



# Καταστατικός χάρτης πελατών της TRUenergy.

Νέα Νότια Ουαλία και  
Αυστραλιανή Επικράτεια  
Πρωτεύουσας.

# Αμοιβαία υπευθυνότητα

Καλωσορίσατε στον δικό σας Καταστατικό Χάρτη Πελατών της TRUenergy. Σε αυτό το ενημερωτικό φυλλάδιο, *εμείς* διατυπώνουμε σε απλή γλώσσα τις ευθύνες που έχουμε *εμείς* προς *εσάς*, τον πελάτη *μας*. Καλύπτει τα πάντα για το πώς *εσείς* θα λαμβάνετε τον δικό σας λογαριασμό, μέχρι το πώς *εσείς* μπορείτε να λάβετε συμβουλές για την εξοικονόμηση *ενέργειας*. Επίσης περιγράφει τις υποχρεώσεις *σας* προς *εμάς*, από τη διατήρηση εύκολης πρόσβασης στον μετρητή *σας* μέχρι ενημέρωση προς *εμάς*, σε περίπτωση αλλαγής της διεύθυνσής *σας*.

Αν *εσείς* έχετε ερωτήσεις σχετικά με τις πληροφορίες που περιέχονται σε αυτόν τον Καταστατικό Χάρτη Πελατών ή για οποιουδήποτε άλλους τρόπους με τους οποίους *εμείς* μπορούμε να *σας* βοηθήσουμε με την *ενέργεια*, μην διστάσετε να *μας* τηλεφωνήσετε.

## Τι περιέχεται στον Καταστατικό Χάρτη Πελατών της TRUenergy;

Ισχύοντες όροι για όλες τις πολιτείες και όλα τα προϊόντα	σελίδα 3
Ποιοι είναι οι συμβαλλόμενοι και το περιεχόμενο της παρούσας συμφωνίας;	σελίδα 3
Πώς και πότε συνδέεται η δική <i>σας</i> διεύθυνση παροχής;	σελίδα 3
Τι και πότε πρέπει <i>εσείς</i> να πληρώσετε;	σελίδα 4
Εγγυημένα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών	σελίδα 8
Πώς λήγει η παρούσα συμφωνία;	σελίδα 11
Άλλες ευθύνες	σελίδα 12
Τι πρέπει να κάνετε αν δεν <i>είστε</i> ικανοποιημένοι	σελίδα 13
Φροντίδα του μετρητή <i>σας</i>	σελίδα 14
Μπορεί να αλλάξει αυτή η συμφωνία;	σελίδα 15
Σε ποιες περιπτώσεις δεν είμαστε <i>εμείς</i> υπεύθυνοι;	σελίδα 15
Ποιος θεωρείται υπεύθυνος για τα γεγονότα <i>ανωτέρας βίας</i> που συμβαίνουν;	σελίδα 16
Άλλοι ισχύοντες κανονισμοί	σελίδα 17
Χρήση <i>ενέργειας</i> και παράνομη χρήση	σελίδα 18
Συμφωνίες πελατών	σελίδα 18
<i>Εμείς</i> διατηρούμε τα στοιχεία <i>σας</i> εμπιστευτικά	σελίδα 19
Λεξικό και ερμηνεία	σελίδα 20
Ειδικοί όροι πολιτείας - ACT	σελίδα 24
Ειδικοί όροι πολιτείας - NSW	σελίδα 29

# 1 Ισχύοντες όροι για όλες τις πολιτείες και όλα τα προϊόντα

## 1.1 Ποιοι είναι οι συμβαλλόμενοι και το περιεχόμενο της παρούσας συμφωνίας;

Η TRUenergy παρέχει *ενέργεια* και σχετικές υπηρεσίες σε ορισμένες Πολιτείες και Επικράτειες της Αυστραλίας. Αυτή η συμφωνία είναι μεταξύ της TRUenergy Pty Ltd (ABN 99 086 014 968) και εσάς.

Αυτή η συμφωνία αποτελείται από 3 μέρη:

- τις πρότυπες διατάξεις που περιέχονται στο Μέρος 1 του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών,
- τις ρήτρες που απευθύνονται στην Πολιτεία ή Επικράτεια που ανήκει η *διεύθυνση παροχής* σας, όπως περιέχεται στο Μέρος 2 του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών, και
- τους ειδικούς όρους και προϋποθέσεις των προϊόντων που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ μας ή που ισχύουν εξ ορισμού και περιλαμβάνουν τα σχετικά μέρη από τον *τιμοκατάλογο*.

*Εμείς* συμφωνούμε να σας πουλήσουμε *ενέργεια* που παρέχεται στη *διεύθυνση παροχής* σας και να εκτελέσουμε τις άλλες υποχρεώσεις που έχουν οριστεί στην παρούσα συμφωνία. Ως αντάλλαγμα, *εσείς* πρέπει να πληρώσετε το ποσό που *εμείς* έχουμε χρεώσει, και *εσείς* να εκτελέσετε τις υπόλοιπες υποχρεώσεις σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία.

## 1.2 Πώς και πότε συνδέεται η δική σας *διεύθυνση παροχής*;

Η παρούσα συμφωνία θα ξεκινήσει με την *ημερομηνία έναρξης* και για τους ήδη υπάρχοντες πελάτες θα αντικαταστήσει τους τωρινούς σας όρους και προϋποθέσεις για την παροχή ενέργειας.

Όταν *εσείς* κάνετε αίτηση για δημιουργία λογαριασμού σε *εμάς*, *ενδέχεται* να χρειαστεί να εκπληρώσετε *εσείς* ορισμένες προϋποθέσεις, οι οποίες ορίζονται στους *κανονισμούς*. *Εμείς* θα εξηγήσουμε οποιοσδήποτε προϋποθέσεις *ενδέχεται* να ισχύουν για *εσάς* όταν *εσείς* κάνετε αίτηση για δημιουργία λογαριασμού σε *εμάς*.

Συγκεκριμένα, αν:

- Η *διεύθυνση παροχής* σας δεν είναι ήδη συνδεδεμένη σε κάποιο δίκτυο *ενέργειας* ή
- η υπάρχουσα σύνδεσή σας ή ο σχετικός εξοπλισμός απαιτεί τροποποίηση ή αναβάθμιση, είτε *εσείς* ή *εμείς* πρέπει να κανονίσουμε με τον *διανομέα* σας σχετικά με τη σύνδεσή σας. *Εμείς* μπορούμε να το κάνουμε για λογαριασμό σας.

## 1.3 Τι και πότε πρέπει εσείς να πληρώσετε;

### 1.3.1 Οι υποχρεώσεις σας να πληρώσετε

*Εμείς* θα σας πουλήσουμε και θα σας χρεώσουμε για την *ενέργεια* και τις άλλες σχετικές υπηρεσίες και θα κανονίσουμε για την παροχή *ενέργειας* στη *διεύθυνση παροχής* σας και *εσείς* θα πληρώσετε για την *ενέργεια* και τις σχετικές υπηρεσίες που σας παρέχονται σύμφωνα με τις σχετικές *χρεώσεις* που ισχύουν για *εσάς*. *Εσείς* έχετε στη διάθεσή σας 12 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία που θα σας *στείλουμε* τον λογαριασμό για να πληρώσετε το συνολικό οφειλόμενο ποσό, συμπεριλαμβανομένου του GST.

Επίσης, *εσείς* πρέπει να μας πληρώσετε για οποιοσδήποτε πρόσθετες *χρεώσεις λιανικής*, οποιαδήποτε πληρωμή που επιτρέπεται ή απαιτείται σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία, ή οποιαδήποτε άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες που θα λάβετε από *εμάς* και οποιοσδήποτε άλλες *χρεώσεις* ισχύουν από τον *διανομέα* για την παροχή *ενέργειας* σε *εσάς*.

*Εμείς* θα κανονίσουμε να σας σταλεί ένας λογαριασμός για κάθε κύκλο χρέωσης που να καλύπτει τα ποσά που μας οφείλτε και εκείνα τα ποσά που οφείλτε στον *διανομέα* σας. *Εμείς* θα κανονίσουμε για την πληρωμή του *διανομέα*.

Ο λογαριασμός σας θα είναι σε μορφή φόρμας και θα περιέχει τις πληροφορίες που απαιτούνται από τους *κανονισμούς*, συμπεριλαμβανομένων των μεμονωμένων πληροφοριών για τις *χρεώσεις* σας, το πληρωτέο ποσό, την ημερομηνία λήξης πληρωμής, τους αριθμούς τηλεφώνου για ερωτήματα σχετικά με τις *χρεώσεις* και τις πληρωμές, και για βλάβες ή έκτακτη ανάγκη. Κατόπιν αίτησής σας, *εμείς* πρέπει να σας παρέχουμε λογικές πληροφορίες που ορίζουν τα στοιχεία των *χρεώσεων* που εμφανίζονται στον λογαριασμό σας. Όπου απαιτείται από τους *κανονισμούς*, θα συμπεριλάβουμε και ένα γράφημα κατανάλωσης στον λογαριασμό σας μέχρι το σημείο που υπάρχουν διαθέσιμα δεδομένα.

### 1.3.2 Ποιες τιμές ισχύουν για εσάς;

Οι τρέχοντες δασμοί και οι *χρεώσεις* μας για την *ενέργεια* και άλλες υπηρεσίες ορίζονται στον τιμοκατάλογο μας. Κάποιοι από τους δασμούς και τις *χρεώσεις* ρυθμίζονται από τον νόμο.

Δεν χρειάζεται να πληρώσετε για καμία χρέωση εκτός αν το ποσό ή η βάση του υπολογισμού του ποσού της χρέωσης, ορίζονται στη σύμβαση.

*Εμείς* θα σας χρεώσουμε είτε με την τιμή που δημοσιεύτηκε ως σχετιζόμενη με τη δική σας χρήση και ορίζεται από *εμάς* ή το ειδικά συμφωνημένο ποσό μεταξύ *εσάς* και *εμάς*. Η τιμολόγηση που ισχύει για *εσάς* εξαρτάται από τον σκοπό της *δικής* σας χρήσης. Δεν *μπορείτε* να χρησιμοποιήσετε την *ενέργεια* για διαφορετικό σκοπό. Ενδέχεται να σας *ζητήσουμε* να αλλάξετε σε μια διαφορετική τιμή που ισχύει για τη *δική* σας χρήση ή να σας μεταβιβάσουμε αναδρομικά, αν δεν μας έχετε ενημερώσει για την αλλαγή της χρήσης. Όπου το επιτρέπουν οι *κανονισμοί*, οι τιμές ενδέχεται ανά διαστήματα να αλλάξουν.

Αν κάποιος τύπος τιμής ή δασμού που ισχύει σε σας αλλάξει κατά τη διάρκεια ενός κύκλου χρέωσης, ο λογαριασμός σας για εκείνον τον συγκεκριμένο κύκλο θα υπολογιστεί κατ'αναλογία χρησιμοποιώντας:

- τον παλιό τύπο της τιμής ή του δασμού μέχρι και την ημερομηνία της αλλαγής, και
- την νέα τιμή από εκείνη την ημερομηνία μέχρι το τέλος του κύκλου χρέωσης.

Ορισμένα ποσά στην παρούσα συμφωνία δηλώνονται (ή θα δηλωθούν) ότι περιλαμβάνουν το GST. Αυτά περιλαμβάνουν τα ποσά που ορίζονται ανά διαστήματα στον *τιμοκατάλογό μας*.

Εκτός από αυτά τα ποσά, ενδέχεται να υπάρχουν κι άλλα ποσά που πρέπει να πληρώσετε *εσείς ή μείς* σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία που πρόκειται για πληρωμές για "φορολογητέες παροχές" όπως ορίζεται για τους σκοπούς του GST.

Μέχρι το σημείο που επιτρέπεται από τον νόμο, αυτές οι άλλες πληρωμές θα αυξηθούν ώστε το πληρωτέο ποσό του GST στη φορολογητέα παροχή να περάσει στον παραλήπτη εκείνης της φορολογητέας παροχής.

Οποιοσδήποτε τροποποιήσεις για τον GST σύμφωνα με την παρούσα ρήτρα θα πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Πράξης περί Νέου Φορολογικού Συστήματος (Φόρος Προϊόντων και Υπηρεσιών) του 1999.

### **1.3.3 Πόσο συχνά εσείς λαμβάνετε λογαριασμό;**

*Εμείς* θα εκδίδουμε σε εσάς έναν λογαριασμό σε κάθε περίοδο χρέωσης. *Εμείς* πρέπει να στείλουμε τον λογαριασμό:

- σε εσάς στη διεύθυνση ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχετε δηλώσει ή
- σε κάποιο άτομο που έχει εξουσιοδοτηθεί γραπτώς από εσάς να λαμβάνει τους λογαριασμούς εκ μέρους σας στη διεύθυνση ή την ηλεκτρονική διεύθυνση που εσείς έχετε ορίσει.

*Εμείς* θα σας τοποθετήσουμε σε έναν συντομευμένο κύκλο είσπραξης οφειλών σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

### **1.3.4 Πώς εσείς μπορείτε να πληρώσετε τον δικό σας λογαριασμό ενέργειας;**

Μπορείτε να πληρώσετε τον λογαριασμό χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε μέθοδο πληρωμής υπάρχει στη λίστα που αναγράφεται στον λογαριασμό.

Αν δεν πληρώσετε έγκαιρα τον λογαριασμό σας, ενδέχεται να χρειαστεί να σας ζητήσουμε να πληρώσετε τις λογικές μας χρεώσεις καλύπτοντας εσείς εκείνο το ποσό. Αν είστε πελάτης επιχείρησης, ενδέχεται επίσης να χρειαστεί να πληρώσετε τον τόκο για το ποσό που εκκρεμεί όπως αυτό έχει οριστεί στον *τιμοκατάλογο*. Η παρούσα ρήτρα δεν επηρεάζει το δικαίωμά μας να κανονίσουμε την αποσύνδεση της *διεύθυνσης παροχής* σας σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία.

### **1.3.5 Τι βοήθεια εμείς παρέχουμε για την πληρωμή του λογαριασμού;**

Αν αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην πληρωμή του λογαριασμού σας, πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας το συντομότερο δυνατό. Θα σας παρέχουμε πληροφορίες σχετικά με διάφορες επιλογές πληρωμής και, αν υπάρχει διαθέσιμη, βοήθεια πληρωμής. Εμείς συμπεριλάβαμε περισσότερες πληροφορίες στην αναφερόμενη στην πολιτεία σας παράγραφο του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών.

### **1.3.6 Μπορεί το TRUEnergy να επανεξετάσει τον λογαριασμό σας;**

Αν διαφωνείτε με το ποσό που έχετε χρεωθεί, μπορείτε να μας ζητήσετε την επανεξέταση του λογαριασμού σας. Η επανεξέταση θα πραγματοποιηθεί όπως απαιτείται από τους κανονισμούς.

