

Προϊόντα και Υπηρεσίες TXU

Εκτός από γκάζι και ηλεκτρισμό, ρωτήστε μας επιπλέον για...

Προγράμματα Ενέργειας για το Σπίτι σας (Energy Plans For Your Home)

TXU Life Energy for Singles
TXU Life Energy for Couples
TXU Life Energy for Families
TXU Life Energy for 55Plus
TXU Options – Residential

Προγράμματα Ενέργειας για Επιχειρήσεις (Energy Plans For Business)

TXU Work Energy for Hospitality
TXU Work Energy for Small Business
TXU Options – Business

Προγράμματα Πληρωμής (Billing Plans)

TXU Dual Fuel™ (single account)
TXU Easy Way Payment
TXU Easy Way Voluntary Pre-Payments
TXU Direct Debit Bill Smoothing

Προϊόντα Πράσινης Ενέργειας (Green Energy Products)

TXU EnviroEnergy – Residential
TXU EnviroEnergy – Business
TXU Solar Hot Water Customer Rebate

Υπηρεσίες TXU (TXU Services)

TXU Electricians™
TXU Plumbers and Gas Fitters

Τι μπορούμε να κάνουμε ο ένας για τον άλλο;

Χάρτης Πελατών Λιανικής Κατανάλωσης Ενέργειας TXU

TXU Pty Ltd ABN 99 086 014 968

Level 33, 385 Bourke Street

Melbourne VIC 3000

Πληροφορίες για ηλεκτρισμό: 133 466

Πληροφορίες για γκάζι: 132 082

Πληροφορίες για Διπλά Καύσιμα: 1300 661 919

www.txu.com.au



TXU
Gas and electricity.

Η TXU Pty Ltd προμηθεύει ηλεκτρικό
ρεύμα ως φορέας της TXU Electricity Ltd
ABN 91 064 651 118
F/TXU 04060 CCE6. May 2002



TXU
Gas and electricity.

Αμοιβαία υποχρέωση

Σας καλωσορίζουμε στο Χάρτη Πελατών Λιανικής Πώλησης Ενέργειας ΤΧΥ. Σ' αυτό το φυλλάδιο παραθέτουμε σε απλά Αγγλικά τις υποχρεώσεις που έχουμε *εμείς* προς *εσάς*, τους πελάτες *μας*. Το φυλλάδιο καλύπτει τα πάντα από το πώς θα παίρνετε το λογαριασμό σας μέχρι πώς μπορείτε να παίρνετε συμβουλές για τη διατήρηση της *ενέργειας*. Εκθέτει επίσης τις δικές *σας* ευθύνες προς εμάς, από την υποχρέωσή *σας* να *μας* εξασφαλίζετε εύκολη πρόσβαση στο μετρητή *σας* μέχρι να *μας* ενημερώνετε αν αλλάξετε τη διεύθυνσή *σας*.

Με λίγα λόγια, είναι οι όροι και προϋποθέσεις σύμφωνα με τους οποίους *συμφωνούμε* να *σας* παρέχουμε *ενέργεια*.

Επειδή παρέχουμε και γκάζι και ηλεκτρισμό, αυτός ο Χάρτης Πελατών Ενέργειας καλύπτει και τα δύο. Το σημειωμένο τετραγωνάκι πιο κάτω προορίζεται ένδειξη ότι *σας* έχουμε παράσχει αυτή την έκδοση του Χάρτη Πελατών Ενέργειας που καλύπτει την προμήθεια σε *σας* ηλεκτρισμού ή γκαζιού ή και των δύο. Γι' αυτό όταν αναφερόμαστε σε *ενέργεια* αναφερόμαστε σε ό,τι είναι σημειωμένο στο πιο κάτω τετραγωνάκι.

ΤΧΥ Γκάζι ΤΧΥ Ηλεκτρισμός ΤΧΥ Γκάζι και ΤΧΥ Ηλεκτρισμός



Αν έχετε τυχόν απορίες σχετικά με τις πληροφορίες που περιέχονται σ' αυτό το Χάρτη Πελατών Ενέργειας ή σχετικά με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θα μπορούσαμε να *σας* βοηθήσουμε όσον αφορά τις ανάγκες *σας* για *ενέργεια*, παρακαλείστε να μη διστάσετε να *μας* τηλεφωνήσετε.

Η αγγλική έκδοση του Χάρτη Πελατών Λιανικής Πώλησης Ενέργειας ΤΧΥ (ΤΧΥ Retail Energy Customer Charter) είναι η μόνη ακριβής και νομικώς δεσμευτική έκδοσή αυτού του εγγράφου. Η μεταφρασμένη έκδοση είναι μόνο για να χρησιμοποιείται σαν βοήθημα από τον πελάτη και δεν μπορεί να βασιστεί κανείς σ' αυτή σε οποιοδήποτε νομικές διαδικασίες.

Τι περιέχει ο Χάρτης Πελατών Λιανικής Πώλησης Ενέργειας ΤΧΥ;

Ποια είναι η ΤΧΥ;	σελίδα 4
Πότε αρχίζει αυτή η συμφωνία;	σελίδα 4
Τι και πότε πρέπει να πληρώσετε;	σελίδα 4
Αποσύνδεση και επανασύνδεση	σελίδα 7
Πώς να τερματίσετε αυτή τη συμφωνία	σελίδα 8
Άλλες υποχρεώσεις	σελίδα 9
Τι να κάνετε αν δεν είστε ευχαριστημένοι	σελίδα 10
Πώς να φροντίζετε το μετρητή <i>σας</i>	σελίδα 11
Μπορεί ν' αλλάξει αυτή η συμφωνία;	σελίδα 12
Σε ποιες περιπτώσεις δεν είμαστε υπεύθυνοι;	σελίδα 12
Άλλοι κανόνες που ισχύουν	σελίδα 13
Συμφωνίες με πελάτες	σελίδα 15
Ορισμοί όρων που χρησιμοποιούνται σ' αυτή τη συμφωνία	σελίδα 16
Πού ν' αποταθείτε για περαιτέρω βοήθεια	σελίδα 19

Ποια είναι η ΤΧΥ;

Είμαστε μια από τις μεγαλύτερες επενδυτικές εταιρείες παροχής *ενέργειας* και εξυπηρετούμε πάνω από έντεκα εκατομμύρια πελάτες σ' όλο το κόσμο. Οι επιχειρήσεις μας εκτείνονται στην Ευρώπη (συμπεριλαμβανομένου του Ηνωμένου Βασιλείου), στις ΗΠΑ και την Αυστραλία. Το 1995 αποκτήσαμε την εταιρεία παροχής ηλεκτρισμού Eastern Energy και το 1999, την επιχείρηση φυσικού υγραερίου Kinetik Energy/Westar στη Βικτώρια. Έχουμε επίσης χτίσει τις εγκαταστάσεις αποθήκευσης Γκαζιού ΤΧΥ που βοηθούν στη διασφάλιση της προμήθειας γκαζιού σε όλους τους κατοίκους της Βικτώριας. Σήμερα όλες αυτές οι επιχειρήσεις έχουν συνενωθεί και λειτουργούν κάτω από το όνομα *ΤΧΥ*.

Ποια είναι η διαφορά ανάμεσα στην Εταιρεία Λιανικής Πώλησης Ενέργειας και το Φορέα Παροχής Δικτυακών Διευκολύνσεων;

Η βιομηχανία *ενέργειας* αλλάζει με την σταδιακή εισαγωγή επιλογής λιανικών πωλητών *ενέργειας* για τους καταναλωτές *ενέργειας* της Βικτώριας.

Στο παρελθόν οι πελάτες αγόραζαν ηλεκτρισμό από μια μόνο καθορισμένη εταιρεία στην περιοχή τους. Αυτή η εταιρεία όχι μόνο είχε την ευθύνη για τις κολώνες και τα καλώδια ή τους αγωγούς γκαζιού έξω από το ακίνητο σας (παροχή δικτυακών διευκολύνσεων) αλλά και σας πωλούσε την *ενέργεια* (λιανική πώληση).

Ενώ ο συναγωνισμός στη λιανική πώληση θα σας επιτρέψει ν' αλλάξετε την εταιρεία που σας πωλεί *ενέργεια*, ο φορέας που τώρα σας παρέχει δικτυακές διευκολύνσεις θα συνεχίσει να φροντίζει για τις κολώνες και τα καλώδια ή τους αγωγούς γκαζιού στην περιοχή σας και θα εξακολουθεί να έχει την ευθύνη για τη σταθερότητα και την ποιότητα όσον αφορά την προμήθειά σας σε *ενέργεια*.

Μέρος 1: Πότε αρχίζει αυτή η συμφωνία;

Η συμφωνία αυτή θα ισχύει από την *ημερομηνία έναρξης* και για όσους είναι ήδη πελάτες θα αντικαταστήσει τους όρους και προϋποθέσεις προμήθειας *ενέργειας* που ισχύουν τώρα.

