



TRUenergy
能源公司用戶約章
維多利亞州

相互的責任

歡迎閱覽 TRUenergy 的用戶約章。在這份手冊中，我們以簡明的中文說明我們對於您——我們的用戶——所負的責任。本手冊包含的內容極為詳盡，從您如何取得您的帳戶、到您如何可以取得有關節約能源的建議。本手冊也列明您對於我們的責任，從為我們查看您的計量表提供方便，到在您變更地址時通知我們等。

簡而言之，如果您是市場承包用戶，在與您的相關 TRUenergy Plan 計畫同時閱讀時，本約章是我們同意依據其內容為您提供能源的條款與條件（“協議”）。

如果您對於這份用戶約章有任何疑問，或是需要我們透過任何其他方式針對您的能源需求為您提供協助，請隨時致電給我們。

TRUenergy 用戶約章包含哪些內容？

關於本協議	頁次 3
您必須支付哪些費用以及何時支付？	頁次 3
切斷供應以及恢復供應	頁次 6
如何終止本協議	頁次 8
其他責任	頁次 9
若您不滿意，應該怎麼做？	頁次 10
保管好您的計量表	頁次 11
本協議是否可以更改？	頁次 11
在什麼情況下我們不需承擔責任？	頁次 12
其他適用的規定	頁次 13
用戶協議	頁次 15
本協議所用詞彙的定義	頁次 16
聯繫取得進一步協助	頁次 19

誰是TRUenergy？

我們為維多利亞州、南澳、新南威爾斯州、首都特區以及昆士蘭州的居民及商家提供電力與天然氣。

第一部份：關於本協議

您的協議何時開始生效？

本協議將自開始日期起生效。對於現有用戶而言，這將取代您目前能源供應的條款與條件。

這是我們向您銷售能源的全部協議嗎？

除非您簽有其他協議，否則這份協議就是您與我們之間的全部協議。在我們提及零售業守則 (*Retail Code*) 時，零售業守則的條款構成本協議條款與條件的基礎，則您與我們的權利或義務都以為之依據。當我們沒有明確提及零售業守則內某項內容時，零售業守則中的權利及義務則整合在本協議之中。

本協議不得違背零售業守則，如有相異之處，則協議內相關的條款及條件無效，並由零售業守則的條件或條款取代其在本協議的相關位置。如果您提出要求，我們將免費提供一份零售業守則。

第二部份：您必須支付哪些費用以及何時支付？

我們將向您出售能源及其他相關服務、發出帳單，並安排將能源供應到您的使用地址。您將根據適用您的相關費用，支付供應給您的能源及相關服務的費用。從帳單上標明的日期開始，您有12個工作日的時間支付包括 GST 在內的帳單總額。

您也必須向我們支付所有額外零售費、所有本協議所允許或要求的費用、或所有您從我們公司取得的其他所有產品或服務費用，以及由分銷商為您提供能源而收取的所有其他費用。我們將依照零售業守則的要求，在帳單上提供 (適用於您與我們的協議) 相關資訊，包括逐項列出您需繳交的費用內容、應付金額、繳款截止日期、收費是依計量表讀數或是估計數字、查詢帳單及付款問題的聯繫電話號碼以及通報故障或緊急事件所需的電話號碼。在規例 (*regulations*) 要求的情況下，我們也會在您的帳單上提供用量圖表。

什麼價格適用於您？

我們將根據我們所規定的、與您的能源使用相關的公佈價格，或者按照您與我們特別商定的金額向您收費。您支付的價格會視您使用的用途、所有專用電路的性質（例如離峰期用電設備），以及您的網絡費率規定而定。您不得將能源用於不同用途。我們可能會要求您改用適用於您使用用途的不同計價方式，或者如果您改變用途而沒有通知我們，我們可能回溯轉換您的計畫。在規例許可的情況下，價格可能不時會有所調整。如果您是按常設供應費用（如我們網站上所公佈費用）收費的用戶，規例規定我們只能在這些費率適用滿6個月之後才能加以調整。如果我們更改價格，我們會向您發出通知，而您的帳單將包含價格更改前後的費用，並依其比例計算。

您多久會收到一次帳單？

我們向您發出帳單的週期為：

- (a) 在簽有電力協議的情況下，至少每三個月發一次；
- (b) 在簽有供應天然氣協議的情況下，至少每兩個月發一次；
- (c) 在簽有供雙重燃料協議的情況下，至少會按我們與您協商同意的週期發出。

