

**CE Electric UK**  
**NEDL YEDL**

承诺达标标准

**2006 年 7 月**

## 简介

根据《2005年电力（达标标准）条例》(Electricity (Standards of Performance) Regulations 2005)，本文件列出了您的配电商 (NEDL / YEDL) 的承诺标准，NEDL / YEDL 拥有为您的场所供电的电线和电缆。配电商不负责读表和计费工作，这应由您的电力供应商负责。

行业监管机构 Ofgem 制定了客户承诺标准。如果您的配电商未达到这些标准，您有权获得补偿。您的配电商可通过您的电力供应商或直接向您支付补偿。

根据《1989年电力法》(Electricity Act 1989) 第 39A (5) 条（经《2000年公用事业法》(Utilities Act 2000) 修订），您所获得的任何承诺标准补偿，将不影响您因配电商未达到标准而可享有的采取其它补救措施或行动的权利。

Ofgem 规定了承诺标准不适用情况下的指导方针，即所谓的例外情况，包括配电商无法控制的事件，例如恶劣天气、行业行动、第三方行为或无法进入用电场所等。如发生任何一种例外情况，您的配电商需要证明其已采取一切合理的措施预防这些意外情况的发生及防止达不到标准。

以前，配电商需要根据整体达标标准 (Overall Standards of Performance) 进行汇报。这些标准后来由“服务质量激励计划” (Quality of Service Incentive Scheme) 中的新激励措施替代。相关的监测和汇报制度架构被纳入“服务质量监管说明及指引” (Quality of Service Regulatory Instructions and Guidance) 中。Ofgem 因此不再采用“整体达标标准”。

## 承诺标准1

### 条例 5—在正常天气条件下恢复供电

如果您的电力供应在正常天气条件下因为我们的供电系统故障而中断，我们将在初次得知停电后 18 个小时内恢复供电。但如果故障发生于地下的 2 万伏电缆中，则我们将在初次得知停电后 30 个小时内恢复供电。

如我们未能达到以上标准，且您在恢复供电之日起 3 个月内提出有效索赔，如您是家庭用户，我们将安排向您支付 50 英镑；如您是企业用户，我们将安排向您支付 100 英镑。每多停电 12 个小时，您将再获得 25 英镑。

### 条例 6—在恶劣天气条件下恢复供电

如果您的电力供应在恶劣天气情况下因我们配电系统故障而中断，我们将根据天气的恶劣程度在条例规定的时间内恢复供电：<sup>2</sup>

| 恶劣天气类别      | 定义  |
|-------------|---|
| 类别 1（中型事件）  | 闪电事件—当配电商 1 天内遭遇的电路故障次数至少为正常次数的 8 倍—供电将在 24 小时内恢复         |
|             | 非闪电事件—当配电商 1 天内遭遇的电路故障次数为正常次数的 8 至 13 倍—供电将在 24 小时内恢复     |
| 类别 2（大型事件）  | 非闪电事件—当配电商 1 天内遭遇的电路故障次数至少为正常次数的 13 倍—供电将在 48 小时内恢复       |
| 类别 3（超大型事件） | 任何致使逾 35% 用户受到影响的恶劣天气事件—如条例所述，将根据受影响客户数量，在使用公式计算出的时间内恢复供电 |

如我们未能达到以上标准，且您在恢复供电之日起 3 个月内提出有效索赔，我们将安排向您（家庭用户和企业用户）支付 25 英镑。每多停电 12 个小时，您将再获得 25 英镑。您将获得的最高补偿金额总数为 200 英镑。我们将在可行情况下尽快支付这些款项。

### 条例 9—多次停电

<sup>1</sup>《承诺达标标准》受《2005年电力（达标标准）条例》所列的正常情况及特殊情况规限 <http://www.legislation.hmso.gov.uk/si/si2005/20051019.htm>

<sup>2</sup>有关这些类别的进一步详情可参阅《2005年电力（达标标准）条例》之条例 4、5 及 6

如从 4 月 1 日起计算的任何一年（12 个月）内，您的电力供应因我们的供电系统故障而中断 3 个小时及以上的情况出现 4 次或更多次，您有权获得 50 英镑赔偿。您必须在索赔所适用年度结束后 3 个月内对此提出有效索赔。您需要提供受影响用电场所的地址和停电日期，以确认您的索赔。您不得就已做出赔偿的停电事件提出索赔。

