

معايير الأداء المضمونة

الخاصة

بسي إي إلكترونيك المملكة المتحدة

NEDL YEDL

يوليو/تموز ٢٠٠٦

المقدمة:

طبقا لنظام (معايير الأداء) الخاصة بالكهرباء لعام ٢٠٠٥، ينظم هذا المستند المستويات المضمنة لموزع الكهرباء الذي تتعامل معه (NEDL / YEDL) الذي يمتلك الكوابل والأسلاك التي يتم توصيل الكهرباء بواسطتها لمنازلكم. الموزعون غير مسئولين عن قراءة العداد أو الفواتير. هذه هي مهمة المورد الذي تتعامل معه.

ينظم مُنظم الصناعة أوفجيم، معايير الخدمة المضمنة للعميل. إذا لم ينجح موزعك في الوفاء بهذه المعايير من حَقك الحصول على مقابل لذلك. يمكن للموزع الذي تتعامل معه أن يتولى الدفع من خلال مزود خدمة الكهرباء أو يدفعها مباشرة لك.

طبقا للجزء ٣٩ أ (٥) من قانون الكهرباء لعام ١٩٨٩ (المعدل بقانون المنافع العامة لعام ٢٠٠٠)، لن يؤثر حصولك على أي مدفوعات للمعايير المضمنة على حَقك في أي تعويض آخر أو تصرف لمصلحتك بسبب أي إخفاق من قبل الموزع الذي تتعامل معه.

لقد حددت أوفجيم خطوط استرشادية تحدد الحالات التي لا تطبق فيها المعايير المضمنة، وهي معروفة بما يسمى الظروف الاستثنائية. وتشمل الظروف التي تفوق تحكم الموزع مثل المناخ القاسي، عمل صناعي، أعمال من قِبَل أطراف ثالثة أو عدم القدرة على الوصول للمبنى. في حالة حدوث أي من هذه الحالات الاستثنائية، يستوجب على الموزع الذي تتعامل معه أن يبين الخطوات المعقولة التي اتبعها لتجنب حدوث هذه الظروف الاستثنائية و لكي يتجنب الإخفاق.

كان من المطلوب من الموزعين في السابق أن يبلغوا عن ما يخالف المعايير الإجمالية للأداء. منذ ذلك الحين استبدلت هذه المعايير بحوافز جديدة تحت مشروع مكافآت جودة الخدمة. إطار العمل المرتبط للمتابعة والتقارير هو الآن ضمن نطاق التعليمات المنظمة و الاسترشادية لجودة الخدمة. لذا فقط ألغيت أوفجيم المعايير الإجمالية للأداء.

المعايير المضمنة ١

النظام ٥- إعادة التيار خلال الطقس العادي

في حالة إخفاق التيار الكهربائي خلال حالات الطقس العادية بسبب مشكلة في نظام التوزيع الخاص بنا، فسوف نتولى إعادته في خلال ١٨ ساعة من وصول أول إخطار لنا بالمشكلة. لكن، في حالة حدوث المشكلة في كابل كهربائي ٢٠,٠٠٠ فولت تحت الأرض، فسوف نتولى إعادته في غضون ٣٠ ساعة من وصول أول إخطار لنا بالمشكلة.

إذا لم تتمكن من ذلك وتقدمت بشكوى سارية في خلال ثلاثة أشهر من تاريخ إعادة التيار، سوف نتولى ترتيب تسليمك مبلغ ٥٠ من الجنيهات الأسترلينية في حالة أنك مستهلك منزلي و ١٠٠ من الجنيهات الأسترلينية في حالة كونك مستهلك صاحب نشاط تجاري. سوف تتلقى أيضا مبلغا إضافيا قدره ٢٥ من الجنيهات الأسترلينية لكل ١٢ ساعة إضافية نتركك فيها بدون تيار.

القرار ٦- إعادة التيار خلال الطقس القاسي

في حالة إخفاق التيار الكهربائي خلال حالات الطقس القاسي بسبب مشكلة في نظام التوزيع الخاص بنا، فسوف نتولى إعادته خلال الفترة الموصوفة في النظام حسب نطاق الحدث: ٢-

التصنيف	التعريف
التصنيف ١ (أحداث متوسطة)	في حالة حدوث برق- عندما يواجه الموزع ما لا يقل عن ٨ مرات من الأخطاء العادية في يوم واحد- سيعاد التيار في خلال ٢٤ ساعة.
التصنيف ٢ (أحداث كبرى)	في عدم حدوث برق- عندما يواجه الموزع ما بين ٨ و ١٣ مرة من الأخطاء العادية في يوم واحد- سيعاد التيار في خلال ٢٤ ساعة.
التصنيف ٣ (أحداث كبرى جدا)	في عدم حدوث برق- عندما يواجه الموزع ما لا يقل عن ١٣ مرة من الأخطاء العادية في يوم واحد- سيعاد التيار في خلال ٤٨ ساعة.
	في أي طقس قاسي يتأثر منه ما لا يقل عن ٣٥% من المستهلكين - سيعاد التيار في خلال فترة تحتسب باستعمال صيغة تعتمد على عدد المستهلكين الذين تأثروا طبقا لما هو محدد في النظام.

