

evoenergy

Estatuto de servicio al cliente para redes de gas

Junio de 2020

¿A quién se aplica este Estatuto de Servicio al Cliente?

Este Estatuto de servicio al cliente de Evoenergy describe sus derechos y obligaciones como cliente conectado a la red de gas. Evoenergy es la distribuidora de gas natural propietaria de la infraestructura de gas en el Territorio de la Capital Australiana (ACT) y en algunas partes de Nueva Gales del Sur (NSW). Evoenergy suministra gas a clientes residenciales y comerciales dentro del Territorio de la Capital Australiana (ACT) y en algunas partes de Nueva Gales del Sur (NSW).

Dado que Evoenergy no entrega facturas de gas a sus clientes, si tiene alguna consulta sobre facturación, deberá consultar a su distribuidora minorista.

El objetivo de este Estatuto es servir como guía a los clientes acerca de nuestros servicios y responsabilidades. Encontrará información importante sobre:

- Las funciones de la distribuidora de gas y de la distribuidora minorista de gas
- Sus derechos y obligaciones como cliente de la distribuidora de gas
- En qué horarios puede comunicarse con nosotros y cómo formular sus consultas o quejas
- Disposiciones sobre la conexión a la red de gas
- Disposiciones sobre la desconexión temporaria y la reconexión al suministro de gas
- Disposiciones sobre la supresión (desmantelamiento) del suministro de gas
- Disposiciones sobre interrupción programada y no programada del

suministro de gas en su área, y

- Normas del servicio y descuentos aplicables al suministro de gas

Este Estatuto también hace referencia a leyes de gas aplicables que puedan afectar sus derechos y obligaciones como cliente de la distribuidora de gas, entre ellas:

- *Ley Nacional de Distribución Minorista de Energía de 2012 (Territorio de la Capital Australiana (ACT) (National Energy Retail Law (ACT) Act 2012)*
- *Ley de (Adopción) de la Ley de Distribución Minorista de Energía de 2012 (Nueva Gales del Sur) (National Energy Retail Law (Adoption) Act 2012) (NSW)*
- *Normas de Distribución Minorista de Energía (National Energy Retail Rules)*
- *Ley Nacional de Gas (Australia del Sur) de 2008 (National Gas (South Australia) Act 2008)*
- *Normas Nacionales de Distribución de Gas (National Gas Rules)*
- *Ley de Servicios Públicos de 2000 (Territorio de la Capital Australiana (ACT) (Utilities Act 2000 - ACT)*
- *Ley de Suministro de Gas de 1996 (Nueva Gales del Sur) Gas Supply Act 1996 (NSW)*
- *Código de Protección al Consumidor (Consumer Protection Code) del Territorio de la Capital Australiana (ACT) y*
- *Ley de Confidencialidad de 1988 (Privacy Act 1998)*

Este Estatuto de Servicio al Cliente de Evoenergy solo se entrega con fines informativos y no constituye un documento legalmente vinculante.

¿Cuál es la diferencia entre la distribuidora de gas y la distribuidora minorista de gas?

La distribuidora:

- Organiza y suministra la conexión de gas a propiedades
- Se encarga del mantenimiento, actualización y obras de ampliación en la red de distribución hasta el medidor inclusive
- Realiza conexiones nuevas, modificaciones en conexiones y presta servicios de conexión en las propiedades de clientes
- Es responsable de mantener la calidad y la confiabilidad del suministro
- Hace mediciones de medidores de gas y proporciona información sobre consumo de gas a las distribuidoras minoristas
- Responde a emergencias, consultas y quejas sobre gas relacionadas con la gestión de la red de gas y los servicios relacionados

Trabajamos en estrecha colaboración con el cliente y la distribuidora minorista para realizar conexiones nuevas, modificaciones de conexiones y para prestar otros servicios de conexión. Evoenergy contrató a Jemena Asset Management, encargada de administrar sus activos y prestar servicios a sus clientes.