您有權與我們達成協議，縮短定期發帳單的週期。這種情況必須經您同意，並意味您的帳單上可能會有額外零售費 (*additional retail charge*) 的支出。

如果您時常無法在繳款截止日到期前支付您的帳單，您的付款週期就可能被縮短。我們只會按規例要求採取這種做法。

某些推定用戶 (*deemed customers*) 將繼續使用其原來的付款週期。請與我們聯繫，查詢您是否適用這種情況。

您可以如何支付您的能源帳單？

我們將提供各種付款方式，包括澳洲郵政 (Australia Post) 付款、郵寄支票、或安排從您的銀行帳戶中直接轉帳付款。在使用直接轉帳方式前，您必須完成直接轉帳的申請要求。這將包括付款金額、選定的日期以及直接轉帳的週期、以及您如何取消付款等內容。我們也可能提供其他的付款方式。詳情請查看您的帳單。

我們也可應您的要求，接受預先付款。

如果我們同時為您供應電力與天然氣，我們會將按照您的指示，將您支付的款項分別支付所供應或銷售的電力與天然氣。如果您為住家用戶 (*domestic customer*)，而且您沒有特別指明，我們會依這些費用的相對價值，將款項按比例分配。我們對於收取任何過期付款費 (*late payment fees*)，將遵照規例的規定嚴謹地執行。在規例有要求的情況下，我們會免除您的過期付款費。我們所收取的任何過期付款費，都會將因我們所導致產生的費用考量在內，達到公平與合理。

您是否可以申請複查您的帳單？

我們會依您的要求，進行帳單複查。在帳單複查期間，您必須支付我們雙方沒有爭議的那部份款項，或支付相當於您過去12個月中帳單金額的平均數額（以金額較低者為準）。您也必須支付在帳單複查期間所收到的其他所有帳單費用（您已要求我們複查的帳單部份除外）。如果帳單有誤，我們會校正您的帳單。如果帳單無誤，您必須支付帳單，或要求我們依照規例規定測試您的計量表。請參閱本約章的第七部份。如果對您的收費低於應收費用，我們將在校正後的帳單上列出少收金額，並加以說明。我們會按照規例規定，僅向您收取少收的那部份款項。不過，如果少收費用的情況是由於您的欺騙所導致，我們有權向您追收全額。

如果對您的收費高出應收費用，我們會依照規例規定或和您協商，將多收的金額退回。

我們如何計算您的帳單？

除我們經您同意採用其他方法外，我們都是按照規例按您的計量表讀數、或按估計用量收費。不過，我們會盡一切努力，在每12個月期間查讀一次您的計量表。如果我們因您的行為或疏忽而無法查讀您的計量表，而您要求我們以一張根據您計量表確切讀數的帳單取代一張估計用量的帳單，我們會盡量按您的要求辦理，但您的要求可能產生額外零售費用，以支付因應您的要求所產生的開支。

如果我們確實以估計用量向您收費，之後我們又獲得了可靠的計量表讀數，我們會按照規例的要求校正您的帳單。

是否需要支付保證金¹？

對於住家用戶，如果您屬於以下情況，我們可能在規例許可的情況下，要求您繳交保證金：

- 在原來的地址仍欠款項；
- 在過去兩年中曾非法使用能源；
- 拒絕按規例向我們提供可接受的身分證明；或
- 沒有令人滿意的信貸評級，並且不接受所提供的分期付款計畫。

對於商業用戶，如果您屬於以下情況，我們可能在規例許可的情況下，要求您繳交保證金：

- 沒有令人滿意的能源帳單支付記錄；或
- 沒有令人滿意的信貸評級。

保證金的數額將依規例計算。不按要求支付保證金可能導致您的能源供應被切斷。

¹ 零售業守則稱此項費用為「可退回的預支」(refundable advance)。

我們何時退還您的保證金？

如果您的能源供應被切斷而且無權重新獲得供應，或是您離開了供應地址、要求切斷供應或改用其他零售商，我們將用您的保證金及其累積的利息支付您所有的未付帳單。如果我們按規例使用您的保證金，我們會向您提供一份列有使用項目的帳單。

