



TRUenergy
能源公司用戶約章
新南威爾斯與澳洲首都特區

相互的責任

歡迎閱覽TRUenergy的用戶約章。在這份手冊中，我們以簡明的文字說明我們對於您—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。本手冊也明列您對於我們的責任，從為我們查看您的計量表提供方便，到通知我們為您更換地址等。

如果您對於這份《能源用戶約章》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？

頁次

所有州及所有產品共同的條款	3
誰為此份協議的當事人以及此份協議涵蓋的內容	3
您的供應地址如何以及何時取得接駁？	3
您必須支付何種費用以及何時支付？	3
受保證的客戶服務標準	8
如何終止本協議？	10
其他責任	11
若您不滿意，應該怎麼做？	12
保管好您的計量表	12
本協議是否可以更改？	13
在什麼情況下我們不需承擔責任？	13
如果發生不可抗力事件，誰需要負責任？	15
其他適用的規定	15
能源的使用及非法使用	16
用戶協議	16
我們是否對您的資訊保密	17
詞彙與解釋	18
各州的特別條款—澳洲首都特區	21
各州的特別條款—新南威爾斯	26

1 所有州及所有產品共同的條款

1.1 誰為此份協議的當事人以及此份協議涵蓋的內容？

TRUenergy 在澳大利亞的某些州及領地供應能源及相關服務。此份協議由 TRUenergy Pty Ltd (ABN 99 086 014 968) 與您所簽訂。

此份協議包含3個部份：

- 本份用戶約章第一部份所包含的規定；
- 您的供應地址所屬的州或領地的特別條文，規定於本用戶約章中的第二部份；以及
- 與個別產品有關的條款與條件—包括我們相互同意、或固定適用，並包含價目單裡相關部份的內容。

我們同意向您出售供應至您的供應地址的能源，並履行此份協議規定的其他義務。相對地，您必須支付我們所收取的費用金額，並履行您在此份協議下的其他義務。

1.2 您的供應地址如何以及何時取得接駁？

此協議將從生效日期開始；對於現有用戶而言，將取代您現有能源供應的條款與條件。

當您向我們申請用戶帳號時，我們可能會要求您滿足某些前提條件，這些條件都規範在規例中。我們會在您向我們申請帳號時解釋任何可能適用於您的前提條件。

特別是，如果：

- 您的供應地址還沒有接駁到一個能源網絡時；或者
- 您現有的接駁或相關的設備需要調整或更新，您或我們之中的一方將需要與您的分銷商就您的接駁做些安排。我們可以代表您辦理這件事。

1.3 您必須支付何種費用以及何時支付？

1.3.1 您的付費義務

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。

我們會在每個帳單週期向您寄發包含需要支付給我們以及需支付給您的分銷商金額的一張帳單。我們會安排支付分銷商的費用。

您的帳單將在一份表格內，並按照規例要求包括下列資訊：您需繳交的各项費用內容、應付金額、繳款截止日期、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。若您提出要求，我們則必須向您提供合理的資訊，說明出現在您帳單上的費用內容。在規例要求的情況下，我們也會儘量可以取得數據的情況下，在您的帳單上提供用量圖表。

1.3.2 什麼價格適用於您？

我們目前的能源及其他服務的費率及費用都列在價目單裡。有些費率及費用是依法規範收取的。

除非本合同規定了某項費用的金額、或用來計算該項費用數額的基準，否則您將不需支付任何費用。

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。

如果適用於您的一項價格或費率在一個帳單週期期間變動，您於該帳單週期的帳單將使用下列費率按比例計算：

- 價格變動日期前及當天的原有價格或費率；以及
- 從那天開始到帳單週期截止期間的新價格。

某些金額在本協議內會註明 (或將註明) 是包含GST。這包括不時列明在我們的價目表中的金額。

除了這些金額之外，可能還會有其他依本協議由您支付或由我們支付的其他金額，這些金額符合GST規定所定義的「應納稅供應」。

在法律許可的情況下，這些其他費用將會增加，以使應納稅供應所應支付的GST轉嫁到該應納稅供應的接受方。

依本條款所進行的所有GST調整都將依照「1999年新稅制法」(貨物及服務稅)的要求辦理。

1.3.3 您多久會收到一次帳單？

我們將在每個帳單週期向您發出帳單。我們必須將帳單寄送：

- 至您指定的地址或電郵地址；或
- 至您指定的地址或電郵地址給您以書面授權可代表您行事的人士。

我們只會依照規例規定將您的收帳週期縮短。

1.3.4 您可以如何支付您的能源帳單？

您可以使用帳單上所列的任何一種付款方式支付帳單。

如果您不準時支付您的帳單，我們可能要求您支付我們向您追收那筆金額所產生的合理開銷。如果您為商業用戶，您可能被要求按照價目單所列就未付金額支付利息。本條款並不影響您在此協議下安排將您的供應地址切斷供應的權利。

1.3.5 我們對於支付帳單提供甚麼協助？

如果您有困難支付帳單，您應該儘快與我們聯繫。我們將提供您有關各種付款選項的資訊，以及可能的付款協助。我們在本用戶約章中的各州特定條文中提供更多詳情。

1.3.6 您是否可以申請複查您的帳單？

如果您不同意您被收取的金額，您可以要求我們複查您的帳單。複查程序將依照規例的要求辦理。

如果您的帳單正接受複查，您仍需要支付本協議相關的各州特定條文中所明定的金額部份。

我們可能會向您追收您該收而未收取的任何金額。

如果您因為我們的錯誤或分銷商的錯誤而少收費用，我們只能追收在各州特定條文中規定的期間少收的費用，並依照規例辦理。如果您提出要求，您可以在與您費用短期間相同的時間內分期支付這筆金額。

