

evoenergy

Điều lệ khách hàng mạng khí đốt.

Tháng Sáu 2020

Điều lệ Khách hàng này bao gồm những ai?

Điều lệ Khách hàng Evoenergy này phác thảo các quyền và nghĩa vụ của bạn với tư cách là khách hàng được câu nối với mạng khí đốt. Evoenergy là nhà phân phối khí đốt tự nhiên sở hữu cơ sở hạ tầng khí đốt tại Lãnh thổ Thủ đô Úc (ACT) và một phần của New South Wales (NSW). Evoenergy cung cấp khí đốt cho cả khách hàng dân cư và thương mại trong ACT và các khu vực của NSW.

Evoenergy không cung cấp hóa đơn tiền khí đốt cho khách hàng, vì vậy bạn cần nói chuyện với nhà bán lẻ của mình nếu bạn có thắc mắc về hóa đơn.

Điều lệ này nhằm mục đích hướng dẫn cho khách hàng về các dịch vụ và trách nhiệm của chúng tôi. Bạn sẽ tìm thấy các thông tin quan trọng về:

- Vai trò của nhà phân phối khí đốt và nhà bán lẻ khí đốt
- Quyền và nghĩa vụ của bạn với tư cách là khách hàng của nhà phân phối khí đốt
- Khi nào bạn nên liên hệ với chúng tôi và cách thức yêu cầu thông tin hoặc khiếu nại
- Sắp xếp cho việc câu nối nguồn cung cấp khí đốt của bạn
- Sắp xếp cho việc ngắt câu nối tạm thời và câu nối lại nguồn cung cấp khí đốt của bạn
- Việc sắp xếp để hủy (ngừng hoạt động) nguồn cung cấp khí đốt của bạn
- Sắp xếp cho sự gián đoạn theo kế hoạch và không theo kế hoạch của việc cung cấp khí đốt đến khu vực của bạn, và
- Các tiêu chuẩn và giảm giá dịch vụ áp dụng cho việc cung cấp khí đốt của bạn

Điều lệ này cũng đề cập đến các luật về

năng lượng liên quan có thể ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ của bạn với tư cách là khách hàng của nhà phân phối khí đốt, bao gồm:

- *Đạo luật 2012 (ACT) về Luật Bán lẻ Năng lượng Quốc gia (ACT)*
- *Đạo luật 2012 (NSW) (Thông qua) Luật Bán lẻ Năng lượng Quốc gia*
- *Quy định về Bán lẻ Năng lượng Quốc gia*
- *Đạo luật về Khí đốt Quốc gia (Nam Úc) 2008*
- *Quy định Khí đốt Quốc gia*
- *Đạo luật các Dịch vụ tiện ích 2000 (ACT)*
- *Đạo luật Cung cấp Khí đốt 1996 (NSW)*
- *Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng ACT và*
- *Đạo luật Bảo mật 1988*

Evoenergy đưa ra Điều Lệ Cho Người Tiêu Dùng Của Evoenergy này chỉ nhằm mục đích thông tin và đây không phải là tài liệu ràng buộc về mặt pháp lý.

Sự khác biệt giữa nhà phân phối khí đốt và nhà bán lẻ khí đốt của bạn là gì?

Nhà phân phối của bạn:

- Tổ chức và cung cấp khí đốt đến các cơ sở
- Thực hiện tất cả các công việc bảo trì, nâng cấp và mở rộng trên mạng phân phối đến tận nơi và bao gồm cả đồng hồ đo
- Thực hiện các câu nối mới, thay đổi câu nối và các dịch vụ câu nối khác liên quan đến cơ sở của khách hàng
- Chịu trách nhiệm duy trì chất lượng và độ tin cậy của việc cung cấp
- Đọc đồng hồ đo khí đốt và cung cấp thông tin tiêu thụ khí đốt cho các nhà bán lẻ
- Trả lời các trường hợp khẩn cấp, thắc mắc và khiếu nại liên quan đến quản lý mạng

khí đốt và các dịch vụ liên quan

Chúng tôi hợp tác chặt chẽ với bạn và nhà bán lẻ của bạn để thực hiện các câu nối mới, thay đổi câu nối và các dịch vụ câu nối khác. Evoenergy đã tham gia với Jemena Asset Management để quản lý tài sản của mình và cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

Nhà bán lẻ của bạn:

