

evoenergy

बिजली नेटवर्क के लिए ग्राहक चार्टर।

जून 2020

इस ग्राहक चार्टर में किसे शामिल किया गया है?

इस Evoenergy ग्राहक चार्टर में वे ग्राहक शामिल हैं, जो Evoenergy के बिजली नेटवर्क से जुड़े हुए हैं। Evoenergy एक बिजली वितरक है जो आपके क्षेत्र में सेवाएँ उपलब्ध कराने वाली बिजली वितरण नेटवर्क आधारिक ढाँचे (यानी सबस्टेशन, खंभे, केबल और तारें) का मालिक है, उसे चलाता है और उसकी देखरेख करता है। Evoenergy ऑस्ट्रेलियाई राजधानी क्षेत्र (ACT) और न्यू साउथ वेल्स (NSW) से सटे हुए क्षेत्रों में रिहाइशी और कारोबारी दोनों तरह के ग्राहकों को बिजली उपलब्ध कराता है।

Evoenergy ग्राहकों को बिजली के बिल नहीं देता, इसलिए अगर आपके पास बिल बनाने से जुड़ा कोई भी सवाल है, तो आपको अपने रिटेलर से बात करनी होगी।

इस चार्टर का उद्देश्य हमारी सेवाओं और जिम्मेदारियों के ग्राहकों के लिए एक मार्गदर्शक बनना है। इसमें आपको निम्नलिखित बातों पर जरूरी जानकारी मिलेगी:

- बिजली वितरक और बिजली रिटेलर की भूमिकाएँ
- एक बिजली वितरक का ग्राहक होने के नाते आपके अधिकार और दायित्व
- आपको हमसे कब संपर्क करना चाहिए और पूछताछ या शिकायत कैसे करें
- आपकी बिजली आपूर्ति के कनेक्शन के लिए इंतज़ाम
- आपकी बिजली आपूर्ति को काटने और दोबारा जोड़ने के लिए इंतज़ाम
- आपके क्षेत्र में बिजली आपूर्ति को नियोजित और अनियोजित तौर पर रोकने के लिए इंतज़ाम, और
- आपकी बिजली आपूर्ति के लिए लागू सेवा मानक और छूट

यह चार्टर उन उचित बिजली कानूनों के बारे में भी बताता है जो एक बिजली वितरक के ग्राहक के तौर पर आपके अधिकारों और दायित्वों को प्रभावित कर सकते हैं, और इनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- राष्ट्रीय ऊर्जा खुदरा कानून अधिनियम 2011 (National Energy Retail Law Act) (NERL)
- राष्ट्रीय ऊर्जा खुदरा नियम (National Energy Retail Rules) (NERR)
- उपयोगिता अधिनियम 2000 (the Utilities Act 2000) (ACT)
- उपभोक्ता संरक्षण कोड (the Consumer Protection Code), और
- निजता और निजी जानकारी संरक्षण अधिनियम 1998 (Privacy and Personal Information Protection Act 1998)

Evoenergy के लिए इस Evoenergy ग्राहक चार्टर को सिर्फ जानकारी देने के उद्देश्यों के लिए तैयार किया गया है और यह कानूनी रूप से बाध्य दस्तावेज़ नहीं है।

आपके बिजली वितरक और आपके बिजली रिटेलर में क्या अंतर है?

आपका वितरक:

- परिसर के लिए बिजली के कनेक्शन का इंतज़ाम करता है और उसे उपलब्ध कराता है
- आपकी बिजली आपूर्ति को काटने और उसे दोबारा जोड़ने का काम करता है
- बिजली वितरण नेटवर्क से जुड़े मुद्दों के लिए आपातक जवाब देता है
- आपूर्ति की गुणवत्ता और विश्वसनीयता बनाए रखने के लिए जिम्मेदार है
- बिजली की आपूर्ति से जुड़े मुद्दों की छानबीन करता है, और
- मीटरों को पढ़ता है और उनकी देखरेख करता है (जहाँ Evoenergy इन मीटरों का मालिक है)

आपका रिटेलर:

