

Производи и услуги на компанијата TXU

Во дополние на прашањата за гас и струја, прашајте не за ...

Планови за подобро користење на енергија во вашиот дом

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

Планови за подобро користење на енергија за бизнис

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

Планови за плаќање сметки

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

Еколошки производи

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

Услуги на компанијата TXU

TXU Electricians™
TXU Plumbers and Gas Fitters

TXU Pty Ltd ABN 99 086 014 968

Level 33, 385 Bourke Street
Melbourne VIC 3000

Информации во врска со гас: 132 082

Информации во врска со струја: 133 466

Информации за двојно гориво: 1300 661 919

www.txu.com.au

TXU Pty Ltd е снабдувач на електрична енергија како агент на TXU Electricity Ltd, со австралиски даночен број ABN 91 064 651 118 F/TXU 04060 CCE6. Мај 2002 година



Што можеме да сториме едни за други?

Правилник за клиентите во малопродажба на енергија на TXU



Взаемни обврски

Добредојдовте во вашиот TXU Retail Energy Customer Charter (Правилник за клиентите во малопродажба на енергија на TXU). Во оваа брошура на едноставен јазик ги изнесуваме обврските кои ние ги имаме кон вас, нашите клиенти. Во неа се е објаснето, почнувајќи од тоа како вие ќе ги добивате вашите сметки, па се до тоа како можете да добиете совети во врска со штедењето на енергија. Во брошурата, исто така, се објаснува какви се вашите обврски кон нас, од тоа како да ни овозможувате лесно да доаѓаме до вашиот струјомер/гасомер, па се до тоа како да не известите ако ја смените адресата на која живеете.

Накратко, во брошурата се објаснува под кои услови се согласуваме да ве снабдуваме со енергија.

Бидејќи *ние* ве снабдуваме и со гас и со електрична енергија, овој Energy Customer Charter се однесува на двата вида на енергија. Означеното квадратче подолу покажува дека оваа верзија на Energy Customer Charter, која ја подготвивме за вас, се однесува на видот на енергија со кој ве снабдуваме, т.е. на електрична енергија, гас или на двата вида на енергија. Затоа, секаде каде што се споменува енергија, тоа се однесува на видот што е означен во квадратчето подолу.

| | | |
|--------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| TXU Гас | TXU Електрична енергија | TXU Гас и TXU Електрична енергија |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ако *имате* прашања во врска со информациите во овој Energy Customer Charter, или како *можеме да ви* помогнеме да ги задоволите *ваши*те потреби за *енергија* на некој друг начин, ве молиме, не се двоумете и телефонирајте ни.

Верзијата на TXU Retail Energy Customer Charter на англиски јазик е единствената веродостојна и законски важечка верзија на тој документ. Преведената верзија е наменета клиентите да ја користат само како прирачник и не може да се потпрат на неа при било какви правни постапки.

Што има во TXU Retail Energy Customer Charter?

| | |
|--|-------------|
| Која е компанијата TXU? | страница 4 |
| Кога почнува да важи овој договор? | страница 4 |
| Колку треба да платите и кога? | страница 4 |
| Исклучување и повторно вклучување | страница 7 |
| Како да го прекинете овој договор? | страница 8 |
| Други обврски | страница 9 |
| Што да правите ако не се задоволни? | страница 10 |
| Како да го одржувате вашиот струјомер/гасомер во добра состојба? | страница 11 |
| Дали може да се измени овој договор? | страница 12 |
| Во кои случаи не сме одговорни? | страница 12 |
| Други важечки правила | страница 14 |
| Договори со клиенти | страница 15 |
| Дефиниции на термините што се користат во овој договор | страница 16 |
| Каде да се обратите за повеќе помош? | страница 19 |

Која е компанијата TXU?

Ние сме една од најголемите компании за снабдување со енергија, во сопственост на инвеститори, која опслужува над единаесет милиони клиенти низ светот. *Работиме* во Европа (вклучувајќи ја и Велика Британија), Америка и Австралија. Во 1995 година, ја *куливме* компанијата за снабдување со електрична енергија, Eastern Energy, а во 1999 година, компанијата од Викторија за снабдување со природен гас, Kinetik Energy/Westar. Исто така, го изградивме системот TXU Gas Storage (TXU Систем за складирање на гас) со кој се обезбедува довод на гас за сите Викторијци. Денес, сите овие компании се здружени во една и работат под името *TXU*.

Која е разликата меѓу Energy Retailer (Малопродажна компанија за енергија) и Network Provider (Компанија за дистрибуција на енергија)?

Индустријата за *енергија* се менува, со воведување на избор на малопродажни компании за *енергија* за потрошувачите на енергија во Викторија, и тоа во фази.

Традиционално, клиентите купуваа електрична енергија од една назначена компанија во нивната област. Оваа компанија не само што управуваше со електричните столбови и кабли, или цевки за довод на гас, надвор од *вашиот* имот (дистрибутер), туку, исто така, ви ја продаваше *енергијата* (малопродажба).

Иако, со воведувањето на конкуренција во малопродажбата, *ќе можете* да ја смените малопродажната компанија од која купувате *енергија*, *вашиот* дистрибутер ќе продолжи да ги одржува електричните столбови и кабли, или цевките за довод на гас, во вашата област, и ќе продолжи да биде одговорен редовно и квалитетно да ве снабдува со енергија.

Дел 1: Кога почнува да важи овој договор?

Овој договор почнува да важи на *назначениот датум* и за тековните потрошувачи, ќе ги замени условите според кои тековно се снабдуваат со енергија.

Дел 2: Колку треба да платите и кога?

Вашите обврски за плаќање

Ние ќе ви продаваме и наплаќаме за *енергијата* и за други услуги во врска со тоа, и ќе го организираме доводот на *енергија* на *адресата што ќе ја назначите*. Вие ќе плаќате за *енергијата* и другите услуги што ќе ги добивате според соодветните тарифи што важат за *вас*. Вкупниот износ што го должите, вклучувајќи го данокот GST, ќе треба да го платите во рок од 12 работни дена од датумот што е прикажан на сметката.

