


Paano mag-apply para sa tustos (supply) / paglilipat (transfer) at terminasyon ng account?



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. 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, 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.



Paano mag-apply para sa tustos o supply ng kuryente?

Kung gusto ninyong ilipat ang isang account, mag-apply para sa isang bagong tustos, o palitan ang pagkakarga o loading ng tustos, sa karamihan ng mga kaso ay kailangan lamang ninyong mag-apply sa telepono sa 2887 3411 sa mga oras na may trabaho o sa pamamagitan ng pahina namin sa internet na www.hkelectric.com. Maaari rin kayong magsumite ng isang form ng aplikasyon sa aming Customer Centre sa pamamagitan ng koreo o nang personal. Libre ang mga form ng aplikasyon sa aming Customer Centre.



Kailan magkakaroon ng supply o tustos?

Ang tustos ng kuryente ay makukuha sa sunod na araw ng trabaho para sa koneksyon sa pagmumulan ng tustos na hindi nangangailangan ng inspeksyon ng instalasyon.

Sa pangkalahatan, sa ilalim ng anong kondisyon kakailanganin ang inspeksyon ng instalasyon?

- (i) Ang bagong instalasyon ng tustos ng kuryente ay nadiskonekta sa loob ng higit pa sa 4 na buwan; o
- (ii) May pagbabago sa kasalukuyang instalasyon at / o sa pagkakarga ng tustos

Kasunduan sa Inspeksyon ng Instalasyon

Ang pakikipagkita o appointment para sa mga serbisyong inspeksyon ay kailangang gawin sa telepono sa 2887 3455 sa mga oras na may trabaho, sa pamamagitan ng pagsusumite ng "CI Form 121", sa pamamagitan ng Internet sa www.hkelectric.com, sa pamamagitan ng aming "Serbisyong Kuryente-sa Telepono" o "Electricity-by-Phone service" sa 2887 3838 (para sa mga residensiyal na kustomer lamang), o sa pamamagitan ng pagbisita sa aming Customer Centre. Kung ang kahilingan ay matatanggap bago ang 1 nang hapon, isang inspeksyon ang maaaring isaayos sa sunod na araw na may trabaho. Ang rehistradong kontraktor ng kuryente / manggagawa ay kailangang magsumite ng isang nakumpletong kopya ng "Sertipiko ng Pagkakumpleto ng Trabaho" O "Work Completion Certificate (WCC)" sa o bago ang inspeksyon ng instalasyon at ang rehistradong manggagawa ng kuryente ng para sa naaangkop na grado ay kailangang naroroon sa lugar o site sa panahon ng inspeksyon ng instalasyon.



Karaniwan, kapag nalugudan na ang inspeksyon ng instalasyon, agad na ikokonekta ang tustos. Kung hindi ito kalugod-lugod, kakailanganin ang muling pag-iinspeksyon at ang mga bayarin o singil para sa muling pag-iinspeksyon ay ipapataw.

Kung ang aplikasyon para sa tustos ay mangangailangan ng ekstrang kagamitan at / o aplikasyon para sa mga opisyal na permit, maaaring maggugol ng mas mahabang panahon at maaaring maningil ng bayad sa serbisyo.

Kung ang isang instalasyon ay konektado sa mga "communal rising main" o mga tubo ng tubig na para sa maraming gumagamit at ang pag-aantas ng pangunahing switch nito ay kailangang taasan, ang "CI Form 140" ay kailangang isumite upang makumpirma na ito ay napagkasunduan ng may-ari ng mga tubo ng tubig o rising mains.

Kumusta ang deposito?

Kailangan ang deposito bilang isang seguridad para sa paggamit ng kuryente sa hinaharap. Ang kailangang deposito ay katumbas ng 60 araw na tantiyang kunsumo, at ang pagtatantiya ay batay sa pagkarga ng mga kasangkapan at sa pag-aantas ng pangunahing switch.

Mga Patakaran ukol sa Tustos

Ang mga tadhana at kondisyon ng tustos ay nakapailalim sa mga “Patakaran ukol sa Tustos” ng Kompanya, sa Ordinansa sa Kuryente at sa naaangkop na mga Regulasyon ng Pamahalaan. Ang mga Patakaran ukol sa Tustos ay makukuha nang libre sa aming Customer Centre. Ang kopya ng mga Patakaran ukol sa Tustos ay makikita rin sa aming pahina sa Internet sa www.hkelectric.com.