- बिजली आपूर्ति को काटने और उसे दोबारा जोड़ने से जुड़े इंतज़ाम कर सकता है
- परिसर में मीटर लगाने की सुविधा का इंतज़ाम कर सकता है
- बिल तैयार करने से जुड़े मुद्दों की छानबीन करता है, और
- आप जितनी बिजली का इस्तेमाल करते हैं उसके आधार पर बिल तैयार करके भेजता है जिसके साथ एक नेटवर्क शुल्क भी शामिल होता है जो आपके परिसर में बिजली की आपूर्ति करने का खर्चा दिखाता है

हमारे ग्राहक

एक Evoenergy ग्राहक होने के नाते आपके क्या अधिकार हैं?

आपका बिजली वितरक होने के नाते हम आपको निम्नलिखित उपलब्ध कराने के लिए बाध्य हैं:

- उचित बिजली कानूनों के अनुसार सुरक्षित और भरोसेमंद बिजली की आपूर्ति करना
- उचित बिजली कानूनों के अनुसार आपके परिसर के कनेक्शन बिंदुओं तक बिजली वितरण नेटवर्क आधारिक ढाँचे की स्थापना और देखरेख करना
- आपको आपके क्षेत्र में नियोजित तौर पर बिजली की आपूर्ति रोके जाने की सूचना देना
- हमारी बिजली-संबंधी संपत्तियों की नियोजित देखरेख के मामले में आपके परिसर में दाखिल होने की हमारी ज़रूरत के बारे में आपको सूचना देना
- अगर हम आपके परिसर का इस्तेमाल करते हैं तो आपके अनुरोध पर आपको आधिकारिक फ़ोटो पहचान पत्र दिखाना
- आपके अनुरोध पर उचित बिजली कानूनों द्वारा तय की गई स्वीकार्य सीमाओं के बाहर आपकी बिजली आपूर्ति की गुणवत्ता में किसी भी तरह के बदलाव करने के

लिए आपको स्पष्टीकरण देना

- रिटेलर के अनुरोध पर और कुछ परिस्थितियों में शुल्क के साथ आपकी मीटर रीडिंग, भार प्रोफाइल और ऊर्जा कारणों के बारे में उस सीमा तक जानकारी देना जहाँ तक यह जानकारी हमें आसानी से उपलब्ध है
- किसी प्रस्तावित नई स्थापना या आपके मौजूदा कनेक्शन में बदलाव के लिए नेटवर्क कनेक्शन के बारे में आपको या आपके इलेक्ट्रीशियन को हमारी ज़रूरतों की उचित जानकारी देना
- हमारे उपकरणों की रक्षा करने के लिए क्या ज़रूरी है इस बारे में सलाह देना
- आपको हमारी शिकायत और विवाद समाधान प्रक्रिया की एक प्रति की पहुँच देना, और
- वचनबद्ध होना कि आप हमें जो भी जानकारी देते हैं उसे गोपनीय माना जाएगा और *निजता अधिनियम 1998 (Privacy Act 1998) (Cth)* के अनुसार संभाला जाएगा

एक Evoenergy ग्राहक होने के नाते आपके क्या दायित्व हैं?

अगर आप हमारे नेटवर्क का इस्तेमाल करते हैं तो एक सुरक्षित बिजली वितरण आधारिक ढाँचे को बरकरार रखने में हमारी मदद करने के लिए ऐसी कई ग्राहक जिम्मेदारियाँ हैं जिनकी जानकारी आपको होनी चाहिए।

यह आपकी जिम्मेदारी है कि आप:

- हमारे और आपके बीच हुए किसी भी समझौते का पालन करें
- सुनिश्चित करें कि आपके लिए कनेक्शन के काम करने वाले ठेकेदार या दूसरे व्यक्ति उचित कानूनों, नियमों और Evoenergy की ज़रूरतों का पालन करते हैं
- सुनिश्चित करें कि बिजली की आपूर्ति के बारे में आपको सूचनाएँ भेजने के लिए हमारे पास आपका सबसे नया पता है

