

evoenergy

Điều lệ cho Người tiêu dùng mạng lưới điện.

Tháng Sáu 2020

Điều lệ Khách hàng này bao gồm những ai?

Điều lệ Khách hàng của Evoenergy bao gồm những khách hàng kết nối với mạng điện của Evoenergy. Evoenergy là nhà phân phối điện, sở hữu, vận hành và duy trì cơ sở hạ tầng mạng lưới phân phối điện (nghĩa là trạm biến áp, trụ điện, cáp và dây điện) trong khu vực của bạn. Evoenergy cung cấp điện cho cả khách hàng dân cư và thương mại trong Lãnh thổ Thủ đô Úc (ACT) và một số khu vực lân cận của New South Wales (NSW).

Evoenergy không cung cấp hóa đơn tiền điện cho khách hàng, vì vậy bạn cần nói chuyện với nhà bán lẻ của mình nếu bạn có thắc mắc về hóa đơn thanh toán.

Điều lệ này nhằm mục đích hướng dẫn cho khách hàng về các dịch vụ và trách nhiệm của chúng tôi. Bạn sẽ tìm thấy các thông tin quan trọng về:

- Vai trò của nhà phân phối điện và nhà bán lẻ điện
- Quyền và bổn phận của bạn với tư cách là khách hàng của nhà phân phối điện
- Khi nào bạn nên liên hệ với chúng tôi và cách thức yêu cầu thông tin hoặc khiếu nại
- Sắp xếp cho việc kết nối nguồn điện của bạn
- Sắp xếp cho việc ngắt kết nối và kết nối lại nguồn điện của bạn
- Sắp xếp cho sự gián đoạn theo kế hoạch và không theo kế hoạch của việc cung cấp điện cho khu vực của bạn, và
- Các tiêu chuẩn và giảm giá dịch vụ áp dụng cho việc cung cấp điện của bạn

Điều lệ này cũng đề cập đến các luật về điện liên quan mà có thể ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ của bạn với tư cách là khách hàng của nhà phân phối điện, bao gồm:

- Đạo luật về Luật Bán lẻ Năng lượng Quốc gia 2011 (NERL)
- Quy định về Bán lẻ Năng lượng Quốc gia (NERR)
- Đạo luật Các Dịch vụ Tiện ích 2000 (ACT)
- Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng, và
- Đạo luật Bảo vệ Quyền riêng tư và Thông tin Cá nhân 1998.

Evoenergy đưa ra Điều Lệ Cho Người Tiêu Dùng Của Evoenergy này chỉ nhằm mục đích thông tin và đây không phải là tài liệu ràng buộc về mặt pháp lý

Sự khác biệt giữa nhà phân phối điện và nhà bán lẻ điện của bạn là gì?

Nhà phân phối của bạn:

- Tổ chức và kết nối điện đến các cơ sở
- Thực hiện ngắt kết nối và kết nối lại nguồn điện
- Phản hồi khẩn cấp đối với các vấn đề liên quan đến mạng lưới phân phối điện
- Chịu trách nhiệm duy trì chất lượng và độ tin cậy của nguồn cung cấp điện
- Điều tra các vấn đề cung cấp điện, và
- Đọc và bảo quản đồng hồ điện (các đồng hồ điện này thuộc quyền sở hữu của Evoenergy)

Nhà bán lẻ của bạn:

- Có thể sắp xếp ngắt kết nối và kết nối lại nguồn điện
- Có thể sắp xếp cung cấp đồng hồ đo

điện đến các cơ sở

- Điều tra các vấn đề thanh toán, và
- Soạn thảo và gửi hóa đơn dựa trên lượng điện bạn sử dụng, ngoài lệ phí mạng lưới tiêu biểu cho chi phí cung cấp điện cho cơ sở của bạn

Khách hàng của chúng tôi

Quyền của bạn với tư cách là khách hàng của Evoenergy là gì?