- Có thể sắp xếp các câu nối mới và thay đổi câu nối đến cơ sở của khách hàng
- Có thể tổ chức với nhà phân phối của bạn để ngắt câu nối và câu nối lại vào cơ sở của khách hàng
- Điều tra các vấn đề về hóa đơn thanh toán, và
- Sẽ soạn thảo và gửi hóa đơn dựa trên lượng khí đốt bạn sử dụng, ngoài lệ phí mạng lưới tiêu biểu cho chi phí cung cấp khí đốt cho cơ sở của bạn

Là khách hàng, bạn có thể chọn nhà bán lẻ khí đốt của bạn. Danh sách các nhà bán lẻ khí đốt có sẵn trên trang mạng của Australian Energy Regulator (Cơ quan Giám Sát Năng lượng Úc) tại aer.gov.au

Quyền của bạn với tư cách là khách hàng của Evoenergy là gì?

Là nhà phân phối khí đốt của bạn, chúng tôi phải cung cấp:

- Nguồn cung cấp khí đốt an toàn và đáng tin cậy theo các luật về khí đốt có liên quan
- Lắp đặt và bảo trì cơ sở hạ tầng mạng lưới phân phối khí đốt đến tận đầu ra của đồng hồ đo tại cơ sở của bạn theo luật về khí đốt có liên quan
- Thông báo cho bạn về sự gián đoạn theo kế hoạch của việc cung cấp khí đốt cho khu vực của bạn
- Thông báo cho bạn về sự cần thiết để

chúng tôi vào cơ sở của bạn trong trường hợp bảo trì theo kế hoạch tài sản khí đốt của chúng tôi

- Thẻ nhận dạng chính thức có ảnh theo yêu cầu, nếu chúng tôi tiếp cận cơ ngơi của bạn
- Cho bạn hoặc nhà bán lẻ của bạn, và tùy thuộc vào một khoản phí trong một số trường hợp nhất định, các thông tin về mức tiêu thụ khí đốt của bạn hoặc các khoản lệ phí của chúng tôi
- Cho bạn hoặc nhà thầu của bạn các thông tin hợp lý về các yêu cầu của chúng tôi liên quan đến việc câu nối mạng lưới lắp đặt mới được đề xuất hoặc thay đổi câu nối hiện tại của bạn
- Tư vấn về những điều cần thiết để bảo vệ thiết bị của chúng tôi
- Bạn có quyền tiếp cận với dịch vụ thông dịch liên quan nếu sự giới thiệu là cần thiết hoặc phù hợp để đáp ứng nhu cầu hợp lý của bạn với tư cách là khách hàng của Evoenergy
- Bạn có quyền tiếp cận bản sao của Quy trình Giải quyết Khiếu nại và Tranh chấp của chúng tôi và
- Chúng tôi cam kết rằng thông tin do bạn cung cấp sẽ được bảo mật và tuân theo *Đạo luật Quyền Riêng tư 1998 (Lbang)*

Nghĩa vụ của bạn trong vai trò là khách hàng của Evoenergy là gì?

Hỗ trợ chúng tôi duy trì cơ sở hạ tầng mạng lưới phân phối khí đốt an toàn, có một số trách nhiệm của khách hàng bạn cần lưu ý khi sử dụng mạng lưới của chúng tôi.

Bạn có trách nhiệm:

- Tuân thủ bất cứ hợp đồng nào giữa bạn và chúng tôi
- Đảm bảo các nhà thầu hoặc người khác đảm nhận việc cầu nối cho bạn tuân thủ luật pháp, quy định liên quan và các yêu cầu của Evoenergy
- Đảm bảo chúng tôi có địa chỉ mới nhất để gửi thông báo cho bạn về việc cung cấp và các dịch vụ khí đốt
- Báo cho chúng tôi các vấn đề xảy ra với nguồn khí đốt của bạn khi thấy có bất kỳ vấn đề gì
- Đảm bảo việc lắp đặt khí đốt và mọi thiết bị khí đốt nào trong cơ ngơi của bạn được duy trì trong tình trạng an toàn, tuân thủ luật pháp và các quy định liên quan
- Cung cấp sự bảo vệ hợp lý đối với sự can thiệp vào tài sản khí đốt của chúng tôi (ví dụ: đồng hồ, đường ống và thiết bị đi kèm, v.v.) đặt tại cơ ngơi của bạn
- Đảm bảo hành động hoặc thiết bị của bạn không ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của tài sản khí đốt của chúng tôi nếu chúng đặt trên hoặc liền kề với cơ ngơi của bạn
- Cho phép tiếp cận an toàn và không bị cản trở vào cơ ngơi của bạn để chúng tôi đọc đồng hồ hoặc kiểm tra và bảo trì tài sản khí đốt của chúng tôi (ví dụ: đồng hồ, đường ống và thiết bị khí đốt liên quan v.v.) và nếu cần, để ngắt cầu nối và cầu nối lại nguồn cung cấp khí

đốt của bạn

Khách hàng không được làm gì?

