



新客户 信息包

很荣幸能与我们的
客户合作



我们如何才能帮到您？

为了给您提供方便，我们客户电话服务中心的开放时间为周一至周五，上午 8:30 至下午 4:30（节假日除外）。客户服务代表可以回答有关您的帐户以及我们的电力和供水业务方面的问题。

联系 我们

如果您知道要联系哪个部门，请使用下面所列出的一个自助电话选项。如果不知道，我们的客户服务代表将很乐意为您提供帮助。

电话：**519-255-2727**

选项 1 电和/或水紧急情况

选项 2 账单、信用和帐户查询

选项 3 供水服务请求

选项 4 技术服务

选项 5 水和/或电地面标记

传真：519-255-7423

电邮：info@enwin.com

网站：www.enwin.com

地点和邮寄地址

ENWIN Utilities Ltd.
4545 Rhodes Drive
P.O. Box 1625, Station A
Windsor, ON N8W 5T1

办公时间

星期一到星期五
(节假日除外)

上午8:30 – 下午4:30



培训 + 奉献 = 服务

我们的员工都是训练有素的专业人士，他们将把热情、创造力、创新、专业知识以及对客户服务的奉献精神带到每一个环节。



您的个人 ENWIN 连接

ENWIN 为客户提供一个容易使用的在线工具，您可以每周 7 天、每天 24 小时在线查看您的帐户信息。

- 注册电子账单并实现无纸化!
- 注册预授权付款
- 使用容易阅读的图标跟踪家庭消费
- 订阅接受消费提醒和帐户提醒
- 接收一般和紧急通知
- 了解您的使用模式

无纸化 账单

ENWIN 通过使用 myENWIN 提供无纸化计费的便利。

注册该功能以便在线查看您的账单。当您的帐单可供查阅时，您将收到一封电子邮件。没有更多的纸质账单。收到第一张账单后，请访问 www.enwin.com 进行注册。

ENWIN 在线

ENWIN 很高兴为我们的客户提供以下在线服务选项：

- 请求一个电或水的地面标记
- 知道在停电期间应该做什么
- 查看我们的政策和表格
- 请求一项新服务或搬家
- 了解电费和水电费
- 更好地了解您的账单
- 请求树木修剪服务

ENWIN 应用程序

ENWIN 应用程序给您提供方便的功能，以及快速访问您最需要的信息：

- 通过 myENWIN 查看您的电子帐单并跟踪使用情况
- 在 ENWIN 停电地图上查找已知的停电情况
- 了解现行的建设项目
- 无需一个 Twitter 帐户即可访问 Twitter 上的 #ENWINAlerts
- 启用突发新闻推送通知

通过此应用程序，您可以登陆 myENWIN，即水电在线门户。有了这个一周 7 天、每天 24 小时的强大工具，跟踪使用情况和您的帐户从未如此简单。myENWIN 还可以通过桌面或移动浏览器访问，网址：my.enwin.com。



ENWIN 应用程序由 ENWIN 开发，旨在成为通过 myENWIN 获得我们网站所提供功能的一种有效方式。ENWIN 鼓励客户使用该应用程序选择加入无纸帐单，以进行完全数码帐户管理。可以通过 Apple App 和 Google Play 获得该程序。

等额付款 计划 (EPP)

