

# Statuto dell'Utente TRUenergy. Victoria.

## 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, 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 è TRUenergy?	pagina 3
Quando entra in vigore il presente contratto?	pagina 3
Quanto e quando <i>Lei</i> deve pagare?	pagina 3
Interruzione dell'allacciamento e riallacciamento	pagina 7
Come porre fine al presente contratto	pagina 8
Altri obblighi	pagina 10
Cosa fare se <i>Lei</i> non è soddisfatta	pagina 11
Cura del <i>Suo</i> contatore	pagina 12
Il presente contratto può essere cambiato?	pagina 12
In quali ipotesi <i>noi</i> siamo esenti da responsabilità	pagina 13
Altre norme pertinenti	pagina 14
Contratti con gli utenti	pagina 16
Definizioni dei termini usati nel presente contratto	pagina 17
A chi rivolgersi per ulteriori assistenza	pagina 21

## Chi è TRUenergy?

*Noi* eroghiamo energia elettrica e gas naturale a residenti ed aziende nel Victoria, nel South Australia, nel New South Wales, nell'Australian Capital Territory e nel Queensland.

## Parte 1: Il presente contratto

### Quando entra in vigore il *Suo* contratto?

Il presente contratto entrerà in vigore nella *data di decorrenza* e per gli utenti pre-esistenti sostituirà le condizioni attualmente in vigore per l'erogazione di *energia*.

### Il presente atto costituisce l'intero contratto con *noi* che disciplina la vendita di *energia*?

Salvo altrimenti convenuto con *Lei*, il presente atto costituisce l'intero contratto tra *Lei* e *noi*. *Lei* e *noi* abbiamo diritti ed obblighi in conformità alla premessa che le disposizioni del *Retail Code* (*una sorta di codice delle vendite al dettaglio*) formano la base delle condizioni del presente contratto, ogniqualvolta *noi* facciamo un richiamo al *Retail Code*. Nei casi in cui *noi* non abbiamo trattato espressamente di un aspetto nel *Retail Code*, i relativi diritti ed obblighi nel *Retail Code* sono incorporati nel presente contratto.

Il presente contratto non può essere in conflitto con il *Retail Code*, e, se lo fosse, la disposizione interessata è priva di efficacia e varrà la presunzione che la condizione del *Retail Code* la sostituirà formando parte del presente contratto. *Noi* forniremo a *Lei* una copia gratuita del *Retail Code* a richiesta.

## Parte 2: Quanto e quando *Lei* deve 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*, nonché qualsiasi altra *tariffa* addebitata dal *distributore* per l'erogazione di *energia* a *Lei*. *Noi* Le forniremo informazioni in merito alla bolletta richieste dal *Retail Code* (conformi al *Suo* contratto con *noi*) tra cui dati particolareggiati riguardanti le *tariffe a *Suo* carico*, l'importo dovuto, la data di scadenza, se la bolletta si basa sulla lettura del contatore o su una stima dei consumi, nonché i numeri telefonici per informazioni sulla bolletta e sulle modalità di pagamento e per denunciare guasti o emergenze. *Noi* includeremmo anche un diagramma dei consumi sulla *Sua* bolletta ove questo sia un requisito delle *norme di disciplina*.

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

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 destinazione dei Suoi consumi, dalla natura di eventuali circuiti dedicati (ad esempio elettrodomestici negli orari non di punta) e dalle condizioni del tariffario della Sua rete di erogazione. 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 noi modifichiamo i prezzi, Le comunicheremo tali modifiche e la Sua bolletta conterrà addebiti proporzionalmente ai periodi precedenti e successivi alla modifica del prezzo.

### **Con quale frequenza Lei riceverà una bolletta?**

Noi Le invieremo una bolletta,

- (a) nel caso di un contratto per l'erogazione di energia elettrica, almeno ogni tre mesi;
- (b) nel caso di un contratto per l'erogazione del gas, almeno ogni due mesi;
- (c) nel caso di un *duplice contratto energetico*, almeno alla frequenza che noi abbiamo concordato con Lei.

Lei ha il diritto di concordare con noi cicli di fatturazione più brevi.

Questo è possibile solo previo il Suo consenso e potrebbe comportare un *supplemento di tariffa al dettaglio* sulla Sua bolletta.

Il ripetuto mancato pagamento delle Sue bollette entro la data di scadenza potrebbe comportare la Sua inclusione in un elenco di fatturazione abbreviata, misura questa che noi prenderemo solo nel rispetto delle norme di disciplina.

Alcuni utenti presunti continueranno ad essere soggetti ai cicli di fatturazione preesistenti.

Ci contatti per sapere se questo vale anche per Lei.