在適用的情況下，我們將按規例退回您的保證金以及任何累積的利息。

我們如何管理信貸以及催收債務事宜？

我們可能會對您進行信用檢查，並用所取得的資料評定您的信用等級。我們根據規例進行信貸管理以及債務催收。我們可能會依據規例向信用舉報機構舉報欠款個案。

在您按雙方協議的付款安排進行付款時，我們可能不會展開法律行動催收欠款。如果出現拒付的情況，我們可能向您追收拒付的金額，並向您加收費用。

第三部份：切斷供應以及恢復供應

我們為什麼會切斷您的能源供應？

我們或您的分銷商可能會因為以下原因，切斷您的能源供應，但我們一定會先依規例的規定處理。我們在因為您未繳帳單而將切斷您的供應之前，會至少給您7個工作日的通知（從通知寄送的日期起算）。您也可以要求切斷對您的供應地址的能源供應，並結清您的帳單。

總之，依據規例的規定，您的能源供應可能會因下列原因被切斷或中斷：

- 未付帳單；
- 如果您不按規例讓我們查讀計量表；
- 拒絕按規例向我們提供可接受的身分證明；
- 基於健康與安全的理由；
- 進行維修；
- 緊急情況；
- 根據監管機構的指示或要求；
- 如果您使用能源的方式不符合規例的要求；
- 如果您不按要求繳付保證金；或
- 當本協議已經中止，而我們按規例可以這麼做。

如果您因為收入不足而無法支付帳單，我們將不會切斷您的能源供應：

- 直到我們嘗試與您聯絡，並按規例的要求的程序辦理；或
- 如果您在我們向您提供分期付款計畫後的五個工作日內接受該計畫。

您是否在付款方面遭遇困難？

如果您有困難在帳單到期日之前支付帳單，您必須立即與我們聯繫。

如果您是住家用戶，在我們採取下列措施之前，我們不會因為您未支付帳單就切斷您的供應：

- 如規例要求，則按要求提供您一個分期付款計畫或付款安排；
- 如果和您有協議，則進行一次能源效益實地審核；向您提供包括設施救濟補助計畫在內的政府資助優惠；或
- 按規例中所有其他要求辦理。

是否在有些情況下您的能源供應不能不切斷？

在下列情況下，我們不會切斷您的能源供應：

- 如果您或與您同住的人仰賴維生機器生存，或持有經核准的醫療豁免證；
- 如果您向維多利亞州供能及供水業監察署 (Energy and Water Ombudsman of Victoria) 提出與切斷能源供應理由直接有關的申訴，而申訴尚未得到解決；
- 如果您對設施救濟補助的申請案尚未取得結果；
- 未能向我們支付除能源以外的其他帳單；或
- 星期一至星期四下午2時之後（商業用戶為下午3時後），或者在星期五、週末、公眾假期或公眾假期的前一天。按計畫實施的中斷或依您的分銷商提出的其他理由不在此限。

如果您的能源被切斷，我們何時會恢復您的能源供應？

一旦符合下列情況，我們一般會在當日或下一個工作日之前恢復對您的供應地址的能源供應：

- 您支付的帳單，或與我們商定了付款方案；
- 您申請了政府資助優惠計畫下的補助，例如設施救濟補助計畫；或
- 切斷您能源供應的理由已不存在。

這個過程中可能會收取重新接駁費。如果您沒有同意其他方案，而您聯絡我們的時間是：

- 在工作日的下午3時前，我們會在當天恢復對您供應地址的供應；或者
- 在工作日的下午3時之後、9時之前，您仍可以在當日重新取得接駁，但要支付重新接駁加班費。

第四部份：如何終止本協議

是否有考慮期？

身為新用戶，您有權在開始日期或收到本協議副本之日起（以較晚者為準）的10個工作日之內取消本協議（接駁合同或拆除/安裝供應端口則為5個工作日）。您可以通過給我們書面通知，明確表達您取消協議意向的方式取消協議。如果您在那段時間內使用了能源或其他服務，您將需要向我們支付費用。我們無權就您在考慮期內行使您取消協議的權利而向您收取任何費用或要求任何賠償。考慮期不適用於現有用戶或推定用戶。

您要如何終止本協議？

除非我們與您另有協定，否則您需要至少給我們4個工作日的書面通知，以終止本協議。如果您是推定用戶，您則不需要給我們任何通知。如果您簽署了一份協議，以購買最短期限的能源供應服務，如果您想提前終止協議，您將需向我們支付退出費（exit fee），除非規例禁止。

如果您的能源協議含有關於退出費的內容，我們在與您簽署協議之前，將提供您有關該費用的詳細內容。如果您希望改用另一個能源零售商，這個協議在您成功轉移供應商之前仍然有效。