- जैसे ही आपको इनका पता चलता है हमें अपनी बिजली की आपूर्ति से जुड़ी समस्याओं की जानकारी दें
- सुनिश्चित करें कि आपके परिसर में बिजली से जुड़ी स्थापना और बिजली के दूसरे उपकरणों की देखरेख सुरक्षित स्थिति में की जाती है और वे उचित कानूनों और नियमनों का पालन करते हैं
- अपने परिसर में मौजूद हमारी बिजली-संबंधी संपत्तियों (उदा. मीटर, खंभे, ज़मीन के ऊपर और नीचे की सेवाएँ, आदि) को छेड़छाड़ से उचित सुरक्षा दें
- सुनिश्चित करें कि आपके काम या उपकरण दूसरे ग्राहकों के लिए बिजली आपूर्ति की गुणवत्ता और विश्वसनीयता को गलत तरीके से प्रभावित नहीं करते
- सुनिश्चित करें कि आपके काम या उपकरण आपके परिसर में या उनसे सटी हुई जगहों पर मौजूद हमारी बिजली संपत्तियों की प्रामाणिकता को कम नहीं करते
- अपने परिसर में पेड़-पौधों, ढाँचों और वाहनों को ज़मीन के ऊपर और नीचे की सेवाओं से दूर रखेंगे, और
- हमें अपने परिसर में सुरक्षित और बेरोकटोक पहुँच की अनुमति देंगे ताकि हम मीटर पढ़ सकें या हमारी बिजली-संबंधी संपत्तियों (उदा. मीटर, खंभे, ज़मीन के ऊपर और नीचे की सेवाएँ, आदि) की जाँच और देखरेख कर सकें और अगर ज़रूरत पड़े तो आपकी बिजली आपूर्ति को काटकर उसे दोबारा जोड़ सकें

आप निम्नलिखित काम बिलकुल नहीं कर सकते:

- अपने परिसर में हमारी लगाई गई बिजली-संबंधी संपत्तियों से छेड़छाड़ करना या किसी अयोग्य कर्मचारी को अपनी बिजली स्थापना पर काम करने देना
- बिजली को मीटर की अनदेखी करने देना
- किसी दूसरे पते पर आपूर्ति की गई बिजली का इस्तेमाल करना या किसी दूसरे व्यक्ति को बिजली की आपूर्ति करना, और

- किसी खास उद्देश्य प्रशुल्क के तहत आपूर्ति की गई बिजली को किसी दूसरे उद्देश्य के लिए इस्तेमाल करने की अनुमति देना

यदि आप एक ऐसे ग्राहक के रूप में पंजीकृत हैं जिसे जीवन रक्षक उपकरण (या यंत्र) की ज़रूरत है

अगर आपका परिसर बिजली से चलने वाले जीवन रक्षक उपकरण से युक्त के रूप में पंजीकृत है तो हमें आपकी मौजूदा बिजली आपूर्ति को काटने की अनुमति नहीं है।

आपको हमसे सीधे संपर्क करना चाहिए जब:

- आपके परिसर में कोई ऐसा व्यक्ति रहता है जो जीवन रक्षक उपकरण (या यंत्र) पर आश्रित है (सिर्फ तब ही जब आपने अभी तक अपने रिटेलर से संपर्क नहीं किया है)
- जिस व्यक्ति के लिए जीवन रक्षक उपकरण (या यंत्र) की ज़रूरत है वह अब आपके परिसर में नहीं रहता या अब उसे जीवन रक्षक उपकरण की ज़रूरत नहीं है

हमसे संपर्क करना

ग्राहकों को Evoenergy से कब संपर्क करना चाहिए?

आपको हमसे सीधे संपर्क करना चाहिए जब:

- आपके परिसर में कोई ऐसा व्यक्ति रहता है जो जीवन रक्षक उपकरण (या यंत्र) पर आश्रित है (सिर्फ तब ही जब आपने अभी तक अपने रिटेलर से संपर्क नहीं किया है)
- एक व्यक्ति जो इस रूप में पंजीकृत है कि उसे जीवन रक्षक उपकरण (या यंत्र) की ज़रूरत है, वह अब इस परिसर में नहीं रहता और/या आपके परिसर में इस्तेमाल होने वाली बिजली की मात्रा में एक बड़े बदलाव की संभावना है
- हमारे मीटर या हमारी बिजली-संबंधी संपत्तियों की पहुँच को प्रभावित करने वाले बदलाव हुए हैं
- आप अपने किसी मौजूदा परिसर में ऐसे किसी नए विकास या विस्तार या मरम्मत