### **Modi in cui Lei può pagare la bolletta energetica**

Noi offriremo una serie di opzioni di pagamento che comprendono Australia Post, l'invio di un assegno, oppure l'addebito diretto del Suo conto bancario. Prima di poter usare il metodo dell'addebito diretto, Lei deve compilare un modulo di richiesta in tal senso. Tale modulo comprenderà i particolari delle somme, la data preferita e la frequenza degli addebiti diretti e le modalità di revoca delle relative disposizioni da parte Sua. Noi potremmo mettere a disposizione altri metodi di pagamento. Controlli il Suo conto per i relativi particolari.

A Sua richiesta, noi accetteremo anche un pagamento anticipato.

Nei casi in cui noi Le eroghiamo sia energia elettrica sia gas, noi imputeremo i pagamenti ricevuti da Lei a fronte degli addebiti per l'erogazione o vendita di energia elettrica e gas secondo le Sue istruzioni. Nei casi in cui Lei non ci dà alcuna istruzione, noi imputeremo il pagamento proporzionalmente al valore relativo degli addebiti in bolletta. Noi imposteremo eventuali penali per pagamento tardivo solo in stretta osservanza delle norme di disciplina. Ove richiesto ai sensi delle norme di disciplina, noi abbuoneremo eventuali penali per pagamento tardivo addebitate a Lei. Eventuali penali per pagamento tardivo da noi imposte saranno eque e ragionevoli tenuto conto dei costi da noi sostenuti.

### **Lei può richiedere il riesame della Sua bolletta?**

A Sua richiesta, noi provvederemo al riesame di una bolletta. Mentre la bolletta è oggetto di riesame, Lei è tenuta a pagare quella parte della bolletta su cui noi siamo entrambi d'accordo oppure a pagare un importo uguale alla media delle Sue bollette nell'arco degli ultimi 12 mesi (a seconda del più basso dei due importi). Lei è anche tenuta a pagare ogni futura bolletta che Lei riceverà mentre la bolletta è oggetto di riesame (tranne eventuali parti di altre bollette che Lei ci abbia richiesto di riesaminare). Se la bolletta non è corretta, noi rettificheremo la Sua bolletta. Se la bolletta è corretta, Lei è tenuta a pagare la bolletta oppure richiederci di predisporre una verifica del Suo contatore in conformità alle norme di disciplina. La preghiamo di consultare la Parte 7 del presente Statuto dell'Utente. Se Le vengono addebitate somme inferiori al dovuto, noi includeremo la somma dovuta e una spiegazione su una bolletta rivista e corretta. Noi Le addebiteremo solo le somme dovute nel pieno rispetto delle norme di disciplina. Tuttavia, se l'addebito di somme inferiori al dovuto è stato determinato da attività fraudolente da parte Sua, noi avremo il diritto di recuperare da Lei l'intero importo dovuto.

Se le vengono addebitate somme superiori al dovuto sulla bolletta, noi Le rimborseremo le relative somme nel rispetto delle norme di disciplina o a seguito di un accordo con Lei.

### **Come calcoliamo la Sua bolletta?**

A meno che noi non abbiamo il Suo consenso per fare altrimenti, noi baseremo la Sua bolletta sulla lettura del Suo contatore o secondo una stima in conformità alle norme di disciplina. Tuttavia, noi faremo del nostro meglio per leggere il Suo contatore almeno una volta ogni 12 mesi. Se noi non siamo stati in grado di leggere il Suo contatore a causa di una Sua azione od omissione e Lei ci richiede di sostituire una bolletta basata sulla stima dei consumi con una bolletta basata sulla effettiva lettura del Suo contatore, noi cercheremo di soddisfare la Sua richiesta ma questa potrebbe essere soggetta ad un *addebito supplementare al dettaglio* per le spese da noi sostenute per soddisfare la Sua richiesta.

Se noi procediamo in effetti ad una stima della Sua bolletta e successivamente otteniamo una lettura affidabile del contatore, noi rettificheremo la Sua bolletta nel

rispetto delle *norme di disciplina*.

### **È previsto il versamento di una cauzione<sup>1</sup>?**

Per gli *utenti residenziali*, noi potremmo 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;
- si è rifiutata di fornire a noi un mezzo di identificazione accettabile come previsto dalle *norme di disciplina*;
- ha un credit rating sfavorevole e non ha accettato un piano di pagamento a rate quando *Le* è stato offerto.

Per gli *utenti aziendali*, noi potremmo 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.

L'ammontare della cauzione non potrà essere superiore a quello calcolato ai sensi delle *norme di disciplina*. Se *Lei* non versa la cauzione a seguito di una richiesta in tal senso, noi potremmo interrompere o sospendere l'erogazione dell'*energia* alla Sua utenza.

### **Quando le rimborsiamo la Sua cauzione?**

Noi impiegheremo la Sua cauzione e interessi maturati per pagare eventuali bollette inevase se *Le* viene interrotto l'allacciamento senza avere il diritto di ottenere il riallacciamento oppure se *Lei* si è trasferita dal *recapito della Sua utenza*, richiede l'interruzione dell'allacciamento o si trasferisce ad un'altra azienda al dettaglio. Se noi impieghiamo la Sua cauzione nel rispetto delle *norme di disciplina*, noi *Le* forniremo un estratto di tale impiego.