Αν ο λογαριασμός σας επανεξετάζεται, εξακολουθείτε να πρέπει να πληρώσετε ένα μέρος του λογαριασμού που καθορίζεται στην αναφερόμενη στην πολιτεία σας παράγραφο της παρούσας συμφωνίας.

Ενδέχεται να ζητήσουμε από εσάς οποιοδήποτε ποσό έχετε χρεωθεί λιγότερο από το κανονικό.

Όπου έχετε χρεωθεί λιγότερο από το κανονικό από δικό μας σφάλμα ή σφάλμα του διανομέα, το μόνο που μπορούμε να κάνουμε είναι να ζητήσουμε το ποσό που έχει χρεωθεί λιγότερο από το κανονικό για την περίοδο που ορίζεται στην αναφερόμενη στην πολιτεία σας παράγραφο και συμφωνεί με τους κανονισμούς. Αν το ζητήσετε, ενδέχεται να πληρώσετε αυτό το ποσό σε δόσεις για περίπου το ίδιο χρονικό διάστημα κατά το οποίο χρεωνόσαστε λιγότερο από το κανονικό.

Αν εσείς υπερχρεωθείτε σε έναν λογαριασμό, εμείς θα σας αποζημιώσουμε σύμφωνα με τους κανονισμούς.

### **1.3.7 Πώς εμείς υπολογίζουμε τον λογαριασμό σας;**

Στο τέλος κάθε χρεωστικού κύκλου, εμείς υπολογίζουμε:

- τον λογαριασμό για την ενέργεια που πουλήθηκε κατά τη διάρκεια του χρεωστικού κύκλου (χρησιμοποιώντας πληροφορίες που έχουμε λάβει από την ένδειξη του μετρητή σας ή χρησιμοποιώντας ένα εγκεκριμένο σύστημα υπολογισμού), και
- το ποσό για οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία που έχει παρασχεθεί σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία κατά τη διάρκεια του χρεωστικού κύκλου.

Ο λογαριασμός επίσης ενδέχεται να περιλαμβάνει ποσά που οφείλονται στον διανομέα.

Εμείς θα καταβάλλουμε την καλύτερη δυνατή προσπάθεια να διαβάσουμε τον μετρητή σας τουλάχιστον μία φορά την περίοδο που ορίζεται στην αναφερόμενη στην πολιτεία σας παράγραφο.

Εκτός αν εσείς έχετε διαφορετικά σχέδια, θα εναρμονίσουμε οποιοδήποτε χρέωση έχετε πληρώσει εσείς

Εσείς δεν χρειάζεται να μας πληρώσετε για καμία χρέωση εκτός αν το ποσό ή η βάση του υπολογισμού του ποσού της χρέωσης ορίζεται στη μεταξύ μας συμφωνία για παροχή ενέργειας.

### 1.3.8 Υπολογισμός χρήσης της ενέργειας

Αν υπάρχει ένα εγκεκριμένο σύστημα υπολογισμού ή ο μετρητής σας δεν μπορεί να διαβαστεί για οποιονδήποτε λόγο (για παράδειγμα, αν η πρόσβαση στον μετρητή δεν είναι εφικτή ή ο μετρητής έχει χαλάσει ή είναι ελαττωματικός) ή στην περίπτωση του αερίου, έχει χορηγηθεί χωρίς να περνά από τον εξοπλισμό του μετρητή, το ποσό ενέργειας που έχει αγοραστεί από εμάς στη δίκη σας διεύθυνση παροχής μπορεί να υπολογιστεί (σύμφωνα με οποιαδήποτε χρονική περίοδο ορίζεται στους κανονισμούς) με τη χρήση άλλων πληροφοριών (όπως τους προηγούμενους λογαριασμούς σας ή το ιστορικό σας της χρήσης ενέργειας ή αν δεν έχετε προηγούμενο ιστορικό ενέργειας στη συγκεκριμένη διεύθυνση παροχής, η μέση χρήση ενέργειας ενός συγκριτικού πελάτη για την αντίστοιχη χρονική περίοδο).

Όταν ο μετρητής σας τελικά διαβαστεί, ο λογαριασμός θα προσαρμοστεί για τη διαφορά μεταξύ του υπολογιζόμενου και του πραγματικού ποσού της ενέργειας που χρησιμοποιήθηκε, με βάση την ένδειξη του μετρητή.

Αν ο μετρητής δεν μπορεί να διαβαστεί εξαιτίας δικών σας πράξεων, μπορούμε να σας χρεώσουμε τη βλάβη σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο για την επιστροφή μας στη διεύθυνση παροχής σας για την ανάγνωση του μετρητή.

### 1.3.9 Χρειάζεται εγγυητική προκαταβολή;

Για πελάτες κατοικίας, *εμείς* ενδέχεται να απαιτήσουμε εγγύηση όπως επιτρέπεται από τους κανονισμούς, *αν εσείς*:

- εξακολουθείτε να οφείτετε χρήματα από προηγούμενη διεύθυνση,
- έχετε χρησιμοποιήσει ενέργεια παράνομα τα τελευταία δύο χρόνια,
- έχετε μη ικανοποιητική αξιολόγηση πίστωσης και δεν έχετε αποδεχτεί ένα σχέδιο πληρωμής σε δόσεις όταν σας προσφέρθηκε, ή
- έχετε αρνηθεί να μας παράσχετε αποδεκτή εξακρίβωση όπως ορίζεται από τους κανονισμούς.

Για πελάτες επιχείρησης, ενδέχεται να απαιτήσουμε εγγύηση όπως επιτρέπεται από τους κανονισμούς, *αν εσείς*:

- δεν έχετε ικανοποιητικό ιστορικό πληρωμής λογαριασμών ενέργειας ή
- έχετε μη ικανοποιητική αξιολόγηση πίστωσης.

Αν δεν πληρώσετε εγγύηση, κατόπιν αιτήσεως, ενδέχεται να αποσυνδέσουμε την παροχή ενέργειας σας που διαθέτετε.

### 1.3.10 Χρήση της εγγύησής σας

Όπου έχετε πληρώσει εγγύηση, πρέπει να σας πληρώσουμε τον τόκο αυτής σύμφωνα με την τιμή και τους όρους που ορίζουν οι κανονισμοί.

*Εμείς* ενδέχεται να χρησιμοποιήσουμε την εγγύησή σας και όποιο τόκο απέφερε αυτή, για να αποπληρωθεί όποιο ποσό οφείτετε σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία ή τον διανομέα σας.

- Αν εσείς αποτύχετε να πληρώσετε τον λογαριασμό και, ως αποτέλεσμα, *εμείς* κανονίσουμε την αποσύνδεση της παροχής διεύθυνσής σας ή

- σε σχέση με τον τελικό λογαριασμό (π.χ. ο λογαριασμός που εκδίδουμε όταν σταματάτε να αγοράζετε *ενέργεια* από *εμάς* στη *διεύθυνση παροχής σας*).

Αν *εσείς* αγοράζετε *ενέργεια* για επαγγελματική χρήση, ενδέχεται να *απαιτήσουμε* να αυξήσετε το ποσό της εγγύησης *σας* σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

*Εμείς* θα *σας* επιστρέψουμε την εγγύηση:

- αν *εσείς* αγοράζετε *ενέργεια* για μη επαγγελματική χρήση, μετά από 12 μήνες πληρωμής *μας* ολόκληρου του ποσού και εντός του επιτρεπόμενου χρονικού διαστήματος ή
- αν αγοράζετε *ενέργεια* για επαγγελματική χρήση, μετά από 24 μήνες πληρωμής *μας* ολόκληρου του ποσού και εντός του επιτρεπόμενου χρονικού διαστήματος ή
- αν *εσείς* σταματήσετε να λαμβάνετε *ενέργεια* από *εμάς* και *μας* έχετε πληρώσει όλα τα ποσά που έχουν λήξει καθώς και τα πληρωτέα.

### **1.3.11 Πώς *εμείς* διαχειριζόμαστε την πίστωση και την είσπραξη των οφειλών;**

*Εμείς* ενδέχεται να *σας* ζητήσουμε τη διεξαγωγή ενός πιστωτικού ελέγχου και να χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες για να δημιουργήσουμε την πιστωτική *σας* αξιολόγηση. Οι διαδικασίες *μας* σχετικά με την πίστωση και την είσπραξη των οφειλών συμφωνούν με τους *κανονισμούς*. Στο πλαίσιο των *κανονισμών*, ενδέχεται να αναφέρουμε μια καθυστέρηση στην πληρωμή σε υπηρεσία αναφοράς πιστωτικής φερεγγυότητας.

*Εμείς* δεν θα ενεργήσουμε δικαστικά για να εισπράξουμε οφειλόμενα χρήματα εφόσον πληρώσετε σύμφωνα με έναν συμφωνημένο διακανονισμό. Αν *εσείς* κάνετε μια πληρωμή και διαμαρτυρηθεί (π.χ. όπου μια πληρωμή με επιταγή ή πιστωτική κάρτα διαμαρτυρηθεί), και, ως συνέπεια, εκτεθούμε, πρέπει να *μας* αποδώσετε το κόστος.

## **1.4 Εγγυημένα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών**

### **1.4.1 Συμμόρφωση**

Οι όροι και οι προϋποθέσεις σύμφωνα με τους οποίους *σας* παρέχουμε *ενέργεια*, συμπεριλαμβανομένων αυτών των εγγυημένων προτύπων εξυπηρέτησης πελατών, συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που επιβάλλουν οι *κανονισμοί*.

### **1.4.2 Αριθμός τηλεφώνου για βλάβες και πληροφορίες**

Στο τέλος του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών περιέχονται πληροφορίες για το πώς μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί *μας*, χωρίς να χρεωθείτε περισσότερο από μία τοπική κλήση.

- 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα σχετικά με βλάβες και δυσκολίες σε εργασίες *ενέργειας*, και
- κατά τις εργάσιμες ώρες σχετικά με *χρεώσεις* και υπηρεσίες που κανονίζονται από *εμάς*.

### **1.4.3 Ραντεβού**

Θα κάνουμε το καλύτερο δυνατόν να είμαστε συνεπείς σε κάθε ραντεβού μαζί σας και θα συμμορφωθούμε με κάθε σχετική απαίτηση του κανονισμού. Ανατρέξτε στην αναφερόμενη στην πολιτεία σας παράγραφο για οποιεσδήποτε ειδικές διατάξεις που ενδέχεται να ισχύουν.

### **1.4.4 Γιατί να σας αποσυνδέσουμε;**

Με βάση τον σκοπό μας να ικανοποιήσουμε τις απαιτήσεις των κανονισμών, μπορούμε να κανονίσουμε την αποσύνδεση της *διεύθυνσης παροχής σας*, εάν:

- δεν πληρώνετε τον λογαριασμό σας πριν την τελευταία ημέρα πληρωμής και σε περίπτωση πελάτη κατοικίας, δεν συμφωνείτε με ένα σχέδιο πληρωμής με δόσεις ή κάποια επιλογή πληρωμής που σας έχουμε προσφέρει,
- δεν μπορείτε να συμμορφωθείτε με τους όρους του συμφωνηθέντος σχεδίου πληρωμής με δόσεις ή της επιλογής πληρωμής,
- εσείς χρησιμοποιείτε *ενέργεια* παράνομα ή παραβιάζετε το Μέρος 1.13 του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών,
- διαφορετικά, έχουμε το δικαίωμα ή είμαστε υποχρεωμένοι να το πράξουμε σύμφωνα με τους κανονισμούς ή τον νόμο.

Εξαιρουμένων όλων στην παρούσα συμφωνία, η παροχή της ενέργειάς σας ενδέχεται να αποσυνδεθεί ή να διακοπεί για τους ακόλουθους λόγους:

- για λόγους υγείας και ασφάλειας,
- για συντήρηση,
- σε περίπτωση ανάγκης,
- υπό την οδηγία ή αίτηση ενός *ρυθμιστή*,
- αρνηθήκατε ή εμποδίσατε ένα εξουσιοδοτημένο άτομο στην άσκηση των δικαιωμάτων του ή των υποχρεώσεων του σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία,
- σε περίπτωση που χρησιμοποιείτε την *ενέργεια* με τρόπο που δεν ανταποκρίνεται στους κανονισμούς, ή
- αν λήξει η παρούσα συμφωνία και μας το επιτρέπουν οι κανονισμοί.

### **1.4.5 Συμμόρφωση με τους κανονισμούς;**

Πρέπει να συμμορφωνόμαστε με τις διατάξεις των κανονισμών (όπως να σας παρέχουμε τις απαιτούμενες ειδοποιήσεις και προειδοποιήσεις) πριν κανονίσουμε την αποσύνδεση της *διεύθυνσης παροχής σας* ή τη διακοπή της παροχής σας.

Για πρόσθετες διατάξεις, ανατρέξτε στην αναφερόμενη στην πολιτεία σας παράγραφο του παρόντος εγγράφου.

### **1.4.6 Υπάρχουν φορές που η αποσύνδεση σας δεν είναι δυνατή;**

Δεν θα υπάρξει αποσύνδεση:

- αν εκκρεμεί οποιοδήποτε σχέδιο πληρωμής που είναι διαθέσιμο για σας και το χειρίζομαστε *εμείς*,
- αν *εσείς* ή κάποιος που μένει μαζί σας εξαρτάται από μηχανήμα υποστήριξης ή διαθέτει εγκεκριμένη ιατρική απαλλαγή,
- αν το ζήτημα της επίσημης καταγγελίας σας που σχετίζεται άμεσα με τον λόγο αποσύνδεσης παραμένει άλυτο με τον κρατικό επίτροπο δικαιωματικής προστασίας ή απευθείας στην ACAT,
- αν η αίτησή σας για βοήθεια από εταιρείες παραχώρησης, επιστροφής κρατήσεων ή χορηγήσεων δεν έχει αποφασιστεί,
- για παράλειψη πληρωμής μας για κάτι άλλο εκτός από *ενέργεια*,
- από Δευτέρα έως Πέμπτη μετά τις 3 μμ: την Παρασκευή: το Σαββατοκύριακο, εθνική αργία ή παραμονή της εθνικής αργίας, εκτός από την περίπτωση προγραμματισμένης διακοπής όπως απαιτείται από τον *διανομέα σας*.

Ανατρέξτε στις παράγραφους 2.1.8.3 (για ACT) ή στις παράγραφους 2.2.7.3 (για NSW) για περισσότερες πληροφορίες για τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβούμε πριν τη διακοπή της παροχής σας.