١ معايير الأداء المضمنة تخضع للظروف الطبيعية واستثناءات نظام الكهرباء لعام ٢٠٠٥ (معايير الأداء)

<http://www.legislation.hmso.gov.uk/si/si2005/20051019.htm>

٢ يمكنك الحصول على تفاصيل إضافية تتعلق بهذه التصنيفات في النظام ٤ و ٥ و ٦ من نظام الكهرباء ٢٠٠٥ (معايير الأداء).

إذا لم تتمكن من ذلك وتقدمت بشكوى سارية في خلال ثلاثة أشهر من تاريخ إعادة التيار، سوف نتولى ترتيب تسليمك مبلغ ٢٥ جنيهًا إسترلينيًا (لكل من المستهلك المنزلي و المستهلك صاحب نشاط تجاري). سوف تتلقى أيضًا مبلغًا إضافيًا قدره ٢٥ جنيهات إسترلينية لكل ١٢ ساعة إضافية تنركك فيها بدون تيار. أقصى مبلغ من الممكن أن ندفعه لك هو ٢٠٠ من الجنيهات الإسترلينية. سيتم الدفع في أقرب وقت عملي معقول.

القرار ٩ - انقطاع متعدد

في حالة إخفاق التيار الكهربائي بسبب مشكلة في نظام التوزيع الخاص بنا و استمر انقطاع التيار عنك لمدة ثلاث ساعات أو أكثر، في أربع مناسبات مختلفة أو أكثر في أي عام واحد (فترة ١٢ شهر) بدءًا من ١ إبريل/ نيسان، من حقك الحصول على مبلغ ٥٠ من الجنيهات الإسترلينية. يجب عليك التقدم بشكوى مطالبًا بالمبلغ خلال ثلاثة أشهر من نهاية العام الذي تنطبق عليه الشكوى. لكي يتم التحقق من شكواك يجب عليك تزويدنا بعنوان العقار المتأثر وتواريخ انقطاع التيار الكهربائي. الحوادث التي تم تسديد المبالغ مقابلها لا يمكن أن تشملها شكواك.

القرار ١٠ - الصمام الكهربائي الخاص بالموزع

في حالة إخفاق الصمام الكهربائي الرئيسي بين كابل توصيل الكهرباء والعداد الخاص بك، سوف نصل للعقار الخاص بك في خلال ٣ ساعات في أيام العمل الأسبوعية إذا أخطرتنا بين الساعة ٧ صباحًا و ٧ مساءً. في خلال أيام عطلات نهاية الأسبوع وأيام العطلات المصرفية سوف نأتي لك في خلال ٤ ساعات إذا تم الاتصال بنا بين الساعة ٩ صباحًا و ٥ مساءً. إذا أخطرتنا في غير هذه الأوقات، سوف نتعامل مع اتصالك و كأننا قد استلمناه في اليوم التالي.

إذا أخفقتنا فسوف نرتب لدفع مبلغ ٢٠ من الجنيهات الإسترلينية.

القرار ١١ - تقدير الرسوم للربط

إذا احتجت لوصلة جديدة أو وصلة بفولطية منخفضة، أو تغيير في الوصلة الحالية بمعنى زيادة في قدرة الوصلة أو تعديل وضع معدة خدمة ما، سوف نقدم تقدير كتابي في خلال ٥ أيام عمل إذا لم يكن النظام في حاجة لإطالة/ تبديل أو في خلال ١٥ يوم عمل إذا كان النظام في حاجة لإطالة/ تبديل. في حالة قبول الموزع الذي نتعامل معه تلقي مثل هذه الطلبات الخاصة بالتقديرات هاتفياً، يتم تغطية مثل هذه الطلبات بواسطة هذا المعيار.

إذا أقتضى الأمر منا مدة أطول سوف نرتب لدفع مبلغ ٤٠ من الجنيهات الإسترلينية (يرجى تذكر أن هذا المعيار يطبق فقط بالنسبة للوصلات المطلوبة لتطوير أربع ملكيات أو أقل).

القرار ١٢ - إخطار عن انقطاع تيار مخطط له

إذا احتاجنا لقطع التيار لأعمال في الشبكة سوف نخطرك بذلك قبل الموعد بيومين على الأقل. (سوف نخطرك دائما بقدر الإمكان بانقطاع التيار المخطط له، حتى ولو عرفنا أننا قد أخفقتنا بالفعل في المعيار.)

إذا لم تتمكن في إرسال إخطار مسبق بيومين أو قمنا بقطع التيار في يوم مختلف، فمن حقك تقديم مطالبة (في خلال شهر واحد من الإخفاق) بمبلغ ٢٠ من الجنيهات الإسترلينية لكل من المستهلك المنزلي و ٤٠ من الجنيهات الإسترلينية لصاحب النشاط التجاري.

القرار ١٣ - شكاوى تتعلق بالفلطية

إذا أبلغت عن مشكلة في فلتية الكهرباء في عقارك سوف نرسل لك تفسيراً في غضون ٥ أيام عمل أو نعرض زيارة لك لبحث الأمر في خلال ٧ أيام عمل.

