

## 客户支持通知

自 2025 年 10 月 13 日起，South Pacific Energy Limited（南太能源有限公司）将无法继续为用户提供电力服务。如果您是南太能源的用户，您需要更换至其他的电力供应商。

南太能源未能履行其付款义务。根据市场规则，这意味着自 2025 年 10 月 13 日（星期一）起，南太能源将不能再作为电力零售商运营。

我们理解南太能源的用户可能会对此感到担忧，但在竞争性市场中，企业的进入与退出是正常现象。电力行业的相关规则已为此类违约情况制定了处理流程，以保障消费者权益，并确保电力供应不中断。

南太能源的用户可以从下方获取更多信息及联系方式。

### 南太能源用户须更换电力供应商

若您是南太能源的用户，请您在2025年10月10日（星期五）下午5点前更换至新的电力供应商。

如果您在此时间之前尚未完成更换，我们将在2025年10月13日（星期一）自动为您转移至另一家电力供应商，并会联系您告知新供应商的信息。在完成自动转移后，您仍可自由选择其他的电力供应商。

请放心，您的电力供应不会在任何时候中断。

在此期间，您仍需支付电费。您将收到南太能源的最终账单，之后将由新的电力供应商按照正常流程向您收费。

## 常见问题解答

### 我该如何更换电力供应商？

如果您是居民用户，Consumer NZ 提供的 [Powerswitch](#) 是一个非常有用的在线工具，可用于比较和更换电力供应商——您可以直接在 Powerswitch 网站上完成更换。

建议您在操作前准备好最近的电费账单，因为您需要提供账单上的“ICP”编号。您可以在我们的 [“您的电表”](#) 页面上查询您的 ICP 编号。

如果您已自行找到新的电力供应商，请直接联系该供应商安排更换事宜。

如果您无法上网，请拨打电话 0800 352 328（周一至周五，上午9点至下午5点），我们将协助您完成更换流程。

商业和企业用户需直接联系潜在的电力零售商，或通过其官方网站办理。您也可以考虑与本地的能源经纪人或能源管理公司讨论电力供应与管理事宜。

### **如果我没能及时更换电力供应商，会发生什么？**

如果您在2025年10月10日（星期五）下午5点前尚未完成更换，我们将在10月13日（星期一）自动为您转移至一个新的电力供应商，并通知您具体信息。您的电力供应不会在任何时刻被切断。

### **我的电力会被切断吗？**

不会——您将有持续的电力供应，并自10月13日（星期一）起由新的电力供应商为您供电。

不过，电力仍可能因其他原因中断，如计划性维护、技术故障或恶劣天气等。

### **我是医疗依赖的用户，会有人照顾我吗？**

会的——您将受到妥善照顾，您的电力供应不会被切断。

但在更换供应商时，您需要告知新的电力公司您是医疗依赖的用户，以便他们协助您重新完成登记。

根据电力管理局的新规定，如果您或您的家庭成员已登记或正在登记为医疗依赖用户，电力供应商不得切断您的电力。

不过，即使您是医疗依赖用户，仍可能因其他原因发生停电，无法保证持续供电。请访问[我们的网页](#)，了解有关医疗依赖用户的更多信息，以及如何保障自身安全。

### **我的新电力供应商价格更高——这公平吗？**

很遗憾，南太能源已无法继续供电，因此即使其价格较低，您仍需更换供应商。新西兰有许多电力供应商，提供不同的电力方案和选项。我们建议您使用 Consumer NZ 的 Powerswitch 在线工具，比较不同的电力方案，找到最适合您家庭需求的选择。

对于商业或企业用户，建议您与能源经纪人或能源管理公司讨论您的用电需求，以获得更合适的解决方案。

### **我与南太能源的合同会转移到新的电力供应商吗？**

不会——新的电力供应商会联系您，并告知新的价格方案及相关条款条件。

您新合同的条款条件将会是以下两种情况之一：

1. 新供应商通常会在南太能源停止供电前，向您提供标准条款；或
2. 比上述标准条款更有利于您的新条款。

在我被转移到新的电力供应商时，谁来确保我获得了合适我家庭用电需求的方案？

我们建议您在2025年10月10日（星期五）下午5点前主动选择新的电力供应商。

[Powerswitch网站](#)可以帮助您比较不同的电价方案，选择最适合您家庭需求且价格合理的方案。

如果您未在规定时间内完成更换，我们将为您分配一家新的电力供应商。我们建议您在更换后直接与新供应商联系，了解他们提供的电价方案，并选择最适合您家庭的方案。

**我尝试更换电力供应商，但他们拒绝接收我，怎么办？**

电力供应商可能会因为多种原因拒绝接收新客户。如果您未能在2025年10月10日（星期五）下午5点前成功更换供应商，我们将为您分配一家新的供应商，并且该供应商必须接收您作为客户。在完成此次更换后，您可以随时选择更换至其他电力供应商，但需遵守您与新供应商的合同中规定的最低服务期限（如有）。

**我已经被断电了——我该怎么办？**

这不会是由南太能源的停业造成的，而可能是由于您所在地区的计划性维护、电力故障、恶劣天气，或您因欠费已被南太能源通知进行断电处理。

如果您仍由南太能源供电，请直接联系他们。如果您已经更换了电力供应商，请联系新的供应商解决。

如仍需帮助，建议您联系 Utilities Disputes（公用事业纠纷调解机构），电话：0800 22 33 40。该机构为电力用户提供独立的咨询与纠纷调解服务。

**我在签约时向南太能源支付了押金——这笔钱还能退吗？**

请首先查看您与南太能源签订的合同条款，并直接联系他们讨论您的情况。

押金受一般消费者权益规定的保护，这些规定适用于公司停止运营的情形。

您可以访问政府的[“消费者保护”网站](#)，了解更多关于您的权利以及可采取的措施。

**我设置了自动付款，会发生什么？**

在更换电力供应商时，您需要取消与南太能源的自动付款，并重新设置与新供应商的自动付款。

**我已经预付了电费，如何申请退款？**

请首先查看您与南太能源签订的合同条款，并直接联系他们讨论您的情况。

此类情况受一般消费者权益规定的保护，这些规定适用于公司停止运营的情形。

您可以访问政府的[“消费者保护”网站](#)，了解更多关于您的权利以及可采取的措施。

**如果我更换电力供应商，会被收取违约金吗？**

请首先查看您与南太能源签订的合同条款，并直接联系他们讨论您的情况。

此类情况受一般消费者权益规定的保护，这些规定适用于公司停止运营的情形。

您可以访问政府的[“消费者保护”网站](#)，了解更多关于您的权利以及可采取的措施。

我可以在哪里获取更多信息？

您应首先联系南太能源了解相关情况。

您也可以发送电子邮件至 [ask.us@ea.govt.nz](mailto:ask.us@ea.govt.nz)，或拨打电话 0800 352 328（周一至周五，上午9点至下午5点）。

如果您与我们联系，请提前准备好您的 ICP编号。

该编号可在您的电费账单上找到，或通过我们的[“您的电表”](#)页面进行查询。

## **了解更多信息**

[如何更换电力供应商](#)

电力管理局 [《电力零售商违约情况管理指引》](#)