#### **1.4.7 Αν είστε αποσυνδεδεμένοι, τότε θα επανασυνδέσουμε την παροχή ενέργειάς σας;**

Αν κάνετε αίτηση σε μας για να κανονίσουμε την επανασύνδεση της *διεύθυνσης παροχής σας* και *μας* πληρώσετε προκαταβολικά όλες τις χρεώσεις που αντιστοιχούν σε *εμάς* και τον *διανομέα*, θα κανονίσουμε την επανασύνδεση της *διεύθυνσης παροχής σας*. *Εμείς* ενδέχεται να αρνηθούμε να κανονίσουμε την επανασύνδεση και να τερματίσουμε τη συμφωνία *μας*, αν αυτό *μας* επιτρέπεται από τους *κανονισμούς* (όπως στην περίπτωση που αν εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που αποσυνδεθήκατε δεν τακτοποιηθούν οι καταστάσεις που έχουν οδηγήσει στην αποσύνδεσή σας).

Αν επικοινωνήσετε μαζί *μας* πριν τη λήξη που καθορίζεται από την αναφερόμενη στην *πολιτεία σας* παράγραφο του παρόντος καταστατικού χάρτη πελατών, θα επανασυνδέσουμε την *διεύθυνση παροχής σας* εκείνη την ημέρα. Αν επικοινωνήσετε μαζί *μας* μετά τις 3μμ και πριν τις 9μμ σε μια εργάσιμη ημέρα, μπορείτε ακόμη να επανασυνδεθείτε εκείνη την ημέρα με μία εκτός-ωρών χρέωση επανασύνδεσης.

#### **1.4.8 Υπάρχουν ελάχιστα πρότυπα εξυπηρέτησης;**

Θα προβούμε στις ακόλουθες λειτουργίες σύμφωνα με τα εγγυημένα ελάχιστα πρότυπα εξυπηρέτησης:

- ξεκινώντας την παροχή στην *διεύθυνση παροχής σας*,
- απαντώντας στην καταγγελία σας,
- απαντώντας στην ειδοποίηση ενός προβλήματος ή ανησυχίας, και
- διακόπτοντας την παροχή.

Το πρότυπο σύμφωνα με το οποίο θα εκτελέσουμε αυτές τις λειτουργίες καθορίζεται στην αναφερόμενη στην *πολιτεία σας* παράγραφο του παρόντος εγγράφου.

## 1.5 Πώς λήγει η παρούσα συμφωνία;

### 1.5.1 Υπάρχει υποχρεωτικό διάστημα σκέψης της απόφασης;

Για νέους πελάτες, έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα συμφωνία εντός 10 εργάσιμων ημερών το αργότερο από την *Ημερομηνία έναρξης* ή την ημερομηνία που λάβατε αντίγραφο της παρούσας συμφωνίας. *Εσείς* μπορείτε να ακυρώσετε την παρούσα συμφωνία παρέχοντάς μας γραπτή ειδοποίηση ή προφορικά, η οποία δηλώνει ξεκάθαρα την πρόθεσή σας για ακύρωση. Για πελάτες στην NSW που ακυρώνουν μια συμφωνία, θα σας παρέχουμε ένα αρχείο της ακύρωσής σας. Αν έχετε καταναλώσει *ενέργεια* ή άλλες υπηρεσίες εκείνη την περίοδο, πρέπει να τις πληρώσετε σε *εμάς*. Δεν έχουμε το δικαίωμα να σας επιβάλλουμε καμία χρέωση ή να απαιτήσουμε κάποια αποζημίωση από *εσάς* χρησιμοποιώντας το δικαίωμά σας να ακυρώσετε τη συμφωνία εντός της περιόδου του υποχρεωτικού χρόνου σκέψης.

Οι περίοδοι υποχρεωτικού χρόνου σκέψης δεν ισχύουν για τους αξιολογηθέντες ή τους εξ' ορισμού πελάτες.

### 1.5.2 Πώς εσείς μπορείτε να τερματίσετε αυτήν τη συμφωνία;

Ανατρέξτε στη αναφερόμενη στην πολιτεία σας παράγραφο του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών.

### 1.5.3 Πώς εμείς μπορούμε να τερματίσουμε αυτήν τη συμφωνία;

*Εμείς* μπορούμε να τερματίσουμε την παρούσα συμφωνία αμέσως, αν *μετά τη δική σας παράβαση* της παρούσας συμφωνίας, σας έχουν αποσυνδέσει και δεν έχετε πλέον το δικαίωμα επανασύνδεσης ή σύμφωνα με τους όρους οποιασδήποτε μεταξύ μας συμφωνία.

Για τους πελάτες που έχουν κριθεί κατάλληλοι για τη σύναψη αυτής της συμφωνίας, η συμφωνία θα τερματιστεί επίσης εάν δεν είστε πλέον αξιολογηθείς πελάτης με βάση τους *κανονισμούς*.

### 1.5.4 Τι επίδραση έχει ο τερματισμός της παρούσας συμφωνίας;

Αυτή η συμφωνία θα τερματιστεί αμέσως στην περίπτωση που *εμείς* δεν διατηρούμε πλέον το δικαίωμα να πουλήσουμε σε *εσάς ενέργεια* λόγω τερματισμού της παρούσας συμφωνίας. Στην περίπτωση *τερματισμού της παρούσας συμφωνίας*, θα παρέχουμε τα στοιχεία σας στον πωλητή λιανικής που έχει οριστεί για τη *διεύθυνση παροχής* σας ή, όπου ισχύει, ο σχετικός Υπουργός ή διαχειριστής οποιουδήποτε επιχειρηματικού πλάνου της αγοράς λιανικής.

### 1.5.5 Τι επίδραση έχει ο τερματισμός της παρούσας συμφωνίας;

Σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία, δεν είμαστε υποχρεωμένοι να σας πουλήσουμε *ενέργεια*, αλλά *εσείς* πρέπει να πληρώσετε οποιοδήποτε οφειλές. Ο τερματισμός της παρούσας συμφωνίας δεν αλλάζει οποιαδήποτε δικαιώματα και υποχρεώσεις που προέκυψαν πριν τον τερματισμό και εξακολουθεί η λειτουργία άλλων όρων. Για παράδειγμα, θα χρειαστεί από *εσάς* να παρέχετε πρόσβαση στη *διεύθυνση παροχής* σας για να επιτρέψετε την πρόσβαση για την αφαίρεση του μετρητή.

## 1.6 Άλλες ευθύνες

### 1.6.1 Ποιες είναι οι άλλες σας υποχρεώσεις;

Εσείς πρέπει:

- να κάνετε αίτηση για *ενέργεια*,
- να πληρώσετε οποιοσδήποτε *χρεώσεις* συμπεριλαμβανομένων των *χρεώσεων* σύνδεσης και αποσύνδεσης μέχρι την ημερομηνία προθεσμίας πληρωμής,
- να *μας* παρέχετε αποδεκτή εξακριβωση ταυτότητας, στοιχεία επικοινωνίας και τα στοιχεία ιδιοκτητή του ακινήτου ή του κτηματομεσίτη, σε περίπτωση που η *διεύθυνση παροχής* αφορά ενοικιαζόμενο ακίνητο,
- να παρέχετε τα αναγκαία στοιχεία για να συνδεθεί η *ενέργεια* στη *διεύθυνση παροχής* σας,
- να *μας* πείτε το συντομότερο δυνατό αν αλλάξουν τα στοιχεία επικοινωνίας σας,
- να *μας* πείτε εάν κάποιος άλλος είναι υπεύθυνος για την πληρωμή της *ενέργειας*,
- να *μας* πείτε εάν το άτομο που χρησιμοποιεί μηχανήμα τεχνητής υποστήριξης στη *διεύθυνση παροχής* σας έχει εκκενώσει τη *διεύθυνση παροχής* σας ή δεν χρειάζεται πλέον το μηχανήμα τεχνητής υποστήριξης, και
- να βεβαιωθείτε ότι δεν λαμβάνετε περισσότερη *ενέργεια* από αυτή που επιτρέπει ο *διανομέας* σας για τη *διεύθυνση παροχής* σας.

### 1.6.2 Τι πρόσθετες πληροφορίες μπορείτε να ζητήσετε;

Επικοινωνώντας με το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών *μας* μπορείτε να λάβετε:

- πληροφορίες σχετικά με την *παροχή* σας,
- λογαριασμούς και πληροφορίες για τον τρόπο πληρωμής,
- πληροφορίες σχετικά με τις ενδείξεις και τις εγγραφές του μετρητή,
- τυπικά έξοδα λειτουργίας συσκευών,
- τη δική σας χρήση *ενέργειας* και πώς μπορείτε να εξοικονομήσετε χρήματα για την *ενέργειά* σας,
- αντίγραφο των σχετικών *κανονισμών* και του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης με μεγαλύτερα γράμματα,
- συμβουλές για τις τιμές,
- ιστορικά *χρεώσεων* για τη *διεύθυνση παροχής* σας για τη χρονική περίοδο που είστε ή ήσασταν πελάτης *μας*. Ενδέχεται να υπάρξει κάποια χρέωση, σε περίπτωση που η αίτηση σχετίζεται με περίοδο *χρεώσεων* για περισσότερο από δύο χρόνια πριν την αίτηση ή έχετε υποβάλει πρόσθετες ή πολλαπλές αιτήσεις για πληροφορίες. *Εμείς* μπορούμε να παρέχουμε αυτές τις πληροφορίες σε τρίτο πρόσωπο με τη συγκατάθεσή σας,

- υπηρεσία διερμηνείας,
- συμβουλές για τη διαθεσιμότητα ανεξάρτητων οικονομικών και άλλων σχετικών συμβουλευτικών υπηρεσιών,
- πληροφορίες για εκπτώσεις, επιστροφής κρατήσεων ή χορηγήσεων που είναι διαθέσιμες σε πελάτες κατοικιών,
- δωρεάν, απλές συμβουλές για το πώς μπορείτε να βελτιώσετε την απόδοση *ενέργειας*,
- τις δημοσιευμένες τιμές *μας* και τις τιμές *μας* για *συμβάσεις που υπάρχουν στην αγορά*,
- τις πρόσθετες *χρεώσεις* λιανικής *μας*, και
- πληροφορίες για τις *χρεώσεις δικτύου*.

## 1.7 Τι πρέπει να κάνετε αν δεν είστε ικανοποιημένοι

*Εμείς* καταβάλλουμε μεγάλη προσπάθεια να μην προκύψουν προβλήματα. Τα καλά νέα είναι ότι όταν υπάρξουν προβλήματα, έχουμε έναν σαφή και απλό τρόπο να τα επιλύουμε. *Εμείς* θέλουμε να *μας* πείτε το πρόβλημά *σας* και θα καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να το επιλύσουμε αμέσως κατά την αρχική *σας* επικοινωνία. *Εμείς* θα συνεχίσουμε να εργαζόμαστε για *σας* μέχρι να επιλύσουμε το πρόβλημα προς δική *σας* ικανοποίηση.

Αν παραμένουν ανησυχίες, το πρόβλημά *σας* θα παραπεμφθεί στο Τμήμα Πελατειακών Σχέσεων, το οποίο θα επανεξετάσει το πρόβλημα και θα ειδοποιηθείτε για την απόφαση. Ορισμένες υποθέσεις, όπως προβλήματα ποιότητας της παροχής *ενέργειας*, θα πρέπει να παραπεμφθούν σε διανομέα και ενδέχεται να χρειαστεί περισσότερος χρόνος για την επίλυση λόγω της τεχνικής φύσης των προβλημάτων. *Εμείς* θα *σας* ενημερώσουμε αν υπάρξει σημαντική καθυστέρηση στην διερεύνηση του προβλήματός *σας*, θα *σας* παρέχουμε στοιχεία για το πότε αναμένεται να υπάρξει επίλυση και για το πώς να επικοινωνείτε μαζί *μας* στο μεσοδιάστημα. Σε κάθε περίπτωση πρέπει πρώτα να μιλήσετε μαζί *μας*. Αυτό επιταχύνει την επίλυση και επιτρέπει την έγκαιρη αναθεώρηση της υπόθεσης, δίνοντας *μας* τη δυνατότητα να επιφέρουμε βελτιώσεις προς όφελος όλων των πελατών *μας*. Στην περίπτωση που *εσείς* εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι, *εσείς* μπορείτε να αναφέρετε το πρόβλημά *σας* - δωρεάν – στον κρατικό επίτροπο δικαιωματικής προστασίας στο ACT ή στη NSW.

## 1.8 Φροντίδα του μετρητή σας

### 1.8.1 Τι κάνουμε για να σας συνδέσουμε;

Εάν έχετε υποβάλει αίτηση για σύνδεση, *εμείς* θα ζητήσουμε από τον διανομέα σας να συνδέσει τη *διεύθυνση παροχής* σας το συντομότερο δυνατόν.

### 1.8.2 Τι είναι η καθορισμένη ένδειξη αναγνώρισης του μετρητή σας

Η καθορισμένη ένδειξη αναγνώρισης του μετρητή σας είναι ένας μοναδικός αριθμός του ακινήτου σας που προσδιορίζει τον μετρητή της ενέργειάς σας. Εάν αλλάξετε πωλητές λιανικής, πρέπει να σημειώσετε την καθορισμένη ένδειξη αναγνώρισης του μετρητή σας. Θα εμφανιστεί στον λογαριασμό *ενέργειάς* σας.

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

Μπορείτε να *μας* ζητήσετε να ελέγξουμε τον μετρητή σας στη *διεύθυνση παροχής* σας. Αν ο μετρητής καταγράφει σωστά στα πλαίσια των *κανονισμών*, θα χρεωθείτε για αυτόν τον έλεγχο. *Εμείς* ενδέχεται να σας ζητήσουμε να πληρώσετε αυτήν τη χρέωση προκαταβολικά.

### 1.8.4 Πόσο συχνά πρέπει να διαβάζετε τον μετρητή σας;

Οι ενδείξεις του μετρητή σας πρέπει να λαμβάνεται κάθε έξι μήνες. Ωστόσο, γενικά οι ενδείξεις λαμβάνονται πιο συχνά σύμφωνα με τη συχνότητα των χρεώσεών σας.

### 1.8.5 Τι πρέπει να γνωρίζετε σχετικά με την πρόσβαση στο ακίνητό σας και την ευθύνη του μετρητή σας;

*Εσείς* πρέπει να επιτρέψετε την ασφαλή και βολική πρόσβαση στη *διεύθυνση παροχής* σας για λόγους λήψης των ενδείξεων του μετρητή.

*Εμείς* πρέπει να έχουμε ασφαλή, βολική και ανεμπόδιστη πρόσβαση στον χώρο σας για να εγκαταστήσουμε, αφαιρέσουμε, ή να επιθεωρήσουμε τον μετρητή, να συνδέσουμε ή να αποσυνδέσουμε την παροχή *ενέργειας*, να επιθεωρήσουμε ή να ελέγξουμε την εγκατάσταση του μετρητή, να κλαδέσουμε ή να καθαρίσουμε τη βλάστηση και να αναλάβουμε επισκευές ή συντήρηση. Οι αντιπρόσωποί *μας* πρέπει *πάντοτε* να κουβαλούν ή να φορούν επίσημα αναγνωριστικά και να τα επιδεικνύουν σε *εσάς* εφόσον τους ζητηθεί.