إذا أخفقتنا سوف نرتب تسليمك مبلغاً قدره ٢٠ من الجنيهات الإسترلينية

القرار ١٧ - المواعيد

عند الحاجة لزيارتك، أو إذا طلبت زيارة منا لأي سبب، سوف نحدد موعداً خلال صباح أو بعد الظهر أو خلال نطاق مدة ساعتين من الوقت.

إذا لم تتمكن من تحديد موعداً أن الحضور في الموعد المحدد سوف نتولى دفع مبلغ ٢٠ من الجنيهات الإسترلينية.

القرار ١٩ - إخطار بالدفع طبقاً للمعايير المضمونة

سوف نخطرك، أو نُخطر المورد الذي نتعامل معه عن أي معايير مضمونه لم تتمكن من الوفاء بها (بخلاف تلك التي يجب عليك تقديم مطالبة للدفع). على أي حال، سوف نرسل لك مبلغاً سواء مباشرة لك أو لمورد الكهرباء في خلال ١٠ أيام عمل من إخطارنا بالإخفاق في حالة النظام ٦، إعادة التيار خلال الطقس القاسي، عندما نتولى الدفع في أقرب وقت عملي معقول.

إذا لم تتمكن من إخطارك أو إخطار المورد الذي تتعامل معه، أو إذا أخفقنا في إرسال المبلغ في خلال نطاق الوقت المذكور أعلاه سوف نتولى دفع مبلغا إضافيا قدره ٢٠ من الجنيهات.

عمل مطالبة للدفع

إذا رغبت في عمل مطالبة طبقا للقرارات ٥ و ٦ و ٩ أو ١٢، يرجى منك الاتصال هاتفيا بالموزع الذي تتعامل معه للحصول على تفاصيل كيفية المطالبة بالرقم المدرج في القسم المعنون "الاتصال بشركة توزيع الكهرباء". إذا تقدمت بالمطالبة في غير الأوقات المذكورة، سوف نتعامل مع مطالبتك و كأن قد استلامها في اليوم التالي.

قوانين نظام العمل

لدى شركات التوزيع قوانين لنظام العمل التي تصف الخدمات المتوفرة للعملاء. قد تشمل الخدمات المقدمة للعميان من العملاء، الصم أو البكم، للعملاء الذين يعتمدون على الكهرباء لأسباب صحية و للعملاء الذين يطلبون كلمة مرور خلال الموعد لمزيد من السرية. تتوفر نسخة من هذا المستند عند الموزع الذي تتعامل معه.

الاتصال بشركة توزيع الكهرباء التي تتعامل معها

للحصول على مزيد من البيانات المتعلقة بالمعايير المضمنة، أو إذا رغبت في الاستفسار عن واحدة من الخدمات التي تقدمها، برجاء الاتصال بنا على الرقم المذكور فيما يلي. إذا لم تكن متأكدًا من اسم الموزع الذي تتعامل معه، أرجوك ارجع للخريطة الموجودة في هذا الكتيب.

المنطقة المغطاة	الطوارئ/ فقد التيار	استعلامات عامة	للمطالبة اتصل بنا على رقم الاستعلامات العامة خلال ساعات العمل التالية
شمال شرق إنجلترا	٠٨٠٠ ٦٦٨ ٨٧٧	٠٨٤٥ ٠٧٠ ١٧٢	الاثنين- الجمعة ٨:٣٠ - ١٦:٤٠
يوركشاير و شمال لينكس	٠٨٠٠ ٣٧٥ ٦٧٥	٠٨٤٥ ٦٠٢ ٤٤٥٤	الاثنين- الجمعة ٨:٣٠ - ١٦:٤٠

للمساعدة في تحسين الخدمة التي نقدمها قد يتم وضع اتصالاتك تحت المراقبة أو يتم تسجيله. قد نقدم أيضا البيانات التي تقدمها لنا لمؤسسة بحثية تتولى بالنيابة عنا عمل استبيانات عن رضا العملاء

المنازعات:

في الحالات البعيدة الاحتمال التي تشعر فيها بعد الرضاء تجاه أي من خدماتنا فيما يتعلق بالمعايير المضمنة، يمكنك في أي وقت تحويل الأمر لمراقب طاقة كجهة مستقلة تأسست لحماية مصالح العملاء طبقا لقانون المنافع العامة ٣.

يمكنهم تقديم نصيحة مستقلة و سوف يفحصون شكاوك، لكنهم سيتوقعون منا محاولة حلها أولا. يمكنك الاتصال هاتفيا بمراقب الطاقة على رقم ٠٨٤٥ ٩٠٦ ٠٧٠٨. إذا لم يتم حل شكاوك بشكل يرضيك، يمكنك (أو يمكن لمراقب الطاقة بالنيابة عنك) تحويل الحالة لمكتب أسواق الغاز أو الكهرباء (أوفجيم)، المنظم المستقل لصناعة الكهرباء، لطلب فصلا رسميا في هذا النزاع.