

evoenergy

客戶章程

配電網絡

2020年5月

本《客戶章程》覆蓋範圍

本《Evoenergy客戶章程》適用於Evoenergy配電網絡的用戶。Evoenergy是擁有、運營和維護客戶所在區域配電網絡基礎設施（即變電所、電線桿、電纜和電線）的供電公司。Evoenergy為澳大利亞首領地以及新南威爾士州部分緊鄰地區的住宅用戶和商業用戶供電。

Evoenergy不向客戶出具電費賬單，因此，如果客戶有關於賬單方面的問題，需與其售電公司聯繫。

本《章程》旨在為客戶提供有關本公司服務和責任的指南，涉及以下方面的重要信息：

- 供電公司和售電公司的角色
- 供電公司客戶的權利和義務
- 客戶應何時與本公司聯繫，如何進行查詢或投訴
- 接駁供電
- 截止供電和重新接駁
- 有關客戶所在區域供電（計劃或意外）中斷的相應安排，以及
- 適用於客戶的供電服務標準和退款項目。

本《章程》還涉及可能會供電公司客戶的權利和義務產生影響的供電相關法律，包括：

- *National Energy Retail Law Act 2011 (NERL)* 《2011年全國能源零售法案》
- *National Energy Retail Rules (NERR)* 《全國能源零售條例》
- *the Utilities Act 2000 (ACT)* 《2000年公用事業法》
- *the Consumer Protection Code* 《消費者保護守則》，以及
- *the Privacy and Personal Information Protection Act 1998* 《1998年隱私與個人信息保護法》。

本《Evoenergy 配電網絡客戶章程》僅供參考，不具備法律約束力。

供電公司與售電公司的區別是什麼？

供電公司：

- 為屋宇提供電力接駁點及接駁電力
- 截止供電和重新接駁
- 對配電網絡相關問題提供應急響應服務
- 負責維持電能質量和供電可靠性
- 調查供電問題，以及
- 抄讀電錶和電錶維護（這些電錶屬於Evoenergy）。

售電公司:

- 可安排進行供電的截斷和重連
- 可安排為屋宇安裝電錶
- 調查賬單問題，以及
- 根據屋宇供電成本和用電量收取電網費用和用電費用，基於二者準備和出具賬單。

客戶

Evoenergy客戶有哪些權利?

作為供電公司，本公司必須:

- 根據電力相關法規提供安全可靠的電力
- 根據電力相關法規，對接駁至客戶屋宇的配電網絡基礎設施進行安裝和維護
- 通知客戶有關當地計劃將執行的供電中斷
- 如需按計劃進入客戶屋宇進行公司電力設備的維護，對客戶進行通知
- 如需進入客戶屋宇，可應要求出示帶照片的正式身份證件
- 應客戶要求，對超出相關電力法規允許範圍的任何電力質量變化提供說明
- 應售電公司要求（在一定情況下可能會收取費用），提供（本公司已掌握的）有關客戶電錶讀數、負載曲線以及功率因數的信息
- 為客戶或其電工就本公司建議新增接駁點或更改現有接駁點

的要求提供合理信息

- 為客戶提供有關如何保護本公司設備的建議
- 為客戶提供一份《投訴和爭議解決程序》副本，以及
- 本公司承諾將根據《Privacy Act 1998 (Cth)》對客戶所提供的信息進行保密。

Evoenergy客戶有哪些義務?

為協助本公司維護配電網絡基礎設施安全，客戶在使用配電網絡時，需注意部分自身責任。

客戶有責任:

- 遵守與本公司之間簽訂的任何合同
- 確保為屋宇接駁供電的承包商或其他人員遵守相關法律、法規和Evoenergy的要求
- 確保本公司擁有其最新地址，以便發送有關供電的通知
- 在發現任何電力問題時，通知本公司
- 確保其屋宇內的電力裝置和任何電力設備均處於安全狀態且符合相關法律法規規定
- 為其屋宇內的本公司電力設備（如電錶、電線桿、架空以及地下設備等）提供合理保護，以防干擾
- 確保其行為或設備不會對其他客戶的電能質量和供電可靠性產生不利影響

- 如果本公司電力設備位於其屋宇內和/或附近，確保其行為或設備不會損害本公司電力設備的完整性
- 保持其屋宇內的所有的植被、建築物 and 車輛避開架空和地底設備，以及
- 允許本公司人員安全無阻地進入其屋宇進行抄錶或檢查和維護公司電力設備（如電錶、電線桿、架空和地下設備等），並且在有需要時截止和重新接駁供電。

客戶不得：

- 對安裝在其屋宇中的電力設備進行干擾，或讓無證人員在電力裝置上進行作業
- 讓電流繞越電錶
- 竊用供給他人地址的電力或為他人提供電力，以及
- 將用於特定目的的定價供電用於其他目的。

若為註冊需要使用維生設備（或裝置）的客戶

如果客戶屋宇登記有維生設備，則不能被截電。

出現以下情況時，客戶應直接與本公司聯繫：

- 客戶屋宇內有依靠維生設備（或裝置）的人員居住（僅限客戶尚未與售電公司聯繫時）
- 依靠維生設備（或裝置）的人員不再居住於該物業內或不再

需要該維生設備。

聯係我們

什麼時候客戶應聯繫 Evoenergy?

