



**Estatuto del cliente de
TRUenergy
NSW y ACT.**

Responsabilidad mutua

Bienvenido a su “Estatuto del cliente de TRUenergy”. En este folleto explicamos con palabras sencillas las responsabilidades que tenemos *nosotros* hacia *usted*, *nuestro* cliente. Cubre todo, desde la forma en que recibirá *su* factura, hasta cómo asesorarse sobre qué medidas tomar para ahorrar *energía*. También define *sus* responsabilidades hacia *nosotros*, que abarcan desde mantener un acceso fácil a *su* medidor, hasta informarnos si cambia de domicilio.

Si *usted* tiene alguna inquietud acerca de la información contenida en este “Estatuto del cliente de Energía”, o sobre alguna de las otras formas en que podemos ayudarlo con *sus* necesidades de *energía*, por favor no dude en comunicarse con *nosotros*.

¿Qué contiene el “Estatuto del cliente de TRUenergy”?

Términos comunes a todos los Estados y todos los productos	Pág. 3
¿Quiénes son las partes y qué cubre este acuerdo?	Pág. 3
¿Cómo y cuándo se conecta <i>su dirección de suministro</i> ?	Pág. 3
¿Cuánto y cuándo debe pagar?	Pág. 4
Estándares garantizados del servicio al cliente	Pág. 8
Cómo dar por finalizado este acuerdo	Pág. 11
Otras responsabilidades	Pág. 12
Qué debe hacer <i>usted</i> si no está conforme	Pág. 13
Cómo cuidar <i>su</i> medidor	Pág. 14
¿Se puede modificar este acuerdo?	Pág. 15
¿En qué circunstancias no somos responsables <i>nosotros</i> ?	Pág. 15
¿Quién es responsable si ocurre un <i>acontecimiento de fuerza mayor</i> ?	Pág. 16
Otras reglas aplicables	Pág. 17
Uso de <i>energía</i> y uso ilegal	Pág. 18
Acuerdos del cliente	Pág. 18
¿Cómo manejamos <i>su</i> información personal?	Pág. 19
Glosario e interpretación	Pág. 20
Términos específicos a un estado: ACT	Pág. 24
Términos específicos a un estado: NSW	Pág. 30

1 Términos comunes a todos los Estados y todos los productos

1.1 ¿Quiénes son las partes y qué cubre este acuerdo?

TRUenergy suministra *energía* y servicios afines en ciertos Estados y Territorios de Australia. Este acuerdo se realiza entre TRUenergy Pty Ltd (ABN 99 086 014 968) y *usted*.

Este acuerdo consta de 3 partes:

- las disposiciones estándares contenidas en la Sección 1 de este “Estatuto del cliente”;
- las cláusulas específicas al Estado o Territorio de *su dirección de suministro*, según se detallan en la Sección 2 de este “Estatuto del cliente”; y
- los términos y condiciones específicos a un producto que se han acordado entre *nosotros* o que se aplican por defecto y que incluyen las partes relevantes de la *lista de precios*.

Nosotros acordamos venderle a *usted* *energía* suministrada a *su dirección de suministro* y llevar a cabo las otras obligaciones estipuladas en este acuerdo. A cambio, *usted* debe pagar la cifra que le facturemos *nosotros*, y cumplir con *sus* otras obligaciones establecidas en este acuerdo.

1.2 ¿Cómo y cuándo se conecta *su dirección de suministro*?

Este acuerdo entrará en vigor en la *fecha de inicio*, y para los clientes ya existentes reemplazará a *sus* términos y condiciones actuales para el suministro de *energía*.

Cuando *usted* solicita una cuenta con *nosotros*, podemos pedirle que cumpla con algunas condiciones previas, que están estipuladas en las *normas*. Cuando solicite una cuenta con *nosotros* le explicaremos cualquier condición previa que se aplique a *usted*.

En especial, si:

- *su dirección de suministro* no está ya conectada a una red de *energía*; o
- *su* conexión existente o equipo afín requiere modificación o mejoras, *usted* o *nosotros* tendremos que hablar con *su distribuidor* acerca de *su* conexión. *Nosotros* podemos hacer esto en *su* nombre.

1.3 ¿Cuánto y cuándo debe pagar?

1.3.1 Su obligación de pagar

Nosotros le venderemos *energía* y le cobraremos por ella y por otros servicios afines, y coordinaremos el suministro de *energía* a *su dirección de suministro*, y *usted* deberá abonar el pago por la *energía* y los servicios afines que se le suministren de acuerdo con los *costos* relevantes que se apliquen a *usted*. *Usted* cuenta con 12 días hábiles desde la fecha en que le enviamos una factura para pagar el total de la cantidad adeudada, incluyendo GST.

Usted debe también pagarnos por cualquier *costo comercial adicional*, cualquier pago permitido o requerido bajo este acuerdo, o cualquier otro bien o servicio que *usted* reciba de *nosotros*, y cualquier otro *costo* aplicado por el *distribuidor* por el suministro de *energía* a *usted*.

Nosotros coordinaremos el envío de una factura para cada ciclo de facturación que cubra las cifras que *nos* debe a *nosotros* y las que debe a *su distribuidor*. *Nosotros* coordinaremos el pago al *distribuidor*.

Su cuenta tendrá la forma y la información requerida por las *normas*, incluyendo información pormenorizada acerca de *sus costos*, la cifra a pagar, la fecha límite de pago, números de teléfono para consultas sobre facturación y pago y para desperfectos o emergencias. A pedido *suyo* debemos suministrarle información razonable estipulando los componentes de los *costos* que aparecen en *su* cuenta. Cuando así lo requieran las *normas* incluiremos también un gráfico de consumo sobre *su* cuenta hasta la medida en que dispongamos de datos.

1.3.2 ¿Qué precios le corresponden a usted?

Nuestros costos y tarifas actuales para *energía* y otros servicios están estipulados en la *lista de precios*. Algunos de los *costos* y tarifas están regulados por ley.

Usted no tendrá que pagar ningún *costo* a no ser que la cifra o la base sobre la cual se calculó la cifra a cobrar esté estipulada en el contrato.

Le cobraremos el precio publicado como relevante a *su* uso y especificado por *nosotros*, o la cifra acordada en forma específica entre *usted* y *nosotros*. El precio que le corresponde a *usted* depende del propósito de *su* uso. *Usted* no puede utilizar la *energía* para un propósito diferente. Si *usted* no *nos* avisa del cambio de uso *nosotros* podemos exigirle que se cambie a una tarifa aplicable a *su* uso, o podemos transferirlo en forma retroactiva. Cuando las *normas* lo permitan, los precios pueden cambiar de vez en cuando.

Si un precio o un tipo de tarifa que se aplica a *usted* cambia durante un ciclo de facturación, *su* cuenta para ese ciclo de facturación será calculada a prorrata utilizando:

- el viejo precio o tipo de tarifa hasta e incluyendo la fecha de cambio; y
- el nuevo precio desde esa fecha hasta el final del ciclo de facturación.

Algunas cifras en este acuerdo incluyen (o incluirán) GST. Esto incluye las cifras especificadas en *nuestra lista de precios* de vez en cuando.

Además de estas cifras, puede haber otras cifras a pagar por *usted* o por *nosotros* según figura en este acuerdo que son pagos en concepto de “suministros gravables” según se los define para propósitos de GST.

Hasta el punto permitido por ley, estos otros pagos se incrementarán para que el GST a pagar sobre el suministro gravable se pase al destinatario de ese suministro gravable.

Cualquier ajuste del GST previsto en esta cláusula se realizará de acuerdo con los requisitos de la Ley del Nuevo Sistema Fiscal (Impuesto sobre bienes y servicios) de 1999 [A New Tax System (Goods And Services Tax) Act].

1.3.3 ¿Con qué frecuencia recibirá *usted* una factura?

Nosotros emitiremos una factura cada período de facturación. Debemos enviarle la factura:

- a *usted*, a la dirección o dirección de correo electrónico que *usted* haya designado; o
- a una persona a la que *usted* haya autorizado por escrito para actuar en representación *suya* en la dirección o dirección de email especificada por *usted*.

Nosotros sólo lo colocaremos a *usted* en un ciclo de cobro más corto de acuerdo con lo estipulado por las *normas*.

1.3.4 ¿Cómo puede pagar *su* factura de *energía*?

Usted puede pagar la factura utilizando cualquiera de las formas de pago que figuran en *su* cuenta.

Si no paga *su* cuenta a tiempo, podemos exigirle que pague *nuestros* costos razonables incurridos en recuperar esa cifra de *usted*. Si *usted* es un cliente comercial, podemos solicitarle también que pague interés sobre la cifra pendiente, como se estipula en la *lista de precios*. Esta cláusula no afecta *nuestro* derecho a coordinar la desconexión de *su dirección de suministro* según se estipula en este acuerdo.

1.3.5 ¿Qué asistencia podemos proporcionar *nosotros* para el pago de la cuenta?

Si *usted* tiene problemas para pagar *su* cuenta, debe ponerse en contacto con *nosotros* lo antes posible. *Nosotros* le proporcionaremos información acerca de varias opciones de pago y, de ser aplicable, asistencia para pagar. Hemos incluido más información en la sección específica para cada estado de este “Estatuto del cliente”.

1.3.6 ¿Puede usted solicitar la revisión de su cuenta?

Si *usted* no está de acuerdo con la cifra que le hemos cobrado puede pedirnos que revisemos *su* cuenta. La revisión se llevará a cabo de acuerdo con los requisitos estipulados en las *normas*.

Si *su* cuenta se encuentra en proceso de revisión, *usted* debe pagar la parte de la cuenta especificada en la sección específica para cada estado de este acuerdo.

