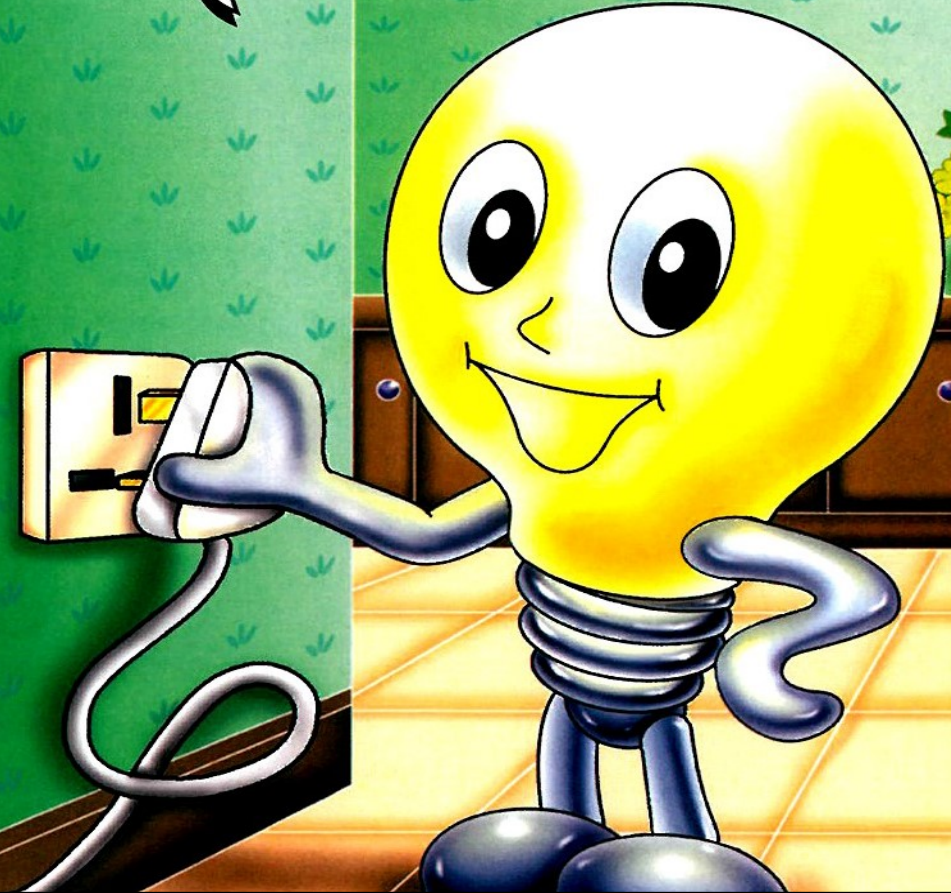
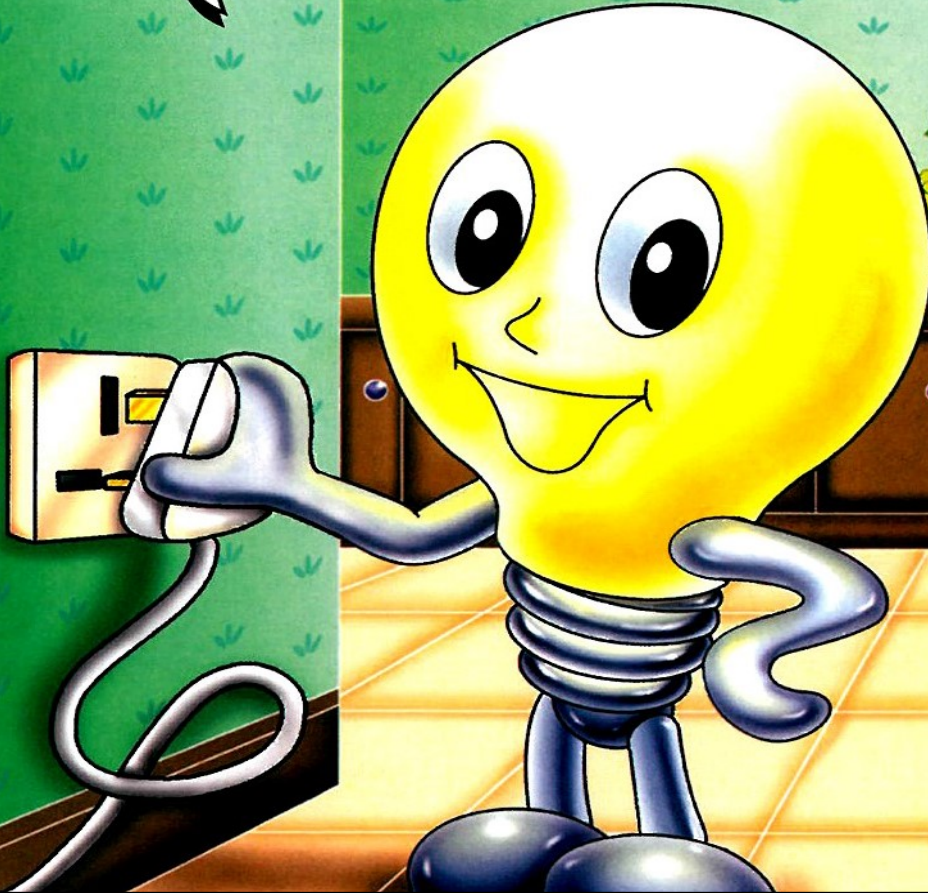


