

Statuto dell'Utente TRUenergy. South Australia.

Obbligo reciproco

Le diamo il benvenuto al *Suo* Statuto dell'Utente TRUenergy. In questo opuscolo *noi* illustriamo in un linguaggio facile da capire gli obblighi che noi abbiamo nei confronti di *Lei*, in veste di *nostro* utente. L'opuscolo tratta di tutti i vari aspetti, da come *Lei* riceve la *Sua* bolletta, a come *Lei* può ricevere consigli in materia di risparmio energetico. L'opuscolo spiega anche i *Suoi* obblighi nei *nostri* confronti, dal garantire facile accesso al *Suo* contatore, all'informarci se *Lei* cambia il *Suo* recapito.

In breve, se lette di concerto con il Piano TRUenergy che si applica a *Lei*, queste sono le condizioni alle quali *noi* conveniamo di erogare *energia* a *Lei* ("il contratto").

Se *Lei* desidera chiarimenti sulle informazioni contenute nel presente Statuto dell'Utente di Energia, o su altri modi in cui *noi* possiamo aiutarLa in merito ai *Suoi* bisogni *energetici*, può chiamarci a *Suo* piacimento.

Indice-sommario dello Statuto dell'Utente TRUenergy

Chi sono le parti e qual è l'oggetto del presente contratto?	pagina 3
Come viene allacciato il recapito della Sua utenza?	pagina 4
Quanto e quando <i>Lei</i> deve pagare?	pagina 4
Interruzione dell'allacciamento e riallacciamento	pagina 9
Come porre fine al presente contratto	pagina 10
Altri obblighi	pagina 11
Cosa fare se <i>Lei</i> è insoddisfatta	pagina 12
Cura del <i>Suo</i> contatore	pagina 13
In quali ipotesi noi siamo esenti da responsabilità?	pagina 14
Chi è responsabile se si verifica una causa di forza maggiore?	pagina 15
Altre norme pertinenti	pagina 15
Uso di energia e uso illecito	pagina 17
Contratti con gli utenti	pagina 18
Definizioni dei termini usati nel presente contratto	pagina 18
A chi rivolgersi per ulteriore assistenza	pagina 21

Chi sono le parti e qual è l'oggetto del presente contratto?

Il presente contratto è tra *TRUenergy Pty Ltd* con sede a Level 33, 385 Bourke Street, Melbourne, Victoria (qui di seguito indicata con le espressioni "*noi*," "*nostra*, *nostro*, *nostri*, *nostre*" o "*noi*") e *Lei*, ossia l'utente vincolato espressamente dal presente contratto (qui di seguito indicato con le espressioni "*Lei*" o "*Sua*, *Suo*, *Sue*, *Suoi*").

Noi conveniamo di vendere a *Lei* *energia* fornita al *recapito della Sua utenza* (da parte del *Suo distributore*) e adempieremo agli altri obblighi enunciati nel presente contratto. In cambio, *Lei* è tenuta a pagare gli importi fatturati da *noi* ai sensi della Parte 2 del presente contratto e soddisfare gli altri *Suoi* obblighi ai sensi del presente contratto.

Se *Lei* acquista *energia* elettrica da *noi*, *Lei* deve sapere che *noi* non gestiamo la rete elettrica alla quale è allacciato il *recapito della Sua utenza*. Infatti questo ruolo spetta al *Suo distributore*.

Lei ha un allacciamento distinto e un contratto di erogazione distinto con il *Suo distributore*. Il *Suo distributore* è responsabile di quanto segue:

- (a) l'allacciamento del *recapito della Sua utenza* alla rete elettrica;
- (b) la manutenzione di tale allacciamento;
- (c) l'erogazione di *energia* elettrica al *recapito della Sua utenza*; e
- (d) la qualità ed altre caratteristiche dell'*energia* elettrica.

A meno che *Lei* non stipuli un diverso contratto con il *Suo distributore*, il *Suo* allacciamento e contratto di erogazione diverranno automaticamente operativi ai sensi di legge.

Noi non siamo in grado di determinare la qualità o l'affidabilità dell'*energia* erogata al *recapito della Sua utenza*. *Lei* dovrebbe anche tenere presente che l'*energia* è soggetta di tanto in tanto a fluttuazioni e interruzioni per vari motivi, tra cui:

- (a) l'ubicazione del *recapito della Sua utenza*;
- (b) se il *recapito della Sua utenza* è allacciato alla rete sotterranea o aerea;
- (c) le condizioni meteorologiche;
- (d) animali, vegetazione, azioni di vandali e terzi;
- (e) esistenza di emergenze o situazioni di pericolo;
- (f) danni alla rete elettrica;
- (g) la struttura o limiti tecnici della rete elettrica; e
- (h) la domanda di *energia* in un determinato momento.

Lei deve comprendere che fluttuazioni o interruzioni impreviste di *energia* potrebbero causare danni alle *Sue* apparecchiature o provocare avarie alle stesse. *Noi* Le consigliamo di considerare la possibilità di sottoscrivere un'assicurazione o di installare dispositivi per proteggere le *Sue* apparecchiature ed altri beni nell'eventualità di tali fluttuazioni o interruzioni.

Se *Lei* acquista gas da *noi*, *noi* ci adopereremo per erogare il gas avente la qualità e l'affidabilità richieste dalle *norme di disciplina*.

Parte 1: Come viene allacciato il recapito della Sua utenza?

Quando *Lei* fa domanda di diventare un *nostro* cliente per la vendita di *energia* presso il *recapito della Sua utenza*, potremmo ChiederLe di soddisfare determinate precondizioni che sono enunciate nell'*Energy Retail Code*, il codice della vendita al dettaglio di *energia*. *Le* spiegheremo eventuali precondizioni che si applicano a *Lei* quando fa domanda di diventare *nostro* cliente.

In particolare, se

- (a) il *recapito della Sua utenza* non è già allacciato ad una rete *energetica*; oppure
- (b) il *Suo* allacciamento esistente o attrezzature correlate richiedono modifica o potenziamento, *Lei* o *noi* dovremo concordare i necessari interventi di adeguamento con il *Suo distributore* in merito al *Suo* allacciamento. Questo lo potremo fare *noi* per *Suo* conto.

Parte 2: Quanto e quando *Lei* deve pagare?

I Suoi obblighi di pagare

Noi *Le* venderemo e addebiteremo *energia* e servizi correlati, e predisporremo l'erogazione di *energia* al *recapito della Sua utenza*, e *Lei* pagherà il corrispettivo per l'*energia* erogata a *Lei* secondo l'apposito tariffario che si applica a *Lei*. *Lei* ha 12 giorni lavorativi dalla data in cui *Le* inviamo una bolletta per pagare il totale della bolletta compresa la GST.