Μέρος 2: Τι και πότε πρέπει να πληρώσετε;

Οι υποχρεώσεις σας να πληρώσετε

Εμείς θα σας πωλούμε και θα σας χρεώνουμε για την *ενέργεια* και άλλες σχετικές υπηρεσίες και θα ενεργούμε για την προμήθεια *ενέργειας* στη *διεύθυνση παροχής σας*, κι *εσείς* θα πληρώνετε για την *ενέργεια* και σχετικές υπηρεσίες που σας παρέχουμε σύμφωνα με τις σχετικές χρεώσεις που ισχύουν για σας. Θα έχετε 12 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία που αναφέρεται στο λογαριασμό για να πληρώσετε το ολικό ποσό που χρωστάτε, περιλαμβανομένου και του φόρου GST.

Πρέπει επίσης να *μας* πληρώνετε για οποιοσδήποτε *επιπρόσθετες χρεώσεις λιανικής πώλησης*, για οποιαδήποτε πληρωμή που επιτρέπεται ή απαιτείται στα πλαίσια αυτής της συμφωνίας, ή για οποιαδήποτε άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες που *παίρνετε* από *μας* και για οποιοσδήποτε άλλες χρεώσεις που επιβάλλει ο *διανομέας* για την προμήθεια *ενέργειας* σε σας. Στο λογαριασμό θα παρέχουμε πληροφορίες, όπως απαιτεί

ο *Κώδικας Λιανικής Πώλησης* (στα πλαίσια της συμφωνίας μεταξύ *μας*), που περιλαμβάνουν αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις *σας*, το ποσό που πρέπει να πληρωθεί, την προθεσμία πληρωμής και τους αριθμούς τηλεφώνου για πληροφορίες σχετικά με το λογαριασμό και την πληρωμή καθώς και ελαττώματα ή έκτακτες ανάγκες. Θα περιλαμβάνουμε επίσης γραφική παράσταση της κατανάλωσης στο λογαριασμό *σας* εφόσον υπάρχουν σχετικά στοιχεία.

Ποια τιμολόγηση ισχύει για σας;

Θα σας χρεώνουμε είτε την τιμή που *σας* έχουμε γνωστοποιήσει ως σχετική για τη δική *σας* χρήση και που ορίζεται από *μας*, είτε το ποσό που συμφωνήθηκε ειδικά μεταξύ *μας*. Η τιμή που ισχύει για *σας* εξαρτάται από το σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιείτε την *ενέργεια*. Δεν μπορείτε να χρησιμοποιείτε την *ενέργεια* για κάποιο διαφορετικό σκοπό. Μπορεί να *σας* ζητήσουμε να μεταφερθείτε σε άλλη τιμολογική κλίμακα που ισχύει για τη δική *σας* χρήση, ή να *σας* μεταφέρουμε αναδρομικά σε άλλη κλίμακα αν δεν *μας* έχετε ειδοποιήσει για αλλαγή της χρήσης. Όπου το επιτρέπουν οι *κανονισμοί*, οι τιμές μπορεί ν' αλλάζουν από καιρό σε καιρό. Αν αλλάξουμε την τιμή, θα *σας* ειδοποιήσουμε για τις αλλαγές.

Πόσο συχνά θα παίρνετε λογαριασμό;

Θα *σας* στέλλουμε λογαριασμό τουλάχιστο κάθε τρεις μήνες. Έχετε δικαίωμα να κάνετε συμφωνία μαζί *μας* για να *σας* στέλλουμε τακτικό λογαριασμό σε διαστήματα μικρότερα των τριών μηνών. Αυτό μπορεί να γίνει μόνο με την συγκατάθεσή *σας* και ίσως να σημαίνει μια επιπρόσθετη χρέωση στο λογαριασμό *σας*.

Θα *σας* βάλουμε σε μικρότερο κύκλο είσπραξης μόνο σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

Πώς μπορείτε να πληρώνετε το λογαριασμό σας για την ενέργεια;

Θα *σας* προσφέρουμε διάφορες επιλογές πληρωμής που περιλαμβάνουν το Ταχυδρομείο (Australia Post), αποστολή επιταγής ή με απευθείας χρέωση του τραπεζικού *σας* λογαριασμού. Πριν γίνει χρήση απευθείας χρέωσης πρέπει να συμπληρώσετε την σχετική αίτηση για απευθείας χρέωση. Θα περιλαμβάνει λεπτομέρειες των ποσών, ημερομηνία και συχνότητα απευθείας χρεώσεων ανάλογα με την προτίμησή *σας* και πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορείτε να ακυρώσετε τη διευθέτησή. Μπορεί να *σας* προσφέρουμε κι άλλες μεθόδους πληρωμής. Παρακαλείστε να ελέγχετε το λογαριασμό *σας* για λεπτομέρειες.

Μπορείτε να ζητήσετε αναθεώρηση του λογαριασμού σας;

Αν αμφισβητείτε το ποσό του λογαριασμού, θα το αναθεωρήσουμε χωρίς χρέωση. Ενώσω ο λογαριασμός υπόκειται σε αναθεώρηση, πρέπει να πληρώσετε το μέρος του λογαριασμού που και οι δύο συμφωνούμε γι' αυτό ή να πληρώσετε ένα ποσό που ισοδυναμεί με το μέσο όρο των λογαριασμών που πήρατε κατά τους τελευταίους 12 μήνες (όποιο απ' αυτά τα δύο είναι το μικρότερο). Πρέπει επίσης να πληρώσετε τυχόν λογαριασμούς που παίρνετε στο μέλλον ενόσω κάποιος λογαριασμός *σας* υπόκειται σε αναθεώρηση. Αν ο λογαριασμός δεν είναι σωστός, θα αναπροσαρμόσουμε το ποσό. Αν ο λογαριασμός είναι σωστός, πρέπει να τον πληρώσετε.

Αν σας χρεώσαμε λιγότερο απ' όσο έπρεπε, θα προσθέσουμε το ποσό που μας οφείλετε με μια εξήγηση για τον αναπροσαρμοσμένο λογαριασμό. Θα σας χρεώσουμε μόνο για ποσά, που σας είχαμε στείλει λογαριασμό μικρότερο απ' όσο έπρεπε, με βάση τους κανονισμούς. Ωστόσο αν η μικρότερη απ' όσο έπρεπε χρέωση οφειλόταν σε απάτη εκ μέρους σας δικαιούμαστε να εισπράξουμε από σας ολόκληρο το ποσό.

Αν σας χρεώσαμε πάνω απ' όσο έπρεπε, θα σας επιστρέψουμε τη διαφορά σύμφωνα με τους κανονισμούς.

Πώς υπολογίζουμε το λογαριασμό σας;

Θα βασίζουμε το λογαριασμό σας στην ένδειξη του μετρητή σας ή θα υπολογίζουμε το ποσό σύμφωνα με τους κανονισμούς. Ωστόσο θα καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια να ελέγχουμε το μετρητή σας μια φορά κάθε 12 μήνες.

Αν υπολογίσουμε το ποσό του λογαριασμού σας και μετά πάρουμε μια αξιόπιστη ένδειξη από το μετρητή, θα προσαρμόσουμε το ποσό του λογαριασμού σας όπου το απαιτούν οι κανονισμοί.

Απαιτείται ένα ποσό εγγύησης σαν προκαταβολή;

Για οικιακούς καταναλωτές, μπορεί να ζητήσουμε μια προκαταβολή όπως επιτρέπουν οι κανονισμοί αν:

- ακόμα χρωστάτε χρήματα από μια προηγούμενη διεύθυνση;
- έχετε χρησιμοποιήσει ενέργεια παράνομα μέσα στα τελευταία δύο χρόνια.
- δεν έχετε ικανοποιητικό βαθμό πίστωσης και δεν έχετε δεχθεί να πληρώνετε με δόσεις όταν σας προσφέρθηκε τέτοιο πρόγραμμα; ή
- έχετε αρνηθεί να προσκομίσετε αποδεκτά στοιχεία ταυτότητας όπως ορίζουν οι κανονισμοί.

Για πελάτες-επιχειρήσεις, μπορεί να ζητήσουμε μια προκαταβολή όπως επιτρέπουν οι κανονισμοί, αν:

- δεν έχετε ικανοποιητικό ιστορικό πληρωμής λογαριασμών ενέργειας; ή
- δεν έχετε ικανοποιητικό βαθμό πίστωσης.

Αν δεν πληρώσετε μια προκαταβολή σαν εγγύηση όταν σας ζητηθεί, μπορεί να αποσυνδέσουμε την προμήθεια ενέργειας σε σας.

Πότε επιστρέφουμε το ποσό προκαταβολής που κατατίθεται ως εγγύηση;

Θα χρησιμοποιήσουμε την προκαταβολή σας και τον τόκο που θα προκύψει για να καλύψουμε τυχόν λογαριασμούς που χρωστάτε αν σας αποσυνδέσουμε και δεν έχετε το δικαίωμα να επανασυνδεθείτε, ή σε περίπτωση που εγκαταλείπετε τη διεύθυνση παροχής, ζητάτε αποσύνδεση ή μεταβίβαση σε άλλη εταιρεία λιανικής πώλησης.

Αν πάψετε να είστε πελάτης μας στη συγκεκριμένη διεύθυνση και θέλετε να τακτοποιήσετε το λογαριασμό σας, το ποσό της προκαταβολής και ο προκύπτων τόκος θα αντισταθμιστούν έναντι του ποσού του τελικού σας λογαριασμού.