Вие исто така мора да ни платите за сите *дополнителни малопродажни трошоци*, сите парични износи кои се дозволени и кои треба да се платат според овој договор, или за сите други производи или услуги што ќе ги добиете од нас, како и за сите трошоци кои ќе ги бара *дистрибуторот* во врска со *енергијата* со која ве снабдува.

На сметката ќе ви ги доставуваме податоците како што се бара според *Retail Code (Правилник за малопродажба)* (во согласност со договорот што го склучивте со нас),

вклучувајќи специфицирани податоци за трошоците, износот што треба да го платите, рокот до кога треба да платите, телефонските броеви на кои можете да добиете информации во врска со начинот на кој се наплаќа и во врска со плаќањето, како и телефонските броеви на кои можете да пријавите дефекти или да се јавите во итни случаи. Исто така, на сметката ќе вклучиме и графикон колку енергија трошите до тој степен до кој имаме податоци.

Како се одредува тарифата по која ќе плаќате?

Ние ќе ви наплаќаме според тарифата која одговара на *вашата* потрошувачка, а која сме ја објавиле и одредиле, или ќе ви го наплаќаме износот за кој посебно се договоривте со нас. Колку ќе изнесува тарифата по која ќе плаќате зависи од тоа за што ја користите енергијата. Енергија не може да користите за други намени. Може да ви побараме да плаќате по друга тарифа која ќе одговора на намената за која користите енергија, или може ретроспективно да ве префрлиме на друга тарифа ако не сте не известиле дека енергијата ја користите за друга намена. Тарифите може да се менуваат повремено, ако тоа го дозволуваат *прописите*. *Ние* ќе ве известиме ако ја измениме тарифата по која ви наплаќаме.

Колку често ќе добивате сметка?

Сметка ќе ви испраќаме барем еднаш на три месеци. Вие имате право да склучите договор со нас да ги плаќате сметките во редовни циклуси пократки од 3 месеци. Ова може да се направи само со *ваша* согласност, а може да значи наплатување на дополнителните трошоци на *вашата* сметка.

Ќе ви овозможиме да плаќате во скратени циклуси само во согласност со *прописите*.

Како можете да ја плаќате сметката за потрошена енергија?

Ќе ви понудиме различни начини на кои ќе можете да плаќате, на пример, можете да плаќате во Australia Post (Австралиската поштенска служба), да ни испратите чекови, или да организирате директно одбивање на износот што треба да го платите од вашата банковна сметка. Пред да можете да го користите методот на плаќање со директно одбивање, мора да пополните барање. Во барањето треба да назначите колкави износи да ви се одбиваат, датумот кога сакате да се врши директното одбивање и колку често, и како можете да прекинете со овој начин на плаќање. Можеме да ви понудиме и други методи на плаќање. Ве молиме, за повеќе поединости проверете на *вашата* сметка.

Дали може вашата сметка повторно да се разгледа?

Ако се сомневате во точноста на износот на сметката, *ние* повторно ќе ја разгледаме без да ви наплатиме за тоа. Додека сметката повторно се разгледува, мора да го платите делот од сметката за кој се согласуваме, или да платите износ што ќе биде еднаков на просекот од сметките што сте ги плаќале во изминатите 12 месеци (ќе го платите *помалиот* износ). Исто така, во иднина ќе мора да продолжите да ги плаќате сметките што ќе ви доаѓаат, додека *вашата* сметка се разгледува. Ако сметката не е точна, тогаш ќе ја поправиме. Ако оваа сметка е точна, тогаш мора да ја платите.

Ако сме ви наплатиле помалку отколку што треба, ќе ви го доставиме износот што го должите и објаснувањето за тоа на новата сметка. Ќе побараме да ни ја платите само разликата од износот што помалку сме ви го наплатиле, и тоа според *прописите*. Меѓутоа, ако сте плаќале помалку заради измама/малверзација од *ваша* страна, имаме право да бараме да ни го платите полниот износ.

Ако на некоја сметка ви наплатиме повеќе отколку што треба, ќе ви ги вратиме парите во согласност со *прописите*.

Како ја пресметуваме вашата сметка?

Сметката ќе ви ја пресметаме врз основа на мерењето на *вашиот* струјомер/гасомер, или врз основа на процена во согласност со *прописите*. Меѓутоа, ќе ги вложиме сите напори да го прочитаме *вашиот* струјомер/гасомер барем еднаш на секои 12 месеци.

Ако извршиме проценка колку ќе изнесува вашата сметка и после тоа добиеме точно читање на струјомерот/гасомерот, ќе ја поправиме сметката ако тоа е потребно според *прописите*.

Дали треба да се плати сигурносен аванс?

На приватните лица може да им побараме да платат сигурносен аванс според *прописите* ако:

- се уште *должат* пари од претходната адреса на која живееле;
- во последните две години *незаконски* користеле енергија;
- нивната кредитна способност не е задоволителна и, кога им било понудено, не прифатиле план за плаќање на рати; или
- одбиле да ни покажат прифатлива легитимација за идентификација, како што е одредено со *прописите*.

На деловните клиенти може да им побараме да платат аванс според *прописите* ако:

- имаат незадоволителна евиденција за плаќање на сметките за потрошена *енергија*; или
- имаат незадоволителна кредитна способност.

Ако не го платите сигурносниот аванс на *наше* барање, тогаш може да ви го исклучиме доводот на *енергија*.

Кога ќе ви го вратиме сигурносниот аванс?

Ќе ги користиме авансот и насобраната камата за да ги наплатиме неплатените сметки ако сме ви ја исклучиле струјата/доводот на гас и ако немате право на повторно вклучување, или ако се иселите од *адресата на која ве снабдуваме со енергија*, ако побарате исклучување или ако побарате да се префрлите со некоја друга компанија за малопродажба на енергија.

Ако престанете да бидете *наш* клиент на дадената адреса и сакате да ја финализирате *вашата* сметка, тогаш авансот и насобраната камата ќе се употребат за подмирување на последната сметка.