ENWIN的等额付款计划 (EPP) 允许您在一年内按月支付12次等额付款，而非在使用时收取电费。

您所支付的金额是根据您的物业在过去12个月内的平均水电使用量计算得出的。

EPP客户会收到一份关于其EPP的预定固定金额的月度账单，以及在该账单期间所使用的服务的实际成本的详细信息。

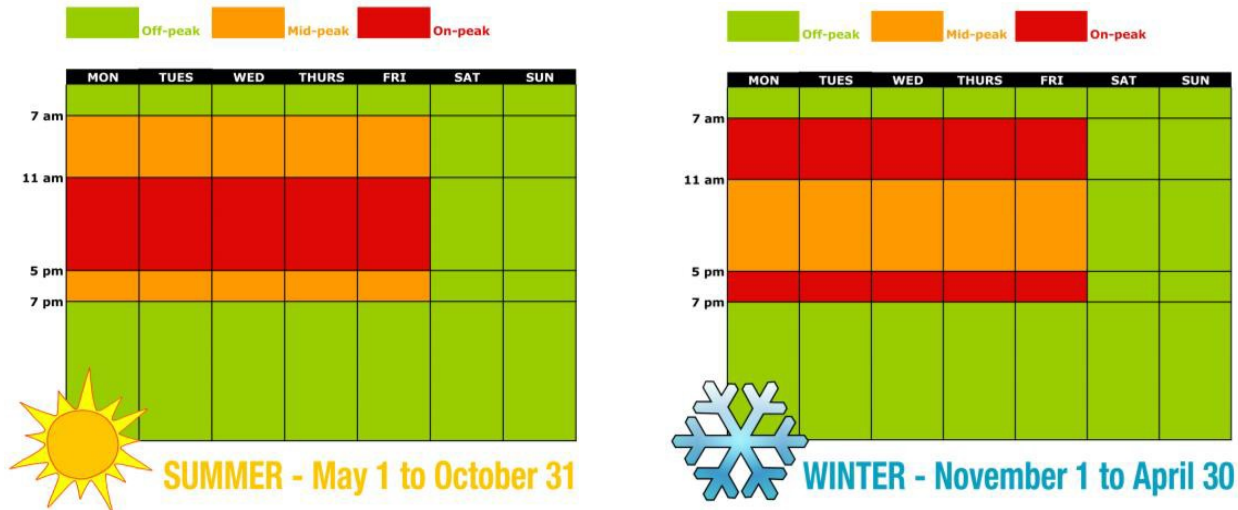
为确保EPP金额的准确性，将在全年定期审查账目，并在需要时进行调整。

我们鼓励EPP客户监控其帐单上的使用情况，以确保该计划继续对他们有利。

EPP仅适用于住宅和小生意客户。

分时 费率

安大略能源局已经建立了两组峰值价格。分时定价基于用电时间，同时考虑一天中的时间段、一周中的时间（工作日/周末）和季节。



这些价格仅适用于工作日。全年当中，周末和节假日全天的电价最便宜。

阶梯 费率

通过阶梯电价，您可以在每个月以较低的价格使用一定量的电力。一旦超过此限额（称为阈值），您将支付更高的价格。在冬季（11月1日至4月30日），住宅用户的阶梯阈值为1,000千瓦时，以便居家可以以更低的价格使用更多的电力。在夏季（5月1日至10月31日），住宅客户的阶梯阈值为600千瓦时。小生意客户的阶梯阈值是每年750千瓦时。

阶梯电价允许您在一天中的任何时间以相同的价格灵活使用电力，但如果您在当月超过阈值，则价格将会发生变化。

请访问 www.oeb.com 查看分时假期计划或 oeb.ca/choice 以了解有关定价计划的更多信息。

了解 您的账单

- 1 帐户信息:** 此部分包含有关您帐户的重要信息，包括余额、以前的余额和上次付款日期。
- 2 您的使用详情:** 此部分为您提供所有计量表信息，包括服务地址、计量表编号、读取日期和注册使用量。
- 3 服务费摘要:** 此部分包含您的电费、水费和废水费的详细摘要，以及总待付金额和到期日。
- 4 信息中心:** 在此部分，您将找到ENWIN和温莎公用事业委员会的条件、当前促销和客户倡议的信息。

了解 您的账单

分时 费率

用您的帐单号码注册加入



4545 Rhodes Dr.
P.O. Box 1625, Strn "A"
Windsor, ON N8W 5T1
Call Centre: 8:30am to 4:30pm (519) 255-2727
Visit us at www.enwin.com
Visit WUC at www.wuc.on.ca

