

**Carta Estatutaria
del Cliente de
TRUenergy.
Victoria.**



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 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?

¿Quién es TRUenergy?	página 3
¿Cuándo entra en vigencia este convenio?	página 3
¿Cuánto y cuándo tiene <i>usted</i> que pagar?	página 3
Desconexión y reconexión	página 6
Cómo poner término a este convenio	página 8
Otras responsabilidades	página 10
Lo que debe hacer si <i>usted</i> no está conforme	página 11
Cuidado de <i>su</i> medidor	página 11
¿Se puede modificar este convenio?	página 12
¿En qué circunstancias <i>nosotros</i> no somos responsables?	página 12
Otras reglas aplicables	página 14
Acuerdos sobre los clientes	página 16
Definiciones de términos usados en este convenio	página 17
A quién dirigirse para mayor asistencia	página 21

¿Quién es TRUenergy?

Nosotros suministramos electricidad y gas natural a residentes y empresas de Victoria, South Australia, New South Wales, el Australian Capital Territory y Queensland.

Parte 1: Este convenio

¿Cuándo entra en vigencia *su* convenio?

El presente convenio entrará en vigencia en la *fecha de comienzo* y en el caso de clientes existentes, reemplazará a *sus* términos y condiciones actuales para el suministro de *energía*.

¿Es éste el convenio completo con *nosotros* para la venta de *energía*?

Salvo que se acuerde algo diferente con *usted*, éste es el convenio completo entre *usted* y *nosotros*.

Usted y *nosotros* tenemos un derecho o una obligación en atención a que las disposiciones previstas en el *Retail Code* forman la base de los términos y condiciones de este convenio, cuando nos referimos al *Retail Code*.

En aquellos casos en que no hemos tratado expresamente un tema en el *Retail Code*, los derechos y obligaciones previstos en el *Retail Code* están incorporados en este convenio.

En el presente convenio no puede haber discordancia con el *Retail Code*, y de haberla, el término y condición discordante carece de validez, y se considera que el término o condición del *Retail Code* forma parte de este convenio en su reemplazo. A pedido *le daremos* un ejemplar del *Retail Code* en forma gratuita.

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

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*, y cualquier otro *cargo* que aplique el *distribuidor* por suministrarle *energía*. En la cuenta *nosotros* proporcionaremos *la información requerida por el Retail Code* (según sea aplicable a *su* convenio con *nosotros*), incluyendo información desglosada sobre *sus* cargos, la cantidad a pagar, la fecha límite de pago, si la cuenta se basa en una lectura del medidor o es una cuenta estimativa, los números de teléfono para consultas sobre facturación y pago, y para averías o emergencias. Incluiremos además en *su* cuenta un gráfico de consumo, cuando los reglamentos así lo requieran.

¿Qué precios le corresponde pagar a usted?

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, el carácter de cualquier circuito para uso exclusivo (tales como el de aparatos eléctricos en horas de menor consumo) y sus arreglos sobre una tarifa de red. 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 nosotros cambiamos el precio, le notificaremos de los cambios y su cuenta contendrá cargos proporcionales a los períodos anteriores y posteriores al cambio de precio.

¿Con qué frecuencia recibirá usted una cuenta?

Nosotros le enviaremos una cuenta:

- (a) en el caso de un convenio de electricidad, por lo menos cada tres meses;
- (b) en el caso de un convenio de gas, por lo menos cada dos meses;
- (c) en el caso de un convenio doble de combustible, por lo menos con la frecuencia que hayamos acordado con usted.

Usted tiene derecho a llegar a un acuerdo con nosotros sobre ciclos de facturación periódica más cortos.

Esto sólo puede suceder con su consentimiento y podría significarle un cargo comercial adicional en su cuenta.

Como resultado de la continua omisión de pagar sus cuentas en la fecha fijada, usted podría ser puesto en un ciclo de cobro más corto, lo cual sólo hacemos de conformidad con los reglamentos.

Ciertos clientes presuntos continuarán con sus ciclos de facturación preexistentes. Contáctenos para averiguar si esto es aplicable a usted.

¿Cómo puede usted pagar su cuenta de energía?

