

evoenergy

गैस नेटवर्क के लिए ग्राहक चार्टर

जून 2020

इस ग्राहक चार्टर में किसे शामिल किया गया है?

यह Evoenergy ग्राहक चार्टर गैस नेटवर्क से जुड़े ग्राहक के रूप में आपके अधिकारों और दायित्वों की रूपरेखा तैयार करता है। Evoenergy एक प्राकृतिक गैस वितरक है, जो ऑस्ट्रेलियाई राजधानी क्षेत्र (ACT) और न्यू साउथ वेल्स (NSW) के कुछ हिस्सों में गैस के बुनियादी ढांचे का मालिक है। Evoenergy ACT और न्यू साउथ वेल्स के क्षेत्रों में रिहाइशी और कारोबारी दोनों तरह के ग्राहकों को गैस उपलब्ध कराता है।

Evoenergy ग्राहकों को गैस के बिल नहीं देता, इसलिए अगर आपके पास बिल बनाने से जुड़ा कोई भी सवाल है, तो आपको अपने रिटेलर से बात करनी होगी।

इस चार्टर का उद्देश्य के ग्राहकों के लिए हमारी सेवाओं और जिम्मेदारियों का मार्गदर्शक बनना है। इसमें आपको निम्नलिखित बातों पर जरूरी जानकारी मिलेगी:

- गैस वितरक और गैस रिटेलर की भूमिकाएँ
- एक गैस वितरक का ग्राहक होने के नाते आपके अधिकार और दायित्व
- आपको हमसे कब संपर्क करना चाहिए और पूछताछ या शिकायत कैसे करें
- आपकी गैस आपूर्ति के कनेक्शन के लिए इंतज़ाम
- आपकी गैस आपूर्ति को अस्थायी रूप से काटने और फिर से जोड़ने की व्यवस्था
- आपकी गैस आपूर्ति को बंद करने (डिकमीशनिंग) की व्यवस्था
- आपके क्षेत्र में गैस आपूर्ति को नियोजित और अनियोजित तौर पर रोकने के लिए इंतज़ाम, और
- आपकी गैस आपूर्ति के लिए लागू सेवा मानक और छूट।

यह चार्टर उन उचित ऊर्जा कानूनों के बारे में

भीबताता है जो एक गैस वितरक के ग्राहक के तौर पर आपके अधिकारों और दायित्वों को प्रभावित कर सकते हैं, और इनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- राष्ट्रीय ऊर्जा खुदरा कानून (ACT) अधिनियम 2012 (ACT)
- राष्ट्रीय ऊर्जा खुदरा कानून (अभियोग) अधिनियम 2012 (NSW)
- राष्ट्रीय ऊर्जा खुदरा नियम
- राष्ट्रीय गैस (दक्षिण ऑस्ट्रेलिया) अधिनियम 2008
- राष्ट्रीय गैस नियम
- उपयोगिता अधिनियम 2000 (the Utilities Act 2000) (ACT)
- गैस आपूर्ति अधिनियम 1996 (NSW)
- ACT उपभोक्ता संरक्षण कोड (ACT Consumer Protection Code), और
- निजता अधिनियम 1998

इस Evoenergy ग्राहक चार्टर को सिर्फ जानकारी देने के उद्देश्यों के लिए तैयार किया गया है और यह कानूनी रूप से बाध्यकारी दस्तावेज़ नहीं है।

आपके गैस वितरक और आपके गैस रिटेलर में क्या अंतर है?

आपका वितरक:

- परिसर के लिए गैस के कनेक्शन का इंतज़ाम करता है और उसे उपलब्ध कराता है
- मीटर तक और उसके सहित वितरण नेटवर्क के सभी रखरखाव, अपग्रेड और विस्तार कार्य का संचालन करता है
- ग्राहक परिसर में नए कनेक्शन देता है, कनेक्शन में बदलाव करता है और कनेक्शन संबंधी अन्य सेवाएं देता है
- आपूर्ति की गुणवत्ता और विश्वसनीयता बनाए रखने के लिए जिम्मेदार है

- गैस मीटर की रीडिंग करता है और रिटेलर्स को गैस की खपत की जानकारी प्रदान करता है
- गैस नेटवर्क प्रबंधन और संबंधित सेवाओं से संबंधित गैस संबंधी आपात स्थितियों, पृछताछ और शिकायतों का जवाब देता है

हम नए कनेक्शन देने, कनेक्शन में बदलाव करने और अन्य कनेक्शन सेवाएँ देने के लिए आपके और आपके रिटेलर के साथ मिलकर काम करते हैं। Evoenergy ने अपनी संपत्तियों का प्रबंधन करने और अपने ग्राहकों को सेवाएँ देना का जिम्मा जेमेना एसेट मैनेजमेंट को सौंपा है

आपका रिटेलर:

- ग्राहक परिसर में नए कनेक्शन और कनेक्शन में बदलाव की व्यवस्था कर सकता है
- ग्राहक परिसर को डिस्कनेक्ट और फिर से कनेक्ट करने के लिए आपके वितरक के साथ बातचीत कर सकता है
- बिल तैयार करने से जुड़े मुद्दों की छानबीन करता है, और
- आप जितनी गैस का इस्तेमाल करते हैं उसके आधार पर बिल तैयार करके भेजते हैं, जिसके साथ एक नेटवर्क शुल्क भी शामिल होता है, जो आपके परिसर में गैस की आपूर्ति करने का खर्चा दिखाता है

एक ग्राहक के रूप में, आप अपना गैस रिटेलर चुन सकते हैं। गैस रिटेलर्स की सूची ऑस्ट्रेलियाई ऊर्जा नियामक की वेबसाइट aer.gov.au पर उपलब्ध है

एक Evoenergy ग्राहक होने के नाते आपको क्या अधिकार हैं?

