

evoenergy

# 客户章程 配气网络

2020年6月

## 本《客户章程》覆盖范围

本《Evoenergy客户章程》概述了Evoenergy配气网络用户的权利和义务。Evoenergy是一家天然气供气公司，拥有澳大利亚首都领地(ACT)以及新南威尔士州(NSW)部分地区的燃气基础设施。Evoenergy为澳大利亚首都领地(ACT)以及新南威尔士州(NSW)部分地区的住宅用户和商业用户供气。

Evoenergy不向客户出具燃气费账单，因此，如果客户有关于账单方面的问题，需与其燃气销售公司联系。

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：

- 供气公司和售气公司的角色
- 供气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
- 接驳供气
- 临时中断供气与重新接驳
- 终止（解除运作）供气
- 有关客户所在区域供气（计划或意外）中断的相应安排，以及
- 适用于客户的供气服务标准和退款项目

本《章程》还涉及可能会对供气公司客户的权利和义务产生影响的能源相关法律，包括：

- *National Energy Retail Law (ACT) Act 2012 (ACT)* 《2012年全国能源零售法律法(首都领地)》
- *National Energy Retail Law (Adoption) Act 2012 (NSW)* 《2012年全国能源零售法律(通过)法(新州)》
- *National Energy Retail Rules* 《全国能源零售条例》
- *National Gas (South Australia) Act 2008* 《2008年全国燃气法(南澳)》
- *National Gas Rules* 《全国燃气法》
- *Utilities Act 2000 (ACT)* 《2000年公用事业法》
- *Gas Supply Act 1996 (NSW)* 《1996年燃气供应法(新州)》
- *ACT Consumer Protection Code, and* 《首都领地消费者保护守则》，以及
- *The Privacy Act 1988* 《1988年隐私法》

本《Evoenergy配气网络客户章程》仅供参考，不具备法律约束力。

## 供气公司与售气公司的区别是什么？

供气公司:

- 为物业提供燃气接驳及接驳燃气
- 为燃气分销网络提供所有维护、升级和扩展工作，包括燃气表
- 执行与客户物业相关的新燃气接驳、接驳更改或其它接驳服务
- 负责维持燃气供应的质量和可靠性
- 抄读燃气表，并向售气公司提供燃气消耗量的信息
- 响应有关配气网络管理和相关服务的紧急情况、咨询和投诉

本公司与客户和售气公司密切合作，以提供新增接驳、更改现有接驳及其它接驳服务。Evoenergy已聘请Jemena Asset Management管理其资产并为其客户提供服务。

售气公司:

- 可安排与客户物业相关的新燃气接驳或更改现有接驳
- 可安排供气公司截断和重连客户物业的供气
- 调查账单问题，以及
- 根据物业供气成本和燃气消耗量收取配气网络费和燃气使用费，基于二者准备和出具账单

客户可自主选择售气公司。澳大利亚能源监管局(Australian Energy Regulator)官网发布有售气公司名单，网站：[aer.gov.au](http://aer.gov.au)。

## Evoenergy客户有哪些权利？

作为供气公司，本公司必须:

- 根据燃气相关法规提供安全可靠燃气
- 根据燃气相关法规，对接驳至客户物业的配气网络基础设施（包括屋外燃气表设备）进行安装和维护
- 通知客户有关当地计划将执行的供气中断
- 如需按计划进入客户物业以维护公司燃气设备，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
- 向客户或售气公司（在一定情况下可能会收取费用）提供有关客户燃气消耗量或本公司收费的信息
- 为客户或其承包商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
- 如果为了满足Evoenergy客户的合理需求，且有必要或适合进行转接，则为该客户提供翻译服务
- 为客户提供一份《投诉和争议