की योजना बना रहे हैं जिससे हमारी बिजली-संबंधी संपत्तियों के साथ छेड़छाड़ हो सकती है, और

- आप अपने परिसर में तारों या बिजली के उपकरणों को बदलने की इस तरह से योजना बना रहे हैं कि उससे बिजली वितरण नेटवर्क की सुरक्षा में कमी आ सकती है या दूसरे ग्राहकों को आपूर्ति की जाने वाली बिजली की गुणवत्ता प्रभावित हो सकती है

बिजली की आपूर्ति के नए कनेक्शन, सौर PVs के नए कनेक्शन, आपके मौजूदा कनेक्शन में बदलाव, अस्थायी कनेक्शन और हमारी बिजली-संबंधी संपत्तियों के पास निर्माण और मरम्मत से जुड़ी ज़्यादा जानकारी के लिए कृपया हमारी वेबसाइट evoenergy.com.au पर जाएँ या हमारे सामान्य पूछताछ नंबर 13 23 86 पर कॉल करें।

अपने परिसर में हमारी बिजली-संबंधी संपत्तियों की जगह का पता लगाने के लिए कृपया 'खोदने से पहले डायल करें (Dial Before You Dig)' को 1100 पर कॉल करें।

ग्राहकों की पूछताछों और शिकायतों के निपटान के लिए क्या इंतज़ाम है?

अगर आपके पास कोई सवाल या अनसुलझी समस्या है, तो कृपया हमारे सामान्य पूछताछ नंबर 13 23 86 पर कॉल करें ताकि हम जितनी जल्दी हो सके उस समस्या को सुलझा सकें। जहाँ संभव होगा हम समस्या को तुरंत सुलझाने की कोशिश करेंगे। नहीं तो हम अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध हमारी शिकायत और विवाद समाधान प्रक्रिया के अनुसार उस समस्या को हमारी ग्राहक समाधान टीम के पास आगे भेज देंगे। ग्राहक समाधान अधिकारी 2 व्यावसायिक दिनों में पावती देंगे और 20 व्यावसायिक दिनों में आपकी शिकायत का नतीजा उपलब्ध कराएँगे।

अगर आप अपनी शुरुआती पूछताछ या शिकायत से मिले जवाब से खुश नहीं हैं, तो आपके पास Evoenergy में किसी

उच्चतर स्तर पर अपनी शिकायत पर दोबारा गौर कराये जाने का अधिकार है। अगर इसके बाद भी आप नतीजे से खुश नहीं हुए, तो आपके पास अपनी शिकायत को 02 6207 7740 पर ACT नागरिक और प्रशासनिक न्यायाधिकरण (Civil and Administrative Tribunal) (ACAT) के पास भेजने का अधिकार है।

आपकी बिजली आपूर्ति का कनेक्शन

आपकी बिजली आपूर्ति का कनेक्शन

नया कनेक्शन लगवाने या किसी मौजूदा कनेक्शन में बदलाव करने के लिए आपको हमें निम्नलिखित ज़रूर उपलब्ध कराना होगा।

- **नया कनेक्शन।** आपको बिजली नेटवर्क कनेक्शन या बदलाव के लिए हमारे पास एक आवेदन करना होगा जिसमें आपकी जगह और ज़रूरी कनेक्शन कामों के प्रकार के बारे में साफ तौर पर बताया गया है। कनेक्शन के आकार और जटिलता के आधार पर आपको एक साइट योजना, एक लाइन आकृति और अधिकतम माँग गणना प्रस्तुत करने की ज़रूरत पड़ सकती है
- **मौजूदा कनेक्शन में बदलाव।** इसके लिए भी आपको बिजली नेटवर्क कनेक्शन या बदलाव के लिए हमारे पास एक आवेदन करना होगा