Nosotros podemos recuperar de *usted* cualquier cifra que le hayamos cobrado de menos.

En el caso de que le hayamos cobrado de menos como resultado de un error *nuestro* o del *distribuidor*, sólo podemos recuperar la cifra cobrada de menos para el período especificado en la sección específica para cada estado y de acuerdo con lo estipulado en las *normas*. Si *usted* lo solicita, *usted* puede pagar esta cifra en cuotas durante el mismo período de tiempo durante el cual se le cobró de menos.

Si en una cuenta le hemos cobrado de más, le reembolsaremos de acuerdo con lo estipulado en las *normas*.

1.3.7 ¿Cómo calculamos su cuenta?

Al final de cada ciclo de facturación calcularemos:

- la cifra para *energía* vendida durante ese ciclo de facturación (utilizando información obtenida por medio de la lectura de *su* medidor o utilizando un sistema estimativo aprobado); y
- la cifra para cualquier otro servicio suministrado según este acuerdo durante el ciclo de facturación.

La cuenta puede incluir también cifras que se le deben al *distribuidor*.

Nosotros haremos todo lo posible para leer *su* medidor por lo menos una vez durante el período especificado en la sección específica para cada estado.

A no ser que *su* plan especifique lo contrario *nosotros* reconciliaremos los costos pagados por *usted* con el consumo medido.

Usted no tendrá que pagar ningún costo a no ser que la cifra o la base de cálculo de la cifra a cobrar, esté estipulada en *nuestro* acuerdo con *usted* para suministrarle *energía* a *usted*.

1.3.8 Cómo estimar el consumo de energía

Si existe un sistema estimativo aprobado, o si *su* medidor no se puede leer por cualquier razón (por ejemplo, si no se puede obtener acceso al medidor, o si el medidor se descompone o no funciona correctamente), o, en el caso de gas, ha sido suministrado sin pasar por el equipo de medición, la cantidad de *energía* que fue comprada a *nosotros* en *su* dirección de suministro puede

ser estimada (de acuerdo con cualquier período especificado en las *normas*) utilizando otra información (como por ejemplo *sus* cuentas previas o *su* historial de uso de *energía*, o si *usted* no tiene un historial previo de uso de *energía* en esa *dirección de suministro*, el promedio de uso de *energía* de un cliente comparable durante el período correspondiente).

Cuando *su* medidor sea leído con posterioridad, en la cuenta se ajustará la diferencia entre el estimado y la cantidad real de *energía* utilizada, basándose en la lectura del medidor.

Si no podemos leer *su* medidor debido a acciones *suyas*, podemos cobrarle el *costo* que figura en la *lista de precios* por tener que regresar a *su dirección de suministro* a leer el medidor.

1.3.9 ¿Se requiere un depósito de seguridad?

Para los clientes residenciales, podemos exigir un depósito según lo previsto por las *normas* si *usted*:

- aún debe dinero de una dirección anterior;
- ha utilizado *energía* de forma ilegal en el lapso de los últimos dos años;
- tiene una calificación crediticia insatisfactoria y no ha aceptado un plan de pago en cuotas que se le ha ofrecido; o
- se ha negado a proporcionar un comprobante de identidad aceptable para *nosotros* según lo estipulado en las *normas*.

Para los clientes comerciales, podemos exigir un depósito según lo permitido por las *normas* si *usted*:

- no tiene antecedentes satisfactorios de pago de la cuenta de *energía*; o
- tiene una calificación crediticia insatisfactoria.

Si *usted* no paga un depósito de seguridad cuando le haya sido solicitado, podemos discontinuar o desconectar *su* suministro de *energía*.

1.3.10 Uso de *su* depósito de seguridad

En el caso de que *usted* haya pagado un depósito de seguridad, *nosotros* debemos pagarle interés sobre el depósito a una tasa y bajo los términos requeridos por las *normas*.

Nosotros podemos utilizar *su* depósito de seguridad, y cualquier interés acumulado sobre el mismo, para compensar cualquier cifra que *usted* nos deba o deba a *su distribuidor* según se estipula en este acuerdo:

- si *usted* no paga una cuenta y, como resultado, *nosotros* coordinamos la desconexión de *su dirección de suministro*; o
- en relación a una cuenta final (es decir la factura que emitimos cuando *usted* deja de comprarnos *energía* en *su dirección de suministro*).

Si *usted* está comprando *energía* para uso comercial, podemos solicitarle que incremente la suma de *su* depósito de seguridad de acuerdo con lo estipulado en las *normas*.

Le devolveremos el depósito de seguridad:

- si *usted* está comprando *energía* para un uso no comercial, luego de 12 meses de que *nos* haya estado pagando la cifra que *nos* debe en *su* totalidad y a tiempo; o
- si *usted* está comprando *energía* para un uso comercial, luego de 24 meses de haber estado pagándonos la cifra que *nos* debe en *su* totalidad y a tiempo; o
- si *usted* deja de obtener *energía* de *nosotros* y ha pagado todas las cifras a pagar pendientes.

1.3.11 ¿Cómo manejamos el crédito y la cobranza de deudas?

Podemos llevar a cabo una verificación de *su* solvencia crediticia y utilizar esa información para establecer *su* clasificación crediticia. *Nuestros* procesos de manejo de crédito y cobranza son acordes con las *normas*. Siempre de conformidad con las *normas*, podemos informar a una agencia de informes crediticios sobre un pago moroso.

No iniciaremos acciones legales para recuperar el dinero que *nos* debe mientras *usted* esté efectuando pagos siguiendo un arreglo acordado con *nosotros*. Si un pago que *usted* realice no se realiza por falta de fondos (por ejemplo cuando el banco no realiza un pago por medio de un cheque o una tarjeta de crédito por falta de fondos), y *nosotros* incurrimos en *costos* a consecuencia, *usted* debe reembolsarnos por ese costo.

1.4 Estándares garantizados del servicio al cliente

1.4.1 Conformidad

Los términos y condiciones bajo los cuales *nosotros* le suministramos *energía*, incluyendo estos estándares garantizados del servicio al cliente, cumplen con los requisitos impuestos por las *normas*.

1.4.2 Número de teléfono para desperfectos e información

Al final de este “Estatuto del cliente” encontrará información acerca de cómo contactarse con *nosotros*, al costo de una llamada local:

- durante las 24 horas, 7 días a la semana para desperfectos y dificultades en trabajos de *energía*; y
- durante el horario de atención al público en relación a facturación y servicios de los que *nos* ocupamos *nosotros*.

1.4.3 Citas

Nosotros haremos todo lo que esté a *nuestro* alcance para llegar a horario para cualquier cita con *usted*, y cumpliremos con cualquier requisito regulatorio relevante. Por favor consulte la sección específica para cada estado para cualquier disposición especial que se pueda aplicar.

1.4.4 ¿Por qué podríamos desconectarlo?

Siempre y cuando *nosotros* cumplamos con los requisitos estipulados en las *normas*, *nosotros* podemos coordinar la desconexión de *su dirección de suministro* si:

- *usted* no paga *su* cuenta al último día de pago y, en el caso de clientes residenciales, *usted* se niega a firmar un plan de pago en cuotas u otra opción de pago que le hayamos ofrecido *nosotros*;
- *usted* no cumple con los términos de un plan de pago en cuotas u opción de pago al que haya acordado;
- *usted* utiliza *energía* de forma ilegal o viola la Sección 1.13 de este “Estatuto del cliente”;
- tenemos de otra manera derecho a hacerlo o debemos hacerlo según se estipula en las *normas* o por ley.

A pesar de cualquier otra disposición en este acuerdo, *su* suministro de *energía* puede ser desconectado o interrumpido por las siguientes razones:

- por razones de salud y seguridad;
- para realizar tareas de mantenimiento;
- en una *emergencia*;
- siguiendo las instrucciones de un *regulador*;
- si *usted* le ha negado el acceso a *su* medidor a una persona autorizada para hacerlo, o ha obstruido el desempeño de los derechos u obligaciones estipulados en este acuerdo de una persona autorizada;
- si *usted* está utilizando *energía* de una forma que no cumple con las *normas*; o
- si este acuerdo ha terminado y las *normas* nos permiten hacerlo.

1.4.5 Conformidad con las *normas*

Nosotros debemos cumplir con las disposiciones estipuladas en las *normas* (como darle a *usted* los avisos y advertencias requeridos) antes de coordinar la desconexión de *su dirección de suministro* o la interrupción del suministro.

Para disposiciones adicionales consulte la sección específica a cada estado de este documento.

1.4.6 ¿Existen casos en los cuales no se lo pueda desconectar?

No lo desconectaremos:

- si cualquier plan de pago disponible para *usted* y operado por *nosotros* se encuentra pendiente;
- si *usted* o alguien que vive con *usted* depende de una máquina de soporte vital o tiene una exención médica aprobada;
- si *su* queja por escrito al Ombudsman [Defensor del pueblo] o al ACAT [Tribunal Civil y Administrativo del ACT] relacionada directamente con la razón de la desconexión, permanece irresuelta;
- si *su* solicitud de asistencia a agencias de desgravaciones, reembolsos o subsidios no ha sido decidida;
- por no habernos pagado por algo que no sea *energía*;
- lunes a jueves después de las 15 hs.; un viernes; un fin de semana; un feriado o el día anterior a un feriado; excepto en el caso de una interrupción planificada o por otras razones según lo requiera *su distribuidor*.

Para mayor información acerca de las acciones que debemos tomar antes de discontinuar *su* suministro consulte por favor las secciones 2.1.8.3 (para ACT) o 2.2.7.3 (para NSW).