La distribuidora minorista:

- Puede disponer nuevas conexiones y modificaciones de conexiones en propiedades de clientes
- Puede organizar con su distribuidora minorista la desconexión y reconexión en propiedades de clientes
- Investiga problemas relacionados con la facturación, y
- Emite y despacha facturas en base a la cantidad de gas consumido, a lo cual se suma un cargo de red que representa el costo del suministro de gas a su propiedad

Como cliente, tiene la opción de elegir su distribuidora minorista de gas. En el sitio web del Ente Regulador de Energía Australiano (Australian Energy Regulator), aer.gov.au, hay una lista de distribuidoras de gas.

¿Cuáles son sus derechos como cliente de Evoenergy?

Como distribuidora de gas, debemos proporcionarle:

- Suministro de gas seguro y confiable, conforme a las leyes de servicio de gas aplicables
- Instalación y mantenimiento de la infraestructura de la red de distribución de gas hasta la salida del medidor en su propiedad, conforme a las leyes de servicio de gas aplicables
- Aviso de interrupciones programadas del suministro de gas en su área
- Aviso de nuestra necesidad de ingresar a su propiedad en caso de mantenimiento programado de nuestros recursos de gas
- Si usted lo solicita, identificación oficial con foto en caso de que debamos ingresar a su propiedad
- A usted o a su distribuidora minorista, mediante el pago de un arancel en determinadas circunstancias, información acerca de su consumo de gas o acerca de modificaciones hechas por Evoenergy
- A usted o a su contratista, información razonable sobre nuestros requisitos con relación a la conexión a la red para una nueva instalación propuesta, o para la modificación de su conexión existente
- Asesoramiento sobre los requisitos a cumplir para proteger sus equipos
- Acceso a un servicio de intérprete según corresponda, en caso de ser necesaria una derivación o si resulta apropiado para satisfacer sus

necesidades razonables como cliente de Evoenergy

- Acceso a una copia de nuestro Procedimiento para resolver quejas y disputas (Complaints and Dispute Resolution Procedure), y
- Nuestro compromiso de que la información suministrada por usted será tratada como información confidencial, conforme a la *Ley Federal de Confidencialidad de 1998 (Privacy Act 1998 - Cth)*

¿Cuáles son sus obligaciones como cliente de Evoenergy?

Para ayudarnos a mantener una infraestructura de red de distribución de gas segura, hay varias responsabilidades como cliente que debe tener en cuenta cuando usa nuestra red.

Tiene la responsabilidad de:

- Cumplir con el contrato firmado con nosotros
- Asegurar que los contratistas o demás personas que realicen trabajos de conexión para usted cumplan con las leyes, reglamentaciones y requisitos de Evoenergy aplicables
- Asegurar que contemos con su dirección actualizada para poder enviarle avisos relacionados con el suministro y los servicios de gas
- Avisarnos sobre cualquier problema en el suministro de gas, en cuanto tenga conocimiento de dicho problema
- Asegurar que la instalación de gas y todos los equipos a gas que se encuentren dentro de su propiedad estén mantenidos en condiciones de seguridad adecuadas y que cumplan con las leyes y reglamentaciones aplicables

- Ofrecer protección razonable para evitar interferencias con nuestros recursos de gas (por ejemplo: medidor, tuberías y equipos relacionados) que se encuentren en su propiedad
- Asegurar que sus acciones o equipos no pongan en peligro la integridad de nuestros recursos de gas si se encuentran ubicados en su propiedad o en un lugar adyacente a su propiedad
- Permitir el ingreso seguro y sin restricciones a su propiedad para que podamos realizar la lectura del medidor o inspeccionar y realizar el mantenimiento de nuestros recursos de gas (por ejemplo: medidor, tuberías y equipos de gas relacionados) y, si es necesario, para que podamos desconectar y reconectar el suministro de gas

¿Qué cosas tienen prohibidas los clientes?