Reg-Bcnt854-Btch06-BcntBtch1-FSNS.000000
Bill Date: 2021-04-22 Print Date: 2021-04-22
Bill ID: 99999999

Page: 1

Account Number 00999999-99 Customer Name MARY PUBLIC	Account Balance \$176.38 Payment Received - 2021-04-14 - Thank You! \$176.38 CR Balance Forward from Previous Bill \$0.00	1																																				
Premise Address: 123 ANYWHERE CRT (00999999-99)																																						
USAGE	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="9">Your Usage Details At 123 ANYWHERE CRT</th> </tr> <tr> <th>Mtr Type</th> <th>Mtr Nbr.</th> <th>Curr. Rd Dt</th> <th>Prv. Rd Dt</th> <th>Current Read</th> <th>Previous Read</th> <th>Actual Usage</th> <th>Loss %</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ELECTRIC</td> <td>123456</td> <td>2021-04-07</td> <td>2021-03-03</td> <td>57711</td> <td>- 57183</td> <td>= 528 KWH</td> <td>3.11%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>WATER</td> <td>123456</td> <td>2021-04-01</td> <td>2021-03-01</td> <td>461</td> <td>- 449</td> <td>= 12 CM</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Your Usage Details At 123 ANYWHERE CRT									Mtr Type	Mtr Nbr.	Curr. Rd Dt	Prv. Rd Dt	Current Read	Previous Read	Actual Usage	Loss %		ELECTRIC	123456	2021-04-07	2021-03-03	57711	- 57183	= 528 KWH	3.11%		WATER	123456	2021-04-01	2021-03-01	461	- 449	= 12 CM			2
Your Usage Details At 123 ANYWHERE CRT																																						
Mtr Type	Mtr Nbr.	Curr. Rd Dt	Prv. Rd Dt	Current Read	Previous Read	Actual Usage	Loss %																															
ELECTRIC	123456	2021-04-07	2021-03-03	57711	- 57183	= 528 KWH	3.11%																															
WATER	123456	2021-04-01	2021-03-01	461	- 449	= 12 CM																																
ELECTRICITY ENWIN Utilities Ltd. 519-255-2727 Business # 867120586	Your Electricity Charges For 2021-03-03 To 2021-04-07 Electricity On Peak TOU - Winter (120.07 kWh @ 0.176 / kWh) \$21.13 Mid Peak TOU - Winter (111.29 kWh @ 0.119 / kWh) \$13.24 Off Peak TOU - Winter (296.68 kWh @ 0.085 / kWh) \$25.22 Delivery \$35.00 Regulatory Charges \$2.37 HST \$12.60 Ontario Electricity Rebate \$20.56 CR Your Total Electricity Charges \$89.00	3																																				
WATER Windsor Utilities Commission 519-255-2727 Business # 122791098	Your Water Charges For 2021-03-01 To 2021-04-01 Fixed Charge \$18.83 Water Main Replacement Levy \$12.10 Water Usage (12 CM @ 0.672 / CM) \$8.06 Your Total Water Charges \$38.99																																					
WASTE WATER City Of Windsor	Your Waste Water Charges For 2021-03-01 To 2021-04-01 Fixed Component \$17.61 Consumption Component (12 CM @ 2.86 / CM) \$34.32 Your Total Waste Water Charges \$51.93																																					
AMOUNT DUE	Total Amount Due by 2021-05-17																																					
	\$179.92																																					
MESSAGE CENTRE	Total Ontario Support: \$20.56. To learn more about the Province's electricity support programs, visit ontario.ca/yourelectricitybill . *Canada Emergency Rent Subsidy* offers Small Business customers retroactive rent rebates of up to 65%. Visit Canada.ca for details. A late penalty charge of 1.5% will be assessed on any unpaid balance. Accounts continuously not paid in full by the due date are subject to service disconnection.	4																																				