Θα επιστρέψουμε το ποσό που καταθέσατε σαν εγγύηση και τον τόκο που προκύπτει απ' αυτό σύμφωνα με τους κανονισμούς.

Πώς χειριζόμαστε την πίστωση και την είσπραξη χρεών;

Μπορεί να ζητήσουμε να ελέγξουμε την πίστωτική σας αξιοπιστία και να χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες αυτές προκειμένου να καθορίσουμε το βαθμό σας πίστωσης. Οι

διαδικασίες μας για τη διαχείριση πιστώσεων και την είσπραξη χρεών εκτελούνται σύμφωνα με τους κανονισμούς. Στα πλαίσια των κανονισμών, μπορεί να καταγγείλουμε μια καθυστερημένη πληρωμή σε μια υπηρεσία πληροφοριών πιστωτικής κατάστασης.

Μπορεί να μην κινήσουμε αγωγή για την είσπραξη χρημάτων που μας χρωστάτε ενόσω πληρώνετε σύμφωνα με μια από κοινού αποδεκτή διεύθυνση. Στην περίπτωση άρνησής σας να καταβάλετε μια πληρωμή, μπορεί να απαιτήσουμε ξανά από σας το ποσό μαζί με μια επιπρόσθετη επιβάρυνση.

Μέρος 3. Αποσύνδεση και επανασύνδεση

Γιατί θα σας αποσυνδέαμε;

Η ΤΧΥ ή ο διανομέας σας μπορεί να αποσυνδέσει την προμήθειά σας σε *ενέργεια* για τους λόγους που παρατίθενται περιληπτικά πιο κάτω, πρέπει όμως πρώτα να ακολουθήσουμε τους κανόνες όπως ορίζονται από τους κανονισμούς. Μπορεί κι εσείς να ζητήσετε αποσύνδεση της *διεύθυνσής σας παροχής*.

Αν δυσκολεύεστε να πληρώσετε ένα λογαριασμό μέχρι την καθορισμένη προθεσμία, πρέπει να επικοινωνήσετε αμέσως μαζί μας. Δεν θα σας αποσυνδέσουμε για το λόγο ότι δεν πληρώσατε το λογαριασμό σας πριν σας δώσουμε τουλάχιστο επτά εργάσιμες μέρες προθεσμία και:

Στην περίπτωση οικιακών πελατών πριν:

- σας προσφέρουμε ένα πρόγραμμα δόσεων ή διεύθυνση πληρωμής
- σας δώσουμε πληροφορίες για εκπνώσεις που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση περιλαμβανομένου και του Σχεδίου Ανακουφιστικής Επιχορήγησης για Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (Utility Relief Grant Scheme) και
- σας δώσουμε το σχετικό έντυπο αίτησης, αφού μας το ζητήσετε.

Στην περίπτωση πελατών-επιχειρήσεων πριν:

- σας προσφέρουμε παράταση της προθεσμίας πληρωμής, που μπορεί να περιλαμβάνει μια επιπρόσθετη χρέωση.

Ανεξάρτητα απ' οτιδήποτε άλλο σ' αυτή τη συμφωνία, η προμήθεια σας σε *ενέργεια* μπορεί ν' αποσυνδεθεί ή να διακοπεί προσωρινά για τους ακόλουθους λόγους:

- για μη-πληρωμή σύμφωνα με τους κανονισμούς;
- αν δεν μας επιτρέψετε πρόσβαση στο μετρητή σύμφωνα με τους κανονισμούς;
- για λόγους υγείας και ασφάλειας;
- για συντήρηση;
- σε μια έκτακτη ανάγκη;
- κατόπιν οδηγιών ή αίτησης κάποιου *ρυθμιστή*;
- αν χρησιμοποιείτε *ενέργεια* με τρόπο που δεν συμφώνεται με τους κανονισμούς;
- αν σας ζητηθεί, κι όμως παραλείπετε, να δώσετε ένα ποσό προκαταβολικά σαν εγγύηση; ή
- αν η συμφωνία αυτή έχει λήξει και μας το επιτρέπουν οι κανονισμοί.

Υπάρχουν περιπτώσεις που δεν είναι δυνατόν να σας αποσυνδέσουμε;

- αν εσείς, ή κάποιος που μένει μαζί σας έχει απόλυτη ανάγκη από μηχανήμα που τον διατηρεί στη ζωή ή συγκεκριμένη ιατρική εξαίρεση;

- αν επίσημο παράπονό σας στο Διαμεσολαβητή Κατανάλωσης Ενέργειας και Ύδατος στη Βικτώρια (Energy and Water Ombudsman of Victoria), που σχετίζεται άμεσα με το λόγο της αποσύνδεσης, παραμένει άλλοτο·
- αν εκκρεμεί αίτησή σας για Ανακουφιστική Επιχορήγηση για Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας·
- αν δεν μας έχετε πληρώσει για κάτι άλλο εκτός από ενέργεια, μετά τις 2μμ Δευτέρα έως Πέμπτη, (ή 3μμ για πελάτες-επιχειρήσεις), την Παρασκευή, το Σαββατοκύριακο, όταν είναι δημόσια αργία ή παραμονή δημόσιας αργίας, εκτός από την περίπτωση προοχεδιασμένης διακοπής ή για άλλους λόγους όπως απαιτεί ο *διανομέας σας*.

Αν έχετε αποσυνδεθεί, τότε θα επανασυνδέσουμε την προμήθεια σας σε ενέργεια;

- Θα επανασυνδέσουμε την προμήθεια στη διεύθυνση παροχής σας γενικά κατά ή πριν από την επόμενη εργάσιμη μέρα αφού:
- πληρωθεί ο λογαριασμός σας ή κάνετε συμφωνία μαζί μας σχετικά με το πώς θα πληρωθεί· ή
 - ο λόγος της αποσύνδεσής σας έχει ρυθμιστεί διαφορετικά.

Μπορεί να χρεωθεί ένα ποσό επανασύνδεσης. Αν επικοινωνήσετε μαζί με μέχρι τις 3μμ σε μια εργάσιμη μέρα, θα επανασυνδέσουμε την προμήθεια στην διεύθυνση παροχής σας την ίδια μέρα. Μετά τις 3μμ και πριν από τις 9μμ σε μια εργάσιμη μέρα, μπορεί ακόμα να σας επανασυνδέσουμε την ίδια μέρα έναντι μιας χρέωσης επανασύνδεσης που ισχύει για μη-εργάσιμες ώρες.

Μέρος 4: Πώς να τερματίσετε αυτή τη συμφωνία

Ισχύει μια περίοδος "για να το ξανασκεφτείτε πριν αποφασίσετε θετικά";

Περίοδοι "για να το ξανασκεφτούν" δεν ισχύουν για υπάρχοντες πελάτες, πελάτες που θεωρούνται από τους κανονισμούς να έχουν συνάψει συμφωνία ενέργειας μαζί μας με αυτούς τους όρους και προϋποθέσεις (deemed customers) ή πελάτες που έχουν μετακομίσει σε μια διεύθυνση χωρίς να έχουν σύμβαση και που θεωρούνται από τους κανονισμούς ότι έχουν συνάψει συμφωνία μαζί μας (default customers).

Για νέους πελάτες, αφού υπογράψετε τη συμφωνία αυτή, έχετε το δικαίωμα να την ακυρώσετε γραπτώς μέσα σε 10 εργάσιμες μέρες¹. Αν έχετε καταναλώσει ενέργεια ή χρησιμοποιήσει άλλες υπηρεσίες σ' αυτό το διάστημα, πρέπει να μας πληρώσετε γι' αυτά.

Πώς μπορείτε να τερματίσετε αυτή τη συμφωνία;

Πρέπει να μας δώσετε γραπτά προθεσμία 28 ημερών για να τερματίσουμε αυτή τη συμφωνία εκτός αν έχουμε συμφωνήσει διαφορετικά μαζί σας². Αν έχετε κάνει συμφωνία ν' αγοράζετε ενέργεια για μια ελάχιστη περίοδο, θα πρέπει να μας πληρώσετε μια επιπρόσθετη λιανική χρέωση αν θέλετε να τερματίσετε τη συμφωνία νωρίτερα, εκτός αν δεν το επιτρέπουν οι *κανονισμοί*.

Αν θέλετε να πάτε με άλλη εταιρεία, η συμφωνία αυτή θα ισχύει μέχρι να ολοκληρωθεί χωρίς προβλήματα η διαδικασία της μεταβίβασης.

Πώς μπορούμε εμείς να τερματίσουμε αυτή τη

συμφωνία;

Μπορεί να τερματίσουμε αυτή τη συμφωνία αμέσως αν, έπειτα από δική σας παραβίαση αυτής της συμφωνίας, σας έχουμε αποσυνδέσει και δεν έχετε πια το δικαίωμα επανασύνδεσης, ή κάτω από τους όρους οποιασδήποτε ειδικής συμφωνίας μαζί σας, ή όπου το επιτρέπουν οι *κανονισμοί*, με γραπτή προειδοποίηση 28 ημερών.