Se del caso, noi rimborseremo la Sua cauzione ed eventuali interessi maturati in conformità alle *norme di disciplina*.

### **Come gestiamo il credito e il recupero di debiti?**

Noi potremmo 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 potremmo 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, noi potremmo recuperare da *Lei* le somme pari al pagamento non accettato o riaddebitato oltre ad un'apposita commissione.

## **Parte 3: Interruzione dell'allacciamento e riallacciamento**

### **In quali casi potremmo interrompere l'allacciamento?**

Noi o il Suo distributore potremmo interrompere l'erogazione di *energia* per i motivi elencati qui sotto, ma prima dobbiamo seguire le direttive enunciate nelle *norme di disciplina*. Noi non provvederemo ad interrompere il Suo allacciamento per mancato pagamento della bolletta senza darLe un preavviso di almeno sette giorni lavorativi dell'imminente interruzione. Anche *Lei* può richiedere l'interruzione dell'allacciamento del *recapito della Sua utenza* e l'emissione dell'ultima bolletta.

Riepilogando, l'erogazione di *energia* potrebbe essere interrotta o sospesa nel rispetto delle *norme di disciplina* per i seguenti motivi:

- per mancato pagamento delle bollette;
- se *Lei* non ci consente accesso al contatore ai sensi delle *norme di disciplina*;
- se *Lei* si rifiuta di fornirci un valido documento di identità in conformità alle *norme di disciplina*;
- 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 *Lei* è tenuta a depositare una cauzione, ma non lo fa; oppure
- se il presente contratto è stato risolto e noi abbiamo la facoltà di farlo ai sensi delle *norme di disciplina*.

Se *Lei* non fosse in grado di pagare la Sua bolletta a causa di ristrettezze economiche, noi non interromperemo l'erogazione di *energia*:

- finché noi cerchiamo di contattarLa e di fare quanto previsto dalle *norme di disciplina*, oppure
- se *Lei* accetta un piano di pagamento a rate entro cinque giorni lavorativi dalla nostra offerta a *Lei* di un piano di pagamento a rate.

### **Lei sta incontrando difficoltà a pagare le bollette?**

Se *Lei* dovesse avere difficoltà a pagare una bolletta entro la data di scadenza, *Lei* deve contattarci immediatamente.

Se *Lei* è un *utente residenziale* noi non interromperemo l'allacciamento a causa del Suo mancato pagamento della bolletta se prima noi non abbiamo:

- offerto a *Lei* un piano di pagamento a rate o un accordo di pagamento se previsto dalle *norme di disciplina*;
- condotto una verifica dell'efficacia *energetica* in loco, previo accordo con *Lei*; fornito a *Lei* informazioni in merito ad agevolazioni governative tra cui lo Utility Relief Grant Scheme; oppure
- soddisfatto tutti gli altri obblighi ai sensi delle *norme di disciplina*.

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

L'erogazione non verrà 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 and Water Ombudsman of Victoria direttamente legato al motivo dell'interruzione, rimane irrisolto;
- se la *Sua* domanda di agevolazioni ai sensi dello Utility Relief Grant non ha ottenuto una decisione;
- se *Lei* non *ci* ha pagato per prodotti diversi dall'*energia*; oppure
- dopo le ore 14 dal lunedì al giovedì (o dopo le 15 per gli *utenti aziendali*), 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*?**

*Di norma noi* ripristineremo l'erogazione al *recapito della Sua utenza* il successivo giorno lavorativo, o prima, una volta che:

- la *Sua* bolletta viene pagata o viene raggiunto un accordo con *noi* sul modo in cui verrà pagata;
- *Lei* presenta domanda di agevolazioni a sovvenzione governativa quali lo Utility Relief Grant Scheme; oppure
- la causa dell'interruzione viene risolta altrimenti.

Potrebbe essere addebitata una tariffa di riallacciamento. Salvo altrimenti da *Lei* convenuto, *se Lei ci contatta*:

- entro le ore 15 di un giorno lavorativo, *noi* ripristineremo l'erogazione al *recapito della Sua utenza* quello stesso giorno; oppure
- dopo le ore 15 e prima delle 21 di un giorno lavorativo, l'erogazione di *energia* potrà essere ripristinata quello stesso giorno a fronte del pagamento di una tariffa di riallacciamento fuori del normale orario d'esercizio.

