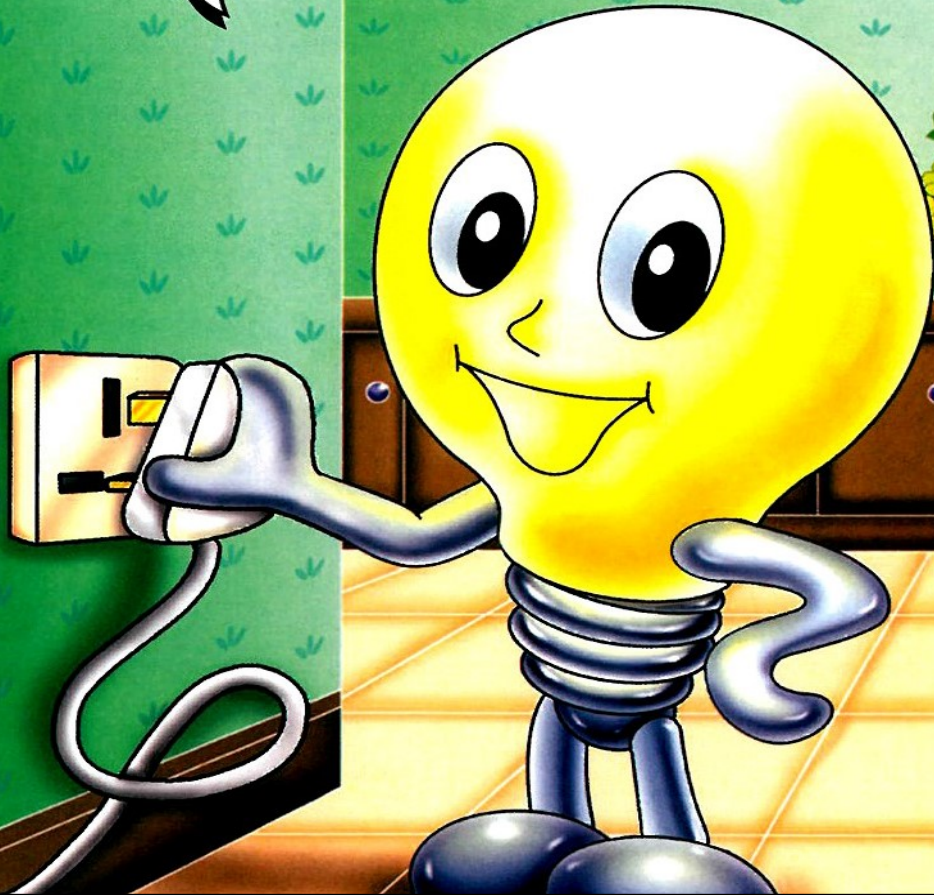
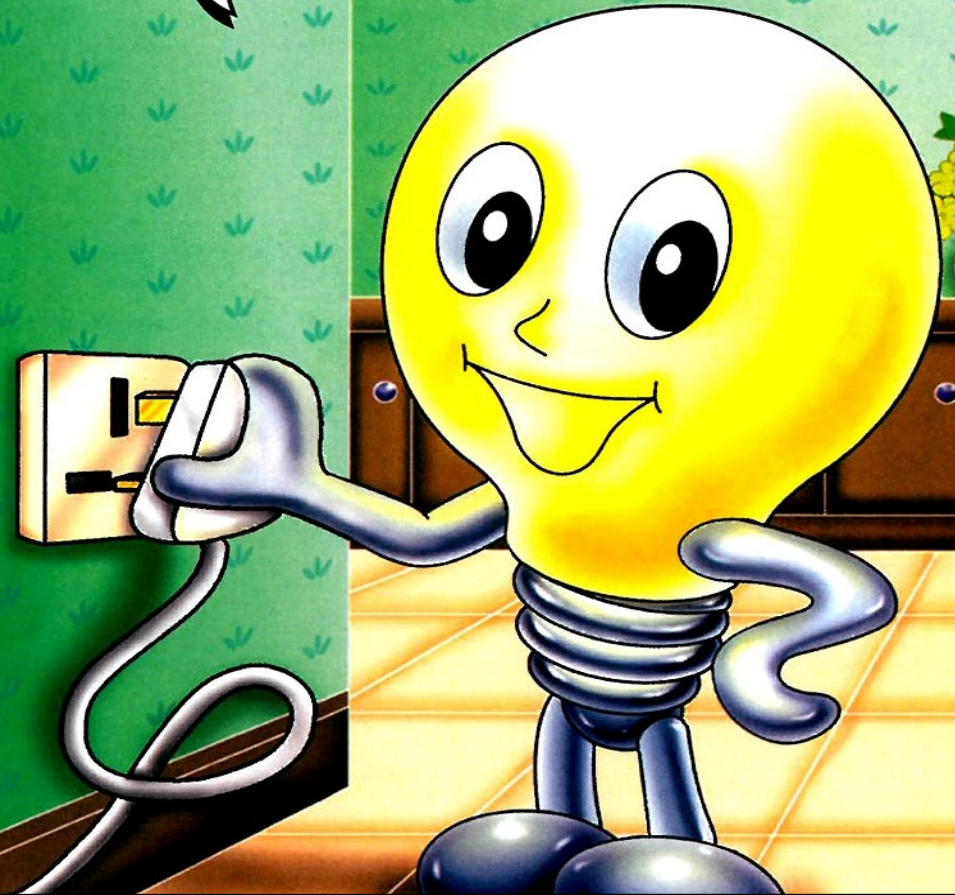