我們要如何終止本協議？

如果您因為違反本協議而被切斷供應，而且無權獲得重新接駁、或根據與您簽訂的任何特別協議中的條款、或在規例的許可之內，我們可以立即終止本協議。

對推定用戶而言，如果您不再是規例內所規定的推定用戶，則本協議也將終止。

終止本協議會有什麼影響？

我們不再有義務依照本協議向您出售能源，但您將需要支付任何未支付的款項。本協議的終止並不改變在終止時產生的任何權利與義務，其他條款也仍繼續有效。例如，您將需要提供進入您供應地址的通道，以供讀取計量表。

您在離開您的供應地址之前，需要知道哪些事項？

您必須在離開您的使用地址至少3個工作日之前通知我們，並提供一個信件轉投地址，以便我們投遞最後一份帳單。如果您不通知我們，您將在通知我們後的3個工作日內，或直到有人就您的供應地址達成協議前，繼續對該供應地址的能源用量負責（如果是被驅逐或強制離開的情況下，您的責任在您通知我們之後即告結束）。

我們可能提供您將本協議轉移到您的新供應地址的選擇。如果我們和您協議，將能源供應到另一個供應地址，我們可能會在您的帳單中，納入您遷出的供應地址中應支付的能源使用費用。在轉移成功或切段供應之後（假如本協議已經終止），您將不需要依照本協議繼續支付未來提供至您供應地址的能源。

第五部份：其他責任

您有哪些其他義務？

您需要：

- 申請能源供應；
- 在帳單截止日前支付所有費用，包括接駁費與重新接駁費；
- 提供我們認可的身分證明、聯繫資料，如果供應地址屬於租賃物業，則需提供地產所有人或仲介的詳細資料；
- 提供必要的資料，以便將能源接駁到您的供應地址；
- 如果您的聯繫資料有變更，則需要儘快通知我們；
- 如果您不再負責支付您的供應地址的能源費用，則需要通知我們；以及確保您在您的供應地址使用的能源，不超過您的分銷商所允許的使用量。

您可以要求取得哪些額外資料？

您可以透過聯繫我們的客戶服務中心，取得以下信息：

- 有關您的供應資料；
- 帳單以及您可採用的付款方式的資料；
- 家電用品的一般使用成本；
- 您的能源用量以及如何節省您的能源開支；
- 我們約章的大字印刷版本；
- 如果規例有所要求，我們約章的外語版本；
- 一份零售業守則，包括大字印刷版本；
- 有關我們價格、包括我們的市場合同價格的資訊；
- 過去兩年您的供應地址的歷史性帳單資料（索取額外資料或多項資料可能要付費）；
- 為住家用戶提供口譯服務；
- 告知可取得獨立財務輔導的情況；
- 提供給住家用戶優惠的資訊；
- 有關改善能源效率的建議；
- 我們的額外零售費，以及我們其他的費用及收費；
- 有關網絡費用的資訊。

我們在支付帳單方面提供哪些協助？

做為住家用戶，如果您遇到付款困難，而且您通知我們，或者我們相信您正反覆遭遇付款困難並且就此聯繫您，您有權：

- 在協商分期付款計畫或其他付款安排時，要求將您的經濟情況與困難納入考量；
- 要求收到一份有關您的財務狀況與付款能力如何受到評估的摘要報告；
- 取得能使您更方便支付能源帳單的服務—我們提供您考量您的能源需求以及付款能力的付款方案以及分期付款計畫；
- 被告知獨立財務輔導員的服務情況；
- 取得一次家庭能源審計（這項服務可能要收費）；
- 取得有關人力服務部所管理的設施救濟補助計畫的資訊；以及
- 取得有關政府補助冬季能源供應優惠的資訊。

如果您是商業用戶，我們將考慮您提出所有的合理的分期付款計畫（如果您簽訂該計畫，您可能要支付額外零售費）。

第六部份：若您不滿意，應該怎麼做？

我們會竭盡所能確保問題不會產生。令人欣慰的是，當問題確實發生時，我們有一個明確又簡單的解決方案。我們希望您將您遇到的問題告訴我們，我們將盡全力在您初次聯繫時就立即將問題解決。我們將繼續與您合作，直到您對問題的解決滿意為止。

如果仍有疑慮，您的問題將被轉介到我們的客戶關係小組。他們將對案子進行複查，並將決定通知您。有些情況，例如能源供應質量的問題，將需要轉介給分銷商，而因為問題是技術性質，可能需要較長時間才能解決。如果對您的問題的調查可能出現較長時間的延遲，我們將會通知您，提供您我們預期問題得到可解決的時間、以及您在此期間如何與我們取得聯繫的詳細資料。

