

evoenergy

客戶章程 配氣網絡

2020年6月

本《客戶章程》覆蓋範圍

本《Evoenergy客戶章程》概述了Evoenergy配氣網絡用戶的權利和義務。Evoenergy是一家天然氣供氣公司，擁有澳大利亞首領地(ACT)以及新南威爾士州(NSW)部分地區的燃氣基礎設施。Evoenergy為澳大利亞首領地(ACT)以及新南威爾士州(NSW)部分地區的住宅用戶和商業用戶供氣。

Evoenergy不向客戶出具燃氣費賬單，因此，如果客戶有關於賬單方面的問題，需與其燃氣銷售公司聯繫。

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：

- 供氣公司和售氣公司的角色
- 供氣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
- 接駁供氣
- 臨時中斷供氣與重新接駁
- 終止（解除運作）供氣
- 有關客戶所在區域供氣（計劃或意外）中斷的相應安排，以及
- 適用於客戶的供氣服務標準和退款項目

本《章程》還涉及可能會對供氣公司客戶的權利和義務產生影響的能源相關法律，包括：

- *National Energy Retail Law (ACT) Act 2012 (ACT)* 《2012年全國能源零售法律法(首領地)》
- *National Energy Retail Law (Adoption) Act 2012 (NSW)* 《2012年全國能源零售法律(通過)法(新州)》
- *National Energy Retail Rules* 《全國能源零售條例》
- *National Gas (South Australia) Act 2008* 《2008年全國燃氣法(南澳)》
- *National Gas Rules* 《全國燃氣法》
- *Utilities Act 2000 (ACT)* 《2000年公用事業法》
- *Gas Supply Act 1996 (NSW)* 《1996年燃氣供應法(新州)》
- *ACT Consumer Protection Code, and* 《首領地消費者保護守則》，以及
- *The Privacy Act 1988* 《1988年隱私法》

本《Evoenergy配氣網絡客戶章程》僅供參考，不具備法律約束力。

供氣公司與售氣公司的區別是什麼？

供氣公司:

- 為屋宇提供燃氣接駁及接駁燃氣
- 為燃氣分銷網絡提供所有維護、升級和擴展工作，包括燃氣表
- 執行與客戶屋宇相關的新燃氣接駁、接駁更改或其它接駁服務
- 負責維持燃氣供應的質量和可靠性
- 抄讀燃氣表，並向售氣公司提供燃氣消耗量的信息
- 回應有關配氣網絡管理和相關服務的緊急情況、諮詢和投訴

本公司與客戶和售氣公司密切合作，以提供新增接駁、更改現有接駁及其它接駁服務。Evoenergy已聘請Jemena Asset Management管理其資產並為其客戶提供服務。

售氣公司:

- 可安排與客戶屋宇相關的新燃氣接駁或更改現有接駁
- 可安排供氣公司截斷和重連客戶屋宇的供氣
- 調查賬單問題，以及
- 根據屋宇供氣成本和燃氣消耗量收取配氣網絡費和燃氣使用費，基於二者準備和出具賬單

客戶可自主選擇售氣公司。澳大利亞能源監管局(Australian Energy Regulator)官網發佈有售氣公司名單，網站：aer.gov.au。

Evoenergy客戶有哪些權利？

作為供氣公司，本公司必須:

- 根據燃氣相關法規提供安全可靠燃氣
- 根據燃氣相關法規，對接駁至客戶屋宇的配氣網絡基礎設施（包括屋外燃氣表設備）進行安裝和維護
- 通知客戶有關當地計劃將執行的供氣中斷
- 如需按計劃進入客戶屋宇以維護公司燃氣設備，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
- 向客戶或售氣公司（在一定情況下可能會收取費用）提供有關客戶燃氣消耗量或本公司收費的信息
- 為客戶或其承包商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
- 如果為了滿足Evoenergy客戶的合理需求，且有必要或適合進行轉接，則為該客戶提供翻譯服務
- 為客戶提供一份《投訴和爭議