Сигурносниот аванс и насобраната камата ќе ви ги вратиме во согласност со *прописите*.

Како ја проверуваме кредитна способност и ги наплаќаме долговите?

Можеби ќе треба да извршиме проверка на вашата кредитна способност и да ги употребиме добиените

податоци за да одредиме колку сте платежно способни. Постапките што ги користиме за одредување на кредитната способност и наплаќање на долгови се во согласност со *прописите*. Според *прописите*, можеби ќе треба да ја пријавиме задоцнетата исплата во агенцијата за пријавување кредити.

Ние нема да отпочнеме судска постапка за да ги добиеме парите што ни ги должите ако веќе ни плаќате како што сме се договориле. Во случај да не можеме да го наплатиме износот заради тоа што на вашата сметка нема доволно пари, тогаш ќе треба вие да ни го исплатите, заедно со дополнителна казна.

Дел 3: Исклучување и повторно вклучување

Зошто би ве исклучиле?

Компанијата *TXU* или *вашиот дистрибутер* може да ви го исклучат доводот на *струја/гас* заради некоја од долунаведените причини, меѓутоа, прво треба да ги следиме правилата што се одредени со *прописите*. *Вие*, исто така, можете да побарате да прекинат да ве снабдуваат со *струја/гас* на *адресата што сте ја доставиле*.

Ако имате проблеми да ја платите сметката до датумот одреден за тоа, мора веднаш да ни телефонирате. Нема да ве исклучиме заради тоа што не сте ја платиле сметката пред да ве известиме најмалку седум работни дена однапред и:

Во случај на приватни лица, пред:

- да ви понудиме план за плаќање на рати или да го организираме плаќањето на некој друг начин;
- да ви дадеме информации за попустите што ги финансира владата, вклучувајќи ја програмата Utility Relief Grant Scheme (Програма за доделување помош за полесно плаќање на комунални услуги); и
- да ви дадеме формулар за пријавување, на ваше барање.

Во случај на деловни клиенти, пред:

- да ви понудиме да ви го продолжиме периодот за плаќање, што може да вклучува и плаќање на дополнителна такса.

Без разлика на сите други работи кои се изнесени во овој договор, можеме да ви го исклучиме или прекинеме доводот на *струја/гас* заради следните причини:

- за неплаќање според *прописите*;
- ако не ни овозможите пристап до струјомерот/гасомерот, како што е одредено со *прописите*;
- заради здравствени и безбедносни причини;
- за одржување;
- во *вонредна состојба*;
- по упатство или барање на *управниот орган кој ги регулира прописите*;
- ако користите *струја/гас* на начин кој не е одреден со *прописите*;
- ако сте обврзани, меѓутоа не успеете да дадете сигурносен аванс; или
- ако се прекине овој договор и ако ние имаме право тоа да го сториме според *прописите*.

Дали постојат ситуации кога не може да ве исклучиме?

- ако *вие*, или некој кој живее со вас, зависи од апарат за одржување во живот или заради оправдани здравствени причини,
- ако *вашата* формална жалба што сте ја упатиле до Energy and Water Ombudsman of Victoria (Правобранител на Викторија за спорни прашања во врска со енергија и вода), која директно се однесува на причината за исклучување, и понатаму останува нерешена,
- ако се уште не е донесена одлука по вашата молба за Utility Relief Grant,
- кога нема да ни платите за други работи, не за *струја/гас*,
- после 2 часот попладне од понеделник до четврток (или 3 часот попладне за деловни клиенти), во петок, за викенд, државен празник, или еден ден пред државен празник, освен во случај кога станува збор за планиран прекин или заради други причини според барањата на *вашиот дистрибутер*.

Ако ве исклучиме, кога повторно ќе ве вклучиме на доводот за струја/гас?

На *адресата што сте ја доставиле за довод со струја/гас*, обично повторно ќе ве вклучиме на или пред следниот работен ден откако:

- ќе ја платите вашата сметка, или откако ќе склучите договор со *нас* како да ја платите; или
- на некој друг начин ќе се отстрани причината заради која сме ве исклучиле.

За повторното вклучување може да ви наплатиме. Ако ни телефонирате до 3 часот попладне во работен ден, *струјата/гасот* повторно ќе ги вклучиме на *вашата адреса* истиот ден. После 3 часот попладне и пред 9 часот навечер во било кој работен ден, се уште ќе може повторно да ви ја вклучиме *струјата/гасот* истиот ден по цена за повторно вклучување после работно време.

Дел 4: Како да го прекинете овој договор

Дали постои 'cooling off period' (период кога можете да се предомислите)?

За постоечките клиенти и т.н. '*deemed*' или '*default*' клиенти не важи 'cooling off period'.

За новите клиенти, откако ќе го склучите овој договор, имате право да го прекинете на писмено во рок од 10 работни дена.¹ Ако во тој период сте користеле *струја/гас* или други услуги, тогаш ќе треба да ни платите за тоа.

Како вие можете да го прекинете овој договор?

За да го прекинете овој договор, треба да не известите на писмено 28 дена однапред, освен ако за тоа сме се договориле поинаку.² Ако сте склучиле договор да купувате *струја/гас* за некој минимален период, тогаш, ако сакате порано да го прекинете договорот, ќе треба да ни платите дополнителна такса која се користи во малопродажбата, освен кога сте спречени тоа да го сторите заради *прописите*.

Ако сакате да се префрлите со друга компанија, овој договор ќе важи се додека завршите со преносот.

Како ние можеме да го прекинеме овој договор?

Ние можеме веднаш да го прекинеме овој договор ако, откако сте го прекршиле, сме ве исклучиле и повеќе немате право повторно да ве вклучиме, или тоа можеме да го направиме во согласност со условите на посебниот договор што сме го склучиле со вас, или ако тоа го дозволуваат *прописите*, со писмено известување 28 дена однапред.

За клиентите за кои се смета дека автоматски го склучиле овој договор како веќе утврдено (*deemed*), договорот исто така ќе престане да важи ако според *прописите* се смета дека повеќе не сте автоматски обврзани со него.