如果對您的收費高出應收費用，我們會依照規例規定將多收的金額退回。

1.3.7 我們如何計算您的帳單？

我們在每個帳單週期結束時將會計算：

- 在帳單週期期間銷售的能源數額 (使用從讀取您的計量表取得的資訊或使用經核准的估算技統)；以及
- 在帳單週期期間在此協議下供應的所有其他服務的數額。

帳單也可能包括需要支付給分銷商的數額。

我們將會盡我們最大努力，在各州特定條文中所明定的期間之內至少讀取您的計量表一次。

除非您的計劃另有規定，否則我們將會使您所支付的任何費用與所測量的消費量達到一致。

除非某項費用的數額，或用來計算數額的基礎，明定於我們與您簽訂的為您供應能源的協議中，您不需要支付我們任何費用。

1.3.8 估算能源使用

如果有一個經核准的估算系統或您的計量表因為某種原因無法讀取 (例如，如果無法取得讀取計量表的通道、或者計量表故障或有瑕疵)，或者以天然氣而言，其供應沒有經過計量設備，從您的供應地址向我們購買的能源數額可以 (依照規例所明定的任何期間) 使用其他資訊估算 (例如您之前的帳單或您的能源使用的過往記錄，而如果您在該供應地址沒有過往的能源使用紀錄，則使用一個相當的客戶在相同期間內使用的平均能源用量計算)。

在您的計量表被讀取之後，帳單將根據計量表的讀數調整，反映估算量與實際使用的能源量之間的差異。

如果計量表是因為您的行為而無法讀取，我們將會向您收取價目單中因為需返回您的供應地址以讀取計量表的費用。

1.3.9 是否需要支付保證金？

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；
- 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；或
- 拒絕按規例向我們提供可接受的身分證明。

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。

如果您沒有按要求支付保證金，我們可能會中止或切斷您的能源供應。

1.3.10 您的保證金的使用

當您支付了保證金之後，我們必須按照規例要求的比率及條件向您支付保證金的利息。

我們可能會在下列情形下使用您的保證金、以及任何從保證金所賺取的利息來抵銷您在本協議內積欠的任何數額或積欠您的分銷商的數額：

- 如果您沒有支付帳單，而且我們因此切斷您的供應地址的能源；或
- 計算最後一份帳單（也就是我們在您停止從您的供應地址向我們購買能源時發出的帳單）。

如果您是購買能源作為商業用途，我們可能會按照規例要求您提高您的保證金。

我們將在下列情況下將保證金退還給您：

- 如果您是購買能源做為非商業用途，而且您向我們準時而且全額支付到期的需繳費用的12個月之後；或
- 如果您是購買能源做為商業用途，而且您向我們準時而且全額支付到期的需繳費用的24個月之後；或
- 如果您不再向我們取得能源，而且您已經向我們支付了所有到期的應繳費用。

1.3.11 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级。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，我們將不會展開法律行動催收欠款。如果您的付款行動無法兌現（例如支票跳票或信用卡拒絕付款），而對我們因此產生費用，您必須向我們支付該項費用。

1.4 受保證的客戶服務標準

1.4.1 依法行事

我們向您供應能源的條款與條件，包括這些受保證的客戶服務標準，都遵守規例所規定的要求。

1.4.2 通報故障與取得資訊的電話號碼

本用戶約章最後提供了您如何可以與我們聯繫的資訊，費用不會超過撥打一通本地電話的費用：

- 每天24小時、一週7天有關故障及能源運作困難；以及
- 在上班時間期間有關帳單或我們所安排的服務的事宜。

1.4.3 約定

我們將會盡最大努力遵守我們與您約定的任何時間，並將遵守所有相關的法例要求。請參閱各州特定條文了解可能適應的任何特殊條款。

1.4.4 我們為什麼會切斷您的能源供應？

我們在滿足規例要求的情況下，可以在下列情形下安排切斷對您的供應地址的供應：

- 您在帳單到期日最後一天沒有支付帳單，而且以住家用戶而言，您拒絕接受我們提供的分期付款計劃或付款選擇；
- 您沒有遵守某項經協議的分期付款計劃或付還選擇的條款；
- 您非法使用能源或違反本用戶約章的1.13部份；
- 我們在其他情況下依照規例或法律可以或被要求這麼做。

不論本協議其他部份如何規定，您的能源供應可能因為下列理由被切斷或中斷：

- 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；
- 您拒絕讓獲授權人員通行以讀取您的計量表，或是阻礙獲授權人員執行他們在本協議下的權利與義務；
- 如果您以不符合規例的方式使用能源；或
- 當本協議已經中止，而我們按規例可以這麼做。

1.4.5 依照規例行事

我們在安排對您的供應地址切斷或中斷供應之前，必須遵守規例的規定 (例如給您必須的通知與警告)。

請參閱本文件相關的各州特定條文以了解額外的條文。

1.4.6 是否在有些情況下您的供應不能被切斷？

在下列情況下，您的供應不會被切斷：

- 如果您可使用、由我們執行的任何付費計劃未定；
- 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；
- 如果您向監察署或ACAT提出的正式申訴與切斷供應的理由直接有關，而申訴尚未得到解決；
- 如果您對優惠、退費或補助機構提出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3時之後或者在星期五、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。