## **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 il presente contratto entro 10 giorni lavorativi (o 5 giorni lavorativi per contratti di energizzazione o per rimozione o installazione di un punto di erogazione) dalla *data di decorrenza* o dalla data in cui *Lei* riceve copia di questo contratto, a seconda di quella delle due ipotesi che si verifica per ultima. *Lei* ha la facoltà di risolvere il contratto dandoci avviso per iscritto 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. *Noi* non abbiamo il diritto di addebitare eventuali spese o esigere indennizzi derivanti dall'esercizio da parte *Sua* del diritto di rescindere il contratto entro il periodo di ripensamento. Il periodo di ripensamento non vale per attuali *utenti presunti* o *utenti automatici*.

### **Modi in cui *Lei* può risolvere il presente contratto**

*Lei* deve darci un preavviso per iscritto di 28 giorni per risolvere il presente contratto a meno che *noi* abbiamo convenuto altrimenti con *Lei* oppure *Lei* riveste la qualità di *utente presunto*, nel qual caso *Lei* non è tenuta a darci alcun preavviso. Se *Lei* ha stipulato un contratto per l'acquisto di *energia* per un periodo minimo, *Lei* sarà tenuta a corrisponderci una penale di rescissione se *Lei* desidera risolvere anticipatamente il contratto, a meno che ciò non sia vietato dalle *norme di disciplina*.

Se il *Suo* contratto energetico prevede una penale di rescissione, *noi* Le forniremo i particolari di tale penale prima di stipulare il contratto con *Lei*. Se *Lei* desidera trasferirsi ad un'altra azienda *energetica* al dettaglio, il presente contratto rimarrà in vigore fino al *suo* avvenuto trasferimento.

### **Come *noi* possiamo porre fine al presente contratto**

*Noi* abbiamo la facoltà di risolvere il presente contratto immediatamente se, avendo violato il presente contratto, *Le* 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*, o nelle ipotesi previste dalle *norme di disciplina*.

Se *Lei* è un *utente presunto*, ossia un utente per il quale vige la presunzione che sia stato stipulato questo contratto, il contratto verrà risolto anche se *Lei* cessa di rivestire la qualità di *utente presunto* ai sensi delle *norme di disciplina*.

### **Quale effetto avrà la risoluzione del presente contratto?**

*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 consentire l'accesso al contatore.

### **Cosa *Lei* deve sapere se si trasferisce dal *recapito della Sua utenza***

*Lei* deve darci un avviso e fornirci il nuovo recapito per l'ultima bolletta almeno tre giorni lavorativi prima che *Lei* si trasferisca dal *recapito della Sua utenza*. Se *Lei* non *ci* dà l'avviso, rimarrà responsabile dell'*energia* consumata presso il *recapito della Sua utenza* per i tre giorni lavorativi successivi all'avviso da *Lei* fornito (a meno che *Lei* non venga sfrattata o costretta a trasferirsi, nel qual caso la *Sua* responsabilità si esaurisce dopo che *Lei ci* ha dato l'avviso) o finché un'altra azienda sia titolare di un contratto per l'erogazione di *energia* al *recapito della Sua utenza*.

*Noi* potremmo offrirLe l'opzione di trasferire il presente contratto al nuovo *recapito della Sua utenza*. Se *noi* abbiamo un contratto con *Lei* per l'erogazione di *energia* ad un altro *recapito*, *noi* potremmo includere nella *Sua* bolletta un addebito per l'*energia* consumata presso il *recapito della Sua utenza* dalla quale *Lei* si è trasferita.

Dopo l'avvenuto trasferimento o all'atto dell'interruzione dell'allacciamento (a condizione che il presente contratto sia stato risolto) *Lei* non sarà tenuta a pagare l'*energia* erogata in futuro al *recapito della Sua utenza* ai sensi del presente contratto.

## 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* presso il *recapito della Sua utenza*; 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 a caratteri maggiorati di stampa del *nostro* Statuto dell'Utente;
- se previsto dalle *norme di disciplina*, una copia del *nostro* Statuto in lingua straniera;<sup>2</sup>
- una copia del *Retail Code*, anche in versione a caratteri maggiorati;
- informazioni sulla struttura dei *nostri* prezzi, compresi i *nostri* prezzi *contrattuali di mercato*;
- 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);
- se *Lei* è un *utente residenziale*, un servizio interpreti;
- consigli sulla disponibilità di consulenza finanziaria indipendente o servizi affini;
- informazioni su agevolazioni disponibili a *utenti residenziali*;
- consigli su come migliorare l'efficienza *energetica*;
- le *nostre tariffe supplementari al dettaglio*; e
- informazioni sui *canoni di rete*.

### Quale assistenza possiamo offrire per il pagamento delle bollette?

In veste di *utente residenziale* *Lei* ha il diritto di:

- far prendere in considerazione la *Sua* situazione economica ed eventuali ristrettezze nel formulare eventuali piani di pagamento a rate o altri accordi di pagamento;
- ricevere, a richiesta, un riepilogo del modo in cui sono state valutate la *Sua* situazione economica e la *Sua* capacità di pagare;
- avvalersi di servizi che rendono più facile 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 la *Sua* capacità di pagare;
- essere informata della disponibilità di un consulente finanziario indipendente;
- un'ispezione *energetica* a domicilio (potrebbe essere prevista una tariffa per questo servizio);
- ricevere informazioni sullo Utility Relief Grant Scheme gestito dal Department of Human Services; e
- ricevere informazioni su agevolazioni governative per i consumi *energetici* invernali.