Bạn không được:

- Can thiệp vào tài sản khí đốt của chúng tôi lắp đặt tại cơ ngơi của bạn hoặc để nhân viên không đủ tiêu chuẩn lắp đặt khí đốt cho bạn
- Cho phép khí đốt đi vòng qua đồng hồ khí đốt
- Sử dụng khí đốt được cung cấp cho địa chỉ khác hoặc cung cấp khí đốt cho người khác, và
- Cho phép khí đốt cung cấp theo biểu giá cho mục đích cụ thể sử dụng cho một mục đích khác

Liên hệ với chúng tôi

Khi nào khách hàng nên liên hệ với Evoenergy?

Bạn nên liên hệ với đường dây báo lỗi và trường hợp khẩn cấp của chúng tôi số 13 19 09 để thông báo lỗi hoặc trường hợp khẩn cấp, chẳng hạn như:

- Hư hỏng đường ống khí đốt - chủ yếu là hư hỏng trong quá trình đào
- Rò rỉ khí đốt - bạn có thể ngửi thấy mùi trứng thối nặng
- Hư hại cho cơ sở hạ tầng mạng khí đốt-thiết bị hoặc cơ sở hạ tầng bị phơi bày và hư hỏng

Bạn nên liên hệ trực tiếp với chúng tôi qua đường dây tổng đài số 13 23 86:

- Về tất cả các thắc mắc, lời khen và giảm giá liên quan đến mạng khí đốt
- Thông báo cho chúng tôi về thông báo thay đổi địa chỉ mà bạn nhận được từ hội đồng

- Nếu bạn là một nhà đầu tư địa ốc và muốn sắp xếp các câu nối khí đốt mới
- Đối với công việc về bất động sản
- Nếu có sự thay đổi lớn đối với lượng khí đốt sử dụng tại cơ sở của bạn
- Nếu có thay đổi nào ảnh hưởng đến quyền tiếp cận vào đồng hồ của chúng tôi hoặc bất kỳ tài sản khí đốt nào khác của chúng tôi
- Để được hỗ trợ với việc di dời đồng hồ
- Nếu lập kế hoạch phát triển mới hoặc mở rộng hoặc cải tạo cơ sở hiện tại có thể tác động đến tài sản khí đốt của chúng tôi, và
- Nếu có kế hoạch thay đổi đường ống hoặc thiết bị đi kèm tại cơ sở của bạn theo cách có thể làm tổn hại đến sự an toàn của mạng lưới phân phối khí đốt hoặc ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp khí đốt cho các khách hàng khác

Nếu bạn đang dự định thực hiện công việc xây dựng hoặc cải tạo có thể gây trở ngại cho tài sản ngầm chúng tôi, vui lòng gọi điện thoại cho Dial Before You Dig số 1100. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập phần tư vấn an toàn trên trang mạng của chúng tôi tại evoenergy.com.au

Thiết bị hỗ trợ sự sống

Nếu bạn có một thiết bị hỗ trợ sự sống và được cấp nguồn bằng khí đốt, vui lòng liên hệ với nhà bán lẻ hoặc Evoenergy để đăng ký thông tin của bạn với tư cách là khách hàng yêu cầu thiết bị hỗ trợ sự sống.

Nếu bạn đã đăng ký một thiết bị hỗ trợ sự sống sử dụng khí đốt, thì chúng tôi có nghĩa vụ đảm bảo rằng bạn không bị ngắt cầu nối bất ngờ và được thông báo đầy đủ về việc ngừng cung cấp khí đốt theo kế hoạch.

Thắc mắc và khiếu nại của khách hàng

Tại Evoenergy, chúng tôi coi trọng khách hàng và đánh giá cao ý kiến phản hồi của bạn. Chúng tôi muốn nghe ý kiến của bạn nếu bạn nhận được dịch vụ ngoại lệ hoặc nếu bạn có ý kiến hoặc đề xuất về cách thức chúng tôi có thể cải thiện dịch vụ và sản phẩm của mình.

Nếu bạn có thắc mắc hoặc khiếu nại, xin vui lòng gọi điện thoại cho tổng đài của chúng tôi số 13 23 86 để chúng tôi có thể giải quyết vấn đề nhanh nhất có thể. Nếu có thể, chúng tôi sẽ cố gắng chính thức giải quyết yêu cầu hoặc khiếu nại của bạn ngay lập tức. Nếu không, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về kết quả khiếu nại trong vòng 20 ngày làm việc.

