

**Carta Estatutaria
del Cliente de
TRUenergy.
South Australia.**



Responsabilidad Mutua

Bienvenido a *su* Carta Estatutaria del Cliente de TRUenergy. En este folleto explicamos en inglés sencillo las responsabilidades que tenemos hacia *usted*, *nuestro* cliente. El folleto cubre todo, desde cómo *usted* recibirá *su* cuenta, hasta cómo puede obtener asesoramiento para ahorrar energía eléctrica. Explica además *sus* responsabilidades hacia *nosotros*, desde el mantener acceso fácil a *su* medidor, a *informarnos* si cambia de domicilio.

En resumen, leídos conjuntamente con *su* correspondiente Plan de TRUenergy, estos son los términos y condiciones según los cuales *nosotros* convenimos en *suministrarle* energía (" *convenio*").

Si *usted* tiene alguna pregunta sobre la información contenida en esta Carta Estatutaria del Cliente, o sobre alguna otra forma en que podamos *ayudarle* a satisfacer *sus* necesidades de *energía*, no vacile en *llamarnos*.

¿Qué contiene la Carta Estatutaria del Cliente de TRUenergy?

¿Quiénes son las partes signatarias y qué cubre este convenio?	página 3
¿Cómo se conecta su domicilio de suministro?	página 4
¿Cuánto y cuándo tiene usted que pagar?	página 4
Desconexión y reconexión	página 9
Cómo poner término a este convenio	página 10
Otras responsabilidades	página 11
Lo que usted debe hacer si no está conforme	página 12
Cuidado de su medidor	página 13
¿En qué circunstancias nosotros no somos responsables?	página 13
¿Quién es responsable si ocurre un hecho de fuerza mayor?	página 14
Otras reglas aplicables	página 15
Consumo de energía y uso ilegal	página 17
Acuerdos sobre los clientes	página 17
Definiciones de términos usados en este convenio	página 18
A quién dirigirse por mayor asistencia	página 21

¿Quiénes son las partes signatarias y qué cubre este convenio?

Este convenio es entre *TRUenergy* Pty Ltd, con sede en Level 33, 385 Bourke Street, Melbourne, Victoria (mencionada en este convenio como "*nosotros*," "*nuestro*" o "*nos*") y *usted*, el cliente (mencionado en este convenio como "*usted*" o "*su*").

Nosotros convenimos en venderle la *energía* suministrada a *su domicilio de suministro* (por *su distribuidor*) y cumplir las demás obligaciones establecidas en este convenio. A cambio, *usted* está obligado a pagar la cantidad facturada por *nosotros* según la Parte 2 de este convenio, y cumplir *sus* demás obligaciones bajo este convenio.

Si *usted compra* electricidad de *nosotros*, *debe saber que nosotros no* operamos la red de electricidad a la cual *su domicilio de suministro* está conectado. Ésta es la función de *su distribuidor*.

Usted tiene un contrato separado de suministro y conexión con *su distribuidor*. *Su distribuidor* se encarga de:

- (a) la conexión de *su domicilio de suministro* a la red eléctrica;
- (b) el mantenimiento de esa conexión;
- (c) el suministro de electricidad a *su domicilio de suministro*; y
- (d) la calidad y otras características de la electricidad.

Salvo que *usted* negocie un trato diferente con *su distribuidor*, *su* contrato de conexión y suministro entrará en vigencia automáticamente por operación de la ley.

Nosotros no podemos regular la calidad o confiabilidad de la electricidad suministrada a *su domicilio de suministro*. *Usted* debe además estar consciente de que la electricidad sufre fluctuaciones e interrupciones de vez en cuando por diversas razones, incluyendo:

- (a) la ubicación del *domicilio de suministro*;
- (b) si *su domicilio de suministro* es servido por una red de alimentación subterránea o aérea;
- (c) las condiciones climáticas;
- (d) animales, vegetación, actos de vándalos y otras personas;
- (e) la existencia de condiciones de emergencia o peligrosas;
- (f) daño a una red eléctrica;
- (g) el diseño y limitaciones técnicas de la red de electricidad; y
- (h) la demanda de electricidad en un momento dado.

Usted debe entender que las fluctuaciones o interrupciones inesperadas podrían causar daño a *su* equipo o causar su mal funcionamiento. *Nosotros* recomendamos que *usted* considere cuidadosamente tomar seguro o instalar dispositivos para proteger *su* equipo y propiedad cuando estas fluctuaciones o interrupciones efectivamente ocurren.

Si *usted* está comprando gas de *nosotros*, pondremos nuestro mayor empeño para suministrar gas de la calidad y confiabilidad requeridas por los *reglamentos*.

Parte 1: ¿Cómo se conecta su domicilio de suministro?

Cuando *usted* solicita una cuenta con *nosotros* para la venta de *energía* a su domicilio de suministro, *nosotros* podemos exigir que *usted* satisfaga algunas precondiciones, las cuales están establecidas en el *Energy Retail Code*. *Nosotros* explicaremos cualquier precondición que pueda ser aplicable a *usted* cuando solicite una cuenta con *nosotros*.

En particular, si:

- (a) su domicilio de suministro no está ya conectado a una red de *energía*; o
- (b) su conexión o equipo asociados requieren modificación o mejoramiento, ya sea *usted* o *nosotros* deberá hacer arreglos con su distribuidor respecto a su conexión. Podemos organizar esto en su nombre.

Parte 2: ¿Cuánto y cuándo tiene usted que pagar?

Sus obligaciones de pago

Nosotros le venderemos y cobraremos a *usted* por la *energía* y otros servicios afines, y organizaremos el suministro de *energía* a su domicilio de suministro, y *usted* pagará por la *energía* y servicios afines que le suministremos de acuerdo con los cargos pertinentes que sean aplicables a *usted*. A contar de la fecha en que le enviemos una cuenta, *usted* tiene un plazo de 12 días hábiles para pagar el total de la cantidad adeudada, incluyendo el GST.