Se *Lei* è un *utente aziendale*, *noi* prenderemo in considerazione eventuali richieste ragionevoli da *Lei avanzate* per un piano di pagamento a rate (e potremmo imporre *addebito supplementare al dettaglio* a *Suo* carico se *Lei* stipula un tale piano).

## 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 and Water Industry Ombudsman Victoria (EWOV), un organo indipendente competente per la risoluzione di controversie.

## Parte 7: Cura del *Suo* contatore

### Cosa facciamo per allacciare la *Sua* utenza?

Se *Lei* ha presentato domanda di allacciamento oppure se entra in vigore il *Suo* contratto energetico *noi* chiederemo al *Suo distributore*, non più tardi del successivo giorno lavorativo, di allacciare la *Sua* utenza quanto prima.

### Cos'è il codice del contatore a *Lei* assegnato?

Il codice del contatore a *Lei* assegnato è un numero univoco assegnato al *Suo* immobile che identifica i *Suoi* contatori, rispettivamente dell'*energia* elettrica e del gas. Tale codice 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*.

### Cosa deve sapere in materia di obblighi relativi all'accesso all'immobile e al 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, sfolire 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: Il presente contratto può essere cambiato?

Se *Lei* lo richiede, *noi* Le offriremo informazioni sui prezzi che *Le* possiamo offrire in conformità alle *norme di disciplina*. *noi* possiamo cambiare i prezzi di tanto in tanto nel rispetto delle *norme di disciplina*.

*noi* potremmo concordare con *Lei* una variazione al presente contratto standard a condizione che *noi* riceviamo il *Suo* consenso espresso con cognizione di causa. Se *noi* stipuliamo con *Lei* una modifica, *Le* forniremo i relativi particolari per iscritto.

In ogni caso, queste condizioni possono essere modificate di tanto in tanto dopo che *noi* le abbiamo pubblicate nella Gazzetta Ufficiale e soddisfatto altri obblighi previsti dalle norme di disciplina e, ove necessario, dopo che *noi* abbiamo ricevuto il consenso dell'*ESC*. In questa evenienza, le modifiche entreranno in vigore dalla

decorrenza indicata nella variazione pubblicata nella Gazzetta Ufficiale. *noi* ci sinceremo di comunicarLe eventuali modifiche.

## Parte 9: In quali ipotesi *noi* siamo esenti da responsabilità?

*Lei* prende atto del fatto che la qualità, la frequenza e la continuità dell'erogazione di *energia* è soggetta a tutta una serie di fattori indipendenti dalla nostra volontà, ad esempio, sinistri, condizioni meteo e atti di parti terze quali altri utenti, generatori, proprietari di strutture di distribuzione e trasmissione di elettricità, proprietari di strutture di produzione e di gas e delle relative condotte, e regolatori.

*Lei* prende atto del fatto che la natura dell'erogazione di *energia* è tale che *noi* non siamo in grado di garantire a *Lei* la qualità, la frequenza e la continuità dell'erogazione di *energia* a *Lei* e che questo contratto non modifica né esclude eventuali immunità, limitazione di responsabilità o indennità previste dalle *norme di disciplina*.

Le variazioni di tensione sono una caratteristica inerente all'erogazione di *energia* e comportano una rapida riduzione (caduta) o un rapido aumento (cresta) della tensione e non possono essere del tutto evitate. Le variazioni della tensione possono essere superiori al campo di tensione tollerato da elettrodomestici per uso domestico e apparecchiature aziendali e potrebbero causare dei danni. Anche le variazioni della pressione del gas possono provocare danni o interruzioni dell'erogazione.

Se *Lei* è un utente *aziendale*, *Lei* deve intraprendere congrue precauzioni per minimizzare il rischio di perdite o danni alle *Sue* apparecchiature, ai *Suoi* locali o alla *Sua* azienda che potrebbero derivare dalla qualità, frequenza, pressione o affidabilità dell'*energia* erogata.

Se *Lei* subisce perdite, danni o nocumento a seguito di variazioni della tensione, *Lei* potrebbe ricevere un risarcimento da parte del *Suo distributore* (consultare lo Statuto della Distribuzione per maggiori informazioni).

Inoltre, nella misura consentita dalla Trade Practices Act e dalla Goods Act (principali leggi di disciplina delle attività commerciali), *la nostra* responsabilità nei *Suoi* confronti per eventuali violazioni di una condizione o garanzia prevista dall'una o l'altra delle predette leggi è limitata (a *nostra* discrezione), nel caso di merci, alla sostituzione del bene interessato, alla fornitura di un bene equivalente o al pagamento di una somma per l'acquisto di beni equivalenti. Nel caso di un servizio, la nostra responsabilità è limitata alla nuova erogazione del servizio o al pagamento delle somme per la nuova fornitura del servizio.