Αν υπάρχει κάτι στη *διεύθυνση παροχής* σας που θα μπορούσε να είναι επικίνδυνο, *εσείς* πρέπει να *μας* ενημερώσετε και να λάβετε τα μέτρα σας για να ελαχιστοποιήσετε τον κίνδυνο για τους αντιπροσώπους *μας*.

*Εσείς* πρέπει να διατηρείτε τον μετρητή ασφαλή από κινδύνους και παρεμβάσεις. Ο μετρητής ή οποιοδήποτε μέρος του συστήματος διανομής *ενέργειας* δεν σας ανήκει.

## 1.9 Μπορεί να αλλάξει αυτή η συμφωνία;

Ανατρέξτε στην αναφερόμενη στην πολιτεία σας παράγραφο του Καταστατικού Χάρτη Πελατών για λεπτομέρειες για το πότε και πώς αυτή η συμφωνία ενδέχεται να αλλάξει.

### 1.10 Σε ποιες περιπτώσεις δεν είμαστε εμείς υπεύθυνοι;

Το Trade Practices Act του 1974 (Cth) και άλλοι νόμοι υποδηλώνουν συγκεκριμένες συνθήκες, εγγυήσεις και δικαιώματα σε συμβόλαια που δεν μπορούν να εξαιρεθούν ή να περιοριστούν. Εκτός εάν το απαιτεί κάποιος από αυτούς τους νόμους, *εμείς* δεν σας παρουσιάζουμε καμιά συνθήκη, εγγύηση ή λήψη ενεργειών, και *εμείς* δεν σας αντιπροσωπεύουμε σχετικά με τη συνθήκη ή καταλληλότητα της *ενέργειας*, της ποιότητάς της, της σωστής εφαρμογής ή της ασφάλειας, εκτός από εκείνα που ορίζονται στην παρούσα συμφωνία. Οποιαδήποτε υποχρέωση έχουμε *εμείς* προς εσάς σύμφωνα με αυτούς τους νόμους που δεν μπορεί να εξαιρεθεί αλλά μπορεί να περιοριστεί είναι (κατά την επιλογή μας) περιορισμένη στα ακόλουθα:

- παροχή ισότιμων αγαθών ή υπηρεσιών που παρέχονται με αυτήν τη συμφωνία στη *διεύθυνση παροχής σας*, ή
- πληρώνοντας σε εσάς το κόστος αντικατάστασης των αγαθών ή υπηρεσιών που παρέχονται με αυτήν τη συμφωνία στη *διεύθυνση παροχής σας* ή αποκτώντας παρόμοια αγαθά ή υπηρεσίες.

*Εμείς* δεν μπορούμε να ρυθμίσουμε την ποιότητα ή την αξιοπιστία της *ενέργειας* που παρέχεται στη *διεύθυνση παροχής σας*. *Εσείς* πρέπει επίσης να γνωρίζετε ότι η *ενέργεια* έχει αυξομειώσεις και διακοπές κατά διαστήματα για πολλούς λόγους, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται:

- η τοποθεσία της *διεύθυνσης παροχής*,
- είτε, στην περίπτωση ηλεκτρικού, η *διεύθυνση παροχή σας* εξυπηρετείται υπογείως ή επάνω από τα κύρια δίκτυα,
- οι καιρικές συνθήκες,
- ζώα, βλάστηση, πράξεις βανδαλισμού και άλλα άτομα,
- η ύπαρξη συνθηκών *έκτακτης ανάγκης* ή επικίνδυνων συνθηκών,
- βλάβη σε κάποιο δίκτυο,
- ο σχεδιασμός ή οι τεχνικοί περιορισμοί του δικτύου, και
- η απαίτηση για *ενέργεια* οποιαδήποτε στιγμή.

Εάν *εσείς* αγοράζετε αέριο από *εμάς*, *εμείς* θα καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να παρέχουμε αέριο με ποιότητα και αξιοπιστία, όπως απαιτείται από τους *κανονισμούς*.

*Εσείς* πρέπει να καταλάβετε ότι μη αναμενόμενες αυξομειώσεις ή διακοπές της *ενέργειας* ενδέχεται να προκαλούν βλάβη στον εξοπλισμό *σας* ή να προκαλούν την κακή λειτουργία του. *Εμείς* προτείνουμε να σκεφτείτε να αγοράσετε ασφαλεία ή να

εγκαταστήσετε συσκευές για να προστατέψετε τον εξοπλισμό και την ιδιοκτησία σας κατά τη διάρκεια αυτών των αυξομειώσεων και των διακοπών.

Μέχρι τώρα όπως το επιτρέπει ο νόμος, *εμείς* δεν φέρουμε καμία ευθύνη για οποιαδήποτε δική σας απώλεια ή βλάβη (είτε λόγω αμέλειας ή άλλης αιτίας), λόγω της *ενέργειας* που *εμείς* πουλάμε σε εσάς σύμφωνα με αυτήν τη συμφωνία.

Συγκεκριμένα, *εμείς* δεν φέρουμε καμία ευθύνη για καμία δική σας απώλεια ή βλάβη επειδή:

- υπάρχει βλάβη της παροχής *ενέργειας* ή υπάρχει πρόβλημα στην *ενέργεια* που παρέχεται (όπως και να προκλήθηκε), ή
- μερικά χαρακτηριστικά της *ενέργειας* (για παράδειγμα, η τάση ή η συχνότητα) καταστούν την *ενέργεια* ακατάλληλη για κάποιο σκοπό.

Εάν *εσείς* είστε πελάτης επιχείρησης, *εσείς* πρέπει να λάβετε λογικές προφυλάξεις για να ελαχιστοποιήσετε τον κίνδυνο απώλειας ή ζημιάς στον εξοπλισμό σας, στις εγκαταστάσεις ή στην επιχείρηση που ενδέχεται να είναι αποτέλεσμα της ποιότητας, συχνότητας, πίεσης ή αξιοπιστίας της παροχής *ενέργειας*.

Αυτό το Μέρος 1.10 ισχύει, επιπρόσθετα σε, και δεν ποικίλει ή εξαιρεί, τη λειτουργία της παράγραφος 78 του Εθνικού Νόμου περί Ηλεκτρισμού (National Electricity Law).

Αυτό το Μέρος 1.10 συνεχίζει να ισχύει και μετά τη λήξη αυτής της συμφωνίας.

### **1.10.1 Πότε *εμείς* μπορούμε να ζητήσουμε από εσάς αποζημίωση;**

*Εσείς* πρέπει να μας αποζημιώσετε για κάθε δική σας παράβαση της παρούσας συμφωνίας ή αμέλειάς σας έως το ανώτατο ποσό το οποίο *εμείς* δικαιούμαστε να αποζημιωθούμε σύμφωνα με το εθιμικό δίκαιο (συμπεριλαμβανομένου του περί δικαίου αισθήματος) ή σύμφωνα με τον νόμο περί δικής σας παράβασης ή αμέλειάς.

## **1.11 Ποιος θεωρείται υπεύθυνος για τα γεγονότα ανωτέρας βίας που συμβαίνουν;**

Εάν εκτός από αυτό το Μέρος Part 1.11 οποιοσδήποτε συμβαλλόμενος παραβιάσει αυτή τη συμφωνία λόγω γεγονότος *ανωτέρας βίας*:

- οι υποχρεώσεις του συμβαλλόμενου υπό αυτήν τη συμφωνία, εκτός από οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση πληρωμή χρημάτων, εκκρεμούν μέχρι το σημείο που επηρεάζονται από το γεγονός *ανωτέρας βίας* για τόσο διάστημα όσο συνεχίζεται το γεγονός *ανωτέρας βίας*, και
- ο συμβαλλόμενος που επηρεάζεται πρέπει να ειδοποιήσει έγκαιρα τον άλλον συμβαλλόμενο για το γεγονός συμπεριλαμβανομένων των λεπτομερειών για το γεγονός *ανωτέρας βίας*, έναν υπολογισμό για την πιθανή διάρκεια του γεγονότος, τις υποχρεώσεις που επηρεάζονται από αυτό και την επέκταση των επιπτώσεων σε αυτές τις υποχρεώσεις καθώς και τα βήματα που πρέπει να ληφθούν για να αφαιρεθούν, να ξεπεραστούν ή να ελαχιστοποιηθούν εκείνες οι επιπτώσεις.

Για τους λόγους αυτής της ρήτρας, εάν οι επιπτώσεις ενός γεγονότος *ανωτέρας βίας* επεκταθούν *εμείς* θα κριθούμε ότι *σας* έχουμε ειδοποιήσει έγκαιρα εάν *εμείς*

διαθέσουμε τις απαραίτητες πληροφορίες μέσω 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για συμβουλές εντός 30 λεπτών μετά ειδοποίησης περί του γεγονότος *ανωτέρας βίας* ή διαφορετικά όσο το δυνατόν με πιο πρακτικό τρόπο.

Οποιοσδήποτε συμβαλλόμενος βασισμένος σε αυτήν τη ρήτρα και ισχυριζόμενος ένα γεγονός *ανωτέρας βίας*, πρέπει να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να αφαιρέσει, να ξεπεράσει ή να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις ενός γεγονότος *ανωτέρας βίας* όσο το δυνατόν πιο γρήγορα.

Τίποτα στην παρούσα ρήτρα δεν υποχρεώνει κανέναν από τους συμβαλλόμενους να επιλύσει μια εργατική αντιδικία, η οποία καθορίζει ένα γεγονός *ανωτέρας βίας* με οποιονδήποτε τρόπο εκτός από τον τρόπο που προτιμάται από εκείνον τον συμβαλλόμενο.

Τίποτα στο παρόν Μέρος 1.11 δεν ποικίλλει ή εξαιρεί τη λειτουργία της ενότητας 78 του Εθνικού Νόμου περί Ηλεκτρισμού (National Electricity Law).

## 1.12 Άλλοι ισχύοντες κανονισμοί

### 1.12.1 Υπάρχουν άλλοι κανόνες που ισχύουν στην παρούσα συμφωνία;

Η παρούσα συμφωνία υπόκειται στους *κανονισμούς* και *εσείς* αλλά και *εμείς* συμφωνούμε να συμμορφωνόμαστε με όλες τις απαιτήσεις των *κανονισμών*, εκτός στο βαθμό που έχει τροποποιηθεί η συμφωνία που *εσείς* έχετε συνάψει μαζί μας όπως επιτρέπεται από τους *κανονισμούς*. *Εσείς* πρέπει να συνεργάζεστε μαζί μας και με τον διανομέα στην άσκηση εξουσιών τους, δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία ή τους *κανονισμούς*.

Συγκεκριμένα, οι *κανονισμοί* θεσπίζουν τις υποχρεώσεις μας προς εσάς και τις δικές σας υποχρεώσεις προς εμάς. Η παρούσα συμφωνία υπόκειται στις ελάχιστες απαιτήσεις που έχουν θεσπιστεί στους *κανονισμούς* και θα τροποποιηθούν αυτομάτως. Πρέπει να διαβάσετε την παρούσα συμφωνία σαν να έχει αλλάξει για να απεικονίζει οποιοσδήποτε αλλαγές συμβαίνουν στους *κανονισμούς* κατά διαστήματα. Η παρούσα συμφωνία δεν μπορεί να μην ακολουθεί τους *κανονισμούς*, και αν συμβαίνει, ο σχετικός όρος και προϋπόθεση ακυρώνεται, και ο όρος ή η προϋπόθεση των *κανονισμών* θεωρούνται ότι αποτελούν μέρος της παρούσας συμφωνίας αντί αυτού.

*Εμείς* θα σας παρέχουμε ένα δωρεάν αντίγραφο των σχετικών *κανονισμών* κατόπιν δικής σας αίτησης.

### 1.12.2 Πώς λαμβάνετε την ειδοποίηση;

Εκτός αν παρέχεται διαφορετικά από την παρούσα συμφωνία:

- *εμείς* μπορούμε να σας ειδοποιήσουμε γραπτώς με έναν λογαριασμό ή να στείλουμε την ειδοποίηση χωριστά με ταχυδρομείο ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,
- *εσείς* μπορείτε να μας ειδοποιήσετε γραπτώς στέλνοντάς μας την ειδοποίηση με ταχυδρομείο στη *διεύθυνση παροχής μας* ή, εάν *εμείς* σας δώσουμε μια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για ειδοποιήσεις, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

## 1.13 Χρήση ενέργειας και παράνομη χρήση

Δεν πρέπει να κάνετε τα παρακάτω:

- να επιτρέψετε στην *ενέργεια* που έχετε αγοράσει από *εμάς* να χρησιμοποιηθεί αλλού πέραν της *διεύθυνσης παροχής* και σύμφωνα με αυτήν τη συμφωνία ή τους *κανονισμούς*,
- να χρησιμοποιείτε την *ενέργεια της διεύθυνσης παροχής* που έχετε αγοράσει για χρήση σε άλλη *διεύθυνση*,
- να πουλάτε *ενέργεια* σε οποιοδήποτε άλλο άτομο παρά μόνο σύμφωνα με άδεια που έχει εκδοθεί από τον *ρυθμιστή* ή με μια *έγκριση* που έχει χορηγηθεί με βάση τους *ισχύοντες κανονισμούς*,
- να μαστορεύετε ή να επιτρέπεται το μαστόρεμα του μετρητή ή του σχετικού εξοπλισμού,
- να επιτρέψετε στην *ενέργεια* που παρέχεται στη *διεύθυνση παροχής* να προσπερνά τον μετρητή,
- να *μας* παρέχετε ψευδείς πληροφορίες σχετικά με ποιους *δασμούς* και *χρεώσεις* πρέπει να ισχύουν για *εσάς*, ή
- να χρησιμοποιείτε *ενέργεια* που έχει πωληθεί με βάση έναν συγκεκριμένο *δασμό*, για άλλο σκοπό πέραν αυτού που έχει σχεδιαστεί βάσει αυτού του *δασμού*.

Εάν *εσείς* έχετε διαπράξει μια από αυτές τις παράνομες πράξεις, *εμείς* μπορούμε, σύμφωνα με τους *κανονισμούς*:

- να υπολογίσουμε το ποσό της *ενέργειας* ώστε να μετρήσουμε και να *σας* χρεώσουμε για εκείνο το ποσό,
- να ανακτήσουμε εκείνο το ποσό από *εσάς*, και
- να ζητήσουμε από τον *διανομέα σας* να αποσυνδέσει τη *διεύθυνση παροχής σας* αμέσως.