Debe *usted* también pagarnos cualquier *cargo comercial adicional*, cualquier pago permitido o requerido según este convenio, o cualquier otro producto o servicio que *usted* reciba de *nosotros*. *Nosotros* dispondremos el envío de una cuenta a *usted* por cada ciclo de facturación, comprendiendo las cantidades adeudadas a *nosotros* y aquéllas adeudadas a su distribuidor. *Nosotros* organizaremos el pago al distribuidor.

Su cuenta estará en un formulario y contendrá la información que sea requerida por el *Energy Retail Code*, incluyendo información desglosada sobre sus cargos, la cantidad pagadera, la fecha límite de pago, los números de teléfono para consultas sobre facturación y pago, y para averías o emergencias. A petición suya, *nosotros* debemos proporcionarle información razonable, detallando los componentes de los cargos que aparecen en su cuenta.

¿Qué precios le corresponde pagar a usted?

Nuestras tarifas y cargos actuales por *energía* y otros servicios se detallan en la *lista de precios*. Algunas de las tarifas y cargos son regulados por la ley.

Le cobraremos, ya sea el precio publicado según corresponda a su consumo y

especificado por nosotros, o la cantidad especialmente acordada entre *usted* y *nosotros*. Los precios que le correspondan dependen del propósito de su consumo. *Usted* no puede usar la *energía* para un propósito diferente. *Nosotros* podríamos exigirle que se cambie a un precio diferente aplicable a su consumo, o podríamos transferirle en forma retroactiva si *usted* no nos ha dado aviso del cambio de uso. En los casos que los *reglamentos* lo permiten, los precios pueden cambiar cada cierto tiempo.

Si un precio o tipo de tarifa aplicable a *usted* cambia durante un ciclo de facturación, su cuenta por ese ciclo de facturación se calculará en una base de prorrata usando:
(a) el antiguo precio o tipo de tarifa hasta la fecha del cambio, inclusive; y
(b) el nuevo precio desde esa fecha hasta el final del ciclo de facturación.

Si cree que *usted* reúne todas las condiciones aplicables a otro tipo de tarifa o cargo, puede pedirnos a *nosotros* que revisemos su situación actual para determinar si se puede aplicar a *usted* ese tipo de tarifa o cargo.

Se indica que ciertas cantidades en este convenio son (o serán) inclusivas del GST. Entre ellas están las cantidades especificadas cada cierto tiempo en nuestra *lista de precios*.

Aparte de esas cantidades, podría haber otras cantidades pagadas por *usted* o por *nosotros* según este convenio, que son pagos por "suministros impondibles", según se los define para los efectos del GST.

Hasta donde la ley lo permite, se aumentarán esos otros pagos a fin de que el GST pagadero sobre el suministro impondible pase al beneficiario de dicho suministro.

Cualquier reajuste por el GST según esta cláusula se efectuará de conformidad con los requisitos de la Ley de Prácticas Comerciales de 1974 (Trade Practices Act 1974).

¿Con qué frecuencia recibirá usted una cuenta?

Le enviaremos una cuenta por lo menos cada tres meses.

Nosotros debemos mandar la cuenta:

- (a) a *usted* al domicilio o dirección de correo electrónico dados por *usted*; o
- (b) a una persona autorizada por escrito por *usted* para actuar en su nombre en el domicilio especificado por *usted*.

Nosotros sólo le pondremos en ciclo abreviado de cobranza de acuerdo con los *reglamentos*.

¿Cómo puede usted pagar su cuenta de energía?

Usted debe pagarnos la cantidad que aparece en cada cuenta para la fecha que aparece allí como fecha de pago.

Usted puede pagar la cuenta usando cualquiera de los métodos de pago listados en la cuenta.

Si *usted* no paga *su* cuenta a tiempo, *nosotros podemos* exigirle que *usted* pague *nuestros* costos razonables de recuperar esa cantidad de *usted*. Si *usted* es un cliente comercial, *se le* puede exigir además que pague interés sobre la cantidad pendiente, según se establece en la *lista de precios*. Esta cláusula no afecta *nuestro* derecho de disponer que *su domicilio de suministro* sea desconectado según la Parte 3 de este convenio.

¿Qué asistencia brindamos *nosotros* para el pago de cuentas?

Si *usted* tiene problemas para pagar *su* cuenta, *debe ponerse en contacto con nosotros lo antes posible*. *Nosotros* le daremos información sobre diversas opciones de pago y, cuando corresponda, ayuda para el pago de acuerdo con el *Energy Retail Code*.

Nosotros estamos obligados por el *Energy Retail Code* a identificar situaciones donde *usted* puede estar pasando por dificultades para pagar *su* cuenta. En tales casos, *le daremos* información sobre las diversas opciones de pago y, cuando corresponda, ayuda para el pago de acuerdo con el *Energy Retail Code*.

Como cliente residencial *usted tiene derecho a:*

- que se tome en consideración *su* situación y apuros económicos cuando negocia planes de pago por cuotas u otros arreglos;
- recibir, si lo solicita, un resumen de cómo ha sido evaluada *su* situación económica y capacidad de pago;
- que *su* cuenta sea redirigida a una tercera persona, cuando esa tercera persona ha dado su consentimiento por escrito;
- servicios que hacen más fácil el pago de *sus* cuentas de energía: *nosotros le* ofrecemos a *usted* opciones de pago y planes por cuotas que toman en consideración *sus* necesidades de energía y capacidad para pagar;
- recibir información sobre cómo contactar a un asesor financiero independiente;
- un control domiciliario de la *energía* (se puede cobrar un arancel por este servicio)
- recibir información sobre diversas concesiones y programas de auxilio administrados por departamentos gubernamentales pertinentes.

¿Puede *usted* pedir revisión de *su* cuenta?