Le daremos una serie de opciones de pago entre las cuales están Australia Post, enviar un cheque, o disponer un débito directo de su cuenta bancaria. Antes de poder usar un débito directo, usted deberá completar una solicitud de débito directo, la cual incluirá detalles de las cantidades, fecha preferida y frecuencia de los débitos directos, y cómo usted puede cancelar el acuerdo. Nosotros podríamos ofrecerle otros métodos de pago. Sírvase consultar los detalles en su cuenta.

A pedido suyo, también aceptaremos pagos anticipados.

Cuando le suministramos tanto electricidad como gas, aplicaremos los pagos recibidos de usted a los cargos por suministro o venta de electricidad y gas, según sean sus instrucciones. Si usted no da instrucciones, aplicaremos el pago proporcionalmente al valor relativo de esos cargos. Sólo Impondremos pago de un arancel por pago atrasado estrictamente de conformidad con los reglamentos. Cuando los reglamentos así lo estipulen, desistiremos de cobrarle cualquier arancel por pago atrasado que haya sido impuesto. Cualquier arancel por pago atrasado que cobremos será justo y razonable, tomando en consideración los gastos en que nosotros hayamos incurrido.

¿Puede usted pedir revisión de su cuenta?

A pedido suyo, revisaremos una cuenta. Mientras la cuenta está siendo revisada, usted debe pagar aquella parte de la cuenta en que ambos estemos de acuerdo, o pagar una cantidad equivalente al promedio de sus cuentas en los últimos 12 meses (cualquiera sea menor). Usted debe también pagar cualquier cuenta futura que reciba mientras la cuenta esté siendo revisada (excepto cualquier porción de esas cuentas que nos haya pedido que revisemos). Si hay algún error, nosotros ajustaremos su cuenta. Si es correcta, usted debe pagarla o solicitar que dispongamos una prueba de su medidor conforme a los reglamentos. Consulte además la Parte 7 de esta Carta Estatutaria del Cliente. Si se le ha cobrado de menos, incluiremos la cantidad adeudada, junto con una explicación, en una cuenta enmendada. Sólo le cobraremos por las cantidades cobradas de menos, de conformidad con los reglamentos. Sin embargo, si el cobro de menos se debió a fraude de su parte, nosotros tenemos derecho a recuperar de usted la cantidad completa.

Si se le cobra de más en una cuenta, le reembolsaremos conforme a los reglamentos o según un acuerdo con usted.

¿Cómo calculamos su cuenta?

Salvo que tengamos su consentimiento para hacer algo diferente, basaremos su cuenta en una lectura de su medidor, o en un cálculo estimativo conforme a los reglamentos. Sin embargo, haremos todo cuanto podamos para leer su medidor una vez en cada período de 12 meses. Si no hemos podido leer su medidor debido a un acto de omisión de su parte, y nos solicita que reemplacemos una cuenta estimada por una basada en una lectura efectiva de su medidor, trataremos de cumplir con lo solicitado, pero su pedido puede acarrearle un cobro comercial adicional por los costos en que hemos incurrido para cumplir con su pedido.

Si calculamos su cuenta aproximadamente, y posteriormente obtenemos una lectura confiable del medidor, reajustaremos su cuenta, según lo estipulado por los reglamentos.

¿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*;
- se ha negado a proporcionarnos un comprobante de identidad aceptable, *según lo previsto por los reglamentos*; o
- tiene una clasificación de solvencia crediticia insatisfactoria y no ha aceptado un plan de pago por cuotas cuando se lo ofrecieron.

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.

El monto del depósito de seguridad no será mayor que la cantidad calculada conforme a los *reglamentos*. Si no paga un depósito de garantía cuando se lo pidan, podemos discontinuar o desconectar *su* suministro de *energía*.

¿Cuándo reembolsamos *su* depósito de seguridad?

Usaremos *su* depósito de seguridad e intereses acumulados para pagar cualquier cuenta que *usted* tenga pendiente si está desconectado y no tiene derecho a reconexión, o si deja *el domicilio de suministro* o se transfiere a otro proveedor. Cuando usemos *su* depósito de seguridad de acuerdo con los *reglamentos*, *le daremos* una cuenta de su uso.