Για πελάτες που θεωρούνται ότι έχουν συνάψει αυτή τη συμφωνία, η συμφωνία θα πάψει επίσης να ισχύει αν δεν θεωρείστε πια πελάτες σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

Ποιες είναι οι συνέπειες τερματισμού αυτής της συμφωνίας;

Δεν θα είμαστε υποχρεωμένοι στα πλαίσια της συμφωνίας να σας πωλούμε *ενέργεια*, αλλά θα πρέπει να εξοφλήσετε τυχόν χρέη που εκκρεμούν. Ο τερματισμός αυτής της συμφωνίας δεν αλλάζει οποιαδήποτε δικαιώματα και υποχρεώσεις που είχαν προκύψει κατά τη στιγμή του τερματισμού, και άλλοι όροι εξακολουθούν να ισχύουν. Για παράδειγμα, πρέπει να εξακολουθήσετε να παρέχετε πρόσβαση στη *διεύθυνση παροχής σας* ώστε να επιτραπεί η απομάκρυνση του μετρητή.

Τι πρέπει να ξέρετε αν εγκαταλείπετε τη διεύθυνση παροχής σας;

Πρέπει να μας ειδοποιήσετε και να μας δώσετε τη νέα σας διεύθυνση για να σας στείλουμε τον τελικό λογαριασμό τουλάχιστον τρεις εργάσιμες μέρες πριν φύγετε.³ Αν δεν το κάνετε αυτό, θα παραμείνετε υπεύθυνοι για την ενέργεια που καταναλώνεται στη *διεύθυνση παροχής* για τρεις εργάσιμες μέρες αφότου μας ειδοποιήσατε, ή μέχρι να κάνει κάποιος άλλος συμφωνία για τη *διεύθυνση παροχής σας*. Μπορεί να σας προσφέρουμε την επιλογή να μεταφέρετε αυτή τη συμφωνία στη νέα σας *διεύθυνση παροχής*.

Μετά από επιτυχή μεταβίβαση ή αμέσως μετά την αποσύνδεση (με την προϋπόθεση ότι αυτή η συμφωνία έχει τερματιστεί) δεν θα χρειάζεται να συνεχίζετε να πληρώνετε στο μέλλον για την ενέργεια που παρέχεται στη *διεύθυνση παροχής σας* στο πλαίσιο αυτής της συμφωνίας.

Μέρος 5: Άλλες υποχρεώσεις

Ποιες είναι οι άλλες σας υποχρεώσεις;

Πρέπει να:

- κάνετε αίτηση για την παροχή *ενέργειας*·
- πληρώσετε οποιοσδήποτε χρεώσεις περιλαμβανομένων των ποσών για σύνδεση και επανασύνδεση μέχρι την καθορισμένη προθεσμία·
- μας προσκομίσετε αποδεκτά στοιχεία ταυτότητας, λεπτομέρειες επικοινωνίας και τα στοιχεία του ιδιοκτήτη του ακινήτου ή του μεσίτη, όπου η *διεύθυνση παροχής* αναφέρεται σε ακίνητο που νοικιάζεται·
- μας δώσετε τις απαραίτητες πληροφορίες για να συνδέσουμε την ενέργεια στη *διεύθυνση σας παροχής*·
- μας ειδοποιήσετε όσο το δυνατόν συντομότερα αν οι λεπτομέρειες επικοινωνίας μαζί σας αλλάξουν·
- μας αναφέρετε αν κάποιος άλλος είναι υπεύθυνος για την πληρωμή *ενέργειας*· και
- βεβαιωθείτε ότι δεν παίρνετε περισσότερη *ενέργεια* απ' ό,τι σας επιτρέπει ο *διανομέας σας* στη *διεύθυνση σας παροχής*.

Τι επιπλέον πληροφορίες μπορείτε να ζητήσετε;

Επικοινωνώντας με το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών μας μπορείτε να πάρετε:

- πληροφορίες για την προμήθεια *ενέργειας*·
- λογαριασμούς και πληροφορίες για το πώς να τους πληρώσετε·
- χαρακτηριστικά έξοδα λειτουργίας συσκευών·
- τη χρήση *ενέργειας* που κάνετε και πώς να εξοικονομήσετε χρήματα από την *ενέργεια* που καταναλώνετε·
- αντίτυπο περιλήψης της συμφωνίας μεταξύ *μας*, τυπωμένο με μεγάλα γράμματα· (μόνο στα Αγγλικά)
- αντίτυπο περιλήψης της συμφωνίας μεταξύ *μας* σε ξένη γλώσσα⁴
- αντίτυπο του Κώδικα Λιανικής Πώλησης, περιλαμβανομένης και έκδοσης τυπωμένης με μεγάλα γράμματα· (μόνο στα Αγγλικά)
- συμβουλές για τις τιμές·
- ιστορικό των λογαριασμών της *διεύθυνσης παροχής σας* για τα δύο τελευταία χρόνια (μπορείτε να χρωθεί ένα ποσό για επιπρόσθετες ή πολλαπλές αιτήσεις)·
- γλωσσική εξυπηρέτηση από διερμηνείς·
- συμβουλές σχετικά με την διαθεσιμότητα ανεξάρτητων οικονομικών συμβούλων που θα μπορούσαν να *σας* βοηθήσουν·
- πληροφορίες για εκπτώσεις που διατίθενται για οικιακούς πελάτες·
- συμβουλές για το πώς να βελτιώσετε την εξοικονόμηση *ενέργειας*·
- την κλίμακα των τιμών *μας* που έχουμε κοινοποιήσει·
- τις *επιπρόσθετες χρεώσεις μας* για λιανική πώληση·
- πληροφορίες για δικτυακές χρεώσεις· και
- πληροφορίες για τις τιμές *μας* σύμβασης αγοράς.

Τι βοήθεια προσφέρουμε για την πληρωμή λογαριασμών;

Ως οικιακός πελάτης έχετε το δικαίωμα:

- να λαμβάνονται υπόψη οι οικονομικές σας περιστάσεις και δυσχέρειες όταν διαπραγματεύεστε προγράμματα δόσεων ή άλλες διευθετήσεις πληρωμής·
- να λάβετε περιλήψη, αφού το ζητήσετε, σχετικά με το πώς εκτιμήθηκαν οι οικονομικές *σας* περιστάσεις και η δυνατότητά *σας* να πληρώσετε·
- για υπηρεσίες που διευκολύνουν την πληρωμή των λογαριασμών *σας* για *ενέργεια*- *σας* προσφέρουμε επιλογές πληρωμής και προγράμματα δόσεων που λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες *σας* για *ενέργεια* και την δυνατότητά *σας* να πληρώσετε·
- να πάρετε πληροφορίες σχετικά με το πώς να επικοινωνήσετε με κάποιο ανεξάρτητο οικονομικό σύμβουλο·
- για οικιακό έλεγχο *ενέργειας* (μπορεί να χρωθεί ένα ποσό γι' αυτή την υπηρεσία)·
- να πάρετε πληροφορίες για το Σχέδιο Ανακουφιστικής Επιχορήγησης για Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (Utility Relief Grant Scheme) που διαχειρίζεται το Υπουργείο Ανθρωπίνων Υπηρεσιών· και
- να πάρετε πληροφορίες για χειμερινές εκπτώσεις *ενέργειας* που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση.

Μέρος 6: Τι να κάνετε αν δεν είστε ευχαριστημένοι

Προσπαθούμε όσο μπορούμε να βεβαιωθούμε πως δεν θα προκύψουν προβλήματα. Το ευχάριστο είναι πως όταν παρουσιαστούν προβλήματα, έχουμε ένα σαφή και απλό τρόπο να τα λύσουμε. Θέλουμε να *μας* αναφέρετε τα

προβλήματά *σας* και θα κάνουμε κάθε προσπάθεια να τα λύσουμε αμέσως από την πρώτη *σας* επαφή *μαζί μας*. Θα συνεχίσουμε να συνεργαζόμαστε *μαζί σας* μέχρι να ρυθμιστεί το πρόβλημα σε βαθμό ικανοποιητικό για *σας*.

Στην περίπτωση που ακόμα υπάρχουν ανησυχίες, το πρόβλημά *σας* θα παραπεμφθεί στη Μονάδα *μας* Σχέσεων Πελατών (Customer Relations Unit), που θα αναθεωρήσει την υπόθεση και θα *σας* ειδοποιήσει για την απόφαση. Ορισμένα θέματα, όπως προβλήματα με την ποιότητα της προμήθειας *ενέργειας*, πρέπει να παραπεμφθούν σε κάποιο *διανομέα* και ίσως πάρουν περισσότερο χρόνο μέχρι να επιλυθούν λόγω της τεχνικής τους φύσης. Θα *σας* ενημερώσουμε όπου υπάρχει πιθανότητα σημαντικής καθυστέρησης στη διερεύνηση του προβλήματός *σας*, θα *σας* δώσουμε λεπτομέρειες για το πότε να περιμένετε ρύθμιση του προβλήματος και πώς να επικοινωνήσετε εν τω μεταξύ *μαζί μας*.

Σε όλες τις περιπτώσεις πρέπει να μιλήσετε πρώτα *μαζί μας*. Αυτό επιταχύνει την επίλυση και επιτρέπει την έγκαιρη αναθεώρηση του ζητήματος, επιτρέποντάς *μας* να κάνουμε βελτιώσεις για το καλό όλων των πελατών *μας*. Σε περίπτωση που ακόμα αυτό *δεν σας* ικανοποιεί, μπορείτε να αναφέρετε το πρόβλημά *σας*-*δωρεάν*-στο Διαμεσολαβητή για την Κατανάλωση Ενέργειας και Υδάτων στη Βικτώρια (EWOV), (Energy and Water Industry Ombudsman Victoria), ένα ανεξάρτητο σχήμα επίλυσης διαφορών του οποίου είμαστε ιδρυτικό μέλος.