Si *usted no* está de acuerdo con la cantidad que se le ha cobrado, puede pedirnos que revisemos *su* cuenta. La revisión se realizará de acuerdo con los requisitos del *Energy Retail Code*.

Si *su* cuenta está siendo revisada, se requiere aún que *usted* pague la que sea mayor de las siguientes cantidades:

- (a) la porción de la cuenta que *usted* no disputa; o
- (b) una cantidad equivalente al promedio de *sus* cuentas en los últimos 12 meses.

Usted debe asimismo pagar cualquier cuenta futura. *Nosotros* podemos recuperar de *usted* cualquier cantidad que se le haya cobrado de menos.

Cuando a *usted* se le ha cobrado *de menos como* resultado de un error *nuestro* o error del *distribuidor*, *podemos* recuperar solamente la cantidad cobrada de menos en los 12 meses anteriores a *su* última cuenta.

Usted puede pagar *esta* cantidad en cuotas durante el mismo período de tiempo que se le cobró de menos.

Cuando a *usted* se le ha cobrado de más, *nosotros debemos decírselo y seguir los procedimientos establecidos en el Energy Retail Code para devolución de dinero*. Cuando la cantidad cobrada de más es \$100 o menos, y *usted* ya ha pagado esa cantidad, ésta será abonada a *su próxima* cuenta, o si *usted ya no está comprando* energía de *nosotros*, *le pagaremos a usted dentro de los 10 días hábiles siguientes*. Cuando la cantidad cobrada de más pasa de los \$100, y *usted* ya ha pagado esa cantidad, *nosotros debemos devolver dentro de los 10 días hábiles siguientes* la cantidad a *usted* o a otra persona, según sus instrucciones.

¿Cómo calculamos *su* cuenta?

Nosotros calcularemos al final de cada *ciclo de facturación*:

- (a) la cuenta por la *energía vendida* durante ese *ciclo de facturación* (usando la información obtenida de la lectura de *su* medidor o usando un sistema aprobado de cálculo estimativo); y
- (b) la cantidad por cualquier otro servicio provisto según este convenio durante el *ciclo de facturación*.

La cuenta incluirá también las cantidades adeudadas al *distribuidor*.

Cálculo del consumo de *energía*

Si hay un sistema aprobado de cálculo aproximado si no se puede leer *su* medidor por cualquier motivo (por ejemplo, si no se puede tener acceso al medidor, o el medidor se malogra o está defectuoso), la cantidad de *energía que usted* ha comprado de *nosotros* en *su domicilio de suministro puede calcularse utilizando otra información (tal como sus cuentas anteriores o su historia de consumo de energía, o si usted no tiene una historia anterior de consumo de energía en ese domicilio de suministro, el consumo promedio de energía por parte de un cliente comparable durante el período equivalente)*.

Cuando posteriormente se lea *su* medidor, la cuenta se reajustará por la diferencia entre el cálculo estimativo y la cantidad real de *energía* usada, basándose en la lectura del medidor.

Se el medidor no se puede leer debido a *sus* acciones, *nosotros* le cobraremos *usted el*

cargo indicado en la lista de precios por regresar a su domicilio de suministro para leer el medidor.

¿Se requiere un depósito de seguridad?

En el caso de *clientes residenciales*, podemos exigir un depósito de seguridad según lo previsto por los *reglamentos* si usted:

- todavía debe dinero de un domicilio anterior;
- ha usado *energía* en forma ilegal dentro de los últimos dos años;
- tiene una clasificación de solvencia crediticia insatisfactoria y no ha aceptado un plan de pago por cuotas cuando se lo ofrecieron; o
- se ha negado a proporcionarnos un comprobante de identidad aceptable, según lo previsto por los *reglamentos*.

En el caso de *clientes comerciales*, podemos exigir un depósito según lo establecido por los *reglamentos* si usted:

- no tiene antecedentes satisfactorios de pago de la cuenta de *energía*; o
- tiene una clasificación de solvencia crediticia insatisfactoria.

Si *usted* no paga un depósito de garantía cuando se lo pidan, podemos discontinuar o desconectar su suministro de *energía*.

Uso de su depósito de seguridad

Cuando *usted* ha pagado un depósito de seguridad, *nosotros* debemos pagarle interés sobre el depósito, a la tasa y en los términos estipulados en el *Energy Retail Code*.

Nosotros podemos usar su depósito de seguridad, y cualquier interés ganado por dicho depósito, para compensar por cualquier cantidad que *usted* deba según este convenio o a su *distribuidor*:

- (a) si *usted* no paga una cuenta y, como resultado, *nosotros* disponemos la desconexión de su domicilio de suministro; o
- (b) en relación a una cuenta final (por ej. la cuenta que *nosotros* emitimos cuando *usted* deja de comprar *energía* de *nosotros* en su domicilio de suministro).
- (c) si *usted* está comprando *energía* para uso comercial, *nosotros* podemos pedirle que *usted* aumente el monto de su depósito de seguridad de acuerdo con el *Energy Retail Code*.

¿Cómo manejamos el crédito y la cobranza de deudas?

Nosotros podríamos decidir efectuar una verificación de su crédito y utilizar la información obtenida para establecer su clasificación de solvencia crediticia.

Nuestros procesos de manejo del crédito y cobranza de deudas son conforme a los *reglamentos*. De conformidad con los *reglamentos*, podemos dar cuenta de un pago moroso a una agencia de informes crediticios.

Nosotros no iniciaremos acción judicial para cobrar el dinero que nos debe mientras *usted* esté efectuando pagos según un arreglo convenido. Si un pago que *usted* haga es incobrable (por ejemplo cuando un cheque o pago con tarjeta de crédito *no es cobrable*), y *nosotros* incurrimos en un gasto como resultado, *usted* debe reembolsarnos ese gasto.

Parte 3: Desconexión y reconexión

¿Por qué le desconectaríamos?