### **案例 10—配电商的保险丝**

如入户电缆和您的电表间的主保险丝烧断，而您在上午 7 点至下午 7 点之间向我们发出通知，则在工作日期间，我们会在收到通知后 3 小时内入户检修；如为周末和银行假日，而您在上午 9 点至下午 5 点之间通知我们，我们会在收到通知后 4 小时内入户检修。如您在上述时间以外通知我们，我们将视为于第二天开始营业时接获您的通知。

如我们未达到以上标准，我们将安排向您支付 20 英镑。

### **条例 11—接线费用估价**

如果您需要一条新的或额外的低压线路，或改造您的现有线路（即提高连接容量或更改设备位置），如无需延长 / 改变供电系统，我们将在 5 个工作日内提供书面估价单；如需要延长 / 改变供电系统，则我们将在 15 个工作日内提供书面估价单。若您的配电商愿意通过电话索取估价，本标准亦适用。

如提供估价单的时间超出以上规定，我们将安排向您支付 40 英镑。

*（请注意，本标准仅适用于四处或更少场所的接线。）*

### **条例 12—计划停电通知**

如需要切断供电来进行电网施工，我们将至少提前 2 天向您发出通知。（即使已无法达到标准规定，我们仍会尽早就计划停电发出通知。）

如我们未能提前 2 天发出通知，或在所通知日期以外的时间停电，您可（在停电日期起 1 个月内）索赔 20 英镑（家庭用户）或 40 英镑（企业用户）。

### **条例 13—有关电压的投诉**

如您向我们报告所在用电场所的电压问题，我们将在 5 个工作日内向您说明原因，或提出在 7 个工作日内入户检查。

如我们未达到以上标准，我们将安排向您支付 20 英镑。

### **条例 17—入户检修预约**

如我们需要入户检修，或您因任何原因要求我们入户检修，我们将与您提前预约，在上午、下午或在 2 小时的时间段内入户检修。

如我们未能提前预约或未能守约，我们将安排向您支付 20 英镑。

### **条例 19—承诺标准补偿通知**

我们将通知您或您的配电商任何有关我们未满足承诺标准规定的情况（您需要索取补偿的情况之外）。在任何情况下，我们都将在得知未满足承诺标准规定的情况之日起 10 个工作日内直接向您或向您的配电商支付补偿款；但在出现“条例 6—在恶劣天气条件下恢复供电”的情况时除外，在可合理实施的范围内我们将尽快支付补偿款。

如我们未能通知您或您的配电商，或未能在以上规定的时间内支付补偿款，我们将向您额外支付 20 英镑。

### **索赔**

如您希望根据条例 5、6、9 或 12 进行索赔，请致电您的配电商了解索赔方式，电话号码在“联系您的电力配送公司”章节中列明。如果您在所列时间范围外索赔，则我们将视您是在下一个工作日来电索赔。

### **行为准则**

电力配送公司的《行为准则》描述可向客户提供的服务，包括服务于盲人、听力丧失或受损客户、因健康原因需要用电的客户、以及要求在入户工作时提供密码以提高安全保障的客户。您的配电商可提供本文件副本。

## 联系您的电力配送公司

如需进一步了解任何承诺标准，或如您希望咨询我们提供的服务，请按以下电话号码与我们联系。若您不确定配电商的详情，请参阅本说明书中的地图。

|              | 覆盖区域                         | 紧急事件/停电（24小时） | 一般咨询          | 如需索赔，请在以下时间内拨打通用咨询电话号码，与我们联系 |
|--------------|------------------------------|---------------|---------------|------------------------------|
| <b>NEDL:</b> | 英格兰东北部                       | 0800 668 877  | 0845 070 7172 | 星期一至星期五<br>08:30 —16:40      |
| <b>YEDL:</b> | 约克郡 (Yorkshire) 及<br>N Lincs | 0800 375 675  | 0845 602 4454 | 星期一至星期五<br>08:30 —16:40      |

为了改进我们提供的服务，您的来电可能会被监听或录音。我们也可能会将您提供的信息披露予代表我们进行客户满意度调查的研究机构。

### 争议

如您不满意我们依据本承诺标准所提供的任何服务，您可在任何时间内将相关情况报告予能源监督所 (energywatch)，这是为了保障您的利益而根据《公用事业法》(Utilities Act) 成立的独立消费者机构<sup>3</sup>。

他们能够提供自由独立的建议并处理您的投诉，但他们仍希望您先让我们来解决问题。您可拨打 **0845 906 0708**，致电能源监督所。如您的投诉没有得到满意解决，您（或能源监督所代表您）可将相关情况报告予电力行业的独立监管机构——天然气及电力市场办公室 (Ofgem)，要求做出正式裁决。

---

<sup>3</sup> 详细争议程序载于《2005年电力（达标标准）条例》附录2