當一有問題出現時，您都應該先通知我們。這會加速問題的解決，讓事件及時獲得複查，讓我們能改進服務，讓我們所有的用戶都受益。如果您仍不滿意，您可以將您的問題提交給維多利亞州供能及供水業監察署（EWOV），這是一個獨立的紛爭解決機構，不收任何費用。

第七部份：保管好您的計量表

我們如何接駁您的能源供應？

如果您已經申請接駁，或您的能源供應協議開始生效，我們最晚將在下一個工作日內要求您的分銷商儘快接駁您的供應地址。

甚麼是您的指定計量表識別號碼？

您的指定計量表識別號碼是一組專屬您物業的獨特號碼，能鑑定您的電表與天然氣表。這些數字將出現在您的能源帳單上。

如果您認為您的計量表出現故障，應該怎麼辦？

您可以要求我們對您的供應地址的計量表進行測試。如果該計量表在規例規定的範圍內能正確記錄用量，您將需支付測試費。

有關進入物業以及有關計量表的責任，您需要知道些甚麼？

我們必須有安全、方便而且暢通無阻的通道能進入您的物業中，以便能查讀、安裝、拆除、或檢查計量表；接駁或切斷能源供應；檢查或測試能源裝置、剪除或清理雜草植物，以及進行維修或保養。我們的代表人員一定要隨時攜帶或佩戴正式的身分證件，並在您要求時出示。

如果您的供應地址存在可能構成危險的物品，您必須通知我們並且採取行動，將對我們的代表人員安全的危害降到最低。您必須讓計量表不受危險因素威脅與干擾。您並不擁有計量表或能源供應系統的任何部份。

第八部份：本協議是否可以更改？

如果您提出要求，我們將依照規例，向您提供我們能提供給您的價格的相關資訊。我們可以根據規例不時地更改價格。

我們可能與您簽訂與此標準協議所有不同的版本，條件是我們得到您對此表示知悉的明確同意。如果我們與您簽訂不同的版本，我們將向您提供書面的細節。

在任何情況下，這些條款與條件可能會在我們將它們公佈於政府公報 (Government Gazette)、遵守規例裡的其他所有要求、而且當我們取得 **ESC** 的同意 (如有必要) 之後，不時地變更。如果出現這種情況，所做的變更將從所公佈的修正協議上所規定的時間起開始生效。我們會確保我們就所有協議變更向您發出通知。

第九部份：在什麼情況下我們不需承擔責任？

您認知能源供應的質量、頻率及持續性會受到我們無法控制的各種因素影響，例如意外、天氣變化以及諸如其他用戶、發電機、電力分配及傳送業業主、天然氣生產設施及管線擁有者、監管機構等第三方的作為等。

您認知因為能源供應的特性，我們無法向您保證對您供應的能源質量、頻率及持續性，同時認知這個協議不改變或排除規例中可能提供的豁免權、對責任的限制或損害賠償。

電壓變動是供電的一種固有特性，會使電壓驟降（下陷）或驟升（尖峰），而且不能完全避免。電壓變動可能超過家用電器或商用設備的電壓耐受範圍，並且可能造成損壞。天然氣壓的變動也可能導致損壞或供應中斷。

如果您是商業用戶，您必須採取合理的預防措施，將可能因能源供應的質量、頻率、壓力或可靠性對您的設備、物業或生意造成的損失或損壞的危險性降到最低。

如果您確實因為電壓變動而蒙受損失、損壞或傷害，您也許可以從您的分銷商處獲得賠償（請參閱您的分銷約章了解更多資訊）。

此外，在貿易行為法 (Trade Practices Act) 以及商品法 (Goods Act) 允許的範圍內，對於這兩項法規中隱含的任何條件或保證的違反，如果是商品，我們的責任限於替換該物品、提供相等物品或支付取得相等物品的費用（由我們選擇）。如果是服務，則限制在重新提供服務或支付重新提供該服務的費用。

我們確認本能源協議的內容絕不改變或排除下列條款的執行：

- 2000年電力工業法(Electricity Industry Act 2000) 第117節或全國電立法 (National Electricity Law) 第78節；或
- 2001年天然氣工業法 (Gas Industry Act 2001) 第232 或 233節，或1997年天然氣安全 (Gas Safety Act 1997) 第33節。