Lei è inoltre tenuta a pagare a *noi* eventuali *tariffe al dettaglio supplementari*, eventuali esborsi autorizzati o dovuti ai sensi del presente contratto, o eventuali beni o servizi che *Lei* riceve da *noi*. *Noi* *Le* faremo inviare un'unica bolletta per ciascun ciclo di fatturazione comprendente le somme dovute a *noi* e le somme dovute al *distributore*. Provvederemo *noi* a trasferire al *distributore* le somme spettanti a quest'ultimo.

La *Sua* bolletta sarà in un formato e conterrà i dati richiesti dall'*Energy Retail Code*, tra cui dati particolareggiati riguardanti le *tariffe a Suo carico*, l'importo dovuto, la data di scadenza, i numeri telefonici per informazioni sulla bolletta e le modalità di pagamento e per denunciare guasti o emergenze. A *Sua* richiesta *noi* dovremo fornirLe congrue informazioni che illustrano gli addebiti che appaiono sulla *Sua* bolletta.

Qual è la struttura dei prezzi che si applica a *Lei*?

Le *nostre* tariffe e i *nostri canoni* attualmente in vigore per l'erogazione di *energia* ed altri servizi sono indicati nel *listino prezzi*. Alcune delle tariffe e dei *canoni* sono disciplinati dalla legge.

Noi *Le* addebiteremo il prezzo pubblicato relativo ai *Suoi* consumi e determinato da *noi*, oppure l'importo specificamente concordato tra *Lei* e *noi*. La struttura dei prezzi a *Lei* applicabile dipende dalla natura dei *Suoi* consumi. *Lei* non potrà usare l'*energia* per scopi diversi. *Noi* potremmo imporre a *Lei* di passare ad una diversa struttura dei prezzi in base alla natura dei *Suoi* consumi, oppure potremmo trasferirLa retroattivamente se non *ci* ha fornito preavviso della variazione della natura dei *Suoi* consumi. Nei casi consentiti dalle *norme di disciplina*, i prezzi potrebbero cambiare di tanto in tanto.

Se il tipo di prezzo o di tariffa a *Lei* applicabile dovesse variare nel corso del *ciclo di fatturazione*, la *Sua* bolletta per quel *ciclo di fatturazione* verrà calcolata proporzionalmente in base a:

- (a) Il vecchio prezzo o la vecchia tariffa in vigore fino alla data della variazione compresa; e
- (b) il nuovo prezzo da tale data fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Se *Lei* ritiene di soddisfare tutte le condizioni relative ad un'altra tariffa o ad un altro canone, *Lei* può chiederci di rivedere la *Sua* situazione attuale per vedere se tale tipo di tariffa o tale canone possono applicarsi a *Lei*.

Determinati importi nel presente contratto sono (o saranno) indicati comprensivi della GST. Ciò vale anche per gli importi indicati di volta in volta nel *nostro listino prezzi*.

Oltre a tali importi, potrebbero esservi altre somme corrisposte da *Lei* o da *noi* ai sensi del presente contratto che rappresentano il corrispettivo di "forniture imponibili" ai fini dell'imposizione della GST, l'imposta australiana sui beni e servizi.

Nella misura consentita dalla legge, queste altre somme verranno incrementate in modo che la GST dovuta sulla fornitura imponibile venga passata al destinatario di tale fornitura imponibile.

Eventuali ritocchi ai fini della GST ai sensi della presente clausola verranno apportati ai sensi della Trade Practices Act 1974, la legge di disciplina dei rapporti commerciali.

Con quale frequenza *Lei* riceverà una bolletta?

Noi *Le* invieremo una bolletta almeno una volta ogni tre mesi.

Noi dobbiamo inviare la bolletta:

- (a) a *Lei* all'indirizzo o al recapito di posta elettronica da *Lei* designato; oppure
- (b) ad una persona da *Lei* autorizzata per iscritto ad agire per *Suo* conto presso l'indirizzo da *Lei* designato.

Noi *Le* imporreemo un ciclo abbreviato di pagamento solo nei casi previsti dalle *norme di disciplina*.

Modi in cui Lei può pagare la bolletta energetica

Lei deve corrispondere a noi l'importo indicato su ciascuna bolletta entro la data riportata sulla bolletta quale termine ultimo.

Lei può pagare la bolletta usando uno dei metodi di pagamento elencati sulla bolletta.

Se Lei non paga la Sua bolletta entro il termine ultimo, noi potremmo esigere che Lei si accolli le nostre congrue spese di recupero delle somme dovute. Se Lei è un utente aziendale, potrebbe essere anche tenuta a pagare gli interessi sulle somme dovute in conformità al listino prezzi. Questa clausola non inficia il nostro diritto di interrompere l'allacciamento al recapito della Sua utenza ai sensi della Parte 3 del presente contratto.

Assistenza per il pagamento

Se Lei ha difficoltà a pagare la Sua bolletta, dovrebbe contattarci quanto prima per richiedere assistenza per il pagamento. Noi potremo fornirLe informazioni sulle varie opzioni di pagamento e, se del caso, assistenza per far fronte ai pagamenti ai sensi dell'Energy Retail Code.

Noi siamo tenuti ai sensi dell'Energy Retail Code ad individuare situazioni in cui Lei potrebbe avere difficoltà a pagare la Sua bolletta. In tali casi, noi Le forniremo informazioni sulle varie opzioni di pagamento e, se del caso, assistenza per far fronte ai pagamenti ai sensi dell'Energy Retail Code.

In veste di utente residenziale Lei ha il diritto di:

- far tenere conto della Sua situazione e di eventuali ristrettezze economiche quando si formulano piani di pagamento a rate o altre modalità di pagamento;
- ricevere a richiesta un sommario del modo in cui sono state accertate la Sua situazione economica e la Sua capacità di pagare;
- fare inoltrare la Sua bolletta ad una persona terza nei casi in cui tale persona terza vi ha acconsentito per iscritto;
- avvalersi di servizi che facilitano il pagamento delle Sue bollette energetiche– noi Le offriamo opzioni di pagamento e piani di pagamento a rate che tengono conto dei Suoi bisogni energetici e della Sua capacità di pagare;
- ricevere informazioni su come interpellare un consulente finanziario indipendente;
- fruire di una ispezione energetica residenziale (questo servizio potrebbe essere offerto a fonte del pagamento di una tariffa); e
- ricevere informazioni su varie agevolazioni e piani di assistenza gestiti dagli organi governativi competenti.

Lei può richiedere il riesame della Sua bolletta?

Se Lei non concorda con l'importo a Lei addebitato, può richiederci un riesame della Sua bolletta. Il riesame verrà condotto in conformità alle procedure stabilite dall'Energy

Retail Code.

