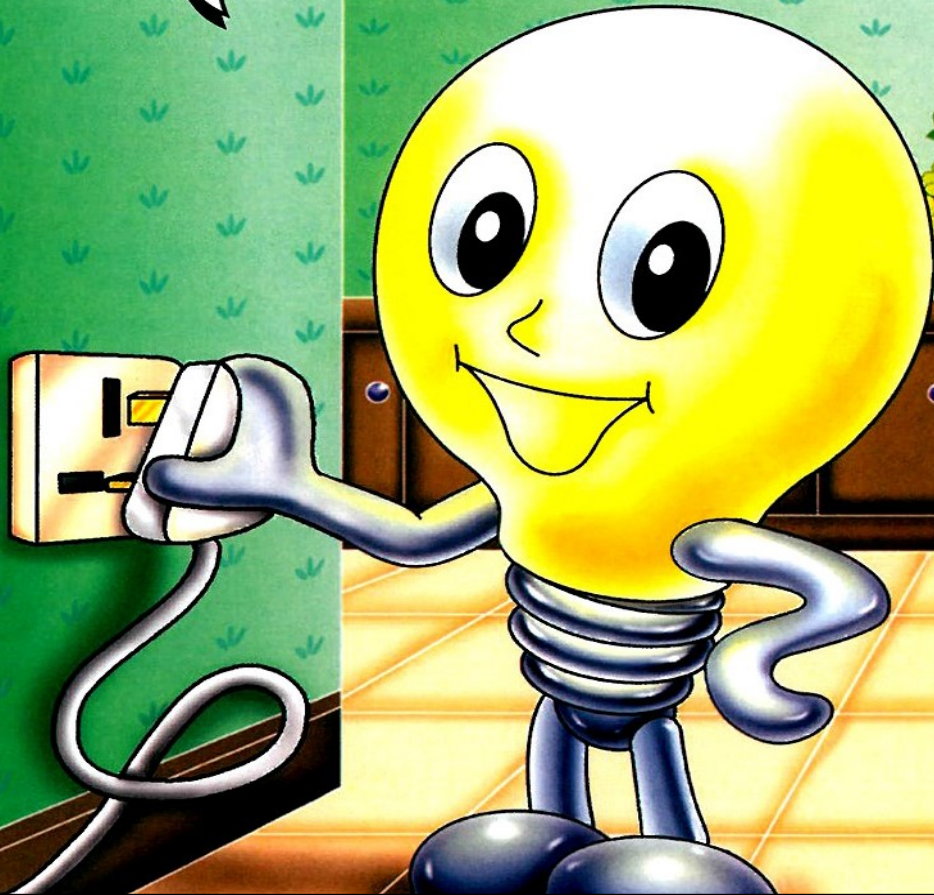
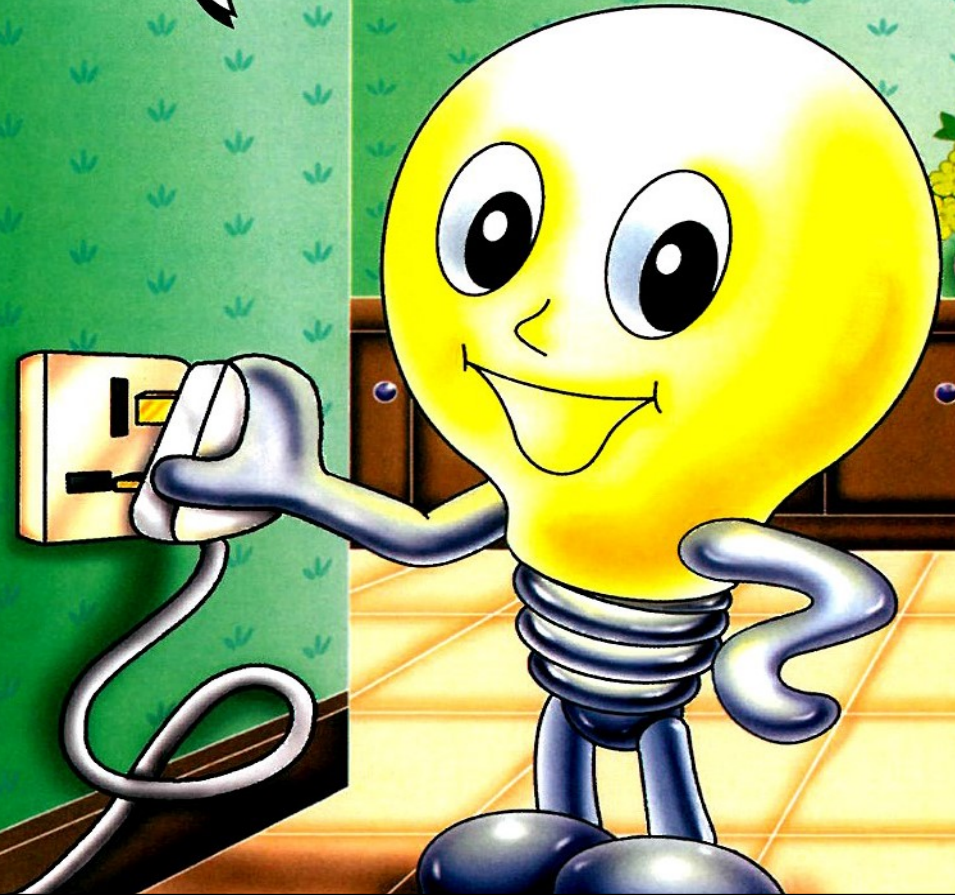