Кои се последиците од прекинувањето на овој договор?

Според овој договор, ние нема да бидеме обврзани да ви продаваме *струја/гас*, меѓутоа, *вие* ќе треба да ги исплатите сите заостанати долгови. Со прекинувањето на договорот не се менуваат правата и обврските кои важеле при прекинувањето, а исто така продолжуваат да важат и другите одредби. На пример, *вие* и понатаму ќе треба да ни овозможите да имаме пристап до просториите на *адресата на која ве снабдуваме со струја/гас* за да можеме непречено да го отстраниме струјомерот/гасомерот.

Што треба да знаете ако се иселувате од адресата на која ве снабдуваме со струја/гас?

Мора да ни дадете известување и адреса на која ќе можеме да ја испратиме последната сметка, и тоа најмалку 3 работни дена пред да се иселите.³ Ако не не известите навреме, *вие* и понатаму ќе бидете обврзани да платите за потрошената *струја/гас* за 3 работни дена откако ќе ни го дадете бараното известување, или се додека некој друг не склучи договор за снабдување на просториите на *доставената адреса* со *струја/гас*. Можеме да ви понудиме да извршиме пренос на овој договор на *новата адреса* на која ќе ве снабдуваме со *струја/гас*.

Отако ќе извршиме пренос на договорот, или при исклучување (под услов овој договор да се прекинува), нема да има потреба да продолжите да плаќате за *струјата/гасот* со која/кој во иднина ќе се снабдуваат просториите на *назначената адреса* во овој договор.

Дел 5: Други обврски

Кои се вашите други обврски?

Вие треба:

- да поднесете молба за снабдување со *струја/гас*,
- да ги плаќате сите сметки, вклучувајќи ги сметките за вклучување и повторно вклучување, до датумот одреден за тоа;
- да ни дадете прифатлива легитимација, податоци како да стапиме во врска со вас, и податоци за сопственикот на имотот или агентот што ги води работите околу имотот, ако ги изнајмувате просториите на *адресата која сте ни ја доставиле за снабдување со струја/гас*;
- да ни ги дадете потребните податоци за да можеме да ја приклучиме *струјата/гасот* на *вашата адреса*;
- колку што можете побрзо да ни кажете ако дојде до измена во податоците како да стапиме во врска со вас;
- да ни кажете ако некое друго лице е одговорно да плати за *струјата/гасот*; и

- да осигурате да не користите повеќе *струја/гас* во просториите на *адресата на која ве снабдуваме*, отколку што тоа го дозволува *дистрибутерот*.

Какви информации можете да барате дополнително?

Ако го контактирате нашиот центар за услуги за клиенти, ќе можете да добиете:

- информации во врска со струјата/гасот со кои ве снабдуваме;
- сметки и информации како можете да плаќате;
- типични трошоци за работење на апаратите во домаќинството;
- колку *струја/гас* трошите и како да заштедите пари на сметките за *струја/гас*;
- крупно печатен кус преглед на договорот што сте го склучиле со *нас*; (Верзија на англиски јазик)
- кус преглед на договорот што сте го склучиле со *нас* на странски јазик*;
- примерок од *Retail Code*, вклучувајќи крупно печатени верзии; (Верзија на англиски јазик)
- совети во врска со одредувањето на цените;
- преглед на сметките што сте ги платиле за услугите на *вашата адреса* во последните две години (за дополнителни или повеќекратни барања може да ви наплатиме);
- услуги на преведувач;
- информации каде можете да се обратите ако сакате да добиете независни совети за финансии;
- информации за попустите што им се достапни на приватните лица;
- совети за поефикасно користење на *струја/гас*;
- ценовник со *нашите* објавени тарифи;
- *нашите дополнителни цени на мало*;
- информации за цените што ги наплаќа дистрибутерот; и
- информации за цените на *нашите* договори на пазарот.

Каква помош ви нудиме при плаќањето на сметките?

Како приватно лице, имате право:

- да се земат предвид *вашата* финансиска ситуација и тешкотиите со кои се соочувате кога ќе се договарате за план да плаќате на рати или за некој друг начин на плаќање;
- по барање, да добиете кус преглед за тоа како се оценети *вашата* финансиска ситуација и платажната способност;
- на услуги кои ќе ви го олеснат плаќањето на сметките за *струја/гас* - ви нудиме различни начини на кои можете да плаќате и планови за плаќање на рати со кои се земаат предвид вашите потреби за *струја/гас* и вашата способност да ги плаќате сметките;
- да добивате информации како да стапите во врска со некој независен советник за финансии;
- на проверка колку *струја/гас* трошите во вашиот дом (оваа услуга може да се наплати);
- да добиете информации за програмата Utility Relief Grant Scheme која ја спроведува Department of Human Services (Одделот за општествени служби); и
- на информации во врска со попустите за користење на *струја/гас* во зима, кои ги финансира владата.

Дел 6: Што да правите ако не сте задоволни

Ние се трудиме да осигураме да не се појават проблеми. Добра вест е што кога ќе се појават проблеми, користиме јасен и едноставен начин да ги решиме. Сакаме да ни кажете за *вашиот* проблем и ќе ги преземеме сите мерки да го решиме веднаш при *вашето* прво јавување. После тоа, ќе продолжиме да работиме со *вас* на решавањето на проблемот се додека да бидете задоволни.

Ако не успееме во тоа, тогаш ќе ве упатиме до нашиот Customer Relations Unit (Оддел за врски со клиенти), каде што *вашиот* случај ќе се разгледа и ќе бидете известени за одлуката. Некои работи, на пример, проблеми во врска со квалитетот на доводот на струја/гас, ќе мора да се упатат до *дистрибутерот* и нивното решавање може да трае подолго заради тоа што се од техничка природа. Ние ќе ве известиме ако постои веројатност за значително доцнење при разгледувањето на *вашиот* проблем, ќе ви дадеме поединости кога очекувате да најдеме решение и како да ни се обратите во меѓувреме.