Se la Sua bolletta è soggetta a riesame, Lei sarà pur sempre tenuta a pagare il più alto dei seguenti importi:

- (a) la parte della bolletta che Lei non contesta; oppure
- (b) un importo pari alla media delle Sue bollette degli ultimi 12 mesi.

Lei è anche tenuta a pagare eventuali bollette future. Noi abbiamo la facoltà di recuperare da Lei eventuali somme nell'eventualità che la bolletta sia stata calcolata in difetto.

Nei casi in cui la Sua bolletta è stata calcolata in difetto a seguito di un errore da parte nostra o del distributore, noi possiamo recuperare solo il conguaglio per gli ultimi 12 mesi precedenti la Sua ultima bolletta. Se Lei lo richiede, può pagare il conguaglio a rate nell'arco dello stesso periodo durante il quale si è verificato il calcolo in difetto.

Se invece Le sono state addebitate somme in eccesso, noi dobbiamo comunicarglielo e seguire le procedure enunciate dall'Energy Retail Code per il rimborso delle relative somme. Nei casi in cui le somme addebitate in eccesso sono pari o inferiori a \$100, e Lei ha già pagato tale somma, quest'ultima verrà accreditata sulla Sua prossima bolletta, oppure, se Lei non acquista più energia da noi, provvederemo a corrispondere tale somma entro 10 giorni lavorativi. Se invece la somma addebitata in eccesso è superiore a \$100, e Lei ha già pagato tale somma, noi dobbiamo rimborsare la stessa entro 10 giorni lavorativi a Lei o ad un'altra persona, a seconda delle Sue istruzioni.

Come calcoliamo la Sua bolletta?

Alla fine di ogni ciclo di fatturazione, noi calcoliamo:

- (a) la bolletta per l'energia venduta nel corso di tale ciclo di fatturazione (usando i dati ottenuti dalla lettura del Suo contatore o impiegando un sistema di stima autorizzato); e
- (b) l'importo da addebitare per ogni altro servizio erogato ai sensi del presente contratto durante il ciclo di fatturazione.

La bolletta potrebbe anche includere importi dovuti al distributore.

Stima del consumo di energia

Se è previsto un metodo autorizzato di stima oppure se il Suo contatore non può essere letto per qualsiasi motivo (ad esempio, se è impossibile accedere al contatore oppure se il contatore è difettoso o in avaria), la quantità di energia acquistata da noi per il recapito della Sua utenza può essere stimata ricorrendo ad altri dati (ad esempio precedenti bollette o Suoi precedenti consumi di energia, oppure se non può dimostrare precedenti consumi presso tale recapito della Sua utenza, i consumi

medi di *energia* da parte di un simile utente nell'arco del corrispondente periodo).

Quando il *Suo* contatore verrà successivamente letto, la bolletta verrà ritoccata in base alla differenza tra la stima dei consumi e la quantità effettiva di *energia* usata, in base alla lettura del contatore.

Se la lettura del contatore è impossibile a causa di *Sue* azioni, *noi* potremo addebitare la tariffa secondo il *listino prezzi* per tornare al *recapito della Sua utenza* per leggere in contatore.

È previsto il versamento di una cauzione?

Per gli utenti residenziali, *noi* potremo esigere il versamento di una cauzione se consentito dalle *norme di disciplina* se *Lei*:

- deve ancora delle somme relative ad un precedente recapito;
- ha usato *energia* in modo illecito negli ultimi due anni;
- ha un credit rating sfavorevole e non ha accettato un piano di pagamento a rate quando *Lei* è stato offerto; o
- ha rifiutato di fornirci un documento d'identità accettabile ai sensi delle *norme di disciplina*.

Per gli utenti aziendali, *noi* potremo esigere il versamento di una cauzione se consentito dalle *norme di disciplina* se *Lei*:

- non ha soddisfacenti precedenti di pagamento delle bollette *energetiche*; oppure
- ha un credit rating sfavorevole.

Se *Lei* non versa la cauzione a seguito di una richiesta in tal senso, *noi* potremo interrompere l'erogazione dell'*energia* alla *Sua utenza*.

Impiego della *Sua* cauzione

Quando *Lei* ha versato una cauzione, *noi* dobbiamo corrispondere gli interessi su tale cauzione al tasso e alle condizioni stabilite dall'*Energy Retail Code*.

Noi potremo usare la *Sua* cauzione ed eventuali interessi maturati su tale cauzione per compensare eventuali somme da *Lei* dovute ai sensi del presente contratto o al *Suo distributore*:

- (a) se *Lei* non paga una bolletta e, di conseguenza, *noi* provvediamo ad interrompere l'erogazione presso il *recapito della Sua utenza*; oppure
- (b) in occasione di una bolletta finale (ossia la bolletta che *noi* emettiamo quando *Lei* cessa di acquistare *energia* da *noi* presso il *recapito della Sua utenza*).
- (c) Se *Lei* acquista *energia* per scopi aziendali, *noi* potremo esigere che *Lei* aumenti l'ammontare della cauzione in conformità all'*Energy Retail Code*.

Come gestiamo il credito e il recupero di debiti?

Noi potremo condurre una verifica della *Sua* posizione creditizia e usare le

risultanze per determinare il *Suo* credit rating. Le *nostre* procedure di gestione del credito e di recupero dei debiti sono conformi alle *norme di disciplina*. Ai sensi delle *norme di disciplina*, *noi* potremo denunciare un pagamento scaduto ad un'agenzia di valutazione del credito.

Noi non possiamo intraprendere azione legale per il recupero di somme mentre *Lei* continua ad effettuare pagamenti ai sensi di un piano concordato. Se un pagamento da *Lei* effettuato non è accettato (ad esempio, se un assegno o un pagamento con carta di credito sono scoperti), e ciò determina un costo a *nostro* carico, *Lei* dovrà rimborsarci tale costo.

Parte 3: Interruzione dell'allacciamento e riallacciamento

In quali casi potremo interrompere l'allacciamento?

Fatto salvo il *nostro* obbligo di adempiere alle disposizioni dell'*Energy Retail Code*, *noi* possiamo predisporre l'interruzione dell'allacciamento del *recapito della Sua utenza* se:

- (a) *Lei* non paga la *Sua* bolletta entro il termine ultimo e, nel caso di utenti residenziali, se *Lei* rifiuta di accettare un piano di pagamento a rate o un'opzione di pagamento da *noi* offerta;
- (b) *Lei* non rispetta le condizioni di un piano di pagamento a rate o un'opzione di pagamento concordati;
- (c) *Lei* usa l'*energia* in modo illecito o in violazione dell'articolo 11 del presente contratto;
- (d) *noi* abbiamo il diritto di farlo o siamo tenuti a farlo ai sensi dell'*Energy Retail Code* o ai sensi di legge.