解決程序》副本，以及

- 承諾根據《Privacy Act 1998 (Cth)》對客戶所提供之信息進行保密

Evoenergy客戶有哪些義務？

為協助本公司維護配氣網絡基礎設施安全，客戶在使用配氣網絡時，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
- 確保承接屋宇接駁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，以便發送有關供氣和服務的通知
- 在發現任何供氣問題時，通知本公司
- 確保其屋宇內的燃氣裝置和任何燃氣設備均處於安全狀態且符合相關法律法規規定
- 為本公司設於其屋宇處的燃氣設備（如燃氣表、管道及相關設備）提供合理保護，以防干擾
- 如果本公司燃氣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燃氣設備的完整性
- 允許本公司人員安全無阻地進入其屋宇進行抄表或檢查和維護公司燃氣設備（如燃氣表、管道及相關燃氣設備），並且

在有需要時截斷和重新接駁供氣

客戶不能做什麼？

客戶不得：

- 對安裝在其屋宇中的燃氣設備進行干擾，或讓無證人員在燃氣裝置上進行作業
- 讓燃氣繞越燃氣表
- 竊用供給他人地址的燃氣或為他人提供燃氣，以及
- 將用於特定目的的定價供氣用於其他目的

聯繫我們

什麼時候客戶應聯繫Evoenergy？

出現以下故障或緊急情況時，客戶應致電本公司故障與緊急情況熱線13 19 09:

- 燃氣管道損壞 - 主要為挖掘期間管道受損
- 燃氣洩漏 - 客戶聞到一股強烈的臭雞蛋味
- 配氣網絡基礎設施損壞-設備或基礎設施暴露或受損

出現以下情況時，請直接致電本公司一般查詢熱線13 23 86:

- 有關配氣網絡的一切查詢、致謝及退款事項
- 通知本公司有關市政向其發送的地址變更通知
- 房地產開發商希望新增接駁點

- 地產施工
- 客戶屋宇的燃氣使用量發生巨大變化
- 出現影響本公司燃氣表或任何其它燃氣資產使用情況的變化
- 燃氣表移位
- 客戶正在計劃對現有屋宇進行開發、擴建或翻新，可能會對本公司燃氣設備產生干擾，以及
- 客戶正計劃對屋宇的管道或相關設備進行改造，改造方式可能對配氣網絡安全或其他客戶的供氣質量產生不利影響

如果客戶正準備進行可能對本公司地下設備造成影響的建築或翻修作業，請致電Dial Before You Dig 1100。更多詳情請訪問本公司網站的安全建議部分，網站：evoenergy.com.au。

維生設備

如果客戶屋宇內存在燃氣驅動的生命維持設備，請聯繫其售氣公司或Evoenergy以登記該客戶信息，將其標註為需要使用維生設備的客戶。

如果客戶屋宇登記有氣動維生設備，則本公司有義務確保該客戶不會遭受意外供氣中斷，如需計劃性供氣中斷則會給予充分通知。

客戶查詢和投訴處理

Evoenergy重視客戶並感謝客戶的反饋。無論客戶是獲得了卓越的服務，或是對服務和產品的改進有任何意見或建議，本公司都真誠期待客戶的來信。

如果客戶有任何疑問或投訴，請致電一般諮詢電話13 23 86，以便本公司盡快解決問題。在可能的情况下，本公司將盡力立即正式解決相關問題或投訴。否則，將在20個工作日內告知客戶投訴結果。

請聯繫相應售氣公司解決由其直接管理的所有燃氣費用和燃氣賬戶相關諮詢和投訴。燃氣費賬單上印有其聯繫方式。

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。

接駁供氣

客戶如需為屋宇新設供氣接駁、增設新設備或更改現有接駁，請聯繫其售氣公司。若是房地產開發商需要新設接駁點，則可直接向本公司申請。

申請接駁供氣

客戶可通過以下方式申請接駁供氣：

- 通過售氣公司接駁供氣：由售氣公司代客戶提交申請（澳大利亞能源監管局官網提供售氣公司名單，網址：aer.gov.au）
- 直接通過本公司官網進行申請：evoenergy.com.au

