

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

**承諾達標標準**

**2006 年 7 月**

## 簡介

根據《2005年電力（達標標準）條例》(Electricity (Standards of Performance) Regulations 2005)，本文件載列您的配電商 (NEDL / YEDL) 的承諾標準，NEDL / YEDL 擁有為您的場所供電的電線和電纜。配電商不負責讀表和計費工作，而應由您的電力供應商負責。

行業監管機構 Ofgem 制定了客戶承諾標準。如果您的配電商未達到這些標準，您有權獲得補償。您的配電商可透過您的電力供應商或直接向您支付賠償。

根據《1989年電力法》(Electricity Act 1989) 第 39A (5) 條（經《2000年公用事業法》(Utilities Act 2000) 修訂），您所獲得的任何承諾標準補償，將不影響您因配電商未達到標準而可享有的採取其他補救措施或行動的權利。

Ofgem 規定了承諾標準不適用情況的指導方針，即所謂的例外情況，包括配電商無法控制的事件，例如惡劣天氣、行業行動、第三方行為或無法進入用電場所等。如發生任何一種例外情況，您的配電商需要證明自身已採取一切合理的措施預防這些意外情況的發生及防止達不到標準。

以前，配電商需要根據整體達標標準 (Overall Standards of Performance) 進行匯報。這些標準後來由「服務質素獎勵計劃」(Quality of Service Incentive Scheme) 中的新獎勵措施替代。相關的監測和匯報制度線被納入「服務質素監管說明及指引」(Quality of Service Regulatory Instructions and Guidance)中。Ofgem 因此不再採用「整體達標標準」。

## 承諾標準<sup>1</sup>

### 條例 5— 在正常天氣條件下恢復供電

如果您的電力供應在正常天氣條件下因為我們的供電系統故障而中斷，我們將在初次得知停電後 18 個小時內恢復供電。但如果故障位於地下的 2 萬伏電纜中，則我們將在初次得知停電後 30 個小時內恢復供電。

如我們未能達到以上標準，且您在恢復供電之日起 3 個月內提出有效索賠，則如您是家庭用戶，我們將安排向您支付 50 英鎊；如您是企業用戶，我們將安排向您支付 100 英鎊。每多停電 12 個小時您將再獲得 25 英鎊。

### 條例 6— 在惡劣天氣條件下恢復供電

如果您的電力供應在惡劣天氣情況下因我們配電系統故障而中斷，我們將根據天氣的惡劣程度在條例規定的時間內恢復供電：<sup>2</sup>

惡劣天氣類別	定義
類別 1（中型事件）	閃電事件—當配電商 1 天內遭遇的電路故障次數至少為正常次數的 8 倍—供電將在 24 小時內恢復
	非閃電事件—當配電商 1 天內遭遇的電路故障次數為正常次數的 8 至 13 倍—供電將在 24 小時內恢復
類別 2（大型事件）	非閃電事件—當配電商 1 天內遭遇的電路故障次數至少為正常次數的 13 倍—供電將在 48 小時內恢復
類別 3（超大型事件）	任何致使逾 35% 用戶受到影響的惡劣天氣事件—如條例所述，將根據受影響客戶數量，在使用公式計算出的時間內恢復供電

如我們未能達到以上標準，且您在恢復供電之日起 3 個月內提出有效索賠，我們將安排向您（家庭用戶和企業用戶）支付 25 英鎊。每多停電 12 個小時，您將再獲得 25 英鎊。您將獲得的最高補償金額總數為 200 英鎊。我們將在可行範圍內儘快支付這些款項。

## 條例 9— 多次停電

<sup>1</sup> 《承諾達標標準》受《2005年電力（達標標準）條例》所列的正常情況及特殊情況規限  
<http://www.legislation.hms.gov.uk/si/si2005/20051019.htm>

<sup>2</sup> 有關這些類別的進一步詳情可參閱《2005年電力（達標標準）條例》條例 4、5 及 6

如從 4 月 1 日起計算的任何一年（12 個月）內，您的電力供應因我們的供電系統故障而中斷 3 個小時及以上的情況出現 4 次或更多次，您有權獲得 50 英鎊賠償。您必須在索賠所適用年度結束後 3 個月內對此提出有效索賠。您需要提供受影響用電場所的地址和停電日期，以確認您的索賠。您不得就已做出賠償的停電事件提出索賠。

### **案例 10—配電商的保險絲**

如入戶電纜和您的電錶間的主保險絲燒斷，而您在上午 7 點至下午 7 點之間向我們發出通知，則在工作日期間，我們會在收到通知後 3 小時內入戶檢修；如為週末和銀行假日，而您在上午 9 點至下午 5 點之間通知我們，我們會在收到通知後 4 小時內入戶檢修。如您在上述時間以外通知我們，我們將視為於第二天開始營業時接獲您的通知。