Ottemperanza alle disposizioni dell'Energy Retail Code

Noi siamo tenuti ad ottemperare alle disposizioni dell'*Energy Retail Code* (ad esempio, l'obbligo di darLe preavvisi e avvertimenti) prima di predisporre l'interruzione dell'erogazione di *energia* al *recapito della Sua utenza*.

A dispetto di altre disposizioni di cui al presente contratto, l'erogazione di *energia* potrebbe essere interrotta o sospesa per i seguenti motivi:

- per motivi di igiene e sicurezza;
- per motivi di manutenzione;
- in situazioni di *emergenza*;
- su richiesta o ordine del *regolatore*;
- se *Lei* usa l'*energia* in un modo contrario alle *norme di disciplina*;
- se il presente contratto è stato risolto e *noi* abbiamo la facoltà di farlo ai sensi delle *norme di disciplina*.

Vi sono ipotesi in cui l'erogazione non può essere interrotta?

- se *Lei*, o qualcuno che abita con *Lei* dipendete da macchinari di rianimazione o per

- comprovati motivi di carattere medico;
- se il *Suo* ricorso formale all'Energy Industry Ombudsman of South Australia direttamente legato al motivo dell'interruzione rimane irrisolto;
- se la *Sua* richiesta di assistenza ad enti erogatori di agevolazioni, detrazioni o sovvenzioni non ha ricevuto risposta;
- se *Lei* non *ci* ha pagato per prodotti diversi dall'*energia*;
- dopo le ore 15 dal lunedì al giovedì, di venerdì, durante il fine settimana; in una festività pubblica o il giorno precedente una festività pubblica; fatti salvi i casi di interruzione programmata o altri motivi stabiliti dal *Suo distributore*.

Se il *Suo* allacciamento viene interrotto, quando provvederemo a ripristinare l'erogazione di *energia*?

Se *Lei ci* richiede di provvedere al riallacciamento presso il *recapito della Sua utenza* e *Lei* paga le *spese* di riallacciamento *nostre* e del *distributore* anticipatamente, provvederemo a ripristinare l'allacciamento presso il *recapito della Sua utenza*. *Noi* potremmo rifiutare di disporre il riallacciamento e risolvere il *Suo* contratto con *noi* se ciò è consentito dall'*Energy Retail Code* (ad esempio, se i motivi che hanno portato all'interruzione dell'allacciamento non sono stati rimediati nel giro di 10 giorni lavorativi dopo la data dell'interruzione dell'erogazione di *energia*).

Potrebbe essere prevista una tariffa per il riallacciamento. Se *Lei* è un utente dell'*energia* elettrica e *ci* contatta entro le ore 16 di un giorno lavorativo oppure se *Lei* è un utente del gas e *ci* contatta entro le ore 15 di un giorno lavorativo, *noi* provvederemo a ripristinare l'allacciamento del *recapito della Sua utenza* quello stesso giorno. Dopo le 16 o le 15 (a seconda del tipo di *energia* per cui *ci* contatta) e prima delle ore 21 di un giorno feriale, *Lei* può comunque ottenere il riallacciamento a fronte del pagamento di una tariffa per lavoro straordinario.

Parte 4: Come porre fine al presente contratto

È previsto un periodo di ripensamento?

Se *Lei* è un nuovo utente, avrà il diritto di rescindere per iscritto il presente contratto entro 10 giorni lavorativi. *Lei* ha la facoltà di risolvere il contratto dandoci avviso per iscritto entro 10 giorni lavorativi chiaramente indicante la *Sua* intenzione in tal senso. Se *Lei* ha consumato *energia* o usato altri servizi durante tale periodo, sarà tenuta a pagarci il corrispettivo per tali consumi.

Modi in cui *Lei* può risolvere il presente contratto

Nei casi in cui *Lei* non si trasferisce dal *recapito della Sua utenza* e desidera risolvere il presente contratto *Lei* deve darci un preavviso di almeno 20 giorni lavorativi.

Lei deve darci un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi della *Sua* intenzione di trasferirsi dall'attuale *recapito della Sua utenza*, accompagnato da un recapito al quale inoltrare l'ultima bolletta. Quando *noi* riceviamo il preavviso, dobbiamo

adoperarci per predisporre la lettura del contatore nella data indicata nel *Suo* preavviso (oppure quanto prima dopo tale data se *Lei* non rende possibile l'accesso al contatore in tale data) e *inviarLe* l'ultima bolletta all'ulteriore recapito indicato nel *Suo* preavviso. Se *Lei* non dà il preavviso richiesto oppure se *Lei* non rende possibile l'accesso al *Suo* contatore, *Lei* sarà responsabile di tutta l'*energia* acquistata presso il *recapito della Sua utenza* fino a che:

- noi* veniamo a conoscenza che *Lei* si è trasferita dall'attuale *recapito della Sua utenza* e che il *Suo* contatore è stato letto; oppure
- Lei ci* ha dato il preavviso richiesto; oppure
- qualcun altro inizia ad acquistare *energia* da *noi* o da un altro erogatore al dettaglio per tale *recapito della Sua utenza*.

Se *Lei* ha stipulato un contratto per l'acquisto di *energia* per un periodo minimo, *Lei* dovrà corrispondere a *noi* una *tariffa supplementare al dettaglio* se *Lei* desidera risolvere anticipatamente il contratto, a meno che ciò sia vietato dalle *norme di disciplina*. Se *Lei* desidera trasferirsi, il presente contratto rimarrà in vigore finché il *Suo* trasferimento sarà andato a buon fine.

Come *noi* possiamo porre fine al presente contratto

Noi abbiamo la facoltà di risolvere il presente contratto immediatamente se, avendo violato il presente contratto, *Lei* è stato interrotto l'allacciamento e *Lei* non ha più il diritto di essere riallacciata, oppure ai sensi delle condizioni di un contratto specifico con *Lei*.

Quale effetto avrà un cosiddetto *fatto di ultima istanza*?

Il presente contratto verrà risolto immediatamente se *noi* cessiamo di avere il diritto di venderLe *energia* a causa di un cosiddetto *fatto di ultima istanza*. All'atto del verificarsi di un *fatto di ultima istanza*, *noi* trasmetteremo i dati che *La* riguardano all'azienda incaricata di erogare *energia* al *recapito della Sua utenza*.

Quale effetto avrà questo tipo di risoluzione?