आपका गैस वितरक होने के नाते हम आपको निम्नलिखित उपलब्ध कराने के लिए बाध्य हैं:

- उचित गैस कानूनों के अनुसार सुरक्षित और भरोसेमंद गैस की आपूर्ति करना
- संबंधित गैस कानूनों के अनुसार आपके

परिसर में मीटर के आउटलेट तक गैस वितरण नेटवर्क के बुनियादी ढांचे की स्थापना और रखरखाव

- आपके क्षेत्र में गैस आपूर्ति की योजनाबद्ध रुकावटों की सूचना
- हमारी गैस संपत्तियों के नियोजित रखरखाव की स्थिति में हमारे द्वारा आपके परिसर में प्रवेश करने की आवश्यकता की सूचना
- अगर हम आपके परिसर का इस्तेमाल करते हैं, तो आपके अनुरोध पर आपको आधिकारिक फोटो पहचान पत्र दिखाना
- आपको या आपके रिटेलर को आपकी गैस खपत या हमारे शुल्कों के बारे में जानकारी देना
- किसी प्रस्तावित नई स्थापना या आपके मौजूदा कनेक्शन में बदलाव के लिए नेटवर्क कनेक्शन के बारे में आपको या आपके ठेकेदार को हमारी ज़रूरतों की उचित जानकारी देना
- हमारे उपकरणों की रक्षा करने के लिए क्या ज़रूरी है इस बारे में सलाह देना
- Evoenergy ग्राहक के रूप में अगर आपकी उचित ज़रूरतों को पूरा करने के लिए अगर परामर्श आवश्यक या उपयुक्त है, तो आपको एक प्रासंगिक दुभाषिया सेवा प्रदान करना
- आपको हमारी शिकायत और विवाद समाधान प्रक्रिया की एक प्रति की पहुँच देना, और
- वचनबद्ध होना कि आप हमें जो भी जानकारी देते हैं उसे गोपनीय माना जाएगा और *निजता अधिनियम 1998 (Privacy Act 1998) (Cth)* के अनुसार संभाला जाएगा

एक Evoenergy ग्राहक होने के नाते आपके क्या दायित्व हैं?

अगर आप हमारे नेटवर्क का इस्तेमाल करते हैं तो एक सुरक्षित गैस वितरण आधारीक ढाँचे को बरकरार रखने में हमारी मदद करने के लिए ऐसी कई ग्राहक जिम्मेदारियाँ हैं जिनकी जानकारी आपको होनी चाहिए।

यह आपकी जिम्मेदारी है कि आप:

- हमारे और आपके बीच हुए किसी भी समझौते का पालन करें
- सुनिश्चित करें कि आपके लिए कनेक्शन के काम करने वाले ठेकेदार या दूसरे व्यक्ति उचित कानूनों, नियमों और Evoenergy की ज़रूरतों का पालन करते हैं
- सुनिश्चित करें कि गैस की आपूर्ति और सेवाओं के बारे में आपको सूचनाएँ भेजने के लिए हमारे पास आपका सबसे नया पता है
- जैसे ही आपको इनका पता चलता है, हमें अपनी गैस की आपूर्ति से जुड़ी समस्याओं की जानकारी दें
- सुनिश्चित करें कि आपके परिसर में गैस से जुड़ी स्थापना और गैस के दूसरे उपकरणों की देखरेख सुरक्षित स्थिति में की जाती है और वे उचित कानूनों और नियमनों का पालन करते हैं
- अपने परिसर में मौजूद हमारी गैस-संबंधी संपत्तियों (उदा. मीटर, पाइप लाइन और संबंधित उपकरण) की छेड़छाड़ से उचित सुरक्षा करें
- सुनिश्चित करें कि आपके काम या उपकरण आपके परिसर में या उनसे सटी हई जगहों पर मौजूद हमारी गैस संपत्तियों को प्रामाणिकता को कम नहीं करते
- मीटर पढ़ने या हमारी गैस संपत्तियों (जैसे, मीटर, पाइपिंग और संबंधित गैस उपकरण) का निरीक्षण करने और उन्हें बनाए रखने के लिए हमें आपके परिसर में सुरक्षित और अप्रतिबंधित पहुंच की

अनुमति दें और यदि आवश्यक हो, तो अपनी गैस आपूर्ति को डिस्कनेक्ट और पुनः कनेक्ट करने दें

ग्राहक को कौन सी चीज़ें बिलकुल नहीं करनी चाहिए?