Sujeto a que cumplamos los requisitos del *Energy Retail Code*, *nosotros* podemos disponer la desconexión de su domicilio de suministro si:

- (a) *usted* no paga su cuenta el último día para pago y, en el caso de clientes residenciales, si *usted* se niega a aceptar un plan de pago por cuotas o una opción de pago ofrecida por *nosotros*;
- (b) *usted* no cumple con los términos de un plan en cuotas o una opción de pago;
- (c) *usted* usa *energía* ilegalmente o infringe la Parte 11 de este convenio;
- (d) *nosotros* tenemos de otra manera derecho o estamos obligados a hacerlo según el *Energy Retail Code* o por ley.

Cumplimiento del Energy Retail Code

Nosotros debemos cumplir con las disposiciones previstas en el *Energy Retail Code* (tales como darle los avisos y advertencias requeridas) antes de disponer la desconexión de su domicilio de suministro.

No obstante cualquier otra disposición en este convenio, su suministro de *energía* puede ser desconectado o interrumpido por los siguientes motivos:

- por razones de salud y seguridad;
- para mantenimiento;
- en una *emergencia*;
- por instrucciones o pedido de un *regulador*;
- si *usted* está usando *energía* de una manera que no cumple con los *reglamentos*; o
- si este convenio ha terminado y los *reglamentos* nos permiten hacerlo.

¿Hay casos en que a usted no se le pueda desconectar?

- si *usted*, o alguien que viva con *usted* depende de una máquina de soporte vital o tiene una exención médica aprobada,
- si su queja formal al Energy Industry Ombudsman of South Australia, directamente relacionada con la razón para la desconexión, aún no se ha resuelto,
- si su solicitud de asistencia presentada aún no se ha decidido,
- por no habernos pagado algo que no sea *energía*, o
- después de las 3pm de lunes a jueves, o en un día viernes, fin de semana, feriado oficial, o en el día anterior a un feriado oficial, excepto en el caso de una interrupción planeada o de otras razones, según lo requiera su *distribuidor*.

Si usted es desconectado, ¿cuándo reconectaremos su suministro de energía?

Si *usted* solicita que *dispongamos* la reconexión de su domicilio de suministro y *nos* paga todos los cargos de reconexión *nuestros* y del *distribuidor* por anticipado, *nosotros* dispondremos la reconexión de su domicilio de suministro. *Nosotros* podemos *negarnos a disponer* la reconexión y poner término a su convenio con *nosotros* si estamos autorizados para hacerlo según el *Energy Retail Code* (tal como cuando las circunstancias que llevaron a su desconexión no han sido solucionadas dentro de un plazo de 10 hábiles a contar de la fecha en que *usted* fue desconectado).

Se puede cobrar un derecho de reconexión. Si *usted* es un cliente de electricidad y se pone en contacto con *nosotros* antes de las 4pm en un día hábil, o si *usted* es un cliente de gas y se pone en contacto con *nosotros* antes de las 3pm en un día hábil, *nosotros* reconectaremos su domicilio de suministro ese mismo día. Después de las 4pm ó 3pm (dependiendo del combustible sobre el cual *usted* nos contacta) y antes de las 9pm en un día hábil, *usted* puede todavía ser reconectado ese día mediante el pago de un arancel por conexión después de horas.

Parte 4: Cómo poner término a este convenio

¿Hay un período de enfriamiento?

Para clientes nuevos, *usted* tiene derecho a cancelar este convenio por escrito dentro de los 10 días hábiles siguientes a haberlo suscrito. *Usted* puede cancelar el convenio dentro de un plazo de 10 días hábiles, *dándonos* aviso que indique claramente su intención de cancelar. Si *usted* ha consumido *energía* o usado otros servicios durante ese tiempo, *tendrá que pagarnos* lo que corresponda.

¿Cómo puede usted poner término a este convenio?

Cuando *usted* no va a desocupar su domicilio de suministro y desea terminar este convenio, debe *darnos* por lo menos 20 días hábiles de aviso.

Usted debe darnos por lo menos 3 días hábiles de aviso de su intención de desocupar su domicilio de suministro, junto con una dirección para enviarle su cuenta final. Cuando *nosotros* recibamos el aviso, debemos poner *nuestro* mayor empeño para hacer que el medidor sea leído en la fecha indicada en su aviso (o lo más pronto posible después de esa fecha si *usted* no facilita acceso a su medidor en esa fecha) y *enviarle* una cuenta final a la dirección indicada en su aviso. Si *usted* no da el aviso requerido, o si no facilita el acceso a su medidor, *usted* será responsable de toda la *energía* comprada en el domicilio de suministro hasta que:

- (a) *nosotros* nos enteremos de que *usted* ha desocupado su domicilio de suministro y su medidor haya sido leído; o
- (b) *usted* nos dé el aviso requerido; o
- (c) alguna otra persona comience a comprar *energía* de *nosotros* o de otro proveedor para ese domicilio de suministro.

Si *usted* ha suscrito un acuerdo para comprar *energía* por un período mínimo, *deberá pagarnos un cargo comercial adicional* si desea terminar el convenio antes, salvo que se lo impidan los *reglamentos*. Si *usted desea cambiarse a otro proveedor*, este convenio permanecerá vigente hasta que se haya cambiado.

¿Cómo podemos nosotros poner término a este convenio?

Nosotros podemos terminar este convenio de inmediato si, habiendo infringido el convenio, *usted* ha sido desconectado y ya no tiene derecho a ser reconectado, o según los términos de cualquier acuerdo específico con *usted*.

¿Qué efectos tiene un suceso de último recurso?

Este convenio terminará inmediatamente en caso de que cesemos de tener derecho a venderle *energía* debido a un *suceso de último recurso*. En seguida que ocurra un *suceso de último recurso*, *daremos sus datos* al minorista designado a su domicilio de suministro.

¿Qué efecto tiene el poner término a este convenio?