Noi non avremo l'obbligo ai sensi del presente contratto di venderLe *energia*, ma *Lei* dovrà corrisponderci eventuali somme scadute ed esigibili. La risoluzione del presente contratto non cambia i diritti e i doveri che sono maturati all'epoca della risoluzione e le altre clausole continueranno a produrre i loro effetti vincolanti. Ad esempio, *Lei* dovrà continuare a garantire l'accesso al *recapito della Sua utenza* per rimuovere il contatore.

Parte 5: Altri obblighi

Quali sono gli altri obblighi a *Suo* carico?

Lei è tenuta a:

- presentare domanda di erogazione dell'*energia*;
- pagare eventuali *canoni* compresi i *canoni* di allacciamento e di riallacciamento entro il termine ultimo;
- fornirci un documento d'identità accettabile, i numeri di contatto e i particolari del

- proprietario o dell'agente se il *recapito della Sua utenza* è un immobile in affitto;
- fornire le informazioni necessarie per l'erogazione dell'*energia* al *recapito della Sua utenza*;
- comunicarci quanto prima eventuali variazioni ai *Suoi* numeri di contatto;
- comunicarci se qualcun altro è responsabile del pagamento dell'*energia*;
- e fare attenzione a non prelevare *energia* in misura superiore a quanto consentito dal *Suo distributore* per il *recapito della Sua utenza*.

Quali informazioni supplementari può richiedere?

Contattando il *nostro* centro servizio agli utenti, *Lei* può ricevere:

- informazioni in merito all'erogazione di *energia* alla *Sua* utenza;
- bollette e informazioni sui metodi di pagamento;
- informazioni sui costi tipici per l'uso di elettrodomestici;
- informazioni sui *Suoi* consumi energetici e su come risparmiare sui costi di uso dell'*energia*;
- copia dell'*Energy Retail Code* e del presente Statuto dell'Utente, compresa una versione a caratteri maggiorati;
- consigli sulla struttura dei prezzi;
- informazioni storiche per gli ultimi due anni sulle bollette per il *recapito della Sua utenza* (potrebbe essere previsto un addebito per richieste supplementari o multiple);
- un servizio interpreti;
- consigli sulla disponibilità di consulenza finanziaria indipendente o servizi affini;
- informazioni su agevolazioni, detrazioni e sovvenzioni disponibili a utenti residenziali;
- consigli su come migliorare l'efficienza *energetica*;
- la *nostra* gamma di prezzi pubblicati;
- le nostre *tariffe supplementari al dettaglio*;
- informazioni sui *canoni* di rete; e
- informazioni sui *nostri* prezzi contrattuali di mercato.

Appuntamenti

Noi faremo del *nostro* meglio per essere puntuali agli appuntamenti con *Lei* mentre *Lei* dovrà adempiere ad eventuali obblighi ai sensi della relativa normativa.

Parte 6: Cosa fare se *Lei* non è soddisfatta

Noi ci impegniamo a fondo per evitare il verificarsi di problemi. Per fortuna, quando eventuali problemi si manifestano, *noi* abbiamo un modo chiaro e semplice di risolverli. *Noi* vogliamo che *Lei* ci informi del *Suo* problema e da parte *nostra* faremo del *nostro* meglio per risolverlo immediatamente in occasione del *Suo* contatto iniziale. *Noi* continueremo a collaborare con *Lei* finché il problema non venga risolto in modo per *Lei* soddisfacente.

Se permangono delle remore, il *Suo* problema verrà rimesso al *nostro* ufficio relazioni

con gli utenti, il quale riesaminerà il caso e *Le* comunicherà la relativa decisione. Alcune questioni, ad esempio problemi di qualità dell'erogazione, dovranno essere rimesse al *distributore* e potrebbero richiedere tempi più lunghi per la loro soluzione a causa della loro natura tecnica. *Noi* *Le* comunicheremo se sono previsti notevoli ritardi nell'esame del *Suo* problema, *Le* forniremo i particolari di quando noi prevediamo di arrivare ad una risoluzione e di come contattarci nel frattempo. In ogni caso, *Lei* dovrà in primo luogo interpellarci. Ciò renderà più rapida la risoluzione e consentirà un esame tempestivo della questione, permettendo a *noi* di adottare miglioramenti a vantaggio di tutti i *nostri* utenti. Nell'eventualità che *Lei* sia ancora insoddisfatta, può investire del *Suo* problema – a titolo gratuito, l'Energy Industry Ombudsman of South Australia, il difensore civico del South Australia in materia di *energia*.

Parte 7: Cura del *Suo* contatore

Cosa facciamo per allacciare la *Sua* utenza?

Se *Lei* ha presentato domanda di allacciamento *noi* chiederemo al *Suo distributore* di allacciare la *Sua* utenza quanto prima.

Cos'è il *Suo* NMI o MIRN?

Il *Suo* NMI o MIRN è un numero univoco assegnato al *Suo* immobile che identifica il *Suo* contatore dell'*energia*. Se *Lei* dovesse cambiare l'azienda erogatrice al dettaglio, dovrà citare il *Suo* NMI o MIRN che compare sulla *Sua* bolletta *energetica*.

Cosa fare se pensa che il *Suo* contatore sia difettoso?

Lei può chiedere a *noi* di testare il contatore presso il *recapito della Sua utenza*. Se il contatore funziona correttamente ai sensi delle *norme di disciplina*, il costo della verifica verrà addebitato a *Lei*. *Noi* potremmo chiederLe di pagare tale tariffa anticipatamente.

Cosa deve sapere in materia di obblighi relativi all'accesso all'immobile e al contatore?

Lei deve consentire l'accesso sicuro e conveniente al *recapito della Sua utenza* ai fini della lettura del contatore.

Noi dobbiamo avere accesso sicuro, conveniente e pacifico al *Suo* immobile per installare, rimuovere o ispezionare il contatore, allacciare o interrompere l'erogazione all'utenza, ispezionare o testare l'installazione del contatore, sftire o eliminare vegetazione e effettuare riparazioni o interventi di manutenzione. I *nostri* rappresentanti devono sempre avere con sé o indossare una tessera ufficiale di identificazione ed esibirla a *Sua* richiesta.

Quando esiste qualcosa presso il *recapito della Sua utenza* che potrebbe costituire un pericolo, deve informarci e intraprendere le azioni necessarie a minimizzare il

pericolo per i *nostri* rappresentanti. *Lei* deve tenere il contatore sicuro da pericoli e interferenze. *Lei* non è proprietaria del contatore o di qualsiasi parte del sistema di distribuzione dell'*energia*.

Parte 8: In quali ipotesi *noi* siamo esenti da responsabilità?

La *Trade Practices Act 1974 (Cth)* e altre leggi implicano determinate condizioni, garanzie e diritti che non possono essere esclusi o limitati per contratto.

