

## 電費異常



以下為一則新聞報導，請討論提供看法：

夏季用電量提高屬正常現象，不過嘉義 1 名徐先生家的電費卻異常暴增，以往都是 2000 多元，這次卻直接暴衝到 2 萬多元，懷疑電表異常向台電申訴，結果得到的答案是必須先繳清電費，還要再多付 1800 元的調查鑑定費，讓他無法接受。對此，台電新港服務所長韓\*\*表示，應是當事人電表及底座有問題，可能還有內線漏電的狀況，現在送標準檢驗局，「會還給用戶一個公道」。

據《東森新聞》報導，徐先生受訪問時透露，家裡裝的都是省電裝置，實在想不出為何電費會暴增 10 倍，向台電反應，對方回應是漏電，他質疑要漏掉多少電，電費才會飆到 2 萬 3 千多元？「漏電我們早就都死光光」。且自稱「正義哥」的他向鄰居詢問後發現，都有電費異常增長的問題。

(2020/08/16 TVBS 新聞網 )

案情分析：

這是典型的：強勢獨占公營事業單位缺乏服務業業者在應對客戶申訴案件時的官僚作風，完全缺乏該有服務觀念的標準案例。在此提出以下思考問題：

- 為什麼要先繳清電費，還要再多付才能送檢電表？

因為這是公司規定！如客戶逾期繳清電費就予以斷電！客戶不先繳費就沒有電用，因為這是獨家生意客戶沒得選擇，這就是獨占企業的心態，毫無服務客戶的觀念！電錶的定期檢查校正不是台電該負責的嗎？如本例客戶要先付了 1800 元的調查鑑定費，檢驗結果若真的是

電錶出問題是不是該退費？檢驗結果是否透明公正如何誠信？我們應該建立一個觀念，那就是：公司內部的規定不能用來對抗消費者！這是明顯不對等不合理的！

- 為什麼先回答應是漏電造成？

如果是漏電造成的，當然與台電無關！這是推責任的說法。身為供電唯一業者，除賣電外對客戶電力系統安全亦應負有督導的責任，就像瓦斯業者一樣！電力供應商，應有責任對客戶作定期和異常狀況安檢，如有內線漏電情事應及時要求維修排除，以免發生更大的災害。

- 針對用電量突然異常大幅增加的客戶應主動應列入訪查

用電量可由大數據加以分析，業者對異常客戶應主動派員訪視核查，如為電表或底座問題，應主動送檢送修或更換，且對溢收之電費，做合理處理！如為偷電或作為不法用途，則應配合治安機關取締法辦。

- 若由客戶申訴後發現設備故障該如何處理？

如果異常是因客戶不法偷電應負法律責任，但是如為廠家自身設備故障而超收客戶費用，是否也應負該有的責任。「還給用戶一個公道」不是說說而已，如有電表故障，導致超收電費，不能只是返還溢繳而已，這種廠商因此而不當得利，而且又不告不理的態度(亦即只要客戶不申訴就不理)，難道不該被重重的處罰？

同學們，關於此類案件，你有什麼補充意見，請提出分享討論。