आप निम्नलिखित काम बिलकुल नहीं कर सकते:

- अपने परिसर में हमारी लगाई गई गैस-संबंधी संपत्तियों से छेड़छाड़ करना या किसी अयोग्य कर्मचारी को अपनी गैस स्थापना पर काम करने देना
- गैस के मीटर की अनदेखी करने देना
- किसी दूसरे पते पर आपूर्ति की गई गैस का इस्तेमाल करना या किसी दूसरे व्यक्ति को गैस की आपूर्ति करना, और
- किसी खास उद्देश्य प्रशुल्क के तहत आपूर्ति की गई गैस को किसी दूसरे उद्देश्य के लिए इस्तेमाल करने की अनुमति देना।

हमसे संपर्क करना

ग्राहकों को Evoenergy से कब संपर्क करना चाहिए?

आपको किसी खराबी या निम्नलिखित आपातक स्थिति की रिपोर्ट करने के लिए 13 19 09 पर हमारी खराबी और आपात स्थिति लाइन से संपर्क करना चाहिए:

- गैस पाइप में क्षति - मुख्य रूप से खुदाई के दौरान क्षतिग्रस्त हो जाना
- गैस लीक - आपको एक सड़े अंडे की गंध महसूस हो सकती है
- गैस नेटवर्क इन्फ्रास्ट्रक्चर को नुकसान - खुले और क्षतिग्रस्त उपकरण या इन्फ्रास्ट्रक्चर

आपको निम्नलिखित परिस्थितियों में हमारी सामान्य पूछताछ लाइन 13 23 86 पर सीधे हमसे संपर्क करना चाहिए:

- गैस नेटवर्क से संबंधित सभी पूछताछ, सुझाव और छूट के लिए

- आपके काउंसिल से प्राप्त पते के बदलाव के बारे में हमें सूचित करने के लिए
- यदि आप एक रियल एस्टेट डेवलपर हैं और नए गैस कनेक्शनों की व्यवस्था करना चाहते हैं
- रियल एस्टेट कार्य के लिए
- अगर आपके परिसर में उपयोग की जाने वाली गैस की मात्रा में बहुत बड़ा बदलाव हुआ है
- अगर हमारे मीटर या हमारी किसी अन्य गैस संपत्ति तक पहुंच को प्रभावित करने वाले बदलाव किए गए हैं
- मीटर का स्थान बदलवाने में सहायता के लिए
- अगर मौजूदा परिसर में किसी ऐसे नए निर्माण या विस्तार या नवीकरण की योजना बनाई जा रही है, जो हमारी गैस संबंधी संपत्तियों में हस्तक्षेप कर सकते हैं, और
- अगर आपकी अपने परिसर में पाइप लाइन या संबद्ध उपकरणों को इस तरह से बदलने की योजना है, जो गैस वितरण नेटवर्क की सुरक्षा को जोखिम में डाल सकती है या अन्य ग्राहकों को गैस की आपूर्ति की गुणवत्ता को प्रभावित कर सकती है

अगर आप भवन निर्माण या ऐसा नवीनीकरण कार्य शुरू करने की योजना बना रहे हैं, जो हमारी भूमिगत संपत्तियों को नुकसान पहुंचा सकता है, तो कृपया खुदाई करवाने से पहले 1100 पर फोन करें। अधिक जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट evoenergy.com.au पर सुरक्षा सलाह अनुभाग देखें

जीवन रक्षक उपकरण

अगर आपके पास कोई ऐसा उपकरण है, जो जीवन रक्षक है और गैस द्वारा संचालित है, तो कृपया एक ऐसे ग्राहक के रूप में जिसे गैस द्वारा संचालित जीवन रक्षक उपकरण की आवश्यकता है, अपना विवरण दर्ज करने

के लिए अपने रिटेलर या Evoenergy से संपर्क करें।

अगर आप गैस-संचालित जीवन रक्षक उपकरण के लिए पंजीकृत हैं, तो यह सुनिश्चित करना हमारा दायित्व है कि आपकी गैस आपूर्ति अप्रत्याशित रूप से रुके नहीं और आपको नियोजित आउटेज की पर्याप्त सूचना मिले।

ग्राहक पूछताछ और शिकायतें

Evoenergy में हम अपने ग्राहकों को महत्व देते हैं और आपकी प्रतिक्रिया की सराहना करते हैं। अगर आपने असामान्य सेवा प्राप्त की है या अगर आपकी इस बारे में कोई टिप्पणी या सुझाव है कि हम अपनी सेवा और उत्पादों को कैसे बेहतर बना सकते हैं, तो हम आपके सुझाव या राय जानना चाहेंगे।

अगर आपके पास कोई सवाल या शिकायत है, तो कृपया हमारे सामान्य पूछताछ नंबर 13 23 86 पर कॉल करें ताकि हम जितनी जल्दी हो सके आपकी समस्या को सुलझा सकें। जहाँ संभव होगा हम औपचारिक रूप से आपकी पूछताछ या शिकायत को तुरंत दूर करने की कोशिश करेंगे। नहीं तो हम आपको 20 व्यावसायिक दिनों के अंदर आपकी शिकायत के नतीजे की जानकारी दे देंगे।