1.4.7 Si *usted* es desconectado, ¿cuándo reconectaremos *su* suministro de *energía*?

Si *usted nos* solicita que volvamos a conectar *su dirección de suministro* y *usted nos* paga todos los costos de reconexión *nuestros* y del *distribuidor* por adelantado, coordinaremos la reconexión de *su dirección de suministro*. *Nosotros* podemos negarnos a coordinar la reconexión y podemos terminar *su* acuerdo con *nosotros* si estamos autorizados a hacerlo según lo estipulado en las *normas* (como por ejemplo si las circunstancias que dieron lugar a *su* desconexión no se han resuelto dentro de un período de 10 días hábiles luego de la fecha en la cual *usted* fue desconectado).

Si *usted* se pone en contacto con *nosotros* dentro del horario especificado en la sección específica para cada estado de este "Estatuto del cliente" *nosotros* reconectaremos *su dirección de suministro* ese mismo día. Si *usted nos* contacta luego de ese horario y antes de las 21hs. de un día hábil, todavía lo podemos reconectar ese mismo día a cambio de una tasa de reconexión después del horario laboral.

1.4.8 ¿Existen estándares mínimos de servicio?

Nosotros desempeñaremos las siguientes funciones de acuerdo con ciertos estándares mínimos de servicio garantizados:

- iniciar el suministro a *su dirección de suministro*;

- responder a *sus* quejas;
- responder a la notificación acerca de un problema o una preocupación; e
- interrumpir el suministro.

El estándar bajo el cual desempeñaremos estas funciones se detalla en la sección específica para cada estado de este documento.

1.5 Cómo dar por finalizado este acuerdo

1.5.1 ¿Existe un período de reflexión?

Para clientes nuevos, *usted* tiene el derecho de cancelar este acuerdo dentro de los 10 días hábiles desde la *Fecha de Inicio* o la fecha en que *usted* reciba una copia de este acuerdo, lo que suceda en último lugar. *Usted* puede cancelar el acuerdo dándonos un aviso por escrito o una cancelación oral que indique claramente *su* intención de cancelarlo. Para clientes en NSW que deseen cancelar un acuerdo, *nosotros* les proporcionaremos una comprobación de *su* cancelación. Si *usted* ha consumido *energía* u otros servicios durante ese período, tendrá que pagarnos lo que corresponda. *Nosotros* no tenemos derecho a cobrarle por ningún costo o exigir indemnización alguna por ejercer *usted* el derecho de cancelar el acuerdo dentro del período de reflexión.

Los períodos de reflexión no se aplican a clientes presuntos o por defecto.

1.5.2 ¿Cómo puede *usted* dar por finalizado este acuerdo?

Por favor consulte la sección específica para cada estado de este “Estatuto del cliente”.

1.5.3 ¿Cómo podemos dar por finalizado este acuerdo *nosotros*?

Nosotros podemos terminar este acuerdo de inmediato si, habiendo infringido este acuerdo, *usted* ha sido desconectado y ya no tiene derecho a ser reconectado, o bajo los términos de cualquier acuerdo específico con *usted*.

Para clientes que se presume han suscrito este acuerdo, también finalizará si las *normas* ya no lo presumen.

1.5.4 ¿Qué efecto tiene un *acontecimiento de último recurso*?

Este acuerdo finalizará inmediatamente en el caso de que no tengamos ya derecho a venderle *energía* a *usted* debido a un *acontecimiento de último recurso*. Al ocurrir un *acontecimiento de último recurso*, le proporcionaremos *sus* datos al vendedor minorista designado para *su dirección de suministro* o, cuando fuera aplicable, al Ministro relevante o al administrador de cualquier plan relevante de negocios del mercado minorista.

1.5.5 ¿Qué efecto tiene el dar por finalizado este acuerdo?

Nosotros no tendremos obligación alguna según este acuerdo de venderle *energía*, pero *usted* deberá pagar cualquier deuda pendiente. La finalización de este acuerdo no cambia los derechos y obligaciones adquiridos al momento de la finalización, y la operación de otras cláusulas continúa en vigencia. Por ejemplo, *usted* debe todavía facilitar el acceso a *su dirección de suministro* para permitir el acceso para retirar el medidor.

1.6 Otras responsabilidades

1.6.1 ¿Cuáles son sus otras obligaciones?

Usted deberá:

- solicitar el suministro de *energía*;
- pagar cualquier costo incluyendo los costos de conexión y desconexión antes de la fecha límite de pago;
- proporcionarnos una forma aceptable de identificación, datos de contacto y los datos del dueño de la propiedad o agente, en el caso de que la *dirección de suministro* sea una propiedad alquilada;
- proporcionar la información necesaria para poder conectar la *energía* en *su dirección de suministro*;
- informarnos lo antes posible si *sus* datos de contacto cambian;
- informarnos si otra persona es responsable de pagar la *energía*;
- informarnos si la persona que utiliza una máquina de soporte vital en *su dirección de suministro* se ha mudado o no requiere ya el uso de la máquina de soporte vital; y
- asegurarse de no tomar más *energía* de la autorizada por *su distribuidor* para *su dirección de suministro*.

1.6.2 ¿Qué información adicional puede solicitar usted?

Contactando a *nuestro* centro de atención al cliente *usted* puede recibir:

- información acerca de *su* suministro;
- las cuentas e información acerca de cómo pagar;
- información acerca de las lecturas y registros del medidor;
- los costos típicos de funcionamiento de electrodomésticos;
- *su* consumo de *energía* y cómo ahorrar dinero en *su energía*;
- una copia de las *normas* relevantes y de este "Estatuto del cliente", incluyendo una versión en letra de imprenta grande;

- asesoramiento acerca de la política de precios;
- información histórica correspondiente a *su dirección de suministro* durante el período en que *usted* ha sido o fue *nuestro* cliente. Si el pedido se refiere a un período de facturación correspondiente a más de dos años antes de la fecha del pedido, o si *usted* ha solicitado pedidos adicionales o múltiples de información, podemos cobrarle una tasa extra. Con *su* consentimiento podemos suministrar esta información a terceros;
- un servicio de intérpretes;
- asesoramiento acerca de la disponibilidad de asesoramiento financiero y de otro tipo relevante independiente;
- información acerca de desgravaciones, reembolsos y subsidios a disposición de los clientes residenciales;
- asesoramiento sencillo y sin cargo acerca de cómo mejorar la eficiencia del uso de la *energía*;
- *nuestra* gama de precios publicados y *nuestros* precios de *contrato de mercado*;
- *nuestros* *costos comerciales adicionales*; e
- información acerca de los *costos* de red eléctrica.

1.7 Qué debe hacer *usted* si no está conforme

Nosotros nos esforzamos para asegurarnos de que no surjan problemas. Lo bueno es que cuando surge algún problema tenemos una forma sencilla y clara de resolverlo. *Nosotros* queremos que *usted* nos cuente cuál es *su* problema, y haremos todo lo posible para resolverlo inmediatamente, apenas *nos* contacte. Continuaremos trabajando junto a *usted* hasta que el problema sea resuelto a *su* total satisfacción.

Cuando persistan las inquietudes, *su* problema se referirá a *nuestra* Unidad de Relaciones con el Cliente, que revisará el caso y le notificará a *usted* cuál ha sido la decisión. Algunas cuestiones, como problemas con la calidad del suministro de *energía*, tendrán que ser derivadas a un *distribuidor* y pueden demorarse un poco más en alcanzar una resolución debido a *su* carácter técnico. *Nosotros* le informaremos cuándo es probable que haya una demora considerable en la investigación de *su* problema, le daremos información acerca de cuándo esperamos llegar a una solución y cómo contactarnos mientras tanto. En todos los casos *usted* debe hablar primero con *nosotros*. Esto acelera la resolución y facilita la revisión oportuna del asunto, permitiéndonos hacer mejoras para beneficio de todos *nuestros* clientes. En el caso de que *usted* no esté todavía satisfecho, *usted* puede referir *su* problema, sin costo alguno, al ombudsman [Defensor del pueblo] o, en ACT al ACAT [Tribunal Civil y Administrativo del ACT].

1.8 Cómo cuidar *su* medidor

1.8.1 ¿Qué hacemos *nosotros* para conectarlo a *usted*?

Si *usted* ha solicitado la conexión, *nosotros* le pediremos a *su* distribuidor que conecte *su* dirección de suministro lo antes posible.

1.8.2 ¿Qué es *su* identificador asignado de medidor?

Su identificador asignado de medidor es un número único en *su* propiedad que identifica *su* medidor de *energía*. Si *usted* cambia de vendedor minorista debe presentar *su* identificador asignado de medidor. Aparecerá en *su* cuenta de *energía*.

1.8.3 ¿Qué debe hacer si cree que *su* medidor está averiado?

Usted nos puede pedir que probemos el medidor en *su* dirección de suministro. Si el medidor está registrando el consumo en forma correcta dentro de lo que establecen las *normas*, le cobraremos por la prueba. Podemos pedirle que pague este servicio por adelantado.

1.8.4 ¿Con qué frecuencia hay que leer *su* medidor?

Hay que leer *su* medidor por lo menos cada seis meses. Sin embargo, generalmente se lee con más frecuencia, en conformidad con *su* frecuencia de facturación.

1.8.5 ¿Qué debe saber *usted* acerca del acceso a la propiedad y la responsabilidad por el medidor?

Usted debe permitir el acceso seguro y conveniente a *su* dirección de suministro con el objeto de leer el medidor.

