

evoenergy

客户章程 配电网络

2020年5月

本《客户章程》覆盖范围

本《Evoenergy客户章程》适用于Evoenergy配电网络用户。Evoenergy是拥有、运营和维护客户所在区域配电网络基础设施（即变电所、电线杆、电缆和电线）的供电公司。Evoenergy为澳大利亚首都领地以及新南威尔士州部分紧邻地区的住宅用户和商业用户供电。

Evoenergy不向客户出具电费账单，因此，如果客户有关于账单方面的问题，需与其售电公司联系。

本《章程》旨在为客户提供有关本公司服务和责任的指南，涉及以下方面的重要信息：

- 供电公司和售电公司的角色
- 供电公司客户的权利和义务
- 客户应何时与本公司联系，如何进行查询或投诉
- 接驳供电
- 截止供电和重新接驳
- 有关客户所在区域供电（计划或意外）中断的相应安排，以及
- 适用于客户的供电服务标准和退款项目。

本《章程》还涉及可能会对供电公司客户的权利和义务产生影响的供电相关法律，包括：

- *National Energy Retail Law Act 2011 (NERL)* 《2011年全国能源零售法案》
- *National Energy Retail Rules (NERR)* 《全国能源零售条例》
- *the Utilities Act 2000 (ACT)* 《2000年公用事业法》
- *the Consumer Protection Code* 《消费者保护守则》，以及
- *the Privacy and Personal Information Protection Act 1998* 《1998年隐私与个人信息保护法》。

本《Evoenergy配电网络客户章程》仅供参考，不具备法律约束力。

供电公司与售电公司的区别是什么？

供电公司：

- 为物业提供电力接驳点及接驳电力
- 截止供电和重新接驳
- 对配电网络相关问题提供应急响应服务
- 负责维持电能质量和供电可靠性
- 调查供电问题，以及
- 抄电表和电表维护（这些电表属于Evoenergy）。

售电公司:

- 可安排进行供电的截断和重连
- 可安排为物业安装电表
- 调查账单问题, 以及
- 根据物业供电成本和用电量收取电网费用和用电费用, 基于二者准备和出具账单。

客户

Evoenergy客户有哪些权利?

作为供电公司, 本公司必须:

- 根据电力相关法规提供安全可靠电力
- 根据电力相关法规, 对接驳至客户物业的配电网络基础设施进行安装和维护
- 通知客户有关当地计划将执行的供电中断
- 如需按计划进入客户物业进行公司电力设备的维护, 对客户进行通知
- 如需进入客户物业, 可应要求出示带照片的正式身份证件
- 应客户要求, 对超出相关电力法规允许范围的任何电力质量变化提供说明
- 应售电公司要求 (在一定情况下可能会收取费用), 提供 (本公司已掌握的) 有关客户电表读数、负载曲线以及功率因子的信息
- 为客户或其电工就本公司建议新增接驳点或更改现有接驳点

的要求提供合理信息

- 为客户提供有关如何保护本公司设备的建议
- 为客户提供一份《投诉和争议解决程序》副本, 以及
- 本公司承诺将根据《Privacy Act 1998 (Cth)》对客户所提供的信息进行保密。

Evoenergy客户有哪些义务?

为协助本公司维护配电网络基础设施安全, 客户在使用配电网络时, 需注意部分自身责任。

客户有责任:

- 遵守与本公司之间签订的任何合同
- 确保为物业接驳供电的承包商或其他人员遵守相关法律、法规和Evoenergy的要求
- 确保本公司拥有其最新地址, 以便发送有关供电的通知
- 在发现任何电力问题时, 通知本公司
- 确保其物业内的电力装置和任何电力设备均处于安全状态且符合相关法律法规规定
- 为其物业内的本公司电力设备 (如电表、电线杆、架空以及地下设备等) 提供合理保护, 以防干扰
- 确保其行为或设备不会对其他客户的电能质量和供电可靠性产生不利影响

- 如果本公司电力设备位于其物业内或附近，确保其行为和/或设备不会损害本公司电力设备的完整性
- 保持其物业内的所有的植被、建筑物和车辆避开架空和地底设备，以及
- 允许本公司人员安全无阻地进入其物业进行抄表或检查和维护公司电力设备（如电表、电线杆、架空和地下设备等），并且在有需要时截止和重新接驳供电。