收到申請後10個工作日內，本公司將通知客戶或其售氣公司所需之接駁服務為基本接駁或協議接駁。

如果確認採用協議接駁，則將協議商定接駁程序。

如果申請屬於基本接駁，則本公司將在上述同一時間段內向客戶（或其售氣公司）提供接駁報價（請注意，快捷接駁服務不會提供任何報價，這是因為其使用基本接駁標準報價，該報價被視為自動接受）。

出具報價後，客戶（或其售氣公司）需在45個工作日內接受報價。

接受報價後，除非已商定其它時間框架，本公司將在10個工作日內開始接駁工作，並在90個工作日內完成接駁工程。

基本接駁服務

基本接駁服務指無需對客戶屋宇附近的燃氣幹管進行任何擴張或修改即可連接其配氣網絡的接駁服務。基本接駁具有以下特征：

- 燃氣僅供住宅使用
- 燃氣表應設置在建築物外部，且距離建築物正面不超過兩米
- 天然氣供應要求不超過1個爐灶、房間供暖及一個熱水系統，其總量不超過320MJ天然氣
- 燃氣入口與屋宇及屋宇前燃氣表之間的距離不得超過25米，以及
- 屋宇位置不處於需要交通管制的交通繁忙路段

協議接駁服務

如果所需接駁服務不屬於基本接駁，則由本公司與客戶（或其售氣公司）協議商定接駁服務。此外，如果客戶除基本接駁外有特殊的接駁要求，則該客戶（或其售氣公司）亦可與本公司協議商定接駁服務。

一般而言，協議接駁較基本接駁更為複雜，需要本公司承擔額外的接駁設計及施工工作。因此，Evoenergy可能會向客戶（或其售氣公司）收取協議費。

由於設計和施工工作的複雜性，以及雙方間的信息溝通，協議接駁所需的時間跨度更長。

為了達成接駁協議，協議雙方均有義務保持真實誠信的態度。這需要雙方交換商業信息，並且可能需要各方簽署保密協議，因為部分交換信息可能具有商業敏感性。

Evoenergy必須提供以下商業信息：

- 協議接駁服務的性質描述，包括Evoenergy將為接駁申請人所提供之服務的服務內容
- 為接駁申請人提供其協議接駁服務的條款和條件
- 為接駁申請人提供其協議接駁服務的接駁費用估算
- 接駁費用的計算依據
- Evoenergy計算接駁費用時所作的假設
- 接駁申請人是否選擇擴展協議以供應燃氣

同時，客戶售氣公司有義務代表其向本公司提供以下信息：

- 客戶公司結構詳細信息
- 資信與商業風險的財務詳情
- 資產所有權
- 有關協議接駁服務申請的技術信息
- 有關協議接駁服務申請的財務信息，以及
- 所需之新燃氣接駁的詳細信息

有關協議接駁的更多詳情，請參閱本公司協議框架，官網：

evoenergy.com.au。

快捷接駁服務

如果新的接駁屬於基本接駁服務，則可能符合快捷接駁。快速接駁服務意味著客戶不會收到報價文件，因為客戶被視為自動接受報價。

接駁服務的適用條款和條件

本公司提供給客戶（或其售氣公司）的接駁報價中列有其適用之條款和條件。對於基本接駁服務，本公司官網上提供基本接駁服務的標準報價。如果客戶選擇協議接駁，則將直接從本公司或通過其售氣公司獲得協議接駁服務的報價，且該協議服務有其獨立的適用條款和條件。

一旦客戶屋宇連接至本公司的配氣網絡，客戶即可通過售氣公司購買燃氣。儘管燃氣定價和其它條件由客戶與其售氣公司的關係決定，本公司仍對客戶負有責任，同理，客戶亦對本公司負有責任。這些責任和義務受《視同標準接駁合同》約束，可從本公司官網獲取該合同。

該合同有效期至成功終止客戶燃氣供應之時。合同中明確規定了詳細的條款和條件。

截止供氣與重新接駁

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

截斷供氣

對本公司而言，社區、員工和承包商的安全是排在第一位的。如果出現意外中斷或緊急情況，本公司將盡全力盡快恢復供氣。本公司可能因以下原因截斷供氣：

- 客戶或其售氣公司要求截斷供氣
- 客戶屋宇被確認為違反安全法規
- 出現需要截斷供氣的緊急情況
- 客戶屋宇中存在違法用氣情況，或者客戶干擾供氣或燃氣讀表相關設備
- 客戶未遵守合同條款，或未根據合同支付相應費用
- 計劃性供氣中斷（如維護或升級施工），以及
- 客戶未能讓本公司人員安全進入屋宇