Cuando corresponda, *le reembolsaremos su* depósito de seguridad y cualquier interés acumulado, de acuerdo con los *reglamentos*.

¿Cómo manejamos el crédito y la cobranza de deudas?

Nosotros podríamos 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.

Podríamos no iniciar acción judicial para cobrar el dinero que nos debe mientras *usted* esté efectuando pagos según un arreglo convenido. En caso de un pago *incobable*, podemos recuperar de *usted* el monto del pago incobable o revertido, más una suma adicional.

Parte 3: Desconexión y reconexión

¿Por qué *le* desconectaríamos?

Nosotros, o *su distribuidor*, podríamos desconectar *su* suministro de *energía* por

las razones resumidas a continuación, pero previamente debemos seguir las reglas establecidas en los *reglamentos*. No *le desconectaremos* por no pagar *su cuenta sin* darle un mínimo de siete días hábiles de aviso de la inminente *desconexión*. *Usted* puede también pedir la desconexión de *su domicilio de suministro* y la terminación de *su* cuenta.

En resumen, se puede desconectar o interrumpir *su suministro de energía* de acuerdo con los *reglamentos* por los siguientes motivos:

- por falta de pago;
- si *usted* no *nos* da acceso al medidor de acuerdo con los *reglamentos*;
- por negarse a proporcionarnos identificación aceptable de acuerdo con los *reglamentos*;
- 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*;
- si *usted* está obligado a dar un depósito de seguridad, pero no lo hace; o
- si este convenio ha concluido y los *reglamentos* nos permiten hacerlo.

Si *usted* no puede pagar *su* cuenta debido a ingresos insuficientes, *nosotros* no desconectaremos *su* suministro de *energía*:

- hasta que tratemos de ponernos en contacto con *usted* y hagamos lo que estipulan los *reglamentos*, o
- si *usted* acepta un plan de pago por cuotas dentro de los cinco días hábiles siguientes a *nuestro* ofrecimiento de dicho plan.

¿Está *usted* pasando por dificultades de pago?

Si *usted* tiene problemas para pagar una cuenta en la fecha que corresponde, *debe* ponerse en contacto con *nosotros* inmediatamente.

Si *usted* es un *cliente residencial* no *le* desconectaremos por no pagar *su* cuenta antes de haber:

- ofrecido a *usted* un plan de pago por cuotas o provisiones de pago, si así lo estipulan los *reglamentos*;
- según lo acordado con *usted*, realizado un control en terreno de eficiencia de la *energía*; dado información sobre concesiones financiadas por el gobierno incluyendo el Utility Relief Grant Scheme; o
- cumplido con todos los demás requisitos conforme a los *reglamentos*.

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

No *le* desconectaremos:

- si *usted*, o alguien que viva con *usted* depende de una máquina de soporte vital o tiene una exención médica aprobada,

- si su queja al Energy and Water Ombudsman of Victoria, directamente relacionada con la razón para la desconexión, aún no se ha resuelto,
- si su solicitud de asistencia presentada a un Utility Relief Grant aún no se ha decidido,
- por no habernos pagado algo que no sea energía, o
- después de las 2pm de lunes a jueves (o 3pm para clientes comerciales), 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?

Nosotros por lo general reconectaremos su domicilio de suministro el día hábil siguiente o antes, una vez que:

- su cuenta sea pagada, o llegue a un acuerdo con nosotros respecto a cómo la pagará;
- usted solicite un subsidio bajo el programa de concesiones financiadas por el gobierno, tales como el Utility Relief Grant Scheme; o
- el motivo para su desconexión se resuelva de alguna otra manera.

Se puede cobrar un derecho de reconexión. Salvo si lo acuerda de otra forma, si usted se pone en contacto con nosotros:

- antes de las 3pm de un día hábil, reconectaremos su domicilio de suministro ese mismo día; o
- después de las 3pm y antes de las 9pm de un día hábil, usted puede ser todavía reconectado ese mismo día mediante el pago de un derecho de reconexión 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 dentro de los 10 días hábiles (o 5 días hábiles para contratos de energización, o para desconexión o instalación de un punto de suministro de energía), a contar de la Fecha de Comienzo o de la fecha en que reciba una copia de este convenio, cualquiera sea posterior.