Đối với tất cả các yêu cầu và khiếu nại liên quan đến hóa đơn khí đốt hoặc tài khoản khí đốt, vui lòng liên hệ với nhà bán lẻ khí đốt của bạn vì họ trực tiếp quản lý các vấn đề này. Các chi tiết để liên hệ với nhà bán lẻ của bạn có thể được tìm thấy trên hóa đơn khí đốt của bạn.

Nếu bạn không hài lòng với câu trả lời về yêu cầu hoặc khiếu nại ban đầu của mình, bạn có quyền yêu cầu tái xét khiếu nại của mình ở cấp cao hơn của Evoenergy. Nếu bạn vẫn không hài lòng với kết quả, bạn có quyền chuyển khiếu nại đến Tòa án Hành chính và Dân sự Tiểu bang ACT (ACAT) số (02) 6207 1740.

Câu nối với nguồn cung cấp khí đốt của bạn

Vui lòng liên hệ với nhà bán lẻ của bạn nếu cần câu nối khí đốt tự nhiên mới đến cơ ngơi của bạn, hoặc thêm thiết bị khác hoặc thay đổi câu nối của bạn. Bạn có thể nộp đơn trực tiếp cho chúng tôi nếu bạn là nhà đầu tư địa ốc có yêu cầu câu nối mới.

Nộp đơn xin câu nối cung cấp khí đốt mới

Bạn có thể nộp đơn xin câu nối khí đốt mới theo các cách sau:

- Thông qua một nhà bán lẻ khí đốt về câu nối cung cấp khí đốt mới và nhà bán lẻ của bạn sẽ đại diện bạn gửi đơn đăng ký cho chúng tôi (danh sách các nhà bán lẻ có sẵn trên trang mạng của Australian Energy Regulator (Cơ quan Giám Sát Năng lượng Úc) tại aer.gov.au)
- Bạn cũng có thể nộp đơn trực tiếp với chúng tôi tại evoenergy.com.au

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn hoặc nhà bán lẻ của bạn cho dù bạn yêu cầu câu nối cơ bản hay câu nối qua đàm phán.

Nếu đơn của bạn được xác định là yêu cầu câu nối đàm phán, thì quy trình câu nối đàm phán sẽ được áp dụng.

Nếu đơn của bạn được xác định thuộc loại câu nối cơ bản, chúng tôi sẽ cung cấp cho nhà bán lẻ của bạn (hoặc bạn) ưu đãi câu nối trong cùng khoảng thời gian trên (xin lưu ý rằng đối với các câu nối nhanh, sẽ không có ưu đãi như giá chào hàng thường xuyên kiểu mẫu vì việc câu nối cơ bản sẽ được xem như tự động được chấp nhận).

Sau khi thực hiện đề nghị câu nối, nhà bán lẻ của bạn (hoặc bạn) có 45 ngày làm việc để chấp nhận.

Sau khi chấp nhận đề nghị, chúng tôi sẽ bắt đầu công việc về việc câu nối của bạn trong vòng 10 ngày làm việc và hoàn thành công việc câu nối trên của bạn trong vòng 90 ngày làm việc, trừ khi khung thời gian khác được đàm phán.

Dịch vụ Câu nối Cơ bản

Dịch vụ câu nối cơ bản là câu nối không có tiện ích mở rộng hoặc sửa đổi cần thiết cho đường dẫn khí đốt liên kế với cơ sở của bạn để chúng có thể câu nối với mạng khí đốt của chúng tôi. Một câu nối cơ bản có các đặc điểm sau:

- việc cung cấp khí đốt chỉ dành cho mục đích cư trú
- đồng hồ đo sẽ được đặt bên ngoài tòa nhà và không xa quá hai mét so với mặt tiền của tòa nhà
- việc cung cấp khí đốt tự nhiên chỉ cần cho bếp, sưởi ấm phòng và hệ thống nước nóng, với tổng công suất không quá 320MJ khí đốt tự nhiên
- khoảng cách giữa điểm vào của dịch vụ câu nối khí đốt đến cơ ngơi và vị trí đồng hồ tại cơ ngơi này sẽ không quá 25 mét
- đường từ ranh giới của cơ ngơi đến vị trí đồng hồ không có vật cản như vách đá, tường hoặc các bậc hơn 3 mét, và
- các cơ sở không nằm trên đường có mật độ giao thông cao cần có kiểm soát giao thông

Dịch vụ câu nối được đàm phán

Nếu câu nối được đề xuất của bạn không thể phân loại là câu nối cơ bản, thì nhà bán lẻ của bạn (hoặc bạn) có thể đàm phán việc câu nối với chúng tôi. Ngoài ra, nếu bạn đủ điều kiện câu nối cơ bản nhưng có yêu cầu câu nối đặc biệt, nhà bán lẻ của bạn (hoặc bạn) có thể đàm phán việc câu nối với chúng tôi.

