

## Prodotti e servizi della TXU

Oltre al gas e all'energia elettrica, chiedeteci informazioni su...

### Piani energetici per la vostra abitazione

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

### Piani energetici per le aziende

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

### Piani bollette

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

### Prodotti energetici ecologici

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

### Servizi della TXU

TXU Electricians™  
TXU Plumbers and Gas Fitters

# Come possiamo aiutarci a vicenda?

## Statuto dell'utente al dettaglio di energia della TXU

TXU Pty Ltd ABN 99 086 014 968  
Level 33, 385 Bourke Street  
Melbourne VIC 3000  
Informazioni sul gas: 132 082  
Informazioni sull'energia elettrica: 133 466  
Informazioni su entrambe le forme di energia:  
1300 661 919  
[www.txu.com.au](http://www.txu.com.au)

TXU Pty Ltd eroga energia elettrica in qualità di agente della TXU Electricity Ltd.  
ABN 91 064 651 118 F/TXU 04060 CCE6.  
Maggio 2002



## Obbligo reciproco

Benvenuti allo Statuto dell'utente al dettaglio di energia della TXU. In questo opuscolo illustriamo in un linguaggio facile da capire le responsabilità che abbiamo nei confronti di voi, i nostri utenti. L'opuscolo tratta di ogni aspetto del rapporto reciproco, dal modo in cui riceverete la bolletta, al modo in cui potete ricevere consigli in tema di conservazione di *energia*. La pubblicazione illustra inoltre le vostre responsabilità nei nostri confronti, dal consentirci agevole accesso al vostro contatore al comunicarci se cambiate indirizzo.

In breve si tratta delle condizioni alle quali noi consentiamo di erogarvi *energia*.

Poiché noi eroghiamo sia gas che elettricità, questo Statuto dell'utente di energia tratta di entrambe tali forme energetiche. La casella contrassegnata qui sotto indica che vi abbiamo fornito questa versione dello Statuto dell'utente di energia per l'erogazione a voi di elettricità, di gas o di entrambi. Pertanto ogni volta che parliamo di energia, intendiamo le forme di *energia* contrassegnate in una delle caselle che seguono.

Gas della TXU	Elettricità della TXU	Gas della TXU e Elettricità della TXU
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se desiderate chiarimenti in merito alle informazioni contenute nel presente Statuto dell'utente di energia, o agli altri modi in cui possiamo aiutarvi a far fronte ai vostri bisogni *energetici*, non abbiate timore a chiamarci.

La versione in lingua inglese dello Statuto dell'utente al dettaglio di energia della TXU costituisce l'unica versione autentica e giuridicamente vincolante di tale documento. La versione tradotta rappresenta un semplice strumento di riferimento per l'utente e non può essere fatta valere in sede di contenzioso.

## Di cosa tratta lo Statuto dell'utente al dettaglio di energia della TXU?

Cos'è la TXU?	pagina 4
Quando entra in vigore il presente contratto?	pagina 4
Quanto e quando dovete pagare?	pagina 4
Sospensione dell'erogazione e riallacciamento	pagina 7
Come porre fine al presente contratto	pagina 8
Altri obblighi	pagina 9
Cosa fare se non siete soddisfatti	pagina 10
Cura del vostro contatore	pagina 11
Il presente contratto può essere modificato?	pagina 12
In quali casi non siamo responsabili?	pagina 12
Altre norme pertinenti	pagina 14
Contratti con gli utenti	pagina 15
Definizione dei termini usati nel presente contratto	pagina 16
A chi rivolgersi per maggiore assistenza	pagina 19

## Cos'è la TXU?

La TXU è una delle più grandi aziende di servizi *energetici* di proprietà degli investitori e vanta oltre undici milioni di clienti in tutto il mondo. Si avvale di strutture in Europa (Gran Bretagna inclusa), negli USA e in Australia. Nel 1995 abbiamo rilevato la società di erogazione di energia Eastern Energy e nel 1999 l'azienda di gas naturale dello stato australiano del Victoria, la Kinetik Energy/Westar. La società ha anche costruito il TXU Gas Storage, la struttura di immagazzinaggio sotterraneo di gas che contribuisce a garantire l'erogazione a tutti gli abitanti del Victoria. Oggigiorno, tutte queste imprese sono state fuse in un'unica entità che opera con il nome di TXU.

## Qual è la differenza tra la vostra azienda di erogazione al dettaglio e l'azienda di erogazione in rete?

Il settore *energetico* sta cambiando, con la graduale entrata sulla scena di erogatori al dettaglio di *energia* ai consumatori di energia nel Victoria.

Tradizionalmente, gli utenti acquistavano l'energia elettrica da un'unica azienda competente per una determinata zona. Tale azienda non solo si occupava di pali e fili o di condotte del gas davanti alla vostra abitazione (in veste di fornitore della rete) ma inoltre vi vendeva *energia* (in veste di erogatore al dettaglio).

Anche se la concorrenza al dettaglio vi consentirà di cambiare l'azienda di erogazione di *energia* al dettaglio, l'attuale azienda di fornitura della rete continuerà ad occuparsi di pali e fili o condotte del gas nella vostra zona, e continuerà ad essere responsabile dell'affidabilità e della qualità dell'erogazione di *energia*.

## Parte 1: Quando entra in vigore il presente contratto?

Il presente contratto entrerà in vigore nella *data di decorrenza* e per quanto riguarda gli attuali utenti sostituirà le attuali condizioni per l'erogazione di *energia*.

## Parte 2: Quanto e quando dovete pagare?

### Il vostro obbligo di pagare

Vi venderemo e vi addebiteremo l'energia e altri servizi correlati, e provvederemo all'erogazione di *energia* al vostro *recapito per l'erogazione*, e da parte vostra pagherete l'energia e i servizi correlati erogativi in conformità alle tariffe a voi applicabili. Da parte vostra, avrete 12 giorni lavorativi dalla data che appare sulla bolletta per pagare il saldo, compresa la GST.