बुनियादी नेटवर्क कनेक्शन आवेदनों या तकनीकी पूछताछों के लिए कृपया हमारी वेबसाइट www.evoenergy.com.au पर जाएँ।

आप सोमवार से शुरुवार तक सुबह 7:30 और शाम 5:00 बजे के बीच Evoenergy को 13 23 86 पर कॉल भी कर सकते हैं।

बिजली नेटवर्क कनेक्शन या बदलाव के लिए भरे गए आवेदन को networkservicing@evoenergy.com.au पर ईमेल करें।

आपकी बिजली आपूर्ति को काटना और दोबारा जोड़ना

कभी-कभी Evoenergy को आपके परिसर में मौजूदा बिजली आपूर्ति को काटने और/या दोबारा जोड़ने की ज़रूरत पड़ सकती है।

आपकी बिजली आपूर्ति को काटना

समुदाय, हमारे कर्मचारियों और हमारे ठेकेदारों की सुरक्षा हमारी सबसे पहली प्राथमिकता है। हमें निम्नलिखित कारणों से आपकी मौजूदा बिजली आपूर्ति को काटने की ज़रूरत पड़ सकती है:

- जब आप या आपके रिटेलर ने इसे काटने का अनुरोध किया हो
- जब यह पहचान हो गई है कि आपका परिसर सुरक्षा अनुपालन का उल्लंघन कर रहा है
- जब एक आपातक स्थिति के लिए बिजली काटना ज़रूरी है
- आपके परिसर में बिजली का गैर कानूनी इस्तेमाल हो रहा है या आपने बिजली की आपूर्ति या संबंधित मीटरिंग और बिजली के उपकरणों के साथ छेड़छाड़ की है
- आप अपने समझौते की शर्तों का पालन करने से या उस समझौते के तहत लागू प्रभारों का भुगतान करने से चूक गए हैं, और
- आपने हमें अपने परिसर की सुरक्षित पहुँच नहीं दी है

हमें निम्नलिखित परिस्थितियों में आपकी मौजूदा बिजली आपूर्ति को काटने की अनुमति नहीं है:

- ये परिसर जीवन रक्षक उपकरण (या यंत्र) से युक्त के रूप में पंजीकृत हैं
- आपने हमारे मानक शिकायत और विवाद समाधान प्रक्रिया के तहत हमारे पास एक शिकायत दर्ज की है जो बिजली आपूर्ति को काटने के प्रस्ताव के कारण से सीधा

संबंध रखती है और उस शिकायत को अभी तक दूर नहीं किया गया है

- आपने ACAT के पास एक शिकायत दर्ज की है जो बिजली आपूर्ति को काटने के प्रस्ताव के कारण से सीधा संबंध रखती है और उस शिकायत को अभी तक दूर नहीं किया गया है
- मौसम की घटना के दौरान रिटेलर की तरफ से बिजली की आपूर्ति काटने का अनुरोध किया गया, और
- बिजली की आपूर्ति काटने की अवधि एक 'सुरक्षित अवधि' में आती है:
 - सोमवार से गुरुवार सुबह 8.00 बजे से पहले या शाम 3.00 बजे के बाद
 - शुक्रवार को, सप्ताहांत, सार्वजनिक अवकाश पर या किसी सार्वजनिक अवकाश से एक दिन पहले
 - 20 दिसंबर से 31 दिसंबर की अवधि में (किसी भी साल में दोनों दिनों को शामिल करते हुए)

आपकी बिजली आपूर्ति को दोबारा जोड़ना

आपके परिसर में बिजली आपूर्ति को काटने के कारण के दूर हो जाने के बाद जब हमें किसी व्यावसायिक दिन को दोपहर 2.00 बजे से पहले अनुरोध मिलता है, तो हम उसी दिन आपकी बिजली आपूर्ति को दोबारा जोड़ देंगे नहीं तो उसे अगले व्यावसायिक दिन के खतम होने तक या आपस में सहमत हुई किसी तारीख तक दोबारा जोड़ दिया जाएगा।