Usted puede cancelar el convenio dándonos a nosotros aviso por escrito, que indique claramente su intención de cancelarlo. Si usted ha consumido energía o usado otros servicios durante ese tiempo, tendrá que pagarnos lo que corresponda. Nosotros no tenemos derecho a cobrarle por ningún costo o exigir indemnización por haber usted ejercido su derecho a cancelar el convenio dentro del período de enfriamiento. Los períodos de enfriamiento no son aplicables a clientes presuntos o por default.

¿Cómo puede usted poner término a este convenio?

Usted debe darnos 28 días de aviso por escrito para terminar este convenio, salvo que nosotros hayamos acordado algo diferente con usted o que usted sea un cliente presunto, en cuyo caso no necesita darnos aviso. Si usted ha suscrito un acuerdo

para comprar energía por un período mínimo, deberá pagarnos un arancel de salida si desea terminar el convenio antes, salvo que se lo impidan los reglamentos.

Si su convenio de energía contiene un arancel de salida, nosotros le daremos detalles de esa tarifa antes de suscribir el convenio con usted. Si usted desea cambiarse a otro proveedor de energía, este convenio permanecerá vigente hasta que usted se haya cambiado.

¿Cómo podemos nosotros poner término a este convenio?

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

Para los clientes presuntos, este convenio también terminará si usted ha dejado de ser considerado un cliente presunto conforme a los reglamentos.

¿Qué efecto tiene el poner término a este convenio?

Nosotros no tendremos obligación según 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 otras cláusulas continúan en vigencia. Por ejemplo, usted deberá facilitar el acceso a su domicilio de suministro a fin de permitir el retiro del medidor.

¿Qué necesita saber usted si abandona su domicilio de suministro?

Usted debe notificarnos y darnos una dirección para el envío de una cuenta final, por lo menos tres días hábiles antes de dejar su domicilio de suministro. Si no nos notifica, usted continuará siendo responsable de la energía consumida en el domicilio de suministro durante los tres días hábiles después que nos dé aviso (salvo que sea desalojado u obligado a irse, en cuyo caso su responsabilidad termina después de notificarnos), o hasta que otra persona tenga un convenio para su domicilio de suministro.

Podemos ofrecerle la opción de transferir este convenio a su nuevo domicilio de suministro. Si tenemos un convenio con usted de suministrar energía en otro domicilio de suministro, podemos incluir en su cuenta un rubro por la cantidad pagadera por la energía consumida en su domicilio de suministro desocupado. Después de la transferencia exitosa o desconexión (siempre que este convenio haya terminado) usted no necesitará continuar pagando por la futura energía suministrada a su domicilio de suministro según este convenio.

Parte 5: Otras responsabilidades

¿Cuáles son *sus* otras obligaciones?

Usted deberá:

- solicitar energía;
- pagar cualquier *cargo* incluyendo *cargos* de conexión y reconexión hasta 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 ha cesado de ser responsable de pagar por la energía en *su domicilio de suministro*;

y 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 a *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*;
- una copia de *nuestra carta estatutaria* en letra de imprenta grande;
- según pudiera ser requerido por los reglamentos, una copia de *nuestra carta estatutaria* en un idioma extranjero;
- una copia del *Retail Code*, incluyendo una versión en letra de imprenta grande;
- información sobre *nuestros* precios, incluyendo *nuestros* precios contractuales de mercado;
- información de antecedentes sobre la facturación correspondiente a *su domicilio de suministro*, para los últimos dos años (se puede cobrar un derecho por pedidos adicionales o múltiples);
- para *clientes residenciales*, un servicio de intérpretes;
- asesoramiento sobre la disponibilidad de asesoramiento financiero independiente;
- información sobre concesiones disponibles a los *clientes residenciales*;
- asesoramiento sobre cómo mejorar la eficiencia de la *energía*;
- *nuestros cargos comerciales adicionales* y *nuestros* otros cobros y tarifas; e
- información sobre los cargos de red eléctrica.

¿Qué asistencia prestamos para el pago de cuentas?