अपने गैस बिल या अपने गैस खाते से संबंधित सभी पूछताछ और शिकायतों के लिए, कृपया अपने गैस रिटेलर से संपर्क करें, क्योंकि वे सीधे इनका प्रबंधन करते हैं। आपके रिटेलर का संपर्क विवरण अपने गैस बिल पर देखा जा सकता है।

अगर आप अपनी शुरुआती पूछताछ से मिले जवाब से खुश नहीं हैं, तो आप Evoenergy में किसी उच्चतर स्तर पर अपनी शिकायत पर दोबारा गौर किए जाने का अनुरोध कर सकते हैं। अगर इसके बाद भी आप नतीजे से खुश नहीं हुए, तो आपके पास अपनी शिकायत को 02 6207 7740 पर ACT नागरिक और प्रशासनिक न्यायाधिकरण (Civil and Administrative Tribunal) (ACAT) के पास भेजने का अधिकार है।

आपकी गैस आपूर्ति का कनेक्शन

अगर आपको अपने परिसर में एक नए प्राकृतिक गैस कनेक्शन की आवश्यकता है या अपने कनेक्शन के लिए किसी अन्य उपकरण को जोड़ने या उसमें बदलाव करने की आवश्यकता है, तो कृपया अपने रिटेलर से संपर्क करें। अगर आप एक रियल एस्टेट डेवलपर हैं और आपको नए कनेक्शन की आवश्यकता है, तो आप सीधे हमारे पास आवेदन कर सकते हैं।

नए गैस कनेक्शन के लिए आवेदन करना

आप नए गैस कनेक्शन के लिए निम्नलिखित तरीकों से आवेदन कर सकते हैं:

- नए गैस कनेक्शन के लिए गैस रिटेलर के माध्यम से आवेदन कर सकते हैं और आपका रिटेलर आपकी ओर से हमें एक आवेदन जमा करेगा (रिटेलर्स की सूची ऑस्ट्रेलियाई ऊर्जा नियामक की वेबसाइट aer.gov.au पर उपलब्ध है)
- आप हमें सीधे evoenergy.com.au पर भी आवेदन कर सकते हैं

आवेदन प्राप्त करने के 10 व्यावसायिक दिनों के भीतर, हम आपको या आपके रिटेलर को बताएंगे कि आपको एक बुनियादी या तय किए गए कनेक्शन की आवश्यकता है।

अगर आपके आवेदन के अनुसार आपको तय किए गए कनेक्शन की आवश्यकता है, तो तय किए गए कनेक्शन की प्रक्रिया लागू की जाएगी।

अगर आपके आवेदन के अनुसार आपको बुनियादी कनेक्शन की आवश्यकता है, तो हम आपके रिटेलर (या आपको) को ऊपर बताई गई समय सीमा के भीतर एक कनेक्शन का प्रस्ताव पेश करेंगे (कृपया ध्यान दें कि तुरंत कनेक्शन के लिए, कोई प्रस्ताव पेश नहीं किया जाएगा, क्योंकि बुनियादी कनेक्शन के लिए प्रचलित सामान्य प्रस्ताव को स्वचालित रूप से स्वीकृत माना जाएगा)।

कनेक्शन का प्रस्ताव किए जाने के बाद,

आपके रिटेलर (या आपके पास) के पास उसे स्वीकार करने के लिए 45 व्यावसायिक दिन होते हैं।

प्रस्ताव स्वीकार किए जाने के बाद, हम आपके कनेक्शन पर 10 व्यावसायिक दिनों के भीतर काम शुरू करेंगे और 90 व्यावसायिक दिनों के भीतर आपके कनेक्शन पर काम पूरा कर देंगे, बशर्ते कोई अन्य समय-सीमा निर्धारित न की गई हो।

बुनियादी कनेक्शन सेवा

बुनियादी कनेक्शन सेवा एक ऐसा कनेक्शन होता है, जहां आपके परिसर से सटी गैस प्रणाली में किसी एक्सटेंशन या संशोधन की आवश्यकता नहीं होती है, ताकि उसे सीधे हमारे गैस नेटवर्क से कनेक्ट किया जा सके। बुनियादी कनेक्शन की निम्नलिखित विशेषताएं होती हैं:

- गैस की आपूर्ति केवल आवासीय उद्देश्यों के लिए होती है
- मीटर भवन के बाहरी ओर स्थित होगा और भवन के सामने से दो मीटर से अधिक दूर नहीं होगा
- प्राकृतिक गैस की आपूर्ति कुक-टॉप, रूम हीटिंग और पानी गर्म करने के लिए होती है, जिसकी कुल क्षमता अधिकतम 320MJ होती है
- परिसर में गैस कनेक्शन सेवा के लिए प्रवेश स्थान और परिसर में मीटर के स्थान के बीच की दूरी 25 मीटर से अधिक नहीं होगी
- परिसर की सीमा और मीटर के स्थान के बीच कोई अवरोध, दीवार या 3 मीटर से ऊंची कोई सीढ़ी नहीं होगी और
- परिसर ऐसे अधिक यातायात वाले मार्ग पर स्थित नहीं होना चाहिए, जहां यातायात नियंत्रण की आवश्यकता हो।