解决程序》副本，以及

- 承诺根据《Privacy Act 1998 (Cth)》对客户所提供之信息进行保密

## **Evoenergy客户有哪些义务?**

为协助本公司维护配气网络基础设施安全，客户在使用配气网络时，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
- 确保承接物业接驳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，以便发送有关供气和服务的通知
- 在发现任何供气问题时，通知本公司
- 确保其物业内的燃气装置和任何燃气设备均处于安全状态且符合相关法律法规规定
- 为本公司设于其物业处的燃气设备（如燃气表、管道及相关设备）提供合理保护，以防干扰
- 如果本公司燃气设备位于其物业内和/或附近，确保其行为或设备不会损害本公司燃气设备的完整性
- 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修公司燃气设备（如燃气表、管道及相关燃气设备），并且

在有需要时截断和重新接驳供气

## **客户不能做什么?**

客户不得:

- 对安装在其物业中的燃气设备进行干扰，或让无证人员在燃气装置上进行作业
- 让燃气绕越燃气表
- 窃用供给他人地址的燃气或为他人提供燃气，以及
- 将用于特定目的的定价供气用于其他目的

## **联系我们**

### **什么时候客户应联系Evoenergy?**

出现以下故障或紧急情况时，客户应致电本公司故障与紧急情况热线 13 19 09:

- 燃气管道损坏 - 主要为挖掘期间管道受损
- 燃气泄漏 - 客户闻到一股强烈的臭鸡蛋味
- 配气网络基础设施损坏-设备或基础设施暴露或受损

出现以下情况时，请直接致电本公司一般查询热线13 23 86:

- 有关配气网络的一切查询、致谢及退款事项
- 通知本公司有关市政向其发送的地址变更通知
- 房地产开发商希望新增接驳点

- 地产施工
- 客户物业的燃气使用量发生巨大变化
- 出现影响本公司燃气表或任何其它燃气资产使用情况的变化
- 燃气表移位
- 客户正在计划对现有物业进行开发、扩建或翻新，可能会对本公司燃气设备产生干扰，以及
- 客户正计划对物业的管道或相关设备进行改造，改造方式可能对配气网络安全或其他客户的供气质量产生不利影响

如果客户正准备进行可能对本公司地下设备造成影响的建筑或翻修作业，请致电Dial Before You Dig 1100。更多详情请访问本公司网站的安全建议部分，网站：[evoenergy.com.au](http://evoenergy.com.au)。

## 维生设备

如果客户物业内存在燃气供能的生命维持设备，请联系其售气公司或Evoenergy以登记该客户信息，将其标注为需要使用维生设备的客户。

如果客户物业登记有燃气供能的维生设备，则本公司有义务确保该客户不会遭受意外供气中断，如需计划性中断供气则会给予充分通知。

## 客户查询和投诉处理

Evoenergy重视客户并感谢客户的反馈。无论客户是获得了卓越的服务，或是对服务和产品的改进有任何意见或建议，本公司都真诚期待客户的来信。

如果客户有任何疑问或投诉，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，本公司将尽力立即正式解决相关问题或投诉。否则，将在20个工作日内告知客户投诉结果。

请联系相应售气公司解决由其直接管理的所有燃气费用和燃气账户相关咨询和投诉。燃气费账单上印有其联系方式。

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。



## 接驳供气

客户如需为物业新设供气接驳、增设新设备或更改现有接驳，请联系其售气公司。若是房地产开发商需要新设接驳点，则可直接向本公司申请。

## 申请接驳供气

客户可通过以下方式申请接驳供气：

- 通过售气公司接驳供气：由售气公司代客户提交申请（澳大利亚能源监管局官网提供售气公司名单，网址：[aer.gov.au](http://aer.gov.au)）
- 直接通过本公司官网进行申请：[evoenergy.com.au](http://evoenergy.com.au)

收到申请后10个工作日内，本公司将通知客户或其售气公司所需之接驳服务为基本接驳或协议接驳。

如果确认采用协议接驳，则将协议商定接驳程序。

如果申请属于基本接驳，则本公司将在上述同一时间段内向客户（或其售气公司）提供接驳报价（请注意，快捷接驳服务不会提供任何报价，这是因为其使用基本接驳标准报价，该报价被视为自动接受）。