Là nhà phân phối điện của bạn, chúng tôi phải cung cấp:

- Nguồn điện an toàn và đáng tin cậy theo các luật về điện có liên quan
- Lắp đặt và bảo trì cơ sở hạ tầng mạng lưới phân phối điện đến điểm kết nối tại cơ sở của bạn theo luật về điện có liên quan
- Thông báo cho bạn về sự gián đoạn theo kế hoạch của việc cung cấp điện cho khu vực của bạn
- Thông báo cho bạn về sự cần thiết để chúng tôi vào cơ sở của bạn trong trường hợp bảo trì theo kế hoạch tài sản điện của chúng tôi
- Thẻ nhận dạng chính thức có ảnh theo yêu cầu, nếu chúng tôi tiếp cận cơ sở của bạn
- Theo yêu cầu của bạn, giải thích về bất kỳ những thay đổi về chất lượng cung cấp điện cho bạn ngoài các giới hạn cho phép được đặt ra theo luật về điện liên quan
- Theo yêu cầu của nhà bán lẻ, và tùy thuộc vào một khoản phí trong một số trường hợp nhất định, các thông tin về chỉ số đồng hồ điện của bạn, hồ sơ tải và hệ số công suất, ở mức độ thông tin này có sẵn cho chúng tôi

- Cho bạn hoặc thợ điện của bạn thông tin hợp lý về các yêu cầu của chúng tôi liên quan đến vấn đề kết nối mạng lưới lắp đặt mới được đề xuất hoặc thay đổi kết nối hiện tại của bạn
- Tư vấn về những vấn đề cần thiết để bảo vệ thiết bị của chúng tôi
- Cho bạn một bản sao về Quy trình Giải quyết Khiếu nại và Tranh chấp, và
- Chúng tôi cam kết của rằng thông tin do bạn cung cấp sẽ được bảo mật và tuân theo *Đạo luật Quyền Riêng tư 1998 (Lbang)*

Nghĩa vụ của bạn trong vai trò là khách hàng của Evoenergy là gì?

Hỗ trợ chúng tôi duy trì cơ sở hạ tầng mạng lưới phân phối điện an toàn, có một số trách nhiệm của khách hàng bạn cần lưu ý khi sử dụng mạng lưới điện của chúng tôi.

Bạn có trách nhiệm:

- Tuân thủ bất cứ hợp đồng nào giữa bạn và chúng tôi
- Đảm bảo các nhà thầu hoặc người khác đảm nhận việc kết nối cho bạn tuân thủ luật pháp, quy định liên quan và các yêu cầu của Evoenergy
- Đảm bảo chúng tôi có địa chỉ mới nhất để gửi thông báo cho bạn về việc cung cấp điện
- Thông báo cho chúng tôi các vấn đề xảy ra với nguồn điện của bạn khi thấy có bất kỳ vấn đề gì
- Đảm bảo việc lắp đặt điện và bất kỳ thiết bị điện nào trong cơ sở của bạn được duy trì trong tình trạng an toàn và tuân thủ luật pháp và quy định có liên quan
- Cung cấp bảo vệ hợp lý đối với sự can

thiệt vào tài sản điện của chúng tôi (ví dụ: đồng hồ, trụ điện, dịch vụ trên cao và ngầm, v.v.) đặt tại cơ sở của bạn

- Đảm bảo hành động hoặc thiết bị của bạn không ảnh hưởng bất lợi đến chất lượng và độ tin cậy của việc cung cấp điện cho các khách hàng khác
- Đảm bảo hành động hoặc thiết bị của bạn không ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của tài sản điện của chúng tôi nếu chúng ở phía trên và/hoặc liền kề với cơ sở của bạn
- Giữ cho tất cả cây cối, công trình xây dựng và phương tiện tại cơ sở của bạn tránh xa các dịch vụ trên cao và ngầm dưới đất, và
- Cho phép tiếp cận an toàn và không bị cản trở vào cơ sở của bạn để chúng tôi đọc đồng hồ điện hoặc kiểm tra và bảo trì tài sản điện của chúng tôi (ví dụ: đồng hồ, trụ điện, dịch vụ trên cao và ngầm, v.v.) và nếu cần, để ngắt kết nối và kết nối lại nguồn điện của bạn

Bạn không được:

- Can thiệp vào tài sản điện của chúng tôi được lắp đặt tại cơ sở của bạn hoặc để nhân viên không đủ tiêu chuẩn lắp đặt điện cho bạn
- Cho phép điện đi vòng qua đồng hồ điện
- Sử dụng điện được cung cấp cho địa chỉ khác hoặc cung cấp điện cho người khác, và
- Cho phép điện cung cấp theo biểu giá cho mục đích cụ thể sử dụng cho một mục đích khác

Nếu bạn là khách hàng đã đăng ký yêu cầu thiết bị (hoặc dụng cụ) duy trì sự sống

Chúng tôi không được phép ngắt kết

nối nguồn điện hiện có nếu cơ sở của bạn được đăng ký là có thiết bị duy trì sự sống chạy bằng điện.

