### 一、水費：（免費客服專線 1910）

- （一）緩繳措施：用戶於回國後或居家檢疫、隔離期滿後 7 天內檢附相關證明（如居家檢疫或居家隔離通知書）繳費，免計遲延繳付費。
- （二）非臨櫃繳費方式：除臨櫃繳款外，亦提供行動支付繳費服務，包括行動裝置掃碼 QR Code、網路 e 櫃台信用卡繳費及台灣 Pay、街口支付、Pi 拍錢包、LINE Pay（一卡通）、嗶嗶繳、ezPay 簡單付等。

### 二、電費：（免費客服專線 1911）

- （一）緩繳措施：可延長繳費期限 14 天，或視實際情形依個案提出之證明暫緩停電；延長期間不計延遲繳付費用。
- （二）非臨櫃繳費方式：除臨櫃繳款外，亦提供行動支付繳費服務，如台電 e 櫃檯 APP、行動支付 APP（台灣 PAY、街口、歐付寶、Pi 拍錢包、LINE PAY 一卡通、橘子支付、掌櫃）及網路銀行等。

### 三、瓦斯或天然氣：

- （一）業者均提供便民措施，惟協助方式各公司有別，主要類型如下：
  1. 來電申請展延繳費期限，或合併至下一期帳單，部分業者不收取滯納金；於超過應繳期限後 30 天內，來電申請補發繳費通知單或合併至下一期帳單，違約金可於下一期或再下一期帳單退抵。
  2. 部分業者對於逾期未繳帳單自動合併至下一期，違約金於下期併收；或個案處理。
  3. 有關欠繳多期拆表之措施：暫緩執行，並提供分期繳納方案，或寬限欠費拆表期限（如欠 3 期拆表改為欠 4 期拆表）。
- （二）非臨櫃繳費方式：除臨櫃繳款外，多數業者提供行動支付 APP 及（或）網路銀行等線上繳費服務。