請參閱 2.1.7.3 (有關澳洲首都特區) 或 2.2.7.3 (有關新南威爾斯) 條款，了解我們在切斷您的供應之前必須採取的行動的更多詳情。

1.4.7 如果您的能源被切斷，我們何時會恢復您的能源供應？

如果您要求我們重新接駁至您的供應地址，而您預先向我們支付我們以及分銷商所有的重新接駁費用，我們將安排為您的供應地址重新接駁。如果我們按照規例可以拒絕重新接駁的要求，並且終止您與我們的協議 (例如導致對您的供應切斷的因素在您被切斷供應當天起算的 10 個工作日內沒有解決)，我們可能會這麼做。

如果您在各州特定條文中規定的時間之前聯繫我們，我們會在當天為您的供應地址重新接駁。如果您在規定的時間之後、晚間9時之前聯繫我們，您仍可以在當日重新取得接駁，但要支付重新接駁加班費。

1.4.8 是否有最低的服務標準？

我們將依照受保證的最低服務標準執行下列功能：

- 開始供應至您的供應地址；
- 回應您的申訴；
- 回應通報的問題或顧慮；以及
- 中斷供應。

我們執行這些功能的標準明定於本文件裡的各州特定條文中。

1.5 如何終止本協議？

1.5.1 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。您可以給我們書面通知或口頭取消，明確表達您取消協議的意向。對於取消協議的新南威爾斯的用戶，我們將提供您一份您的取消記錄。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。

1.5.2 您要如何終止本協議？

請參閱本用戶約章相關的各州特定條文。

1.5.3 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，我們可以立即終止本協議。

對於被推定簽訂本協議的用戶而言，如果您不再受規例如此推定，則本協議也將終止。

1.5.4 最後應急措施事件有何影響？

當我們因為一件最後應急措施事件發生而不再有權向您銷售能源時，本協議將立即終止。當一件最後應急措施事件發生時，我們將向您提供被指定為您的供應地址的零售商的詳細資訊，或者在適用的情況下，提供任何相關零售市場商業計劃的部長或行政人員的詳細資料。

1.5.5 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，以供移除計量表。

1.6 其他責任

1.6.1 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；
- 如果其他人負責支付能源，需要通知我們；
- 如果在您的供應地址使用維生機器的人已經遷出您的供應地址，或者不再需要使用維生機器；
- 確保您不使用超過您的分銷商允許您的供應地址使用的能源。

1.6.2 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；
- 有關計量表讀數以及計量表登記的資訊；
- 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；
- 相關規例內容以及本用戶約章，包括大字印刷版本；
- 價格的建議；
- 為您的供應地址就您是、或曾經是我們客戶期間提供過往帳單資訊。如果要求的是兩年之前的帳單週期，或者您已經進行額外或多重帳單資訊要求時，可能會產生費用。我們可以在您同意的情況下將此資訊提供給第三方；
- 語言口譯服務；
- 告知可取得獨立財務輔導的情況；
- 有關住家用戶可取得的優惠、退費或補助資訊；
- 有關如何改善能源效率的簡單的免費建議；
- 我們的各種公告價格以及我們的市場合約價格；
- 我們額外的零售費用；以及
- 有關網絡費用的資訊。

1.7 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監察署（在澳洲首都特區則為ACAT）處理，這項服務不收任何費用。

1.8 保管好您的計量表

1.8.1 我們如何接駁您的能源供應？

如果您已經申請接駁，我們將要求您的分銷商儘快接駁您的供應地址。

1.8.2 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，能鑑定您的能源量表。如果您更換零售商，您必須申明您的指定計量表識別號碼。它將出現在您的能源帳單上。

1.8.3 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。我們可能要求您預先支付這項費用。

1.8.4 您的計量表多久必須讀取一次？

您的計量表每六個月必須至少讀取一次。不過，讀取的頻率一般會更高些，與您的帳單頻率一致。

1.8.5 有關進入物業以及有關計量表的責任，您需要知道些甚麼？

您必須容許通向您的供應地址安全而方便的通道，以供讀取計量表。

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；接駁或切斷供應；檢查或測試計量表裝置、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。

1.9 本協議是否可以更改？

參閱本用戶約章的相關各州特定條文，以了解本協議何時以及如何可以更改的詳情。

1.10 在什麼情況下我們不需承擔責任？

1974年貿易行為法 (Cth) 以及其他法律在合同中隱含了某些不能排除或限制的條件、保證及權利。除非這些法律其中有特別要求，否則我們在本協議明文之規定之外，並不提供條件、保證或承諾，也不對於能源的狀況或適用性、品質、完好或安全性與您交涉。我們在這些法律之下對您不可排除、但可以限制 (由我們選擇) 的責任限於以下情況：

- 提供依本協議所提供的相等貨品或服務至您的供應地址；或
- 支付您替代依本協議所提供至您供應地址的貨物或服務的費用，或取得相當貨物或服務的費用。

我們無法控制提供至您的供應地址的能源品質或可靠性。您需要了解能源不時會因為數種原因變動及中斷，包括：

- 供應地址的地點；
- 以電力而言，您的供應地址是否使用地下或高架主要電纜；
- 天氣狀況；
- 動物、植被、蓄意破壞者或其他人的行為；
- 緊急情況或危險狀況存在；
- 網絡受到的損壞；
- 網絡的設計或技術性限制；以及
- 任何時間點上對能源的需求。