Bagaimana cara mengajukan permohonan untuk pasokan/ pengalihan & penghentian rekening listrik?



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.

## Bagaimana cara mengajukan permohonan pasokan listrik?

Jika Anda ingin mengalihkan rekening listrik, mengajukan penyambungan pasokan listrik baru, atau mengubah beban listrik, pada umumnya Anda dapat mengajukan permohonan dengan menghubungi 2887 3411 selama jam kerja atau melalui situs Internet kami di [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com). Anda juga dapat mengajukan formulir pengajuan ke Pusat Pelanggan dengan mengirimnya lewat pos atau secara langsung. Formulir bisa didapatkan secara gratis di Pusat Pelanggan kami.



## Kapan pasokan listrik akan tersedia?

Untuk sambungan pasokan listrik yang tidak memerlukan pemeriksaan instalasi, pasokan listrik akan tersedia pada hari kerja berikutnya.

## Pada umumnya, dalam kondisi seperti apakah yang mengharuskan dilaksanakannya pemeriksaan instalasi?

- (i) Instalasi baru atau pasokan listrik tersebut telah diputus selama lebih dari 4 bulan; atau
- (ii) Adanya perubahan pada instalasi dan/atau beban pasokan yang ada.

## Pengaturan Jadwal Pemeriksaan Instalasi

Pengaturan jadwal layanan pemeriksaan dapat dilakukan dengan menghubungi 2887 3455 selama jam kerja, dengan mengirim "CI Form 121", melalui situs internet di [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com). Melalui "layanan Electricity-by-Phone (Listrik-lewat-Telepon)" kami di 2887 3838 (hanya untuk pelanggan perumahan), atau dengan mendatangi Pusat Pelanggan kami. Jika permohonan diterima sebelum jam 1 siang, maka jadwal pemeriksaan dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya. Kontraktor/pekerja listrik terdaftar harus menyerahkan salinan dari "Keterangan Penyelesaian Pekerjaan (Work Completion Certificate, WWC)" yang telah dilengkapi sebagaimana mestinya pada saat atau sebelum pemeriksaan instalasi dan pekerja listrik terdaftar dengan pangkat yang sesuai hadir di tempat pada saat diadakan pemeriksaan instalasi.

Biasanya, jika hasil dari pemeriksaan instalasi memuaskan, maka pasokan akan segera disambungkan. Jika hasil dari pemeriksaan tersebut tidak memuaskan, maka perlu dilakukan pemeriksaan ulang dan pemeriksaan ulang ini akan dipungut biaya.

Jika permohonan pasokan listrik memerlukan peralatan tambahan dan/atau harus memohon izin resmi, maka kemungkinan waktu yang diperlukan akan lebih lama dan akan dikenakan biaya.

Jika instalasi tersambung ke saluran listrik utama milik penduduk setempat dan besar tegangan sakelar utamanya perlu ditingkatkan, maka pelanggan harus mengajukan formulir "CI Form 140" untuk memastikan bahwa telah mendapatkan persetujuan dari pemilik kabel utama listrik tersebut.