Nosotros no tendremos obligación de conformidad con este convenio de *venderle energía*, pero *usted* deberá pagar cualquier deuda pendiente. Terminar el convenio no cambia los derechos y obligaciones que se hayan acumulado al momento del término y la aplicación de otras cláusulas continúa en vigencia. Por ejemplo, *usted* deberá facilitar el acceso a su domicilio de suministro a fin de permitir el retiro del medidor.

Parte 5: Otras responsabilidades

¿Cuáles son sus otras obligaciones?

Usted deberá:

- solicitar *energía*;
- pagar cualquier cargo incluyendo cargos de conexión y reconexión antes de la fecha límite de pago;
- proporcionarnos un comprobante aceptable de identificación y los datos de contacto del dueño o agente de la propiedad, cuando el domicilio de suministro es una propiedad arrendada;
- dar la información necesaria para que la *energía* sea conectada a su domicilio de suministro;
- informarnos lo antes posible si sus datos de contacto cambian;
- informarnos si otra persona es responsable de pagar por la *energía*;
- asegurarse de que *usted* no consume más *energía* que la permitida por su distribuidor para su domicilio de suministro.

¿Qué información adicional puede usted pedir?

Contactando *nuestro* centro de servicio al cliente, *usted* puede recibir:

- información sobre su suministro;

- cuentas e información sobre cómo puede pagar;
- los costos típicos del funcionamiento de aparatos eléctricos;
- *su consumo de energía* y cómo ahorrar dinero en *su energía*;
- un ejemplar del *Energy Retail Code* y un ejemplar de esta *Carta Estatutaria del Cliente*, incluyendo una versión en letra de imprenta grande;
- asesoramiento sobre los precios;
- información de antecedentes sobre la facturación correspondiente a *su domicilio de suministro*, hasta por los últimos dos años, o período más corto, en que usted haya sido *nuestro cliente* (se puede cobrar un derecho por pedidos adicionales o múltiples);
- un servicio de intérpretes;
- información sobre la disponibilidad de asesoramiento financiero independiente y otro asesoramiento pertinente;
- información sobre concesiones, rebajas o subsidios disponibles a los clientes residenciales;
- asesoramiento sencillo, libre de cargo, sobre cómo mejorar la eficiencia de la *energía*;
- *nuestra* gama de precios publicados
- *nuestros* cargos comerciales adicionales;
- información sobre cargos de red eléctrica; e.
- información sobre *nuestros* precios contractuales de mercado.

Citas

Nosotros haremos todo cuanto esté de *nuestra* parte para llegar a tiempo a una cita con *usted* y cumpliremos con cualquier requisito reglamentario pertinente.

Parte 6: Lo que *usted* debe hacer si no está conforme

Nosotros nos esforzamos por asegurar que no surjan problemas. La buena noticia es que cuando llegan a surgir problemas, *tenemos* una forma clara y sencilla de resolverlos. *Deseamos que usted nos informe sobre su problema y haremos* todo lo posible por resolverlo inmediatamente durante su contacto inicial. *Continuaremos* trabajando con *usted* hasta que el problema sea resuelto a *su* satisfacción.

Cuando las inquietudes persistan, *su* problema se referirá a *nuestra* Unidad de Relaciones con el Cliente, la cual revisará el caso y le informará de una decisión. Algunos asuntos, tales como problemas de calidad del suministro, deberán referirse a un *distribuidor* y podrían tardar más en resolverse debido a su carácter técnico. *Nosotros* le informaremos cuando es probable que haya una considerable demora para investigar *su* problema, dándole detalles de cuándo esperamos tener una resolución y cómo ponerse en contacto con *nosotros* mientras tanto. En todos los casos *usted* debe hablar primero con *nosotros*. Esto apresura la resolución y facilita la revisión oportuna del asunto, permitiéndonos hacer mejoras para beneficio de todos *nuestros* clientes. En caso de que todavía *usted* no esté satisfecho, puede referir *su* problema, gratuitamente al Energy Industry Ombudsman of South Australia.

Parte 7: Cuidado de *su* medidor

Lo que hacemos para conectarle

Si *usted* ha solicitado conexión, *le pediremos a su distribuidor* que conecte *su domicilio de suministro* lo más pronto posible.

¿Qué es *su* NMI o MIRN?

Su NMI o MIRN es un número único en su propiedad que identifica su medidor de energía. Si usted cambia de proveedor debe indicar su NMI o MIRN. Dicho número aparecerá en su cuenta de energía.

¿Qué debe hacer si *usted* cree que *su* medidor está defectuoso?

Puede *pedirnos* que probemos el medidor en *su domicilio de suministro*. Si el medidor está registrando el consumo correctamente dentro de los *reglamentos*, se le cobrará a *usted* por la prueba. *Nosotros* podemos *pedirle* que pague este cargo por adelantado.

¿Qué necesita saber *usted* sobre acceso a la propiedad y responsabilidad por el medidor?

Usted debe permitir acceso seguro, conveniente y sin obstáculos a *su* propiedad para los efectos de lectura del medidor.

Nosotros debemos tener acceso seguro, conveniente y sin obstáculos a *su* propiedad para, instalar, retirar o inspeccionar el medidor, conectar o desconectar el suministro, inspeccionar o probar la instalación del medidor, recortar o despejar la vegetación, y efectuar reparaciones o mantenimiento. *Nuestros* representantes deben siempre llevar consigo o usar identificación oficial y mostrársela si *usted* lo solicita.

Cuando haya algo en *su domicilio de suministro* que pudiera ser peligroso, *usted* debe informarnos y tomar medidas para minimizar el peligro para *nuestros* representantes. *Usted debe mantener el medidor a salvo de peligros e interferencia. Usted no es dueño del medidor, ni de parte alguna del sistema de distribución de energía.*

Parte 8: ¿En qué circunstancias *nosotros* no somos responsables?