Μερος 7: Πως να φροντίζετε το μετρητή σας

Τι κάνουμε για να *σας* συνδέσουμε;

Αν έχετε κάνει αίτηση για σύνδεση, θα ζητήσουμε από το *διανομέα σας* να συνδέσει την προμήθεια στη *διεύθυνση παροχής σας* το συντομότερο δυνατό.

Τι είναι οι αριθμοί *σας* NMI και MIRN;

Οι NMI και MIRN είναι μοναδικοί αριθμοί για το ακίνητό *σας* που αναγνωρίζουν αντίστοιχα την ταυτότητα των μετρητών *σας* για το ηλεκτρικό ρεύμα και το γκάζι. Αν αλλάξετε την εταιρεία που *σας* προμηθεύει *ενέργεια* πρέπει να τους αναφέρετε τους αριθμούς *σας* NMI ή MIRN. Αναγράφονται στο λογαριασμό *σας* για την *ενέργεια*.

Τι πρέπει να κάνετε αν νομίζετε ότι ο μετρητής *σας* είναι ελαττωματικός;

Μπορείτε να *μας* ζητήσετε να ελέγξουμε το μετρητή στη *διεύθυνση παροχής σας*. Αν ο μετρητής καταγράψει την κατανάλωση σωστά, στα πλαίσια των *κανονισμών*, θα *σας* χρεώσουμε για το κόστος του ελέγχου.

Τι πρέπει να ξερετε σχετικά με την πρόσβαση σ' ένα ακίνητο και τις ευθύνες *σας* για το μετρητή;

Πρέπει να έχουμε ασφαλή, άνετη και χωρίς εμπόδια πρόσβαση στο ακίνητό *σας* προκειμένου να καταγράψουμε την ένδειξη, να εγκαταστήσουμε, να μετακινήσουμε ή να επιθεωρήσουμε το μετρητή, να συνδέσουμε ή ν' αποσυνδέσουμε την παροχή *ενέργειας*, να επιθεωρήσουμε ή να ελέγξουμε την εγκατάσταση *ενέργειας*, να κλαδέψουμε ή να καθαρίσουμε τη βλάστηση και για να κάνουμε επισκευές ή συντήρηση. Οι αντιπρόσωποί *μας* πρέπει πάντα να φέρουν ή να φορούν επίσημη ταυτότητα και να *σας* τη δείχνουν αν το ζητήσετε.

Όπου υπάρχει στη *διεύθυνση παροχής σας* κάτι που μπορεί να είναι επικίνδυνο, πρέπει να *μας* ενημερώσετε και να πάρετε μέτρα ώστε να μειωθεί ο κίνδυνος για τους αντιπροσώπους *μας*. Πρέπει να προστατεύετε το μετρητή από τυχόν κινδύνους και παρεμβάσεις. Δεν έχετε δικαίωμα ιδιοκτησίας στο μετρητή ή σε οποιοδήποτε τμήμα του συστήματος διανομής *ενέργειας*.

Μέρος 8: Μπορεί ν' αλλάξει αυτή η συμφωνία;

Αν το ζητήσετε, θα *σας* δώσουμε πληροφορίες για τις τιμές που μπορούμε να *σας* προσφέρουμε σύμφωνα με τους *κανονισμούς*. Μπορούμε ν' αλλάξουμε τις τιμές από καιρό σε καιρό στα πλαίσια των *κανονισμών*, αφού όμως θα *σας* έχουμε προειδοποιήσει.

Μπορεί να συμφωνήσουμε μαζί *σας* σε μια παραλλαγή αυτής της βασικής συμφωνίας με την προϋπόθεση να έχουμε πάρει τη ρητή και πλήρως ενημερωμένη συγκατάθεσή *σας*. Αν συμφωνήσουμε μαζί *σας* για κάποια παραλλαγή, θα *σας* δώσουμε λεπτομέρειες γραπτώς.

Εν πάσει περιπτώσει, αυτοί οι όροι και προϋποθέσεις μπορεί ν' αλλάξουν κατά διαστήματα αφού θα τους έχουμε δημοσιεύσει στην εφημερίδα της κυβέρνησης σύμφωνα με τους *κανονισμούς* (όταν θα έχουμε πάρει την έγκριση της Επιτροπής Βασικών Υπηρεσιών - ESC). Αν συμβεί κάτι τέτοιο, οι αλλαγές θα ισχύουν από τη στιγμή που καθορίζει η δημοσιευθείσα παραλλαγή. Θα φροντίζουμε οπωσδήποτε να *σας* ειδοποιούμε για τυχόν αλλαγές.

Μέρος 9: Σε ποιες περιπτώσεις δεν φέρουμε ευθύνη;

Εσείς αναγνωρίζετε ότι η ποιότητα, συχνότητα και συνέχεια της παροχής *ενέργειας* υπόκειται σε διάφορους παράγοντες που δεν μπορούμε να ελέγξουμε, για παράδειγμα, ατυχήματα, καιρικές συνθήκες και ενέργειες τρίτων όπως άλλων πελατών, γεννητριών και *ρυθμιστών*.

Αναγνωρίζετε ότι λόγω της φύσης της παροχής *ενέργειας* δεν μπορούμε να *σας* εγγυηθούμε για την ποιότητα, τη συχνότητα ή τη συνέχεια της παροχής *ενέργειας* σε *σας*, και ότι αυτή η συμφωνία δεν διαχωρίζει ή εξαιρεί οποιαδήποτε απαλλαγή ή περιορισμό ευθύνης ή καταβολή αποζημίωσης που μπορεί να προβλέπονται από τους *κανονισμούς*.

Οι διακυμάνσεις της τάσης είναι σύμφυτα χαρακτηριστικά της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος που συνεπάγονται απότομη μείωση (πτώση) ή αύξηση (αιχμή) στην τάση και δεν είναι δυνατόν να προληφθούν εντελώς. Οι αυξομειώσεις της τάσης μπορεί να ξεπερνούν τα ανεκτά όρια τάσης οικιακών συσκευών και μπορεί να προκαλέσουν ζημιά.

Αν είστε πελάτης-επιχείρηση, πρέπει να λάβετε λογικά προφυλακτικά μέτρα για να ελαχιστοποιήσετε τον κίνδυνο απώλειας ή βλάβης στον εξοπλισμό *σας*, το οίκημα ή την επιχείρησή *σας* που μπορεί να προκύπτουν από την ποιότητα, τη συχνότητα ή τη σταθερότητα στην παροχή *ενέργειας*.

Αν υποστείτε τυχόν απώλεια, ζημιά ή βλάβη σαν αποτέλεσμα αυξομειώσεων στην τάση μπορεί να πάρετε αποζημίωση από το *διανομέα σας* (συμβουλευτείτε το Χάρτη *σας* Διανομής

(Distribution Charter) για περισσότερες πληροφορίες).

Επιπλέον, στο βαθμό που το επιτρέπει ο Νόμος περί Άσκησης Εμπορίου (Trade Practices Act) και ο Νόμος Αγαθών (Goods Act), η ευθύνη *μας* προς *εσάς*, για αθέτηση οποιουδήποτε όρου ή εγγύησης που συνεπάγεται από τον ένα ή τον άλλο από αυτούς τους Νόμους περιορίζεται (κατ' επιλογή *μας*), στην περίπτωση αγαθών, στην αντικατάσταση του προϊόντος, την προμήθεια ενός ανάλογου προϊόντος ή πληρωμή του κόστους απόκτησης ανάλογων προϊόντων. Στην περίπτωση υπηρεσίας, περιορίζεται στην παροχή εκ νέου της υπηρεσίας ή την πληρωμή του κόστους των διευθετήσεων για την παροχή εκ νέου της υπηρεσίας.

Πότε μπορούμε ν' αξιώσουμε αποζημίωση από *σας*;

Πρέπει να *μας* αποζημιώσετε για τυχόν παραβίαση της συμφωνίας εκ μέρους *σας* ή για αμελεία *σας* στο μέγιστο ποσό που δικαιούμαστε ν' αποζημιωθούμε στα πλαίσια του εθνικού δικαίου (common law), περιλαμβανομένου και του θεσμικού δικαίου (equity), ή της νομοθετικής πράξης (statute) για την παραβίαση ή την αμελεία *σας*.

Ποιος έχει την ευθύνη αν συμβεί ένα γεγονός ανωτέρας βίας;

Γεγονός ανωτέρας βίας είναι κάτι που συμβαίνει και είναι εκτός του λογικού ελέγχου και των δυο *μας*, (όπως ένα ατύχημα, ανομβρία ή κάποια άλλη αναπόφευκτη αιτία) και που θα οδηγούσε *εμάς* κι *εσάς* σε παραβίαση αυτής της συμφωνίας (για παράδειγμα, μπορεί εμείς να μην είμαστε σε θέση να *σας* προμηθεύουμε με *ενέργεια*, ή ίσως *εσείς* να μην μπορείτε να καταναλώνετε την *ενέργεια*).