Nosotros debemos tener acceso seguro, conveniente y sin obstáculos a *su* propiedad para instalar, extraer o inspeccionar el medidor, conectar o desconectar el suministro de *energía*, inspeccionar o verificar la instalación del medidor, podar o despejar la vegetación circundante y llevar a cabo reparaciones o mantenimiento. *Nuestros* representantes llevarán siempre una identificación oficial y deberán mostrársela a *usted* si así lo requiere.

Cuando haya algo en *su* dirección de suministro que pueda ser peligroso, *usted* debe informarnos a *nosotros* y tomar medidas para minimizar el riesgo que puedan sufrir *nuestros* representantes.

Usted debe mantener el medidor a salvo de peligros e interferencia. *Usted* no es dueño del medidor, ni de parte alguna del sistema de distribución de *energía*.

1.9 ¿Se puede modificar este acuerdo?

Para mayor información acerca de cuándo y cómo se puede modificar este acuerdo consulte la sección específica para cada estado de este “Estatuto del cliente”.

1.10 ¿En qué circunstancias no somos responsables *nosotros*?

La Ley de Prácticas Comerciales [Trade Practices Act] de 1974 y otras leyes estipulan ciertas condiciones, garantías y derechos en los contratos que no se pueden excluir o limitar. Excepto en el caso de que una de estas leyes lo requiera, *nosotros* no otorgamos ninguna condición, garantía o compromiso, y no emitimos declaración alguna a *usted* acerca de la condición o aptitud de la *energía*, su calidad, idoneidad o seguridad, más allá de aquellas estipuladas en este acuerdo. Cualquier responsabilidad que *nosotros* tengamos con *usted* según se estipula en estas leyes que no se pueda excluir pero que pueda ser limitada, está (a opción *nuestra*) limitada a:

- proporcionar bienes o servicios equivalentes suministrados bajo este acuerdo a *su dirección de suministro*; o
- pagarle a *usted* por el costo de reemplazar los bienes o servicios suministrados bajo este acuerdo a *su dirección de suministro*, o adquirir bienes o servicios equivalentes.

Nosotros no podemos regular la calidad o confiabilidad de la *energía* suministrada a *su dirección de suministro*. *Usted* debe también tener en cuenta que la *energía* sufre fluctuaciones e interrupciones de vez en cuando debido a varias razones, que incluyen:

- la ubicación de la *dirección de suministro*;
- si, en el caso de electricidad, *su dirección de suministro* está cubierta por líneas eléctricas subterráneas o aéreas;
- las condiciones climáticas;
- animales, vegetación, las acciones de vándalos y otras personas;
- la existencia de condiciones de *emergencia* o peligrosas;
- daños a una red;
- el diseño o las limitaciones técnicas de la red; y
- la demanda de *energía* en un momento determinado.

Si *usted nos compra gas*, *nosotros* haremos todo lo posible para suministrar el gas con calidad y confiabilidad, como lo requieren las *normas*.

Usted debe comprender que las fluctuaciones o interrupciones inesperadas de la *energía* pueden ocasionar daños a *sus* equipos o provocar que funcionen mal. *Nosotros* le sugerimos que considere contratar un seguro o instalar dispositivos para proteger *su* equipo y propiedad cuando ocurran estas fluctuaciones o interrupciones.

Hasta donde lo permite la ley, *nosotros* no somos responsables por ninguna pérdida o daño que *usted* sufra (ya sea debido a negligencia u otra razón) por la *energía* que le vendemos a *usted* según este acuerdo.

En especial, *nosotros* no somos responsables por ninguna pérdida o daño que *usted* pueda sufrir porque:

- haya un desperfecto en el suministro de *energía*, o un defecto en la *energía* suministrada (cualquiera que fuera la causa); o
- alguna característica de la *energía* (por ejemplo el voltaje o la frecuencia) la torne no adecuada para algún propósito.

Si *usted* es un cliente comercial, debe tomar las precauciones razonables necesarias para minimizar el riesgo de pérdida o daños a *sus* equipos, instalaciones o negocio que pudieran ser el resultado de la calidad, frecuencia, presión o confiabilidad del suministro de *energía*.

Esta Sección 1.10 se aplica por añadidura a la operación de la sección 78 de la Ley Nacional de Electricidad [National Electricity Law], y no la altera o excluye.

Esta Sección 1.10 sobrevive la finalización de este acuerdo.

1.10.1 ¿Cuándo podemos *nosotros* reclamar una indemnización de *su* parte?

Usted debe indemnizarnos a *nosotros* por cualquier incumplimiento *su*yo de este acuerdo o por negligencia de *su* parte, hasta la cantidad máxima a la que tenemos derecho a ser indemnizados conforme al derecho anglosajón [common law] (incluyendo en equidad) o estatuto por *su* incumplimiento o negligencia.

1.11 ¿Quién es responsable si ocurre un *acontecimiento de fuerza mayor*?

Si excepto por esta Sección 1.11 cualquiera de las dos partes no cumpliera con este acuerdo debido a la aparición de un *acontecimiento de fuerza mayor*:

- las obligaciones de la parte estipuladas en este acuerdo, más allá de la obligación de pagar dinero, se suspenden hasta el punto en el que están afectadas por el *acontecimiento de fuerza mayor* durante el tiempo que continúe el *acontecimiento de fuerza mayor*; y
- la parte afectada debe informar a la otra a la brevedad de ese hecho, incluyendo todos los detalles sobre el *acontecimiento de fuerza mayor*, cuánto tiempo se estima que durará, las obligaciones afectadas por el

mismo y hasta qué punto aquellas obligaciones han sido afectadas, y los pasos tomados para eliminar, superar o minimizar esos efectos.

A los efectos de esta cláusula, si los efectos de un *acontecimiento de fuerza mayor* se han expandido se presume que le habremos informado a la brevedad si ponemos a *su* disposición la información necesaria por medio de un servicio telefónico disponible las 24hs., dentro de los 30 minutos de haber sido informados del *acontecimiento de fuerza mayor* o de otra manera lo antes posible.

Cualquiera de ambas partes que se apoye en esta cláusula diciendo que ha ocurrido un *acontecimiento de fuerza mayor* debe hacer todo lo posible para eliminar, superar o minimizar los efectos de ese *acontecimiento de fuerza mayor* lo antes posible.

Ninguna parte de esta cláusula requerirá que cualquiera de las dos partes resuelva una disputa industrial que constituya un *acontecimiento de fuerza mayor* de cualquier forma que no sea la forma preferida por esa parte.

Ninguna parte de esta Sección 1.11 altera o excluye la operación de la sección 78 de la Ley Nacional de Electricidad [National Electricity Law].

1.12 Otras reglas aplicables

1.12.1 ¿Hay otras reglas que se apliquen a este acuerdo?

Este acuerdo está sujeto a las *normas*, y tanto *usted* como *nosotros* acordamos cumplir con todos los requisitos estipulados en las *normas*, excepto en el caso de que *su* acuerdo con *nosotros* los altere, siempre y cuando esto sea permitido por las *normas*. *Usted* debe cooperar con *nosotros* y con el *distribuidor* en el ejercicio de *sus* poderes, derechos u obligaciones bajo este acuerdo o las *normas*.

En especial, las *normas* establecen *nuestras* obligaciones hacia *usted*, y *sus* obligaciones con *nosotros*. Este acuerdo está sujeto a cualquier requisito mínimo estipulado en las *normas*, y será enmendado en forma automática. Debe ser leído como si este acuerdo hubiera cambiado para reflejar cualquier cambio que ocurra de vez en cuando en las *normas*. Este acuerdo no puede entrar en contradicción con las *normas*, y si lo hiciera se anulará el término y condición relevante, y se considerará que lo reemplazará el término o condición de las *normas* y formará parte de este acuerdo en *su* lugar.

Si *nos* lo solicita le proporcionaremos una copia gratuita de las *normas* relevantes.

1.12.2 ¿Cómo nos comunicamos?

Excepto si se ha estipulado de otra manera en este acuerdo:

- *nosotros* podemos enviarle a *usted* notificaciones por escrito junto con una factura, o enviarlas por separado por correo o email;

- *usted nos* puede notificar a *nosotros* por escrito por correo a *nuestra* dirección comercial o, si le proporcionamos una dirección de email para notificaciones, por email.

1.13 Uso de *energía* y uso ilegal

Usted no debe:

- permitir que la *energía* que *nos* ha comprado sea utilizada en un lugar que no sea la *dirección de suministro* y de acuerdo con este acuerdo o con las *normas*;
- utilizar en la *dirección de suministro energía* comprada para ser utilizada en otra dirección;
- vender *energía* a ninguna otra persona excepto de acuerdo con una licencia emitida por un *regulador* o con una exención otorgada según las *normas* según sea aplicable;
- alterar o permitir la alteración del medidor o equipo asociado;
- permitir que la *energía* suministrada a la *dirección de suministro* haga un "bypass" del medidor;
- darnos información falsa acerca de qué tarifas y costos deben aplicarse a *usted*; o
- utilizar *energía* vendida bajo una tarifa específica para un propósito que sea diferente al contemplado en la tarifa.

Si *usted* ha cometido uno de estos actos ilegales, *nosotros* podemos, de acuerdo con las *normas*:

- estimar la cantidad de *energía* obtenida de esa forma y cobrarle por esa cantidad;
- recuperar esa cifra de *usted*; y
- solicitarle a *su distribuidor* que desconecte inmediatamente *su dirección de suministro*.

1.14 Acuerdos del cliente

1.14.1 ¿Quién es un cliente de *contrato de mercado*?