Во секој случај, прво треба да зборувате со *нас*. Со тоа се забрзува решавањето на проблемите и се овозможува тие навремено да се разгледаат, и ни овозможува да направиме подобрувања од кои ќе имаат корист сите наши клиенти. Во случај и понатаму да не сте задоволни, можете да го упатите *вашиот* проблем на разгледување - бесплатно - до Energy and Water Industry Ombudsman Victoria (EWOV), програма за независно решавање на проблеми, во чие основање учествувавме и *ние*.

Дел 7: Како да го одржувате вашиот струјомер/гасомер во добра состојба

Што правиме за да ве приклучиме на довод за струја/гас?

Ако сте поднеле молба за приклучување на доводот за струја/гас, тогаш ќе го замолиме *вашиот* дистрибутер да ве приклучи на *адресата што сте ја доставиле* колку што може побргу.

Што претставуваат вашите 'NMI' и 'MIRN' броеви?

Вашите 'NMI' и 'MIRN' се единствени броеви кои се однесуваат на вашиот имот и кои се користат при поединечното означување на *вашиот* струјомер и гасомер. Ако ја смените малопродажната компанија која ве снабдува со струја/гас, тогаш мора да го наведете вашиот 'NMI' или 'MIRN' број. Броевите можете да ги најдете на сметката за струја/гас.

Што треба да правите ако мислите дека вашиот струјомер/гасомер е расипан?

Можете да не замолиме да го провериме струјомерот/гасомерот на *адресата на која ве снабдуваме со струја/гас*. Ако струјомерот/гасомерот мери точно во согласност со прописите, тогаш ќе ви наплатиме за проверката.

Што треба да знаете за пристапот до имотот и обврските околу струјомерот/гасомерот?

Ние мора да имаме безбеден, погоден и непречен пристап

до *вашите* простории за да можеме да го прочитаеме, поставиме, извадиме или провериме струјомерот/гасомерот, да го вклучиме или исклучиме доводот на *струја/гас*, да ја прегледаме или провериме инсталацијата за *струја/гас*, да ги поткастриме или расчистиме растенијата, да извршиме поправки или заради одржување. Нашите претставници мора секогаш да носат официјална легитимација било со себе, во рака или на *облеката* што ја носат и, ако побарате, да ви ја покажат.

Ако во просториите на *адресата на која ве снабдуваме со струја/гас* има работи што можат да бидат опасни, должни сте да не известите и да преземете мерки да ја сведете на минимум опасноста на која би се изложили *нашите* претставници. Мора да внимавате струјомерот/гасомерот да не биде изложен на опасност и никој да не се плетка околу него. Вие не го поседувате струјомерот/гасомерот ниту било кој друг дел од инсталацијата за довод на *струја/гас*.

Дел 8: Може ли да се измени овој договор?

Ако побарате, ќе ви дадеме информации за цените што можеме да ви ги понудиме во согласност со *прописите*. Цените можеме повремено да ги менуваме во согласност со *прописите*, а за тоа претходно ќе ве известиме.

Можеме да се согласиме со вас да користиме некоја друга верзија на овој стандарден договор под услов да добиеме јасна и информирана согласност од *вас*. Ако го склучиме овој договор во некоја друга верзија со *вас*, тогаш на писмено ќе ви доставиме поединости за тоа.

Во секој случај, овие услови може повремено да се менуваат, откако ќе ги објавиме во владиниот службен весник како што тоа се бара со *прописите* (откако ќе добиеме согласност од *Комисијата за неопходни услуги - ESC*). Ако дојде до тоа, измените ќе почнат да важат од датумот што е одреден во објавената измена на договорот. Ние ќе осигураме да ве известиме за било какви измени.

Дел 9: Во кои ситуации не сме одговорни?

Потврдувате дека квалитетот, фреквенцијата и непрекинатиот довод на *струја/гас* зависат од различни фактори, кои не можеме да ги контролираме, како што се незгоди, временските прилики и постапки на трети лица, т.е. други клиенти, производители и *управни органи*.

Потврдувате дека *струјата/гасот* со кои ве снабдуваме се од таква природа така што не можеме да ви го гарантираме квалитетот, фреквенцијата или непрекинатиот довод. Исто така, потврдувате дека овој договор не го менува или исклучува правото на ослободување од обврска, ограничување на одговорноста, или плаќање на оштета, кое може да биде одредено со *прописите*.

Варијациите во напонот се карактеристика својствена на доводот на струја, вклучувајќи ги ненадејното намалување на напонот, познато како 'dip', или покачувањето, познато како 'spike', и тие не можат целосно да се спречат. Варијациите во напонот можат да бидат надвор од опсегот на напонот што го издржуваат апаратите во домаќинството и можат да ги оштетат.

Ако сте деловен клиент, мора да преземете разумни мерки на претпазливост за да можете на минимум да ја намалите опасноста за загуба или оштетување на *вашата* опрема, простории или бизнис, до кои може да дојде како последица на лошиот квалитет, фреквенцијата или прекините во доводот на *струја/гас*.

Ако претрпите било каква загуба, оштетување или штета како последица на варирањето во напонот, можете да добиете оштета од *вашiot дистрибутер* (за повеќе информации видете во Distribution Charter (Правилникот за дистрибуција)).

Освен тоа, *нашата* одговорност кон вас во случај да прекршиме некој од условите или гаранцијата според Trade Practices Act (Закон за деловно работење) и Goods Act (Закон за стока), колку што тоа тие го дозволуваат, е ограничена (по *наш* избор) на следните работи: ако станува збор за производи, да ви го замениме, да ве снабдиме со ист производ или да ви ги исплатиме трошоците што ќе ги имате за да се снабдите со ист производ. Во случај на услуга, повторно ќе ви ја дадеме услугата или ќе ви ги исплатиме трошоците што ќе ги имате за да можете повторно да ја добивате услугата.

Кога можеме да бараме оштета од вас?

Ако го прекршите овој договор или ако се однесувате несовесно, тогаш мора да ни платите оштета, и тоа максималниот износ кој имаме право да го добиеме како оштета според обичајното право (вклучувајќи ги законите кои го дополнуваат), или според законикот кој се однесува на прекршокот што ќе го направите или на *вашата* несовесност.