*noi* confermiamo che nulla nel presente contratto *energetico* varia o esclude l'efficacia delle seguenti disposizioni:

- articolo 117 della Electricity Industry Act 2000 o l'articolo 78 della National Electricity Law; oppure
- articoli 232 o 233 della Gas Industry Act 2001 o articolo 33 della Gas Safety Act 1997.

### **Quando possiamo richiedere un risarcimento da Lei?**

*Lei* deve risarcirci per eventuali violazioni del presente contratto o per *Suo* atto colposo nella misura massima in cui *noi* abbiamo il diritto di essere risarciti ai sensi della common law (e del diritto civile) o di leggi scritte per la *Sua* violazione o atto colposo.

### **Chi è responsabile se si verifica una causa di forza maggiore?**

Per *causa di forza maggiore* s'intende un fatto che si verifica indipendentemente dalla volontà sia *nostra* che *Sua* (ad esempio un sinistro, siccità, scioperi o altra causa inevitabile) e che potrebbe determinare una violazione da parte *nostra* o *Sua* del presente contratto (ad esempio, *noi* potremmo essere impossibilitati a erogare *Le energia* oppure *Lei* potrebbe non essere in grado di consumare *energia*).

Se si è verificata una *causa di forza maggiore*,

(a) la parte interessata non sarà inadempiente ai sensi del presente contratto per la mancata osservanza degli obblighi dovuta alla *causa di forza maggiore* fintantoché perdura la *causa di forza maggiore*.

(b) la parte interessata deve dare alla controparte tempestiva comunicazione della natura della *causa di forza maggiore*, una stima della sua probabile durata, e il modo in cui la *causa di forza maggiore* determinerà una violazione del presente contratto. Quando la *causa di forza maggiore* è di vasta portata (ad esempio, se *noi* non siamo in grado di erogare *energia* a molti dei *nostri* utenti) *noi* adempieremo a tale obbligo mettendo a *Sua* disposizione le dovute informazioni sul *nostro* servizio telefonico 24 ore su 24 entro 30 minuti dall'avvenuta conoscenza da parte *nostra* della *causa di forza maggiore* oppure non appena possibile con altri mezzi.

(c) la parte interessata deve anche adoperarsi per eliminare, superare o minimizzare gli effetti della *causa di forza maggiore* (anche se né *Lei* né *noi* abbiamo l'obbligo di appianare una controversia sindacale se quest'ultima rappresenta la *causa di forza maggiore*).

## **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, il *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 nel *Retail Code* e verrà modificato automaticamente. Il contratto va letto come se fosse stato modificato per rispecchiare eventuali modifiche apportate, di volta in volta, al *Retail Code*.

### **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, oppure se il *Suo* recapito è registrato come recapito di utenza esente per motivi medici, e *Lei ci* fornisce la necessaria comprova documentaria, *noi* prenderemo degli appositi provvedimenti per fare in modo che l'erogazione dell'energia al *Suo* recapito non venga interrotta e che a *Lei* venga dato un preavviso di eventuali interruzioni programmate ai sensi delle *norme di disciplina*.

### **Noi trattiamo con riserbo i dati che La riguardano?**

*Noi ci* atteniamo agli standard di raccolta, divulgazione e accesso di dati personali previsti dalla Privacy Act, la legge 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.

*Lei* ha il diritto che i dati personali che *La* riguardano siano trattati con riserbo. Salvo altrimenti consentito dalle *norme di disciplina*, *noi* non possiamo divulgare informazioni che *La* riguardano, tranne nei casi in cui *Lei* ha convenuto che *noi* possiamo farlo. *Noi* useremo i dati personali che *La* riguardano per vendere, consegnare e commercializzare *energia* a *Lei*, oppure nei modi previsti o consentiti dalle *norme di disciplina*.

Nei casi in cui è consentito dalle *norme di disciplina*, *noi* potremmo fornirLe informazioni su altri servizi o prodotti disponibili ai *nostri* utenti. *Lei* può farci sapere se non desidera ricevere tali informazioni.

Se *Lei* ritiene che le informazioni in *nostro* possesso che *La* riguardano non siano corrette, può chiedere che vengano rettificate. Se *noi* prendiamo una decisione che *La* riguarda o che *La* interessa, *Lei* può chiedere di prendere visione delle informazioni che *La* riguardano su cui si basa la *nostra* decisione e può chiederci di fornirLe una motivazione scritta di tale decisione.

Maggiori informazioni sul tema della privacy si possono ottenere scrivendo a:

The Privacy Officer  
TRUenergy  
Locked bag 14060  
Melbourne City Mail Centre 8001

oppure visitando il sito [www.truenergy.com.au](http://www.truenergy.com.au).