我們什麼時候可以向您索賠？

您必須就任何因為您違反本協議或是您的疏忽，向我們賠償我們在普通法（包括平衡法）或法規下，因您違反協議或疏忽，有權獲得的最高賠償。

如果發生不可抗力事件，誰需要負責任？

不可抗力事件 (force majeure event) 是指發生在我們和您雙方合理控制之外的事件 (例如意外、旱災、罷工或其他不可避免的原因)，並導致我們或您違反本協議 (例如我們可能無法為您供應能源)，或是您無法使用能源)。

如果一個不可抗力事件發生，

- (a) 在不可抗力事件持續的期間，受影響的一方因此不履行義務，將不構成對本協議的違反。
- (b) 受影響的一方必須迅速地通知另一方有關不可抗力事件的類型、預計持續時間以及不可抗力事件將如何違反本協議。如果不可抗力事件影響層面很廣 (例如，如果我們無法為我們許多的用戶供應能源)，我們將遵守本項義務，在我們獲悉有不可抗力事件後的30分鐘或可能的最短時間內，通過我們24小時的電話服務向您提供必要資訊。
- (c) 受影響一方也必須盡一切努力消除、克服或盡量減少不可抗力事件造成的影響 (如果不可抗力事件為工業糾紛，則您與我們不需負責調解)。

第十部份：其他適用的規定

溫室氣體排放情況如何在我的電費帳單上呈現？

與您的電力計畫有關的溫室氣體排放資訊會根據基本服務委員會電力工業綱領第13號溫室氣體於電力用戶帳單上之揭露 (Essential Services Commission Electricity Industry Guideline No.13 Greenhouse Gas Disclosure on Electricity Customers Bills) 出現在您的電費帳單上。如果您想要閱覽此份綱領，請參閱我們的網站。

是否有其他規則適用於本協議？

本協議以所有相關的規例為準，除您和我們之間商定、在規例許可範圍內修訂的部份以外，您與我們都同意遵守規例內所有要求。您必須與我們及分銷商合作，根據本協議規例行使權力、權利或義務。具體而言，零售商守則規定了我們對您的義務，以及您對我們的義務。本協議以零售商守則中規定的最低要求為準，並且會自動修訂。這意味著本協議會因應零售業守則中出現的改變而不時變更。

如果您有特殊醫療需求該怎麼辦？

如果您或與您同住的人需要維生機器生存，或是您的地址登記為醫療豁免證的供應地址，而且您向我們提供必要的證明文件，我們將按規例要求作出特殊安排，以確保您的能源不會被切斷，並就任何按計畫實施的能源中斷情況向您發出通知。

我們是否對您的資料保密？

我們遵守隱私法 (Privacy Act) 有關收集、透露及取用個人資訊的準則。我們會在您的個人資料涉及我們一項或多項業務活動時，向您收集資料。資料的收集永遠是透過合法的形式進行，同時其目的總是清楚明確的。

您有權要求對您的個人資料保密。除非規例許可，否則我們不得透露您的資料，除非經過您同意我們這麼做。我們會使用您的個人資料向您出售、輸送及推廣能源，或用於規例要求或許可的用途。個人資料會在我們的公司集團間、以及和其他的服務提供者共用，共用程度則依這些活動進行的程度而定。

如果規例許可，我們可能會向您提供我們提供給用戶的其他服務或產品的資訊。如果您不希望收到這些資訊，請通知我們。

如果您認為我們掌握關於您的資料有不正確之處，您可以要求更正資料。如果我們做出有您或對您有影響的決定，您可以要求查看我們據以做出決定的關於您的資料。同時您可以要求我們依書面形式，向您提供做出該決定的理由。

索取更多有關隱私問題的更多資訊，請寫信到下列地址：

The Privacy Officer
TRUenergy
Locked Bag 14060
Melbourne City Mail Centre 8001
或登入我們的網站：<http://www.truenergy.com.au/privacy.xhtml>

如果您故意破壞計量表，會有什麼後果？

您不得非法使用能源，也不得故意破壞或規避計量表或相關設備。如果您這麼做，我們將估算所使用的能量，並要求您支付該費用。如果您損壞了屬於我們或第三者的設備，您將需負責支付修繕或更換費用。

如何轉移本協議？

我們可能在移轉我們全部或絕大部份零售業務的情況下，將本協議轉讓給另一方。我們將就此通知您。否則我們只會在您同意的情況下轉讓您的協議。如果您有意轉讓本協議，則須得到我們的同意。

第十一部份：用戶協議

誰屬於推定用戶 (*Deemed Customer*) ?