No deberá:

- Interferir con nuestros recursos de gas instalados en su propiedad ni permitir que personal no calificado trabaje en su instalación eléctrica
- Permitir una conexión de gas que evite ser registrada por el medidor
- Usar el gas suministrado para otra dirección ni suministrar energía eléctrica a otra persona, y no deberá
- Permitir que el gas suministrado mediante el pago de una tarifa para un fin específico sea utilizado para otro fin

Ponerse en contacto con nosotros

¿En qué casos los clientes deberían ponerse en contacto con Evoenergy?

Debería ponerse en contacto con nuestra línea telefónica de fallas y emergencias, en el 13 19 09, para informar las siguientes fallas o emergencias:

- Daño en tuberías de gas, principalmente tuberías dañadas durante tareas de excavación
- Pérdidas de gas, si siente un fuerte olor parecido al de huevos podridos
- Daño a la infraestructura de la red de gas, equipos o infraestructura expuestos o dañados

Debería ponerse en contacto directamente con nosotros a través de nuestra línea general de consultas, en el 13 23 86:

- Para toda consulta, comentario y descuento relacionado con la red de suministro de gas
- Para notificarnos cambios de dirección informados por su municipalidad
- Si es desarrollador inmobiliario y desea solicitar nuevas conexiones de gas
- Para proyectos inmobiliarios
- Si se produce una modificación importante en la cantidad de gas que consume en su propiedad
- En caso de cambios que afecten el acceso a nuestro medidor o a otros recursos de gas
- Para recibir ayuda para reubicar un medidor
- Si planea hacer una mejora o ampliación o renovación en una propiedad existente que pueda interferir con nuestros recursos de gas, y
- Si planea realizar una modificación en las tuberías o equipos relacionados en su propiedad de manera tal que pueda comprometer la seguridad de la red de distribución

de gas o afectar la calidad del suministro de gas a otros clientes

Si piensa realizar obras de construcción o renovación que puedan interferir con nuestros recursos subterráneos, llame a Dial Before You Dig (Llame antes de hacer excavaciones) en el 1100. Para más información, visite la sección de asesoramiento sobre seguridad en nuestro sitio web: evoenergy.com.au

Clientes gas dependientes

Si tiene un equipo de soporte vital alimentado a gas, póngase en contacto con su distribuidora minorista o con Evoenergy para registrarse con sus datos como cliente que requiere equipo de soporte vital.

Si está inscripto como cliente que requiere un dispositivo de soporte vital gas dependiente, tenemos la obligación de garantizarle que su servicio no será desconectado sin avisar y que recibirá aviso con la antelación suficiente en caso de cortes programados.

Consultas y quejas de clientes

En Evoenergy valoramos a nuestros clientes y agradecemos sus comentarios. Queremos conocer su opinión si recibió un servicio excepcional o si tiene comentarios o sugerencias sobre cómo podemos mejorar nuestro servicio y nuestros productos.

Si tiene una consulta o una queja, llame a nuestro número de consultas generales, en el 13 23 86, para que podamos resolver el problema lo antes posible. Siempre que sea posible, trataremos de resolver formalmente su consulta o queja de inmediato. Si no podemos, le notificaremos el resultado de su queja dentro de un plazo de 20 días hábiles.

Para todas las consultas y quejas relacionadas con facturas o cuentas de gas, póngase en contacto con su distribuidora minorista de gas, quien se encargará directamente de resolverlas. Los datos de contacto de su distribuidora minorista figuran en su factura de gas.

Si no está satisfecho con la respuesta que recibió por su consulta inicial, puede solicitar que su queja sea revisada por alguien de nivel jerárquico superior en Evoenergy. Si aún así no está satisfecho con el resultado, tiene derecho a presentar la queja ante el Tribunal Civil y Administrativo del Territorio de la Capital Australiana (ACAT), llamando al (02) 6207 1740.

Conexión del suministro de la red de gas

Póngase en contacto con su distribuidora minorista si necesita una nueva conexión de gas natural en su propiedad, agregar un artefacto o modificar su conexión. Si es desarrollador inmobiliario y necesita una conexión nueva, puede solicitárnosla directamente.