Inoltre dovete pagarci eventuali *tariffe supplementari al dettaglio*, eventuali somme consentite o richieste ai sensi del presente contratto, o il prezzo di altri beni o servizi che voi ricevete da noi, ed eventuali altre somme addebitate dal *distributore* per l'erogazione a voi di *energia*.

Vi forniremo i dati riguardanti la bolletta richiesti dal *Codice*

*delle operazioni al dettaglio* (in conformità al vostro contratto con noi) comprese informazioni particolareggiate sui vostri addebiti, le somme dovute, il termine ultimo per il pagamento, i numeri telefonici per quesiti relativi alla bolletta e ai pagamenti e per eventuali guasti o emergenze. Includeremo anche un diagramma sui consumi sulla vostra bolletta nella misura in cui i relativi dati sono disponibili.

### A quale struttura dei prezzi siete soggetti?

Da parte nostra vi addebiteremo il prezzo pubblicato relativo ai vostri consumi e da noi indicato oppure l'importo specificamente concordato tra voi e noi. La struttura dei prezzi che si applica a voi dipende dalla natura dei vostri consumi. A tal fine non potrete usare l'energia per scopi diversi. Da parte nostra potremmo imporvi di passare ad una diversa struttura dei prezzi in base ai vostri consumi, oppure potremmo trasferirvi con effetto retroattivo ad una nuova struttura se non ci avete comunicato la nuova natura dei vostri consumi. Ove consentito dalla *relativa normativa*, i prezzi potrebbero variare periodicamente. Se siamo noi a variare il prezzo, ve ne daremo comunicazione.

### Con quale frequenza riceverete una bolletta?

Vi invieremo una bolletta almeno una volta ogni tre mesi. Da parte vostra avete il diritto di concludere un accordo con noi per l'invio della bolletta a scadenza inferiore ai tre mesi. Questo può accadere solo con il vostro consenso e potrebbe comportare un supplemento di addebito sulla vostra bolletta.

Da parte nostra potremo imporvi una scadenza inferiore per l'invio delle bollette solo in conformità alla *relativa normativa*.

### Come potete pagare la bolletta energetica?

Da parte nostra offriremo una serie di opzioni di pagamento tra cui il versamento presso gli sportelli di Australia Post, l'invio di un assegno, o l'addebito diretto sul vostro conto bancario. Prima di avvalervi dell'addebito diretto, dovete compilare un apposito modulo di autorizzazione. L'autorizzazione comprenderà i particolari delle relative somme, la data e la frequenza dell'addebito diretto, e le modalità di revoca dell'autorizzazione. Da parte nostra potremmo consentire altri metodi di pagamento. Controllate la vostra bolletta per i relativi particolari.

### Potete fare riesaminare la vostra bolletta?

Se desiderate contestare l'importo di una bolletta, la riesamineremo gratuitamente. Nel periodo in cui la bolletta è soggetta a riesame, da parte vostra dovete pagare la parte della bolletta sulla quale siamo entrambi d'accordo oppure pagare una somma pari alla media delle vostre bollette per gli ultimi 12 mesi (a seconda di quale dei due importi sia inferiore). Da parte vostra sarete anche tenuti a pagare successive bollette da voi ricevute mentre la bolletta è soggetta a riesame. Se la vostra bolletta non è corretta, provvederemo noi a rettificarla. Se invece la bolletta è corretta, sarete tenuti a pagare il relativo importo.

Se vi viene addebitato un importo inferiore al dovuto, includeremo il conguaglio, accompagnato da una spiegazione,

su una bolletta modificata. Da parte nostra vi addebiteremo solo il conguaglio ai sensi della *relativa normativa*. Tuttavia, se l'addebito inferiore al dovuto è stato determinato da atto fraudolento da parte vostra, abbiamo il diritto di recuperare da voi l'intero importo.

Se invece vi vengono addebitate somme superiori al dovuto sulla bolletta, provvederemo a rimborsarvi in conformità alla *relativa normativa*.

### **Come calcoliamo la vostra bolletta?**

Baseremo l'importo della bolletta sulla lettura del contatore o su una stima in conformità alla *relativa normativa*. Tuttavia, faremo del nostro meglio per effettuare la lettura del contatore almeno una volta nell'arco di 12 mesi.

Se provvediamo ad effettuare una stima della bolletta e poi otteniamo una lettura affidabile del contatore, rettificheremo la bolletta nei casi previsti dalla *relativa normativa*.

### **Occorre una cauzione?**

Se siete utenti residenziali, potremmo richiedere una cauzione ai sensi della *relativa normativa* se da parte vostra:

- dovete ancora delle somme relative ad un precedente recapito;
- avete usato *energia* illecitamente nel corso degli ultimi due anni;
- avete un rating creditizio insoddisfacente o non avete accettato un piano di pagamento rateale nei casi un cui vi è stato offerto; oppure
- avete rifiutato di fornirci un documento d'identità accettabile come previsto dalla *relativa normativa*.

Se siete utenti aziendali, potremmo richiedere una cauzione ai sensi della *relativa normativa* se da parte vostra:

- non avete precedenti soddisfacenti in materia di pagamento delle bollette energetiche; o
- avete un rating creditizio insoddisfacente.

Se non versate una cauzione a seguito di una richiesta in tal senso, potremmo sospendere l'erogazione di energia alla vostra utenza.

### **Quando vi rimborsiamo la cauzione?**

Useremo la vostra cauzione ed eventuali interessi maturati per pagare eventuali somme da voi inevase oppure se vi viene revocato l'allacciamento e non avete il diritto di essere riallacciati, oppure se ve ne andate dal *recapito per l'erogazione di energia*, se richiedete la sospensione dell'erogazione oppure se vi trasferite ad un'altra azienda di erogazione.