Кој одговара ако се случи нешто по виша сила?

Под *настан што се случува по виша сила* се подразбира настан кој во разумни граници е надвор од *наша* и *ваша* контрола (како на пример, незгода, суша, или некоја друга работа која не може да се избегне) и заради кој *ние* или *вие* го прекршуваме овој договор (на пример, можеби не можеме да ве снабдуваме со *струја/гас*, или можеби *вие* не можете да користите *струја/гас*).

Ако се случи нешто по виша сила,

(а) тогаш странката не го прекршува овој договор заради неисполнување на обврските како последица на *настанот што се случил по виша сила* се додека тој трае.

(б) тогаш засегнатата странка мора веднаш да ја извести другата странка за каков *настан по виша сила* станува збор, колку долго се очекува тој да трае, и на кој начин тој настан ќе придонесе да се прекрши овој договор. Засегнатата странка мора исто така да ги вложи сите напори да ги отстрани, надмине или намали на минимум последиците од *настанот што се случил по виша сила* (иако ниту *ние* ниту *вие* сме должни да го решиме работниот спор, ако *настанот се случил по виша сила*).

Ако последиците од *настанот што се случил по виша сила* се широко распространети (на пример, ако не можеме да организираме да снабдуваме многу од нашите клиенти со *струја/гас*), навремено ќе ве известиме за тоа и ќе ви овозможиме да ги добиете потребните информации преку нашата телефонска служба која работи 24 часа, и тоа во рок од 30 минути откако сме биле известени за настанот што се случил по виша сила, или колку што е тоа практично изводливо.

Дел 10: Други важечки правила

Дали постојат други правила кои важат за овој договор?

За овој договор важат сите *прописи*, и *вие* и *ние* се согласуваме да ги почитуваме сите барања според *прописите*, со исклучок на работите кои сме ги измениле во *вашиот* договор со *нас*, кои се во согласност со *прописите*. *Вие* сте должни да соработувате со *нас* и *дистрибутерот* за да ни овозможите да ги применуваме нашите овластувања, права и обврски според овој договор или според *прописите*.

Посебно, во *Retail Code* (Правилникот за користење енергија во малопродажба) се изнесени *нашите* обврски кон вас, како и *вашите* обврски кон нас. За овој договор важат минималните барања што се одредени со правилникот *Retail Code*, и измените ќе се вршат автоматски. Тоа значи дека треба да се смета дека договорот е изменет за да може да ги одразува измените кои повремено се јавуваат во правилникот *Retail Code*. Овој договор не може да му противречи на правилникот *Retail Code*, и ако тоа се случи, соодветниот услов ќе биде неважечки, а на негово место ќе важи условот што е утврден со правилникот *Retail Code*. Ако побарате, ќе ви дадеме бесплатен примерок од правилникот Retail Code.

Што се случува ако имате посебни медицински потреби?

Ако *вам* или на некој што живее со вас му е потребен апарат за одржување во живот, кој е одобрен за употреба, или ако *адресата на која ве снабдуваме со струја/гас* е заведена како адреса за која не важат вообичаените правила заради одредени здравствени потреби, тогаш посебно ќе организираме да не дојде до исклучување на доводот на *струја/гас* и да бидете известени однапред за било каков планиран прекин.

Дали ги чуваме вашите податоци во доверливост?

Ние ги почитуваме стандардите на Privacy Act (Закон за приватност) за земање, давање и имање пристап до лични податоци. Лични податоци земаме кога тоа е потребно за една или повеќе од *нашите* деловни дејности. Податоците секогаш ќе ги земаме по законски пат и секогаш јасно ќе ви објасниме зошто го правиме тоа.

Вие имате право *вашите* лични податоци да се чуваат во доверливост. Никому не смеете да му дадете податоци за *вас*, освен ако тоа го дозволуваат *прописите*, или ако *вие* ни одобрите да го сториме тоа. *Вашите* лични податоци ќе ги користиме за да можеме да ви продаваме, доставуваме или рекламираме *струја/гас*, или како што тоа се бара или е дозволено со *прописите*.

Ако тоа ни го дозволуваат *прописите*, може да ве информираме за другите услуги и производи кои им ги нудиме на *нашите* клиенти. Ако не сакате да ги добивате овие информации, тогаш можете да не известите за тоа.

Ако мислите дека податоците што ги имаме за вас не се точни, можете да побарате да ги измениме. Ако донесеме некоја одлука за *вас*, или одлука која ќе ве засега, можете да побарате да ги видите податоците за *вас* кои сме ги користеле при донесувањето на одлуката и можете да побарате писмено да ви ја доставиме причината зошто сме ја донеле таа одлука.

Понатамошни информации во врска со прашања за чување на податоците во доверливост можете да добиете ако писмено се обратите до:

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

или ако ги посетите *нашите* Интернет страни на www.txu.com.au/privacy

Што ќе се случи ако го чепкате струјомерот/гасомерот?

Немате право незаконски да земате *струја/гас* и да го чепкате или да го заобиколите струјомерот/гасомерот или другата опрема. Ако го направите тоа, тогаш ќе процените колку *струја/гас* сте потрошиле и ќе треба да ни платите за тоа. Ако ја оштетите опремата која ни припаѓа нам или на трета странка, тогаш сте должни да ги платите трошоците за поправка или замена.

Како може да се изврши пренос на овој договор?

Можеме да извршиме пренос на овој договор на друга странка во случај да ја продадеме компанијата TXU Retail во целост или значителен дел од неа. Ако се случи тоа ќе ве известиме. Во други случаи, пренос на *вашиот* договор ќе можеме да извршиме само ако ни дадете дозвола. Ако *вие* сакате да извршите пренос на овој договор, треба да добиете дозвола од *нас*.

Дел 11: Договори со клиенти

Кои клиенти се сметаат за 'Deemed Customers'?