Solicitud de nueva conexión de gas

Puede solicitar nuevas conexiones de gas de la siguiente manera:

- A través de una distribuidora minorista de gas, en caso de necesitar una nueva conexión de gas. Su distribuidora minorista nos presentará una solicitud en su nombre (en el sitio web del Ente Regulador de Energía Australiano (Australian Energy Regulator), **aer.gov.au**, hay una lista de distribuidoras de gas)
- También puede enviarnos su solicitud directamente a **evoenergy.com.au**

Dentro de los 10 días hábiles de haber recibido la solicitud, le notificaremos

a usted o a su distribuidora minorista si necesita una conexión básica o negociada.

Si se determina que su solicitud requiere una conexión negociada, se aplicará el proceso correspondiente.

Si se determina que su solicitud corresponde a la categoría de conexión básica, les enviaremos a su distribuidora minorista (o a usted) una oferta de conexión dentro del mismo plazo arriba mencionado (recuerde que, en el caso de conexiones urgentes, no enviaremos una oferta, ya que el modelo de oferta de conexión básica existente se considerará aceptado automáticamente).

Una vez hecha la oferta de conexión, su distribuidora minorista (o usted) tienen 45 días hábiles para aceptarla.

Una vez aceptada la oferta, iniciaremos la obra de conexión dentro de un plazo de 10 días hábiles, y terminaremos la conexión dentro de un plazo de 90 días hábiles, salvo que se haya negociado un plazo diferente.

Servicio de conexión básica

Un servicio de conexión básica es aquella conexión en la que no se requieren ampliaciones ni modificaciones a la tubería maestra adyacente a su propiedad para poder conectarla a nuestra red de gas. Una conexión básica tiene las siguientes características:

- el suministro de gas es exclusivamente para uso residencial
- el medidor estará ubicado en el exterior del edificio, a no más de dos metros del frente del edificio
- el suministro de gas natural sirve para alimentar solo una cocina, el sistema de calefacción ambiental y un sistema de agua caliente, con una capacidad total de no más de 320MJ

de gas natural

- la distancia entre la entrada del servicio de conexión de gas a la propiedad y el medidor no supera los 25 metros
- la línea del límite de la propiedad hasta el lugar donde se encuentra el medidor está libre de obstrucciones como acantilados, paredes o trayectos con escalones de más de 3 metros, y
- la propiedad no se encuentra sobre una calle muy transitada que requiere control de tráfico

Servicio de conexión negociada

Si la conexión propuesta por usted no puede ser clasificada como conexión básica, su distribuidora minorista (o usted) pueden negociar una conexión con nosotros. Además, si usted es elegible para una conexión básica, pero tiene requisitos especiales de conexión, su distribuidora minorista (o usted) pueden negociar una conexión con nosotros.

En general, las conexiones negociadas son más complejas que las conexiones básicas y requieren un esfuerzo adicional de nuestra parte para diseñar la conexión e implementarla. Evoenergy puede cobrarle a su distribuidora minorista (o a usted) un cargo por negociación si su distribuidora minorista (o usted) negocian una conexión con nosotros.

Las conexiones negociadas tienen un plazo más largo, debido a la complejidad del diseño y de la obra de implementación, así como al intercambio de información necesario entre las partes.

Para negociar una conexión, ambas partes tienen la obligación de negociar de buena fe. Esto requiere el intercambio de información comercial de ambas partes y puede requerir

que las partes firmen un acuerdo de confidencialidad, ya que parte de la información que se intercambia puede ser sensible a los fines comerciales.