Bạn nên liên hệ trực tiếp với chúng tôi khi:

- Một người sống tại cơ sở của bạn phụ thuộc vào thiết bị (hoặc dụng cụ) duy trì sự sống (chỉ khi bạn chưa liên hệ với nhà bán lẻ của mình)
- Một người cần có thiết bị (hoặc dụng cụ) duy trì sự sống không còn ở cơ sở hoặc không còn cần thiết bị duy trì sự sống nữa

Liên hệ với chúng tôi

Khi nào khách hàng nên liên hệ với Evoenergy?

Bạn nên liên hệ trực tiếp với chúng tôi khi:

- Một người sống tại cơ sở của bạn phụ thuộc vào thiết bị (hoặc dụng cụ) duy trì sự sống (chỉ khi bạn chưa liên hệ với nhà bán lẻ của mình)
- Một người đã đăng ký yêu cầu thiết bị (hoặc dụng cụ) duy trì sự sống không còn ở tại cơ sở của bạn và/hoặc có thể có thay đổi lớn đối với lượng điện sử dụng tại cơ sở của bạn
- Có những thay đổi ảnh hưởng đến quyền tiếp cận vào đồng hồ điện hoặc bất kỳ tài sản điện nào khác của chúng tôi
- Bạn đang lên kế hoạch phát triển mới, mở rộng hoặc cải tạo cơ sở hiện hữu mà có thể can thiệp vào tài sản điện của chúng tôi, và
- Bạn đang có kế hoạch thay đổi hệ thống dây điện hoặc thiết bị điện tại cơ sở của mình theo cách có thể làm tổn hại đến sự an toàn của mạng lưới

phân phối điện hoặc ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp điện cho các khách hàng khác

Để biết thêm thông tin các kết nối mới về việc cung cấp điện, kết nối mới của (các) PV năng lượng mặt trời, thay đổi kết nối hiện tại của bạn, kết nối tạm thời, và xây dựng và cải tạo gắn tài sản điện của chúng tôi, vui lòng vào trang mạng của chúng tôi www.evoenergy.com.au hoặc gọi tổng đài của chúng tôi số 13 23 86

Để tìm hiểu vị trí của tài sản điện của chúng tôi tại cơ sở của bạn, vui lòng gọi vào Dial Before You Dig số 1100.

Các sắp xếp giải quyết cho các yêu cầu của khách hàng và xử lý khiếu nại là gì?

Nếu bạn có thắc mắc hoặc vấn đề chưa được giải quyết, xin vui lòng gọi điện thoại tổng đài của chúng tôi số 13 23 86, để chúng tôi có thể giải quyết vấn đề nhanh nhất có thể. Nếu có thể, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết vấn đề ngay lập tức. Nếu không, chúng tôi sẽ chuyển vấn đề đến nhóm Giải quyết Khách hàng theo Quy trình Xử lý Khiếu nại và Tranh chấp có sẵn trên trang mạng của chúng tôi. Nhân viên Giải quyết Khách hàng sẽ xác nhận trong vòng 2 ngày làm việc và thông báo cho bạn về kết quả khiếu nại trong vòng 20 ngày làm việc.

Nếu bạn không hài lòng với câu trả lời về yêu cầu hoặc khiếu nại ban đầu của mình, bạn có quyền yêu cầu xem xét khiếu nại của mình ở cấp cao hơn của Evoenergy. Nếu bạn vẫn không hài lòng với kết quả, bạn có quyền chuyển khiếu nại đến Tòa án Hành chính và Dân sự tiểu bang ACT (ACAT) số 02 6207 7740.

Kết nối với nguồn điện của bạn

Kết nối với nguồn điện của bạn

Để thiết lập kết nối mới hoặc thay đổi kết nối hiện hữu, bạn phải cung cấp cho chúng tôi thông tin sau.

- **Kết nối mới.** Bạn phải cung cấp cho chúng tôi đơn đăng ký kết nối hoặc thay đổi mạng điện có chỉ định vị trí của bạn và loại kết nối yêu cầu. Tùy thuộc vào kích thước và độ phức tạp của kết nối, bạn có thể phải gửi mặt bằng cơ sở, sơ đồ dòng đơn và tính toán nhu cầu tối đa
- **Thay đổi kết nối hiện có.** Bạn phải cung cấp cho chúng tôi đơn đăng ký kết nối hoặc thay đổi mạng điện

Đối với các đơn đăng ký kết nối mạng cơ bản hoặc yêu cầu kỹ thuật, vui lòng vào trang mạng của chúng tôi **www.evoenergy.com.au**.