A meno che una di tali leggi lo imponga, *noi* non avalliamo alcuna condizione, garanzia o impegno né *ci* assumiamo alcuna responsabilità nei *Suoi* confronti in merito alla condizione o all'idoneità dell'*energia*, né alla sua qualità, efficacia o sicurezza, diversa da quella da *noi* assunta ai sensi del presente contratto.

Eventuali responsabilità che *noi* abbiamo nei *Suoi* confronti ai sensi di tali leggi e che non possono essere escluse bensì limitate è ristretta (a *nostra* discrezione) a:

- (a) erogare *Le* beni o servizi equivalenti ai sensi del presente contratto al *recapito della Sua utenza*; oppure
- (b) corrispondere *Le* il costo di sostituire i beni o servizi ai sensi del presente contratto presso il *recapito della Sua utenza* o di acquistare beni o servizi equivalenti.

Nella misura consentita dalla legge, *noi* non siamo responsabili di eventuali perdite o danni da *Lei* patiti (dovuti a colpa od altro), a causa dell'*energia* che *noi* vendiamo a *Lei* ai sensi del presente contratto.

In particolare, *noi* non siamo responsabili di eventuali perdite o danni da *Lei* patiti a causa di:

- (a) un'avaria nell'erogazione di *energia*, o un difetto nell'*energia* erogata (dovuti a qualsiasi causa); oppure
- (b) talune caratteristiche dell'*energia* (ad esempio, tensione o frequenza) che la rendano inadatta a taluni impieghi.

Questa Parte 8 si applica in aggiunta, senza variarle né escluderle, alle disposizioni dell'articolo 78 della National Electricity Law, la legge di disciplina dell'*energia* elettrica.

Tale Parte 8 continuerà a produrre i propri effetti anche dopo la risoluzione del presente contratto.

Quando possiamo rivendicare un risarcimento nei *Suoi* confronti?

Lei deve risarcirci per eventuali violazioni da parte Sua del presente contratto o per le conseguenze di un *Suo* comportamento colposo nella misura massima in cui abbiamo il diritto di essere risarciti ai sensi della common law (e diritto naturale) o di leggi specifiche a seguito della *Sua* violazione o colpa.

Parte 9: Chi è responsabile se si verifica una *causa di forza maggiore*?

Se, fatte salve le disposizioni di questa Parte 9, l'una o l'altra delle parti viola il presente contratto a seguito del verificarsi di una *causa di forza maggiore*:

- (a) gli obblighi di tale parte ai sensi del presente contratto, diversi dall'obbligo di pagare somme di denaro, sono sospesi nella misura in cui sono interessati dalla *causa di forza maggiore* fintantoché perdura la *causa di forza maggiore*; e
- (b) la parte interessata deve dare alla controparte tempestiva comunicazione dei fatti, compresa una descrizione esauriente della *causa di forza maggiore*, una stima della sua probabile durata, gli obblighi inficiati e la portata dei suoi effetti su tali obblighi e le misure adottate per rimuovere, superare o minimizzare tali effetti.

Ai fini della presente clausola, se gli effetti di una *causa di forza maggiore* sono di grande portata, *noi* applicheremo la presunzione di aver *Le* dato tempestiva comunicazione se *noi* rendiamo le necessarie informazioni disponibili mediante un numero verde attivo 24 ore su 24 entro 30 minuti dall'essere stati avvertiti della *causa di forza maggiore* o, altrimenti, il più presto possibile.

L'una o l'altra parte che faccia affidamento su questa clausola per invocare una *causa di forza maggiore* deve adoperarsi per rimuovere, superare o minimizzare gli effetti di tale *causa di forza maggiore* quanto prima.

Nulla in questa clausola imporrà all'una o all'altra parte di appianare un contenzioso di lavoro che costituisca una *causa di forza maggiore* in maniera diversa dalla maniera preferita da tale parte.

Nulla in questa Parte 9 modifica o esclude gli effetti dell'articolo 78 della National Electricity Law.

Parte 10: Altre norme pertinenti

Vi sono altre norme che si applicano al presente contratto?

Il presente contratto è soggetto alle *norme di disciplina*, e sia *Lei* sia *noi* conveniamo di attenerci alle disposizioni delle *norme di disciplina*, tranne che nella misura modificata dal *Suo* contratto con *noi*, ove ciò sia consentito dalle *norme di disciplina*. *Lei* deve collaborare con *noi* e con il *distributore* nell'esercizio dei rispettivi poteri, diritti o doveri ai sensi del presente contratto o delle *norme di disciplina*.

In particolare, l'*Energy Retail Code* enuncia i *nostri* obblighi nei *Suoi* confronti, e i *Suoi* obblighi nei *nostri* confronti. Il presente contratto è soggetto ad eventuali requisiti minimi enunciati nell'*Energy Retail Code*, e verrà modificato automaticamente. Il contratto va letto come se fosse stato modificato per rispecchiare eventuali modifiche apportate, di volta in volta, all'*Energy Retail Code*. Il

presente contratto non può essere in conflitto con l'*Energy Retail Code*, e se lo fosse, la condizione o disposizione in conflitto sarà considerata priva di efficacia e varrà la presunzione che la condizione o disposizione dell'*Energy Retail Code* farà parte del presente contratto in suo luogo. *Noi* Le forniremo a titolo gratuito copia dell'*Energy Retail Code* a richiesta.

Cosa accade se Lei ha speciali bisogni di carattere medico?

Se *Lei* o altra persona con cui *Lei* vive ha bisogno di macchinari per la rianimazione debitamente omologati, e *Lei* ci fornisce la necessaria comprova documentaria rilasciata da un medico o da un ospedale, *noi* prenderemo degli appositi provvedimenti per fare in modo che l'erogazione dell'*energia* al *Suo* recapito non venga interrotta e *Le* forniremo un numero telefonico da chiamare in situazioni d'*emergenza*.

Lei deve darci debito preavviso se la persona che necessita dei macchinari per la rianimazione si trasferisce dal *recapito della Sua utenza* o se non ha più bisogno di tali macchinari.

Informazioni di cui noi abbiamo bisogno e modo in cui noi usiamo i dati che La riguardano

Lei deve fornirci tutti i dati di cui abbiamo ragionevolmente bisogno ai fini del presente contratto. Tutti i dati devono essere corretti.

Lei deve comunicarci se i dati che *Lei* ci ha fornito cambiano (ad esempio, se cambia il *Suo* recapito, oppure se cambia il fine per cui *Lei* acquista *energia*).

Noi ci atteniamo agli standard di raccolta, divulgazione e accesso di dati personali previsti dalla Privacy Act 1998 (Cth), la legge federale in materia di privacy. *Noi* raccogliamo dati personali che *La* riguardano nei casi in cui essi siano legati ad una o più delle *nostre* attività aziendali. Tale raccolta avverrà sempre con mezzi leciti e gli scopi della raccolta stessa saranno sempre chiari ed espliciti.