खाते की आपूर्ति/स्थानांतरण एवं  
समापन के लिए आवेदन कैसे करें?

How to apply for  
supply/transfer &  
termination of account?





## How to apply for electricity supply?

If you want to transfer an account, apply for new supply, or change the supply loading, in most of the cases you can apply simply by phone at 2887 3411 during office hours or via our Internet homepage at [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com). You may also submit an application form to our Customer Centre by post or in person. Application forms are available free of charge at our Customer Centre.



## When will supply be available?

Electricity supply will be made available on the next working day for connection to supply source not requiring installation inspection.

## In general, under what condition is installation inspection required?

- (i) New installation or the electricity supply has been disconnected for more than 4 months; or
- (ii) There is alternation to the existing installation and/or the supply loading.

## Installation Inspection Arrangement

Appointment for inspection services can be made by phone at 2887 3455 during office hours, by submission of "CI Form 121", via Internet homepage at [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com), by our "Electricity-by-Phone service" at 2887 3838 (for residential customers only), or by visiting our Customer Centre.

If the request is received before 1 pm, an inspection can be arranged on the next working day.

The registered electrical contractor/worker should submit a copy of the duly completed "Work Completion Certificate (WCC)" on or before the installation inspection and the registered electrical workers of the appropriate grade should be present on site during the installation inspection.



Normally, upon satisfactory installation inspection, supply will be connected immediately. If it is unsatisfactory, re-inspection is required and re-inspection fees will be levied.

If the application for supply needs to install extra equipment and/or apply for official permits, it may take a longer time and service charge may be required.

If an installation is connected to communal rising mains and its main switch rating has to be increased, "CI Form 140" should be submitted to confirm it is agreed by the owner of rising mains.

## How about deposit?

A deposit is required as security for future use of electricity. The required deposit is equivalent to 60 days estimated consumption, and the estimation is based on the loading of appliances and the main switch rating.

## बिजली की आपूर्ति के लिए कैसे आवेदन करें?

यदि आप एक खाता स्थानांतरित करना चाहते हैं, तो नई आपूर्ति या आपूर्ति लोड को बदलने के लिए आवेदन करें, अधिकांश मामलों में कार्यालय समय के दौरान केवल 2887 3411 पर फोन करके या इंटरनेट के माध्यम से हमारे होमपेज [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com) पर आवेदन कर सकते हैं। आप डाक द्वारा या स्वयं भी हमारे ग्राहक केंद्र पर आवेदन पत्र प्रस्तुत कर सकते हैं। आवेदन पत्र हमारे ग्राहक केंद्र में निःशुल्क उपलब्ध हैं।



## आपूर्ति कब उपलब्ध हो जाएगी?

जिस स्थापना स्रोत पर निरीक्षण की आवश्यकता नहीं है वहां विद्युत आपूर्ति अगले कार्य दिवस पर उपलब्ध करा दी जायेगी।

## सामान्य तौर पर, किस शर्त के तहत अधिष्ठान के निरीक्षण की आवश्यकता पड़ती है?

- (i) नई स्थापना या बिजली की आपूर्ति को 4 महीने से अधिक के लिए काट दिया गया है; या
- (ii) मौजूदा स्थापना और/या आपूर्ति के लोड में परिवर्तन हुआ है।

## स्थापना के निरीक्षण की व्यवस्था

कार्यालय समय के दौरान 2887 3455 पर फोन करके, इंटरनेट के माध्यम से हमारे होमपेज [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com) पर "सीआई प्रपत्र 121" के प्रस्तुतीकरण द्वारा, 2887 3838 पर हमारी "फोन सेवा-द्वारा-बिजली (केवल आवासीय ग्राहकों के लिए), या हमारे ग्राहक सेवा केंद्र पर जाकर निरीक्षण सेवाओं से मुलाकात किया जा सकता है। यदि अनुरोध 1 बजे से पहले प्राप्त किया जाता है, तो अगले कार्य दिवस पर निरीक्षण की व्यवस्था की जा सकती है। पंजीकृत विद्युत ठेकेदार/कार्यकर्ता को स्थापना निरीक्षण के समय या उसके पहले "काम समापन प्रमाणपत्र (डब्ल्यूसीसी)" की विधिवत भरी हुई एक प्रतिलिपि प्रस्तुत करना चाहिए और स्थापना के निरीक्षण के दौरान साइट पर उचित ग्रेड के पंजीकृत बिजली कार्यकर्ता को पहले से मौजूद रहना चाहिए।