Se cessate di essere nostri utenti presso l'attuale recapito per l'erogazione e desiderate liquidare le bollette inevase, si procederà alla compensazione tra la cauzione e eventuali interessi maturati e il saldo debitore sulla vostra bolletta. Rimborseremo la cauzione ed eventuali interessi maturati in conformità alla *relativa normativa*.

### **Come gestiamo la valutazione del rating creditizio e il recupero dei crediti?**

Potremmo chiedere una verifica per determinare il vostro rating creditizio. Le nostre procedure di valutazione del rating creditizio e del recupero dei crediti sono conformi alla *relativa normativa*. Ai sensi di *tale normativa*, potremmo segnalare mancati pagamenti ad una agenzia di valutazione del rating creditizio.

Non possiamo intraprendere azione legale per il recupero di crediti mentre effettuate i pagamenti in conformità ad un piano concordato. Nel caso di pagamento non onorato, potremo recuperare le somme dovute oltre ad una penale.

## **Parte 3: Sospensione dell'erogazione e riallacciamento**

### **In quali casi potremmo sospendere l'erogazione di energia?**

La *TXU* o il vostro *distributore* potrebbe sospendere l'erogazione di *energia* alla vostra utenza per i motivi riassunti qui sotto, ma in primo luogo dobbiamo attenerci alle regole enunciate nella *relativa normativa*. Anche voi potete richiedere la sospensione dell'erogazione al vostro *recapito*.

Se avete difficoltà a pagare una bolletta entro la data di scadenza, dovete comunicarcelo immediatamente. Non sospenderemo l'erogazione per mancato pagamento della bolletta senza prima avervi dato un preavviso di almeno sette giorni lavorativi e:

Se siete utenti residenziali;

- vi abbiamo offerto un piano rateale o un piano di pagamento;
- vi abbiamo fornito informazioni su agevolazioni a sovvenzione governativa quali la Utility Relief Grant Scheme; e
- a vostra richiesta, vi abbiamo fornito un modulo di domanda.

Se siete utenti aziendali;

- vi abbiamo offerto una proroga per il pagamento, il che potrebbe prevedere l'addebito di una penale.

Salvo altrimenti stabilito nel presente contratto, l'erogazione dell'energia alla vostra utenza potrebbe essere interrotta o sospesa per i seguenti motivi:

- mancato pagamento ai sensi del contratto;
- se non ci consentite l'accesso al contatore in conformità alla *relativa normativa*;
- igiene e sicurezza;
- manutenzione;
- casi d'emergenza;
- ordine o richiesta di un *ente competente*;
- se usate l'energia in modo contrario alla *relativa normativa*;
- se siete tenuti a versare una cauzione e non lo fate; oppure
- se il presente accordo è scaduto e noi abbiamo il permesso di procedere all'interruzione o alla sospensione ai sensi della *relativa normativa*.

### **Vi sono casi in cui l'erogazione alla vostra utenza non può essere sospesa?**

- se voi, o qualcuno che abita con voi, dipendete da apparecchi di rianimazione o siete in possesso di un'apposita esenzione medica,
- se un vostro reclamo formale all'Energy and Water Ombudsman del Victoria, direttamente correlato ai motivi della sospensione dell'erogazione, rimane irrisolto,
- se la vostra domanda di agevolazione ai sensi dello Utility Relief Grant non è stata decisa,
- se avete debiti nei nostri confronti per servizi diversi dall'erogazione di *energia*,
- dopo le ore 14 dal lunedì al giovedì, (o dopo le 15 per gli utenti aziendali), al venerdì, al week-end, in un giorno festivo, o nel giorno precedente un giorno festivo, tranne nel caso di una sospensione programmata o per altri motivi a richiesta del vostro distributore.

### **Se l'erogazione alla vostra utenza viene sospesa, quando verrà ripristinata?**

Riallacciamo l'erogazione al vostro recapito di solito entro e non oltre il successivo giorno lavorativo dopo che:

- la vostra bolletta viene pagata o viene raggiunto un accordo con noi su come verrà pagata; oppure
- la causa della sospensione dell'erogazione viene altrimenti eliminata.

Potrebbe vigere una tariffa per il ripristino dell'erogazione. Se ci contattate entro le 15 di un giorno feriale, provvederemo a ripristinare l'erogazione alla vostra utenza in giornata. Dopo le 15 e prima delle 21 di un giorno feriale, l'erogazione potrà comunque essere ripristinata in giornata previo pagamento di un supplemento per il servizio fuori orario.

## **Parte 4: Come porre fine al presente contratto**

### **È prevista una cosiddetta pausa di riflessione?**

Cosiddette pause di riflessione non sono previste per utenti esistenti, *presunti* o *automatici*.

Se siete nuovi utenti, una volta stipulato il presente contratto, avrete il diritto di rescinderlo per iscritto entro 10 giorni lavorativi<sup>1</sup>. Se durante tale periodo avete consumato *energia* o usufruito di altri servizi, dovrete pagare il relativo prezzo.

### **Come potete porre fine al presente contratto?**

Per porre fine al presente contratto, dovrete darci un preavviso scritto di 28 giorni a meno che non abbiamo concluso con voi un diverso accordo al riguardo<sup>2</sup>. Se avete sottoscritto un contratto di acquisto di *energia* per un periodo minimo, dovrete pagarci un supplemento della tariffa al dettaglio se desiderate porre termine anticipatamente al contratto, a meno che la *relativa normativa* non vieti tale soluzione.

Se desiderate trasferirvi ad un'altra azienda, il presente contratto rimarrà in vigore fino a che il trasferimento è andato a buon fine.

### **E noi, come possiamo porre fine al presente contratto?**

Noi possiamo porre fine al contratto immediatamente, previo preavviso scritto di 28 giorni, se, a seguito di una violazione dello stesso, vi è stata sospesa l'erogazione e non avete più diritto al riallacciamento, oppure se tale soluzione è prevista dalle condizioni di un accordo specifico con voi o se la stessa è consentita dalla *relativa normativa*.