如我們未達到以上標準，我們將安排向您支付 20 英鎊。

### **條例 11—接線費用估價**

如果您需要一條新的或額外低壓線路，或改造您的現有線路（即提高連接能力或更改設備位置），如無需延長／改變供電系統，我們將在 5 個工作日內提供書面估價單；如需要延長／改變供電系統，則我們將在 15 個工作日內提供書面估價單。若您的配電商願意透過電話索取估價，本標準亦適用。

如提供估價單的時間超出以上規定，我們將安排向您支付 40 英鎊。

*（請注意，本標準僅適用於四處或更少用電場所的接線。）*

### **條例 12—計劃停電通知**

如需要切斷供電來進行電網施工，我們將至少提前 2 天向您發出通知。（即使已無法達到標準規定，我們仍會儘早就計劃停電發出通知。）

如我們未能提前 2 天發出通知，或在所通知日期以外的時間停電，您可（在停電日期起 1 個月內）索賠 20 英鎊（家庭用戶）或 40 英鎊（企業用戶）。

### **條例 13—有關電壓的投訴**

如您向我們報告所在用電場所的電壓問題，我們將在 5 個工作日內向您說明原因，或提出在 7 個工作日內入戶檢查。

如我們未達到以上標準，我們將安排向您支付 20 英鎊。

### **條例 17—入戶檢修預約**

如我們需要入戶檢修，或您因任何原因要求我們入戶檢修，我們將與您提前預約，在上午、下午或在 2 小時的時間段內入戶檢修。

如我們未能提前預約或未能守約，我們將安排向您支付 20 英鎊。

### **條例 19—承諾標準補償通知**

我們將通知您或您的配電商任何有關我們未滿足承諾標準規定的情況（您需要索取補償的情況之外）。在任何情況下，我們都將在得知未滿足承諾標準規定的情況之日起 10 個工作日內直接向您或向您的配電商支付補償款；但在出現「條例 6 — 在惡劣天氣條件下恢復供電」的情況時除外，在可合理實施的範圍內我們將儘快支付補償款。

如我們未能通知您或您的配電商，或未能在以上規定的時間內支付補償款，我們將向您額外支付 20 英鎊。

### **索賠**

如您希望根據條例 5、6、9 或 12 進行索賠，請致電您的配電商了解索賠方式，電話號碼在「聯絡您的電力配送公司」章節中列明。如果您在所列時間範圍外索賠，則我們將視您是在下一個工作日來電索賠。

### **行為準則**

電力配送公司的《行為準則》描述可向客戶提供的服務，包括服務於盲人、聽力喪失或受損客戶、因健康原因需要用電的客戶、以及要求在入戶工作時提供密碼以提高安全保障的客戶。您的配電商可提供本文件副本。

## 聯絡您的電力配送公司

如需進一步了解任何承諾標準，或如您希望諮詢我們提供的服務，請按以下電話號碼與我們聯絡。若您不確定配電商的詳情，請參閱本說明書中的地圖。

	覆蓋區域	緊急事件/停電（24小時）	一般諮詢	如需索賠，請在以下時間內撥打一般諮詢電話號碼，與我們聯絡
<b>NEDL :</b>	英格蘭東北部	0800 668 877	0845 070 7172	星期一至星期五08:30 – 16:40
<b>YEDL:</b>	約克郡 (Yorkshire) 及 N Lincs	0800 375 675	0845 602 4454	星期一至星期五08:30 – 16:40

爲了改進我們提供的服務，您的來電可能會被監聽或錄音。我們也可能會將您提供的信息披露予代表我們進行客戶滿意度調查的研究機構。

## 爭議

如您不滿意我們依據本承諾標準所提供的任何服務，您可在任何時間內將相關情況報告予能源監督所 (energywatch)，這是爲了保障您的利益而根據《公用事業法》(Utilities Act) 成立的獨立消費者機構<sup>3</sup>。

他們能夠提供自由獨立的建議並處理您的投訴，但他們仍希望您先讓我們來解決您的問題。您可撥打 0845 906 0708，致電能源監督所。如您的投訴沒有得到滿意解決，您（或能源監督所代表您）可將相關情況報告予電力行業的獨立監管機構——天然氣及電力市場辦公室 (Ofgem)，要求做出正式裁決。

---

<sup>3</sup> 詳細爭議程序載於《2005年電力（達標標準）條例》附錄 2