客户不得：

- 对安装在其物业中的电力设备进行干扰，或让无证人员在电力装置上进行作业
- 让电流绕越电表
- 窃用供给他人地址的电力或为他人提供电力，以及
- 将用于特定目的的定价供电用于其他目的。

若为注册需要使用维生设备（或装置）的客户

如果客户物业已登记有维生设备，则不能被截电。

出现以下情况时，客户应直接与本公司联系：

- 客户物业内有依靠维生设备（或装置）的人员居住（仅限客户尚未与售电公司联系时）
- 依靠维生设备（或装置）的人员不再居住于该物业内或不再

需要该维生设备。

联系我们

什么时候客户应联系Evoenergy?

出现以下情况时，请直接与本公司联系：

- 客户物业内有依靠维生设备（或装置）的人员居住（仅限客户尚未与售电公司联系时）
- 注册需要维生设备（或装置）的人员不再居住于该物业内和/或客户物业的用电量可能出现重大变化
- 出现影响使用电表或其它任何电力设备的变化
- 客户正在计划对现有物业进行开发、扩建或翻新，可能会对本公司电力设备产生干扰，以及
- 客户正计划对物业的布线或电力设备进行改造，改造方式可能对配电网络安全或其他客户的供电质量产生不利影响。

有关新接驳供电、接驳太阳能光伏供电、对现有接驳进行修改、临时用电、以及在本公司电力设备附近进行施工和装修的更多信息，请访问官网<http://www.evoenergy.com.au/>或致电一般咨询电话13 23 86。

欲了解电力设备在物业中所处的位置，请致电1100联系“Dial Before You Dig”。

客户查询和投诉处理

如果客户有任何疑问或尚未解决问题，请致电一般咨询电话13 23 86，以便本公司尽快解决问题。在可能的情况下，本公司将尽力立即解决相关问题。否则，将依据官网所提供之《投诉和争议处理程序》(Complaints and Dispute Handling Procedure) 交由客户问题解决 (Customer Resolutions) 团队处理。客户问题处理专员将于2个工作日内进行确认，并在20个工作日内告知客户投诉结果。

如果客户对有关询问或投诉收到的初次答复不满意，则可要求Evoenergy对投诉进行更高级别的审查。如果客户仍然对结果不满意，则有权将投诉转交至ACT民事及行政仲裁庭 (ACAT)，电话02 6207 7740。

接驳供电

接驳供电

为接驳供电或改造现有电力装置，客户必须向本公司提供以下信息。

- **接驳供电。** 客户必须向本公司提交有关接驳供电或改造电力装置的申请，该申请需明确相关位置以及所需接驳工程的类型。根据工程的规模和复杂程度，可能需要客户提交场地规划、电气主接线图和最大电流需求量。
- **改造现有电力装置。** 客户仍须

向本公司提供接驳供电或改造的申请。

有关基础电网接驳的申请或技术咨询，请访问官网：www.evoenergy.com.au。

或于周一至周五7:30至17:00之间致电Evoenergy：13 23 86。

填写完成的配电网接驳或改造申请可通过电子邮件发送至 networkservicing@evoenergy.com.au。

截止供电与重新接驳

在某些情况下，Evoenergy需要截止和/或重新接驳客户屋宇现有的供电。

截止供电

对本公司而言，社区、员工和承包商的安全是排在第一位的。本公司可能因以下原因截止供电：

- 客户或其售电公司要求截电
- 客户物业被确认为违反安全法规
- 出现需要截电的紧急情况
- 客户物业中存在非法用电情况，或者客户干扰供电或相关电表和电气设备
- 客户未遵守合同条款，或未根据合同支付相应费用，以及
- 客户未能让本公司人员安全进入物业。

以下情况，本公司不能截止供电：

- 该处物业已登记拥有生命维持设备（或装置）
- 客户已按照标准的投诉和争议解决程序向本公司提出与截电因由直接相关的投诉，且该投诉尚未解决
- 客户已向ACAT 提出与截电因由直接相关的投诉，且该投诉尚未解决
- 售电公司要求在极端天气情况下截断供电，以及
- 截电时间属于“受保护的时间”：
 - 周一至周四8:00之前或15:00之后
 - 周五、周末、公共节假日或公共节假日前一天
 - （每年）12月20日至12月31日期间。