तय की गई कनेक्शन सेवा

अगर आपका प्रस्तावित कनेक्शन बुनियादी कनेक्शन की श्रेणी में नहीं आ सकता है, तो आपका रिटेलर (या आप) कनेक्शन के लिए हमसे बातचीत कर सकता है। इसके अलावा, अगर आप एक बुनियादी कनेक्शन के लिए पात्र हैं, लेकिन आपकी कनेक्शन आवश्यकताएं अनूठी हैं, तो आपका रिटेलर (या आप) कनेक्शन के लिए हमारे साथ बातचीत कर सकते हैं।

सामान्य तौर पर, बुनियादी कनेक्शन की तुलना में तय किए गए कनेक्शन अधिक जटिल होते हैं और ऐसे कनेक्शन की डिजाइन तैयार करने और कनेक्शन को लागू करने के लिए हमें अतिरिक्त प्रयास की आवश्यकता होती है। अगर आपका रिटेलर (या आप) हमारे साथ कनेक्शन के लिए बातचीत करते हैं, तो Evoenergy आपके रिटेलर (या आप) से तय करने के लिए शुल्क ले सकता है।

तय किए गए कनेक्शन के डिजाइन और कार्यान्वयन कार्य की जटिलता के कारण, साथ ही साथ दोनों पक्षों के बीच आवश्यक सूचनाओं के आदान-प्रदान के कारण तय किए गए कनेक्शन में अधिक समय लगता है।

किसी कनेक्शन पर बातचीत करने के लिए, दोनों पक्षों का दायित्व है कि वे सद्भावना पूर्ण तरीके से चर्चा करें। इसके लिए दोनों पक्षों की ओर से व्यावसायिक जानकारी के आदान-प्रदान की आवश्यकता होती है और प्रत्येक पक्ष को गोपनीयता समझौतों पर हस्ताक्षर करने की आवश्यकता हो सकती है, क्योंकि आदान-प्रदान की गई कुछ जानकारी व्यावसायिक रूप से संवेदनशील हो सकती है।

Evoenergy को निम्नलिखित व्यावसायिक जानकारी प्रदान करनी होगी:

- तय किए गए कनेक्शन सेवा की प्रकृति का विवरण, जिसमें यह शामिल है कि इस सेवा के भाग के रूप में Evoenergy कनेक्शन के आवेदक को क्या प्रदान करेगा
- वे नियम और शर्तें, जिन के अनुसार

Evoenergy कनेक्शन आवेदक को तय की गई कनेक्शन सेवा प्रदान करेगा

- कनेक्शन के आवेदक को तय की गई कनेक्शन सेवा प्रदान करने के लिए कनेक्शन शुल्क का एक अनुमान
- अनुमान का ब्योरा, जिस के अनुसार कनेक्शन शुल्क की गणना की जाती है
- कनेक्शन शुल्क मापदंड लागू करने में Evoenergy द्वारा लागू की गई मान्यताओं का ब्योरा
- अगर कनेक्शन के आवेदक ने आपूर्ति को कवर करने के लिए चर्चा विस्तृत करने का चयन किया है।

बदले में, आपका रिटेलर आपकी ओर से हमारे साथ निम्नलिखित को साझा करने के लिए बाध्य है:

- आपके कॉर्पोरेट ढांचे का विवरण
- साख और वाणिज्यिक जोखिम के लिए प्रासंगिक वित्तीय विवरण
- संपत्ति का स्वामित्व
- तय की गई कनेक्शन सेवा के लिए आवेदन हेतु प्रासंगिक तकनीकी जानकारी
- तय की गई कनेक्शन सेवा के लिए आवेदन हेतु प्रासंगिक वित्तीय जानकारी और
- अनुरोध किए गए नए गैस कनेक्शन का विवरण

तय किए गए कनेक्शन के बारे में अधिक जानकारी के लिए, हमारा निगोशियेशन फ्रेमवर्क देखें, जो कि हमारी वेबसाइट evoenergy.com.au पर उपलब्ध है

तुरंत कनेक्शन

अगर आपका नया कनेक्शन बुनियादी कनेक्शन सेवा के रूप में वर्गीकृत किया गया है, तो आप तुरंत कनेक्शन के लिए पात्र हैं। अगर आपका कनेक्शन तुरंत की श्रेणी में आता है, तो आपको भौतिक रूप से प्रस्ताव दस्तावेज़ नहीं मिलेगा, क्योंकि प्रस्ताव को स्वचालित रूप से स्वीकृत माना जाता है।

वे नियम और शर्तें, जो आपकी कनेक्शन सेवा पर लागू होती हैं

आपकी कनेक्शन सेवा पर लागू होने वाली नियम और शर्तें, हमारी ओर से आपके रिटेलर (या आपको) को प्रदान किए जाने वाले कनेक्शन ऑफ़र में निर्धारित की गई हैं। बुनियादी कनेक्शन सेवाओं के लिए यह प्रस्ताव हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध बुनियादी कनेक्शन सेवाओं के लिए प्रचलित सामान्य प्रस्ताव होगा। अगर आप हमारे साथ कनेक्शन के लिए बातचीत करते हैं, तो तय किए गए विशिष्ट नियम और शर्तें लागू होंगी और आपको सीधे हमसे या आपके रिटेलर के माध्यम से तय की गई कनेक्शन सेवा के लिए एक प्रस्ताव प्राप्त होगा।