## Bagaimana dengan uang deposit?

Uang deposit diperlukan sebagai uang jaminan pembayaran untuk penggunaan listrik di masa mendatang. Besarnya uang deposit yang diwajibkan ini setara dengan perkiraan 60 hari pemakaian, dan perkiraan berdasarkan beban peralatan dan besarnya tegangan sakelar utama.

### **Peraturan Pasokan Listrik**

Syarat dan ketentuan pasokan listrik tunduk pada "Peraturan Pasokan Listrik " perusahaan, Undang-Undang Ketenagalistrikan dan Peraturan Pemerintah yang sesuai. Peraturan Pasokan Listrik tersedia gratis di Pusat Pelanggan kami. Salinan dari Peraturan Pasokan Listrik juga tersedia di situs Internet kami di [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com).

### **Bagaimana Cara Menghentikan Rekening Listrik?**

Untuk menghentikan rekening listrik, pada umumnya pelanggan terdaftar hanya perlu menghubungi 2887 3411 selama jam kerja, atau mengajukan permohonan via internet di situs Internet kami di [www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com). Pelanggan terdaftar juga dapat mengajukan surat atau formulir "Permohonan Penghentian Rekening" ke pusat pelanggan secara langsung, melalui pos atau faks di nomor 2510 7667. Formulir penghentian listrik tersedia gratis di Pusat Pelanggan atau melalui faks di "Layanan Account-by-Phone (Rekening-lewat-Telepon)" di nomor 2887 3466.

Rekening juga akan secara otomatis dihentikan pada tanggal efektif pemindahan dalam permohonan yang diajukan pelanggan baru. Pelanggan terdaftar wajib menanggung seluruh biaya yang belum dilunasi selama rekening tersebut masih tercatat atas nama pelanggan tersebut.

### **Pengembalian Uang Deposit**

Uang deposit dapat dikembalikan pada hari kerja berikutnya setelah tanggal penghentian rekening.

Mohon mengirimkan tanda terima uang deposit yang telah ditandatangani (*di-endorse*) sebagaimana mestinya beserta alamat korespondensi dan nomor telepon ke Pusat Pelanggan kami melalui email, kemudian cek silang akan dikirim ke pelanggan terdaftar dalam waktu lima hari kerja.

Untuk pengembalian uang sebesar atau kurang dari \$5000, kami juga dapat mengatur pengembalian langsung ke rekening bank pelanggan terdaftar di Hong Kong dalam lima hari kerja setelah kami menerima salinan laporan transaksi bank yang menunjukkan nomor rekening bank dan nama rekening bank.

Bagi pelanggan terdaftar yang tanda terimanya tidak diterbitkan, pengembalian uang deposit dapat diproses melalui telepon.

Jika ada pertanyaan, silakan menghubungi nomor 2887 3411 selama jam kerja.



### **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

## Pusat Pelanggan

9/5 Electric Centre, 28 City Garden Road, North Point, Hong Kong. (dekat Stasiun MTR Fortress Hill)

### Lingkup Layanan

- Permohonan pasokan listrik/pengubahan beban listrik
- Permohonan pengalihan rekening listrik
- Permohonan penghentian rekening listrik
- Pertanyaan mengenai uang deposit dan pengembalian uang deposit
- Pertanyaan mengenai tagihan listrik
- Salinan tagihan listrik
- Pertanyaan mengenai penggunaan listrik
- Permohonan pembayaran otomatis
- Layanan nasihat teknis kepada pelanggan dan kontraktor/pekerja listrik terdaftar
- Jadwal dan pertanyaan mengenai pemeriksaan instalasi



### NOMOR-NOMOR TELEPON PENTING

#### Layanan pelanggan

- Perwakilan Layanan Pelanggan 2887 3411
- Layanan Rekening-lewat-Telepon (Layanan telepon otomatis 24 jam) 2887 3466
- Faksimile 2510 7667

#### Pertanyaan mengenai Pemeriksaan Instalasi dan Layanan Teknis

- Engineer/Teknisi 2887 3455
- Layanan Rekening-lewat-Telepon (Layanan telepon otomatis 24 jam) 2887 3838
- Faksimile 2510 7721

#### Pusat Layanan Darurat Pelanggan

- Layanan darurat 24 jam 2555 4999

### ALAMAT POS

GPO Box 915, Hong Kong

### ALAMAT EMAIL

customerservices@hkelectric.com

### SITUS WEB

www.hkelectric.com