如果您是向我們購買天然氣，我們將會竭盡所能依照規例要求，供應具質量及可靠性的天然氣。

您應該理解，不可預期的能源變動或中斷可能對於您的設備造成損害或導致功能運作失常。我們建議您考慮購買保險或設置儀器，以在這些變動或中斷確實發生時可以保護您的設備或財產。

在法律允許的範圍內，我們不對您因為我們依本協議向您銷售的能源而遭受的任何損失或損壞(不管是因為疏失與否)負責。

尤其是，我們不對於您因為下列原因而可能遭受的任何損失或損壞負責：

- 能源供應失常，或者所供應的能源有缺失(不論是何種原因造成)；或
- 能源的某些特性(例如電壓或頻率)使其不適合某些使用目的。

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。

1.10 部份之適用是外加於全國電力法第78項之上，但並不改變或排除其施行。

1.10 部份在本協議終止後仍存在。

1.10.1 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。

1.11 如果發生不可抗力事件，誰需要負責任？

如果不是因為1.11 部份的緣故，任何一方因為一不可抗力事件發生而違反本協議：

- 協議方在本協議下的義務—任何付款的義務除外—依不可抗力事件持續的期間他們受不可抗力事件影響的程度範圍內暫停；
- 受影響的一方必須即時通知另一方該不可抗力事件的實況，包括所有細節、預估可能持續的時間、受其影響的義務及其對於那些義務的影響程度，以及為移除、克服或將那些影響降至最低所採取的步驟。

以本條款的設置目的而言，如果不可抗力事件影響層面很廣，而我們在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，我們即被認為已給予您即時的通知。

依據此條款宣稱有不可抗力事件出現的任一方必須盡其最大努力在可能的最快情況下移除、克服或將不可抗力事件的影響降至最低。

本條款裡沒有任何內容要求任一方解決一場以任何不為該方所喜的方式造成不可抗力事件的工業糾紛。

1.11 部份裡沒有任何內容變更或排除全國電力法第78項的施行。

1.12 其他適用的規定

1.12.1 是否有其他規則適用於本協議？

本協議以規例為準，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，規例規定了我們對您的義務，以及您對我們的義務。本協議以規例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規例中出現的改變而不時變更。本協議不得違反規例，如有相異之處，相關的條款及條件失效，並由規例中的條款及條件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相關規例。

1.12.2 通知如何發送？

除本協議另有規定外：

- 我們可能以書面向您寄送通知，並以郵件或電郵另外寄發帳單；
- 您可以寫信至我們的營業地址，以向我們寄送書面通知，或如果我們提供您用作通知的電子郵件地址，則可發電郵通知。

1.13 能源的使用及非法使用

您不可：

- 容許向我們購買的能源在供應地址以外的地方使用以及非依據本協議或規例規定的方式使用；
- 在供應地址使用為另一地址使用而購買的能源；
- 將能源銷售給其他任何人，除非是根據監管機構所發許可、或是有在可能適用範圍內依規例許可的豁免情況；
- 破壞計量表或相關設備或允許破壞行為；
- 允許供應至供應地址的能源規避計量表；
- 對於應適用於您的費率與費用給予我們錯誤的資訊；或
- 將以某一特定費率銷售的能源用作該費率所設想用途以外的目的使用。

如果您觸犯以上其中一項非法行為，我們可以依據規例：

- 估算因此取得的能源數額，並就該數額向您發出帳單；
- 向您收取該筆金額；並
- 要求您的分銷商立即切斷您供應地址的供應。

1.14 用戶協議

1.14.1 誰屬於市場合同用戶？

您可以選擇與能源零售商簽訂一個市場合同。該合同中的條款與條件和本用戶約章中的有些差異。市場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。

1.14.2 其他用戶類型

請參閱本用戶約章有關各州的特別條文規定。

1.14.3 甚麼人屬於默認合同用戶？

如果您在2003年1月1日之後於一供應地址接受能源供應，並且沒有事先就該供應地址與我們或另一個零售商簽訂一份供應合同，而我們是為該供應地址銷售能源而與一名客戶簽訂供應合同的最後一個零售商，則您即為我們的默認合同用戶。

規範我們向您銷售能源的條款與條件規定於我們的默認用戶合同中，該合同公布於政府公報中。

1.15 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，以下情況除外：

- 在最後應急措施的零售商事件出現時，我們可能將您的資料提供給另一個零售商；
- 特別經規例許可，以及
- 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>

1.16 詞彙與詮釋

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，例如任何由監管機構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)；如果您是位於新南威爾斯或首都特區的用戶，則是指輸送點識別號碼 (DPI)。

帳單週期 (billing period) 是我們將向您就服務所發出帳單的頻率，並明定於本協議與供應給您的服務相關的產品特定條文中。在新南威爾斯州，我們每6個月會至少向您發出一張帳單。