## 1.14 Συμφωνίες πελατών

### 1.14.1 Ποιος θεωρείται *πελάτης με σύμβαση αγοράς*;

*Εσείς* μπορείτε να διαλέξετε να υπογράψετε μια *σύμβαση αγοράς* με κάποιον *πωλητή* λιανικής για *ενέργεια* στην οποία υπάρχουν κάποιες παραλλαγές στους όρους και προϋποθέσεις του παρόντος εγγράφου. Η *σύμβαση αγοράς* θα ισχύσει αφού *εμείς* λάβουμε την σαφή ενημερωμένη *έγκρισή σας* και θα λήξει σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στους όρους και προϋποθέσεις.

### 1.14.2 Άλλοι τύποι πελατών

Ανατρέξτε στη αναφερόμενη στην *πολιτεία σας* παράγραφο του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών.

### **1.14.3 Ποιος θεωρείται εξ' ορισμού πελάτης με σύμβαση;**

Εάν εσείς λάβετε ενέργεια σε μια διεύθυνση παροχής μετά την 1η Ιανουαρίου 2003 χωρίς να υπογράψετε πρώτα σύμβαση παροχής για εκείνη τη διεύθυνση παροχής με εμάς ή κάποιον άλλον πωλητή λιανικής, και εμείς ήμασταν ο τελευταίος πωλητής λιανικής που είχαμε σύμβαση παροχής με πελάτη για την πώληση ενέργειας για εκείνη τη διεύθυνση παροχής, εσείς θεωρήστε εξ' ορισμού δικός μας πελάτης.

Οι όροι και οι προϋποθέσεις που διέπουν την πώλησή ενέργειας από εμάς προς εσάς, παρέχονται στη σύμβαση του εξ' ορισμού δικού μας πελάτη, η οποία δημοσιεύεται στην εφημερίδα της κυβέρνησης.

## **1.15 Εμείς διατηρούμε τα στοιχεία σας εμπιστευτικά**

Εμείς συμμορφωνόμαστε με τα πρότυπα συλλογής, γνωστοποίησης και πρόσβασης προσωπικών στοιχείων του Privacy Act. Εμείς συλλέγουμε τις προσωπικές σας πληροφορίες που σχετίζονται με μία ή περισσότερες από τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες. Αυτή η συγκέντρωση θα πραγματοποιείται πάντοτε με νόμιμα μέσα και ο σκοπός της θα είναι πάντοτε σαφής και λεπτομερής.

Εσείς έχετε το δικαίωμα να διατηρήσετε τα προσωπικά σας στοιχεία εμπιστευτικά εκτός από τις ακόλουθες καταστάσεις:

- από έναν πωλητή λιανικής κατά τον τερματισμό της παρούσας συμφωνίας όπου εμείς ενδέχεται να παρέχουμε τις πληροφορίες σας σε κάποιον άλλον πωλητή λιανικής,
- όπως επιτρέπεται διαφορετικά από τους κανονισμούς, και
- όπου εσείς έχετε συμφωνήσει ότι εμείς μπορούμε να το κάνουμε.

Εμείς θα χρησιμοποιήσουμε τα προσωπικά σας στοιχεία με σκοπό να πουλήσουμε και να μεταφέρουμε και να εμπορευτούμε ενέργεια σε εσάς ή όπως απαιτείται ή επιτρέπεται από τους κανονισμούς. Τα προσωπικά στοιχεία γνωστοποιούνται εντός της ομάδας των εταιρειών μας και σε άλλους παρόχους υπηρεσιών στο βαθμό που απαιτείται για την λήψη αυτών των δραστηριοτήτων.

Όπου μας το επιτρέπουν οι κανονισμοί, εμείς ενδέχεται να σας παρέχουμε πληροφορίες για άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα που είναι διαθέσιμα στους πελάτες μας.

Αν εσείς δεν θέλετε να λαμβάνετε αυτές τις πληροφορίες, μπορείτε να μας το ζητήσετε.

Αν εσείς πιστεύετε ότι τα στοιχεία σας που εμείς διαθέτουμε δεν είναι σωστά, εσείς μπορείτε να μας ζητήσετε να τα αλλάξουμε. Εάν εμείς λάβουμε κάποια απόφαση για λογαριασμό σας ή που σας επηρεάζει, εσείς μπορείτε να μας ζητήσετε τα στοιχεία σας πάνω στα οποία βασίστηκε η απόφασή μας και εσείς μπορείτε να μας ζητήσετε να σας παρέχουμε τον έγγραφο λόγο για την απόφαση.

Περισσότερες πληροφορίες που σχετίζονται με θέματα προσωπικών δεδομένων μπορείτε να τις λάβετε κάνοντας γραπτή αίτηση στη διεύθυνση:

The Privacy Officer

TRUenergy

Locked Bag 14060

Melbourne City Mail Centre 8001

ή επισκεφτείτε μας στη διεύθυνση [www.truenergy.com.au/privacy.xhtml](http://www.truenergy.com.au/privacy.xhtml)

## 1.16 Λεξικό και ερμηνεία

**ACAT** σημαίνει Πράξη για τις Νομοθεσίες του αστικού και διοικητικού δικαίου στο μέρος 11 της Πράξης περί κοινής ωφελείας του 2000 (ACT).

**Αξιολογηθείς πελάτης** σημαίνει ένα άτομο που κρίνεται από τους κανονισμούς ότι είναι άξιο να συνάψει *συμφωνία ενέργειας* με εμάς με αυτούς τους όρους και προϋποθέσεις (εκτός από τους εξ' ορισμού πελάτες).

**Γεγονός ανωτέρας βίας** σημαίνει ένα γεγονός που βρίσκεται εκτός του δικού μας ή του δικού σας ελέγχου.

**Διανομέας** σημαίνει το άτομο στο οποίο ανήκει ή λειτουργεί το σύστημα διανομής μέσω του οποίου δικτύου παρέχεται *ενέργεια* στη *διεύθυνση παροχής* σας.

**Διεύθυνση παροχής** είναι η διεύθυνση για την οποία *εσείς* έχετε συμφωνήσει ή έχετε κριθεί άξιος από τους κανονισμούς να αγοράζετε *ενέργεια* από εμάς.

**Έκτακτη ανάγκη** σημαίνει μια *έκτακτη ανάγκη* ή παρέμβαση στην αγορά ή εντολή που απαιτεί διακοπή, περικοπή ή αποσύνδεση λόγω της πραγματικής ή αναμενόμενης εμφάνισης ενός συμβάντος, το οποίο με οποιονδήποτε τρόπο θέτει σε κίνδυνο ή απειλεί την ασφάλεια ή την υγεία οποιουδήποτε ατόμου ή το οποίο καταστρέφει, δημιουργεί βλάβη ή απειλεί να καταστρέψει οποιαδήποτε περιουσία ή στιδήποτε *εμείς*, ο διανομέας ή ο *ρυθμιστής* ή οποιαδήποτε αρχή σύμφωνα με τους κανονισμούς θεωρεί ότι είναι *έκτακτη ανάγκη* κατά την απόλυτη κρίση τους.

**Ενέργεια** σημαίνει ηλεκτρισμός και/ή αέριο που *εμείς* παρέχουμε σε εσάς.

**Εξ' ορισμού πελάτης** σημαίνει ένα άτομο που έχει μετακομίσει σε μια διεύθυνση στην οποία *εμείς* παρέχουμε *ενέργεια* χωρίς να έχει συμβόλαιο και που κρίνεται άξιο από τους κανονισμούς να συνάψει συμφωνία με εμάς.

**Εσείς** (ή *εσάς* ή *σας*) σημαίνει το άτομο που έχει αποδεχτεί (ή έχει κριθεί ότι έχει αποδεχτεί) την παρούσα συμφωνία, συμπεριλαμβανομένων τυχόν προηγούμενων εκδόσεων της παρούσας συμφωνίας, και *εσείς* είστε ένας πελάτης με *σύμβαση αγοράς* ή ένας εξ' ορισμού πελάτης δεδομένου ότι:

- εάν *εσείς* είστε πελάτης για τον ηλεκτρισμό, *εσείς* καταναλώνετε λιγότερο από 160 MWh/έτος,
- εάν *εσείς* είστε πελάτης για το αέριο, *εσείς* καταναλώνετε λιγότερο από 5TJ/έτος στη Νότια Αυστραλία ή στη Βικτώρια ή λιγότερο από 5TJ/έτος στη Νέα Νότια Ουαλία και στην ACT.

**Ημερομηνία έναρξης** σημαίνει η ημερομηνία που οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις αντικαθιστούν τους όρους και προϋποθέσεις που ίσχυαν έως τώρα και προϋποθέσεις για την παροχή και πώληση *ενέργειας* ή για έναν νέο πελάτη, η ημερομηνία που αρχίζει η παρούσα συμφωνία είναι ως εξής:

- για τωρινούς, αξιολογηθέντες πελάτες και εξ' ορισμού πελάτες που οι όροι και προϋποθέσεις θα ισχύσουν από την 1η Σεπτεμβρίου 2005,
- για νέους πελάτες *ενέργειας*, η πρώτη από:
  - την ημερομηνία κατά την οποία *εμείς* αποδεχόμαστε την αίτησή σας και σας καταγράφουμε ως πελάτη μας στα αρχεία μας,

- οποιαδήποτε ημερομηνία έναρξης που εμείς συμφωνούμε, ή
- η ημερομηνία κατά την οποία μεταφέρεται σε εμάς η καθορισμένη αναγνώριση του μετρητή σας.

**Καθορισμένη αναγνώριση μετρητή** σημαίνει:

- για τον ηλεκτρισμό, ο Αυστραλιανός αριθμός ταυτότητας μετρητή (NMI) που προσδιορίζει την εγκατάσταση του μετρητή σας και
- για το αέριο, ο Αριθμός αναφοράς εγκατάστασης μετρητή (MIRN) ή εάν εσείς είστε στην NSW ή στην ACT, ο αριθμός αναγνώρισης για το σημείο παράδοσης (DPI) προσδιορίζει την εγκατάσταση του μετρητή σας.

**Κανονισμοί** σημαίνει οποιοσδήποτε πράξεις, κανόνες, κανονισμοί, εντολές, κατευθυντήριες οδηγίες, άδειες, κώδικες ή συνθήκες που επιβάλλονται από έναν υπουργό σχετικό με την παροχή ενέργειας στην πολιτεία ή την επικράτεια σας στα οποία συμπεριλαμβάνονται:

- οι κώδικες λιανικής ενέργειας και οι άλλοι παρόμοιοι, που ρυθμίζουν τους συμβαλλόμενους ή την Επικράτεια της Αυστραλιανής πρωτεύουσας (ACT) όπως ποικίλει ή έχει αντικατασταθεί κατά διαστήματα, και
- ο Κανονισμός περί παροχής ηλεκτρισμού (Γενικά) του 2001 και ο Κανονισμός περί παροχής αερίου (Ανταγωνισμός φυσικού αερίου σε επίπεδο λιανικής) του 2001 στην ΕΑΠ.

**Κρατικός επίτροπος δικαιωματικής προστασίας** σημαίνει:

- στην ACT, ο κρατικός επίτροπος δικαιωματικής προστασίας σε θέματα ενέργειας και ύδρευσης στην ACT, και
- στη Νέα Νότια Ουαλία, ο κρατικός επίτροπος δικαιωματικής προστασίας σε θέματα ενέργειας και ύδρευσης της Νέας Νότιας Ουαλίας.

**Περίοδος χρέωσης** είναι η συχνότητα με την οποία εμείς θα σας χρεώσουμε για υπηρεσίες και ορίζεται στην παράγραφο ειδικών προϊόντων αυτής της συμφωνίας που σχετίζεται με τις υπηρεσίες που σας παρέχουμε. Στην NSW, θα σας χρεώσουμε τουλάχιστον μια φορά κάθε 6 μήνες.

**Πρόσθετη χρέωση λιανικής** σημαίνει μια χρέωση που σχετίζεται με την παροχή και την πώληση ενέργειας από εμάς προς εσάς εκτός από μια χρέωση που βασίζεται στην τιμή που ισχύει για εσάς. Προς αποφυγή αμφιβολιών, οποιαδήποτε χρέωση ή άλλη χρέωση που σχετίζεται με την παροχή αλλά όχι την πώληση ενέργειας στη διεύθυνση παροχής σας δεν είναι πρόσθετη χρέωση λιανικής, όπως είναι οποιοσδήποτε χρεώσεις που επιβάλλονται από τον διανομέα και χρεώσεις που εγκρίνονται από έναν ρυθμιστή. Οποιοδήποτε πληρωτέο ποσό από εσάς προς εμάς για δική σας παραβίαση της συμφωνίας ενέργειας δεν αποτελεί πρόσθετη χρέωση λιανικής.

**Ρυθμιστής** σημαίνει οποιοσδήποτε φορέας στο οποίο τις εντολές ή τις αιτήσεις εμείς ή άλλοι συμβαλλόμενοι απαιτείται να συμμορφωθούμε σύμφωνα με τους κανονισμούς.

**Σύμβαση αγοράς** σημαίνει μια συμφωνία ανάμεσα σε εσάς και εμάς η οποία δεν είναι απαραίτητο να εγκριθεί από έναν ρυθμιστή και δεν είναι απαραίτητο να δημοσιευθεί.

**Τερματισμός της παρούσας συμφωνίας** σημαίνει ένα γεγονός το οποίο

σηματοδοτεί την λειτουργία του δικού μας σχεδίου τερματισμού συμφωνίας το οποίο έχει εγκριθεί από έναν ρυθμιστή.

**Τιμοκατάλογος** σημαίνει η λίστα μας με τους τρέχοντες δασμούς και χρεώσεις που ισχύουν για εσάς κατά διαστήματα.

Οι αναφορές «**TRUenergy**», «**εμάς**», «**μας**», ή «**εμείς**» δηλώνουν την TRUenergy Pty Ltd.