Se siete utenti per i quali vale la presunzione che abbiate sottoscritto il presente contratto, questo verrà a decadere una volta che non rivestite più la qualità di utente presunto ai sensi della *relativa normativa*.

### **Quali sono gli effetti del venir meno del presente contratto?**

Noi non avremo l'obbligo ai sensi del presente contratto di vendervi *energia*, mentre voi continuerete ad essere tenuti a saldare eventuali debiti nei nostri confronti. Il venir meno del presente contratto non modificherà eventuali diritti ed obblighi maturati all'epoca della rescissione del contratto, e le condizioni dello stesso continueranno a produrre i propri effetti. Ad esempio, dovrete consentire l'accesso al *recapito* per l'erogazione per l'eventuale rimozione del contatore.

### **Cosa dovete sapere se ve ne andate dall'attuale recapito per l'erogazione?**

Dovrete darci la relativa comunicazione e fornirci un recapito cui inoltrare l'ultima bolletta almeno tre giorni lavorativi prima che ve ne andate<sup>3</sup>. Se non lo fate, sarete responsabili dell'*energia* consumata presso l'attuale recapito per l'erogazione per tre giorni lavorativi successivi al vostro trasferimento, o finché un altro utente sottoscrive un contratto di erogazione per tale recapito. Potremmo offrirvi l'opzione di trasferire il presente contratto al nuovo *recapito*.

Dopo il trasferimento a buon fine o all'atto della sospensione dell'erogazione (a condizione che il presente contratto abbia cessato di avere efficacia) non sarete tenuti a pagare future erogazioni di *energia* presso il vostro *recapito* ai sensi del presente contratto.

## **Parte 5: Altri obblighi**

### **Quali sono i vostri altri obblighi?**

Avete l'obbligo di:

- fare domanda per l'*energia*;
- pagare eventuali tariffe, tra cui le quote di allacciamento e di riallacciamento, entro la data di scadenza;
- fornirci un accettabile documento d'identità, i numeri presso i quali contattarvi nonché i particolari del proprietario dell'immobile o del suo agente, nei casi in cui il recapito per l'erogazione è un immobile in affitto;
- fornire le informazioni necessarie per consentire l'allacciamento al *recapito per l'erogazione* dell'*energia*;
- comunicarci tempestivamente eventuali modifiche ai numeri presso i quali contattarvi;
- comunicarci se un altro soggetto è responsabile del pagamento dell'*energia*; e

- sincerarvi di non consumare *energia* in quantità superiore a quanto consentito dal *distributore* per il vostro *recapito per l'erogazione*.

### Quali altri dati potete richiedere?

Rivolgendovi al nostro centro servizi per utenti potrete ricevere:

- informazioni sull'erogazione di energia alla vostra utenza;
- bollette e informazioni su come pagarle;
- tipici costi per l'esercizio di elettrodomestici;
- vostri consumi *energetici* e come risparmiare sui costi energetici;
- copia a caratteri maggiorati di un sommario del vostro contratto con noi; (in inglese soltanto)
- copia del sommario del vostro contratto con noi in una lingua straniera;<sup>4</sup>
- copia del *Retail Code* (Codice delle vendite al dettaglio), compresa una versione a caratteri maggiorati; (in inglese soltanto)
- informazioni sulla struttura dei prezzi;
- informazioni storiche sulle bollette per il *vostro recapito per l'erogazione* di energia per gli ultimi due anni (potrebbe essere prevista una tariffa per richieste supplementari o multiple);
- un servizio interpreti;
- informazioni sulla disponibilità di consulenza finanziaria indipendente;
- informazioni sulle agevolazioni disponibili agli utenti residenziali;
- consigli su come migliorare l'efficienza energetica;
- la nostra gamma di prezzi pubblicati;
- *le nostre tariffe al dettaglio supplementari*;
- informazioni sulle tariffe di rete; e
- informazioni sui prezzi di mercato dei nostri contratti.

### Quale assistenza offriamo per il pagamento delle bollette?

In veste di utente residenziale avete diritto a:

- fare tener conto della vostra situazione finanziaria e di eventuali ristrettezze economiche nel formulare piani rateali o altri piani di pagamento;
- ricevere un sommario a richiesta del modo in cui sono state accertate la vostra situazione finanziaria e la vostra capacità di pagare;
- servizi che rendano più facile il pagamento delle vostre bollette energetiche – vi offriamo opzioni di pagamento e piani rateali che tengono conto del vostro fabbisogno energetico e della vostra capacità di pagare;
- ricevere informazioni sul modo in cui contattare un consulente finanziario indipendente;
- un accertamento energetico a domicilio (potrebbe essere prevista una tariffa per questo servizio);
- ricevere informazioni sulle agevolazioni dello Utility Relief Grant Scheme gestito dal Department of Human Services; e
- informazioni sulle agevolazioni energetiche invernali sovvenzionate dal governo.

## Parte 6: Cosa fare se non siete soddisfatti

Noi facciamo del nostro meglio per evitare l'insorgere di problemi. Di positivo c'è che quando spuntano dei problemi, abbiamo un modo chiaro e semplice di risolverli. Vogliamo che

ci mettiate al corrente del vostro problema e da parte nostra faremo del nostro meglio per risolverlo immediatamente presso il vostro punto di contatto iniziale. Continueremo a collaborare con voi finché il problema non viene risolto in modo per voi soddisfacente.

Se persistono elementi di insoddisfazione, il vostro problema verrà rimesso al Customer Relations Unit, cioè al centro relazioni con gli utenti, che riesaminerà il caso e vi comunicherà la relativa decisione. Alcune questioni, ad esempio problemi legati alla qualità dell'erogazione, dovranno essere rimesse ad un *distributore* e potrebbero richiedere periodi più lunghi per la loro risoluzione a causa della loro natura tecnica. Vi comunicheremo quando esiste la probabilità di notevoli ritardi nell'esame del vostro problema e vi forniremo i particolari di quando prevediamo una soluzione e di come contattarci nel frattempo.