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;
- servicios que le hacen más fácil pagar *sus* cuentas de *energía*: le ofrecemos opciones de pago y planes por cuotas que toman en cuenta *sus* necesidades de *energía* y capacidad para pagar;
- ser informado de la disponibilidad de un asesor financiero independiente;
- un control domiciliario de la *energía* (se puede cobrar un arancel por este servicio);
- recibir información sobre el Utility Relief Grant Scheme administrado por el Department of Human Services; e
- información sobre concesiones invernales de *energía* financiadas por el gobierno.

Si *usted* es un cliente comercial, *consideraremos* cualquier pedido razonable de *su* parte de un plan por cuotas (y podríamos imponerle un *cargo comercial adicional* si *usted* se compromete a esto).

Parte 6: Lo que debe hacer si *usted* 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 *nuestros* clientes. En caso de que todavía *usted* no esté satisfecho, puede referir *su* problema, gratuitamente al Energy and Water Industry Ombudsman Victoria (EWOV), un programa independiente de resolución de disputas.

Parte 7: Cuidado de *su* medidor

Lo que hacemos para conectarle

Si *usted* ha solicitado conexión, o *su* convenio de *energía* entra en vigencia a más tardar el siguiente día hábil, *le pediremos a su distribuidor que conecte su domicilio de suministro* lo más pronto posible.

Qué es su identificador asignado del medidor

Sus identificadores del medidor asignado son números únicos en su propiedad que identifican su medidor de electricidad y gas. Aparecen 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.

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

Nosotros debemos tener acceso seguro, conveniente y sin obstáculos a su propiedad para leer, instalar, retirar o inspeccionar el medidor, conectar o desconectar el suministro de energía, inspeccionar o probar la instalación de energía, 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.

Part 8: ¿Se puede modificar este convenio?

Si usted lo solicita, le daremos información sobre los precios que podemos ofrecerle de acuerdo con los reglamentos. Podemos cambiar los precios cada cierto tiempo de conformidad con los reglamentos.

Podemos acordar con usted una variación de este convenio estándar, siempre y cuando hayamos recibido su consentimiento informado explícito. Si convenimos en una variación con usted, le daremos los detalles por escrito.

En cualquier caso, estos términos y condiciones se pueden modificar cada cierto tiempo después que nosotros los hayamos publicado en la Gaceta del Gobierno y cumplido con otros requisitos establecidos en los reglamentos y, cuando así se requiera, una vez que hayamos recibido el consentimiento de la ESC. Si esto sucede, los cambios entrarán en vigencia desde el momento establecido en la variación que ha sido publicada. Nosotros nos aseguraremos de notificarle de cualquier cambio.

Parte 9: ¿En qué circunstancias nosotros no somos responsables?

Usted reconoce que la calidad, frecuencia y continuidad del suministro de energía están sujetos a una variedad de factores fuera de nuestro control, por ejemplo, accidentes, condiciones climáticas y las acciones de terceras partes, tales como otros clientes, generadores, propietarios de distribución de la electricidad y transmisión, propietarios

de instalaciones de producción de gas y gasoductos, y reguladores.

Usted reconoce que la naturaleza del suministro de energía es tal que nosotros no podemos garantizar a usted la calidad, frecuencia o continuidad del suministro de energía, y que este convenio no varía o excluye cualquier inmunidad, limitación de responsabilidad o indemnidad que pueda estar prevista en los reglamentos.

Las variaciones en el voltaje son una característica inherente del suministro de electricidad, implicando una rápida baja (dip) o subida (spike) del voltaje y no se las puede evitar por completo.

Las variaciones en el voltaje pueden ser en exceso del rango de voltaje tolerado por aparatos electrodomésticos y equipo comercial, y podrían causar daño. Las variaciones en la presión del gas podrían también causar daño o interrupción del suministro.

Si usted es un cliente comercial, debe tomar precauciones razonables para minimizar el riesgo de pérdida o daño a su equipo, recinto o negocio que pudiera ser resultado de la calidad, frecuencia, presión o confiabilidad del suministro de energía.

Si usted sufre efectivamente alguna pérdida, perjuicio o daño a consecuencia de una variación en el voltaje, usted podría recibir indemnización de su distribuidor (consulte su Distribution Charter si precisa más información).