Nói chung, các câu nối được đàm phán phức tạp hơn các câu nối cơ bản và đòi hỏi nỗ lực bổ sung từ chúng tôi để tạo ra thiết kế câu nối và thực hiện câu nối. Evoenergy có thể tính phí cho nhà bán lẻ của bạn (hoặc bạn) một khoản phí đàm phán nếu nhà bán lẻ của bạn (hoặc bạn) đàm phán việc câu nối với chúng tôi.

Các câu nối được đàm phán có khung thời gian dài hơn, do sự phức tạp của công việc thiết kế và triển khai, cũng như trao đổi thông tin cần thiết giữa hai bên.

Để đàm phán câu nối, cả hai bên đều có nghĩa vụ đàm phán với thiện chí. Điều này đòi hỏi trao đổi thông tin thương mại từ cả hai bên và có thể yêu cầu mỗi bên ký kết các thỏa thuận về tính bảo mật vì một số thông tin được trao đổi có thể nhạy cảm về mặt thương mại.

Evoenergy phải cung cấp các thông tin thương mại sau:

- Bản mô tả về bản chất của dịch vụ câu nối được đàm phán, bao gồm cả những gì Evoenergy sẽ cung cấp cho người nộp đơn xin câu nối như một phần của dịch vụ đó
- Các điều khoản và điều kiện mà Evoenergy sẽ cung cấp dịch vụ câu nối được đàm phán cho người đăng ký câu nối
- Ước tính chi phí câu nối để cung cấp dịch vụ câu nối được đàm phán cho người nộp

đơn xin câu nối

- Một bản tường trình về cơ sở để tính lệ phí câu nối
- Một bản tường trình về các giả định của Evoenergy trong việc áp dụng các tiêu chí về lệ phí câu nối
- Nếu người nộp đơn xin câu nối chọn gia hạn các cuộc đàm phán để bao gồm nguồn cung cấp

Đổi lại, nhà bán lẻ của bạn có nghĩa vụ thay mặt bạn để chia sẻ những điều sau với chúng tôi:

- Các chi tiết về cấu trúc công ty của bạn
- Các chi tiết tài chính liên quan đến uy tín và rủi ro thương mại
- Quyền sở hữu tài sản
- Thông tin kỹ thuật liên quan đến đơn xin dịch vụ câu nối qua đàm phán
- Thông tin tài chính liên quan đến đơn xin dịch vụ câu nối được đàm phán và
- Các chi tiết về câu nối khí đốt mới được yêu cầu

Để biết thêm thông tin về câu nối đàm phán, hãy tham khảo khung đàm phán của chúng tôi, có sẵn trên trang mạng của chúng tôi tại **evoenergy.com.au**

Câu nối nhanh

Nếu câu nối mới của bạn được phân loại là dịch vụ câu nối cơ bản, bạn hội đủ điều kiện cho việc câu nối nhanh. Nếu câu nối của bạn được tiến hành nhanh, bạn sẽ không nhận được hồ sơ chào giá, vì giá chào hàng được xem như được chấp nhận một cách tự động.

Điều khoản và điều kiện áp dụng cho dịch vụ câu nối của bạn

Các điều khoản và điều kiện áp dụng cho dịch vụ câu nối của bạn được nêu trong giá đề xuất câu nối mà chúng tôi cung cấp cho nhà bán lẻ của bạn (hoặc bạn). Đối với dịch vụ câu nối cơ bản, giá đề xuất này sẽ là giá chào hàng thường xuyên kiểu mẫu cho các dịch vụ câu nối cơ bản có sẵn trên trang mạng của chúng tôi. Nếu bạn đàm phán câu nối với chúng tôi, các điều khoản và điều kiện cụ thể được đàm phán sẽ áp dụng và bạn sẽ nhận được giá chào hàng cho các dịch vụ câu nối được đàm phán trực tiếp từ chúng tôi hoặc thông qua nhà bán lẻ của bạn.