恢复供电

一旦物业截电原因得以解决，本公司将在当天重新接驳供电（需在工作日14:00之前接到重新供电的请求），否则将在下一个工作日或双方同意的日期前恢复供电。

区域性计划或意外供电中断

有时，客户所在区域的供电网络基础设施可能因计划或意外造成中断，影响其物业的供电。

有计划电力中断

有时，本公司需要对客户所在区域的供电安排有计划的的中断，以便对配电网络基础设施进

行检查和/或维护（例如清除植被或维修架空电缆）。

本公司将提前至少4个工作日通知客户有关会影响到其物业供电情况的区域性有计划供电中断，以便客户制定适当的应急计划。

该通知将：

- 明确预计的断电日期、时间和持续时间，以及
- 一个24小时咨询电话

意外电力中断

电能质量和供电可靠性受限于多种人为无法控制的因素，包括事故、紧急情况、天气情况、蓄意破坏、系统需求、供电系统的技术局限性，以及包括有关当局指示等他人的行为。

这些因素有时会导致客户所在区域的供电意外中断，影响物业供电。出现意外断电或紧急情况时，本公司将：

- 尽可能尽快电话通知客户有关供电中断的信息，以及预计的恢复时间，并且
- 竭尽全力尽快恢复供电。

电力供应

如果客户对供电有任何疑问，可在周一至周五上午7:30至下午17:00之间致电13 23 86联系本公司，或者在其它所有时段，拨打13 10 93致电24小时故障和紧急情况热线。亦或访问官网 Evoenergy.com.au。

最低服务标准和退款

除非与客户另有协议，否则本公司必须遵守ACT《消费者保护法》中所规定的最低服务标准和退款规定。

本公司最低服务标准和退款方案如下。以下内容将不时变动，同时适用要求将公布于www.icrc.act.gov.au上由独立竞争与监管委员会制定之《消费者保护法》中。

申请退款

如若本公司未能达到最低服务标准，则ACT《消费者保护法》中所规定的退款适用，并将自动从客户零售电力账单扣除。

如若因不可控事件（如紧急情况或第三方行动）导致本公司无法达到最低服务标准，则此类退款不适用。

标准适用项目	服务标准要求	未达标时退款
客户电力接驳时间	本公司将于客户指定要求之日期前为客户接驳电力。 · 如需当天接驳电力，须在工作日当天下午2时前收到接驳电力之要求	\$60每天（最高\$300）

标准适用项目	服务标准要求	未达标时退款
错误截电	本公司将避免出现错误截电。	\$100
回应客户投诉	本公司将尝试尽快解决客户投诉。 在2个工作日内确认收到客户投诉。 在20个工作日内给予答复。	\$20
通知客户有关会影响其物业供电的计划性供电中断（单一事件）	若客户的供电将受直接影响，本公司将至少提前四（4）个工作日对即将到来的计划性供电中断进行通知。	\$50
区域性意外断电后恢复供电	本公司将采取一切合理可行的措施，在意外电力供应中断后12小时内恢复供电。	\$80
电力供应中断总时长（累计）	本公司将采取一切合理可行的措施，尽量减少一个财政年内所有对客户物业造成意外持续性断电的累计时间。	\$100 (>20至<30小时) \$150 (>30至<60小时) \$300 (>60小时)
意外断电频率	本公司将采取一切合理可行的措施，确保一个财政年内对客户物业造成意外持续断电的情况不超过九次。	\$80
获知网络故障后的响应时间	对于可能影响公众健康或损害公众财产的网络故障、问题或担忧，本公司将于获知后6小时内作出反应，所有其它情况的响应时间为48小时。 本公司致力于现场解决问题。如果无法达成，则将告知客户问题处理时间表。	\$60每天 (最高\$300)