**Χρέωση** είναι ένα ποσοστό που εφαρμόζεται σε μια υπηρεσία ή ένα προϊόν που εμείς παρέχουμε σε εσάς.

## **Ερμηνεία**

Στην παρούσα συμφωνία, εκτός εάν απαιτείται διαφορετικά με βάση το συγκεκριμένο:

- (α) οι επικεφαλίδες έχουν στόχο μόνο να διευκολύνουν και δεν επηρεάζουν την ερμηνεία οποιουδήποτε τμήματος της παρούσας συμφωνίας,
- (β) οι λέξεις που δηλώνουν ενικό αριθμό περιλαμβάνουν και τον πληθυντικό, και αντίστροφα,
- (γ) μια έκφραση που δηλώνει κάποιο φυσικό πρόσωπο περιλαμβάνει οποιαδήποτε εταιρεία, συνεταιρισμό, ένωση επιχειρήσεων, κοινοπραξία, ένωση, μετοχική εταιρεία ή άλλη ανώνυμη εταιρεία και οποιαδήποτε κυβερνητική υπηρεσία και αντίστροφα, καθώς και τους εκτελεστές, διαχειριστές, διαδόχους, αναπληρωτές (συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμούς, ατόμων που αναλαμβάνουν μέσω ανανέωσης) και τους επιτρεπόμενους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους αυτού του προσώπου,
- (δ) άλλα μέρη του λόγου και γραμματικές μορφές μιας λέξης ή φράσης που ορίζονται στην παρούσα συμφωνία έχουν αντίστοιχη σημασία,
- (ε) ένα γεγονός που απαιτείται σύμφωνα με οποιονδήποτε όρο ή προϋπόθεση που διατυπώνεται στην παρούσα συμφωνία να συμβεί κατά ή έως μια συγκεκριμένη ημέρα που ορίζεται σαφώς και δεν είναι εργάσιμη ημέρα, μπορεί να συμβεί την επόμενη εργάσιμη ημέρα ή πριν το τέλος της,
- (στ) *εμείς* δεν είμαστε σε θέση να συνδέσουμε, να αποσυνδέσουμε ή να επανασυνδέσουμε το σύστημα στη *διεύθυνση παροχής σας* στο/από το σύστημα διανομής ενός *διανομέα*. Μια αναφορά σε κάποιο όρο ή προϋπόθεση που διατυπώνεται στην παρούσα συμφωνία σχετικά με το να *σας* συνδέσουμε, αποσυνδέσουμε ή επανασυνδέσουμε πρέπει να ερμηνεύεται σύμφωνα με τους *κανονισμούς*,
- (ζ) μια αναφορά σε οποιονδήποτε συμβαλλόμενο, αρχή, συμφωνία, έγγραφο, νομοθεσία, κανονισμό, κώδικα ή οτιδήποτε παρόμοιο περιλαμβάνει οποιονδήποτε διάδοχο για εκείνο το άτομο, την αρχή ή το είδος,
- (η) εάν ο πελάτης αποτελείται από περισσότερα από ένα πρόσωπα, κάθε πρόσωπο δεσμεύεται από κοινού ή ξεχωριστά από τις υποχρεώσεις σύμφωνα με τους όρους της υπάρχουσας συμφωνίας, και
- (θ) όπου η παρούσα συμφωνία απαιτεί ή επιτρέπει σε *εμάς* να εκτελέσουμε μια *ενέργεια* ή να χρησιμοποιήσουμε εμπιστευτικά στοιχεία, τότε *εμείς* ενδέχεται να εκτελέσουμε την *ενέργεια* ή να χρησιμοποιήσουμε τα εμπιστευτικά στοιχεία μέσω μεσάζοντα, αναδόχου σύμβασης ή σχετιζόμενης εταιρείας.

## **Πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας**

TRUenergy *Retail*

Εξυπηρέτηση πελατών και πληροφορίες για λογαριασμούς: 133 466

Τηλεφωνική διερμηνευτική υπηρεσία: 131 450

TTY (για πελάτες με προβλήματα ακοής): 1300 368 536

Εντοπισμός του δικού σας παροχέα δικτύου: 133 466

Με ταχυδρομείο: Locked Bag 14060, Melbourne VIC 3000

## **2 Συγκεκριμένοι όροι κάθε πολιτείας**

### **2.1 Η Επικράτεια της Αυστραλιανής Πρωτεύουσας (ACT)**

#### **2.1.1 Πώς ενδέχεται να αλλάξουν οι τιμές;**

Όλες οι τιμές υπόκεινται σε αλλαγές. *Εμείς* αλλάζουμε τις τιμές μας μόνο αφού σας ενημερώσουμε με προηγούμενη γραπτή ειδοποίηση για την αλλαγή της τιμής.

#### **2.1.2 Ποσό πληρωμής σε περίπτωση διαφοράς λογαριασμού**

Εάν *εσείς* έχετε κάποια διαμαρτυρία να πληρώσετε για ένα ποσό που ορίζεται σε έναν λογαριασμό, *εσείς* πρέπει να πληρώσετε ένα μέρος του λογαριασμού στον οποίο δεν υπάρχουν διαφορές.

#### **2.1.3 Περίοδος για την οποία *εμείς* μπορούμε να ανακτήσουμε για τα ποσά που δεν έχουν αλλάξει**

*Εμείς* μπορούμε να ανακτήσουμε τα ποσά που δεν έχουν χρεωθεί έως και 12 μήνες πριν *εμείς* ειδοποιήσουμε *εσάς*, με εξαίρεση την περίπτωση που το ποσό που έχετε χρεωθεί λιγότερο από το κανονικό προέρχεται από δική σας υπαιτιότητα ή με παράνομα μέσα ή με απάτη σε βάρος μας, ή μη μπορώντας να *μας* παρέχετε τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε να υπολογίσουμε τις *χρεώσεις*.

#### **2.1.4 Χρήση της εγγύησής σας**

Επιπρόσθετα με τις διατάξεις που περιέχονται στο Μέρος 1.3.10, ενδέχεται να μην χρησιμοποιήσουμε κανένα μέρος της εγγύησης που *εσείς* έχετε παρέχει για να καλύψετε ποσά που έχει λήξει η ημερομηνία πληρωμής τους λόγω άλλων χρεώσεων πέρα από τις *χρεώσεις* που σχετίζονται με την παροχή *ενέργειας* ή των υπηρεσιών σύνδεσης που κανονίστηκαν από *εμάς*.

#### **2.1.5 Βοήθεια για την πληρωμή**

Εάν αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην πληρωμή του λογαριασμού *σας*, πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί *μας* το συντομότερο δυνατό για βοήθεια. *Εμείς* ενδέχεται να *σας* παραπέμψουμε σε μια έκπτωση χρηματοδοτούμενη από την κυβέρνηση ή σε ένα σχέδιο έκπτωσης (δείτε την παράγραφο 2.1.7 παρακάτω) ή να *σας* προσφέρουμε άλλους *διακανονισμούς* πληρωμής που είναι ικανοποιητικοί για *εσάς* και *εμάς* με βάση την οικονομική *σας* κατάσταση.

#### **2.1.6 Συμμόρφωση με τους κανονισμούς του διανομέα**

Οι πελάτες για το αέριο πρέπει να συμμορφώνονται με οποιοσδήποτε κανόνες δημοσιεύονται από τον διανομέα για την υπηρεσία και την εγκατάσταση αερίου.

## **2.1.7 Έκπτωση ή σχέδιο έκπτωσης χρηματοδοτούμενα από την κυβέρνηση**

Εάν εσείς είστε πελάτης κατοικίας, ενδέχεται να δικαιούστε μια έκπτωση ή μείωση στον λογαριασμό σας. Την 1η Σεπτεμβρίου 2008 η διαθέσιμη έκπτωση ή τα σχέδια έκπτωσης περιελάμβαναν:

- εκπτώσεις για την *ενέργεια* σε συνταξιούχους και βετεράνους, σύμφωνα με τις οποίες δίδεται ένα σταθερό ποσό ετησίως σε κατόχους που δικαιούνται την έκπτωση στη χρέωση του ηλεκτρικού και του αερίου και ισχύει μόνο στον λογαριασμό του ηλεκτρικού,
- άτομα που εξαρτώνται από μηχανήματα τεχνικής υποστήριξης δικαιούνται μείωση, η οποία βασίζεται στην τρέχουσα υπολογιζόμενη χρέωση της συσκευής, και
- μείωση λόγω υγείας.

## **2.1.8 Εγγυημένα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών**

### **2.1.8.1 Ελάχιστα πρότυπα εξυπηρέτησης**

*Εμείς* θα σας παρέχουμε τις υπηρεσίες μας τουλάχιστον σύμφωνα με τα ελάχιστα πρότυπα εξυπηρέτησης που παρέχονται στο Πρόγραμμα 1 του Κώδικα προστασίας του πελάτη (Ιανουάριος 2007) και σύμφωνα με οποιαδήποτε πρότυπα εξυπηρέτησης *εμείς* δημοσιεύουμε κατά διαστήματα.

*Εμείς* θα σας πληρώσουμε την ισχύουσα μείωση εντός λογικού χρονικού διαστήματος αφού εσείς υποβάλλετε σε *εμάς* αίτηση για μείωση, δεδομένου ότι το αίτημά σας υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών από το περιστατικό της μη συμμόρφωσης. *Εσείς* μπορείτε να υποβάλλετε αίτημα για τη μείωση ώστε να ισχύσει ως πιστωτικό στον λογαριασμό σας ή να πληρωθεί με μετρητά, επιταγή ή αλλιώς από *εσάς*. Γράψτε μας για να υποβάλλετε αίτημα για τη μείωση.

### **2.1.8.2 Ραντεβού**

Στην Επικράτεια της Αυστραλιανής Πρωτεύουσας (ACT), *εμείς* δεν θα καθυστερήσουμε περισσότερο από 30 λεπτά για ένα ραντεβού μαζί σας, με εξαίρεση την περίπτωση που *εμείς* σας ειδοποιήσουμε τουλάχιστον 1 ώρα νωρίτερα ότι θα αργήσουμε στο ραντεβού μας. Εάν θελήσουμε να ακυρώσουμε ένα ραντεβού, *εμείς* θα σας ειδοποιήσουμε τουλάχιστον 24 ώρες νωρίτερα.

### **2.1.8.3 Δεν υπάρχει διακοπή της παροχής σας χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση**

*Εμείς* δεν πρέπει να προβούμε σε καμιά *ενέργεια* διακοπής της παροχής της ενέργειάς σας στη *διεύθυνση παροχής* σας με εξαίρεση τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- το ποσό που οφείλετε σε *εμάς* υπερβαίνει το ποσό που *εμείς* συμφωνήσαμε με την ACAT για αυτόν τον σκοπό, και
- *εμείς* σας έχουμε στείλει τουλάχιστον 2 γραπτές ειδοποιήσεις των προθέσεών μας, και έχουμε στείλει τη δεύτερη ειδοποίηση τουλάχιστον μια εβδομάδα μετά τη πρώτη ειδοποίηση. Οι ειδοποιήσεις περιέχουν τους λόγους για τους οποίους θα

προβούμε σε αυτήν την *ενέργεια*, καθορίζουν την ημερομηνία πραγματοποίησης της *ενέργειας* και *σας* ενημερώνουν για τα δικαιώματά *σας*, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων *σας* να απευθυνθείτε στην ACAT, και

- *εμείς* έχουμε κάνει λογικές προσπάθειες να επικοινωνήσουμε μαζί *σας* αυτοπροσώπως ή τηλεφωνικώς, και
- *εσείς* δεν έχετε πληρώσει τον λογαριασμό *σας* εντός 5 ημερών μετά τη δεύτερη ειδοποίηση, και
- εάν όλες οι προσπάθειες επικοινωνίας μαζί *σας* αποτύχουν, *εμείς* έχουμε προσπαθήσει να επικοινωνήσουμε μαζί *σας* σε ώρες εκτός γραφείου.

*Εμείς* καταχωρούμε εγγράφως κάθε *ενέργεια* στην οποία προβαίνουμε.

Δεν θα προβούμε σε καμία *ενέργεια*:

- μέχρι το πέρας της ημερομηνίας που ορίζεται στις ειδοποιήσεις ή
- εάν *εσείς* υποβάλλετε αίτηση να παραπεμφθεί το ζήτημα στην ACAT προς επίλυση πριν το πέρας εκείνης της ημερομηνίας, μέχρι το πέρας της επίλυσης ή
- η ACAT αποφασίσει να μην ληφθεί καμία *ενέργεια*.

*Εμείς* δεν μπορούμε να διακόψουμε την παροχή πριν περάσουν έξι εβδομάδες από τη δεύτερη ειδοποίηση που *σας* έχει σταλεί.

Εάν *εσείς* δεν μπορείτε να συμμορφωθείτε με ένα σχέδιο πληρωμής που *σας* προτείνεται αφού έχουμε κάνει όλα τα παραπάνω βήματα, *εμείς* δεν υποχρεούμαστε να *σας* στείλουμε περαιτέρω ειδοποίηση πριν διακόψουμε την παροχή.

Τίποτα σε αυτό το μέρος δεν επηρεάζει το δικαίωμά *μας* να διακόψουμε τη συνεχόμενη παροχή εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά στη συμφωνία που έχετε συνάψει με *εμάς*.

#### **2.1.8.4 Ειδοποίηση μετά τη διακοπή της παροχής**

Εάν η *διεύθυνση παροχής* *σας* διακοπεί από το σύστημα διανομής κατόπιν δικού *μας* αιτήματος, *εμείς* θα *σας* ειδοποιήσουμε για αυτό. Η ειδοποίηση θα περιέχει:

- τους λόγους για τους οποίους διακόπηκε η *διεύθυνση παροχής* *σας*,
- τα στοιχεία επικοινωνίας *μας* για να επικοινωνήσετε μαζί *μας*,
- τι χρειάζεστε για να κανονίσετε την επανασύνδεση, συμπεριλαμβανομένης της χρέωσης για επανασύνδεση,
- τις διαδικασίες προς επίλυση της διαφοράς που ενδεχομένως δικαιούστε.

#### **2.1.9 Εάν εσείς είστε αποσυνδεδεμένοι, εμείς τότε θα επανασυνδέσουμε την παροχή ενέργειάς σας;**

Εάν *εσείς* πληρώσετε σε *εμάς* τα τρέχοντα ποσά και τη χρέωση για επανασύνδεση και επικοινωνήσετε μαζί *μας* μετά τις 9πμ και πριν τις 3μμ σε εργάσιμη ημέρα, *εμείς* θα επανασυνδέσουμε τη *διεύθυνση παροχής* *σας* εκείνη την ημέρα.

Εάν *εσείς* επικοινωνήσετε μαζί μας μετά τις 3μμ σε εργάσιμη ημέρα, μπορείτε ακόμη να επανασυνδεθείτε εκείνη την ημέρα με μια εκτός-ωρών χρέωση επανασύνδεσης, ειδάλλως θα επανασυνδεθείτε εντός 24 ωρών.

Εάν επικοινωνήσει μαζί μας η ACAT και μας ενημερώσει ότι έχουν λάβει και αποδεχτεί μια καταγγελία απρόβλεπτης αλλαγής των συνθηκών, *εμείς* θα επανασυνδέσουμε τη *διεύθυνση παροχής σας* το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση εντός 24 ωρών.

### **2.1.10 Πώς μπορείτε να τερματίσετε αυτήν τη συμφωνία;**

*Εσείς* πρέπει να μας ειδοποιήσετε τουλάχιστον 3 εργάσιμες ημέρες για το αέριο και τουλάχιστον 6 εργάσιμες ημέρες για το ηλεκτρικό εάν θέλετε να αποσυνδέσετε την παροχή σας.