La Trade Practices Act 1974 (Cth) y otras leyes estipulan en los contratos ciertas condiciones, garantías y derechos que no se pueden excluir o limitar.

Salvo que una de estas leyes así lo estipule, *nosotros* no damos condiciones, garantías o compromisos, y no le damos a *usted* recomendaciones sobre las condiciones o conveniencia de la *energía*, su calidad, estado o seguridad, aparte de lo establecido en este convenio.

Cualquier responsabilidad que *nosotros* tengamos hacia *usted* que no puede

ser excluida según estas leyes, pero que puede ser limitada es (a *nuestra* opción) limitada a:

- (a) proveer de mercaderías o servicios equivalentes a aquellos suministrados según este convenio a *su domicilio de suministro*; o
- (b) pagarle a *usted* el costo de reemplazar las mercaderías o servicios suministrados según este convenio a *su domicilio de suministro*, o de adquirir mercaderías o servicios equivalentes.

Hasta donde la ley lo permite, *nosotros* no somos responsables por ninguna pérdida o daño que *usted* sufra (ya sea debido a negligencia u otra razón), a consecuencia de la *energía que nosotros* le vendemos según este convenio.

En particular, *nosotros* no somos responsables por ninguna pérdida o daño que *usted* pueda sufrir si:

- (a) hay una falla del suministro de *energía*, o si hay un defecto en la *energía* suministrada (cualquiera sea la causa); o
- (b) algunas características de la *energía* (por ejemplo, el voltaje o frecuencia) la hacen inapropiada para algún propósito.

Esta Parte 8 es aplicable además de, y no varía o excluye, la operación de la sección 78 de la National Electricity Law.

Esta Parte 8 sobrevive la terminación de este convenio.

¿Cuándo podemos *nosotros* reclamar indemnización de *usted*?

Usted debe indemnizarnos por cualquier incumplimiento *suyo* de este *convenio* o por negligencia de *su* parte, hasta la cantidad máxima a que tengamos derecho a ser indemnizados, conforme al derecho usual (incluso en equidad) o estatuto por *su* incumplimiento o negligencia.

Parte 9: ¿Quién es responsable si ocurre un hecho de fuerza mayor?

Excepto por esta Parte 9, cualquiera de las partes que no cumpla

- a) con las obligaciones que le correspondan según este convenio, que no sea cualquier obligación de pagar dinero, se suspenden hasta el punto en que son afectadas por el *hecho de fuerza mayor* durante todo el tiempo que el *hecho de fuerza mayor* continúe; y
- b) la parte afectada debe dar aviso prontamente a la otra parte de ese hecho, incluyendo detalles completos del *hecho de fuerza mayor*, un cálculo estimativo de su probable duración, las obligaciones afectadas por el hecho y el alcance de sus efectos sobre esas obligaciones, como también las medidas tomadas para eliminar, superar o minimizar esos efectos.

Para los propósitos de esta cláusula, si los efectos del *hecho de fuerza mayor* son extendidos, se considerará que *nosotros le hemos dado a usted* pronto aviso si *hacemos* que la información necesaria esté disponible para *usted* en *nuestro* servicio telefónico de 24 horas, dentro de los 30 minutos siguientes a ser informados del *hecho de fuerza mayor* o, de lo contrario, lo más pronto que sea posible.

Cualquiera de las partes que se apoye en esta cláusula al reclamar por un *hecho de fuerza mayor* debe poner *su* mayor empeño para eliminar, superar o minimizar los efectos del *hecho de fuerza mayor* lo más rápidamente posible.

Nada en esta cláusula requiere que una de las partes resuelva una disputa gremial que constituya un *hecho de fuerza mayor*, de ninguna manera que no sea la preferida por esa parte.

Nada en esta Parte 9 varía o excluye la operación de la sección 78 de la National Electricity Law.

Parte 10: Otras reglas aplicables

¿Hay otras reglas que sean aplicables a este convenio?

Este convenio está sujeto a los *reglamentos* pertinentes, y *usted* y *nosotros* estamos de acuerdo en cumplir todos los requisitos establecidos en los *reglamentos*, excepto hasta el punto en que sean modificados por *su* convenio con *nosotros* cuando ello esté permitido por los *reglamentos*. *Usted* debe cooperar con *nosotros* y con el distribuidor en el ejercicio de sus poderes, derechos u obligaciones conforme a este convenio o los *reglamentos*.

En particular, el *Energy Retail Code* establece *nuestras* obligaciones hacia *usted*, y *sus* obligaciones hacia *nosotros*. Este convenio está sujeto a cualquier requisito mínimo establecido en el *Energy Retail Code*, y será enmendado automáticamente. Debe ser leído como si este convenio hubiera cambiado para reflejar cualquier cambio que ocurra en el *Energy Retail Code* cada cierto tiempo. En el presente convenio no puede haber discordancia con el *Energy Retail Code*, y de haberla, el término y condición discordante carece de validez, y se considera que el término o condición del *Energy Retail Code* forma parte de este convenio en su reemplazo. A pedido *le daremos* un ejemplar del *Energy Retail Code* en forma gratuita.

¿Qué sucede si *usted* tiene necesidades médicas especiales?

Si *una persona* que vive en *su domicilio de suministro* requiere un *sistema aprobado* de soporte vital, y *usted* nos da confirmación de esto por un médico u hospital, *nosotros* tomaremos medidas especiales para asegurar que *su* suministro no sea desconectado y *le daremos* un número de teléfono de contacto para una emergencia.

Usted debe darnos aviso si la persona que requiere el equipo de soporte vital abandona *su domicilio de suministro* o ya no requiere dicho equipo.

Información que *nosotros* necesitamos y cómo usamos *su* información

Usted debe *proporcionarnos toda* la información que *nosotros* razonablemente necesitemos para los efectos de este convenio. Todos los datos deben ser correctos.