索赔

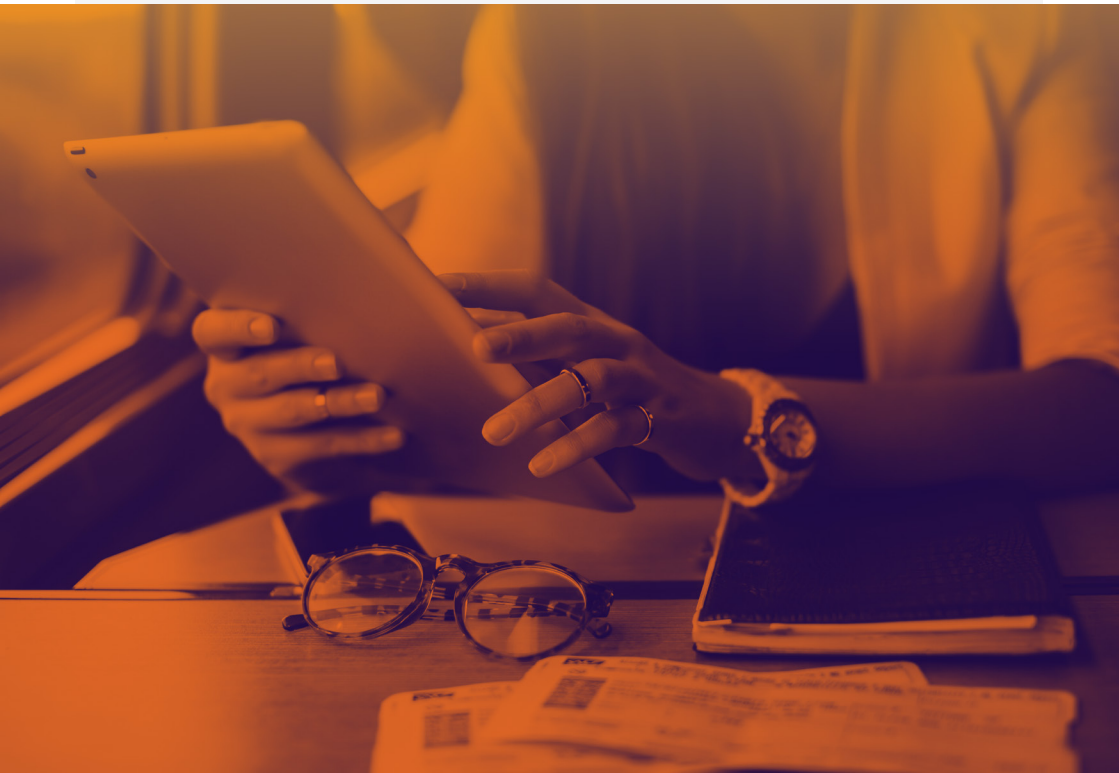
如果客户因Evoenergy的业务活动遭受损失或损坏，则可能有资格提出索赔。本公司将尽力迅速、公正地响应所有索赔要求。

Evoenergy将对因本公司疏忽而直接导致的所有实际（客户）自付费用索赔进行赔偿。所有索赔均根据个案进行调查和评估。Evoenergy不对因第三方或

不受本公司控制的事件（例如事故、天气、蓄意破坏或动植物干扰）造成的损失进行赔偿。

所提供的任何补偿将根据修复损害所需公平合理的费用而定。

请通过官网或电子邮件向索赔部门申报赔偿。官网：<https://www.evoenergy.com.au/legal/making-a-claim>，电邮地址：claims@evoenergy.com.au。





有用的联系方式

Access Canberra 堪培拉市政服务 13 22 81

路灯失明

暴雨相关故障

Icon Water 02 6248 3111

故障、紧急情况与一般咨询

Dial Before you Dig 1100

一般性咨询

13 23 86

紧急情况 and 故障

13 10 93 – 電力

13 19 09 – 天然氣

翻译服务

如果您需要帮助，请拨打以下电话号码。

¿Necesita un intérprete? Llame al número indicado abajo.

هل تحتاج إلى مترجم؟ اتصل بالرقم أدناه.

Trebate li pomoć tumača? Nazovite niže navedeni broj.

Nếu cần sự trợ giúp, xin quý vị gọi số điện thoại dưới đây.

Se avete bisogno di un interprete, chiamate il seguente numero.

Αν χρειάζεστε διερμηνέα, τηλεφωνήστε στον παρακάτω αριθμό.

Jemena Networks (ACT) Pty Ltd (ABN 24 008 552 663) and Icon Distribution Investments Limited (ABN 83 073 025 224) t/as Evoenergy (ABN 76 670 568 688).