出現以下情況時，請直接與本公司聯繫：

- 客戶屋宇內有依靠維生設備（或裝置）的人員居住（僅限客戶尚未與售電公司聯繫時）
- 註冊需要維生設備（或裝置）的人員不再居住於客戶屋宇內和/或客戶屋宇的用電量可能出現重大變化和/或出現影響使用電錶或其它任何電力設備的變化
- 客戶正在計劃對現有屋宇進行開發、擴建或翻新，可能會對本公司電力設備產生干擾，以及
- 客戶正計劃對屋宇的佈線或電力設備進行改造，改造方式可能對配電網絡安全或其他客戶的供電質量產生不利影響。

有關新接駁供電、接駁太陽能光伏供電、對現有接駁進行修改、臨時用電、以及在本公司電力設備附近進行施工和裝修的更多信息，請訪問官網<http://www.evoenergy.com.au/>或致電一般諮詢電話13 23 86。

欲了解電力設備在屋宇中所處的位置，請致電1100聯繫“Dial Before You Dig”。

客戶查詢和投訴處理

如果客戶有任何疑問或尚未解決之問題，請致電一般諮詢電話13 23 86，以便本公司盡快解決問題。在可能的情況下，本公司將盡力立即解決相關問題。否則，將依據官網所提供之《投訴和爭議處理程序》（Complaints and Dispute Handling Procedure）交由客戶問題解決（Customer Resolutions）團隊處理。客戶問題處理專員將於2個工作日內進行確認，並在20個工作日內告知客戶投訴結果。

如果客戶對有關詢問或投訴收到的初次答復不滿意，則可要求Evoenergy對投訴進行更高級別的審查。如果客戶仍然對結果不滿意，則有權將投訴轉交至ACT民事及行政仲裁庭（ACAT），電話02 6207 7740。

接駁供電

接駁供電

為接駁供電或改造現有電力裝置，客戶必須向本公司提供以下信息。

- **接駁供電。**客戶必須向本公司提交有關接駁供電或改造電力裝置的申請，該申請需明確相關位置以及所需接駁工程的類型。根據工程的規模和複雜程度，可能需要客戶提交場地規劃、電氣主接線圖和最大電流需求量。
- **改造現有電力裝置。**客戶仍須

向本公司提供接駁供電或改造的申請。

有關基礎電網接駁的申請或技術諮詢，請訪問官網：www.evoenergy.com.au。

或於週一至週五7:30至17:00之間致電Evoenergy：13 23 86。

填寫完成的配電網絡接駁或改造申請可通過電子郵件發送至networkservicing@evoenergy.com.au。

截止供電與重新接駁

在某些情況下，Evoenergy會需要截止和/或重新接駁客戶屋宇現有的供電。

截止供電

對本公司而言，社區、員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電：

- 客戶或其售電公司要求截電
- 客戶屋宇被確認為違反安全法規
- 出現需要截電的緊急情況
- 客戶屋宇中存在非法用電情況，或者客戶干擾供電或相關電錶和電氣設備
- 客戶未遵守合同條款，或未根據合同支付相應費用，以及
- 客戶未能讓本公司人員安全進入屋宇。

以下情況，本公司不能截止供電：

- 該處屋宇已登記擁有生命維持設備（或裝置）
- 客戶已按照標準的投訴和爭議解決程序向本公司提出與截電因由直接相關的投訴，且該投訴尚未解決
- 客戶已向ACAT提出與截電因由直接相關的投訴，且該投訴尚未解決
- 售電公司要求在極端天氣情況下截斷供電，以及
- 截電時間屬於“受保護時間”：
 - 週一至週四8:00之前或15:00之後
 - 週五、週末、公共節假日或公共節假日前一天
 - （每年）12月20日至12月31日期間