Usted debe decirnos si la información que *nos* ha dado cambia (por ejemplo, si cambia *su* dirección, o el propósito para el cual está comprando *energía*).

Nosotros cumplimos con las normas de recopilación, revelación y acceso de información personal, detalladas en la Privacy Act 1998 (Cth). *Nosotros* recopilamos *su* información personal cuando tiene relación con una o más de *nuestras* actividades comerciales. Esta recopilación se efectuará siempre por medios legales y el propósito de la recopilación será siempre claro y explícito.

Como regla general, *nosotros* debemos mantener confidencial la información sobre usted.

Nosotros podemos, sin embargo, revelar información sobre *usted*:

- (a) si la ley requiere que lo hagamos;
- (b) si *nosotros* estamos obligados o autorizados por *nuestra* licencia para revelarla, tal como a una entidad encargada de hacer cumplir la ley;
- (c) cuando *usted nos* da su consentimiento por escrito; o
- (d) a *su distribuidor* o un proveedor de medidores, siempre que esa información sea para efectos de organizar conexión, desconexión, reconexión, prueba del medidor y facturación.

Se puede obtener mayor información sobre materias de privacidad solicitándola por escrito a:

The Privacy Officer
TRUenergy
Locked Bag 14060
Melbourne 8001
o visitándonos en www.truenergy.com.au/home/privacy.asp

¿Cómo se puede transferir este convenio?

Nosotros podemos asignar este convenio a otra parte en caso de que vendamos *el* total, o una parte considerable, de nuestro negocio de ventas al detalle. *Le daremos* el aviso correspondiente. De lo contrario solamente asignaremos *su* convenio con *su* consentimiento. *Usted* necesita obtener *nuestro* consentimiento si desea asignar este convenio.

Parte 11: Consumo de energía y uso ilegal

Usted no debe:

- (a) permitir que la *energía* que adquiere de *nosotros* sea usada en un lugar distinto al *domicilio de suministro* y de conformidad con este convenio o el *Energy Retail Code*;
- (b) usar en el *domicilio de suministro energía* comprada para uso en otra dirección;
- (c) vender *energía* a cualquier otra persona de acuerdo con una licencia otorgada por la *Comisión (Commission)* o con una exención concedida según las leyes Electricity Act 1996 (SA) o la Gas Act 1997 (SA) según sea aplicable;
- (d) alterar, o permitir la alteración, del medidor o equipo relacionado;
- (e) permitir que la *energía* suministrada al *domicilio de suministro* no pase por el medidor;
- (f) darnos información falsa sobre cuáles tarifas y *cargos se le deberían aplicar a usted*; o
- (g) usar *energía* vendida según una tarifa específica para un cierto propósito que no sea aquél contemplado por esa tarifa.

Si *usted* ha cometido alguno de estos actos ilegales, *nosotros* podemos, de acuerdo con el *Energy Retail Code*:

- (a) calcular la cantidad de *energía* así obtenida y cobrarle a *usted* por esa cantidad;
- (b) recobrar esa cantidad de *usted*; y
- (c) pedir a *su distribuidor* que desconecte inmediatamente *su domicilio de suministro*.

Parte 12: Acuerdos sobre los clientes

¿Quién es un cliente con *contrato de mercado*?

Usted puede optar por suscribir un *contrato de mercado* con un proveedor minorista de *energía*, que *contenga* algunas diferencias con respecto a los términos y condiciones establecidos en esta Carta Estatutaria del Cliente. El contrato de mercado entrará en vigencia después que *nosotros* hayamos recibido *su* consentimiento informado explícito por escrito y terminará de acuerdo a las condiciones especificadas en los términos y condiciones. No se requiere que los contratos de mercado sean publicados y no son aprobados por el gobierno.

¿Quién es un cliente con *contrato por default*?

Si *usted* recibe *energía* en un *domicilio de suministro* después del 1º de enero de 2003, sin suscribir un contrato de suministro para ese *domicilio de suministro*, ya sea con *nosotros* o con otro minorista, y *nosotros* fuimos el último minorista en tener un contrato de suministro con un cliente de venta de *energía* para ese *domicilio de suministro*, *usted* es un cliente *nuestro* con contrato por default.

Los términos y condiciones que rigen nuestra venta de *energía* a *usted* están

previstos en nuestro contrato *de cliente por default* que se publica en la gaceta del gobierno.

¿Cómo nos enviamos avisos mutuamente?

Nosotros podemos darle a *usted* avisos por escrito solamente. Estos avisos pueden ser entregados por mano, por fax, por correo o por email a la última dirección que *nos* hayamos notificado. Además podemos darle avisos publicándolos en un periódico de circulación general en South Australia.

Parte 13: Definiciones de términos usados en este convenio

"*cargo comercial adicional*" significa un cargo relativo al suministro y venta de *energía* por *nosotros* a *usted*, que no sea un cargo basado en el precio aplicable a *usted*. Para evitar dudas, cualquier cargo correspondiente a la red o algún otro cargo relativo al suministro, pero no a la venta de *energía* a *su domicilio de suministro* no es un *cargo comercial adicional*, como tampoco cualquier cargo impuesto por el *distribuidor* y aprobado por la *Comisión*.

"*Comisión*" significa la Essential Services Commission establecida por la ley Essential Services Commission Act 2002 (SA).

"*distribuidor*" significa la entidad que es propietaria o que opera el sistema de distribución a través de cuya red se suministra *energía* a *su domicilio de suministro*.

"*Energía Retail Code*" significa el Código formulado por la *Comisión* relativo a la venta de *energía* a ciertos clientes, incluyéndole a *usted*.

"*emergencia*" significa una *emergencia* o intervención en el mercado o instrucciones requiriendo interrupción, restricción o desconexión, debido a ocurrencia actual o inminente de un hecho que de alguna manera ponga en peligro, o amenace poner en peligro, la seguridad o salud de alguna persona, o que destruya, dañe o amenace destruir o dañar cualquier propiedad, o cualquier cosa que *nosotros*, el *distribuidor* o el *regulador*, o cualquier autoridad, según los reglamentos consideremos que es una *emergencia* a absoluta discreción.