### **Cosa accade se *Lei* manomette il contatore?**

A *Lei* non è consentito usare *energia* in modo illecito né manomettere o circonvenire il contatore o relative apparecchiature. Se *Lei* ha commesso tali atti illeciti, *noi* formuleremo una stima dei consumi e *Lei* sarà tenuta a pagare il corrispettivo. Se *Lei* ha danneggiato apparecchiature appartenenti a *noi* o a parti terze, *Lei* sarà tenuta a farsi carico del costo delle relative riparazioni o sostituzioni.

### **Come si può trasferire il presente contratto?**

*Noi* possiamo cedere il presente contratto ad un'altra parte nel caso che *noi* trasferiamo in tutto o in parte rilevante tutte le *nostre* attività di vendita al dettaglio. *Noi* *Le* daremo congruo preavviso al riguardo. Altrimenti, *noi* cederemo il *Suo* contratto solo previo il *Suo* consenso. *Lei* dovrà ottenere il *nostro* consenso se desidera cedere il presente contratto.

## **Parte 11: Contratti con gli utenti**

### **Chi riveste la qualità di *Deemed Customer* (utente presunto)?**

Se *Lei* era *nostro* utente per quanto riguarda l'energia elettrica prima del 1° gennaio 2001, oppure, per quanto riguarda il gas, prima del 1° settembre 2001, il governo ha stabilito che vige la presunzione che esista un contratto con *noi*, come enunciato nel presente documento. *Noi* *Le* daremo apposito avviso se dovessimo modificare le condizioni del contratto presunto.

Il governo ha autorizzato il prezzo presunto che *Lei* paga per l'energia e *noi* *Le* comunicheremo eventuali cambiamenti che dovessero verificarsi di tanto in tanto.

*Lei* può scegliere di stipulare un contratto di mercato con *noi* o con un'altra azienda al dettaglio a condizioni diverse oppure continuare a pagare il prezzo presunto. Il *Suo* contratto presunto terminerà se *Lei* si trasferisce ad una zona con un diverso distributore, se *Lei* ha scelto di stipulare un contratto diverso, oppure a seguito di un provvedimento del governo.

### **Chi riveste la qualità di *Standing Offer Customer* (utente ai sensi di un'offerta a termine)?**

Per i nuovi utenti che si trasferiscono nella *nostra* zona locale di erogazione

al dettaglio, e che non desiderano stipulare un contratto di mercato, l'*ESC* ha autorizzato le condizioni per un'offerta a termine come enunciato nel presente documento.

Se *lei* sceglie un contratto a termine, *noi* verificheremo di avere in primo luogo ricevuto il *Suo* consenso esplicito ed espresso con cognizione di causa. Questo contratto terminerà quando *Lei* si trasferisce ad altro recapito oppure accetta un contratto di mercato. Il governo ha autorizzato il prezzo a termine che *Lei* paga per l'energia e *noi* *Le* comunicheremo eventuali cambiamenti che dovessero verificarsi di tanto in tanto.

### **Chi riveste la qualità di *Market Contract Customer* (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 documento. Il *contratto 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 della pubblicazione e dell'autorizzazione governativa.

### **Con quale modalità *ci* scambiamo preavvisi?**

*Noi* *Le* 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 con circolazione generale nel Victoria.

## **Parte 12: 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 ESC*. Eventuali somme dovute da *Lei* a *noi* per una violazione da parte *Sua* del *suo* contratto in materia di *energia* non costituisce una *tariffa supplementare al dettaglio*.

"*Codice del contatore assegnato*" significa:

- nel caso di energia elettrica, il National Meter Identifier (NMI) (codice nazionale di identificazione del contatore) assegnato alla installazione del *Suo* contatore; e
- nel caso del gas, il Meter Installation Reference Number (MIRN) (codice di riferimento di installazione del contatore) assegnato alla installazione del *Suo* contatore.

L'espressione "utenti aziendali" ha lo stesso significato attribuito nel *Retail Code*.

Per "utente presunto" s'intende una persona che si presume ai sensi delle *norme di disciplina* che abbia stipulato un contratto in materia di *energia* con noi a questi termini e condizioni (diversa da un *utente automatico*). L'espressione "deemed agreement" ha un significato corrispondente.

Per "utente automatico" s'intende una persona che si è trasferita ad un recapito al quale noi eroghiamo *energia* senza avere un contratto e che si presume abbia stipulato un contratto con noi ai sensi delle *norme di disciplina*.

L'espressione "utenti residenziali" ha lo stesso significato attribuito nel *Retail Code*.

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 "duplice contratto energetico" s'intende un contratto tra Lei e noi che ci consente di sincronizzare i cicli di fatturazione nei suoi contratti per l'erogazione di energia elettrica e di gas.