費用 (charge) 是適用於我們供應給您的一項服務或產品的費率。

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（默認用戶除外）。

默認用戶 (default customer) 是指遷入一個我們在沒有合同的情況下提供能源供應的地址、而且由規例推定被認為與我們簽訂合同的用戶。

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。

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。

能源 (energy) 是指我們所供應給您的電力及/或天然氣。

ACAT 是指依 2000年（澳洲首都特區）公用事業法第11部份所設立的澳洲首都特區民事及行政法庭。

不可抗力事件 (force majeure event) 是指超越我們或您控制之外的事件。

最後應急措施事件 (last resort event) 是指啟動我們經監管機構許可的最後應急措施計劃的事件。

市場合同 (market contract) 是指您與我們之間不需要經過監管機構核可而且不需要公布的合同。

監察署 (ombudsman) 指的是：

- 在維多利亞州，維多利亞州供能及供水業監察署；在澳洲首都特區，則為澳洲首都特區供能及供水業監察署；以及
- 在新南威爾斯州，新南威爾斯州供能及供水業監察署。

價目單 (price list) 是指我們不時適用於您的即時費率及費用清單。

規例 (regulations) 指的是您所在的州或領地內的任何與能源零售供應有關的法案、規則、規例、命令、綱領、許可證或守則，或是由一名部長賦予的條件，包括：

- 澳洲首都特區 (ACT) 管理有關各方或能源工業的能源零售守則及類似規定。它們會不時變動或被替代。
- 新南威爾斯州的 2001年電力供應 (一般) 規定以及2001年天然氣供應 (天然氣零售競爭) 規定。

監管機構 (regulator) 指的是我們或其他有關各方根據規例規定必須遵守其指令或要求的任何組織。

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：

- 對於既有、推定以及默認用戶而言，這些條款與條件是在2005年9月1日當天之後生效；
- 對新的能源用戶而言，以下列日期中先出現的日期為準：
 - 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當天日期；
 - 我們同意的任何特定開始日期；或
 - 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。

您 (you) 或您的 (your) 是指已經接受 (或被認為已經接受) 本協議 (包括本協議的先前版本) 的人士，而您是市場合約用戶或默認用戶，而且符合下列情況：

- 如果您為電力用戶，您消費的量少於160毫瓦時/年；
- 如果您為天然氣用戶，您在南澳或維多利亞州消費的量少於5TJ/年，或在新南威爾斯及澳洲首都特區少於5TJ/年。

詮釋

在本協議中，除非上下文另外要求，否則：

- (a) 標題僅為方便之用，並不影響對本協議任何部份的詮釋；
- (b) 具有單數意思的字詞，也包含複數的意思，反之亦然；
- (c) 含有自然法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，必須根據規例進行解釋；
- (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。

如何聯繫我們

TRUenergy 零售部

用戶服務及帳單查詢：133 466

電話口譯服務：131 450

TTY (供聽障用戶使用)：1300 368 536

查詢您的網絡供應商：133 466

寫信：Level 33, 385 Bourke St, Melbourne VIC 3000

2 各州特定條款

2.1 澳洲首都特區 (the ACT)

2.1.1 價格可能如何變動？

所有的價格都可能變動。我們只會在價格變動之前事先通知您之後才會變動我們的價格。

2.1.2 如有帳單爭議時該支付的數額

如果您對於某張帳單上註明應該支付某筆數額的義務提出異議，您必須支付帳單上您沒有異議的部份。

2.1.3 我們可以追收未收取數額的期限

我們可以追收我們在向您發出通知前最多12個月未收取的數額，除非未收取費用的原因是由您造成，或可歸因於您，或是因為對我們不誠實或有所欺騙，或是因為您沒有提供給我們為計算費用所需的必要資訊。

2.1.4 對您保證金的使用

除了1.3.10 部份包含的規定之外，我們不可使用您所提供的保證金的任何部份來追收除了由我們所安排的能源供應或接駁服務相關的費用之外到期應繳的費用數額。

2.1.5 付款協助

如果您在支付您的帳單上遭遇困難，您應該儘快與我們聯繫以申請付款協助。我們可能會將您轉介至政府補助的退款或優惠計畫（參閱以下的2.1.6 條款）或提供其他您與我們鑒於您的財務狀況能感到滿意的付款安排。

2.1.6 遵守分銷商的規定

天然氣消費者必須遵守分銷商對於天然氣服務與設置所公布的任何規定。

2.1.7 政府補助退款或優惠計劃

如果您為住家用戶，您可能符合取得您的帳單優惠或退款的資格。在2008年9月1日，可取得的退款或優惠計劃包括：

- 領取退休金人士及退伍軍人能源優惠，該計劃每年提供固定數額支付符合資格之持有優惠者的電力與天然氣花費，並且僅適用於電力帳單；
- 依賴維生設備的人士符合退款資格，其計算是以估算該器具的運作開銷為基準；以及
- 醫療照護退款。

2.1.8 受保證的客戶服務標準

2.1.8.1 最低服務標準

我們將至少根據2007年1月消費者保護守則所規定的最低服務標準以及根據我們不時公布的服務標準向您提供我們的服務。

我們將在您向我們提出退款申請後的一段合理時間之內向您支付適用的退款，前提是您的申請是於違反協議事件發生後的三(3)個月內提出。您可以申請退款以結餘形式退回您的帳戶或以現金、支票或其他方式支付。請寫信給我們申請退款。