Además, hasta el punto permitido por la Trade Practices Act y la Goods Act, nuestra responsabilidad hacia usted por incumplimiento de cualquier condición o garantía implícita en cualquiera de estas dos Leyes está limitada (a nuestra opción), en el caso de mercaderías, al reemplazo de la mercadería, suministro de una mercadería equivalente o pago del costo de adquisición de mercaderías equivalentes. En el caso de un servicio, está limitada a volver a suministrar el servicio, o pago del costo de conseguir que el servicio sea suministrado otra vez.

Confirmamos que no hay nada en este convenio de energía que varíe o excluya la operación de:

- la sección 11 7 de la Electricity Industry Act 2000, sección 78 de la National Electricity Law; o de
- las secciones 232 ó 233 de la Gas Industry Act 2001 o de la sección 33 de la Gas Safety Act 1997.

¿Cuándo podemos nosotros reclamar indemnización de usted?

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

¿Quién es responsable si ocurre un *hecho de fuerza mayor*?

Un *hecho de fuerza mayor* es un acontecimiento que está fuera del control razonable, tanto *nuestro* como *suyo* (tal como un accidente, sequía, conflicto industrial o alguna otra causa inevitable) y que daría como resultado el incumplimiento de este convenio por parte *nuestra* o de *usted* (por ejemplo, *podríamos* no ser capaces de suministrarle *energía*, o *usted* podría no ser capaz de consumir *energía*).

Si ha ocurrido un *hecho de fuerza mayor*,

(a) la parte afectada no está en incumplimiento de este convenio por el no-desempeño de obligaciones causado por el *hecho de fuerza mayor* durante el tiempo que éste continúe.

(b) dicha parte afectada debe informar prontamente a la otra parte de la clase de *hecho de fuerza mayor*, cuánto tiempo se espera que continúe, y cómo el *hecho de fuerza mayor* dará como resultado un incumplimiento de este convenio. Cuando el *hecho de fuerza mayor* sea extendido por ejemplo, si *nosotros no somos capaces de organizar el suministro de energía* a muchos de *nuestros* clientes), *cumpliremos* esta obligación haciendo 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.

(c) la parte afectada debe además poner su mayor empeño para eliminar, superar o minimizar los efectos del *hecho de fuerza mayor* (aunque ni *usted* ni *nosotros* estamos obligados a resolver un conflicto industrial si éste fuera el *hecho de fuerza mayor*).

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 *Retail Code* establece *nuestras* obligaciones hacia *usted*, y *sus* obligaciones hacia *nosotros*. Este convenio está sujeto a cualquier requisito mínimo establecido en el *Retail Code*, y será enmendado automáticamente. Debe ser leído como si este convenio hubiera cambiado para reflejar cualquier cambio que ocurra en el *Retail Code* cada cierto tiempo.

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

Si *usted*, o alguien que viva con *usted* depende de una máquina de soporte vital, o si *su* dirección está registrada como un *domicilio de suministro* con exención, y nos da la confirmación documentaria necesaria, tomaremos medidas especiales para asegurar que *su* suministro de *energía* no sea desconectado y que se le dé aviso de cualquier interrupción planeada según lo estipulado por los *reglamentos*.

Mantendremos confidenciales sus datos

Nosotros cumplimos las normas de la Privacy Act sobre cobranza, revelación y acceso de información personal. *Recopilamos sus* datos personales cuando están relacionados con una o más de nuestras actividades comerciales. Esta recopilación se hará siempre por medios legales y para este efecto seremos siempre claros y explícitos.

Usted tiene derecho a que sus datos personales se mantengan confidenciales. Salvo que lo permitan los *reglamentos*, *nosotros* no debemos dar información sobre *usted*, excepto cuando *usted* haya aceptado que lo hagamos. *Nosotros* usaremos *sus* datos personales a fin de vender, entregar y comercializar *energía* para *usted*, o según lo requieran o permitan los *reglamentos*.

Cuando *nosotros* estamos autorizados por los *reglamentos*, podemos darle información sobre otros servicios o productos disponibles para *nuestros* clientes. *Usted* puede *informarnos* si no desea recibir *esta* información.