आपके परिसर के हमारे गैस वितरण नेटवर्क से जुड़ जाने के बाद, आप रिटेलर के माध्यम से खरीदी गई गैस आपूर्ति प्राप्त कर पाएंगे। आपके रिटेलर के साथ आपका संबंध मूल्य निर्धारण और अन्य स्थितियों को नियंत्रित करता है, लेकिन हमारी आपकी ओर कुछ ज़िम्मेदारियाँ हैं और बदले में, आपके भी हमारे लिए कुछ दायित्व हैं। इन दायित्वों और ज़िम्मेदारियों को आपके मानक कनेक्शन अनुबंध द्वारा नियंत्रित किया जाता है, जो हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।

यह अनुबंध आपकी गैस आपूर्ति को सफलतापूर्वक हटाए जाने के बाद समाप्त हो जाता है। विस्तृत नियम और शर्तें अनुबंध में स्पष्ट रूप से निर्धारित की गई हैं।

आपकी गैस आपूर्ति को काटना और दोबारा जोड़ना

कभी-कभी Evoenergy को आपके परिसर में मौजूदा गैस आपूर्ति को काटने और/या दोबारा जोड़ने की ज़रूरत पड़ सकती है।

आपकी गैस आपूर्ति को काटना

समुदाय, हमारे कर्मचारियों और हमारे ठेकेदारों की सुरक्षा हमारी सबसे पहली प्राथमिकता है। किसी अनियोजित रुकावट या आपात स्थिति में, हम आपूर्ति को जल्द से जल्द बहाल करने के लिए अपने सर्वोत्तम प्रयास करेंगे। हमें निम्नलिखित कारणों से आपकी मौजूदा गैस आपूर्ति को काटने की ज़रूरत पड़ सकती है:

- जब आप या आपके रिटेलर ने इसे काटने का अनुरोध किया हो
- जब यह पहचान हो गई है कि आपका परिसर सुरक्षा अनुपालन का उल्लंघन कर रहा है
- जब एक आपातक स्थिति के लिए गैस काटना ज़रूरी है
- आपके परिसर में गैस का गैर कानूनी इस्तेमाल हो रहा है या आपने गैस की आपूर्ति या संबंधित मीटरिंग और गैस के उपकरणों के साथ छेड़छाड़ की है
- आप अपने समझौते की शर्तों का पालन करने से या उस समझौते के तहत लागू प्रभारों का भुगतान करने से चूक गए हैं
- नि नियोजित रुकावट के लिए (उदाहरण के लिए, रखरखाव या नवीनीकरण कार्य) और
- आपने हमें अपने परिसर तक सुरक्षित पहुँच नहीं दी है।

हमें निम्नलिखित परिस्थितियों में आपकी मौजूदा गैस आपूर्ति को काटने की अनुमति नहीं है:

- परिसर गैस-संचालित जीवन रक्षक उपकरण युक्त होने के तौर पर पंजीकृत है
- आपने हमारे मानक शिकायत और विवाद समाधान प्रक्रिया के तहत हमारे पास एक शिकायत दर्ज की है जो गैस आपूर्ति को काटने के प्रस्ताव के कारण से सीधा संबंध रखती है और उस शिकायत को अभी तक दूर नहीं किया गया है
- आपने ACAT के पास एक शिकायत दर्ज की है जो गैस आपूर्ति को काटने के प्रस्ताव के कारण से सीधा संबंध रखती है और उस शिकायत को अभी तक दूर नहीं किया गया है
- गैस की आपूर्ति काटने की अवधि एक 'सुरक्षित अवधि' में आती है:
 - सोमवार से गुरुवार सुबह 8.00 बजे से पहले या शाम 3.00 बजे के बाद
 - शुक्रवार को, सप्ताहांत, सार्वजनिक अवकाश पर या किसी सार्वजनिक अवकाश से एक दिन पहले
 - 20 दिसंबर से 31 दिसंबर की अवधि में (किसी भी साल में दोनों दिनों को शामिल करते हुए)।

उन मामलों के बारे में अधिक जानकारी के लिए, जिनमें हम आपकी गैस आपूर्ति को काट सकते हैं या नहीं काट सकते, कृपया अपने अनुबंध का संदर्भ लें।

आपके गैस की आपूर्ति को बंद करना

कुछ परिस्थितियों में सड़क पर मौजूद सप्लाई पाइप को काटकर आपकी गैस आपूर्ति को बंद करना ज़रूरी होता है। यह आपके अनुरोध पर किया जाएगा जब:

- आप कोई तोड़-फोड़ का काम कराना चाहते हैं, और सुरक्षा के लिए ब्लॉक से गैस सप्लाई निकालना ज़रूरी है
- आपने तय किया है कि आप स्थायी रूप

से परिसर में गैस का उपयोग नहीं करना चाहते हैं

सुरक्षा कारणों की वजह से या मीटर तक पहुंच से इनकार करने पर या आपके परिसर में गैस का अवैध रूप से उपयोग किए जाने पर या अगर आपने गैस की आपूर्ति या संबद्ध मीटरिंग उपकरणों के साथ छेड़छाड़ की है, तो हम सड़क से सप्लाई काट सकते हैं।