如果您在2001年1月1日前就是我們的電力用戶，或在2001年9月1日前即為我們的天然氣用戶，政府已規定我們之間存在推定協議，詳細內容請見本協議。如果我們變更推定協議的條款與條件，我們會通知您。您所支付的能源價格為常設供應費用，此價格公佈於我們的網站上。如果價格有任何變動，我們會在變動生效後您所收到下一份帳單內、或連同帳單，向您發出通知。

您可以選擇和我們或另一個零售商就不同的條款與條件簽訂一個市場協議，或是繼續按常設供應費用付費。如果您搬遷到一個我們不是*FRMP*的供應地址、或是您選擇簽訂另一份協議、或根據政府所做的不同決定，您的推定合同即告終止。

誰屬於常規供能用戶？

對於搬遷到我們為*FRMP*的物業中而不希望簽訂市場合同的新用戶，*ESC*有經認可的常規功能條款與條件 (包含在本文件中)。

在您搬遷或接受一個以市場為基礎的合同時，此合約即告終止。您所支付的能源價格為常設供應費用，此價格公佈於我們的網站上。如果價格有任何變動，我們會在變動生效後您所收到下一份帳單內、或連同帳單，向您發出通知。

誰屬於市場合同用戶？

您可以選擇與能源零售商簽訂一個能源市場合同。該合同中的條款與條件和本文件中的有些不同。該合同將在我們獲得您知情的明確同意後開始生效，並將根據條款與條件中明定的情況終止。市場合同不需要公佈，也不需要經過政府批准。

我們如何相互發通知？

我們可能只會向您發書面通知。通知書可能透過專人投遞、傳真、郵寄或電郵方式，遞送到雙方最後一次使用的地址。我們也可能透過在維多利亞州廣泛發行的報紙上發布公告進行通知。

第十二部份：本協議所用詞彙的定義

“額外零售費” (additional retail charge) 指的是除了根據適用於您的價格的收費外，與我們為您提供和銷售能源有關的費用。為避免混淆，所有網絡收費或與為您的供應地址供應能源（但非銷售）的相關收費不屬於額外零售費，例如任何由ESC批准並由分銷商收取的費用。您由於違反您的能源協議而要向我們支付的任何費用不屬於額外零售費。

“指定計量表識別號碼” (assigned meter identifier)指的是：

- 對於電力，是指分配給您安裝計量表的國家計量表識別號碼 (National Meter Identifier - NMI)；以及
- 對於天然氣，是指分配給您安裝計量表的計量表安裝參考號碼 (Meter Installation Reference Number - MIRN)。

“商業用戶” (business customer) 的含意與零售業守則中的相同。

“推定用戶” (deemed customer) 是指由規例推定，根據這些條款及條件與我們簽訂能源協議的用戶，並在情況適用的時候，也包括默認用戶（指搬遷到一個地址、但沒有合同的用戶）。推定協議有相對等的含意。

“住家用戶” (domestic customers) 的含意與零售業守則中的相同。

“分銷商” (distributor) 是指擁有或經營輸送系統的實體，並通過其網絡為您的供應地址供給能源。

“雙重燃料協議” (dual fuel agreement) 指的是您與我們之間的協議，該協議允許我們將您的供電與供氣協議中的帳單週期同步化。

“緊急情況” (emergency) 是指因為已經發生或即將發生的一個緊急情況、或因市場或指令的干預而需要中斷、縮減或切斷供應。這些事件可能會以任何方式危害或有可能危害人們的安全和健康；或者毀損、破壞或有可能毀損或破壞任何物業或任何物品，而我們、分銷商、監管機構或規例之下的任何主管機關有絕對的裁量權將之認定為一個緊急情況。

“接駁合同” (energisation contract) 是指一份供電合同。根據該合同或根據與該合同有關的情況，用戶的供應地址必須獲得接駁，而令接駁生效所需要做的，只是插入保險絲或是操縱開關設備，使得供電端之後的電路取得非零度的電壓。

“能源” (energy) 是指天然氣、電力或者兼指兩者，視我們所供應給您的項目而定。

“ESC” (Essential Services Commission) 是指基本服務委員會。

“不可抗力事件” (force majeure event) 是指超越一方合理控制範圍以外的任何事件，包括任何工業行動或勞資糾紛。

“FRMP” (Financially Responsible Market Participant) 是指具財務責任的市場參與者。

“逾期付款費” (late payment fee) 是指您要向我們支付的一筆費用。這筆費用的產生是因為您沒有在我們發出的首張帳單的繳款截止日期當天或之前，履行您付款的義務。