以下情況，本公司不能截斷供氣：

- 該處屋宇已登記擁有氣動維生設備
- 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斷供氣因由直接相關的投訴，且該投訴尚未解決
- 客戶已向ACAT提出與截斷供氣因由直接相關的投訴，且該投訴尚未解決，以及
- 截斷供氣的時間屬於“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

有關可能會，以及可能不會，出現的供氣截斷情況，請參閱客戶所持有的合同。

解除運作

在某些情況下，需要切斷沿街管道的燃氣供應，以解除客戶屋宇的燃氣供應運作。出現以下情況時可應客戶要求解除運作：

- 為安全起見，需進行拆除工作，清除該區域內的燃氣
- 客戶決定永久終止使用該屋宇內的燃氣

介於安全考量，或本公司無法抄讀燃氣表，或客戶屋宇中存在違法用氣情況，或者客戶干擾供氣或燃氣讀表相關設備，本公司亦可能切斷街道燃氣管道的燃氣供應。

恢復供氣

一旦屋宇截斷供氣的原因得以解決，本公司若在工作日14:00之前接到重新供氣的請求，則可在當日重新接駁供氣（僅限臨時截斷供氣的情況），否則將在下一個工作日或雙方同意的日期前恢復供氣。如果客戶屋宇的供氣已解除運作，則須重新申請接駁，本公司將在相應時間期限內恢復燃氣供應。

區域性計劃或意外供氣中斷

根據適用的能源法，本公司可能在任何時間因計劃或意外截斷燃氣供應。

意外中斷是指出現可能威脅能源供應安全性與可靠性的任何情況時，為進行預期外或計劃外的維護或修理而中斷能源供應。

如果出現意外中斷或緊急情況，本公司將盡最大努力盡快恢復供氣。

有關中斷的信息可致電Evoenergy天然氣故障和緊急情況熱線13 19 09進行諮詢。

計劃性中斷包括以下情況：

- 輸氣系統的計劃性維護、維修或擴展，或者
- 配氣系統的計劃性維護、維修或擴展，包括燃氣表的計劃性維護或例行維護，或者
- 安裝新的接駁點或更改接駁點

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氣情況的區域性有計劃供氣中斷，以便客戶制定適當的應急計劃。該通知將：

- 明確的供氣中斷預計日期、時間和持續時間，以及
- 一個24小時諮詢電話

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由獨立競爭與監管委員會制定的《消費者保護法》中，網站：www.icrc.act.gov.au。

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燃氣賬單扣除。

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
獲知網絡故障後的響應時間	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>每天\$60 (最高\$300)</p>
恢復供氣	<p>本公司將嘗試盡快解決客戶投訴。</p> <p>在2個工作日內確認收到客戶投訴。</p> <p>在20個工作日內給予答復。</p>	<p>每天\$60 (最高\$300)</p>
回應客戶投訴	<p>本公司將嘗試盡快解決客戶投訴。</p> <p>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。</p>	\$20
錯誤截斷供氣	<p>本公司將避免出現錯誤截斷供氣。</p>	\$100
通知客戶有關會影響其屋宇供氣的計劃性供氣中斷（單一事件）	<p>若客戶的供氣將受直接影響，本公司將至少提前四（4）個工作日對即將到來的計劃性供氣中斷進行通知。</p>	\$50
意外供氣中斷頻率	<p>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屋宇造成意外持續供氣中斷的情況不超過九次。</p>	\$80
區域性意外供氣中斷後恢復供氣	<p>本公司將採取一切合理可行的措施，在意外供氣中斷後12小時內恢復供氣。</p>	\$80

標準適用項目	服務標準要求	未達標時退款
燃氣供應中斷總時長 (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屋宇造成意外持續性供氣中斷的累計時間。	\$100 (>20 至<30小時) \$150 (>30 至<60小時) \$300 (>60 小時)

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。





常用聯繫方式

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.

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).