Usted puede elegir suscribir un *contrato de mercado* con un vendedor minorista de *energía* que contenga algunas diferencias con respecto a los términos y condiciones que figuran en este "Estatuto del Cliente". El *contrato de mercado* entrará en vigor luego de que hayamos recibido *su* consentimiento por escrito, y terminará de acuerdo con las condiciones especificadas en los términos y condiciones.

1.14.2 Otros tipos de clientes

Vea la sección específica para cada estado de este “Estatuto del cliente”.

1.14.3 ¿Quién es un cliente de contrato por defecto?

Si *usted* recibe el suministro de *energía* en una *dirección de suministro* luego del 1 de enero de 2003 sin haber suscrito primero un contrato de suministro para esa *dirección de suministro* con *nosotros* o con otro vendedor minorista, y *nosotros* fuimos el último vendedor minorista en contar con un contrato de suministro con un cliente para la venta de *energía* a esa *dirección de suministro*, *usted* es un cliente de contrato por defecto *nuestro*.

Los términos y condiciones que rigen *nuestra* venta de *energía* a *usted* están estipulados en *nuestro* contrato por defecto con el cliente, que se publica en la Gaceta del Gobierno.

1.15 ¿Cómo manejamos *su* información personal?

Nosotros cumplimos con los estándares de recopilación, divulgación y acceso a la información personal de la Ley de Privacidad [Privacy Act]. Recopilamos *su* información personal en el caso de que esté relacionada con una o más de *nuestras* actividades comerciales. Esta recopilación se hará siempre por medios legales y el propósito de la misma será siempre claro y explícito.

Usted tiene derecho a que *sus* datos personales se mantengan confidenciales excepto:

- en el caso de un *vendedor minorista* de *acontecimiento de último recurso*, en cuyo caso podremos suministrar *su* información a otro vendedor minorista;
- que las *normas* lo autoricen; y
- en el caso de que *usted* haya acordado que lo podamos hacer.

Nosotros utilizaremos *su* información personal para poder vender, entregar y comercializar *energía* a *usted*, o según lo requieran o permitan las *normas*. La información personal se comparte dentro de *nuestro* grupo de compañías y con otros proveedores de servicios solamente hasta el punto requerido para poder llevar a cabo estas actividades.

Cuando estemos autorizados por las *normas*, podemos darle información sobre otros servicios o productos disponibles para *nuestros* clientes.

Usted puede avisarnos si no desea recibir esta información.

Si *usted* cree que la información que tenemos *nosotros* acerca *suyo* es incorrecta, *usted* puede solicitar que la rectifiquemos. Si tomamos una decisión con respecto a *usted*, o que lo afecte a *usted*, *usted* puede solicitar ver la información acerca *suyo* en la cual se basa esa decisión, y *nos* puede solicitar que le demos una razón por escrito para tal decisión.

Se puede obtener más información sobre asuntos de privacidad solicitándola por escrito a:

The Privacy Officer
TRUenergy
Locked Bag 14060
Melbourne City Mail Centre 8001

o visitándonos en www.truenergy.com.au/privacy.xhtml

1.16 Glosario e interpretación

ACAT significa el Tribunal Civil y Administrativo del ACT [ACT Civil and Administrative Tribunal] establecido según se estipula en la sección 11 de la Ley de Servicios Públicos [Utilities Act] del 2000 (ACT).

Acontecimiento de fuerza mayor significa un acontecimiento fuera del control *nuestro* o *suyo*.

Acontecimiento de último recurso significa un acontecimiento que activa la operación de *nuestro* esquema de último recurso aprobado por un *regulador*.

Cliente por defecto significa una persona que se ha mudado a una dirección a la cual estamos suministrando *energía* sin contar con un contrato, y que se supone, según lo establecido en las *normas*, que ha suscrito un acuerdo con *nosotros*.

Cliente presunto significa una persona que según las *normas* se supone que ha suscrito un acuerdo de *energía* con *nosotros* sobre la base de estos términos y condiciones (por oposición a los clientes por defecto).

Contrato de mercado significa un contrato entre *usted* y *nosotros* que no es preciso que esté aprobado por un *regulador* y no es necesario que haya sido publicado.

Costo es la tasa que se aplica a un servicio o un producto que le suministramos *nosotros* a *usted*.

Costo comercial adicional significa un costo relacionado con el suministro y la venta de *energía* por *nosotros* a *usted*, que no sea un costo basado en el precio aplicable a *usted*. Para evitar dudas, todo costo de red u otro costo relacionado con el suministro, pero no la venta, de *energía* a *su dirección de suministro* no es un *costo comercial adicional*, como por ejemplo cualquier costo impuesto por el *distribuidor* y aprobado por un *regulador*. Cualquier cantidad pagadera por *usted* a *nosotros* por *su* incumplimiento de *su* acuerdo de *energía* no es un *costo comercial adicional*.

Dirección de suministro significa la dirección para la cual *usted* ha acordado que comprará *energía* de *nosotros*, o para la cual se presume en las *normas* que lo hará.

Distribuidor significa la entidad que es propietaria o que opera el sistema de distribución a través de cuya red se suministra *energía* a *su dirección de suministro*.

Emergencia significa una emergencia o intervención en el mercado o instrucciones requiriendo interrupción, restricción o desconexión debido a la aparición actual o inminente de un evento que pueda de alguna forma poner en peligro o amenazar la seguridad o la salud de cualquier persona o que destruya, dañe o amenace con destruir o dañar cualquier propiedad, o cualquier cosa que *nosotros*, el *distribuidor* o el *regulador* o cualquier autoridad según las *normas* considere que sea una emergencia a *su* absoluta discreción.

Energía significa la electricidad y/o gas que le suministramos *nosotros* a *usted*.

Fecha de inicio significa la fecha en que estos términos y condiciones reemplazan a los términos y condiciones actuales para la venta y el suministro de *energía*, o para un cliente nuevo, la fecha en que este acuerdo comienza, como se indica a continuación:

- para clientes actuales, presuntos o por defecto estos términos y condiciones entrarán en vigor en y desde el 1 de septiembre de 2005;
- para nuevos clientes de *energía*, lo primero de:
 - la fecha en que *nosotros* aceptamos *su* solicitud y lo registramos a *usted* como cliente *nuestro* en *nuestros* archivos;
 - cualquier *fecha de inicio* específica en la que hayamos acordado; o
 - la fecha en la que ha sido transferido a *nosotros* *su* identificador asignado de medidor.

Identificador asignado de medidor significa:

- en el caso de electricidad, el Identificador Nacional del Medidor (NMI) [National Meter Identifier] asignado a *su* instalación de medición; y
- para gas, el Número de Referencia de Instalación del Medidor (MIRN) [Meter Installation Reference Number], o si *usted* se encuentra en NSW o el ACT el Identificador de Punto de Entrega (DPI) [Delivery Point Identifier] asignado a *su* instalación de medición.

Lista de precios significa *nuestra* lista de tarifas y *costos* actuales que se aplican a *usted* de vez en cuando.

Normas significa cualquier ley, regla, *norma*, orden, directriz, licencia, código o condición impuesta por un ministro relevante al suministro minorista de *energía* en *su* estado o territorio, incluyendo:

- los códigos de venta de *energía* y similares, que regulan las partes o la industria de la *energía* del ACT según sean enmendados o reemplazados de vez en cuando; y
- la Norma de Suministro (General) de Electricidad [Electricity Supply (General) Regulation] de 2001 y la Norma de Suministro de Gas (Competencia para la Venta de Gas Natural) [Gas Supply (Natural Gas Retail Competition) Regulation] de 2001 de NSW.

Ombudsman significa:

- en el ACT, el Energy and Water Ombudsman [Defensor del pueblo en materia de *energía* y agua] del ACT; y
- en New South Wales, el Energy and Water Ombudsman [Defensor del pueblo en materia de *energía* y agua] de New South Wales.

Período de facturación es la frecuencia con la cual le enviaremos una factura por servicios, y se especifica en la sección específica para cada producto de este acuerdo relevante a los servicios que se le suministran a *usted*. En NSW le haremos llegar una factura por lo menos cada 6 meses.

Regulador significa cualquier organismo cuyas instrucciones o pedidos *nosotros* u otras partes estamos obligados a cumplir conforme a las *normas*.

TRUenergy, nosotros, nuestro, nuestros significa TRUenergy Pty Ltd.

Usted, su o suyo significa la persona que ha aceptado (o se presume que ha aceptado) este acuerdo, incluyendo cualquier versión anterior de este acuerdo, y *usted* es un cliente de *contrato de mercado* o un cliente por defecto siempre y cuando:

- si *usted* es un cliente de electricidad, *usted* consume menos de 160 MWh/año;
- si *usted* es un cliente de gas, *usted* consume menos de 5TJ/año en South Australia o Victoria o menos de 5TJ/año en New South Wales y el ACT.

Interpretación

En este acuerdo, salvo en el caso de que el contexto requiera lo contrario:

- (a) los títulos se utilizan solamente por razones de conveniencia y no afectan la interpretación de ninguna parte de este acuerdo;
- (b) las palabras que designen el singular incluyen también el plural y viceversa;
- (c) una expresión que designe una persona natural incluye cualquier compañía, sociedad, fideicomiso, negocio en participación conjunta, asociación, corporación u otro organismo corporativo y cualquier agencia gubernamental y viceversa; y los albaceas, administradores, sucesores, reemplazantes (incluyendo, sin limitación, las personas que sustituyen por novación) y asignados permitidos de esas personas;
- (d) otros elementos y formas gramaticales de una palabra o frase definida en este acuerdo tienen un significado equivalente;
- (e) un evento que según cualquier término o condición establecidos en este acuerdo se requiere que se realice el o antes de un día estipulado que no es un día hábil, puede realizarse el día hábil siguiente;
- (f) *nosotros* no estamos en condiciones de conectar, desconectar o reconectar el sistema en *su dirección de suministro* al sistema de distribución de un *distribuidor*. Una mención en un término o condición estipulado en

este acuerdo en relación a que *nosotros* lo conectemos, desconectemos o reconectemos a *usted* debe ser interpretada de conformidad con las *normas*;

- (g) una mención a cualquier parte, autoridad, acuerdo, documento, legislación, norma, código o algo similar incluye a cualquier sucesor de esa persona, autoridad o artículo;
- (h) si el cliente está formado por más de una persona, cada persona está conjunta o separadamente sujeta al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en este acuerdo; y
- (i) cuando este acuerdo requiera o permita que *nosotros* llevemos a cabo una acción o usemos información confidencial, entonces podemos llevar a cabo la acción o utilizar la información confidencial a través de un agente, contratista o compañía relacionada.