Per "emergenza" s'intende una situazione d'emergenza o un intervento sul mercato o un ordine che disponga l'interruzione, la riduzione o la revoca 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 "contratto di energizzazione" s'intende un contratto per l'erogazione di energia elettrica ai sensi del quale o in relazione al quale il *recapito di utenza* dell'utente deve essere allacciato e l'unica cosa che serve per effettuare l'allacciamento è l'inserimento di un fusibile o l'azionamento di un interruttore che determina una tensione diversa da zero oltre il punto di erogazione.

Per "energia" s'intende gas, energia elettrica o entrambi a seconda di cosa noi Le erogiamo.

Per "ESC" s'intende la Essential Services Commission (ossia la commissione dei servizi essenziali).

Per "causa di forza maggiore" s'intende qualsiasi fatto indipendente dalla volontà di una parte e comprende qualsiasi forma di lotta sindacale o scioperi.

Per "penale per tardivo pagamento" s'intende una somma dovuta da Lei a noi nei

casi in cui Lei non ha adempiuto al Suo obbligo di pagare un importo dovuto prima della data di scadenza indicata sulla *nostra* bolletta iniziale.

Per "norme di disciplina" s'intende qualsiasi legge, regolamenti, *norme di disciplina*, ordinanze, direttive, concessioni o codici, compreso il *Retail Code* e simili, che disciplinano le parti o il settore *energetico* nel Victoria, e variazioni o emendamenti successivi.

Per "regolatore" s'intende qualsiasi ente i cui provvedimenti o richieste noi o altre parti siamo tenuti a rispettare ai sensi delle *norme di disciplina* e comprende, tra l'altro, l'ESC.

L'espressione "utenti interessati" ha lo stesso significato attribuito nel *Retail Code*.

Per "Retail Code" s'intende il *Retail Code per il settore energetico* pubblicato dalla ESC, e successivi emendamenti.

Per "utente ai sensi di un'offerta a termine" s'intende una persona che accetta un'offerta a termine avanzata da noi in conformità alle *norme di disciplina*.

Per "data di decorrenza" s'intende la data in cui i presenti termini e condizioni sostituiscono termini e condizioni preesistenti per la vendita e l'erogazione di *energia*, oppure, nel caso di un nuovo utente, la data in cui entra in vigore il presente contratto, ossia:

(a) per attuali *utenti presunti* o *utenti ai sensi di un'offerta a termine* i presenti termini e condizioni entreranno in vigore a partire dal 1° aprile 2006;

(b) per nuovi utenti *energetici*, quella delle due seguenti ipotesi che si verifichi per prima:

(i) la data in cui noi accettiamo la Sua domanda e La includiamo quale *nostro* utente nei *nostri* registri;

(ii) qualsiasi data di decorrenza da noi concordata; oppure

(iii) la data in cui il *codice del contatore a Lei* assegnato viene trasferito a noi; e

(c) per *gli utenti automatici*, la data in cui si presume che Lei abbia stipulato questo contratto 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., ABN (numero di registro delle imprese australiane) 99 086 014 968.

Per "Lei" (o "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, e Lei è considerata un *utente interessato* e/o un utente residenziale o piccola impresa ai sensi delle *norme di disciplina*.

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 *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.

## A chi rivolgersi per ulteriore assistenza

### TRUenergy

Servizio agli utenti e informazioni su bollette: 133 466  
Erogazione e manutenzione (24 ore su 24): 131 799  
Servizio telefonico interpreti: 131 450  
TTY (per utenti audiolesi): 1300 368 536  
Ubicazione del *Suo* erogatore di rete: 133 466

### Energy and Water Ombudsman of Victoria

GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001  
Chiamata gratuita (tranne i cellulari): 1800 500 509  
Servizio telefonico interpreti: 131 450  
TTY (per utenti audiolesi): 1800 500 529

### Essential Services Commission

Level 2, 35 Spring Street, Melbourne, VIC 3000  
Informazioni: 03 9651 0222  
[www.esc.vic.gov.au](http://www.esc.vic.gov.au)

### Sustainable Energy Authority of Victoria

Ground Floor, 215 Spring Street, Melbourne, VIC 3000  
Chiamata gratuita (tranne i cellulari): 1300 363 744

### Department of Human Services

555 Collins Street, Melbourne, VIC 3000  
Informazioni sulle agevolazioni dello Utility Relief Grant: 03 9616 7839  
Informazioni su agevolazioni: 1800 658 521

## 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 Residential Options

### Piani energetici per le aziende

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

### Servizi residenziali TRUenergy

TRUenergy Electricians™  
TRUenergy Plumbers and Gas Fitters  
TRUenergy Hot Water

### TRUenergy Pty Ltd

ABN 99 086 014 968

Level 33 , 385 Bourke Street  
Melbourne, VIC 3000  
Consultas: 133 466  
[www.truenergy.com.au](http://www.truenergy.com.au)