恢復供電

一旦屋宇截電原因得以解決，本公司將在當天重新接駁供電（需在工作日14:00之前接到重新供電的請求），否則將在下一個工作日或雙方同意的日期前恢復供電。

區域性計劃或意外供電中斷

有時，客戶所在區域的供電網絡基礎設施可能因計劃或意外造成中斷，影響其屋宇的供電。

有計劃電力中斷

有時，本公司需要對客戶所在區域的供電安排有計劃的中斷，以便對配電網絡基礎設施進行檢查和/或維護（例如清除植被或維修架空電纜）。

本公司將提前至少4個工作日通知客戶有關會影響到其屋宇供電情況的區域性有計劃供電中斷，以便客戶制定適當的應急計劃。

該通知將：

- 明確預計的斷電日期、時間和持續時間，以及
- 一個24小時諮詢電話。

意外電力中斷

電能質量和供電可靠性受限於多種人為無法控制的因素，包括事故、緊急情況、天氣情況、蓄意破壞、系統需求、供電系統的技術局限性，以及包括有關當局指示等他人的行為。

這些因素有時會導致客戶所在區域的供電意外中斷，影響屋宇供電。出現意外斷電或緊急情況時，本公司將：

- 盡可能盡快電話通知客戶有關供電中斷的信息，以及預計的恢復時間，並且
- 竭盡全力盡快恢復供電。

電力供應

如果客戶對供電有任何疑問，可在週一至週五上午7:30至下午17:00之間致電13 23 86聯繫本公司，或者在其它所有時段，撥打13 10 93致電24小時故障和緊急情況熱線。亦或訪問官網 Evoenergy.com.au。

最低服務標準和退款

除非與客戶另有協議，否則本公司必須遵守ACT《消費者保護法》中所規定的最低服務標準和退款規定。

本公司最低服務標準和退款方案如下。以下內容將不時變動，同時適用要求將公佈於www.icrc.act.gov.au上由獨立競爭與監管委員會制定之《消費者保護法》中。

申請退款

如若本公司未能達到最低服務標準，則ACT《消費者保護法》中所規定的退款適用，並將自動從客戶零售電力賬單扣除。

如若因不可控事件（如緊急情況或第三方行動）導致本公司無法達到最低服務標準，則此類退款不適用。

標準適用項目	服務標準要求	未達標時退款
客戶電力接駁時間	本公司將於客戶指定要求之日期前為客戶接駁電力。 • 如需當天接駁電力，須在工作日當天下午2時前收到接駁電力之要求	\$60每天（最高\$300）

標準適用項目	服務標準要求	未達標時退款
錯誤截電	本公司將避免出現錯誤截電。	\$100
回應客戶投訴	本公司將嘗試盡快解決客戶投訴。 在2個工作日內確認收到客戶投訴。 在20個工作日內給予答復。	\$20
通知客戶有關會影響其屋宇供電的計劃性供電中斷（單一事件）	若客戶的供電將受直接影響，本公司將至少提前四（4）個工作日對即將到來的計劃性供電中斷進行通知。	\$50
區域性意外斷電後恢復供電	本公司將採取一切合理可行的措施，在意外電力供應中斷後12小時內恢復供電。	\$80
電力供應中斷總時長（累計）	本公司將採取一切合理可行的措施，盡量減少一個財政年內所有對客戶物業造成意外持續性斷電的累計時間。	\$100 (>20至<30小時) \$150 (>30至<60小時) \$300 (>60小時)
意外斷電頻率	本公司將採取一切合理可行的措施，確保一個財政年內對客戶物業造成意外持續斷電的情況不超過九次。	\$80
獲知網絡故障後的響應時間	對於可能影響公眾健康或損害公眾財產的網絡故障、問題或擔憂，本公司將於獲知後6小時內作出反應，所有其它情況的響應時間為48小時。 本公司致力於現場解決問題。如果無法達成，則將告知客戶問題處理時間表。	\$60每天（最高\$300）

索賠

如果客戶因Evoenergy的業務活動遭受損失或損壞，則可能有資格提出索賠。本公司將盡力迅速、公正地回應所有索賠要求。

Evoenergy將對因本公司疏忽而直接導致的所有實際（客戶）自付費用索賠進行賠償。所有索賠均根據個案進行調查和評估。

Evoenergy不對因第三方或不受本公司控制的事件（例如事故、天氣、蓄意破壞或動植物干擾）造成的損失進行賠償。

所提供的任何補償將根據修復損害所需公平合理的費用而定。

請通過官網或電子郵件向索賠部門申報賠償。官網：<https://www.evoenergy.com.au/legal/making-a-claim>，電郵地址：claims@evoenergy.com.au。





有用的聯繫方式

Access Canberra 堪培拉市政服務 13 22 81

路燈失明

暴雨相關故障

Icon Water 02 6248 3111

故障、緊急情況與一般諮詢

Dial Before you Dig 1100

一般性諮詢

13 23 86

緊急情況和故障

13 10 93 – 電力

13 19 09 – 天然氣

翻譯服務

如果您需要幫助，請打以下電話號碼。

¿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).