आपकी गैस आपूर्ति को दोबारा जोड़ना

जब आपके परिसर से गैस काटे जाने का मुद्दा हल हो जाता है, तब हम आपकी गैस की आपूर्ति को उसी दिन फिर से जोड़ देंगे (अस्थायी रूप से काटे जाने के मामले में), अगर ऐसा करने का अनुरोध हमें व्यावसायिक दिवस पर दोपहर 2 बजे तक प्राप्त हो जाता है, अन्यथा उसे अगले व्यावसायिक दिन की समाप्ति या एक पारस्परिक रूप से सहमत तारीख तक किया जाएगा। ऐसे मामले में जहां आपकी गैस की आपूर्ति स्थायी रूप से बंद कर दी गई है, आपको गैस की आपूर्ति को बहाल करने के लिए, संबंधित समय सीमा के साथ एक नए कनेक्शन के लिए आवेदन करना होगा।

आपके क्षेत्र में गैस आपूर्ति को नियोजित और अनियोजित तौर पर रोकना

हम लागू ऊर्जा कानूनों के अधीन हो सकते हैं, अनियोजित या नियोजित रुकावट के लिए किसी भी समय आपूर्ति को रोक सकते हैं।

अनियोजित रुकावट का मतलब है किसी भी ऐसी स्थिति में अप्रत्याशित या अनियोजित रखरखाव या मरम्मत करने के लिए ऊर्जा की आपूर्ति को रोकना, जहां ऊर्जा की आपूर्ति की सुरक्षा, विश्वसनीयता या रक्षा को वास्तविक या अनुमानित खतरा हो।

अनियोजित रुकावट या आपात स्थिति में, हम आपूर्ति को जल्द से जल्द बहाल करने के लिए अपने सर्वोत्तम प्रयास करेंगे।

रुकावटके बारे में जानकारी, Evoenergy की प्राकृतिक गैस खराबी और आपात स्थिति लाइन 13 19 09 पर उपलब्ध है।

नियोजित रुकावट का मतलब निम्नलिखित स्थितियों के लिए गैस आपूर्ति को रोकना है:

- ट्रांसमिशन सिस्टम के नियोजित रखरखाव, मरम्मत या विस्तार के लिए, या
- मीटरिंग उपकरणों के नियोजित या नियमित रखरखाव सहित, वितरण प्रणाली के नियोजित रखरखाव, मरम्मत या विस्तार के लिए या
- एक नया कनेक्शन लगाना या कनेक्शन में कोई परिवर्तन करना

हम आपके क्षेत्र में गैस की आपूर्ति को नियोजित तौर पर रोकने के बारे में आपको हमेशा कम से कम 4 व्यावसायिक दिन पहले सूचना देंगे, ताकि आप अपने लिए उचित आकस्मिकव्यवस्था कर सकें। इस सूचना में:

- आपूर्ति रोकने की अपेक्षित तारीख, समय और अवधि बताई जाएगी, और
- पृष्ठताछों के लिए एक 24 घंटे चालू टेलीफोन नंबर शामिल होगा।

गारंटीशुदा सेवा स्तर और छूट

जब तक आपके साथ किसी और बात पर सहमति न हुई हो, ACT के लिए *ग्राहक संरक्षण कोड* (Consumer Protection Code) में बताये गए गारंटीशुदा सेवा स्तरों और छूटों का पालन करना हमारे लिए अनिवार्य है।

गारंटीशुदा सेवा स्तरों और छूटों की जानकारी नीचे दी गई है। ये समय-समय पर बदलते रहते हैं और लागू ज़रूरतों को स्वतंत्र प्रतियोगिता और नियामक कमीशन (Independent Competition and Regulatory Commission) द्वारा www.icrc.act.gov.au पर *ग्राहक संरक्षण कोड* (Consumer Protection Code) में प्रकाशित किया जाएगा।

छूट के लिए आवेदन करना

यदि हम गारंटीकृत सेवा स्तर को पूरा करने में विफल रहते हैं तो ACT के लिए *ग्राहक संरक्षण कोड* में उल्लिखित छूट लागू होगी और उसे आपके खुदरा गैस बिल पर लागू किया जाएगा।

अगर हम किसी ऐसी घटना की वजह से गारंटीशुदा सेवा स्तर को पूरा करने से चूक गए जो हमारे काबू से बाहर हो, जैसे कोई आपातकालीन स्थिति या तीसरे पक्ष की कार्रवाई, तो ये छूट लागू नहीं होंगी।