Bạn cũng có thể gọi cho Evoenergy số 13 23 86 từ 7g30 sáng đến 5g00 chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu.

Đơn đăng ký hoàn chỉnh về việc kết nối hoặc thay đổi mạng điện có thể được gửi qua email đến

networkservicing@evoenergy.com.au

Ngắt kết nối và kết nối lại nguồn điện của bạn

Trong một số trường hợp, Evoenergy sẽ cần ngắt kết nối và/hoặc kết nối lại nguồn điện hiện có đến cơ sở của bạn.

Ngắt kết nối nguồn điện của bạn

Ưu tiên số một của chúng tôi là sự an toàn của cộng đồng, nhân viên và nhà thầu của chúng tôi. Chúng tôi có thể cần phải ngắt kết nối nguồn điện hiện có của bạn vì những lý do sau:

- Khi bạn hoặc nhà bán lẻ của bạn yêu cầu ngắt kết nối
- Khi xác định rằng cơ sở của bạn vi phạm việc tuân thủ an toàn
- Khi có sự ngắt kết nối khẩn cấp theo lệnh
- Điện đang được sử dụng bất hợp pháp tại cơ sở của bạn hoặc bạn đã can thiệp vào việc cung cấp điện hoặc đồng hồ điện và thiết bị điện liên quan
- Bạn đã không tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng của mình hoặc không thanh toán các khoản lệ phí áp dụng theo hợp đồng đó, và
- Bạn đã không cho chúng tôi quyền tiếp cận an toàn vào cơ sở của bạn

Chúng tôi không được phép ngắt kết nối nguồn điện hiện có của bạn trong trường hợp:

- Cơ sở được đăng ký là có thiết bị (hoặc dụng cụ) duy trì sự sống
- Bạn đã nộp đơn khiếu nại, trực tiếp về lý do ngắt kết nối được đề xuất, với chúng tôi theo quy trình giải quyết tranh chấp và khiếu nại tiêu chuẩn của chúng tôi và khiếu nại vẫn chưa được giải quyết
- Bạn đã khiếu nại, liên quan tiếp đến lý do ngắt kết nối được đề xuất, với ACAT và đơn khiếu nại vẫn chưa được giải quyết
- Ngắt kết nối do nhà bán lẻ yêu cầu trong sự kiện thời tiết khắc nghiệt, và
- Khoảng thời gian ngắt kết nối nằm trong 'khoảng thời gian được bảo vệ':
 - Thứ Hai đến thứ Năm, trước 8g sáng hoặc sau 3g chiều
 - Thứ Sáu, cuối tuần, ngày lễ hoặc ngày trước ngày nghỉ lễ

- Trong khoảng thời gian từ 20 tháng Mười Hai đến 31 tháng Mười Hai (bao gồm cả hai ngày này trong bất kỳ năm nào)

Kết nối lại nguồn cung cấp điện của bạn

Khi lý do ngắt kết nối với cơ sở của bạn đã được giải quyết, chúng tôi sẽ kết nối lại nguồn cung cấp điện của bạn vào cùng ngày mà chúng tôi nhận được yêu cầu trước 2g chiều của ngày làm việc, hoặc nếu không thì vào cuối ngày làm việc tiếp theo, hoặc vào ngày được hai bên thỏa thuận

Sự gián đoạn theo kế hoạch và không theo kế hoạch của việc cung cấp điện cho khu vực của bạn

Đôi khi, sự gián đoạn theo kế hoạch và không theo kế hoạch xảy ra trên cơ sở hạ tầng mạng lưới phân phối điện đến khu vực của bạn và ảnh hưởng đến việc cung cấp điện hiện có đến cơ sở của bạn.

Gián đoạn theo kế hoạch

Đôi khi, chúng tôi sẽ cần tiến hành kế hoạch gián đoạn cung cấp điện cho khu vực của bạn để chúng tôi có thể kiểm tra và/hoặc bảo trì cơ sở hạ tầng mạng lưới phân phối điện của chúng tôi (ví dụ: cắt bỏ cây cối hoặc sửa chữa đường dây dịch vụ trên cao).