使用開始、名義変更、ア  
カウント終了（解約）の  
申込方法は？



**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.



## 電気の使用開始の申込方法は？

アカウント名義の変更、新規使用開始の申込み、または供給負荷の変更をご希望の場合、

その大部分の場合は、営業時間中に 2887 3411 までお電話いただくかインターネット上の当社のホームページ ([www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com)) を通して簡単に申し込むことができます。また、申込書を当社のお客さまセンターまで郵送または直接お届けいただくこともできます。申込書は、当社のお客さまセンターにて無料でご提供しています。



## 供給はいつから可能ですか？

設備の検査を必要としない電源への接続のみの場合、電力の供給は、翌日から可能となります。

## 一般に、どのような条件下で設備の検査が必要ですか？

- (i) 新規設備もしくは電力の供給が4か月以上中断している場合、または
- (ii) 現在の設備への改造や供給負荷に変更がある場合です。

## 設備検査の手配

検査サービスは、営業時間中の 2887 3455 へのお電話、「CI フォーム 121」の提出、インターネットのホームページ ([www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com))、電話番号 2887 3838 による「エレクトリシティバイフォン・サービス」(住宅用電力のお客さまのみ)、当社お客さまセンターご来店のいずれかにより、ご予約いただくことができます。ご要望を午後1時までに受理した場合、翌営業日に検査を手配することが可能です。登録電気工事請負業者/工事士は、設備検査までに正式な「工事完了証明書(WCC)」の複写を提出する必要があり、設備検査中は、適切なグレードの登録電気工事士が現場に立ち合う必要があります。



通常、設備検査の合格後は直ちに電力供給が接続されます。検査不合格の場合には再検査が必要で、再検査には費用がかかります。

使用開始の申込に追加的な設備や当局の許可申請が必要な場合、申込期間が長引きサービス料金が発生する場合があります。

設備が共同の上昇配電線 (rising mains) に接続され、その主開閉器の定格の引き上げが必要な場合、上昇配電線の所有者の同意を確認する「CI フォーム 140」の提出が必要です。

## 保証金は？

今後の電気の使用を保証するため、保証金が必要です。必要な保証金は、60日間の予測消費量に相当し、この予測は電気製品の負荷および主開閉器の定格に基づきます。

## 供給規則

供給のご利用規約は、当社の「供給規則」、電力条例および関係する政府規定に準拠しています。供給規則は、当社のお客さまセンターにて無料でご提供しています。供給規則は、当社のホームページ ([www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com)) でも入手することができます。

## 電気アカウントの終了（解約）方法は？

電気アカウントを終了するには、大部分の場合、登録のお客さまが営業時間中に 2887 3411 までお電話いただくかインターネット上の当社のホームページ ([www.hkelectric.com](http://www.hkelectric.com)) を通して簡単に申し込むことができます。登録のお客さまは、レターまたは「電気アカウント終了（解約）申込書」を本人のご来店、郵送またはファックス（番号：2510 7667）により当社のお客さまセンターまで提出いただくこともできます。終了（解約）申込書は、当社お客さまセンターまたは電話番号 2887 3466 による「アカウントバイフーン・サービス」（APS）にて無料でご提供しています。

また、アカウントは、新たなお客さまからの名義変更のお申込みがあった場合には、名義変更発効日に自動的に終了します。登録のお客さまは、アカウントが自分の名義である間の当該アカウント未払料金全額に責任を負います。

## 保証金返金

きちんと裏書きされた保証金領収書を連絡先ご住所および電話番号と共に当社のお客さまセンターまで郵送してください。登録のお客さま宛てに振り出された線引小切手を 5 営業日以内に連絡先ご住所宛てに郵送いたします。

返金金額が 5,000 ドル以下の場合、銀行口座番号および銀行口座名義の記載された銀行記録の複写をいただければ、当社では、その受領後 5 営業日以内に登録のお客さまの香港内の銀行口座に直接返金することができます。

保証金領収書の発行を受けていない登録のお客さまについては、電話により保証金返金の手続きが可能です。

お問い合わせは、営業時間中に 2887 3411 までお電話ください。



## 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

## お客さまセンター

9/F Electric Centre, 28 City Garden Road, North Point, Hong Kong

### サービスの範囲

(フオートレスヒル地下鉄駅最寄り)

- 使用開始/負荷変更のお申込み
- アカウント名義変更のお申込み
- アカウント終了(解約)のお申込み
- 保証金に関するお問合せおよび返金
- 請求書に関するお問合せ
- 請求書の複写
- 消費量のお問合せ
- オートペイのお申込み
- お客さまおよび登録電気工事請負業者/工事士に対する技術的な相談サービス



### 役に立つ電話番号

#### カスタマーサービス

- 客户服务代表 2887 3411
- アカウントバイフオン・サービス 2887 3466  
(24時間自動音声電話サービス)
- ファックス 2510 7667

#### 設備検査に関するお問合わせおよび技術サービス

- エンジニア/技術員 2887 3455
- エレクトリシティーバイフオン・サービス 2887 3838  
(24時間自動音声電話サービス)
- ファックス 2510 7721

#### お客さま緊急サービスセンター

- 24時間緊急サービス 2555 4999

### 郵送時の宛先

G.P.O. Box 915, Hong Kong

### 電子メールアドレス

customerservices@hkelectric.com

### ウェブサイト

www.hkelectric.com