PAYABLE AT MOST FINANCIAL INSTITUTIONS - RETURN THIS PORTION WITH YOUR PAYMENT



4545 Rhodes Dr.
P.O. Box 1625, Strn "A"
Windsor, ON N8W 5T1
Call Centre: 8:30am to 4:30pm (519) 255-2727
Visit us at www.enwin.com
Visit WUC at www.wuc.on.ca

MARY PUBLIC
123 ANYWHERE CRT
WINDSOR ON N9A 1A1

854

00999999990000000017992

Bill Date: 2021-04-22 Account #: 00999999-99 Amount Due: \$179.92 Due Date: 2021-05-17 Amount Paid: <input type="text"/> A late payment charge of 1.5% will be assessed on any unpaid monthly balance.
--

用此信息注册加入



了解 您的账单

阶梯 费率

用您的帐单号码注册加入
myENWIN



4545 Rhodes Dr.
P.O. Box 1625, Stn "A"
Windsor, ON N6W 5T1
Call Centre: 8:30am to 4:30pm (519) 255-2727
Visit us at www.enwin.com
Visit WUC at www.wuc.on.ca

Reg-Bcnt2816-Btch15-BcntBtch1-FSN2.000000
Bill Date: 2021-05-04 Print Date: 2021-05-04
Bill ID: 99999999

Page: 1

Account Number 00999999-99	Account Balance	\$0.00	1																
	Balance Forward from Previous Bill	\$0.00																	
Customer Name MARY PUBLIC	Premise Address: 123 ANYWHERE CRT (00999999-99)																		
USAGE	Your Usage Details At 123 ANYWHERE CRT																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mtr Type</th> <th>Mtr Nbr.</th> <th>Curr. Rd Dt</th> <th>Prv. Rd Dt</th> <th>Current Read</th> <th>Previous Read</th> <th>Actual Usage</th> <th>Loss %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ELECTRIC</td> <td>123456</td> <td>2021-04-19</td> <td>2021-03-16</td> <td>100214</td> <td>99415</td> <td>= 799 KWH</td> <td>3.11%</td> </tr> </tbody> </table>	Mtr Type	Mtr Nbr.	Curr. Rd Dt	Prv. Rd Dt	Current Read	Previous Read	Actual Usage	Loss %	ELECTRIC	123456	2021-04-19	2021-03-16	100214	99415	= 799 KWH	3.11%		
Mtr Type	Mtr Nbr.	Curr. Rd Dt	Prv. Rd Dt	Current Read	Previous Read	Actual Usage	Loss %												
ELECTRIC	123456	2021-04-19	2021-03-16	100214	99415	= 799 KWH	3.11%												
ELECTRICITY ENWIN Utilities Ltd. 519-255-2727 Business # 867120586	Your Electricity Charges For 2021-03-16 To 2021-04-19																		
	Electricity - Tier 1 (798.7 kWh @ 0.101 / kWh)	\$80.67	3																
Delivery	\$39.48																		
Regulatory Charges	\$3.46																		
HST	\$16.07																		
Ontario Electricity Rebate	\$26.21 CR																		
	Your Total Electricity Charges	\$113.47																	
AMOUNT DUE	Total Amount Due by 2021-05-27	\$113.47																	
MESSAGE CENTRE	<p>Total Ontario Support: \$26.21. To learn more about the Province's electricity support programs, visit ontario.ca/yourelectricitybill.</p> <p>A number of assistance programs are available to residential and business customers. Visit www.enwin.com for more information.</p> <p>A late penalty charge of 1.5% will be assessed on any unpaid balance.</p> <p>Accounts continuously not paid in full by the due date are subject to service disconnection.</p> <p>For all eligible Regulated Price Plan customers on Time-of-use or Tiered rates, Summer hours, thresholds and new rates are in effect for all electricity usage as of May 1, 2021. Please visit www.enwin.com for further information.</p> <p>Please go to 'News Room' at www.enwin.com to learn more about electricity disconnection rules and your rights as a customer.</p>			4															