Ако претходно како клиент од нас сте купувале струја пред 1 јануари 2001 година, или гас пред 1 септември 2001 година, владата претпоставува дека веќе имате утврден (deemed) договор со компанијата TXU Retail, кој во кратки црти е објаснет во овој TXU Retail Energy Customer Charter. *Ние* ќе ве известиме ако ги измениме условите на утврдениот договор.

Утврдената (deemed) тарифа по која плаќате *струја/гас* е одобрена од владата, а *ние* повремено ќе ве известуваме за сите измени.

Можете да изберете да склучите договор по пазарна цена со *нас* или со некоја друга компанија, и тоа под други услови, или можете да изберете да продолжите да плаќате струја/гас по утврдената тарифа. Утврдениот договор ќе заврши ако се преселите во област со друг *дистрибутер*, ако одберете да склучите друг договор, или ако така одлучи владата.

Кои клиенти се сметаат за 'Standing Offer Customers'?

На новите клиенти кои се преселиле во областа што е покриена со *нашата* мрежа (ова се однесува на клиентите кои од нас купуваат струја од 1 јануари 2001 година, или клиентите кои од нас купуваат гас од 1 септември 2001 година) и кои не сакаат да склучат договор по пазарна цена, комисијата ESC им ги одобрува условите на отворена понуда (standing offer), кои се изнесени во овој документ.

Ако изберете договор со отворена понуда, ќе

обезбедиме најпрво да добиеме јасна и информирана согласност од *вас*. Овој договор ќе заврши кога ќе се преселите или кога ќе прифатите договор што ќе се заснова на цените на пазарот. Тарифата на отворена понуда по која ја плаќате струјата е одобрена од владата, а ние повремено ќе ве известуваме ако таа било како се измени.

Кои клиенти се сметаат за 'Market Contract Customers'?

Можете да изберете да потпишете договор по пазарна цена (market contract) со некоја малопродажна компанија која продава *струја/гас*, во кој условите во мала мера се разликуваат од условите во овој Retail Energy Charter. Договорот ќе стапи на сила откако ќе добиеме јасна и информирана согласност од *вас*, а ќе заврши во согласност со условите што се одредени. Не постои барање договорите по пазарна цена да се објавуваат, и владата не ги одобрува нив.

Како меѓусебно си испраќаме известувања?

Можеме да се известуваме меѓусебно само писмено. Известувањата може да се достават лично, по факсимил, по пошта или по електронска пошта, на адресата за која сме ве известиле последниот пат, како и на адресата за која вие сте не известиле последниот пат. Исто така, можеме да ве известиме преку соопштенија кои ќе ги објавиме во некој весник кој обично се продава во Викторија.

Дали ова е целиот договор што сте го склучиле со нас за продажба на струја/гас?

Освен ако се договориме поинаку со *вас*, ова е целиот договор меѓу *вас* и *нас*. *Вие* и *ние* имаме право или обврска врз основа на *прописите* од правилникот *Retail Code* кои ги сочинуваат условите на овој договор, секаде каде што го споменуваме правилникот *Retail Code*. Ако јасно не сме објасниле некоја работа од правилникот *Retail Code*, тоа значи дека правата и обврските зацртани со правилникот *Retail Code* се вклучени во овој договор.

Дел 12: Дефиниции на термините што се користат во овој договор

"дополнителни цени на мало" се однесуваат на цените што ви ги наплаќаме во врска со довод и продажба на *струја/гас*, а не на цената што е одредена според тарифата што важи за *вас*. За да избегнеме да дојде до недоразбирање, сите цени што ви ги наплаќа дистрибутерот или други цени кои се однесуваат на доводот, но не и на продажбата на *струја/гас* на *адресата што сте ја доставиле за снабдување со струја/гас*, не се сметаат за дополнителни цени на мало, како што се цените што ви ги наплаќа *дистрибутерот* и кои ги одобрува комисијата *ESC*.

"deemed customers" се однесува на клиенти за кои според *прописите* се смета дека имаат со нас утврден договор за снабдување со *струја/гас* според овие услови (овој термин не се однесува на т.н. *default customers*)

"default customers" се однесува на клиенти кои се вселиле на адресата без да склучат договор со нас и за кои се смета дека имаат утврден договор со нас според *прописите*.

"дистрибутер" се однесува на компанијата која го поседува и работи со системот на дистрибуција преку чија мрежа се снабдувате со *струја/гас* на *адресата што сте ја назначиле*.

"вонредна состојба" се однесува на *вонредна состојба*, интервенција на пазарот, или напатствија со кои се бара прекинување, ограничување/намалување, или исклучување на доводот на *струја/гас* заради тоа што се случил или неизбежно ќе се случи некој настан кој на било какков начин ја загрозува или се заканува да ја загрози безбедноста или здравствената состојба на било кое лице; или при кој е уништен, оштетен или постои опасност да дојде до уништување или оштетување на било какков имот; или некоја друга работа, која ние, *дистрибутерот* или *управниот орган што ги донесува прописите* или некој друг орган според *прописите* сметаме дека е вонредна состојба, и тоа по наше наоѓање.

"енергија" се однесува на гас, струја, или двата вида на енергија, во зависност од тоа со која од нив ве снабдуваме.

"настан кој се случил по виша сила" се однесува на било која работа која е надвор од контрола (во разумни граници) на некоја од странките.

"MIRN" се однесува на специфичниот број на секој гасомер кој се добива при инсталирањето.

"NMI" се однесува на националната ознака на струјомери.

"ESC" се однесува на Комисијата за неопходни услуги.

"прописи" се однесува на сите закони, правила, одредби, основни напатствија, дозволи и правилници, вклучувајќи го и правилникот *Retail Code* и други слични правилници, кои се користат за регулирање на странките или индустријата за енергија во Викторија, и кои повремено се менуваат или заменуваат.

"управен орган за прописи" се однесува на сите органи чии одредби или барања ние или другите странки сме обврзани да ги почитуваме во согласност со *прописите*.

"Retail Code" се однесува на Electricity Retail Code (Правилникот за користење електрична енергија во малопродажба) или на Gas Retail Code (Правилникот за користење гас во малопродажба), (или на двата правилници) во зависност од тоа со каков вид *енергија* ве снабдуваме). Правилникот *Retail Code* го издава комисијата *ESC* и повремено во него се вршат измени.