Khi cơ sở của bạn đã được câu nối với mạng phân phối khí đốt của chúng tôi, bạn có thể nhận khí đốt cung cấp, được mua thông qua nhà bán lẻ. Mặc dù mối quan hệ của bạn với nhà bán lẻ chi phối giá cả và các điều kiện khác, chúng tôi vẫn có trách nhiệm với bạn và đến lượt bạn, bạn có nghĩa vụ với chúng tôi. Các nghĩa vụ và trách nhiệm này được điều chỉnh bởi Hợp đồng Câu nối Tiêu chuẩn của bạn, có sẵn trên trang mạng của chúng tôi.

Hợp đồng này chấm dứt cùng với việc ngắt câu nối thành công nguồn cung cấp khí đốt của bạn. Các điều khoản và điều kiện chi tiết được quy định rõ ràng trong hợp đồng.

Ngắt câu nối và câu nối lại nguồn khí đốt của bạn

Trong một số trường hợp, Evoenergy sẽ cần ngắt câu nối và/hoặc câu nối lại nguồn khí đốt hiện có đến cơ ngơi của bạn.

Ngắt câu nối nguồn khí đốt của bạn

Ưu tiên số một của chúng tôi là sự an toàn của cộng đồng, nhân viên và nhà thầu của chúng tôi. Trong trường hợp gián đoạn không có kế hoạch hoặc trường hợp khẩn cấp, chúng tôi sẽ sử dụng các nỗ lực tốt nhất của chúng tôi để khôi phục nguồn cung cấp càng sớm càng tốt. Chúng tôi có thể cần phải ngắt câu nối nguồn khí đốt hiện có của bạn vì những lý do sau:

- Khi bạn hoặc nhà bán lẻ của bạn yêu cầu ngắt câu nối
- Khi xác định rằng cơ sở của bạn vi phạm việc tuân thủ an toàn
- Khi có sự ngắt câu nối khẩn cấp theo lệnh
- Khí đốt đang được sử dụng bất hợp pháp tại cơ ngơi của bạn hoặc bạn đã can thiệp vào việc cung cấp khí đốt hoặc thiết bị đồng hồ khí đốt liên quan
- Bạn đã không tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng của mình hoặc không thanh toán các khoản lệ phí áp dụng theo hợp đồng đó
- Đối với các gián đoạn theo kế hoạch (ví dụ: công việc bảo trì hoặc nâng cấp), và
- Bạn đã không cho chúng tôi quyền tiếp cận an toàn vào cơ ngơi của bạn

Chúng tôi không được phép ngắt cầu nối nguồn khí đốt hiện có của bạn trong trường hợp:

- Cơ ngơi được đăng ký là có thiết bị duy trì sự sống chạy bằng khí đốt
- Bạn đã có đơn khiếu nại, liên quan trực tiếp đến lý do ngắt cầu nối được đề xuất, với chúng tôi theo quy trình giải quyết tranh chấp và khiếu nại tiêu chuẩn của chúng tôi và đơn khiếu nại vẫn chưa được giải quyết
- Bạn đã nộp đơn khiếu nại, liên quan trực tiếp đến lý do ngắt cầu nối được đề xuất, với ACAT và đơn khiếu nại vẫn chưa được giải quyết, và
- Khoảng thời gian ngắt cầu nối nằm trong 'khoảng thời gian được bảo vệ':
 - Thứ Hai đến thứ Năm, trước 8g sáng hoặc sau 3g chiều
 - Thứ Sáu, cuối tuần, ngày lễ hoặc ngày trước ngày nghỉ lễ
 - Trong khoảng thời gian từ 20 tháng Mười Hai đến 31 tháng Mười Hai (bao gồm cả hai ngày này trong bất kỳ năm nào)

Để biết thêm chi tiết về các trường hợp chúng tôi có thể, và không thể, ngắt cầu nối nguồn cung cấp khí đốt của bạn, vui lòng tham khảo hợp đồng của bạn.

Ngừng cung cấp khí đốt của bạn

Trong một số trường hợp nhất định, sẽ thích hợp để ngừng cung cấp khí đốt của bạn bằng cách cắt đường ống cung cấp ngoài đường. Điều này sẽ phát sinh theo yêu cầu của bạn khi:

- Công việc phá dỡ được lên kế hoạch và việc loại bỏ khí đốt khỏi khu nhà là cần thiết cho vấn đề an toàn
- Bạn đã quyết định rằng bạn vĩnh viễn

không cần sử dụng khí đốt tại cơ sở

Chúng tôi cũng có thể ngắt cầu nối trên đường vì lý do an toàn hoặc khi chúng tôi bị từ chối quyền truy cập vào đồng hồ hoặc khi khí đốt được sử dụng bất hợp pháp tại cơ sở của bạn, hoặc bạn đã can thiệp vào việc cung cấp khí đốt hoặc thiết bị đồng hồ liên quan.