2.1.8.2 約定

在澳洲首都特區，除非我們給您至少1小時的通知表示我們將會遲到，否則我們不會晚於與您約定時間的30分鐘。如果我們要取消一個約定，我們將給您至少24小時的通知。

2.1.8.3 除非先給予適當通知，否則不會停止供應

除非有下列情況，否則我們不得採取任何行動停止對您的供應地址的能源供應：

- 您積欠我們的數額超過我們就此目的與ACAT同意的數額；而且
- 我們已經就我們如此作為的意向向您發出至少 2 次書面通知，而對您的第二次通知不早於第一次通知發出後的 1 週內發出。這些通知將包括我們說明我們將採取的行動的理由、指定將採取行動的日期，並將告知您的權利，包括您聯繫ACAT的權利；以及
- 我們已經盡了合理的努力與您本人或透過電話聯繫；以及
- 您在第二次通知的 5 日內仍未支付您的帳單；以及
- 如果所有其他試圖聯繫您的工作都沒有成功，我們已嘗試在上班時間以外的時間聯繫您。

我們將會記錄我們採取的每一項行動。

在下列情況下不會有行動：

- 通知上指定的日期之前；或
- 如果您在該日期之前要求將事件轉交ACAT解決，等到事件得到解決之後；或
- ACAT指示不得採取行動。

我們不得在向您發出第二次通知後超過六週後停止供應。

如果在我們依照上述步驟後，您沒有遵守提供給您的一個付款計劃，我們就不需要在停止供應之前對您作進一步的通知。

這個部份沒有任何內容影響您與我們的協議中此外同意我們中斷持續供應的權利。

2.1.8.4 中斷供應之後的通知

如果您的供應地址因為我們的要求而被一個分銷系統切斷供應，我們將會對此向您發出通知。通知將包括下列資訊：

- 您的供應地址被切斷供應的理由；
- 我們的詳細聯繫方式，以便您聯繫我們；
- 您要取得重新接駁所需採取的行動，包括這麼做對您產生的開銷；
- 您可能可以使用的爭議解決程序。

2.1.9 如果您的供應被中斷，我們何時會重新接駁您的能源供應？

如果您向我們支付任何未繳的數額以及重新接駁費，並且在工作日上午9點到下午3點之間通知我們，我們將在當天為您的供應地址重新接駁。

如果您在工作日的下午3時之後聯繫我們，您仍可以在當日重新取得接駁，但要支付重新接駁加班費。否則您將在 24 小時之內獲得重新接駁。

如果我們接到ACAT的通知，告知他們已經收到並接受您的急難申訴，我們將會在可行的情況下儘快重新接駁您的供應地址，在任何情況下不會超過24小時。

2.1.10 您如何能中止本協議？

以天然氣而言，您必須至少給我們 3 个工作日的通知，以電力而言，至少 6 个工作日的通知，表達您希望供應停止的意向。

這包括您何時離開您的供應地址或轉移至另一個供應者。這項通知必須包括：

- 您想要切斷供應的日期；
- 如果是搬到新地址，要提供一個我們能寄送最後一張帳單的轉信地址。

如果您沒有對您希望供應終止發出通知，您仍將需要支付所有的費用，一直到下列最早發生的某種情況出現：

- 在我們得知您希望停止供應之後的三個工作日（以電力而言）或六個工作日（以天然氣而言）結束時；或
- 供應被終止或轉移；或
- 我們在服務切斷之前讀取您的計量表；或
- 您與我們就同一個處所簽訂（或被認為已簽訂）一個新的用戶供應合同或新住戶的供應協議。

這個部份沒有任何內容解除您應適用於您的能源計劃所需支付提早解約費用的義務。

如果您要求我們將您的房屋自天然氣或電力的網絡切斷，一項服務費將由此產生，以反映切斷供應所產生的任何開銷。這包括您的分銷商為提供與切斷供應相關的服務而向我們收取的任何數額。

如果您轉移到另一家供應者：

- 您的轉移可能會至少被延誤到根據規例下一次預計讀取計量表的時間。在某些情況下，您可以要求進行一次特別計量表讀表。在某些情況下，您可以支付相關費用，要求進行一次特別計量表讀表；
- 您與我們的協議在您成功轉移至另一供應者時終結。

2.1.11 您如何能廢止本協議？

2.1.11.1 如果我們或我們的行銷代表嚴重違反我們在2007年1月消費者保護法第30條款下的義務，您可以在簽訂協議後6個月內廢止此協議。

2.1.11.2 您可以透過以書面、親自送交我們、或寄送到我們的營業地址的方式通知我們，行使您廢止此項協議的權利。

2.1.12 本協議是否能變更？

我們可以變更此項協議。我們將在任何變更生效之前向您發出關於變更的書面通知。我們在變更此協議時將遵守規例辦理。您不可以在沒有我們書面同意的情況下變更此協議。

2.1.13 其他用戶類型

如果我們得知我們提供能源的一個地址有新住戶，我們會根據規例被推定為是依據一個新住戶供應協議向該處所提供能源。

2.1.14 如果您的計量表需要更換，該怎麼辦？

如果因為您的使用型態改變，我們或分銷商判定您的計量設備需要升級或降級，您必須對此支付費用。

2.1.15 您所負責的設備

以天然氣而言，您需要對以下設備負責及維護：

- 從供應地址邊界外225毫米的一點到計量表控制閥的管線部分；以及
- 所需的任何通常為非必要的設備 (例如噪音減低或圍欄)。

2.1.16 工作通知

如果您的服務因為規劃的維護、檢查或測試工作而會受到中斷，視我們從您的分銷商提前取得通知的情況，我們將盡我們所能提前對您發出通知。

2.1.17 適用於ACT的規例

在澳洲首都特區內與我們向您供應能源有關的規例有：

- 公用事業法 (澳洲首都特區)；
- 1997年 (澳洲首都特區) 獨力競爭與規範委員會法；
- 2007年1月的消費者保護守則。

在ACT的聯繫對象

澳洲首都特區民事及行政法庭 (能源及水)