In ogni caso, per prima cosa dovete parlarne a noi. In tal modo, l'esame del problema e la sua risoluzione saranno più tempestivi e da parte nostra potremo apportare dei miglioramenti a favore di tutti i nostri utenti. Nell'eventualità che siate ancora insoddisfatti, potete rimettere il vostro problema – a titolo del tutto gratuito – all'Energy and Water Industry Ombudsman Victoria (EWOV), un organo indipendente per la risoluzione di controversie, di cui siamo membri fondatori.

## Parte 7: Cura del vostro contatore

### Cosa facciamo per allacciarvi?

Se avete fatto domanda di allacciamento, chiederemo al *distributore* competente di effettuare quanto prima l'allacciamento presso il *vostro recapito*.

### Cosa sono l'NMI e il MIRN?

L'*NMI* e il *MIRN* sono numeri univoci che identificano rispettivamente il contatore dell'energia elettrica e il contatore del gas presso il vostro immobile. Se cambiate l'azienda al dettaglio per l'erogazione dell'energia, dovrete citare l'*NMI* o il *MIRN*. Tali numeri sono indicati sulla vostra bolletta energetica.

### Cosa dovete fare se pensate che il vostro contatore sia difettoso?

Potreste chiederci di effettuare una verifica del contatore presso il *vostro recapito per l'erogazione*. Se il contatore funziona correttamente ai sensi della relativa normativa, vi verrà addebitato il costo della verifica.

### Cosa dovete sapere in merito all'accesso all'immobile e agli obblighi relativi al contatore?

Dobbiamo avere accesso sicuro, conveniente e senza ostacoli al vostro immobile per leggere, installare o ispezionare il contatore, avviare o interrompere l'erogazione di *energia*, ispezionare o collaudare l'installazione energetica, sfolpire o eliminare vegetazione, ed effettuare riparazioni o manutenzione. I nostri rappresentanti devono sempre portare con sé o indossare mezzi ufficiali d'identificazione e mostrarveli a seguito di una vostra richiesta in tal senso.

Nei casi in cui presso il *vostr recapito per l'erogazione* vi fosse qualcosa che potrebbe rappresentare un pericolo, dovete darcene comunicazione e intraprendere ogni misura atta a minimizzare il pericolo per i nostri rappresentanti. Dovete tenere il contatore sicuro da rischi e da interferenze. Né il contatore né qualsiasi parte del sistema di distribuzione energetica sono di vostra proprietà.

## Parte 8: Il presente contratto può essere modificato?

Se voi lo richiedete, noi vi forniremo informazioni sui prezzi che possiamo offrire in conformità alla relativa normativa. Con preavviso, possiamo cambiare i prezzi periodicamente in conformità alla *relativa normativa*.

Potremmo concordare con voi modifiche al presente contratto standard a condizione di aver ricevuto il vostro consenso esplicito ed espresso con cognizione di causa. Se stipuliamo con voi modifiche, ve ne daremo i particolari per iscritto.

Ad ogni modo, queste condizioni contrattuali possono essere modificate periodicamente dopo che le abbiamo pubblicate sulla gazzetta ufficiale in conformità alla *relativa normativa* (dopo avere ricevuto il consenso dell'ESC). In tal caso, le modifiche entreranno in vigore nella data pubblicata. Da parte nostra vi comunicheremo tutte le modifiche.

## Parte 9: In quali casi non siamo responsabili?

Dovete prendere atto del fatto che la qualità, la frequenza e la continuità dell'erogazione dipendono da una varietà di fattori indipendenti dalla nostra volontà; ad esempio, sinistri, condizioni meteorologiche e atti di terzi quali altri utenti, generatori e enti responsabili della normativa.

Dovete inoltre prendere atto del fatto che la natura dell'erogazione energetica è tale che da parte nostra non possiamo garantirvi la qualità, la frequenza o la continuità di erogazione dell'energia alla vostra utenza e che il presente contratto non modifica o esclude eventuali immunità, limiti di responsabilità o indennizzi previsti dalla relativa normativa.

Variazioni della tensione sono una caratteristica inerente all'erogazione di energia elettrica e comportano rapidi cali (abbassamenti di tensione) o aumenti (innalzamenti di tensione) ed è impossibile prevenirli del tutto. Variazioni della tensione possono essere superiori al campo di tensione tollerato da elettrodomestici e potrebbero causare dei danni.

Se siete un utente aziendale, dovete prendere ogni ragionevole precauzione per minimizzare il rischio di perdita o di danni alle vostre apparecchiature, ai vostri locali o alla vostra attività che potrebbero derivare dalla qualità, dalla frequenza o dall'affidabilità della vostra erogazione energetica.

Nell'eventualità che aveste a subire perdite, danni o

documento a seguito di una variazione di tensione, potreste ricevere risarcimento dal *distributore* competente (per maggiori informazioni, consultate il Distribution Charter, cioè lo Statuto per la distribuzione).

Inoltre, nella misura consentita dalla Trade Practices Act e dalla Goods Act (due leggi di disciplina dei rapporti di commercio al dettaglio), la nostra responsabilità nei vostri confronti per la violazione di eventuali condizioni o garanzie implicite nell'una o nell'altra di tali leggi è limitata (a nostra discrezione), nell'ipotesi di prodotti, alla sostituzione del prodotto, alla fornitura di un prodotto equivalente o al pagamento del prezzo d'acquisto di prodotti equivalenti. Nell'ipotesi di un servizio, la nostra responsabilità è limitata alla ripresa dell'erogazione del servizio o al pagamento dei costi necessari per la nuova erogazione del servizio.

### Quando possiamo richiedervi un indennizzo?

Siete tenuti ad indennizzarci per eventuali vostre violazioni del presente contratto o per negligenza da parte vostra nella misura massima in cui abbiamo diritto ad essere risarciti ai sensi della common law (oppure secondo i principi del diritto naturale) o di una legge per tali violazioni o negligenza.