Câu nối lại nguồn cung cấp khí đốt của bạn

Khi lý do ngắt cầu nối với cơ sở của bạn đã được giải quyết, chúng tôi sẽ cầu nối lại nguồn cung cấp khí đốt của bạn vào cùng ngày (trong trường hợp ngắt cầu nối tạm thời) khi chúng tôi nhận được yêu cầu trước 2 giờ chiều của ngày làm việc, hoặc nếu không thì vào cuối ngày làm việc tiếp theo vào ngày được hai bên thỏa thuận. Trong trường hợp nguồn cung cấp khí đốt của bạn bị ngừng hoạt động, bạn sẽ phải đăng ký cầu nối mới, với các khung thời gian liên quan, để khôi phục nguồn cung cấp khí đốt.

Sự gián đoạn theo kế hoạch và không theo kế hoạch của việc cung cấp khí đốt cho khu vực của bạn

Theo luật năng lượng hiện hành, chúng tôi có thể gián đoạn việc cung cấp bất cứ lúc nào đối với việc gián đoạn không theo kế hoạch hoặc gián đoạn theo kế hoạch.

Gián đoạn không theo kế hoạch nghĩa là sự gián đoạn việc cung cấp năng lượng để thực hiện bảo trì hoặc sửa chữa không lường trước hoặc không có kế hoạch trong bất kỳ trường hợp nào có mối đe dọa thực sự hoặc được hiểu rõ về sự an toàn, độ tin cậy hoặc an ninh của việc cung cấp năng lượng.

Trong trường hợp gián đoạn không theo kế hoạch hoặc khẩn cấp, chúng tôi sẽ hết sức nỗ lực để khôi phục nguồn cung cấp càng sớm càng tốt.

Thông tin về việc ngừng hoạt động có sẵn từ đường dây lỗi và khẩn cấp về khí tự nhiên của Evoenergy số 13 19 09.

Gián đoạn theo kế hoạch nghĩa là gián đoạn cung cấp khí đốt cho:

- Việc bảo trì theo kế hoạch, sửa chữa hoặc tăng cường hệ thống truyền dẫn, hoặc
- Sửa chữa bảo trì theo kế hoạch hoặc tăng cường hệ thống phân phối, bao gồm bảo trì theo kế hoạch hoặc bảo trì định kỳ của thiết bị đồng hồ đo, hoặc
- Việc cài đặt cầu nối mới hoặc thay đổi cầu nối

Chúng tôi sẽ luôn báo trước cho bạn ít nhất 4 ngày làm việc về sự gián đoạn theo kế hoạch của việc cung cấp khí đốt cho khu vực của bạn, để bạn có thể lập kế hoạch dự phòng thích hợp. Thông báo này sẽ:

- Xác định ngày, giờ và khoảng thời gian gián đoạn dự kiến, và
- Bao gồm số điện thoại hoạt động 24 giờ để trả lời thắc mắc

Tiêu chuẩn và giảm giá dịch vụ được bảo đảm

Chúng tôi phải tuân thủ các tiêu chuẩn và giảm giá dịch vụ bảo đảm được quy định trong Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng của ACT, trừ khi có thỏa thuận khác với bạn.

Các tiêu chuẩn và giảm giá dịch vụ đảm bảo được cung cấp dưới đây. Những thay đổi theo từng thời điểm này và các yêu cầu áp dụng sẽ được công bố trong Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng bởi Ủy ban Quản lý và Cảnh tranh độc lập tại www.icrc.act.gov.au

Áp dụng giảm giá

Nếu chúng tôi không đáp ứng được mức dịch vụ được bảo đảm, khoản giảm giá được nêu trong Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng cho ACT sẽ áp dụng và sẽ được áp dụng cho hóa đơn bán lẻ khí đốt của bạn.

Các khoản giảm giá này không áp dụng nếu việc chúng tôi không đáp ứng mức dịch vụ được bảo đảm là do sự kiện ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi, chẳng hạn như trường hợp khẩn cấp hoặc do hành động của bên thứ ba.



