

居民用户家用电器损坏处理办法

第一条 为保护供用电双方的合法权益，规范因电力运行事故引起的居民用户家用电器损坏的理赔处理，公正、合理地调解纠纷，根据《电力法》、《电力供应与使用条例》和国家有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于由供电企业以 220 / 380 伏电压供电的居民用户，因发生电力运行事故导致电能质量劣化，引起居民用户家用电器损坏时的索赔处理。

第三条 本办法所称的电力运行事故，是指在供电企业负责运行维护的 220 / 380 伏供电线路或设备上因供电企业的责任发生的下列事件：1、在 220/380 伏供电线路上，发生相线与零线接错或三相相序接反；2、在 220 / 380 伏供电线路上，发生零线断线；3、在 220 / 380 伏供电线路上，发生相线与零线互碰；4、同杆架设或交叉跨越时，供电企业的高电压线路导线掉落到 220 / 380 伏线路上或供电企业高电压线路对 220 / 380 伏线路放电。

第四条 由于第三条列举的原因出现若干户家用电器同时损坏时居民用户应及时向当地供电企业投诉，并保持家用电器损坏原状。供电企业在接到居民用户家用电器损坏投诉后应在 24 小时内派员赴现场进行调查、核实。

第五条 属于本办第三条所列事件引起家用电器损坏的供电企业应会同居委会（村委会）或其他有关部门共同对受害居民用户损坏的家用电器名称、型号、数量、使用年月、损坏现象等进行登记和取证。登记笔录材料应由受害居民用户签字确认，作为理赔处理的依据。

第六条 供电企业如能提供证明，居民用户家用电器的损坏是不可抗力、第三人责任、受害者自身过错或产品质量事故等原因引起，并经县级以上电力管理部门核实无误，供电企业不承担赔偿责任。

第七条 从家用电器损坏之日起七日内，受害居民用户未向供电企业投诉并提出索赔要求的，即视为受害者已自动放弃索赔权、超过七日的，供电企业不再负责其赔偿。

第八条 损坏的家用电器经供电企业指定的或双方认可的检修单位检定，认为可以修复的，按本办法第九条规定处理；认为不可修复的，按本办法第十条规定处理。

第九条 对损坏家用电器的修复，供电企业承担被损坏元件的修复责任。修复时应尽可能以原型号、规格的新元件修复；无原型号规格的新元件可供修复时，可采用相同功能的新元件替代。修复所发生的元件购置费、检测费、修理费均由供电企业负担。不属于责任损坏或未损坏的元件，受害居民用户也要求更换时，所发生的元件购置费与修理费应由提出要求者负担。

第十条 对不可修复的家用电器，其购买时间在六个月及以内的，按原购货发票价，供电企业全额予以赔偿；购置时间在六个月以上的，按原购货发票价，并按本规定第十二条规定的使用寿命折旧后的余额，予以赔偿。使用年限已超过本规定第十二条规定仍在使用的，或者折旧后的差额低于原价 10% 的，按原价的 10% 予以赔偿。使用时间以发货票开具的日期为准开始计算。对无法提供购货发票的，应由受害居民用户负责举证，经供电企业核查无误后，以证明出具的购置日期时的国家定价为准，按前款规定清偿。以外币购置的家用电器，按购置时国家外汇牌价折人民币计算其购置价，以人民币进行清偿。清偿后，损坏的家用电器归属供电企业所有。

第十一条 在理赔处理中，供电企业与受害居民用户因赔偿问题达不成协议的，由县级以上电力管理部门调解，调解不成的，可向司法机关申请裁定。

第十二条 各类家用电器的平均使用年限为：电子类：如电视机、音响、录像机、充电器等，使用寿命为 10 年；电机类：如电冰箱、空调器、洗衣机、电风扇、吸尘器等，使用寿命为 12 年；电阻电热类如电饭煲、电热水器、电茶壶、电炒锅等，使用寿命为 5 年；电光源类：白炽灯、气体放电灯、调光灯等，使用寿命为 2 年。

第十三条 供电企业对居民用户家用电器损坏所支付的修理费用或赔偿费，由供电生产成本中列支。

第十四条 第三人责任致使居民用户家用电器损坏的，供电企业应协助受害居民用户向第三人索赔，并可比照本办法进行处理。

第十五条 本办法自 1996 年 9 月 1 日起施行。