मानक का विषय	गारंटीशुदा सेवा स्तर	पूरे न किए गए सेवा स्तरों के लिए देय ह्यूट
नेटवर्क में खराबी की सूचना के लिए जवाब देने का समय	<p>हम नेटवर्क की किसी ऐसी खराबी, समस्या या चिंता की सूचना का 6 घंटे में जवाब देंगे जो जन स्वास्थ्य को प्रभावित कर सकती है या जनता या संपत्ति को नुकसान पहुंचा सकती है, और बाकी के सभी मामलों के लिए 48 घंटे में जवाब देंगे।</p> <p>हम समस्या उत्पन्न होने के समय ही उसे सुलझाने का लक्ष्य रखते हैं। जहाँ यह संभव नहीं है, वहाँ आपको समाधान के लिए एक समयसीमा बताई जाएगी।</p>	\$60 प्रतिदिन (अधिकतम \$300)
आपकी गैस आपूर्ति को दोबारा जोड़ना	<p>हम जितनी जल्दी हो सके आपकी शिकायत दूर करने की कोशिश करेंगे।</p> <p>हम 2 व्यावसायिक दिनों में आपकी शिकायत मिलने की पावती देंगे।</p> <p>हम 20 व्यावसायिक दिनों में जवाब देंगे।</p>	\$60 प्रतिदिन (अधिकतम \$300)
शिकायतों का जवाब देना	हम जितनी जल्दी हो सके आपकी शिकायत दूर करने की कोशिश करेंगे। हम 2 व्यावसायिक दिनों में आपकी शिकायत मिलने की पावती देंगे। हम 20 व्यावसायिक दिनों में जवाब देंगे।	\$20
गलती से गैस काटना	हम गलती से आपकी आपूर्ति नहीं काटेंगे।	\$100
आपके क्षेत्र में गैस आपूर्ति की नियोजित रुकावट की सूचना	जहाँ आपकी गैस आपूर्ति सीधे प्रभावित होगी, वहाँ हम आपको आपके क्षेत्र में नियोजित तौर पर गैस आपूर्ति रोके जाने के कम से कम 4 व्यावसायिक दिन पहले सूचना देंगे।	\$50
अनियोजित रुकावट की बारंबारता	हम यह सुनिश्चित करने के लिए वे सारे कदम उठाएंगे कि आपके परिसरों को प्रभावित करने वाली अनियोजित रुकावटों आउटेज की गिनती हर वित्त वर्ष में नौ से ज़्यादा न हो।	\$80

मानक का विषय	गारंटीशुदा सेवा स्तर	पूरे न किए गए सेवा स्तरों के लिए देय ह्यूट
आपके क्षेत्र में गैस आपूर्ति को अनियोजित तौर पर रोकने के बाद उसे दोबारा चालू करना	हम वे सारे कदम उठाएँगे, जो अनियोजित रुकावट के लिए 12 घंटों से कम की अवधि में आपकी गैस आपूर्ति को दोबारा चालू करने के लिए उचित और व्यावहारिक हैं।	\$80
रोके जाने की कुल संचयी अवधियाँ	हम वे सारे कदम उठाएँगे जो एक वित्त वर्ष में आपके परिसरों को प्रभावित करने वाले सभी अनियोजित, लगातार गैस रोकने के कुल घंटों को सुनिश्चित करने के लिए उचित और व्यावहारिक हैं।	\$100 (>20 से <30 घंटे) \$150 (>30 से <60 घंटे) \$300 (>60 घंटे)

हानि या नुकसान के लिए दावा करना

अगर Evoenergy के व्यावसायिक क्रियाकलापों के कारण आपको हानि या नुकसान हुआ है, तो आप मुआवज़े का दावा करने के लिए योग्य हो सकते हैं। हम जल्दी से और निष्पक्ष तौर पर सभी दावों का जवाब देने की कोशिश करेंगे।

लापरवाही के कारण हुए सभी सच्चे फुटकर खर्चों के लिए किये गए दावों का भुगतान हमारी तरफ से Evoenergy करेगा। सभी दावों की छानबीन की जाएगी और हर मामले को अलग से आँका जाएगा। Evoenergy तृतीय पक्षों या अपने नियंत्रण से बाहर

घटनाओं जैसे दुर्घटनाएँ, मौसम, तोड़फोड़ या पेड़-पौधों या जानवरों की तरफ से छेड़छाड़, आदि के लिए किये गए दावों का भुगतान नहीं करता।

दी जाने वाली भरपाई नुकसान के मरम्मत के उचित और वाजिब खर्च के बराबर होगी।

आप हमारी वेबसाइट www.evoenergy.com.au/legal/making-a-claim के ज़रिये या claims@evoenergy.com.au को ईमेल भेजकर एक दावा प्रस्तुत कर सकते हैं।



evoenergy

उपयोगी संपर्क

एक्सेस कैनबेरा (Access Canberra) 13 22 81
सड़क की लाइटें बंद होना
तूफान के पानी से खराबियाँ

आइकन वॉटर (Icon Water) 02 6248 3111
खराबियाँ, आपतकालीन स्थितियाँ और सामान्य पूछताछ।
खोदने से पहले डायल करें (Dial Before you Dig) 1100

सामान्य पूछताछ

13 23 86

आपातक स्थितियाँ और खराबी

13 10 93 – बिजली

13 19 09 – प्राकृतिक गैस

भाषा के लिए मदद

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.

13 14 50

evoenergy.com.au

Jemena Networks (जेमेना नेटवर्क्स) (ACT) Pty Ltd (ABN 24 008 552 663) और Icon Distribution Investments Limited (आइकॉन डिस्ट्रीब्यूशन इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड) (ABN 83 073 025 224) t/as Evoenergy (ABN 76 670 568 688).