Cómo contactarse con *nosotros*

TRUenergy *Retail*

Atención al cliente y consultas sobre cuentas: 133 466

Servicio telefónico de intérpretes: 131 450

Teléfono de teletipo [TTY] (para clientes con problemas auditivos): 1300 368 536

Para localizar a *su* proveedor de red: 133 466

Por correo: Locked Bag 14060, Melbourne VIC 3000

2 Términos específicos a un estado

2.1 El Australian Capital Territory (ACT)

¿Cómo pueden variar los precios?

Todos los precios están sujetos a cambios. *Nosotros* sólo cambiaremos *nuestros* precios luego de notificarle a *usted* por adelantado del cambio.

2.1.2 Cifra a pagar si disputa una factura

Si *usted* disputa la obligación de pagar una cifra especificada en una factura, debe pagar la porción de esa factura que no está disputando.

2.1.3 Período durante el cual podemos recuperar cifras que no se le han cobrado

Nosotros podemos recuperar cifras que no se le han cobrado hasta 12 meses antes de que *nosotros* le notifiquemos a *usted*, excepto en el caso de que el cobro de menos haya sido ocasionado por *usted* o al que haya contribuido *usted*, o por deshonestidad o porque *nos* haya engañado, o porque no *nos* suministró la información necesaria para poder calcular los costos.

2.1.4 Uso de su depósito de seguridad

Además de las disposiciones contenidas en la Sección 1.3.10 *nosotros* no podemos usar ninguna parte de un depósito de seguridad que *usted nos* haya entregado para recuperar cifras vencidas en relación a costos que sean diferentes a los costos relativos al suministro de *energía* o los servicios de conexión coordinados por *nosotros*.

2.1.5 Asistencia para pagar

Si *usted* tiene problemas para pagar *su* cuenta debe contactarnos lo antes posible para solicitar asistencia con el pago. *Nosotros* podemos referirlo a un plan de reembolsos o desgravaciones financiado por el gobierno (vea la cláusula 2.1.7 de más abajo) u ofrecerle otras formas de pago que sean satisfactorias para *usted* y para *nosotros* a la luz de *sus* circunstancias financieras.

2.1.6 Conformidad con las reglas del *distribuidor*

Los clientes de gas deben cumplir con cualquier regla publicada por el *distribuidor* para el servicio y la instalación de gas.

2.1.7 Planes de reembolsos o desgravaciones financiados por el gobierno

Si *usted* es un cliente residencial puede tener derecho a una desgravación o reembolso de *su* factura. Al 1 de septiembre de 2008 los planes disponibles de reembolsos o desgravaciones incluían:

- desgravaciones de *energía* a jubilados y veteranos, que contribuyen una cifra fija por año al costo de electricidad y gas de aquellas personas con derecho a la desgravación, y se aplica solamente a la factura de electricidad;
- las personas que dependen de máquinas de soporte vital tienen derecho a un reembolso, que se basa en el costo estimado de operación del artefacto eléctrico; y
- el reembolso sobre el cuidado de la salud.

2.1.8 Estándares garantizados del servicio al cliente

2.1.8.1 Estándares mínimos de servicio

Nosotros le brindaremos *nuestros* servicios a *usted* por lo menos de acuerdo con los estándares mínimos de servicio estipulados en el Anexo 1 del Código de Defensa del Consumidor [Consumer Protection Code] de enero de 2007 y siguiendo cualquier estándar de servicio que publiquemos de vez en cuando.

Nosotros le pagaremos a *usted* el reembolso correspondiente dentro de un lapso temporal razonable desde el momento en que *usted nos* lo solicite, siempre y cuando *su* pedido sea realizado dentro de los tres (3) meses del incidente de incumplimiento. *Usted* puede solicitar que el reembolso sea aplicado como un crédito a *su* cuenta o pagado en efectivo, cheque o de otra manera. Por favor para solicitar el reembolso comuníquese con *nosotros* por escrito.

2.1.8.2 Citas

En el ACT, no llegaremos más de 30 minutos tarde a una cita con *usted* excepto que le hayamos dado a *usted* por lo menos una hora de aviso de que llegaremos tarde. Le daremos por lo menos 24 horas de aviso si queremos cancelar una cita.

2.1.8.3 Imposibilidad de discontinuar el suministro excepto luego de haberle dado debida notificación

Nosotros no debemos tomar ninguna medida para discontinuar el suministro de *energía* a *su dirección de suministro* excepto si:

- la cifra que *nos* debe excede la cifra que *nosotros* acordamos con el ACAT para este propósito; y
- *nosotros* le hemos enviado por lo menos dos notificaciones por escrito de *nuestra* intención de hacerlo, y la segunda fue enviada no antes de una

semana después de la primera. Las notificaciones contendrán las razones para la medida que le notificamos que tomaremos, especificarán la fecha en que se tomará esa medida y le avisarán de *sus* derechos, incluyendo *su* derecho de referir el asunto al ACAT; y

- hemos intentado en varias oportunidades contactarnos con *usted* en persona o por teléfono; y
- *usted* no ha pagado *su* cuenta dentro de los 5 días de la segunda notificación; y
- si todos los otros intentos de contactarlo han sido infructuosos, hemos intentado contactarlo fuera del horario laboral.

Nosotros documentaremos todas las medidas que tomemos.

No tomaremos ninguna medida:

- hasta después de la fecha especificada en las notificaciones; o
- si *usted* solicita que el asunto sea referido al ACAT para *su* resolución antes de esa fecha, hasta luego de la resolución; o
- si el ACAT ordena que no se tome ninguna medida.

Nosotros no podemos discontinuar el suministro después de seis semanas de habersele enviado a *usted* la segunda notificación.

Si *usted* no cumple con un plan de pago ofrecido a *usted* luego de haber seguido los pasos mencionados anteriormente, *nosotros* no estamos obligados a enviarle a *usted* ninguna otra notificación antes de discontinuar el suministro.

Nada en esta parte afecta *nuestro* derecho de interrumpir el suministro continuo como de otra forma se ha acordado en *su* acuerdo con *nosotros*.

2.1.8.4 Notificación luego de haber discontinuado el suministro

Si *su dirección de suministro* es desconectada a pedido *nuestro* de un sistema de distribución, *nosotros* le daremos a *usted* una notificación con este fin. La notificación contendrá:

- las razones por las cuales fue desconectada *su dirección de suministro*;
- *nuestros* datos de contacto para que pueda ponerse en contacto con *nosotros*;
- lo que debe hacer para tramitar la reconexión, incluyendo el costo de hacerlo;
- los procedimientos de resolución de disputas de los que puede hacer uso *usted*.

2.1.9 Si usted es desconectado, ¿cuándo reconectaremos su suministro de energía?

Si *usted nos* paga la cifra que *nos* debe y la tasa de reconexión y se pone en contacto con *nosotros* luego de las 9hs. y antes de las 15hs. de un día hábil, *nosotros* reconectaremos *su dirección de suministro* ese mismo día.

Si *usted nos* contacta después de las 15hs. de un día hábil, lo podemos reconectar ese mismo día a cambio de una tasa de reconexión después del horario laboral, o de lo contrario lo reconectaremos dentro de las 24hs.

Si *nos* contacta el ACAT y *nos* informa que han recibido y aceptado una queja de apuro económico de *usted*, reconectaremos *su dirección de suministro* lo antes posible y en cualquier caso dentro de las 24 hs.

2.1.10 ¿Cómo puede usted dar por finalizado este acuerdo?

Usted debe darnos por los menos 3 días hábiles de preaviso en el caso de gas y por lo menos 6 días hábiles en el caso de electricidad de *su* deseo de discontinuar el suministro.

Esto incluye si *usted* abandona la *dirección de suministro* o si se está transfiriendo a otro proveedor. La notificación debe incluir:

- la fecha en la que quiere ser desconectado; y
- si se muda a una nueva dirección, una dirección a la cual redirigir la factura final.

Si *usted no nos* informa de *su* deseo de discontinuar el suministro, *usted* será responsable de todos los *costos* hasta lo que suceda antes de entre las siguientes alternativas:

- el final de tres días hábiles para electricidad o 6 días hábiles para gas luego de que *nosotros nos* enteremos de *su* deseo de que discontinuemos el suministro; o
- el suministro se discontinúa o se transfiere; o
- *nuestra* lectura de *su* medidor antes de la desconexión del servicio; o
- *usted y nosotros* hemos suscrito, o se presume que hemos suscrito, un contrato de suministro al cliente nuevo o un arreglo de suministro para un ocupante nuevo en relación a la misma dirección.

Ninguna cláusula de esta parte lo exime de *su* obligación de pagar cualquier tasa por finalización temprana que se aplique a *su* plan de *energía*.