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

Per *causa di forza maggiore* s'intende un fatto che si verifica indipendentemente dalla nostra e dalla vostra volontà (quale un sinistro, siccità o altro fatto inevitabile) e che determina una violazione del presente contratto da parte nostra o da parte vostra (ad esempio, noi potremmo non essere in grado di erogarvi *energia*, oppure voi potreste non essere in grado di consumare *energia*).

Se si è verificata una causa di forza maggiore,

(a) la parte interessata non sarà considerata responsabile ai sensi del presente contratto per il mancato adempimento ai propri obblighi a seguito del verificarsi di una *causa di forza maggiore* per il periodo di tempo in cui tale situazione si protrae.

(b) la parte interessata deve dare sollecita comunicazione alla controparte del tipo di *causa di forza maggiore*, della durata prevista e della misura in cui tale *causa di forza maggiore* determinerà una violazione del presente contratto. La parte interessata deve inoltre fare tutto il possibile per eliminare, superare o minimizzare gli effetti della *causa di forza maggiore* (anche se né voi né noi saremo tenuti a risolvere una vertenza sindacale se la *causa di forza maggiore* è costituita da questa ipotesi).

Se la *causa di forza maggiore* è di vasta portata (ad esempio, se siamo impossibilitati a provvedere all'erogazione dell'energia ad un gran numero di utenti) ve ne daremo sollecito avviso mettendovi a disposizione le necessarie informazioni sul nostro servizio telefonico, che opera 24 ore su 24, entro 30 minuti dall'essere venuti a conoscenza della *causa di forza maggiore* o, altrimenti, non appena possibile.

## Parte 10: Altre norme pertinenti

### Vi sono altre norme che si applicano al presente contratto?

Il presente contratto è soggetto ad eventuali norme pertinenti, e sia voi che noi concordiamo di attenerci a tutte le disposizioni contenute nella *relativa normativa*, salvo nella misura in cui sono state modificate, ove tale ipotesi sia consentita dalla normativa stessa. Da parte vostra siete tenuti a collaborare con noi e con il *distributore* nell'esercizio dei rispettivi poteri, diritti o obblighi ai sensi del presente contratto o della *relativa normativa*.

In particolare, il *Retail Code* (il codice delle operazioni di vendita al dettaglio) enuncia i nostri obblighi nei vostri confronti, e i vostri obblighi nei nostri confronti. Il presente contratto è soggetto a tutti i requisiti minimi enunciati nel *Retail Code*, e ne verrà modificato automaticamente. Il presente contratto va letto come se fosse stato modificato per rispecchiare eventuali emendamenti apportati periodicamente al *Retail Code*. Il presente contratto non può essere in conflitto con il *Retail Code*, e qualora lo fosse, la condizione in conflitto è inefficace, e vige la presunzione che la condizione del *Retail Code* la sostituisca nell'ambito del presente contratto. Vi forniremo una copia gratuita del Retail Code su vostra richiesta.

### Cosa accade se avete speciali esigenze di carattere medico?

Se voi o qualcuno che abita con voi dipendete da un apparecchio di rianimazione o il vostro recapito è registrato quale *recapito per l'erogazione* esente ai fini medici, adatteremo speciali precauzioni per far sì che l'erogazione non venga sospesa e che vi sia dato preavviso di eventuali interruzioni programmate.

### Trattiamo con riserbo i dati che vi riguardano?

Noi rispettiamo gli standard della Privacy Act (la legge di disciplina in materia di privacy) per quanto riguarda la raccolta e la divulgazione di dati personali nonché l'accesso agli stessi. Noi raccogliamo i vostri dati personali dove sono correlati ad una o più delle nostre attività commerciali. Tale raccolta di dati avverrà sempre con mezzi leciti e lo scopo della raccolta stessa sarà sempre chiaro ed esplicito.

Avete il diritto di far trattare i dati che vi riguardano con il debito riserbo. Salvo altrimenti consentito dalla *relativa normativa*, non possiamo divulgare informazioni che vi riguardano, a meno che non ci abbiate dato il consenso a tal fine. Useremo i dati che vi riguardano per vendere, erogare e commercializzare a voi l'energia, o per i fini previsti o consentiti dalla relativa normativa.

Ove consentito dalla *relativa normativa*, potremmo fornirvi informazioni su altri servizi o prodotti disponibili ai nostri utenti. Potete comunicarci se non desiderate ricevere tali informazioni.

Se credete che le informazioni su di voi in nostro possesso siano errate, potete chiederci di modificarle. Se prendiamo una decisione che vi riguarda, o che ha ripercussioni su di voi,

potete chiedere di vedere le informazioni su cui si basa tale decisione, e potete richiedere una spiegazione scritta dei motivi alla base della stessa.

Maggiori informazioni in tema di privacy si possono ottenere inviando una richiesta scritta a:

The Privacy Officer  
TXU Australia  
Locked bag 14060  
Melbourne City Mail Centre 8001

oppure visitando il nostro sito [www.txu.com.au/privacy](http://www.txu.com.au/privacy)

### Cosa accade se manomettete il contatore?

È vietato appropriarsi illecitamente di *energia* o di manomettere o bypassare il contatore o apparecchiature correlate. Se ignorate tale divieto, faremo una stima dei vostri consumi e vi addebiteremo il relativo importo. Se avete danneggiato apparecchiature appartenenti a noi o a terzi, dovrete accollarvi i costi della loro riparazione o sostituzione.

### In quali ipotesi il presente contratto può essere trasferito?

Potremmo cedere il presente contratto ad un'altra parte nell'eventualità che vendiamo tutta o una parte rilevante della TXU Retail. In tal caso ve ne daremo comunicazione. Altrimenti potremo cedere il presente contratto solo con il vostro consenso. E da parte vostra, se volete trasferire il presente contratto, dovrete prima ottenere il nostro consenso.