PAYABLE AT MOST FINANCIAL INSTITUTIONS - RETURN THIS PORTION WITH YOUR PAYMENT



4545 Rhodes Dr.
P.O. Box 1625, Stn "A"
Windsor, ON N6W 5T1
Call Centre: 8:30am to 4:30pm (519) 255-2727
Visit us at www.enwin.com
Visit WUC at www.wuc.on.ca

MARY PUBLIC
123 ANYWHERE CRT
WINDSOR ON N9A 1A1

2816

0000099999000000000011347

Bill Date: 2021-05-04
Account #: 00999999-99
Amount Due: **\$113.47 ****
Due Date: 2021-05-27
Amount Paid:
A late payment charge of 1.5% will be assessed on any unpaid monthly balance.

用此信息注册加入
myENWIN

其他重要 账单信息

ENWIN 是温莎当地的配电公司，负责温莎市的电力和供水服务的分配和计费。

- ENWIN 代表温莎市收取废水服务费用。拨打311查询废水服务。
- 您的电表和水表按月读取和计费。
- 作为 ENWIN 客户，您将在每个月的大约同一时间收到上个月用量的帐单。
- 在每月帐单产生之后，您有20天的时间来支付帐单。
- 在支付账单时，请务必留出适当的处理时间。
- 在账单到期日之后向您的帐户支付的任何款项都将被收取滞纳金。
- 请注意：如果您使用ENWIN，收到第一张账单可能需要四到六周的时间，而最终账单可能需要六到八周的时间。



电话中心 + 本地 = 服务
我们的客户服务员工就在温莎工作，接听电话并提供客户所需的帮助和信息。

付款 方式

预先授权付款计划(PAP)

避免滞纳金，节省邮资和邮寄费用，免去写支票和跟踪付款日的不便。

如需注册，请填写此信息包中随附的PAP表格，然后将其与一张作废支票一起寄回。您也可以在我的ENWIN网站上注册PAP。

www.enwin.com

信用卡支付

通过由Paymentus公司提供支持的自动帐单支付系统，ENWIN为客户提供两种使用万事达卡和维萨卡进行水电帐户支付的快捷方式。



如需付帐，致电 Paymentus，号码是 1-866-904-4452 或浏览

<https://ipn.paymentus.com/otp/stde/enwu>

银行或金融机构

将帐单带到银行或金融机构的柜员处，或在通过ATM付款时提交帐单的底部部分。未在账单到期日之前收到的付款将收取滞纳金。

电话和网上银行

联系您的金融机构设置电话和/或网上银行。当您把我们设置为您的收款人之一时，请使用账单首页上的十位数帐号（不包括破折号）。

邮寄

ENWIN Utilities Ltd.
4545 Rhodes Dr.
P.O. Box 1625, Station A
Windsor, ON N8W 5T1

水电援助计划 (仅限住宅客户)

安大略省电力支持计划 (OESP)



安大略省电力支持计划通过每月的账单信用帮助低收入家庭减少电费。信用额度将取决于有多少人居住在您家以及您的家庭总收入。访问www.OntarioElectricitySupport.ca或致电 1-855-831-8151 (安大略省免费电话), 了解您是否符合资格以及如何申请。

保持 电热

该本地计划为温莎和埃塞克斯县符合条件的低收入家庭提供经济援助。

资格标准:

- 将考虑所有低收入家庭;
- 水电费账单必须是申请人的名字, 并且必须与申请人的主要地址相符;
- 申请人必须受到停电停水的威胁

每个日历年每份能源账单的最高援助额为500加元 (电热为600加元)

水费援助 计划 (WRAP)

温莎公用事业委员会 (WUC) 每年捐赠25,000加元用于水援助, 而且温莎市捐赠了37,500加元的废水资金, 以帮助面临停水服务危险的客户。

在任何特定日历年中, 每个获批资助的申请人最多可获得312.50加元 (水援助为125.00加元, 废水援助为187.50加元), 该援助直接转入其 ENWIN 账户, 以帮助支付欠 WUC 和温莎市的费用。