Come regola generale, *noi* dobbiamo trattare con il massimo riserbo i dati che *La* riguardano che sono in *nostro* possesso.

Noi abbiamo la facoltà, comunque, di divulgare dati che *La* riguardano:

- (a) se è la legge ad imporcelo;
- (b) se *noi* siamo tenuti o autorizzati a farlo ai sensi della *nostra* licenza, ad esempio se dobbiamo comunicare tali dati alle forze dell'ordine;
- (c) se *Lei* dà il consenso per iscritto a *noi*; oppure
- (d) al *Suo distributore* o ad un erogatore dei servizi di contatore nella misura in cui tali dati hanno lo scopo di predisporre l'allacciamento, l'interruzione dell'allacciamento, il riallacciamento, il collaudo di un contatore e la fatturazione.

Maggiori informazioni in materia di privacy si possono ottenere scrivendo a:
The Privacy Officer
TRUenergy Australia
Locked Bag 14060
Melbourne 8001
oppure visitando il sito www.truenergy.com.au/home/privacy.asp

Come si fa a trasferire il presente contratto?

Noi abbiamo la facoltà di cedere il presente contratto ad un'altra parte nell'eventualità che vendiamo la *nostra* attività al dettaglio in tutto o in misura rilevante. *Noi* *Le* daremo preavviso di una tale evenienza. Altrimenti cederemo il *Suo* contratto solo previo *Suo* consenso. *Lei* necessita del *nostro* consenso se vuole cedere il presente contratto.

Parte 11: Uso di energia e uso illecito

Lei non può:

- (a) consentire che l'*energia* acquistata da *noi* venga usata in luogo diverso dal *recapito della Sua utenza* e in modo contrario al presente contratto o all'*Energy Retail Code*;
- (b) usare presso il *recapito della Sua utenza* l'*energia* acquistata per l'uso presso un recapito diverso;
- (c) vendere *energia* ad altre persone salvo nei casi in cui esiste una concessione da parte della *Commission* (l'*organo di vigilanza*) oppure un'esenzione riconosciuta ai sensi della Electricity Act 1996 (SA) o della Gas Act 1997 (SA), a seconda del caso;
- (d) interferire, o consentire che altri interferiscano, con il contatore o apparecchiature correlate;
- (e) consentire che l'*energia erogata al recapito della Sua utenza* non passi attraverso il contatore;
- (f) fornirci false informazioni in merito alle tariffe e ai *canoni* che dovrebbero applicarsi a *Lei*; oppure
- (g) usare *energia* venduta nell'ambito di una tariffa specifica per scopi diversi da quelli previsti da tale tariffa.

Se *Lei* ha commesso uno di questi atti illeciti, *noi* abbiamo la facoltà, ai sensi dell'*Energy Retail Code*, di:

- (a) stimare la quantità di *energia* ottenuta in tal modo e addebitare i relativi costi;
- (b) recuperare da *Lei* i relativi costi; e
- (c) richiedere al *Suo distributore* di revocare l'allacciamento al *recapito della Sua utenza* con effetto immediato.

Parte 12: Contratti con gli utenti

Chi è un utente ai sensi di un contratto di mercato?

Lei potrebbe scegliere di firmare un contratto di mercato con un'azienda di erogazione di *energia* al dettaglio in cui vi sono differenze rispetto ai termini e alle condizioni del presente Statuto dell'Utente. Il *contratto di mercato* entrerà in vigore dopo che *noi* abbiamo ricevuto il *Suo* consenso ponderato ed esplicito e si risolverà in conformità alle ipotesi stabilite nei termini e nelle condizioni. Per i contratti di mercato non vige l'obbligo di pubblicazione e di ratifica da parte del governo.

Chi riveste la qualità di utente contrattuale automatico?

Se *Lei* accetta l'erogazione di *energia* presso il *recapito della Sua utenza* dopo il 1° gennaio 2003 senza dapprima stipulare un contratto di erogazione per tale recapito con *noi* o con un'altra azienda di erogazione al dettaglio, e *noi* siamo stati l'ultima azienda al dettaglio per la vendita di *energia* presso tale recapito, *Lei* rivestirà la qualità di *nostro* utente automatico.

I termini e le condizioni che disciplinano la vendita da parte *nostra* di *energia* a *Lei* sono enunciate nel *nostro* contratto per utenti automatici che è pubblicato nella gazzetta ufficiale.

Con quale modalità ci scambiamo preavvisi?

Noi ci possiamo dare preavvisi solo per iscritto. I preavvisi possono essere consegnati a mano, a mezzo fax, per posta o a mezzo posta elettronica all'ultimo recapito comunicato. Inoltre *noi* possiamo dare preavvisi pubblicando un annuncio in un giornale a tiratura generale nel South Australia.

Parte 13: Definizioni dei termini usati nel presente contratto

"Tariffa supplementare al dettaglio" significa un *addebito* relativo all'erogazione e alla vendita di *energia* da parte *nostra* a *Lei* diverso da un addebito basato sul prezzo a *Lei* applicabile. Per evitare ogni dubbio, qualsiasi *canone* di rete o altro *addebito* relativo all'erogazione, ma non alla vendita di *energia* presso il *recapito della Sua utenza* non rappresenta una *tariffa supplementare al dettaglio*, come nel caso di eventuali *addebiti* da parte del *distributore* e autorizzate dalla *Commission*.

Per *"Commission"* s'intende la Essential Services Commission costituita ai sensi della Essential Services Commission Act 2002 (SA).

Per *"distributore"* s'intende il soggetto proprietario o gestore del sistema di distribuzione attraverso la cui rete il *recapito della Sua utenza* viene approvvigionato di *energia*.

Per *"Energy Retail Code"* s'intende il codice formulato dalla *Commission* avente per oggetto la vendita di *energia* a determinati utenti, tra cui *Lei*.

Per *"emergenza"* s'intende una situazione d'*emergenza* o un intervento sul mercato o un ordine che disponga l'interruzione, la riduzione o l'interruzione dell'allacciamento a causa del verificarsi effettivo o potenziale di un fatto che in qualsivoglia maniera metta in pericolo o minacci la sicurezza o la salute di una persona o che distrugga, danneggi o minacci di distruggere o danneggiare un bene o qualsiasi cosa che *noi*, il distributore o l'*organo di vigilanza* o altra authority ai sensi delle *norme di disciplina* consideri, a propria assoluta discrezione, costituire un'*emergenza*.

Per *"energia"* s'intende l'*energia* elettrica e/o il gas che *noi* erogiamo a *Lei*.