Si cree que la información que tenemos sobre *usted* es incorrecta, puede pedir *que sea rectificada*. Si tomamos una resolución sobre *usted*, o que le afecte a *usted*, puede pedir ver la información sobre *usted* en que se basó nuestra resolución, y puede pedir que le demos por escrito la razón para la resolución.

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

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

o visítenos en www.truenergy.com.au.

¿Qué sucede si *usted* altera el medidor?

Usted no está permitido a tomar *energía* ilegalmente, alterar o hacer un bypass al medidor o equipo relacionado. Si lo ha hecho, *nosotros* *calcularemos aproximadamente el consumo y usted deberá pagar por eso*. Si *usted* ha dañado equipo perteneciente a *nosotros* o a terceros, *usted* será responsable de los costos de reparación o reemplazo.

¿Cómo se puede transferir este convenio?

Nosotros podemos asignar este convenio a otra parte en caso de que transfiramos todo *nuestro* negocio de ventas al detalle. *Le daremos* aviso de esto. De lo contrario solamente asignaremos *su* convenio con *su* consentimiento. *Usted* necesita obtener *nuestro* consentimiento si desea asignar este convenio.

Parte 11: Acuerdos sobre los clientes

¿Quién es un *Deemed Customer*?

Si *usted* ha sido un cliente *nuestro* de electricidad con anterioridad al 1° de enero de 2001, o un cliente *nuestro* de gas antes del 1° de septiembre de 2001, el gobierno ha dispuesto que se considere que existe un convenio con *nosotros*, según se detalla en este documento. *Nosotros le notificaremos* si cambiamos los términos y condiciones del presunto convenio.

El gobierno ha aprobado el precio presunto, que *usted* paga por la *energía*, y *le notificaremos* de cualquier cambio cada cierto tiempo.

Usted puede elegir suscribir un contrato de mercado con *nosotros*, o con otro proveedor minorista en diferentes términos y condiciones, o permanecer con el precio presunto. *Su* contrato presunto terminará si *usted* se muda a un área donde haya un *distribuidor* distinto, si *usted* ha elegido suscribir un convenio diferente, o según lo determine el gobierno.

¿Quién es un *Standing Offer Customer*?

Para los nuevos clientes que se mudan a *nuestra* área local de proveedor minorista, que no deseen suscribir un contrato de mercado, la *ESC* ha aprobado términos y condiciones de oferta a precio estándar, como aparecen en este documento.

Si *usted* elige un contrato con oferta a precio estándar, *nosotros nos aseguraremos de recibir* primero *su* consentimiento informado explícito. Este contrato terminará cuando *usted* se mude de domicilio o acepte un contrato basado en el mercado. El gobierno ha aprobado el precio estándar que *usted* paga por la electricidad, y *le notificaremos* de cualquier cambio cada cierto tiempo.

¿Quién es un *Market Contract Customer*?

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.

¿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 Victoria.

Parte 12: Definiciones de términos usados en este convenio

"carga 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 *ESC*. Una cantidad pagadera por *usted* a *nosotros* por incumplimiento de *su convenio de energía* no es un *cargo comercial adicional*.

"identificador asignado del medidor" significa:

- para electricidad, el National Meter Identifier (NMI) (Identificador Nacional del Medidor) asignado a *su* instalación medidora; y
- para gas, el Meter Installation Reference Number (MIRN) (Número de Referencia de Instalación del Medidor) asignado a su instalación medidora.

"clientes comerciales" tiene el mismo significado que en el *Retail Code*.

"clientes presuntos" significa clientes que según los *reglamentos* se considera que han suscrito un convenio de *energía con nosotros* en estos términos y condiciones (que no sean clientes por *default*). Convenio presunto tiene un significado equivalente.

"clientes por default" significa clientes que se han mudado de domicilio sin tener un contrato, los cuales según los *reglamentos* se considera que han suscrito un convenio con *nosotros*.

"clientes residenciales" tiene el mismo significado que en el *Retail Code*.

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

"acuerdo doble de combustible" significa un acuerdo entre *usted* y *nosotros* que *nos* permite sincronizar los ciclos de facturación en *sus* convenios de electricidad y gas.

"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.