Evoenergy debe proporcionar la siguiente información comercial:

- Una descripción de la naturaleza del servicio de conexión negociada, que incluya lo que Evoenergy brindará a quien solicita la conexión como parte del servicio
- Los términos y condiciones bajo los cuales Evoenergy brindaría el servicio de conexión negociada a quien solicita la conexión
- Un presupuesto estimado del cargo de conexión por el servicio de conexión negociada para quien solicita la conexión
- Una declaración de la forma en que se calculan los cargos de conexión
- Una declaración de los supuestos de Evoenergy al aplicar los criterios de cargo de conexión
- Si quien solicita la conexión decidió ampliar la negociación para pagar el suministro

A su vez, su distribuidora minorista está obligada a compartir la siguiente información con nosotros en su nombre:

- Datos de su estructura corporativa
- Información financiera acerca de solvencia crediticia y riesgo comercial
- Titularidad de activos
- Información técnica pertinente a la solicitud de un servicio de conexión negociada
- Información financiera pertinente a la solicitud de un servicio de conexión negociada, y
- Datos de la nueva conexión de gas solicitada

Para más información sobre conexiones negociadas, consulte nuestro marco de negociación, disponible en nuestro sitio web, en evoenergy.com.au

Conexiones urgentes

Si su nueva conexión es clasificada como servicio de conexión básica, tiene derecho a una conexión urgente. Si la conexión es urgente, no recibirá un documento de oferta, ya que la oferta se considera aceptada automáticamente.

Términos y condiciones aplicables a su servicio de conexión

Los términos y condiciones que se aplican a su servicio de conexión están incluidos en la oferta de conexión que enviamos a su distribuidora minorista (o a usted). En el caso del servicio de conexión básica, esta oferta es la oferta modelo de servicios de conexión básica disponible en nuestro sitio web. Si negocia una conexión con nosotros, se aplicarán los términos y condiciones específicos negociados y usted recibirá una oferta de servicio de conexión negociada directamente enviada por nosotros o a través de su distribuidora minorista.

Una vez que su propiedad esté conectada a nuestra red de distribución de gas, puede utilizar el suministro de gas adquirido a través de una distribuidora minorista. Si bien la relación con su distribuidora minorista rige los precios y otras condiciones, nosotros tenemos ciertas responsabilidades hacia usted y, a su vez, usted tiene ciertas obligaciones con nosotros. Estas obligaciones y responsabilidades se rigen por su Contrato de Conexión Estándar, disponible en nuestro sitio web.

Este Contrato terminará en el momento en que se desconecte efectivamente

de suministro de gas. Los términos y condiciones están detallados de manera explícita en el contrato.

Desconexión y reconexión de su suministro de gas

En algunos casos, Evoenergy necesitará desconectar y/o reconectar el suministro de gas existente en su propiedad.

Desconexión del suministro de gas

Nuestra prioridad número uno es la seguridad de la comunidad, de nuestros empleados y de nuestros contratistas. En el caso de una interrupción no programada o en caso de emergencia, haremos nuestro máximo esfuerzo para restaurar el suministro lo antes posible. Es posible que necesitemos desconectar el suministro de gas existente por los siguientes motivos:

- Si usted o su distribuidora minorista solicitan la desconexión
- Si identificamos que su propiedad ha violado las normas de seguridad
- Si hay alguna emergencia que justifique la desconexión
- Si se usa gas en su propiedad de manera ilegal o si ha interferido en el suministro de gas o en los equipos relacionados con el medidor
- Si no cumple con los términos y condiciones de su contrato o si no paga los cargos aplicables en virtud de ese contrato
- Si se producen interrupciones programadas (por ejemplo: mantenimiento o mejoras) y
- Si no nos permite el acceso seguro a su propiedad

Nosotros no estamos autorizados a desconectar el suministro de gas

existente en los siguientes casos:

- Si la propiedad está inscrita como una propiedad que cuenta con equipo de soporte vital a gas
- Si nos presentó una queja directamente relacionada con el motivo propuesto para la desconexión, en virtud de nuestro procedimiento estándar de resolución de quejas y disputas y la queja no ha sido resuelta
- Si presentó una queja directamente relacionada con el motivo propuesto para la desconexión ante el ACAT y la queja no ha sido resuelta, y
- Si el período de desconexión corresponde a un “período protegido”:
 - De lunes a jueves, antes de las 8:00 a.m. o después de las 3:00 p.m.
 - Los viernes, fines de semana, feriados o vísperas de feriados
 - En el período que va del 20 de diciembre al 31 de diciembre (ambos días incluidos) de cualquier año

Para obtener más detalles sobre los casos en los que podemos desconectar o no su suministro de gas, consulte su contrato.