Paano tatapusin ang isang account sa kuryente?

Para tapusin ang isang account sa kuryente, sa karamihan ng mga kaso, ang rehistradong kustomer ay makakatawag sa 2887 3411 sa mga oras na may trabaho o mag-apply sa pamamagitan ng aming Home Page sa Internet (www.hkelectric.com) upang tapusin ang account. Ang rehistradong kustomer ay makakapagsumite rin ng isang sulat o ng isang form ng “Aplikasyon para sa Terminasyon ng Account sa Kuryente” sa aming Customer Centre nang personal, sa pamamagitan ng korep o sa fax sa 2510 7667. Ang mga form para sa terminasyon ay makukuha nang libre sa aming Customer Centre o sa pamamagitan ng fax sa “Serbisoyong Account-sa-Telepono” o “Account-by-Phone Service” (APS) sa 2887 3466.

Ang account ay awtomatikong maitatakda sa mismong petsa na ang paglilipat ng aplikasyon para sa paglilipat sa bagong kustomer ay nagkaroon ng bisa. Ang rehistradong kustomer ang siyang may pananagutan sa lahat ng mga hindi pa nababayadang mga singil o bayarin para sa account hangga’t ang account ay nananatiling nasa kanyang pangalan.

Pagbabalik Ng Deposito O

Ang deposito ay maaaring ibalik sa sunod na araw ng trabaho pagkatapos ng petsa ng terminasyon ng account.

Mangyaring ipadala sa pamamagitan ng koreo ang resibo ng deposito na maayos na nai-endorso, kasama ang adres at numero ng telepono kung saan makikipag-ugnayan sa aming Customer Centre. Isang tseke na may kros ang pagkatapos ay ipapadala sa rehistradong kustomer sa loob ng limang araw na may trabaho.

Para sa ibabalik na halagang \$5,000 o pababa, makakapagsaayos din kami ng direktang refund sa account sa bangko ng rehistradong kustomer sa Hong Kong sa loob ng 5 araw na may trabaho pagkatanggap ng isang kopya ng rekord ng bangko na nagpapakita ng numero ng account ng bangko at ng pangalan ng account ng bangko.

Para sa mga reshistradong kustomer na hindi naisyuhan ng isang resibo ng , ang ibabalik na deposito ay maiisaayos sa pamamagitan ng telepono.

Mangyaring tumawag sa 2887 3411 sa mga oras na may trabaho kung may mga tanong.



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.

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. 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

Customer Centre

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

SAKOP NA MGA SERBISYO

- Aplikasyon para sa tustos/pagbabago ng kargada
- Aplikasyon para sa paglilipat ng account
- Aplikasyon para sa terminasyon ng account
- Mga tanong ukol sa deposito at ibalik na pera o refund
- Mga tanong ukol sa bill
- Kopya ng mga bills
- Mga tanong ukol sa kunsumo
- Aplikasyon para sa autopay
- Mga serbisyong kaugnay ng pagpapayong teknikal sa mga kustomer at mga rehistradong kontraktor ng kuryente/mga manggagawa
- Mga takdang pagkikita o appointment para sa mga inspeksyon ng instalasyon



MGA MAPAPAKINABANGANG NUMERO NG TELEPONO

Mga Serbisyo sa Kustomer

- Mga Customer Service Executives 2887 3411
- Serbisyong Accoun-by-Phone 2887 3466
(24 oras na automated na serbisyo ng telepono)
- Facsimile 2510 7667

Mga Tanong ukol sa Inspeksyon sa Instalasyon at mga Serbisyong Teknikal

- Mga Inhinyero/Teknisyan 2887 3455
- Serbisyong Electricity-by-Phone 2887 3838
(24 oras na automated na serbisyo ng telepono)
- Facsimile 2510 7721

Sentro para sa mga Serbisyong Emergency para sa mga Kustomer

- 24 oras na serbisyong emergency 2555 4999

ADDRESS SA KOREO

G.P.O. Box 915, Hong Kong

E-MAIL ADDRESS

customerservices@hkelectric.com

WEBSITE

www.hkelectric.com