Si *usted nos* solicita a *nosotros* que desconectemos *su* propiedad de las redes de gas o electricidad, se aplicará una tasa de servicio que reflejará cualquier costo que se desprenda de la desconexión. Esto incluye cualquier cifra que *nos* haya cobrado a *nosotros su distribuidor* por suministrar servicios en relación a la desconexión.

Si *usted* se está cambiando de proveedor:

- *su* transferencia puede retrasarse por lo menos hasta la próxima lectura programada del medidor de acuerdo con las *normas*. En algunos casos *usted* puede solicitar una lectura especial del medidor si paga el costo correspondiente;
- *su* acuerdo con *nosotros* termina en el momento en que *usted* se transfiera exitosamente al otro proveedor.

2.1.11 ¿Cuándo puede *usted* rescindir el acuerdo?

2.1.11.1 *Usted* puede rescindir este acuerdo dentro de los 6 meses de haberlo suscrito si *nosotros* o *nuestro* agente de comercialización cometemos un incumplimiento grave de *nuestras* obligaciones estipuladas en la cláusula 30 del Consumer Protection Code [Código de Defensa del Consumidor] de enero de 2007.

2.1.11.2 *Usted* puede ejercer *su* derecho de rescindir el acuerdo suministrándonos una notificación por escrito, entregada a *nosotros* en forma personal o enviada por correo a *nuestra* dirección comercial.

2.1.12 ¿Se puede modificar este acuerdo?

Nosotros podemos enmendar este acuerdo. *Nosotros* le haremos llegar una notificación por escrito de cualquier enmienda antes de que entre en vigor. *Nosotros* cumpliremos con las *normas* al enmendar este acuerdo. *Usted* no puede enmendar este acuerdo sin contar con *nuestro* consentimiento por escrito.

2.1.13 Otros tipos de clientes

Si *nos* damos cuenta de la existencia de un nuevo ocupante en una dirección a la cual suministramos *energía*, se presume que suministramos *energía* a esa dirección bajo un acuerdo de suministro de nuevo ocupante y de acuerdo con las *normas*.

2.1.14 ¿Qué sucede si hay que cambiar *su* medidor?

Si, debido a un cambio en *sus* patrones de uso *nosotros* o el *distribuidor* determinamos que hay que mejorar o degradar *su* equipo de medición *usted* debe pagar el costo de realizar esto.

2.1.15 Equipo del que *usted* es responsable

Usted es responsable de y debe mantener, en el caso de gas:

- la tubería desde un punto a 225 mm fuera del límite de la *dirección de suministro* a la válvula de control del medidor; y
- cualquier instalación que se requiera que no sea requerida comúnmente (como por ejemplo mitigación de ruido o cercas).

2.1.16 Notificación de trabajo

Si tuviéramos que interrumpir *su* servicio para realizar tareas de mantenimiento, inspección o pruebas planeadas, *nosotros* le avisaremos con toda la anticipación posible, teniendo en cuenta con cuánta anticipación *nos* haya avisado a *nosotros su distribuidor*.

2.1.17 Normas que se aplican en el ACT

Las *normas* relevantes a *nuestro* suministro de *energía* a *usted* en el ACT son:

- Utilities Act 2000 [Ley de Servicios Públicos de 2000] (ACT);
- Independent Competition and Regulatory Commission Act 1997 [Ley de Competencia Independiente y Comisión Regulatoria de 1997] (ACT);
- Consumer Protection Code [Código de Defensa del Consumidor] de enero de 2007.

A quién dirigirse en el ACT

ACT Civil and Administrative Tribunal (Energy and Water) [Tribunal Civil y Administrativo (Energía y Agua) del ACT]

GPO Box 578

CIVIC SQUARE ACT 2608

Tel.: 02 6207 77 40

Fax: 02 6207 77 39

Email: ESCC@act.gov.au

Si prefiere utilizar un intérprete, póngase en contacto con el Translating and Interpreting Service [Servicio de Traducción e Interpretación] llamando al 131 450. Los sordos y las personas con problemas de audición o de habla pueden ponerse en contacto con el ACAT por medio del National Relay Service [Servicio Nacional de Retransmisión].

2.2 NSW

2.2.1 ¿Tiene que pagar por *energía* que use antes de suscribir un acuerdo con *nosotros*?

Si *usted* es un ocupante nuevo debe pagarnos por *energía* utilizada en *su dirección de suministro* hasta 14 días antes de haber suscrito un contrato con *nosotros*.

Si *nosotros* estamos suministrando *energía* a *su dirección de suministro* bajo un acuerdo exento de último recurso *usted* debe pagarnos por la *energía* consumida en *su dirección de suministro* hasta un mes antes de suscribir un contrato con *nosotros*.

No se le pedirá bajo esta cláusula que pague si ya ha pagado a otro vendedor minorista por esa *energía* o si *usted* ejerce *su* derecho de cancelar este acuerdo durante el período de reflexión.

2.2.2 ¿Cómo pueden variar los precios?

Todos los precios están sujetos a cambios. *Nosotros* sólo cambiaremos *nuestros* precios luego de notificarle a *usted* por adelantado del cambio.

2.2.3 Cifra a pagar si disputa una factura

Si *usted* disputa la obligación de pagar una cifra especificada en una factura, *usted* debe pagar la cifra mayor de entre:

- la porción de la cuenta que *usted* no disputa; o
- una cantidad equivalente al promedio de *sus* facturas durante los últimos 12 meses.

2.2.4 Período durante el cual podemos recuperar cifras que no se le han cobrado

Nosotros podemos recuperar cifras que no se le han cobrado hasta 12 meses antes de que *nosotros* le notifiquemos a *usted*.

2.2.5 Uso de *su* depósito de seguridad

Además de las disposiciones contenidas en la Sección 1.3.10 *nosotros* no podemos usar ninguna parte de un depósito de seguridad que *usted* nos haya entregado para recuperar cifras vencidas en relación a costos que sean diferentes a los costos relativos al suministro de *energía* o los servicios de conexión coordinados por *nosotros*.

2.2.6 Planes de reembolsos o desgravaciones financiados por el gobierno

Si *usted* es un cliente residencial puede tener derecho a una desgravación o reembolso de *su* factura. Al 1 de abril de 2005 los planes disponibles de reembolsos o desgravaciones incluían:

- desgravaciones de *energía* a jubilados y veteranos, que contribuyen una cifra fija por año al costo de electricidad y gas de aquellas personas con derecho a la desgravación, y se aplica solamente a la factura de electricidad;
- las personas que dependen de máquinas de soporte vital tienen derecho a un reembolso, que se basa en el costo estimado de operación del artefacto eléctrico; y
- El plan de asistencia en el pago de facturas de *energía* asiste a clientes que se encuentran atravesando apuros económicos temporarios y tienen problemas para pagar *sus* facturas.

2.2.7 Estándares garantizados del servicio al cliente

2.2.7.1 Estándares mínimos de servicio

Nosotros le brindaremos *nuestros* servicios a *usted* por lo menos de acuerdo con los estándares mínimos de servicio estipulados siguiendo cualquier estándar de servicio que publiquemos de vez en cuando. *Nosotros* le pagaremos a *usted* el reembolso correspondiente dentro de un lapso temporal razonable desde el momento en que *usted nos* lo solicite, siempre y cuando *su* pedido sea realizado dentro de los tres (3) meses del incidente de incumplimiento. *Usted* puede solicitar que el reembolso sea aplicado como un crédito a *su* cuenta o pagado en efectivo, cheque o de otra manera. Para solicitar el reembolso comuníquese con *nosotros* por escrito.

2.2.7.2 Citas

En NSW, si llegamos más de 15 minutos tarde a una cita con *usted* tenemos que pagarle a *usted*, en concepto de compensación por la demora, no menos de \$25.

2.2.7.3 Imposibilidad de discontinuar el suministro excepto luego de haberle dado debida notificación

Nosotros no debemos tomar ninguna medida para discontinuar el suministro de *energía* a *usted* excepto si:

- *nosotros* le hemos enviado por lo menos dos notificaciones por escrito de *nuestra* intención de hacerlo, y la segunda fue enviada no antes de una semana después de la primera. Las notificaciones contendrán las razones para la medida que le notificamos que tomaremos, especificarán la fecha en que se tomará esa medida, que no puede suceder antes de 14 días después de la fecha de envío de la primera notificación, le avisarán que trabajaremos

junto a *usted* para resolver cualquier problema que forme la base de *su* posible interrupción del suministro y le avisarán de *sus* derechos, incluyendo *su* derecho de referir el asunto al ombudsman [defensor del pueblo]; y

- hemos hecho intentos razonables de contactarnos con *usted* en persona y por teléfono; y
- si todos los otros intentos de contactarnos con *usted* han sido infructuosos, hemos hecho intentos razonables de contactarlo fuera del horario laboral.

Además, si la razón para comenzar la interrupción del suministro es a consecuencia de *su* falta de pago de dinero que *nos* debe a *nosotros* en relación a la provisión de servicios de conexión del cliente o el suministro de electricidad o gas, *nosotros* debemos notificarle a *usted* de cualquier plan de pago que operemos. Si *su* solicitud de cualquier plan de pago que operemos, o de cualquier plan de reembolso financiado por el gobierno (a los que hacemos referencia en 2.2.6.), está pendiente, *nosotros* no debemos tomar ninguna medida para discontinuar el suministro de *energía* a *usted*.

Nosotros documentaremos todas las medidas que tomemos.