出具报价后，客户（或其售气公司）需在45个工作日内接受报价。

接受报价后，除非已商定其它时间框架，本公司将在10个工作日内开始接驳工作，并在90个工作日内完成接驳工程。

## 基本接驳服务

基本接驳服务指无需对客户物业附近的燃气干管进行任何扩张或修改即可连接其配气网络的接驳服务。基本接驳具有以下特征：

- 燃气仅供住宅使用
- 燃气表应设置在建筑物外部，且距离建筑物正面不超过两米
- 天然气供应要求不超过1个炉灶、房间供暖及一个热水系统，其总量不超过320MJ天然气
- 燃气引入口与物业及物业前燃气表之间的距离不得超过25米，以及
- 物业位置不处于需要交通管制交通繁忙路段

## 协议接驳服务

如果所需接驳服务不属于基本接驳，则由本公司与客户（或其售气公司）协议商定接驳服务。此外，如果客户除基本接驳外有特殊的接驳要求，则该客户（或其售气公司）亦可与本公司协议商定接驳服务。

一般而言，协议接驳较基本接驳更为复杂，需要本公司承担额外的接驳设计及施工工作。因此，Evoenergy可能会向客户（或其售气公司）收取协议费。

由于设计和施工工作的复杂性，以及双方间的信息沟通，协议接驳所需的时间跨度更长。

为了达成接驳协议，协议双方均有义务保持真实诚信的态度。这需要双方交换商业信息，并且可能需要各方签署保密协议，因为部分交换信息可能具有商业敏感性。

### **Evoenergy必须提供以下商业信息：**

- 协议接驳服务的性质描述，包括Evoenergy将为接驳申请人所提供之服务的服务内容
- 为接驳申请人提供其协议接驳服务的条款和条件
- 为接驳申请人提供其协议接驳服务的接驳费用估算
- 接驳费用的计算依据
- Evoenergy计算接驳费用时所作的假设
- 接驳申请人是否选择扩展协议以供应燃气

同时，客户售气公司有义务代表其向本公司提供以下信息：

- 客户公司结构详细信息
- 资信与商业风险的财务详情
- 资产所有权
- 有关协议接驳服务申请的技术信息
- 有关协议接驳服务申请的财务信息，以及
- 所需之新燃气接驳的详细信息

有关协议接驳的更多详情，请参阅本公司协议框架，官网：

**[evoenergy.com.au](http://evoenergy.com.au)**。

## 快捷接驳服务

如果新的接驳属于基本接驳服务，则可能符合快捷接驳。快速接驳服务意味着客户不会收到报价文件，因为客户被视为自动接受报价。

## 接驳服务的适用条款和条件

本公司提供给客户（或其售气公司）的接驳报价中列有其适用之条款和条件。对于基本接驳服务，本公司官网上提供基本接驳服务的标准报价。如果客户选择协议接驳，则将直接从本公司或通过其售气公司获得协议接驳服务的报价，且该协议服务有其独立的适用条款和条件。

一旦客户物业连接至本公司的配气网络，客户即可通过售气公司购买燃气。尽管燃气定价和其它条件由客户与其售气公司的关系决定，本公司仍对客户负有责任，同理，客户亦对本公司负有责任。这些责任和义务受《视同标准接驳合同》约束，可从本公司官网获取该合同。

该合同有效期至成功终止客户燃气供应之时。合同中明确规定了详细的条款和条件。

## 截止供气与重新接驳

在某些情况下，Evoenergy会需要截断和/或重新接驳客户物业现有的供气。

## 截断供气

对本公司而言，小区、员工和承包商的安全是排在第一位的。如果出现意外中断或紧急情况，本公司将尽全力尽快恢复供气。本公司可能因以下原因截断供气：

- 客户或其售气公司要求截断供气
- 客户物业被确认为违反安全法规
- 出现需要截断供气的紧急情况
- 客户物业中存在违法用气情况，或者客户干扰供气或燃气读表相关设备
- 客户未遵守合同条款，或未根据合同支付相应费用
- 计划性供气中断（如维护或升级施工），以及
- 客户未能让本公司人员安全进入物业