Desmantelamiento del suministro de gas

En ciertas circunstancias, será apropiado desmantelar su suministro de gas cortando la tubería de suministro en la calle. Esto se efectuará a su pedido, en caso de que:

- Haya obras de demolición planeadas y se requiera retirar el suministro de gas al sitio por motivos de seguridad
- Haya decidido que ya no desea usar gas en la propiedad de manera permanente.

También es posible que desconectemos en la calle por razones de seguridad

o cuando se nos niegue el acceso al medidor, o cuando el gas se esté utilizando ilegalmente en su propiedad o si usted interfirió con el suministro de gas o el equipo de medición asociado.

Reconexión del suministro de gas

Una vez resuelto el motivo de la desconexión de su propiedad, reconectaremos el suministro de gas el mismo día (en caso de desconexión temporaria), si recibimos el pedido antes de las 2:00 p.m. de un día hábil. Si el pedido se recibe después de esa hora, reconectaremos el suministro antes del final del día hábil siguiente o en una fecha acordada entre ambas partes. En el caso de que su suministro de gas se haya desmantelado, deberá solicitar una nueva conexión, con plazos asociados, para restaurar el suministro de gas.

Interrupciones programadas y no programadas de suministro de gas en su área

Conforme a las leyes de energía aplicables, podemos interrumpir el suministro en cualquier momento debido a una interrupción no programada o programada.

La interrupción no programada

es una interrupción del suministro de energía para realizar tareas de mantenimiento o reparaciones no previstas o no programadas, cuando existe una amenaza real o supuesta para la confiabilidad o seguridad del suministro de energía.

En el caso de una interrupción no programada o en caso de emergencia, haremos nuestro máximo esfuerzo para restaurar el suministro lo antes posible.

Hay información sobre cortes en la línea telefónica de fallas y emergencias de gas natural de Evoenergy, en el 13 19 09.

La **interrupción programada** es una interrupción del suministro de gas para:

- Mantenimiento, reparación o ampliación programada del sistema de transmisión, o
- Mantenimiento, reparación o ampliación programada del sistema de distribución, e incluye el mantenimiento programado o de rutina de medidores
- Instalación de una nueva conexión o cambios a una conexión

Siempre le enviaremos un aviso como mínimo 4 días hábiles antes de la interrupción programada del suministro de gas a su área, para que pueda implementar un plan de contingencia apropiado. Esta notificación:

- Especificará la fecha, la hora y la duración de la interrupción prevista, e
- Incluirá un número de teléfono para consultas disponible las 24 horas

Niveles de servicio y descuentos garantizados

Debemos cumplir con los niveles de servicio garantizados establecidos en el *Código de Protección al Consumidor (Consumer Protection Code)* del ACT,

salvo que hayamos llegado a otro acuerdo con usted.

A continuación, detallamos los niveles de servicio y descuentos garantizados. Estos niveles y descuentos cambian periódicamente y los requisitos aplicables se publicarán en el *Código de Protección al Consumidor (Consumer Protection Code)* por la Comisión Independiente de Competencia y Regulación (Independent Competition and Regulatory Commission) en www.icrc.act.gov.au

Aplicación de descuentos

Si no cumplimos un nivel de servicio garantizado, se aplicará el descuento establecido en el *Código de Protección al Consumidor (Consumer Protection Code)* del ACT, que se imputará a su factura de gas particular.