आम तौर पर, स्थापना का संतोषजनक निरीक्षण हो जाने पर, बिजली आपूर्ति को तुरंत जोड़ दिया जाएगा। यदि यह असंतोषजनक होता है, तो फिर से निरीक्षण की आवश्यकता होती है और फिर से निरीक्षण शुल्क लगाया जाएगा।

यदि आपूर्ति के लिए आवेदन को अतिरिक्त उपकरण और/या सरकारी परमिट की आवश्यकता पड़ती है, तो इसमें लंबा समय लग सकता है और सर्विस चार्ज की भी आवश्यकता हो सकती है।

यदि एक अधिष्ठान को सामुदायिक आरोही मेन्स के साथ जोड़ा जाता है और इसके मुख्य स्विच की रेटिंग में वृद्धि करना पड़ता है, तो यह पुष्टि करने के लिए कि आरोही मेन्स के स्वामी ने सहमति जताई है, "सीआई प्रपत्र 140" प्रस्तुत किया जाना चाहिए।



## जमा धन के बारे में क्या होगा?

भविष्य में बिजली का उपयोग करने के लिए जमानत के रूप में धन जमा करना आवश्यक है। आवश्यक जमा धन 60 दिन की अनुमानित खपत के बराबर होती है, और उपकरणों की लोडिंग तथा मुख्य स्विच की रेटिंग के आधार पर इसका आकलन किया जाता है।

## आपूर्ति के नियम

आपूर्ति के नियम और शर्तें कंपनी के "आपूर्ति नियमों", बिजली अध्यादेश और सरकार के प्रासंगिक विनियमों के अधीन होती हैं। हमारे ग्राहक सेवा केंद्र में आपूर्ति के नियम निः शुल्क उपलब्ध हैं। आपूर्ति के नियमों की प्रतिलिपि हमारे इंटरनेट के होमपेज [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com) पर भी उपलब्ध है।

## एक बिजली खाते को कैसे समाप्त करें?

एक बिजली के खाते को समाप्त करने के लिए, अधिकांश मामलों में कार्यालय समय के दौरान पंजीकृत ग्राहक बस 2887 3411 पर कॉल कर सकते हैं, या हमारे इंटरनेट के होमपेज [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com) के माध्यम से आवेदन कर सकते हैं। पंजीकृत उपभोक्ता एक पत्र भी पेश कर सकते हैं और स्वयं या डाक द्वारा या 2510 7667 पर फैक्स द्वारा हमारे ग्राहक सेवा केंद्र पर "बिजली खाते की समाप्ति के लिए आवेदन" का फॉर्म भी प्रस्तुत कर सकते हैं: समापन फॉर्म हमारे ग्राहक सेवा केंद्र में या 2887 3466 पर "फोन सेवा-द्वारा-खाता" (एपीएस) के माध्यम से फैक्स द्वारा निः शुल्क उपलब्ध हैं।

नए ग्राहक से प्राप्त स्थानांतरण आवेदन की प्रभावी हस्तांतरण तिथि पर खाते को भी स्वतः अंतिम रूप दे दिया जाएगा। पंजीकृत ग्राहक का नाम जितने लम्बे समय तक खाते में कायम रहेगा सभी बकाया प्रभारों के लिए वही उत्तरदायी होगा।

## जमा धन की वापसी

खाता समाप्ति की तारीख के अगले कार्य दिवस पर जमा धन वापस किया जा सकता है।

कृपया पत्राचार के पते और टेलीफोन नम्बर के साथ, उचित रूप से पृष्ठांकित जमा रसीद को हमारे ग्राहक सेवा केंद्र को डाक द्वारा भेजें, बाद में पांच कार्य दिवसों के भीतर पंजीकृत ग्राहक को देय रेखांकित चेक उसके पत्राचार के पते पर भेज दिया जाएगा।

\$ 5000 या इससे कम लौटाई जाने योग्य राशि के लिए, हांगकांग के अन्दर पांच कार्य दिवसों के भीतर बैंक खाता संख्या और बैंक खाते का नाम प्रदर्शित करने वाले दस्तावेज की प्रतिलिपि के प्राप्त होने पर भी हम पंजीकृत ग्राहक के बैंक खाते में सीधे धन की वापसी की व्यवस्था कर सकते हैं।

पंजीकृत ग्राहकों के लिए, जिनको जमा रसीद नहीं जारी किया गया है, उनके जमा धन की वापसी की कार्यवाही फोन द्वारा की जा सकती है।

पूछताछ के लिए कार्यालय समय के दौरान कृपया 2887 3411 पर कॉल करें।



## Supply Rules

The terms and conditions of supply are subject to the Company's Supply Rules, the Electricity Ordinance and relevant Government Regulations. Supply Rules are available free of charge at our Customer Centre. Copy of Supply Rules is also available on our Internet homepage at [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com).