以下情况，本公司不能截断供气：

- 该处物业已登记拥有气动维生设备
- 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断供气因由直接相关的投诉，且该投诉尚未解决
- 客户已向ACAT提出与截断供气因由直接相关的投诉，且该投诉尚未解决，以及
- 截断供气的时间属于“受保护时间”：
  - 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

有关可能会，以及可能不会，出现的供气截断情况，请参阅客户所持有的合同。

## 解除运作

在某些情况下，需要切断沿街管道的燃气供应，以解除客户物业的燃气供应运作。出现以下情况时可应客户要求解除运作：

- 为安全起见，需进行拆除工作，清除该区域内的燃气
- 客户决定永久终止使用该物业内的燃气

介于安全考虑，或本公司无法抄读燃气表，或客户物业中存在违法用气情况，或者客户干扰供气或燃气读表相关设备，本公司亦可能切断街道燃气管道的燃气供应。

## 恢复供气

一旦物业截断供气的原因得以解决，本公司若在工作日14:00之前接到重新供气的请求，则可在当日重新接驳供气（仅限临时截断供气的情况），否则将在下一个工作日或双方同意的日期前恢复供气。如果客户物业的供气已解除运作，则须重新申请接驳，本公司将在相应时间期限内恢复燃气供应。

## 区域性计划或意外供气中断

根据适用的能源法，本公司可能在任何时间因计划或意外截断燃气供应。

**意外中断**是指出现可能威胁能源供应安全性与可靠性的任何情况时，为进行预期外或计划外的维护或修理而中断能源供应。

如果出现意外中断或紧急情况，本公司将尽最大努力尽快恢复供气。

有关中断的信息可致电 Evoenergy 天然气故障和紧急情况热线 13 19 09 进行咨询。

**计划性中断**包括以下情况：

- 输气系统的计划性维护、维修或扩展，或者
- 配气系统的计划性维护、维修或扩展，包括燃气表的计划性维护或例行维护，或者
- 安装新的接驳点或更改接驳点

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气情况的区域性有计划供气中断，以便客户制定适当的应急计划。该通知将：

- 明确的供气中断预计日期、时间和持续时间，以及
- 一个24小时咨询电话

## **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由独立竞争与监管委员会制定的《消费者保护法》中，网站：[www.icrc.act.gov.au](http://www.icrc.act.gov.au)。

### **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燃气账单扣除。

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
<b>获知网络故障后的响应时间</b>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>每天\$60 (最高\$300)</p>
<b>恢复供气</b>	<p>本公司将尝试尽快解决客户投诉。</p> <p>在2个工作日内确认收到客户投诉。</p> <p>在20个工作日内给予答复。</p>	<p>每天\$60 (最高\$300)</p>
<b>响应客户投诉</b>	<p>本公司将尝试尽快解决客户投诉。</p> <p>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。</p>	\$20
<b>错误截断供气</b>	<p>本公司将避免出现错误截断供气。</p>	\$100
<b>通知客户有关会影响其物业供气的计划性供气中断（单一事件）</b>	<p>若客户的供气将受直接影响，本公司将至少提前四（4）个工作日对即将到来的计划性供气中断进行通知。</p>	\$50
<b>意外供气中断频率</b>	<p>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供其中断的情况不超过九次。</p>	\$80
<b>区域性意外供气中断后恢复供气</b>	<p>本公司将采取一切合理可行的措施，在意外供气中断后12小时内恢复供气。</p>	\$80

标准适用项目	服务标准要求	未达标时退款
燃气供应中断总时长 (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供气中断的累计时间。	\$100 (>20至<30小时) \$150 (>30至<60小时) \$300 (>60小时)

## 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](mailto:claims@evoenergy)。





## 常用联系方式

**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 – 电力

13 19 09 – 天然气

## 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.

13 14 50

**evoenergy.com.au**

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).