Estos descuentos no se aplican si nuestra falta de cumplimiento de un nivel de servicio garantizado se debe a un hecho fuera de nuestro control, como una emergencia o una acción de un tercero.



Tema del estándar	Estándar de servicio requerido	Descuento a pagar por falta de cumplimiento con el estándar
Tiempo de respuesta a avisos de falla de la red	<p>Responderemos a avisos de falla, problema o preocupación relacionados con la red que puedan afectar la salud pública o dañar al público o a la propiedad dentro de las 6 horas y, en todos los demás casos, dentro de las 48 horas.</p> <p>Nuestro objetivo es resolver los problemas en el momento. Cuando esto no sea posible, le informaremos un plazo para la resolución.</p>	\$60 por día (máximo \$300)
Reconexión del suministro de gas	<p>Trataremos de resolver su queja lo antes posible.</p> <p>Acusaremos recibo de su queja dentro de 2 días hábiles.</p> <p>Le responderemos formalmente dentro de un plazo de 20 días hábiles.</p>	\$60 por día (máximo \$300)
Respuesta a quejas	<p>Trataremos de resolver su queja lo antes posible. Acusaremos recibo de su queja dentro de 2 días hábiles. Le responderemos formalmente dentro de un plazo de 20 días hábiles.</p>	\$20
Desconexión por error	<p>No lo desconectaremos de la red por error.</p>	\$100
Notificación de una interrupción programada del suministro de gas en su área	<p>En caso de que su suministro de gas se vea afectado directamente, le notificaremos como mínimo 4 días hábiles antes cualquier interrupción programada del suministro de gas en su área.</p>	\$50
Frecuencia de cortes no programados	<p>Tomaremos todas las medidas razonables y posibles para asegurar que no haya más de nueve cortes prolongados no programados que afecten su propiedad por año fiscal.</p>	\$80

Tema del estándar	Estándar de servicio requerido	Descuento a pagar por falta de cumplimiento con el estándar
Restablecimiento del suministro de gas después de una interrupción no programada en su área	Tomaremos todas las medidas razonables y posibles para restablecer su suministro de gas dentro de un plazo que no supere las 12 horas de interrupción sostenida no programada.	\$80
Duración total acumulada de las interrupciones	Tomaremos todas las medidas razonables y posibles para garantizar que las horas acumuladas del total de interrupciones prolongadas no programadas que afecten su propiedad en un año fiscal.	\$100 (>20 a <30 horas)
		\$150 (>30 a <60 horas)
		\$300 (>60 horas)

Presentación de reclamos por pérdida o daños

Si sufrió pérdida o daños como resultado de la actividad comercial de Evoenergy, puede presentar un reclamo para recibir una indemnización. Trataremos de responder todos los reclamos de manera rápida y justa.

Evoenergy pagará los reclamos por gastos menores genuinos en los que se haya incurrido como consecuencia directa de nuestra negligencia.

Investigamos y evaluamos todos los reclamos individualmente. Evoenergy no paga reclamos de daños causados por terceros ni por eventos que escapen a su control, como accidentes, fenómenos meteorológicos, vandalismo o interferencia de vegetación o animales.

El reembolso ofrecido reflejará el costo justo y razonable requerido para reparar los daños.

Puede presentar un reclamo a través de nuestro sitio web en www.evoenergy.com.au/legal/making-a-claim o por correo electrónico a claims@evoenergy.com.au





Contactos útiles

Access Canberra 13 22 81

Cortes de luz en la vía pública

Fallas por aguas pluviales

Icon Water 02 6248 3111

Fallas, emergencias y consultas generales.

Dial Before you Dig (Llame antes de hacer excavaciones) 1100

Consultas generales

13 23 86

Emergencias y fallas

13 10 93 – Electricidad

13 19 09 – Gas natural

Ayuda en otros idiomas

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 (ACT) Pty Ltd (ABN 24 008 552 663) e Icon Distribution Investments Limited (ABN 83 073 025 224) nombre comercial Evoenergy (ABN 76 670 568 688).