## Parte 11: Contratti con gli utenti

### Chi viene definito 'Deemed Customer', ossia utente presunto?

Se eravate un nostro utente di energia elettrica prima del 1° gennaio 2001 o un nostro utente di gas prima del 1° settembre 2001, il governo ha stabilito che vige la presunzione che esista un contratto con la TXU Retail, come enunciato in sintesi in questo Statuto dell'utente al dettaglio di energia della TXU. Vi comunicheremo se modifichiamo le condizioni del contratto presunto.

La tariffa presunta che pagate per l'energia è stata autorizzata dal governo e da parte nostra vi comunicheremo eventuali cambiamenti che si verificassero nel corso del tempo.

Potreste scegliere di stipulare un contratto alle condizioni di mercato con noi o con un'altra azienda al dettaglio a condizioni diverse oppure mantenere il contratto con tariffa presunta. Il vostro contratto presunto scadrà se vi trasferite in un'altra zona con un *distributore* diverso, se avete scelto di stipulare un contratto diverso, oppure nei casi stabiliti dal governo.

### Chi viene definito 'Standing Offer Customer', ossia utente fisso?

Per i nuovi utenti che si trasferiscono nella zona della nostra rete a partire dal 1° gennaio 2001, nel caso di utenti dell'energia elettrica, o a partire dal 1° settembre 2001 nel caso di utenti di gas, che non desiderano stipulare un contratto a condizioni di mercato, la ESC ha autorizzato condizioni fisse come riassunto nel presente documento.

Se scegliete un contratto fisso, noi ci accteremo di ricevere in primo luogo il vostro consenso espresso con cognizione di causa. Tale contratto perderà efficacia quando vi trasferite ad un altro immobile o quando accettate un contratto a condizioni di mercato. La tariffa fissa che pagate per l'energia elettrica è stata autorizzata dal governo e da parte nostra vi comunicheremo eventuali cambiamenti che si verificassero nel corso del tempo.

### **Chi viene definito 'Market Contract Customer', ossia utente a condizioni di mercato?**

Potreste scegliere di firmare un contratto per l'erogazione di energia a condizioni di mercato con un dettagliante di energia in cui vi sono variazioni alle condizioni enunciate nel presente Statuto dell'utente al dettaglio di energia. Il contratto acquisterà efficacia dopo che noi riceviamo il vostro consenso esplicito e espresso con cognizione di causa e cesserà di avere effetto in conformità alle condizioni specificate. I contratti a condizioni di mercato non sono soggetti all'obbligo della pubblicazione né all'autorizzazione del governo.

### **Come scambiarci comunicazioni**

Possiamo scambiarci comunicazioni solo per iscritto. Tali comunicazioni possono essere consegnate a mano, a mezzo fax, per corrispondenza o a mezzo posta elettronica all'ultimo recapito comunicato da una parte all'altra. Inoltre possiamo rilasciare comunicati pubblicandoli in un giornale con circolazione generale nel Victoria.

### **Questo contratto rappresenta il contratto completo con noi per la vendita di energia?**

Salvo diverso accordo con voi, il presente contratto rappresenta l'intero contratto tra voi e noi. Voi e noi abbiamo diritti e obblighi in base al presupposto che le disposizioni del *Retail Code* sono condizioni del presente contratto, dove facciamo richiamo al *Retail Code*. Dove non trattiamo in modo esplicito di una materia disciplinata dal *Retail Code*, i diritti e gli obblighi del *Retail Code* sono incorporati nel presente contratto.

## **Parte 12: Definizione dei termini usati nel presente contratto**

Per "*supplemento di tariffa al dettaglio*" s'intende la tariffa relativa all'erogazione e alla vendita di *energia* da parte nostra a voi, diversa da una tariffa basata sul prezzo applicabile a voi. Per evitare eventuali incertezze, qualsiasi tariffa di rete o altra tariffa relativa all'erogazione, ma non alla vendita, di energia al vostro *recapito per l'erogazione* non costituisce un supplemento di tariffa al dettaglio, come, ad esempio, le tariffe addebitate dal *distributore* e autorizzate dall'*ESC*.

Per "*utenti presunti*" s'intendono gli utenti per i quali vige la presunzione, ai sensi della *relativa normativa*, che abbiano stipulato un contratto avente per oggetto energia a queste condizioni (diversi dai cosiddetti "default customers" o "*utenti automatici*").

Per "*utenti automatici*" s'intendono gli utenti che si sono

trasferiti ad un particolare recapito senza avere un contratto e per i quali vige la presunzione che abbiano sottoscritto un contratto con noi ai sensi della *relativa normativa*.

Per "*distributore*" s'intende il soggetto titolare o responsabile della gestione del sistema di distribuzione, attraverso il quale l'energia viene erogata al vostro *recapito*.

Per "*emergenza*" s'intende un caso *d'emergenza* o un intervento sul mercato o un provvedimento che imponga la sospensione, la riduzione o l'interruzione a causa dell'effettivo o imminente verificarsi di un fatto che in qualsiasi modo metta a repentaglio o minacci di mettere a repentaglio l'igiene o la sicurezza di qualsiasi persona o che distrugga, danneggi o minacci di distruggere o danneggiare qualsiasi bene o qualsiasi cosa che noi, il distributore, *l'ente competente* per la normativa o qualsiasi authority ai sensi della *relativa normativa* consideri, a propria assoluta discrezione, un'emergenza.

Per "*energia*" s'intende gas, energia elettrica o entrambe, a seconda di cosa vi eroghiamo.

Per "*causa di forza maggiore*" s'intende qualsiasi fatto indipendente dalla volontà dell'una o dell'altra parte.

"*MIRN*" è il numero di riferimento di installazione per contatori del gas.

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

"*ESC*" è la sigla di Essential Services Commission, la commissione dei servizi essenziali.