“規例” (regulations) 指的是維多利亞州管理有關各方以及電力工業的任何法案、規則、規例、命令、綱領、許可證或守則，包括零售業守則等等。它們會不時地改變或被替代。

“監管機構” (regulator) 指的是包括、但不限於ESC的任何組織，而我們或其他有關各方根據規例規定必須遵守這些組織的指令或要求。

“相關用戶” (relevant customers) 的含意與零售業守則中的相同。

“零售業守則” (Retail Code)是指ESC發行的能源零售業守則，並會不時地更改。

“常規供能用戶” (standing offer customer) 是指接受我們根據規例進行常規供能的用戶。

“開始日期” (start date) 是指用這些能源銷售和供應的條款與條件取代現行的條款與條件的日期。對於新用戶而言，是指在下列情況下，本協議開始生效的日期：

- (a) 對現有的推定用戶（為默認用戶的推定用戶除外）以及常規供能用戶而言，這些條款與條件自2009年2月3日起生效；
- (b) 對於屬於默認用戶的推定用戶而言，您依據規例認定簽訂此協議的日期；以及
- (c) 對新的能源用戶而言，以下列日期中先出現的日期為準：
 - (i) 我們接受您的申請，並將您成為我們用戶記錄在我們的紀錄中的日期；
 - (ii) 我們同意的任何特定開始日期；或
 - (iii) 您的指定計量表識別號碼轉移到我們公司的日期。

“供應地址” (supply address) 是指經您同意或依規例推定向我們購買能源的地址。

“TRUenergy”、**“我們” (we)**、**“我們的” (our)**、**“我們的” (ours)**、或**“我們” (we)** 是指 TRUenergy Pty Ltd, ABN 99 086 014 968。

“您” (you) (或“您的” (your)) 是指已經接受 (或被認為已經接受) 本協議、包括本協議之前任何版本的人士，而且根據規例，您屬於相關用戶及/或住家用戶或小型商業用戶。

在本協議中，除非上下文有其他要求，否則：

- (a) 標題只是為方便而設立，並不影響對本協議中任何部份的詮釋；
- (b) 具有單數意思的字詞，也包含複數的意思，反之亦然；
- (c) 含有自然人意思的字詞包括任何公司、夥伴關係、信託、合資企業、協會、社團或其他法人團體及政府機構，反之亦然。另外也包括該法人的執行者、行政人員、繼承者、替代者 (包括、但不限於因為更新契約而產生的替代者) 以及受核准的受讓者；
- (d) 本協議中所定義的字或詞組的其他詞性或文法形式，具有相應的含意；
- (e) 根據本協議中任何條款或條件的要求，應該在一指定日期當天或之前所做的事情，如果該日期不是工作日，則可以在下一個工作當天或之前執行；
- (f) 我們無權將您的供應地址的系統接駁、切斷或重新接駁到分銷商的輸送系統。本協議規定的條款或條件中提到我們為您接駁、切斷或重新接駁的部份，必須根據零售業守則進行解釋；
- (g) 在提到任何一方、主管機關、協議、文件、立法、規例、守則或任何類似內容時，都包括該人士、主關機關或條例的任何繼承者；
- (h) 如果用戶超過一人，則每個人都共同或分別地受本協議條款下的義務約束；而且
- (i) 如果本協議要求或允許我們採取一項行動或使用保密資料，我們可以通過代理、承包商或有關公司採取行動或使用保密資料。

聯繫取得進一步協助

TRUenergy

用戶服務及帳單查詢：133 466
供應及維修 (24小時)：133 466
電話口譯服務：131 450
TTY (供聽障用戶使用)：130 368 536
查詢您的網絡供應商：133 466

維多利亞州供能及供水業監察署

地址：GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001
免費電話 (手機除外)：1800 500 509
電話口譯服務：131 450
TTY (供聽障用戶使用)：1800 500 529

基本服務委員會

地址：Level 2, 35 Spring Street, Melbourne, VIC 3000
查詢專線：03 9651 0222
www.esc.vic.gov.au

維多利亞州永續能源署

地址：Ground Floor, 215 Spring Street, Melbourne, VIC 3000
免費電話 (手機除外)：1300 363 744

人力服務部

地址：555 Collins Street, Melbourne, VIC 3000
設施救濟補助查詢專線：03 9616 7839
優惠查詢專線：1800 658 521