GPO Box 578
CIVIC SQUARE ACT 2608
電話：02 6207 77 40
傳真：02 6207 77 39
電郵：ESCC@act.gov.au

如果您希望使用口譯員，請致電131 450聯繫翻譯及口譯服務。失聰、聽力有障礙及語言有障礙的人士可以透過全國轉送服務聯繫 *ACAT*。

2.2 新南威爾斯州

2.2.1 您是否必須支付您與我們簽訂協議之前所使用的能源？

如果您為新住戶，您必須向我們支付與我們簽訂合同之前您的供應地址所使用最長達14天的能源費用。

如果我們是依豁免的最後應急措施安排向您的供應地址供應能源，您必須向我們支付與我們簽訂合同之前您的供應地址所使用最長達一個月的能源費用。

如果您已經為該項能源向另一個零售商付費，或您在考慮期期間行使您取消此協議的權利，您將不需依此項條款向我們付費。

2.2.2 價格可能如何變動？

所有的價格都可能變動。我們只會在價格變動之前事先通知您之後才會變動我們的價格。

2.2.3 如有帳單爭議時該支付的數額

如果您對於某張帳單上註明應該支付某筆數額的義務提出異議，您必須支付以下數額較高的那一項：

- 對您帳單沒有爭議的部分；或
- 與您在過去12個月的帳單平均相當的數額。

2.2.4 我們可以追收未收取數額的期限

我們可以追收我們在向您發出通知前最多12個月未收取的數額。

2.2.5 對您保證金的使用

除了1.3.10 部份包含的規定之外，我們不可使用您所提供的保證金的任何部份來追收除了由我們所安排的能源供應或接駁服務相關的費用之外到期應繳的費用數額。

2.2.6 政府補助退款或優惠計劃

如果您為住家用戶，您可能符合取得您的帳單優惠或退款的資格。在2005年4月1日，可取得的退款或優惠計劃包括：

- 領取退休金人士及退伍軍人能源優惠，該計劃每年提供固定數額支付符合資格之持有優惠者的電力與天然氣花費，並且僅適用於電力帳單；
- 依賴維生設備的人士符合退款資格，其計算是以估算該器具的運作開銷為基準；以及
- 能源帳單支付協助計畫為有短期財務急難、並有困難支付帳單的用戶提供協助。

2.2.7 受保證的客戶服務標準

2.2.7.1 最低服務標準

我們將至少根據我們公布的所有服務標準中所規定的最低服務標準向您提供我們的服務。我們將在您向我們提出退款申請後的一段合理時間之內向您支付適用的退款，前提是您的申請是於違反協議事件發生後的三 (3)個月內提出。您可以申請退款以結餘形式退回您的帳戶或以現金、支票或其他方式支付。請寫信給我們申請退款。

2.2.7.2 約定

在新南威爾斯州，如果我們晚於與您約定的時間超過15分鐘，我們必須為延遲向支付您賠償至少\$25。

2.2.7.3 除非先給予適當通知，否則不會中斷供應

除非有下列情況，否則我們不得採取任何行動停止對您的能源供應：

- 我們已經就我們如此作為的意向向您發出至少 2 次書面通知，而對您的第二次通知不早於第一次通知發出後的 1 週內發出。這些通知將包括我們說明我們將採取的行動的理由、指定將採取行動的日期 (不得早於向您發出第一次通知後的14天內)、通知我們將與您合作解決任何構成您的供應可能遭停止的事宜，並將告知您您的權利，包括您聯繫監察署的權利；以及
- 我們已經盡了合理的努力與您本人或透過電話聯繫；以及
- 如果所有其他試圖聯繫您的工作都沒有成功，我們已嘗試在上班時間以外的時間聯繫您。

此外，如果開始停止供應的理由是基於您沒有支付就用戶接駁服務的提供或是電力或天然氣的供應所積欠我們的到期費用，我們必須告知您我們施行的任何付費計畫。如果您申請我們所施行的任何付費計畫的申請案、或任何政府補助的退款計畫 (於 2.2.6 部分提及) 還沒有結果，我們不得採取任何行動停止對您的能源供應。

我們將會記錄我們採取的每一項行動。

在下列情況下不會有行動：

- 通知上指定的日期之前，也不得早於第一次通知日期的14天內；或
- 如果您在該日期之前要求將事件轉交ACAT解決，等到事件得到解決之後；或
- 監察署指示不得採取行動。

這個部份沒有任何內容影響您與我們的協議中此外同意我們中斷持續供應的權利。又或，以天然氣的供應而言，不影響因任何規例所產生可拒絕供應或停止供應天然氣至您的處所的權力或義務。

2.2.7.4 中斷供應之後的通知

如果您的供應地址因為我們的要求而被一個分銷系統切斷供應，我們將會對此向您發出通知。通知將包括下列資訊：

- 您的供應地址被切斷供應的理由；
- 我們的詳細聯繫方式，以便您聯繫我們；
- 您要取得重新接駁所需採取的行動，包括這麼做對您產生的開銷；
- 您可能可以使用的爭議解決程序。