Αν έχει συμβεί γεγονός ανωτέρας βίας;

(α) ο συγκεκριμένος συμβαλλόμενος δεν θα θεωρείται ότι παραβίασε αυτή τη συμφωνία για μη-εκτέλεση των υποχρεώσεων του που οφείλονται στο γεγονός ανωτέρας βίας για όσο διάστημα διαρκεί αυτό.

(β) ο συμβαλλόμενος που επηρεάζεται πρέπει να ειδοποιήσει γρήγορα τον άλλο συμβαλλόμενο για το είδος του γεγονότος ανωτέρας βίας, για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να διαρκέσει και για τον τρόπο με τον οποίο το γεγονός ανωτέρας βίας θα οδηγήσει σε παραβίαση αυτής της συμφωνίας. Ο συμβαλλόμενος που επηρεάζεται πρέπει επίσης να προσπαθήσει με κάθε τρόπο ν' απομακρύνει, να ξεπεράσει ή να ελαχιστοποιήσει τις συνέπειες του γεγονότος ανωτέρας βίας (αν και δεν απαιτείται ούτε από *σας* ούτε από *μας* να ρυθμίσουμε οριστικά μια εργατική διένεξη αν αυτή είναι το γεγονός ανωτέρας βίας).

Αν ένα γεγονός ανωτέρας βίας έχει ξαπλωθεί σε ευρεία κλίμακα (για παράδειγμα, αν δεν μπορούμε να οργανώσουμε την προμήθεια *ενέργειας* σε πολλούς από τους πελάτες *μας*) θα *σας* ειδοποιήσουμε εγκαίρως θέτοντας στη διάθεσή *σας* απαραίτητες πληροφορίες στη 24-ωρη τηλεφωνική *μας* γραμμή μέσα σε 30 λεπτά από τη στιγμή που ενημερωθήκαμε για το γεγονός ανωτέρας βίας ή αλλιώς όσο πιο γρήγορα *μας* το επιτρέψουν οι συνθήκες.

Μέρος 10: Άλλοι κανόνες που ισχύουν

Υπάρχουν άλλοι κανόνες που ισχύουν γι' αυτή τη συμφωνία;
Η συμφωνία αυτή υπόκειται σε οποιοδήποτε *κανονισμό*, και αμφότεροι συμφωνούμε να συμμορφωνόμαστε με όλες τις διατάξεις των *κανονισμών*, εκτός από το σημείο που τροποποιήθηκαν με δική *σας* συμφωνία μαζί *μας*, όπου αυτό επιτρέπεται από τους *κανονισμούς*. Πρέπει να συνεργάζεστε

μαζί μας και με το *διανομέα* στην άσκηση των αρμοδιοτήτων του, των δικαιωμάτων ή υποχρεώσεων στο πλαίσιο αυτής της συμφωνίας ή των *κανονισμών*.

Ειδικά, ο Κώδικας *Λιανικής Πώλησης (Retail Code)* παραθέτει τις υποχρεώσεις μας προς εσάς, και τις υποχρεώσεις σας προς εμάς. Η συμφωνία αυτή υπόκειται σε οποιοδήποτε ελάχιστες προϋποθέσεις που παρατίθενται στον *Κώδικα Λιανικής Πώλησης (Retail Code)* και θα τροποποιείται αυτόματα. Πρέπει να διαβάζετε τη συμφωνία σαν να έχει αλλάξει για να αντικατοπτρίζει τυχόν αλλαγές που αναφέρονται στον *Κώδικα Λιανικής Πώλησης (Retail Code)* από καιρό σε καιρό. Η συμφωνία αυτή δεν μπορεί να αντιφάσκει με τον *Κώδικα Λιανικής Πώλησης (Retail Code)*, και αν συμβαίνει κάτι τέτοιο, ο σχετικός όρος και προϋπόθεση είναι άκυρος, και ο όρος ή προϋπόθεση του *Κώδικα Λιανικής Πώλησης (Retail Code)* θεωρείται ότι αποτελεί μέρος αυτής της συμφωνίας στη θέση του αρχικού όρου. Θα σας παράσχουμε δωρεάν αντίτυπο του *Κώδικα Λιανικής Πώλησης (Retail Code)* όταν το ζητήσετε.

Τι γίνεται αν έχετε ειδικές ιατρικές ανάγκες;

Αν εσείς ή κάποιος που μένει μαζί σας χρειάζεται συγκεκριμένο μηχάνημα για να διατηρηθεί στη ζωή, ή η διεύθυνσή σας είναι εγγεγραμμένη ως διεύθυνση παροχής με ιατρική εξαίρεση, θα κάνουμε ειδικές διευθετήσεις για να βεβαιωθούμε ότι η παροχή σας ενέργειας δεν αποσυνδέεται και ότι σας δίνεται προειδοποίηση για τυχόν προγραμματισμένη διακοπή.

Διατηρούμε εμπιστευτικά τα στοιχεία σας;

Συμμορφωνόμαστε με τα πρότυπα συλλογής, αποκάλυψης και πρόσβασης προσωπικών δεδομένων του Νόμου περί Προσωπικού Απορρήτου. Συλλέγουμε τα προσωπικά σας στοιχεία όπου αυτά σχετίζονται με μια ή περισσότερες από τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες. Αυτή η συλλογή στοιχείων θα γίνεται πάντα με νόμιμα μέσα και ο σκοπός της συλλογής θα είναι πάντα σαφής και κατηγορηματικός.

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε να κρατούνται εμπιστευτικά τα προσωπικά σας στοιχεία. Εκτός αν επιτρέπεται διαφορετικά από τους *κανονισμούς*, δεν πρέπει να διαθέτουμε σε τρίτους πληροφορίες που σας αφορούν, εκτός εάν εσείς έχετε συμφωνήσει ότι μπορούμε να κάνουμε κάτι τέτοιο. Θα χρησιμοποιούμε τα προσωπικά σας στοιχεία για να σας πωλούμε, να σας διανέμουμε και να σας προωθούμε *ενέργεια*, ή όπως απαιτούν ή επιτρέπουν οι *κανονισμοί*.

Όπου μας επιτρέπουν οι *κανονισμοί*, μπορεί να σας δώσουμε πληροφορίες για άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα που διατίθενται στους πελάτες μας. Μπορείτε να μας ενημερώσετε αν δεν θέλετε να λαμβάνετε τέτοιες πληροφορίες.

Αν πιστεύετε ότι οι πληροφορίες που έχουμε για σας είναι εσφαλμένες, μπορείτε να μας ζητήσετε να τις αλλάξουμε. Αν πάρουμε μια απόφαση που σας αφορά ή σας επηρεάζει, μπορείτε να ζητήσετε να δείτε τις πληροφορίες που σας αφορούν και που σ' αυτές βασίστηκε η απόφαση, και μπορείτε να μας ζητήσετε να σας δώσουμε γραπτώς το λόγο για την απόφαση.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο προσωπικών στοιχείων μπορείτε ν' αποταθείτε γραπτώς στο:
The Privacy Officer
TXU Australia
Locked bag 14060
Melbourne City Mail Centre 8001

ή επισκεφθείτε μας στο www.txu.com.au/privacy

Τι συμβαίνει αν κάνετε παρεμβάσεις στο μετρητή;

Δεν σας επιτρέπεται να παίρνετε *ενέργεια* παράνομα, ή να κάνετε παρεμβάσεις ή να παρακάμπετε το μετρητή ή το σχετικό εξοπλισμό. Αν κάνετε κάτι τέτοιο, θα υπολογίσουμε την κατανάλωση και θα πρέπει να πληρώσετε γι' αυτή. Αν κάνετε ζημιά στον εξοπλισμό που ανήκει σε μας ή σε τρίτους, θα είστε υπεύθυνος για την επισκευή ή τα έξοδα αντικατάστασης.

Πώς μπορεί να μεταβιβαστεί αυτή η συμφωνία;

Μπορεί να μεταβιβασουμε αυτή τη συμφωνία σε κάποιον άλλο στην περίπτωση που πωλούμε όλη ή ουσιαστικά όλη την εταιρεία *TXU Retail*. Θα σας ειδοποιήσουμε γι αυτό. Διαφορετικά θα μεταβιβάσουμε τη συμφωνία σας μόνο με τη δική σας συγκατάθεση. Θα πρέπει να πάρετε κι εσείς τη συγκατάθεσή μας αν θέλετε να μεταβιβάσετε αυτή τη συμφωνία.

Μέρος 11: Συμφωνίες με πελάτες

Ποιος είναι θεωρητικά πελάτης (Deemed Customer);

Αν είσατε στο παρελθόν πελάτης μας για ηλεκτρισμό πριν από την 1 Ιανουαρίου 2001 ή πελάτης μας για γκάζι πριν από την 1 Σεπτεμβρίου 2001, η κυβέρνηση έχει ορίσει να θεωρείται ότι υπάρχει συμφωνία με την *TXU Retail*, όπως αναφέρεται περιληπτικά στο χάρτη *TXU Retail Energy Customer Charter*. Θα σας ειδοποιήσουμε αν αλλάσουμε τους όρους και προϋποθέσεις της θεωρητικής συμφωνίας. Η κυβέρνηση έχει εγκρίνει τις θεωρητικές τιμές, που εσείς πληρώνετε για *ενέργεια*. Εμείς θα σας ειδοποιούμε για τυχόν αλλαγές σ' αυτές τις τιμές που γίνονται από καιρό σε καιρό.