"адреса на која ве снабдуваме со струја/гас" се однесува на адресата за која сте се согласиле, или се смета дека сте се согласиле, според *прописите*, да купувате *струја/гас* од *нас*.

"standing offer customer" се однесува на лицето кое ја прифаќа *нашата* важечка понуда за договор спрема *прописите*.

"датум кога почнува да важи договорот" се однесува на датумот кога овие услови ги заменуваат тековните услови за продажба и снабдување со *струја/гас* или, во случај на нов клиент, тоа е датумот кога почнува да важи овој договор, и тоа:

(а) за постоечките клиенти кои од нас купуваат струја, овие услови ќе почнат да важат на и од 1 јануари 2002 година;

- (b) за постоечките клиенти кои од нас купуваат гас, овие услови ќе почнат да важат на и од 2 јули 2002 година;
- (c) за новите клиенти кои купуваат *струја/гас*, последниот од следните датуми:
- датумот кога го склучивте овој договор;
 - било кој одреден *датум кога почнува да важи договорот* за кој заедно сме се договориле; или
 - датумот кога е извршен пренос на *вашиот NMI* или *MIRN* број кај нас;
- (d) за *'default customers'*, датумот кога, според *прописите*, се смета дека сте го склучиле овој договор.

"*TXU*", "*(нас) не/(нам) ни*", "*наш/а/и*" или "*ние*" се однесуваат на компанијата *TXU Pty Ltd* или *TXU Electricity Limited* (во зависност кое име се користи).

"*Вие*" (или "*ваш/а/е/и*") се однесува на лицето кое го прифаќа (или се смета дека го прифаќа) овој договор, вклучувајќи ги претходните верзии на овој договор, и вие се сметате за *deemed customer*, *default customer* или *standing offer customer* под следните услови:

- ако сте клиент кој купува струја, мора да трошите помалку од 160 мегавати на час годишно (160 MWh/year);
- ако сте клиент кој купува гас, (ова не важи за т.н. 'deemed' клиенти), мора да трошите помалку од 5 терацули (5000 милијарди цули) гас годишно (5TJ); или
- ако сте 'deemed customer' кој купува плин, мора да трошите помалку од 10 терацули (10,000 милијарди цули) плин годишно (10TJ).

Во овој договор, освен ако објаснението во текстот бара поинаку:

- насловите имаат само практична намена и не влијаат на толкувањето на било кој дел од овој договор;
- зборовите кои означуваат еднина се однесуваат на истите зборови во множина и обратно;
- израз кој означува природно лице се однесува на било која компанија, партнерство, труст, заеднички потфат, здружение, акционерско друштво, или некое друго правно тело и државна агенција, и обратно, како и на извршителите на тестаментот, администраторите, наследниците, замениците (вклучувајќи, без ограничување, лица кои ги преземаат обврските со склучување на нов договор) и одобрените ополномоштеници на тоа лице;
- другите зборовни и граматички форми на некој збор или израз што е дефиниран во овој договор, имаат исто значење;
- некоја работа, која според било кој од условите што се одредени со овој договор, треба да се изврши на или до пропишаниот ден, кој не е работен, може да се изврши на или до следниот работен ден;
- ние* не сме во состојба да го приклучуваме, исклучуваме или повторно да го приклучуваме системот кој се наоѓа на *вашата адреса за снабдување со струја/гас* кон системот за дистрибуција кој го користи *дистрибутерот*. Ако некој од условите што се утврдени со овој договор се однесува на *нашата* улога во *вашето* вклучување, исклучување или повторно вклучување, тоа треба да

- се толкува во согласност со правилникот *Retail Code*;
- работите што се однесуваат на било која странка, установа, договор, документ, закони, прописи, правилник или други слични работи, се однесуваат на сите наследници на тоа лице, установа или документ;
 - ако зборот 'клиент' се однесува на повеќе лица, секое лице е заеднички и посебно обврзано да ги почитува обврските според условите на овој договор; и
 - ако со овој договор се бара, или ако ни дозволува, да извршиме некоја работа или да користиме доверливи податоци, тогаш можеби ќе ја извршиме таа работа или ќе ги употребиме доверливите податоци преку некој агент, лице/компанија која работи по договор, или некоја друга слична компанија.

Каде можете да телефонираате за повеќе помош

| TXU Retail | Струја | Гас |
|---|--------------|--------------|
| Услуги за клиенти и информации за сметки: | 133 466 | 132 082 |
| Информации од TXU за двојно гориво: | 1300 661 919 | |
| Довод и одржување (24 часа): | 131 799 | 132 083 |
| Телефонска преведувачка служба: | 131 450 | 131 450 |
| TTY (за потрошувачите со оштетен слух): | 1300 368 536 | 1300 368 536 |
| Како да го најдете вашиот дистрибутер: | 133 466 | 132 082 |

Energy and Water Ombudsman of Victoria

GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001

За бесплатен повик (не важи за

повици од мобилни телефони): 1800 500 509

Telephone Interpreter service: 131 450

TTY (за потрошувачите со оштетен слух): 1800 500 529

Essential Services Commission

Level 2, 35 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

Информации: 03 9651 0222

www.esc.vic.gov.au

Sustainable Energy Authority of Victoria

(Управа за неопходна енергија на Викторија)

Ground Floor, 215 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

За бесплатен повик (не важи за повици од мобилни телефони): 1300 363 744

Department of Human Services

555 Collins Street, Melbourne, VIC 3000

Информации во врска со Utility Relief Grant: 03 9616 7839

Информации во врска со попусти: 1800 658 521

¹ Пет работни дена за договорите за снабдување со енергија, исклучување или инсталирање на приклучоци за струја.

² Други клиенти, не т.н. 'deemed customers'.

³ Освен во случај присилно да ве иселиле или приморале да се иселите, вашата обврска ќе престане да важи откако ќе не известите.

⁴ Италијански, грчки, кинески и македонски јазик.