如果您有資格取得重新接駁，我們會迅速地將您重新接駁至分銷系統的要求通知您的服務供應商。

2.2.8 如果您的供應被中斷，我們何時會重新接駁您的能源供應？

如果您向我們支付重新接駁費，並且在工作日上午9點到下午3點之間通知我們，我們將在當天為您的供應地址重新接駁。

如果您在工作日的下午3時之後聯繫我們，您仍可以在當日重新取得接駁，但要支付重新接駁加班費。

2.2.9 您如何能中止本協議？

以天然氣而言，您必須至少給我們六個工作日的通知；以電力而言，至少72小時的通知，表達您希望供應停止。這包括您何時離開您的供應地址或轉移至另一個供應者。

這項通知必須包括：

- 您想要切斷供應的日期；
- 如果是搬到新地址，要提供一個我們能寄送最後一張帳單的轉信地址。

如果您沒有對您希望供應終止發出通知，您仍將需要支付所有的費用，一直到下列最早發生的某種情況出現：

- 在我們得知您希望停止供應之後的六個工作日（以天然氣而言）及72小時（以電力而言）結束時；或
- 供應被終止或轉移；或
- 您與我們就同一個處所簽訂（或被認為已簽訂）一個新的用戶供應合同或新住戶的供應協議。

這個部份沒有任何內容解除您依適用於您的能源計劃所需支付提早解約費用的義務。

如果您要求我們將您的房屋自天然氣或電力的網絡切斷，一項服務費將由此產生，以反映切斷供應所產生的任何開銷。這包括您的分銷商為提供與切斷供應相關的服務而向我們收取的任何數額。

如果您轉移到另一家供應者：

- 您的轉移可能會至少被延誤到根據規例下一次預計讀取計量表的時間。在某些情況下，您可以要求進行一次特別計量表讀表。在某些情況下，您可以支付相關費用，要求進行一次特別計量表讀表；
- 您與我們的協議在您成功轉移至另一供應者時終結。

2.2.10 最後應急措施供應安排

如果因一項最後應急措施供應安排的執行，您因為轉移至另一個零售商而終止與我們的協議，我們無權因為您轉移至另一個零售商而向您追收任何補償或其他費用。

2.2.11 本協議是否能變更？

我們可以變更此項協議。我們將在任何變更生效之前向您發出關於變更的書面通知。我們在變更此協議時將遵守規例辦理。您不可以在沒有我們書面同意的情況下變更此協議。

2.2.12 其他用戶類型

如果我們得知我們提供能源的一個地址有新住戶，我們會根據規例被推定為是依據一個新住戶供應協議向該處所提供能源。

2.2.13 如果您的計量表需要更換，該怎麼辦？

如果因為您的使用型態改變，我們或分銷商判定您的計量設備需要升級或降級，您必須對此支付費用。

2.2.14 您所負責的設備

以天然氣而言，您需要對以下設備負責及維護：

- 從供應地址邊界外225毫米的一點到計量表控制閥的管線部分；以及
- 所需的任何通常為非必要的設備 (例如噪音減低或圍欄)。

2.2.15 工作通知

如果您的服務因為規劃的維護、檢查或測試工作而會受到中斷，視我們從您的分銷商提前取得通知的情況，我們將盡我們所能提前對您發出通知。

2.2.16 分銷的條款與條件

如果您想要閱覽您與您的分銷商的用戶接駁合同標準格式，可登入 TRUenergy 網站：truenergy.com.au

2.2.17 小型零售用戶

本用戶約章適應於依規例定義的小型零售用戶。

2.2.18 2001年天然氣供應(天然氣零售競爭)規定第3部分的第4分項

本合同詳細規定了與2001年天然氣供應(天然氣零售競爭)規定第3部分第4分項所涵蓋事宜有關的相關的用戶權利。

2.2.19 適用於新南威爾斯州的規例

與新南威爾斯州能源供應有關的規例有：

電力

- 1995年電力供應法(新南威爾斯州)
- 2001年電力供應(一般)規定(新南威爾斯州)
- 2001年市場運作(商定的接駁服務) No. 1 規定
- 2001年市場運作(系統協議的網絡使用) No. 2 規定
- 2001年市場運作(新南威爾斯州靈獸電力供應的轉移規定) No. 4 規定
- 2001年市場運作規定(最後應急措施的零售商) No. 5 規定
- 依1995年電力供應法 63G 項發布的「行銷守則」

天然氣

- 1996年天然氣供應法(新南威爾斯)；
- 2001年天然氣供應(天然氣零售競爭)規定(新南威爾斯州)；
- 2001年市場運作規定(新南威爾斯天然氣零售市場商業系統介面)；
- 依1996年天然氣供應法 33N 項發布的「行銷守則」；
- 「天然氣網絡守則之完全零售競爭綱要」；
- 部長依1996年天然氣供應法第 11 (1) (b) 項施行的天然氣供應商授權條件。

新南威爾斯州的聯繫對象

新南威爾斯州供能及供水業監察署

寫信：PO Box K1343, Haymarket 1240

免費電話：1800 246 545

免費傳真：1800 812 291

上網：www.ewon.com.au

電郵：info@ewon.com.au

如果您希望使用口譯員，請致電131 450聯繫翻譯及口譯服務。

失聰、聽力有障礙及語言有障礙的人士可以透過全國轉發服務聯繫EWON。

TRUenergy Pty Ltd 股份有限公司

ABN 99 086 014 968

地址：Level 33, 385 Bourke Street

Melbourne Victoria 3000

查詢專線：133 466

www.truenergy.com.au