"*energía*" significa la electricidad y/o gas que *nosotros le suministramos a usted*.

"*hecho de fuerza mayor*" significa un suceso fuera del control de *nosotros* o de *usted*.

"*suceso de último recurso*" significa un suceso que pone en acción *nuestro* programa de último recurso aprobado por la *Comisión*.

"*NMI*" significa identificador nacional del medidor para medidores de electricidad.

"*MIRN*" significa el número de referencia de instalación del medidor para medidores de gas.

"*lista de precios*" significa *nuestra* lista vigente de tarifas y cargos aplicados a *usted* cada cierto tiempo.

"*reglamentos*" significa cualquier ley, regla, reglamento, directiva, licencia o código, incluyendo el *Energy Retail Code* y similares, que regulan a las partes del sector de la *energía* en South Australia, según sean modificados o reemplazados cada cierto tiempo.

"*regulador*" significa cualquier organismo cuyas instrucciones y pedidos *nosotros* u otras partes debemos seguir en cumplimiento de *los reglamentos*.

"*domicilio de suministro*" significa el domicilio para el cual *usted* ha acordado, o se considera que ha acordado según los *reglamentos*, comprar *energía* de *nosotros*.

"*TRUenergy*," "*nos*," "*nuestros*," o "*nosotros*" significa TRUenergy Pty Ltd (según pudiera ser el caso).

"*usted*" (o "*su*") significa la persona que ha aceptado (o que se considera que ha aceptado) este convenio, incluyendo cualquier versión precedente del mismo, y *usted es un cliente* con contrato de mercado o un cliente por default siempre que:

- si *usted* es un cliente de electricidad, *su* consumo es de menos de 160 MWh/año;
- si *usted* es un cliente de gas, *su* consumo es de menos de 5TJ/año.

En este convenio, salvo que el contexto requiera algo diferente:

- (a) los encabezamientos son por conveniencia solamente y no afectan la interpretación de parte alguna de este convenio;
- (b) las palabras con significado singular incluyen el plural y viceversa;
- (c) una expresión que significa una persona natural incluye cualquier compañía, sociedad, fideicomiso, empresa conjunta, asociación, corporación o otro organismo corporativo y cualquier organización gubernamental y viceversa, y los albaceas, administradores, sucesores, reemplazantes (incluyendo, sin limitación, a personas por novación) y asignados permitidos;
- (d) otras partes de la oración y formas gramaticales de una palabra o frase definida en este acuerdo tienen un significado equivalente;
- (e) un evento que según cualquier término o condición establecidos en este convenio, se requiere que se realice el o antes de un día estipulado que no es un día hábil, puede realizarse el o el día hábil siguiente;
- (f) *nosotros* no estamos en posición de conectar, desconectar o reconectar el sistema en *su domicilio de suministro al sistema de distribución de un distribuidor*. Una referencia en un término o condición de este convenio a que *nosotros*

le conectamos, desconectamos o reconectamos, debe ser interpretada de conformidad con el *Energy Retail Code*;

- (g) una referencia a cualquier parte, autoridad, convenio, documento, legislación, *reglamento*, código o algo similar incluye a cualquier sucesor de esa persona, autoridad o ítem;
- (h) si el cliente está constituido por más de una persona, cada persona está conjunta o separadamente sujeta al cumplimiento de las obligaciones, según los términos de este convenio; y
- (i) cuando este convenio requiera o permita que *nosotros* realicemos una acción o usemos información confidencial, podemos realizar la acción *nosotros* mismos, o usar la información confidencial por medio de un agente, contratista o compañía relacionada.

Nosotros, como *su* proveedor, y *usted*, como *nuestro* cliente, *nos* comprometemos a cumplir cualquier requisito aplicable de cualquier código o directivas publicadas por la *Comisión* cada cierto tiempo.

Este contrato se rige por las leyes de South Australia.

A quién contactar por mayor asistencia

Si *usted* tiene una consulta o queja relacionada con la venta de *energía* por *nosotros a usted*, o este convenio en general, puede *contactarnos* como sigue (según actualizado y notificado a *usted* cada cierto tiempo).

TRUenergy

Servicio al cliente y consultas sobre cuentas: 133 466

Suministro y mantenimiento (las 24 hrs): 131 366

Luces viales defectuosas: 1800 676 043

Servicio Telefónico de Intérpretes: 131 450

TTY (clientes con impedimentos auditivos): 1300 368 536

Para ubicar a su proveedor de red: 133 466

Energy Industry Ombudsman of South Australia

GPO Box 2947, Adelaide, South Australia, 5001

Llamada gratuita (dentro de Australia): 1800 665 565

Fax gratuito (dentro de Australia): 1800 665 165

Llamada desde el extranjero: 61 8 8216 1888

Fax desde el extranjero: 61 8 8216 1844

www.eiosa.com.au

Essential Services Commission of South Australia

GPO Box 2605, Adelaide, South Australia, 5001

Teléfono: 08 8463 4444

Fax: 08 8463 4449

www.escosa.sa.gov.au

Family and Youth Services

Oficinas ubicadas en toda South Australia. Consulte las White Pages por datos de contacto.

Productos y Servicios de TRUenergy

Planes de Energía para su Hogar

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

Planes de Energía para Negocios

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

Planes de Facturación

TRUenergy Dual Fuel (single account)
TRUenergy Direct Debit

Productos de Energía Verde

Para el Hogar
- TRUenergy Planet
- TRUenergy Planet Plus
- TRUenergy Wind Power

Para Negocios

- TRUenergy Eco-Friendly
- TRUenergy Wind Power

TRUenergy Pty Ltd

ABN 99 086 014 968

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