Αυτό περιλαμβάνει το μέρος που αφήνετε τη *διεύθυνση παροχής* ή μεταφέρετε τη *διεύθυνση* σε άλλον προμηθευτή. Η ειδοποίηση πρέπει να περιέχει:

- την ημερομηνία που *εσείς* θέλετε να αποσυνδέσετε, και
- εάν μετακομίσετε σε νέα *διεύθυνση*, μια *διεύθυνση αποστολής* ώστε *εμείς* να μπορούμε να σας στείλουμε τον τελικό λογαριασμό.

Εάν *εσείς* δεν μας ειδοποιήσετε για την επιθυμία σας να αποσυνδέσετε την παροχή σας, *εσείς* θα παραμείνετε υπεύθυνοι για όλες τις *χρεώσεις* μέχρι:

- το πέρας των τριών εργάσιμων ημερών για το ηλεκτρικό και των έξι εργάσιμων ημερών για το αέριο αφού μας γνωστοποιηθεί η επιθυμία σας για αποσύνδεση της παροχής σας ή
- η παροχή αποσυνδέεται ή μεταφέρεται άλλως πως
- η δική μας ένδειξη για τον μετρητή σας πριν την αποσύνδεση της υπηρεσίας ή
- *εσείς* και *εμείς* έχουμε συνάψει ή θεωρείται ότι έχουμε συνάψει σύμβαση παροχής νέου πελάτη ή διακανονισμό παροχής νέου κατοίκου για την ίδια κατοικία.

Τίποτα σε αυτό το μέρος δεν απαλλάσσει *εσάς* από την υποχρέωσή σας να πληρώσετε οποιοσδήποτε *χρεώσεις* για πρόωρη λήξη της σύμβασης που ισχύουν για το πρόγραμμα *ενέργειάς σας*.

Εάν *εσείς* υποβάλλετε αίτημα σε *εμάς* για αποσύνδεση της ιδιοκτησίας σας από τα δίκτυα αερίου ή ηλεκτρικού, θα ισχύσει μια χρέωση υπηρεσίας η οποία αντιπροσωπεύει οποιοσδήποτε *χρεώσεις* προκύψουν από την αποσύνδεση. Αυτό περιλαμβάνει οποιοδήποτε ποσό χρεωθεί σε *εμάς* από τον διανομέα που σας παρέχει υπηρεσίες σε σχέση με την αποσύνδεση.

Εάν μεταφέρεστε σε άλλον προμηθευτή:

- η μεταφορά σας ενδέχεται να καθυστερηθεί τουλάχιστον μέχρι την επόμενη προγραμματισμένη μέτρηση του μετρητή σύμφωνα με τους *κανονισμούς*. Σε ορισμένες περιπτώσεις, *εσείς* ενδέχεται να ζητήσετε ειδική μέτρηση του μετρητή, εάν *εσείς* πληρώσετε τη σχετική χρέωση,
- η δική σας συμφωνία με *εμάς* λήγει με την επιτυχημένη μεταφορά σας σε άλλον προμηθευτή.

### **2.1.11 Πώς εσείς μπορείτε να καταργήσετε τη συμφωνία;**

**2.1.11.1** *Εσείς* μπορείτε να καταργήσετε αυτήν τη συμφωνία εντός 6 μηνών μετά τη σύναψη της εάν *εμείς* ή ο αντιπρόσωπός εμπορίας της εταιρείας *μας* έχει παραβιάσει σοβαρά τις υποχρεώσεις *μας* σύμφωνα με την παράγραφο 30 του Κώδικα προστασίας καταναλωτή (Ιανουάριος 2007).

**2.1.11.2** *Εσείς* μπορείτε να ασκήσετε το δικαίωμά *σας* να καταργήσετε τη συμφωνία ειδοποιώντας *μας* γραπτώς, με προσωπική παράδοση της γραπτής ειδοποίησης ή ταχυδρομικώς σε *μας* στη διεύθυνση της επιχείρησης.

### **2.1.12 Μπορεί να αλλάξει αυτή η συμφωνία;**

*Εμείς* μπορούμε να αλλάξουμε αυτήν τη συμφωνία. *Εμείς* θα *σας* ειδοποιήσουμε γραπτώς για οποιοσδήποτε αλλαγές πριν την πραγματοποίησή και την εφαρμογή τους. *Εμείς* θα συμμορφωθούμε με τους *κανονισμούς* με την αλλαγή αυτής της συμφωνίας. *Εσείς* δεν μπορείτε να αλλάξετε αυτήν τη συμφωνία χωρίς δική *μας* γραπτή συγκατάθεση.

### **2.1.13 Άλλοι τύποι πελατών**

Εάν *μας* γνωστοποιηθεί ότι υπάρχει νέος κάτοικος σε μια διεύθυνση στην οποία *εμείς* παρέχουμε *ενέργεια*, θα *θεωρηθούμε* ότι *παρέχουμε* παρέχουμε *ενέργεια* σε εκείνη την οικία με βάση έναν διακανονισμό παροχής νέου κατοίκου σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

### **2.1.14 Τι θα συμβεί εάν ο μετρητής *σας* χρειάζεται αλλαγή;**

Εάν, λόγω αλλαγής της συνηθισμένης *σας* χρήσης, *εμείς* ή ο διανομέας καθορίζουμε ότι ο εξοπλισμός μέτρησής *σας* χρειάζεται αναβάθμιση ή υποβάθμιση, *εσείς* πρέπει να πληρώσετε το κόστος αυτής της εργασίας.

### **2.1.15 Εξοπλισμός για τον οποίο *εσείς* είστε υπεύθυνοι**

*Εσείς* είστε υπεύθυνοι και πρέπει να παραμείνετε υπεύθυνοι, στην περίπτωση του αερίου για τα εξής:

- τον σωλήνα από ένα σημείο 225mm εκτός των ορίων της *διεύθυνσης παροχής* προς τη βαλβίδα ελέγχου του μετρητή, και
- οποιαδήποτε εγκατάσταση, η οποία δεν είναι συνήθως απαραίτητη (όπως εγκατάσταση για τη μείωση του θορύβου ή περιφράξη).

### **2.1.16 Ειδοποίηση για εργασίες**

Εάν υπάρξει διακοπή στην παροχή υπηρεσιών *σας* λόγω προγραμματισμένης συντήρησης, επιθεώρησης ή δοκιμών, *εμείς* θα *σας* ειδοποιήσουμε όσο νωρίτερα μπορούμε, ανάλογα με το πόσο νωρίς θα *μας* ειδοποιήσει ο διανομέας *σας*.

### **2.1.17 Κανονισμοί που ισχύουν στην ACT**

Οι *κανονισμοί* που σχετίζονται με τη δική *μας* παροχή *ενέργειας* σε εσάς στην ACT είναι οι εξής:

- Πράξη περί κοινής ωφελείας 2000 (ACT),
- Ανεξάρτητη επιτροπή περί ανταγωνισμού και κανονισμών (Independent Competition and Regulatory Commission) Πράξη του 1997 (ACT),
- Κώδικας προστασίας πελατών, Ιανουάριος 2007.

## **Με ποιον να επικοινωνήσετε στην ACT**

Πράξη για τις Νομοθεσίες του Αστικού και Διοικητικού Δικαίου (ενέργεια και ύδρευση)  
 GPO Box 578  
 CIVIC SQUARE ACT 2608  
 Τηλ.: 02 6207 77 40  
 Φαξ: 02 6207 77 39  
 Email: ESCC@act.gov.au

Εάν προτιμάτε να χρησιμοποιήσετε έναν διερμηνέα, επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας στο 131 450. Άτομα με κώφωση, προβλήματα βαρηκοΐας και ομιλίας μπορούν να επικοινωνήσουν με την ACAT μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης ( National Relay Service).

## **2.2 NSW**

### **2.2.1 Πρέπει να πληρώσετε για την ενέργεια που εσείς χρησιμοποιείτε πριν συνάψετε συμφωνία με εμάς;**

Εάν εσείς είστε νέος κάτοικος εσείς πρέπει να μας πληρώσετε για την ενέργεια που χρησιμοποιήθηκε στη διεύθυνση παροχής σας μέχρι και 14 ημέρες πριν συνάψετε σύμβαση μαζί μας.

Εάν εμείς παρέχουμε ενέργεια στη διεύθυνση παροχής σας με εξαίρεση τον διακανονισμό τερματισμού της συμφωνίας, εσείς πρέπει να μας πληρώσετε για την ενέργεια που χρησιμοποιήθηκε στη διεύθυνση παροχής σας μέχρι και έναν μήνα πριν συνάψετε σύμβαση μαζί μας.

Εσείς δεν υποχρεούστε να πληρώσετε σύμφωνα με αυτήν την παράγραφο, εάν εσείς έχετε πληρώσει κάποιον άλλον πωλητή λιανικής για εκείνη την ενέργεια ή έχετε ασκήσει το δικαίωμά σας να ακυρώσετε την παρούσα συμφωνία εντός της περιόδου του υποχρεωτικού χρόνου σκέψης.

### **2.2.2 Πώς ενδέχεται να αλλάξουν οι τιμές;**

Όλες οι τιμές υπόκεινται σε αλλαγές. Εμείς αλλάζουμε τις τιμές μας μόνο αφού σας ενημερώσουμε με προηγούμενη γραπτή ειδοποίηση για την αλλαγή της τιμής.

### **2.2.3 Ποσό πληρωμής σε περίπτωση διαφοράς λογαριασμού**

Εάν εσείς έχετε κάποια διαφορά να πληρώσετε ένα ποσό που ορίζεται σε έναν λογαριασμό, εσείς πρέπει να πληρώσετε το μεγαλύτερο μέρος του ποσού από τα εξής:

- το μέρος του λογαριασμού που εσείς δεν έχετε επιλύσει, και
- ένα ποσό ίσο με τον μέσο όρο των λογαριασμών σας τους τελευταίους 12 μήνες.

## **2.2.4 Περίοδος για την οποία εμείς μπορούμε να ανακτήσουμε για τα ποσά που δεν έχουν αλλάξει**

*Εμείς μπορούμε να καλύψουμε τα ποσά που δεν έχουν χρεωθεί μέχρι και 12 μήνες πριν μας ειδοποιήσετε.*

## **2.2.5 Χρήση της εγγύησής σας**

Επιπρόσθετα με τις διατάξεις που περιέχονται στο Μέρος 1.3.10, ενδέχεται να μην χρησιμοποιήσουμε κανένα μέρος της εγγύησης που *εσείς* έχετε παρέχει για να καλύψετε ποσά που έχει λήξει η ημερομηνία πληρωμής τους λόγω άλλων χρεώσεων πέρα από τις χρεώσεις που σχετίζονται με την παροχή *ενέργειας* ή των υπηρεσιών σύνδεσης που κανονίστηκαν από εμάς.

## **2.2.6 Έκπτωση ή σχέδιο έκπτωσης χρηματοδοτούμενα από την κυβέρνηση**

Εάν *εσείς* είστε πελάτης κατοικίας, ενδέχεται να δικαιούστε μια έκπτωση ή μείωση στον λογαριασμό *σας*. Την 1η Απριλίου 2005 η διαθέσιμη έκπτωση ή τα σχέδια έκπτωσης περιελάμβαναν:

- εκπτώσεις για την *ενέργεια* σε συνταξιούχους και βετεράνους, σύμφωνα με τις οποίες δίδεται ένα σταθερό ποσό ετησίως σε κατοίκους που δικαιούνται την έκπτωση στη χρέωση του ηλεκτρικού και του αερίου και ισχύει μόνο στον λογαριασμό του ηλεκτρικού,
- άτομα που εξαρτώνται από μηχανήματα τεχνικής υποστήριξης δικαιούνται μείωση, η οποία βασίζεται στην τρέχουσα υπολογιζόμενη χρέωση της συσκευής, και
- Το πρόγραμμα βοήθειας πληρωμής λογαριασμών *ενέργειας* παρέχει βοήθεια σε πελάτες που βρίσκονται προσωρινά σε δύσκολη οικονομική κατάσταση και δυσκολεύονται να πληρώσουν τους λογαριασμούς τους.

## **2.2.7 Εγγυημένα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών**

### **2.2.7.1 Ελάχιστα πρότυπα εξυπηρέτησης**

*Εμείς* θα παρέχουμε τις υπηρεσίες *μας* σε *εσάς* τουλάχιστον σύμφωνα με τα ελάχιστα πρότυπα εξυπηρέτησης που παρέχονται σε οποιαδήποτε πρότυπα εξυπηρέτησης δημοσιεύουμε. *Εμείς* θα *σας* πληρώσουμε την ισχύουσα μείωση εντός λογικού χρονικού διαστήματος αφού *εσείς* υποβάλλετε σε *εμάς* αίτηση για μείωση, δεδομένου ότι το αίτημά *σας* υποβάλλεται εντός 3 μηνών από το περιστατικό της μη συμμόρφωσης. *Εσείς* ενδέχεται να υποβάλλετε αίτηση για τη μείωση ώστε να ισχύσει ως πιστωτικό στον λογαριασμό *σας* ή να πληρωθεί με μετρητά, επιταγή ή αλλιώς από *εσάς*. Γράψτε *μας* για να υποβάλλετε αίτηση για τη μείωση.

### **2.2.7.2 Ραντεβού**

Στην ΕΑΠ, εάν *εμείς* καθυστερήσουμε για πάνω από 15 λεπτά σε ένα ραντεβού με *εσάς*, *εμείς* θα *σας* πληρώσουμε αποζημίωση για την καθυστέρηση, όχι λιγότερα από \$25.