No tomaremos ninguna medida:

- hasta después de la fecha especificada en las notificaciones; que no debe ser anterior a 14 días luego de la fecha de la primera notificación; o
- si *usted* solicita que el asunto sea referido al ombudsman [defensor del pueblo] para *su* resolución antes de esa fecha, hasta luego de la resolución; o
- si el ombudsman [defensor del pueblo] ordena que no se tome ninguna medida.

Nada en esta parte afecta *nuestro* derecho de interrumpir el suministro continuo como de otra forma se ha acordado en *su* acuerdo con *nosotros* o, en relación al suministro de gas, cualquier derecho u obligación a negarse a suministrar o discontinuar el suministro de gas a *su* dirección que se desprenda de cualquier *Norma*.

2.2.7.4 Notificación luego de haber discontinuado el suministro

Si *su* *dirección de suministro* es desconectada a pedido *nuestro* de un sistema de distribución, *nosotros* le daremos a *usted* una notificación con este fin. La notificación contendrá:

- las razones por las cuales fue desconectada *su* *dirección de suministro*;
- *nuestros* datos de contacto para que pueda ponerse en contacto con *nosotros*;
- lo que debe hacer para tramitar la reconexión, incluyendo el costo de hacerlo;
- los procedimientos de resolución de disputas de los que puede hacer uso.

Si *usted* tiene derecho a que lo reconectemos le avisaremos sin demora a *su* proveedor del servicio de *su* solicitud de reconexión al sistema de distribución.

2.2.8 Si *usted* es desconectado, ¿cuándo reconectaremos *su* suministro de energía?

Si *usted nos* paga la tasa de reconexión y se pone en contacto con *nosotros* luego de las 9hs. y antes de las 15hs. de ese día hábil, *nosotros* reconectaremos *su dirección de suministro* ese mismo día.

Si *usted nos* contacta después de las 15hs. de un día hábil, lo podemos reconectar ese mismo día a cambio de una tasa de reconexión después del horario laboral.

2.2.9 ¿Cómo puede *usted* dar por finalizado este acuerdo?

Usted debe darnos por los menos 6 días hábiles de preaviso en el caso de gas y por lo menos 72 horas en el caso de electricidad de *su* deseo de discontinuar el suministro. Esto incluye si *usted* abandona la *dirección de suministro* o si se está transfiriendo a otro proveedor.

La notificación debe incluir:

- la fecha en la que quiere ser desconectado; y
- si se muda a una nueva dirección, una dirección a la cual redirigir la factura final.

Si *usted no nos* informa de *su* deseo de discontinuar el suministro, *usted* será responsable de todos los *costos* hasta lo que suceda antes de entre las siguientes alternativas:

- el final de 6 días hábiles para gas o 72 horas para electricidad luego de que *nosotros nos* enteremos de *su* deseo de que discontinuemos el suministro; o
- el suministro se discontinúa o se transfiere; o
- *usted y nosotros* hemos suscrito, o se presume que hemos suscrito, un contrato de suministro al cliente nuevo o un arreglo de suministro para un ocupante nuevo en relación a la misma dirección.

Ninguna cláusula de esta parte lo exime de *su* obligación de pagar cualquier tasa por finalización temprana que se aplique a *su* plan de *energía*.

Si *usted nos* solicita a *nosotros* que desconectemos *su* propiedad de las redes de gas o electricidad, se aplicará una tasa de servicio que reflejará cualquier costo que se desprenda de la desconexión. Esto incluye cualquier cifra que *nos* haya cobrado a *nosotros su distribuidor* por suministrar servicios en relación a la desconexión.

Si *usted* se está cambiando de proveedor:

- *su* transferencia puede retrasarse por lo menos hasta la próxima lectura programada del medidor de acuerdo con las *normas*. En algunos casos

usted puede solicitar una lectura especial del medidor si paga el costo correspondiente;

- *su* acuerdo con *nosotros* termina en el momento en que *usted* se transfiera exitosamente al otro proveedor.

2.2.10 Acuerdo de suministro de último recurso

Si se implementa un acuerdo de suministro de último recurso y *usted* termina el acuerdo con *nosotros* al transferirse a otro vendedor minorista, *nosotros* no tenemos derecho a recuperar ninguna compensación u otro pago de *su* parte que se origine debido a *su* transferencia a otro vendedor minorista.

2.2.11 ¿Se puede modificar este acuerdo?

Nosotros podemos enmendar este acuerdo. *Nosotros* le haremos llegar una notificación por escrito de cualquier enmienda antes de que entre en vigor. *Nosotros* cumpliremos con las *normas* al enmendar este acuerdo. *Usted* no puede enmendar este acuerdo sin contar con *nuestro* consentimiento por escrito.

2.2.12 Otros tipos de clientes

Si *nos* damos cuenta de la existencia de un nuevo ocupante en una dirección a la cual suministramos *energía*, se presume que suministramos *energía* a esa dirección bajo un acuerdo de suministro de nuevo ocupante y de acuerdo con las *normas*.

2.2.13 ¿Qué sucede si hay que cambiar *su* medidor?

Si, debido a un cambio en *sus* patrones de uso *nosotros* o el *distribuidor* determinamos que hay que mejorar o degradar *su* equipo de medición *usted* debe pagar el costo de realizar esto.

2.2.14 Equipo del que *usted* es responsable

Usted es responsable de y debe mantener, en el caso de gas:

- la tubería desde un punto a 225 mm fuera del límite de la *dirección de suministro* a la válvula de control del medidor; y
- cualquier instalación que se requiera que no sea requerida comúnmente (como por ejemplo mitigación de ruido o cercas).

2.2.15 Notificación de trabajo

Si tuviéramos que interrumpir *su* servicio para realizar tareas de mantenimiento, inspección o pruebas planeadas, *nosotros* le avisaremos con toda la anticipación posible, teniendo en cuenta con cuánta anticipación *nos* haya avisado a *nosotros su distribuidor*.

2.2.16 Términos y condiciones para la distribución

Si *usted* desea ver una copia de *su* contrato estándar de conexión del cliente con *su distribuidor*, visite el sitio en Internet de TRUenergy en **truenergy.com.au**.

2.2.17 Pequeño cliente minorista

Este "Estatuto del cliente" se aplica a "pequeños clientes minoristas", según se define en las *normas*.

2.2.18 Artículo 4 de la Sección 3 de la Gas Supply (Natural Gas Retail Competition) Regulation 2001 [Norma de Suministro de Gas (Competencia para la Venta de Gas Natural) de 2001]

Este contrato detalla todos los derechos relevantes del cliente en relación a los asuntos cubiertos por el Artículo 4 de la Sección 3 de la Gas Supply Regulation 2001 (Natural Gas Retail Competition) [Norma de Suministro de Gas (Competencia para la Venta de Gas Natural) de 2001].

2.2.19 Normas que se aplican en NSW

Las *normas* relevantes al suministro de *energía* en NSW son:

Electricidad

- Electricity Supply Act 1995 [Ley de Suministro Eléctrico de 1995] (NSW);
- Electricity Supply (General) Regulation 2001 [Norma de Suministro (General) de Electricidad de 2001] (NSW);
- Market Operations (Arranged Connection Services) Rule No.1 of 2001 [Regla No. 1 de Operaciones del Mercado (Servicios de Conexión Coordinados) de 2001];
- Market Operations (Network Use of System Agreements) Rule No. 2 of 2001; [Regla No. 2 de Operaciones del Mercado (Acuerdos de Uso del Sistema de la Red) de 2001];
- Market Operations (NSW Transfer Rules for Retail Electricity Supply) Rules No. 4 of 2001 [Regla No. 4 de Operaciones del Mercado (Reglas de Transferencia de NSW para Suministro Minorista de Electricidad) de 2001];
- Market Operations Rule (retailer of Last Resort) No. 5 of 2001 [Regla No. 5 de Operaciones del Mercado (vendedor minorista de Último Recurso) de 2001];
- "Marketing Code of Conduct" [Código de Conducta para Comercialización] estipulado en la sección 63G de la Electricity Supply Act [Ley de Suministro Eléctrico] de 1995.

Gas

- Gas Supply Act 1996 [Ley de Suministro de Gas de 1996] (NSW);
- Gas Supply (Natural Gas Retail Competition) Regulation 2001; [Norma de Suministro de Gas (Competencia para la Venta de Gas Natural) de 2001] (NSW);
- Market Operations Rules (NSW Gas Retail Market Business System Interfaces) 2001 [Reglas de Operaciones del Mercado (Interfaces del Sistema Empresarial de la Venta Minorista de Gas en NSW) de 2001];
- “Marketing Code of Conduct” [Código de Conducta para Comercialización], estipulado en la sección 33N de la Gas Supply Act 1996 [Ley de Suministro de Gas de 1996];
- “Gas Network Code for Full Retail Competition Guidelines” [Directrices del Código de la Red de Gas para la Competencia Total en la Venta Minorista];
- Condiciones de autorización de proveedores de gas impuestas por el Ministerio según se estipula en la sección 11 (1) (b) de la Gas Supply Act 1996 [Ley de Suministro de Gas de 1996].

A quién dirigirse en New South Wales

Energy and Water Ombudsman of New South Wales [Defensor del pueblo en materia de energía y agua de New South Wales].

Por correo: PO Box K1343, Haymarket 1240

Llame gratis: 1800 246 545

Envíe un fax gratis: 1800 812 291

Internet: www.ewon.com.au

Email: info@ewon.com.au

Si prefiere utilizar un intérprete, póngase en contacto con el Translating and Interpreting Service [Servicio de Traducción e Interpretación] llamando al 131 450.

Los sordos, las personas con problemas de audición o de habla pueden ponerse en contacto con el Energy and Water Ombudsman (EWON) por medio del National Relay Service [Servicio Nacional de Retransmisión].