“*contrato de energización*” significa un contrato de electricidad según el cual, o en conexión con el cual, el *domicilio de suministro* del cliente debe ser conectado, y todo lo que se requiere para efectuar la conexión es la introducción de un fusible o la operación de equipo de conmutación, lo que resulta en la existencia de voltaje más allá del punto de suministro.

“*energía*” significa gas, electricidad o ambos dependiendo de qué sea lo que *le* suministramos.

“*ESC*” significa Comisión de Servicios Esenciales.

“*hecho de fuerza mayor*” significa cualquier cosa fuera del control razonable de una de las partes, e incluye cualquier conflicto gremial o disputas laborales.

“*arancel por pago atrasado*” significa una cantidad pagadera por *usted* a *nosotros* cuando *usted* no ha cumplido con *su* obligación de pagar una cantidad que debía en, o antes de, la fecha de pago indicada en *nuestra* cuenta inicial.

“*reglamentos*” significa cualquier ley, regla, *reglamento*, orden, directriz, licencia o código, incluyendo el *Retail Code* y similares, que regulan a las partes del sector de *energía* en Victoria, según sean variados o reemplazados cada cierto tiempo.

“*regulador*” significa cualquier organismo cuyas instrucciones o pedidos *nosotros* u otras partes están obligados a cumplir conforme a los *reglamentos* e incluye, sin limitación a la *ESC*.

“*clientes pertinentes*” tiene el mismo significado que en el *Retail Code*.

“*Retail Code*” significa el *Energy Retail Code* publicado por la *ESC*, según sea enmendado cada cierto tiempo.

“*standing offer customer*” significa una persona que acepta una oferta a precio estándar hecha por *nosotros* de conformidad con los *reglamentos*.

“*fecha de comienzo*” significa la fecha en que estos términos y condiciones reemplazan a los términos y condiciones vigentes para la venta y suministro de *energía*, o para un nuevo cliente, la fecha en que comienza este convenio, como sigue:

(a) para los actuales *clientes presuntos* y los clientes con contrato de oferta a precio estándar, estos términos y condiciones se harán efectivos a partir del 1º de abril de 2006, inclusive;

(b) para los nuevos clientes de *energía*, cualquiera que caiga primero:

- (i) la fecha en que *nosotros* aceptamos *su* solicitud y *le* registramos como *nuestro* cliente en *nuestros* archivos;
- (ii) cualquier fecha de comienzo específica que acordemos; o
- (iii) la fecha en que *su identificador de medidor asignado* ha sido transferido a *nosotros*; y

(c) para *clientes por default*, la fecha en que se considera que *usted* ha suscrito este convenio según 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*”, “*nuestro*”, “*nuestros*”, o *nosotros*” significa TRUenergy Pty Ltd, ABN 99 086 014 968.

“*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 pertinente* y/o un *cliente residencial* o negocio pequeño de acuerdo con los *reglamentos*.

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 ese 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 *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.

A quién dirigirse para mayor asistencia

TRUenergy

Servicio al cliente y consultas sobre cuentas: 133 466

Suministro y mantenimiento (24 hrs): 131 799

Servicio Telefónico de Intérpretes: 131 450

TTY (clientes con impedimentos auditivos): 1300 368 536

Para ubicar a su proveedor de red: 133 466

Energy and Water Ombudsman of Victoria

GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001

Llamada gratuita (excepto desde teléfonos celulares): 1800 500 509

Servicio Telefónico de Intérpretes: 131 450

TTY (clientes con impedimentos auditivos): 1800 500 529

Essential Services Commission

Level 2, 35 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

Consultas: 03 9651 0222

www.esc.vic.gov.au

Sustainable Energy Authority of Victoria

Ground Floor, 215 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

Llamada gratuita (excepto desde teléfonos celulares): 1300 363 744

Department of Human Services

555 Collins Street, Melbourne, VIC 3000

Consultas sobre el Utility Relief Grant (subsidio para servicios públicos): 03 9616 7839

Consultas sobre concesiones: 1800 658 521

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 55 Plus
TRUenergy Residential Options

Planes de Energía para Negocios

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

Planes de Facturación

TRUenergy Dual Fuel (una sola cuenta)
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 Home Services

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