Đối tượng của tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn Dịch vụ Cần thiết	Khoản Giảm giá Phải trả cho việc Không Đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ
Thời gian trả lời thông báo lỗi mạng lưới	<p>Chúng tôi sẽ trả lời thông báo về lỗi, sự cố hoặc mối quan ngại về mạng có thể ảnh hưởng đến sức khỏe cộng đồng hoặc gây tổn hại cho cộng đồng hoặc tài sản trong vòng 6 giờ và 48 giờ trong tất cả các trường hợp khác.</p> <p>Chúng tôi mong muốn giải quyết tại thời điểm có mặt. Nếu không thể, chúng tôi sẽ thông báo thời gian giải quyết cho bạn.</p>	\$60 mỗi ngày (tối đa \$300)
Câu nối lại nguồn cung cấp khí đốt của bạn	<p>Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn nhanh nhất có thể.</p> <p>Chúng tôi sẽ xác nhận việc nhận được khiếu nại của bạn trong vòng 2 ngày làm việc.</p> <p>Chúng tôi sẽ trả lời trong vòng 20 ngày làm việc.</p>	\$60 mỗi ngày (tối đa \$300)
Trả lời khiếu nại	Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn nhanh nhất có thể. Chúng tôi sẽ xác nhận việc nhận được khiếu nại của bạn trong vòng 2 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ trả lời trong vòng 20 ngày làm việc.	\$20
Ngắt câu nối vô lý	Chúng tôi sẽ không ngắt câu nối nguồn cung của bạn do lỗi.	\$100
Thông báo gián đoạn theo kế hoạch đối với việc cấp khí đốt trong khu vực của bạn	Nếu cơ sở của bạn sẽ bị ảnh hưởng trực tiếp, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn trước ít nhất bốn (4) ngày làm việc về việc gián đoạn theo kế hoạch đối với việc cung cấp khí đốt trong khu vực của bạn.	\$50
Tần suất của việc gián đoạn không theo kế hoạch	Chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý và có thể thực hiện để đảm bảo các gián đoạn không theo kế hoạch ảnh hưởng đến cơ sở của bạn không vượt quá chín lần trong năm tài chính.	\$80
Khôi phục nguồn cung cấp khí đốt của bạn sau khi bị gián đoạn không theo kế hoạch trong khu vực của bạn	Chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý và có thể thực hiện để khôi phục nguồn khí đốt của bạn trong khoảng thời gian không quá 12 giờ bị gián đoạn không theo kế hoạch.	\$80

Đối tượng của tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn Dịch vụ Cần thiết	Khoản Giảm giá Phải trả cho việc Không Đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ
Tổng thời gian gián đoạn tích lũy	Chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý và có thể thực hiện để giảm thiểu số giờ tích lũy cho tất cả các gián đoạn không theo kế hoạch, ảnh hưởng đến cơ sở của bạn trong một năm tài chính.	\$100 (>20 đến <30 giờ) \$150 (>30 đến <60 giờ) \$300 (>60 giờ)

Yêu cầu bồi thường tổn thất hoặc thiệt hại

Nếu bạn gặp phải tổn thất hoặc thiệt hại do các hoạt động kinh doanh của Evoenergy, bạn có thể hội đủ điều kiện để yêu cầu bồi thường. Chúng tôi sẽ cố gắng đáp ứng tất cả các yêu cầu bồi thường một cách nhanh chóng và công bằng.

Evoenergy sẽ thanh toán các yêu cầu bồi thường cho tất cả các chi phí tự trả thực sự phát sinh do hậu quả trực tiếp của sự bất cẩn của chúng tôi.

Tất cả các yêu cầu bồi thường được điều tra và đánh giá trên cơ sở từng trường hợp.

Evoenergy không thanh toán cho các yêu cầu bồi thường thiệt hại do bên thứ ba hoặc các sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, chẳng hạn như tai nạn, thời tiết, sự phá hoại hoặc can thiệp từ cây cối hoặc động vật.

Bất kỳ khoản bồi hoàn nào được đề xuất sẽ phản ánh chi phí công bằng và hợp lý để sửa chữa thiệt hại.

Bạn có thể gửi yêu cầu bồi thường qua trang mạng của chúng tôi **www.evoenergy.com.au/legal/making-a-claim** hoặc gửi email đến claims@evoenergy.com.au





Liên hệ Hữu ích

Access Canberra 13 22 81

Cúp đèn đường

Lỗi nước mưa

Icon Water 02 6248 3111

Lỗi, trường hợp khẩn cấp và yêu cầu chung

Dial Before you Dig 1100

Yêu cầu chung

13 23 86

Trường hợp khẩn cấp và bị lỗi

13 10 93 – Điện

13 19 09 – Khí đốt tự nhiên

Hỗ trợ ngôn ngữ

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).