Μπορεί να επιλέξετε να συνάψετε σύμβαση αγοράς μαζί μας ή με κάποια άλλη εταιρεία πώλησης με διαφορετικούς όρους και προϋποθέσεις ή να παραμείνετε με τη θεωρητική τιμή. Η θεωρητική σας σύμβαση θα λήξει αν μετακομίσετε σε διαφορετικό *διανομέα*, αν έχετε επιλέξει να συνάψετε διαφορετική συμφωνία ή όπως καθορίζει η κυβέρνηση.

Ποιος είναι πελάτης Διαρκούς Προσφοράς (Standing Offer Customer);

Για νέους πελάτες που μετακομίζουν στην περιοχή του δικτύου μας από την 1 Ιανουαρίου 2001 προκειμένου για πελάτες ηλεκτρισμού, ή την 1 Σεπτεμβρίου 2001 για πελάτες γκαζιού, που δεν επιθυμούν να συνάψουν σύμβαση αγοράς, η Επιτροπή Βασικών Υπηρεσιών (ESC) έχει εγκρίνει όρους και προϋποθέσεις διαρκούς προσφοράς (standing offer), όπως αναφέρεται σ' αυτό το έγγραφο.

Αν επιλέξετε τη σύμβαση διαρκούς προσφοράς (standing contract), θα εξασφαλίσουμε πρώτα τη λήψη ρητής και πλήρως ενημερωμένης συγκατάθεσής σας γι' αυτό. Αυτή η σύμβαση θα λήξει όταν μετακομίσετε σε άλλο οίκημα ή δεχθείται σύμβαση που βασίζεται στην τρέχουσα αγορά. Η κυβέρνηση έχει εγκρίνει τις ισχύουσες τιμές προσφοράς, που πληρώνετε για το ηλεκτρικό σας ρεύμα. Θα σας ειδοποιούμε από καιρό σε καιρό για τυχόν αλλαγές σ' αυτές τις τιμές.

Ποιος είναι πελάτης με σύμβαση αγοράς (Market Contract Customer);

Μπορεί να επιλέξετε να συνάψετε σύμβαση αγοράς για ενέργεια με κάποια εταιρεία λιανικής πώλησης ενέργειας στην

οποία υπάρχουν ορισμένες παραλλαγές στους όρους και προϋποθέσεις που αναφέρονται σ' αυτό το *Χάρτη Λιανικής Πώλησης Ενέργειας (Retail Energy Chart)*. Η σύμβαση θ' αρχίσει αφού θα έχουμε πάρει τη ρητή και πλήρως ενημερωμένη συγκατάθεσή σας και θα λήξει σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που αναφέρονται ειδικά στους όρους και προϋποθέσεις. Οι συμβάσεις αγοράς δεν χρειάζεται να δημοσιοποιούνται και δεν εγκρίνονται από την κυβέρνηση.

Πώς μπορούμε να ειδοποιούμε ο ένας τον άλλο;

Μπορούμε να ειδοποιούμε ο ένας τον άλλο μόνο γραπτώς. Οι ειδοποιήσεις μπορεί να διανέμονται αυτοπροσώπως, με φαξ, ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά (email) στην τελευταία διεύθυνση που είχαμε κοινοποιήσει ο ένας στον άλλο. Επίσης μπορούμε να δίνουμε ειδοποιήσεις δημοσιεύοντας μια σχετική αγγελία σε μια εφημερίδα με γενική κυκλοφορία στη Βικτώρια.

Είναι αυτή η πλήρης συμφωνία σας μαζί μας για την πώληση ενέργειας;

Εκτός αν έχουμε συμφωνήσει μεταξύ μας διαφορετικά, αυτή είναι η πλήρης συμφωνία μεταξύ μας. Και οι δυο μας έχουμε δικαιώματα ή υποχρεώσεις με βάση το γεγονός ότι οι διατάξεις του *Κώδικα Λιανικής Πώλησης (Retail Code)* αποτελούν όρους ή προϋποθέσεις αυτής της συμφωνίας, όπου έχουμε αναφερθεί στον *Κώδικα Λιανικής Πώλησης*. Όπου δεν έχουμε αναφερθεί ρητά για ένα θέμα στον *Κώδικα Λιανικής Πώλησης*, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που υπάρχουν στον *Κώδικα Λιανικής Πώλησης* ενσωματώνονται σ' αυτή τη συμφωνία.

Μέρος 12: Ορισμοί όρων που χρησιμοποιούνται σ' αυτή τη συμφωνία

"επιπρόσθετες χρεώσεις λιανικής πώλησης/additional retail charges" εννοεί μια χρέωση που σχετίζεται με την προμήθεια και την πώληση *ενέργειας* από μας σε σας διαφορετική από τη χρέωση που βασίζεται στην τιμή που ισχύει για σας. Προς αποφυγή αμφιβολίας, οποιαδήποτε χρέωση δικτύου ή άλλη χρέωση που σχετίζεται με την προμήθεια, αλλά όχι με την πώληση, *ενέργειας* στη διεύθυνση παροχής σας δεν είναι επιπρόσθετη χρέωση λιανικής πώλησης, όπως οι οποιοσδήποτε χρεώσεις που επιβάλλονται από τον *διανομέα* και εγκρίνονται από την επιτροπή ESC.

"θεωρητικά πελάτες/deemed customers" εννοεί πελάτες που θεωρούνται με βάση τους *κανονισμούς* ότι έχουν συνάψει συμφωνία *ενέργειας* μαζί μας με αυτούς τους όρους και προϋποθέσεις (εκτός από *αδήλωτους πελάτες/default customers*).

"αδήλωτοι πελάτες/default customers" εννοεί τους πελάτες που έχουν μετακομίσει σε μια διεύθυνση χωρίς να έχουν σύμβαση και που θεωρούνται με βάση τους *κανονισμούς* να έχουν συνάψει συμφωνία μαζί μας.

"διανομέας/distributor" εννοεί το νομικό πρόσωπο που έχει στην ιδιοκτησία του ή διαχειρίζεται το σύστημα διανομής μέσω του οποίου η *διεύθυνση παροχής* σας προμηθεύεται με *ενέργεια*.

"έκτακτη ανάγκη/ανάγκης/emergency" εννοεί μια έκτακτη ανάγκη ή παρέμβαση στην αγορά ή οδηγία που απαιτεί τη διακοπή, περικοπή, ή αποσύνδεση *ενέργειας* λόγω

ενός πραγματικού ή επικείμενου συμβάντος που με οποιοδήποτε τρόπο διακινδυνεύει ή απειλεί να διακινδυνεύσει την ασφάλεια ή υγεία οποιουδήποτε ατόμου ή που καταστρέφει, προκαλεί ζημιές ή απειλεί να καταστρέψει ή να προκαλέσει ζημιές σε οποιαδήποτε ακίνητη περιουσία, ή ο,τιδήποτε που εμείς, ο *διανομέας* ή ο *ρυθμιστής* ή οποιαδήποτε αρχή στο πλαίσιο των *κανονισμών* θεωρεί ότι πρόκειται για έκτακτη ανάγκη κατά την απόλυτη κρίση τους.

"ενέργεια/energy" εννοεί το γκάτζι, ηλεκτρισμό ή και τα δύο ανάλογα με το τι σας προμηθεύουμε.

"γεγονός ανωτέρας βίας/force majeure event" εννοεί οτιδήποτε που είναι πέρα από το λογικό έλεγχο ενός συμβαλλόμενου.

"MIRN" εννοεί τον αριθμό εγκατάστασης του μετρητή για μετρητές γκαζιού.

"NMI" εννοεί τον παναυστραλιανό αριθμό ταυτότητας του μετρητή σας για μετρητές ηλεκτρικού ρεύματος.

"ESC" εννοεί την Επιτροπή ΒασικώνΥπηρεσιών.

"κανονισμοί/regulations" εννοεί οποιοσδήποτε νόμος, κανόνες, *κανονισμούς*, κατευθυντήριες οδηγίες, άδειες ή κώδικες, περιλαμβανομένου του *Κώδικα Λιανικής Πώλησης* και σχετικών εγγράφων, που διέπουν τους συμβαλλόμενους ή τη βιομηχανία *ενέργειας* στη Βικτώρια, όπως τροποποιούνται ή αντικαθίστανται κατά διαστήματα.

"ρυθμιστής/regulator" εννοεί οποιονδήποτε σύμφωνα με τις οδηγίες ή τις απτήσεις του οποίου *εμείς* ή άλλοι συμβαλλόμενοι πρέπει να συμμορφωνόμαστε στα πλαίσια των *κανονισμών*.

"Κώδικας Λιανικής Πώλησης/Retail Code" εννοεί τον *Κώδικα Λιανικής Πώλησης Ηλεκτρισμού (Electricity Retail Code)* ή τον *Κώδικα Λιανικής Πώλησης Γκαζιού (Gas Retail Code)* (ή και τα δύο) ανάλογα με το είδος της *ενέργειας* που σας προμηθεύουμε. Ο *Κώδικας Λιανικής Πώλησης* εκδίδεται από την *Επιτροπή Βασικών Υπηρεσιών* και τροποποιείται από καιρό σε καιρό.