### **2.2.7.3 Δεν υπάρχει διακοπή της παροχής σας χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση**

*Εμείς δεν πρέπει να προβούμε σε καμία ενέργεια διακοπής της παροχής της ενέργειας με εξαίρεση τις ακόλουθες περιπτώσεις:*

- *εμείς σας έχουμε στείλει τουλάχιστον δύο γραπτές ειδοποιήσεις των προθέσεών μας, και έχουμε στείλει τη δεύτερη ειδοποίηση τουλάχιστον 1 εβδομάδα μετά την πρώτη ειδοποίηση. Οι ειδοποιήσεις θα περιέχουν τους λόγους για την πράξη στην οποία εμείς θα προβούμε, τον καθορισμό της ημερομηνίας την οποία θα πραγματοποιηθεί η πράξη, η οποία δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί νωρίτερα από 14 ημέρες μετά την αποστολή της πρώτης ειδοποίησης σε σας, την παροχή σημειώσεων ότι θα εργαστούμε με εσάς στην επίλυση για οποιαδήποτε θέματα σχετίζονται με την πιθανή διακοπή της παροχής σας και θα σας γνωστοποιήσουμε τα δικαιώματά σας, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματός σας να επισκεφτείτε τον κρατικό επίτροπο δικαιωματικής προστασίας, και*
- *εμείς έχουμε κάνει λογικές προσπάθειες να επικοινωνήσουμε μαζί σας αυτοπροσώπως ή τηλεφωνικώς, και*
- *εάν όλες οι προσπάθειες επικοινωνίας μαζί σας αποτύχουν, εμείς έχουμε καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να επικοινωνήσουμε μαζί σας σε μη εργάσιμες ώρες.*

*Επιπλέον, εάν οι λόγοι για την διακοπή της παροχής είναι επακόλουθο της αδυναμίας σας να πληρώσετε το οφειλόμενο ποσό σε εμάς σε σχέση με τη διάταξη για την υπηρεσία σύνδεσης του πελάτη ή την παροχή ηλεκτρικού ή αερίου, εμείς πρέπει να σας ενημερώσουμε για οποιοδήποτε πρόγραμμα πληρωμής λειτουργεί στην εταιρεία μας. Εάν η εφαρμογή οποιουδήποτε προγράμματος πληρωμής προσφέρεται από εμάς ή για οποιοδήποτε πρόγραμμα μείωσης χρηματοδοτούμενο από την κυβέρνηση (αναφέρεται στην ενότητα 2.2.6), εκκρεμεί, εμείς δεν πρέπει να προβούμε σε αποσύνδεση της ενέργειάς σας.*

*Εμείς καταχωρούμε εγγράφως κάθε ενέργεια στην οποία προβαίνουμε.*

*Δεν θα προβούμε σε καμία ενέργεια:*

- *μέχρι το πέρας της ημερομηνίας που ορίζεται στις ειδοποιήσεις, η οποία δεν πρέπει να είναι νωρίτερα από 14 ημέρες μετά το πέρας της ημερομηνίας της αποστολής της πρώτης ειδοποίησης ή*
- *εάν εσείς υποβάλλετε αίτηση να παραλεμφθεί το ζήτημα στον κρατικό επίτροπο δικαιωματικής προστασίας προς επίλυση πριν το πέρας εκείνης της ημερομηνίας, μέχρι το πέρας της επίλυσης ή*
- *ο κρατικό επίτροπο δικαιωματικής προστασίας αποφασίσει να μην ληφθεί καμία ενέργεια.*

*Τίποτα σε αυτό το μέρος δεν επηρεάζει το δικαίωμά μας να διακόψουμε τη συνεχόμενη παροχή όπως έχει συμφωνηθεί στη συμφωνία σας μαζί μας ή με βάση την παροχή αερίου, οποιοδήποτε δικαίωμα ή υποχρέωση να αρνηθείτε την παροχή ή να διακόψετε την παροχή αερίου στην οικία σας όπως προκύπτει από τον Κανονισμό.*

### **2.2.7.4 Ειδοποίηση μετά τη διακοπή της παροχής**

Εάν η *διεύθυνση παροχής σας* διακοπεί από το σύστημα διανομής κατόπιν δικού *μας* αιτήματος, *εμείς* θα *σας* ειδοποιήσουμε για αυτό. Η ειδοποίηση θα περιέχει:

- τους λόγους για τους οποίους διακόπηκε η *διεύθυνση παροχής σας*,
- τα στοιχεία επικοινωνίας *μας* για να επικοινωνήσετε μαζί *μας*,
- τι χρειάζεστε για να κανονίσετε την επανασύνδεση, συμπεριλαμβανομένης της χρέωσης για επανασύνδεση, και
- τις διαδικασίες προς επίλυσης της διαφοράς που ενδεχομένως δικαιούστε.

*Εμείς* θα ειδοποιήσουμε έγκαιρα τον πάροχο υπηρεσιών *σας* για το αίτημά *σας* για επανασύνδεση στο σύστημα διανομής, εάν έχετε το δικαίωμα επανασύνδεσης.

### **2.2.8 Εάν εσείς είστε αποσυνδεδεμένοι, εμείς τότε θα επανασυνδέσουμε την παροχή ενέργειάς σας;**

Εάν *εσείς* πληρώσετε σε *εμάς* τη χρέωση επανασύνδεσης και επικοινωνήσετε μαζί *μας* μετά τις 9πμ και πριν τις 3μμ σε εργάσιμη ημέρα, *εμείς* θα επανασυνδέσουμε τη *διεύθυνση παροχής σας* εκείνη την ημέρα.

Εάν *εσείς* επικοινωνήσετε μαζί *μας* μετά τις 3μμ σε εργάσιμη ημέρα, *εσείς* μπορείτε ακόμη να επανασυνδεθείτε εκείνη την ημέρα με μια εκτός-ωρών χρέωση επανασύνδεσης.

### **2.2.9 Πώς μπορείτε να τερματίσετε αυτήν τη συμφωνία;**

*Εσείς* πρέπει να *μας* δώσετε ειδοποίηση τουλάχιστον έξι εργάσιμων ημερών για το αέριο και 72 ωρών για το ηλεκτρικό, εάν θέλετε να αποσυνδέσετε την παροχή *σας*. Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τη *διεύθυνση παροχής* που αφήνετε ή μεταφέρετε σε άλλον προμηθευτή.

Η ειδοποίηση πρέπει να περιέχει:

- την ημερομηνία που *εσείς* θέλετε να αποσυνδεθείτε, και
- εάν μετακομίζετε σε νέα *διεύθυνση*, μια *διεύθυνση αποστολής* ώστε *εμείς* να μπορούμε να *σας* στείλουμε τον τελικό λογαριασμό.

Εάν *εσείς* δεν *μας* ειδοποιήσετε για την επιθυμία *σας* να αποσυνδέσετε την παροχή *σας*, *εσείς* θα παραμείνετε υπεύθυνοι για όλες τις *χρεώσεις* μέχρι:

- το πέρας των 6 εργάσιμων ημερών για το αέριο και των 72 ωρών για το ηλεκτρικό αφού *μας* γνωστοποιηθεί η επιθυμία *σας* για αποσύνδεση της παροχής *σας* ή
- η παροχή αποσυνδέεται ή άλλως μεταφέρεται ή
- *εσείς* και *εμείς* έχουμε συνάψει ή θεωρείται ότι έχουμε συνάψει σύμβαση παροχής νέου πελάτη ή διακανονισμό παροχής νέου κατοίκου για την ίδια κατοικία.

Τίποτα σε αυτό το μέρος δεν απαλλάσσει *εσάς* από την υποχρέωσή *σας* να πληρώσετε οποιοδήποτε *χρεώσεις* για πρόωρη λήξη της σύμβασης που ισχύουν για το πρόγραμμα ενέργειάς *σας*.

Εάν *εσείς* υποβάλλετε αίτημα σε *εμάς* για αποσύνδεση της ιδιοκτησίας *σας* από τα δίκτυα αερίου ή ηλεκτρικού, θα ισχύσει μια χρέωση υπηρεσίας, η οποία αντιπροσωπεύει οποιοσδήποτε χρεώσεις προκύψουν από την αποσύνδεση. Αυτό περιλαμβάνει οποιοδήποτε ποσό χρεωθεί σε *εμάς* από τον διανομέα που *σας* παρέχει υπηρεσίες σε σχέση με την αποσύνδεση.

Εάν μεταφέρεστε σε άλλον προμηθευτή:

- η μεταφορά *σας* ενδέχεται να καθυστερηθεί τουλάχιστον μέχρι την επόμενη προγραμματισμένη μέτρηση του μετρητή σύμφωνα με τους *κανονισμούς*. Σε ορισμένες περιπτώσεις, *εσείς* μπορείτε να ζητήσετε ειδική μέτρηση του μετρητή, εάν *εσείς* πληρώσετε τη σχετική χρέωση,
- η δική *σας* συμφωνία με *εμάς* λήγει με την επιτυχημένη μεταφορά *σας* σε άλλον προμηθευτή.

### **2.2.10 Διακανονισμός τερματισμού συμφωνίας της παροχής**

Εάν προστεθεί διακανονισμός για τερματισμό της συμφωνίας της *παροχής* και *εσείς* λύσετε τη συμφωνία με *εμάς* μεταφέροντας την παροχή *σας* σε άλλον πωλητή λιανικής, *εμείς* δεν έχουμε το δικαίωμα να λάβουμε οποιαδήποτε αποζημίωση ή άλλη πληρωμή από *εσάς* για τη μεταφορά *σας* σε άλλον πωλητή λιανικής.

### **2.2.11 Μπορεί να αλλάξει αυτή η συμφωνία;**

*Εμείς* μπορούμε να αλλάξουμε αυτήν τη συμφωνία. *Εμείς* θα *σας* ειδοποιήσουμε γραπτώς για οποιοσδήποτε αλλαγές πριν την πραγματοποίηση και την εφαρμογή τους. *Εμείς* θα συμμορφωθούμε με τους *κανονισμούς* όταν αλλάζουμε αυτή τη συμφωνία. *Εσείς* δεν μπορείτε να αλλάξετε αυτήν τη συμφωνία χωρίς δική *μας* γραπτή συγκατάθεση.

### **2.2.12 Άλλοι τύποι πελατών**

Εάν *μας* γνωστοποιηθεί ότι υπάρχει νέος κάτοικος σε μια διεύθυνση στην οποία *εμείς* παρέχουμε *ενέργεια*, *εμείς* πρέπει να παρέχουμε *ενέργεια* σε εκείνη την οικία με βάση έναν διακανονισμό παροχής νέου κατοίκου σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

### **2.2.13 Τι θα συμβεί εάν ο μετρητής *σας* χρειάζεται αλλαγή;**

Εάν, λόγω αλλαγής της συνηθισμένης *σας* χρήσης, *εμείς* ή ο διανομέας καθορίσουμε ότι ο εξοπλισμός μέτρησής *σας* χρειάζεται αναβάθμιση ή υποβάθμιση, *εσείς* πρέπει να πληρώσετε το κόστος αυτής της εργασίας.

### **2.2.14 Εξοπλισμός για τον οποίο *εσείς* είστε υπεύθυνοι**

Στην περίπτωση του αερίου, *εσείς* είστε υπεύθυνοι και πρέπει να παραμείνετε υπεύθυνοι, για τα εξής:

- τον σωλήνα από ένα σημείο 225mm εκτός των ορίων της *διεύθυνσης παροχής* προς τη βαλβίδα ελέγχου του μετρητή, και
- οποιαδήποτε εγκατάσταση, η οποία δεν είναι συνήθως απαραίτητη (όπως εγκατάσταση για τη μείωση του θορύβου ή περιφραγή).

### **2.2.15 Ειδοποίηση για εργασίες**

Εάν υπάρξει διακοπή στην παροχή υπηρεσιών σας λόγω προγραμματισμένης συντήρησης, επιθεώρησης ή δοκιμών, *εμείς* θα σας ειδοποιήσουμε όσο νωρίτερα μπορούμε, ανάλογα με το πόσο νωρίς θα μας ειδοποιήσει ο διανομέας σας.

### **2.2.16 Όροι και προϋποθέσεις για τη διανομή**

Εάν *εσείς* θέλετε να δείτε ένα αντίγραφο της δικής σας σύμβασης σύνδεσης πελατών που έχετε συνάψει με τον διανομέα σας, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της TRUenergy στη διεύθυνση **truenergy.com.au**.

### **2.2.17 Μικροί Πελάτες Λιανικής**

Αυτός ο Καταστατικός Χάρτης Πελατών ισχύει για Μικρούς πελάτες λιανικής όπως ορίζεται στους *κανονισμούς*.

### **2.2.18 Τμήμα 4 του μέρους 3 του Κανονισμού Παροχής Αερίου (Ανταγωνισμός φυσικού αερίου σε επίπεδο λιανικής) του 2001**

Αυτή η σύμβαση εξηγεί λεπτομερώς τα σχετικά δικαιώματα του πελάτη σε σχέση με τα θέματα που καλύπτονται στο Τμήμα 4 του μέρους 3 του Κανονισμού Παροχής Αερίου (Ανταγωνισμός φυσικού αερίου σε επίπεδο λιανικής) του 2001.

### **2.2.19 Κανονισμοί που ισχύουν στην Νέα Νότια Ουαλία**

Οι *κανονισμοί* που σχετίζονται με την παροχή *ενέργειας* στην Νέα Νότια Ουαλία είναι οι εξής:

#### **Ηλεκτρικό**

- Πράξη για την παροχή ηλεκτρικού του 1995 (ΕΑΠ),
- (Γενικός) Κανονισμός για την παροχή ηλεκτρικού του 2001 (ΕΑΠ),
- Κανονισμός Αρ. 1 για λειτουργίες αγοράς (Υπηρεσίες σύνδεσης που έχουν κανονιστεί) του 2001,
- Κανονισμός Αρ. 2 για λειτουργίες αγοράς (Χρήση δικτύου του συστήματος συμφωνιών) του 2001,
- Κανόνες Αρ. 4 για τις λειτουργίες αγοράς (Κανόνες μεταφοράς στην NSW για παροχή ηλεκτρικού σε επίπεδο λιανικής) του 2001,
- Κανόνας Αρ. 5 για λειτουργίες αγοράς (Τερματισμός συμφωνίας πωλητή λιανικής) του 2001,
- “Κώδικας συμπεριφοράς εμπορίας” με έκδοση στην ενότητα 63G της Πράξης περί παροχής ηλεκτρικού του 1995.

## **Αέριο**

- Πράξη περί Παροχής Αερίου του 1996 (Νέας Νότιας Ουαλίας),
- Κανονισμός για την παροχή αερίου (Ανταγωνισμός φυσικού αερίου σε επίπεδο λιανικής) 2001 (Νέας Νότιας Ουαλίας),
- Κανόνες για λειτουργίες αγοράς (Διεπαφές επιχειρηματικών συστημάτων της αγοράς λιανικής στην Νέα Νότια Ουαλία) του 2001,
- “Κώδικας συμπεριφοράς εμπορίας” με έκδοση στην ενότητα 33N της Πράξης περί παροχής αερίου του 1996,
- “Κώδικας περί δικτύου αερίου για πλήρεις οδηγίες περί ανταγωνισμού σε επίπεδο λιανικής”,
- οι συνθήκες εξουσιοδότησης του παρόχου για το αέριο επιβάλλονται από τον Υπουργό στην παράγραφο 11 (1) (β) της Πράξης περί Παροχής Αερίου του 1996 (Gas Supply Act 1996).

### **Με ποιον να επικοινωνήσετε στη Νέα Νότια Ουαλία**

Κρατικό επίτροπος δικαιωματικής προστασίας για την Ενέργεια & Ύδρευση της Νέας Νότιας Ουαλίας

Ταχυδρομείο: PO Box K1343, Haymarket 1240

Ατελής κλήση: 1800 246 545

Αρ. φαξ ατελούς κλήσης: 1800 812 291

Online: [www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)

Email: [info@ewon.com.au](mailto:info@ewon.com.au)

Εάν προτιμάτε να χρησιμοποιήσετε διερμηνέα, επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας στο 31 450.

Τα άτομα με κώφωση, προβλήματα βαρηκοΐας και ομιλίας, μπορούν να επικοινωνήσουν με την EWON μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (National Relay Service).