Per *"causa di forza maggiore"* s'intende un fatto indipendente dalla *nostra* o Sua volontà.

Per *"fatto di ultima istanza"* s'intende un fatto che faccia entrare in vigore il *nostro piano di ultima istanza autorizzato dalla Commission*.

"NMI" è il numero nazionale di identificazione del contatore per i contatori dell'*energia* elettrica.

"MIRN" è il numero di riferimento dell'installazione del contatore per i contatori del gas.

Per *"listino prezzi"* s'intende il *nostro* listino di tariffe e *canoni* attualmente in vigore che si applicano, di volta in volta a *Lei*.

Per *"norme di disciplina"* s'intendono eventuali leggi, disposizioni, regolamenti, provvedimenti, direttive, concessioni, codici tra cui l'*Energy Retail Code* e norme simili, che disciplinano le parti o il settore energetico nel South Australia, e successive modifiche o norme sostitutive.

Per *"organo di vigilanza"* s'intende qualsiasi ente alle cui direttive o richieste *noi* o altre parti siamo tenute ad attenerci ai sensi delle *norme di disciplina*.

Per *"recapito della Sua utenza"* s'intende il recapito per il quale *Lei* ha convenuto o si presume ai sensi delle *norme di disciplina* che *Lei* abbia convenuto di acquistare *energia* da *noi*.

Per *"TRUenergy"*, *"noi"*, *"ci"*, *"nostro"*, *"nostra"*, *"nostri"* o *"nostre"* s'intende la TRUenergy Pty Ltd (a seconda del caso).

Per *"Lei"*, *"Le"*, *"Suo"*, *"Suoi"*, *"Sue"* s'intende la persona che ha accettato (o che si presume abbia accettato) il presente contratto, comprese eventuali precedenti versioni del contratto stesso, e *Lei* è considerata un utente di *mercato* o un *utente*

automatico a condizione che:

- se *Lei* è un utente di *energia* elettrica, consumi meno di 160 MWh all'anno;
- se *Lei* è un utente di gas, *consumi meno di 5TJ* all'anno.

Nel presente contratto, salvo il contesto disponga diversamente:

- (a) le intestazioni hanno solo fini di convenienza e non incidono sull'interpretazione di qualsiasi parte del presente contratto;
- (b) le parole al singolare comprendono il plurale, e viceversa;
- (c) una espressione riferita ad una persona naturale comprende una società, società di fatto, fondo fiduciario, joint venture, associazione, società per azioni o altra persona giuridica ed ogni organo della pubblica amministrazione, e viceversa, nonché gli esecutori, amministratori, successori, sostituti di tali persone (tra cui persone subentrate nel rapporto per novazione) e aventi diritto;
- (d) altre forme lessicali e grammaticali di una parola o frase definite nel presente contratto hanno un significato corrispondente;
- (e) un fatto che ai sensi di una condizione del presente contratto debba verificarsi entro un giorno prestabilito che non sia un giorno lavorativo può verificarsi il successivo giorno lavorativo;
- (f) *noi* non siamo in grado di allacciare, interrompere o riallacciare il sistema presso il *recapito della Sua utenza* per trasferirlo al sistema di distribuzione di un *distributore*. Il richiamo contenuto in un termine o una condizione del presente contratto all'allacciamento, interruzione o riallacciamento da parte *nostra* della Sua utenza deve essere interpretato ai sensi del' *Energy Retail Code*;
- (g) il richiamo ad una parte, *authority*, contratto, documento, normativa, *norme di disciplina*, codice o simili comprende gli aventi diritto a tale persona, *authority* o altro;
- (h) se l'utente consiste di più persone, ciascuna persona è responsabile in solido dagli obblighi previsti dalle condizioni del presente contratto; e
- (i) nei casi in cui il presente contratto *ci* imponga o *ci* consenta di compiere un'azione o usare informazioni riservate, *noi* possiamo compiere quell'azione o usare le informazioni riservate tramite un agente, un appaltatore o una società collegata.

Noi, in veste di Sua azienda erogatrice *al dettaglio*, e *Lei*, in veste di *nostro* utente, conveniamo di adempiere ad ogni obbligo o direttiva emessi di volta in volta dalla *Commission*.

Il presente contratto è disciplinato dalle leggi del South Australia.

A chi rivolgersi per ulteriore assistenza

Se *Lei* desidera chiarimenti o desidera sporgere un reclamo relativo alla vendita di *energia* da *noi* a *Lei*, oppure in merito al presente contratto in generale, può contattar*ci* ai seguenti recapiti (che verranno aggiornati e comunicati a *Lei* di volta in volta).

TRUenergy

Servizio agli utenti e informazioni sulle bollette:133 466
Erogazione e manutenzione (24 ore su 24):131 366
Guasti all'illuminazione stradale:1800 676 043
Servizio telefonico interpreti:131 450
TTY (per utenti audiolesi):1300 368 536
Per individuare l'azienda erogatrice di zona:133 466

Energy Industry Ombudsman of South Australia

GPO Box 2947, Adelaide, South Australia, 5001
Numero verde (dall'Australia):1800 665 565
Fax gratis (dall'Australia):1800 665 165
Chiamata dall'estero: 61 8 8216 1888
Fax dall'estero: 61 8 8216 1844
www.eiosa.com.au

Essential Services Commission of South Australia

GPO Box 2605, Adelaide, South Australia, 5001
Tel.:08 8463 4444
Fax:08 8463 4449
www.escosa.sa.gov.au

Family and Youth Services

Sedi in tutto il South Australia. Consultare l'elenco telefonico delle pagine bianche per i particolari.

Prodotti e servizi TRUenergy

Piani energetici per le abitazioni

TRUenergy At Home
Life Energy for Singles
Life Energy for Couples
Life Energy for Families
TRUenergy 55 Plus
TRUenergy Fixed Rate Plan - Residential
TRUenergy Residential Options

Piani energetici per le aziende

TRUenergy At Work
TRUenergy Temporary Supply
Work Energy for Hospitality
Work Energy for Small Business
Work Energy for Industrial Business
TRUenergy Fixed Rate Plan - Business
TRUenergy Business Options

Piani di fatturazione

TRUenergy Dual Fuel (bolletta singola)
TRUenergy Direct Debit

Prodotti dell'energia pulita

Per le abitazioni
- TRUenergy Planet
- TRUenergy Planet Plus
- TRUenergy Wind Power

Per le aziende
- TRUenergy Eco-Friendly
- TRUenergy Wind Power

TRUenergy Pty Ltd

ABN 99 086 014 968

Level 33, 385 Bourke Street
Melbourne, VIC 3000
Informazioni: 133 466
www.truenergy.com.au