"διεύθυνση παροχής/supply address" σημαίνει τη διεύθυνση για την οποία συμφωνήσατε ή θεωρείται με βάση τους *κανονισμούς* η διεύθυνση για την οποία αγοράζετε *ενέργεια* από μας.

"πελάτης διαρκούς προσφοράς/standing offer customer" εννοεί το άτομο που δέχεται μια προσφορά που του γίνεται από μας στα πλαίσια των *κανονισμών*.

"ημερομηνία έναρξης/start date" εννοεί την ημερομηνία που αυτοί οι όροι και προϋποθέσεις αντικαθιστούν τους τρέχοντες όρους και προϋποθέσεις για την πώληση και προμήθεια *ενέργειας*, ή για ένα νέο πελάτη, την ημερομηνία που αρχίζει αυτή η συμφωνία ως εξής:

- (α) για άτομα που είναι τώρα πελάτες μας για ηλεκτρισμό αυτοί οι όροι και προϋποθέσεις θα ισχύουν κατά και από την 1 Ιανουαρίου 2002·
- (β) για άτομα που είναι τώρα πελάτες μας για γκάζι αυτοί οι όροι και προϋποθέσεις θα ισχύουν κατά και από τις 2 Ιουλίου 2002·
- (γ) για νέους καταναλωτές *ενέργειας*, το αργότερο από τα ακόλουθα:
 - (i) την ημερομηνία που έχετε συνάψει αυτή τη συμφωνία·
 - (ii) οποιαδήποτε συγκεκριμένη ημερομηνία έναρξης συμφωνήσατε μαζί μας· ή

- (iii) την ημερομηνία κατά την οποία ο αριθμός *σας NMI* ή *MIRN* έχει μεταβιβαστεί σε *μας*; και
- (δ) για *αδήλωτους πελάτες* (default customers), την ημερομηνία που θεωρείται να έχετε συνάψει αυτή τη συμφωνία σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

Με τους όρους "ΤΧΥ" "εμάς" "μας" ή "εμείς" εννοούμε την ΤΧΥ Pty Ltd ή την ΤΧΥ Electricity Limited (ανάλογα με την περίπτωση).

Με το "Εσείς" (ή "σας") εννοείται το πρόσωπο που δέχθηκε (ή θεωρείται να έχει δεχθεί) αυτή τη συμφωνία, συμπεριλαμβανομένων και οποιωνδήποτε προηγούμενων εκδόσεων αυτής της συμφωνίας κι εσείς είστε *θεωρητικά πελάτης, αδήλωτος πελάτης ή πελάτης διαρκούς προσφοράς* με την προϋπόθεση ότι:

- αν είστε πελάτης ηλεκτρισμού, πρέπει να καταναλώνετε λιγότερο από 160MWh ανά έτος;
- αν είστε πελάτης γκαζιού, (εκτός από *θεωρητικά πελάτες/deemed customer*) πρέπει να καταναλώνετε λιγότερο από 5TJ γκαζιού το χρόνο; ή
- αν είστε *θεωρητικά πελάτης γκαζιού* (deemed customer), πρέπει να καταναλώνετε λιγότερο από 10TJ γκαζιού το χρόνο.

Σ' αυτή τη συμφωνία, εκτός αν από τα συμφραζόμενα συνεπάγεται διαφορετικό νόημα:

- (α) οι επικεφαλίδες είναι μόνο για να σας διευκολύνουν και δεν επηρεάζουν την ερμηνεία οποιουδήποτε τμήματος αυτής της συμφωνίας;
- (β) λέξεις που αναφέρονται στον ενικό περιλαμβάνουν και τον πληθυντικό και αντίστροφα;
- (γ) μια φράση που αναφέρεται σ' ένα φυσικό πρόσωπο περιλαμβάνει οποιαδήποτε εταιρεία, συνεταιρισμό, τραπεζ, κοινοπραξία, σύνδεσμο, σωματείο ή άλλο νομικό πρόσωπο και οποιαδήποτε κρατική υπηρεσία και αντίστροφα, και τους εκτελεστές, διαχειριστές, διαδόχους, αναπληρωτές (περιλαμβανομένων, χωρίς όρια, προσώπων που αναλαμβάνουν γενικά τις ευθύνες στα πλαίσια της σύμβασης) και επιτρεπόμενους εκδοχείς/εκχωρητές αυτού του προσώπου;
- (δ) άλλα μέρη του λόγου και γραμματικοί τύποι μιας λέξης ή φράσης που ορίζεται σ' αυτή τη συμφωνία έχουν αντίστοιχη σημασία;
- (ε) ένα γεγονός που απαιτείται κάτω από οποιοδήποτε όρο ή προϋπόθεση, που παρατίθεται σ' αυτή τη συμφωνία, να πραγματοποιηθεί κατά ή πριν από μια προκαθορισμένη ημέρα που δεν είναι εργάσιμη μέρα μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά ή μέχρι την επόμενη εργάσιμη μέρα;
- (στ) δεν είμαστε σε θέση να συνδέουμε, αποσυνδέουμε ή ανασυνδέουμε το σύστημα στη διεύθυνση παροχής *σας* με το σύστημα διανομής ενός διανομέα. Αναφορά σε *μας* σε κάποιον όρο ή προϋπόθεση, που παρατίθεται σ' αυτή τη συμφωνία, για να σας συνδέσουμε, αποσυνδέσουμε ή ανασυνδέσουμε, πρέπει να εννοείται στα πλαίσια του Κώδικα Λιανικής Πώλησης;
- (η) μια αναφορά σε οποιοδήποτε συμβαλλόμενο, αρχή, συμφωνία, έγγραφο, νομοθεσία, κανονισμό, κώδικα ή ο,τιδήποτε ανάλογο περιλαμβάνει οποιοδήποτε διάδοχο αυτού του προσώπου, αρχής ή αντικειμένου;
- (θ) αν ο πελάτης αποτελείται από περισσότερα του ενός πρόσωπα, κάθε πρόσωπο δεσμεύεται από κοινού και ξεχωριστά με τις υποχρεώσεις κάτω από τους όρους αυτής της συμφωνίας; και
- (ι) όπου αυτή η συμφωνία απαιτεί ή *μας* επιτρέπει να

εκτελούμε μια πράξη ή να χρησιμοποιούμε εμπιστευτικές πληροφορίες, τότε μπορούμε να εκτελούμε την πράξη ή να χρησιμοποιούμε εμπιστευτικές πληροφορίες μέσω ενός μεσίτη, εργολάβου ή σχετικής εταιρείας.

Πού ν'αποταθείτε για περαιτέρω βοήθεια

ΤΧΥ Retail	Ηλεκτρισμός	Γκάζι
Εξυπηρέτηση πελατών και και πληροφορίες για λογαριασμούς;	133 466	132 082
Πληροφορίες για Διπλά Καύσιμα ΤΧΥ (ΤΧΥ Dual Fuel):	1300 661 919	
Προμήθεια και συντήρηση (24ωρο):	131 799	132 083
Τηλεφωνική Υπηρεσία Διερωτημάτων:	131 450	131 450
ΤΤΥ (για πελάτες με προβλήματα ακοής):	1300 368 536	1300 368 536
Εντοπισμός του τοπικού σας φορέα παροχής δικτυακών διευκολύνσεων:	133 466	132 082

Διαμεσολαβητής Κατανάλωσης Ενέργειας και Ύδατος Βικτώριας (Energy and Water Ombudsman of Victoria)

GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001

Τηλεφωνήστε απευθείας (εκτός από κινητά τηλέφωνα): 1800 500 509

Τηλεφωνική Υπηρεσία Διερωτημάτων: 131 450

ΤΤΥ (για πελάτες με προβλήματα ακοής): 1800 500 529

Επιτροπή Βασικών Υπηρεσιών (Essential Services Commission)

Level 2, 35 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

Πληροφορίες: 03 9651 0222

www.esc.vic.gov.au

Αρχή Βιώσιμης Ενέργειας Βικτώριας (Sustainable Energy Authority of Victoria)

Ground Floor, 215 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

Τηλεφωνήστε απευθείας (εκτός από κινητά τηλέφωνα): 1300 363 744

Υπουργείο Ανθρωπίνων Υπηρεσιών (Department of Human Services)

555 Collins Street, Melbourne, VIC 3000

Πληροφορίες για την Ανακουφιστική Επιχορήγηση

για Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (Utility Relief Grant): 03 9616 7839

Πληροφορίες για εκπαιδεύσεις: 1800 658 521

¹ Πέντε εργάσιμες μέρες για συμφωνίες που αφορούν ενεργοποίηση, αποσύνδεση ή εγκατάσταση του μηχανισμού σύνδεσης παροχής.

² Εκτός από όσους είναι *θεωρητικά πελάτες*.

³ Εκτός αν σας έχουν κάνει έξωση ή σας ανάγκασαν να φύγετε, οπότε σ' αυτή την περίπτωση η ευθύνη σας λήγει μόλις μας ειδοποιήσετε.

⁴ Ιταλικά, Ελληνικά, Κινεζικά και Μακεδονικά.