有关保持电热或水援助计划申请流程的更多信息, 请联系下列机构之一:

失业帮助中心
6955 Cantelon Dr
Windsor, ON N8T 3J9

519-944-4900

住房信息服务
3450 Ypres, Suite 200
Windsor, ON N8W 3P6

519-254-4824

停电 信息

请放心，我们的操作员正在监控系统并适当应对，以维持我们整个服务区域的电力供应。您可以通过访问我们的在线停电地图了解停电期间的最新信息。

请访问我们的停电中心 www.enwin.com



我们的停电地图提供了有关当前停电的新闻。点击突出显示的社区以获取更多详细信息。如果您停电并且您的社区未突出显示，请与我们联系。

我们的客户服务中心在工作日的上午 8:30 至下午 4:30 开放，电话 519-255-2727。此号码还可用于报告下班后的停电。

或在 Twitter @ENWINUtilities 上关注我们

注: ENWIN 的 Twitter 帐户仅在正常工作时间内受到监控。

保护您的 管道

ENWIN: 与温莎合作，帮助您保护您的财产

这个冬天别冻裂

寒冷的天气会导致水管爆裂并损坏您的房屋。为您的家做好过冬准备，以避免管道冻结和昂贵的维修费用：

- 卸下软管并保护室外水龙头，做好过冬准备
- 做好地基洞隙的保暖，并关闭爬行空间的通风口
- 在有暖气的空间安装管道
- 保护您的水表免受天气损坏
- 确保您的总断水装置易于使用且正常工作

有关更多信息，请浏览我们的网站：www.enwin.com



合作 + 规划 = 安全

我们与温莎市的协作关系提供了规划、项目和创新，以确保我们社区的健康和安全。

ENWIN 保护 您的隐私

ENWIN 明白个人信息极为敏感，并认识到需要保护与本公司互动的个人的隐私。

在设置您的帐户时，您需要向我们提供一些识别信息。在这之后，您将一直需要验证此信息。

如果您愿意，您有机会提供一个密码。

提供给我们所有个人信息将用于协助管理您的帐户和/或根据适用的隐私法规提供服务。有关我们隐私政策的更多信息，请访问我们的网站 www.enwin.com。

重要 联系人

电力安全局 (ESA)

电力安全局 (ESA) 是一个安大略省政府授权的行政机构，旨在加强本省的公共电力安全。ESA 既是安全规管者，也是倡导者。

1-877-ESA-SAFE (372-7233) www.esasafe.com

安大略省电话定位服务

在院子里作业？在挖掘之前致电，以便免费获得管道和水电线路的定位服务。

1-800-400-2255 www.on1call.com

温莎市

如果您正在寻找温莎市的服务或信息，311 是您唯一需要记住的号码！

接线员可以回答您的问题或提交温莎市全方位服务请求，这些服务包括绕道和施工，公园和休闲，建筑和规划，许可证，注册等等！不再需要查阅数百个电话号码，迷失在留言系统中，或猜想是否有人会响应您的请求。

www.citywindsor.ca

夏季水 用量

5 月至 10 月，废水收费是依照您的实际登记用水量或冬季平均用水量而收取，以较低者为准。

如果您要填满一个游泳池，我们建议您在 5 月 1 日之后这么做，以便利用较低的废水费率。

轻松节能 使用 ENWIN!

请访问我们的网站 www.enwin.com 了解节能技巧。



支持 + 服务 = 关怀

我们拥有强大的客户支持系统，并很高兴提供服务，使我们的客户能够轻松愉快地与我们打交道。

欢迎来到 ENWIN!



ENWIN = 生活质量

我们很高兴提供能源和水服务，以确保您的生活质量！

我们致力于为您，我们的客户，提供尽可能最好的服务。