## How to terminate an electricity account?

To terminate an electricity account, in most of the cases the registered customer can simply call 2887 3411 during office hours, or apply via our Internet homepage at [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com). The registered customer may also submit a letter or an "Application for Termination of Account" form to our Customer Centre in person, by post or by fax at 2510 7667. The termination forms are available free of charge at our Customer Centre or by fax via "Account-by-Phone Service" (APS) at 2887 3466.

An account will also be automatically finalized on the effective transfer date of an application for transfer from a new customer. The registered customer is liable for all outstanding charges of an account as long as the account remains under his name.

## Deposit refund

Deposit can be refunded on the next working day after the date of account termination.

Please mail the properly endorsed deposit receipt, together with the correspondence address and telephone number to our Customer Centre, a crossed cheque will then be mailed to the registered customer within five working days.

For refundable amount of \$5,000 or below, we can also arrange direct refund to the bank account of the registered customer in Hong Kong within 5 working days upon receipt of a copy of the bank record showing the bank account no. and bank account name.

For registered customers not issued with a deposit receipt, deposit refund can be processed by phone.

Please call 2887 3411 during office hours for enquiries.



## Customer Centre

9/F Electric Centre, 28 City Garden Road, North Point, Hong Kong.  
(near Fortress Hill MTR Station)

### SCOPE OF SERVICES

- Application for supply/change of load
- Application for transfer of account
- Application for termination of account
- Deposit enquiries and refund
- Bill enquiries
- Copy bills
- Consumption enquiries
- Autopay application
- Technical advisory services to customers and registered electrical contractors/workers
- Appointment and enquiries on installation inspections



### USEFUL TELEPHONE NUMBERS

#### Customer Services

- Customer Services Executives 2887 3411
- Account-by-Phone Service 2887 3466  
(24-hour automated telephone service)
- Facsimile 2510 7667

#### Installation Inspection Enquiries and Technical Services

- Engineers/Technicians 2887 3455
- Electricity-by-Phone Service 2887 3838  
(24-hour automated telephone service)
- Facsimile 2510 7721

#### Customers Emergency Services Centre

- 24-hour emergency service 2555 4999

### POSTAL ADDRESS

G.P.O. Box 915, Hong Kong

### E-MAIL ADDRESS

customerservices@hkelectric.com

### WEBSITE

www.hkelectric.com

## ग्राहक सेवा केंद्र

9/एफ इलेक्ट्रिक सेन्टर, 28 सिटी गार्डन रोड, उत्तरी प्वाइंट, हांगकांग। (फोर्ट्रेस हिल एमटीआर स्टेशन के पास)

### सेवाओं का क्षेत्र

- आपूर्ति/लोड में परिवर्तन के लिए आवेदन
- अकाउंट के हस्तांतरण के लिए आवेदन
- खाते की समाप्ति के लिए आवेदन
- जमा धन की पूछताछ और वापसी
- बिल की पूछताछ
- बिलों की प्रतिलिपि
- खपत की पूछताछ
- स्वतः भुगतान के लिए आवेदन
- ग्राहकों और पंजीकृत बिजली के ठेकेदारों/कार्यकर्ताओं के लिए तकनीकी सलाहकार सेवाएं
- अधिष्ठान के निरीक्षण पर मुलाकातें और पूछताछ



### उपयोगी टेलीफोन नंबर

#### उपभोक्ता सेवाएँ

- ग्राहक सेवाओं के प्रतिनिधि 2887 3411
- फोन-सेवा-द्वारा खाता (24 घंटे स्वचालित टेलीफोन सेवा) 2887 3466
- फैक्स 2510 7667

#### अधिष्ठान के निरीक्षण की पूछताछ और तकनीकी सेवाएँ

- इंजीनियर्स/तकनीशियन्स 2887 3455
- फोन सेवा-द्वारा-बिजली (24 घंटे स्वचालित टेलीफोन सेवा) 2887 3838
- फैक्स 2510 7721

#### ग्राहकों के लिए आपातकालीन सेवा केंद्र

- 24 घंटे आपातकालीन सेवा 2555 4999

### डाक का पता

जी.पी.ओ. बॉक्स 915, हांगकांग

### ईमेल का पता

customerservices@hkelectric.com

### वेबसाइट

www.hkelectric.com