Per "*relativa normativa*" s'intendono leggi, regole, regolamenti, linee guida, licenze o codici, compreso il *Retail Code* e simili norme, che disciplinano i rapporti tra le parti e il settore energetico del Victoria, con periodiche variazioni o emendamenti.

Per "*regolatore*" s'intende qualsiasi organo alle cui direttive o richieste noi o altre parti siamo tenuti ad adempiere ai sensi della *relativa normativa*.

Per "*Retail Code*" s'intende l'Electricity Retail Code o il Gas Retail Code (rispettivamente Codice della vendita al dettaglio di energia elettrica e Codice della vendita al dettaglio di gas) (o entrambi) a seconda del tipo di energia che vi eroghiamo. Il *Retail Code* è formulato dall'*ESC* e viene emendato periodicamente.

Per "*recapito per l'erogazione*" s'intende il recapito presso il quale avete concordato ai sensi della *relativa normativa* di acquistare energia da noi o per il quale vige una presunzione in tal senso.

Per "*Utente fisso*" s'intende una persona che accetta un'offerta fissa avanzata da noi ai sensi della *relativa normativa*.

Per “*data di decorrenza*” s’intende la data in cui le presenti condizioni sostituiscono le condizioni attualmente in vigore per la vendita e l’erogazione di *energia*, oppure, nel caso di un nuovo utente, la data in cui il presente contratto acquista efficacia nei seguenti modi:

- (a) Per i nostri attuali utenti di energia elettrica, le presenti condizioni entreranno in vigore a partire dal 1° gennaio 2002;
- (b) Per i nostri attuali utenti di gas, le presenti condizioni entreranno in vigore a partire dal 2 luglio 2002;
- (c) se siete nuovi utenti di *energia*, in quella delle seguenti ipotesi che si verifica per ultima:
  - (i) data in cui avete sottoscritto il presente contratto;
  - (ii) qualsiasi *data specifica di decorrenza* concordata con noi; oppure
  - (iii) data in cui il vostro *NMI* o *MIRN* è stato trasferito a noi; e
- (d) se siete *utenti automatici*, la data in cui si presume che abbiate sottoscritto il presente contratto ai sensi della *relativa normativa*.

Per “*TXU*”, “*noi*”, “*nostro*”, “*nostri*”, o “*da parte nostra*” s’intende la TXU Pty Ltd o la TXU Electricity Limited (a seconda dei casi).

Per “*voi*” (o “*vostra*”) s’intende la persona che ha accettato (o che si presume abbia accettato) il presente contratto, tra cui versioni precedenti del contratto stesso, e voi siete un utente presunto, un utente automatico o un utente fisso premesso che:

- se siete un utente di energia elettrica, dovete consumare meno di 160 MWh all’anno;
- se siete un utente di gas, (diverso da un utente presunto) dovete consumare meno di 5TJ di gas all’anno; oppure
- se siete un utente di gas presunto, dovete consumare meno di 10TJ di gas all’anno.

Nel presente contratto, salvo sia altrimenti richiesto dal contesto:

- (a) le intestazioni hanno scopo di convenienza soltanto e non incidono sulla interpretazione di qualsiasi parte del presente contratto;
- (b) i termini che usano il singolare comprendo il plurale, e viceversa;
- (c) una espressione che indichi una persona fisica include anche società, società di fatto, enti fiduciari, joint venture, associazioni, imprese o altre persone giuridiche e qualsiasi organo della pubblica amministrazione e viceversa e gli esecutori, amministratori, successori, sostituti di tale persona (tra cui persone nominate a mezzo di novazione) e aventi diritto;
- (d) altre forme lessicali e grammaticali di un termine o di una espressione definite nel presente contratto, hanno un significato equivalente;
- (e) un fatto che ai sensi di una condizione del presente contratto deve verificarsi entro un determinato giorno che non sia un giorno feriale, può verificarsi il successivo giorno feriale o entro tale giorno;
- (f) non siamo in grado di allacciare, interrompere o riallacciare al sistema di distribuzione del *distributore*, il sistema esistente presso il vostro *recapito per l'erogazione*. Il richiamo contenuto in una condizione contenuta nel presente contratto ad un allacciamento, un’interruzione o

un riallacciamento da parte nostra avente per oggetto la vostra utenza, deve essere interpretato in conformità al Retail Code;

- (g) il richiamo a qualsiasi parte contrattuale, authority, contratto, documento, legge, regolamento, codice o simili atti comprende il successore di tale persona, di tale authority o di tale soggetto;
- (h) se l’utente è costituito da più di una persona fisica, ciascuna persona è vincolata in solido dagli obblighi previsti dalle condizioni del presente contratto; e
- (i) nei casi in cui il presente contratto ci impone o ci consente di compiere un atto o di usare informazioni riservate, possiamo compiere tale atto o usare le informazioni riservate mediante un rappresentante, un appaltatore o una impresa associata.

## A chi rivolgersi per maggiore assistenza

TXU Retail	Elettricità	Gas
Servizio agli utenti e informazioni sulle bollette:	133 466	132 082
Informazioni su entrambi i prodotti energetici della TXU:	1300 661 919	
Erogazione e manutenzione (24 ore su 24):	131 799	132 083
Servizio telefonico interpreti:	131 450	131 450
TTY (per utenti audiolesi):	1300 368 536	1300 368 536
Per trovare l’azienda di fornitura della rete:	133 466	132 082

### Energy and Water Ombudsman of Victoria

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

### Essential Services Commission

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

### Sustainable Energy Authority of Victoria

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

### Department of Human Services

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

<sup>1</sup> Cinque giorni feriali per contratti in materia di attivazione, disattivazione o installazione di un punto di erogazione.

<sup>2</sup> Diversi da *utenti presunti*.

<sup>3</sup> Salvo se sfrattati o costretti ad andarsene, nel qual caso la vostra responsabilità cessa non appena ce lo comunicate.

<sup>4</sup> Italiano, greco, cinese e macedone.