Chúng tôi sẽ luôn báo trước cho bạn ít nhất 4 ngày làm việc về việc gián đoạn cung cấp điện dự kiến cho khu vực của bạn, mà ảnh hưởng đến việc cung cấp điện cho cơ sở của bạn, để bạn có thể có kế hoạch dự phòng phù hợp.

Thông báo này sẽ:

- Xác định ngày, giờ và khoảng thời gian gián đoạn dự kiến, và
- Bao gồm số điện thoại hoạt động 24 giờ để trả lời thắc mắc

Gián đoạn không theo kế hoạch

Chất lượng và độ tin cậy của việc cung cấp điện phụ thuộc vào nhiều yếu tố có thể nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi, bao gồm tai nạn, trường hợp khẩn cấp, điều kiện thời tiết, phá hoại, nhu cầu hệ thống, các hạn chế kỹ thuật của hệ thống phân phối và hành vi của người khác, bao gồm cả sự chỉ đạo của cơ quan liên quan.

Những yếu tố này đôi khi có thể dẫn đến sự gián đoạn không theo kế hoạch trong việc cung cấp điện cho khu vực của bạn, ảnh hưởng đến việc cung cấp điện cho cơ sở của bạn. Trong trường hợp gián đoạn không theo kế hoạch hoặc trường hợp khẩn cấp, chúng tôi sẽ:

- Thông tin cho bạn qua điện thoại ngay khi việc thực hiện gián đoạn và ước tính thời gian khi nguồn điện sẽ được khôi phục, và
- Sử dụng các nỗ lực tốt nhất của chúng tôi để khôi phục việc cung cấp điện cho bạn càng sớm càng tốt

Việc cung cấp điện của bạn

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về việc cung cấp điện của mình, có thể liên hệ với chúng tôi trong khoảng thời gian từ 7g30 sáng đến 5g chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu, theo số 13 23 86, hoặc các khoảng thời gian khác theo đường dây khẩn cấp và sự cố 24 giờ của chúng tôi số 13 10 93. Ngoài ra, bạn có thể vào trang mạng của chúng tôi tại **www.evoenergy.com.au**.

Tiêu chuẩn và giảm giá dịch vụ được bảo đảm

Chúng tôi phải tuân thủ các tiêu chuẩn và giảm giá dịch vụ bảo đảm được quy định trong *Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng* của ACT, trừ khi có thỏa thuận khác với bạn.

Các tiêu chuẩn và giảm giá dịch vụ đảm bảo được cung cấp dưới đây. Những thay đổi theo từng thời điểm này và các yêu cầu áp dụng sẽ được công bố trong Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng bởi Ủy ban Quản lý và Cạnh tranh Độc lập tại **www.icrc.act.gov.au**.

Đối tượng của tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn dịch vụ cần thiết	Khoản giảm giá phải trả cho việc không đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ
Thời gian kết nối khách hàng	Chúng tôi sẽ kết nối cho bạn theo ngày được chỉ định, yêu cầu của bạn. Đối với kết nối cùng ngày, chúng tôi phải nhận được yêu cầu từ nhà bán lẻ của bạn trước 2g chiều trong ngày làm việc.	\$60 mỗi ngày (tối đa \$300)
Ngắt kết nối vô lý	Chúng tôi sẽ không ngắt kết nối nguồn cung của bạn do lỗi.	\$100
Trả lời khiếu nại	Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn nhanh nhất có thể. Chúng tôi sẽ xác nhận việc nhận khiếu nại của bạn trong vòng 2 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ trả lời trong vòng 20 ngày làm việc.	\$20
Thông báo gián đoạn theo kế hoạch đối với việc cung cấp điện của bạn (sự kiện đơn)	Nếu cơ sở của bạn sẽ bị ảnh hưởng trực tiếp, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn trước ít nhất bốn (4) ngày làm việc về việc gián đoạn theo kế hoạch đối với việc cung cấp điện trong khu vực của bạn.	\$50
Khôi phục nguồn điện của bạn sau khi bị gián đoạn không theo kế hoạch trong khu vực của bạn	Chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý và có thể thực hiện để khôi phục nguồn điện của bạn trong khoảng thời gian không quá 12 giờ bị gián đoạn không theo kế hoạch.	\$80
Tổng thời gian gián đoạn (tích lũy)	Chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý và có thể thực hiện để giảm thiểu số giờ tích lũy cho tất cả các gián đoạn không theo kế hoạch, ảnh hưởng đến cơ sở của bạn trong một năm tài chính.	\$100 (>20 đến <30 giờ) \$150 (>30 đến <60 giờ) \$300 (>60 giờ)
Tần suất của việc gián đoạn không theo kế hoạch	Chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý và có thể thực hiện để đảm bảo các gián đoạn không theo kế hoạch ảnh hưởng đến cơ sở của bạn không vượt quá chín lần trong năm tài chính.	\$80
Thời gian trả lời thông báo lỗi mạng lưới	Chúng tôi sẽ trả lời thông báo về lỗi, sự cố hoặc mối quan ngại về mạng có thể ảnh hưởng đến sức khỏe cộng đồng hoặc gây tổn hại cho cộng đồng hoặc tài sản trong vòng 6 giờ và 48 giờ trong tất cả các trường hợp khác. Chúng tôi mong muốn giải quyết tại thời điểm có mặt. Nếu không thể, chúng tôi sẽ thông báo thời gian giải quyết cho bạn.	\$60 mỗi ngày (tối đa \$300)

Áp dụng giảm giá

Nếu chúng tôi không đáp ứng được mức dịch vụ được bảo đảm, khoản giảm giá được nêu trong Bộ luật Bảo vệ Người Tiêu dùng của ACT sẽ áp dụng và sẽ tự động áp dụng cho hóa đơn bán lẻ điện của bạn.

Các khoản giảm giá này không được áp dụng nếu việc chúng tôi không đáp ứng tiêu chuẩn dịch vụ bảo đảm là do sự kiện ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi, chẳng hạn như trường hợp khẩn cấp hoặc do hành động của bên thứ ba.

Yêu cầu bồi thường tổn thất hoặc thiệt hại

Nếu bạn gặp phải tổn thất hoặc thiệt hại do các hoạt động kinh doanh của Evoenergy, bạn có thể hội đủ điều kiện để yêu cầu bồi thường. Chúng tôi sẽ cố gắng đáp ứng tất cả các yêu cầu bồi thường một cách nhanh chóng và công bằng.

Evoenergy sẽ thanh toán các yêu cầu bồi thường cho tất cả các chi phí tự trả thực sự phát sinh do hậu quả trực tiếp của sự bất cẩn của chúng tôi. Tất cả các yêu cầu bồi thường được điều tra và đánh giá trên cơ sở từng trường hợp. Evoenergy không thanh toán cho các yêu cầu bồi thường thiệt hại do bên thứ ba hoặc các sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, chẳng hạn như tai nạn, thời tiết, sự phá hoại hoặc can thiệp từ cây cối hoặc động vật.

Bất kỳ khoản bồi hoàn nào được đề xuất sẽ phản ánh chi phí công bằng và hợp lý để sửa chữa thiệt hại.

Bạn có thể gửi yêu cầu qua trang mạng của chúng tôi <https://www.evoenergy.com.au/legal/making-a-claim> hoặc gửi email đến

claims@evoenergy.com.au.





Liên hệ Hữu ích

Access Canberra 13 22 81

Cúp đèn đường

Lỗi nước mưa

Icon Water 02 6248 3111

Lỗi, trường hợp khẩn cấp và yêu cầu chung.

Dial Before you Dig 1100

Yêu cầu chung

13 23 86

Trường hợp khẩn cấp và bị lỗi

13 10 93 – Điện

13 19 09 – Khí đốt tự nhiên

Hỗ trợ ngôn ngữ

如果您需要幫助，請打以下電話號碼。

¿Necesita un intérprete? Llame al número indicado abajo.

هل تحتاج إلى مترجم؟ اتصل بالرقم أدناه.

Trebate li pomoć tumača? Nazovite niže navedeni broj.

Nếu cần sự trợ giúp, xin quý vị gọi số điện thoại dưới đây.

Se avete bisogno di un interprete, chiamate il seguente numero.

Αν χρειάζεστε διερμηνέα, τηλεφωνήστε στον παρακάτω αριθμό.

evoenergy.com.au

Jemena Networks (ACT) Pty Ltd (ABN 24 008 552 663) and Icon Distribution Investments Limited (ABN 83 073 025 224) t/as Evoenergy (ABN 76 670 568 688).