आपके क्षेत्र में बिजली आपूर्ति को नियोजित और अनियोजित तौर पर रोकना

कभी-कभी आपके क्षेत्र में बिजली वितरण नेटवर्क आधारीक ढाँचे पर नियोजित और अनियोजित रुकावटें आती हैं और आपके परिसर में मौजूदा बिजली आपूर्ति को प्रभावित करती हैं।

नियोजित तौर पर आपूर्ति रोकना

कभी-कभी हमें आपके क्षेत्र में बिजली आपूर्ति को नियोजित तौर पर रोकने की योजना बनानी पड़ती है ताकि हम अपने बिजली वितरण नेटवर्क आधारीक ढाँचे की जाँच और/या देखरेख कर सकें (उदा. पेड़-पौधे हटाना या ज़मीन के ऊपर सेवा लाइनों की मरम्मत करना)।

हम आपके क्षेत्र में बिजली की आपूर्ति को नियोजित तौर पर रोकने के बारे में आपको हमेशा कम से कम 4 व्यावसायिक दिनों की सूचना देंगे जो आपके परिसर में आपूर्ति को प्रभावित करता है ताकि आप अपने लिए उचित आकस्मिकता योजनाएँ बना सकें।

इस सूचना में:

- आपूर्ति रोकने की अपेक्षित तारीख, समय और अवधि बताई जाएगी, और
- पूछताछों के लिए एक 24 घंटे चालू टेलीफोन नंबर शामिल होगा

अनियोजित तौर पर आपूर्ति रोकना

बिजली की आपूर्ति की गुणवत्ता और विश्वसनीयता ऐसे कई कारणों के अधीन है जो हमारे नियंत्रण के बाहर हैं और इनमें दुर्घटनाएँ, आपातक स्थितियाँ, मौसम-संबंधी परिस्थितियाँ, तोड़फोड़, प्रणाली की माँग, वितरण प्रणाली की तकनीकी हदें और दूसरे व्यक्तियों के काम और उनके वे काम भी शामिल हैं जो वे किसी संबंधित प्राधिकारी के निर्देश पर करते हैं।

इन कारणों से कभी-कभी आपके क्षेत्र में बिजली आपूर्ति अनियोजित तौर पर रुक सकती है जिससे आपके परिसर में आपूर्ति प्रभावित होती है। किसी अनियोजित तौर पर आपूर्ति रुकने या आपातक स्थिति में हम:

- जितनी जल्दी हो सकेगा आपूर्ति रोके जाने के प्रकार के बारे में आपको टेलीफोन से जानकारी देंगे और आपूर्ति फिर से कब चालू होगी इसके बारे में अमुमानित समय बताएंगे, और
- जितनी जल्दी हो सकेगा आपकी बिजली आपूर्ति फिर से चालू करने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेंगे

आपकी बिजली आपूर्ति

अगर आपके पास अपनी बिजली आपूर्ति से जुड़ा कोई सवाल है, तो आप हमें सुबह सोमवार से शुक्रवार 7.30 से शाम 5.00 बजे के बीच 13 23 86 पर संपर्क कर सकते हैं या दूसरी सभी अवधियों के लिए हमारी बिजली बंद होना और आपातक स्थितियाँ लाइन को 13 10 93 पर कॉल कर सकते हैं। या फिर आप हमारी वेबसाइट www.evoenergy.com.au पर जा सकते हैं।

गारंटीशुदा सेवा स्तर और छूट

जब तक आपके साथ किसी और बात पर सहमति न हुई हो, ACT के लिए ग्राहक संरक्षण कोड (Consumer Protection Code) में बताये गए गारंटीशुदा सेवा स्तरों और छूटों का पालन करना हमारे लिए अनिवार्य है।

गारंटीशुदा सेवा स्तरों और छूटों की जानकारी नीचे दी गई है। ये समय-समय पर बदलते रहते हैं और लागू ज़रूरतों को स्वतंत्र प्रतियोगिता और नियामक कमीशन (Independent Competition and Regulatory Commission) द्वारा www.icrc.act.gov.au पर ग्राहक संरक्षण कोड में प्रकाशित किया जाएगा।

मानक का विषय	गारंटीशुदा सेवा स्तर	पूरे न किए गए सेवा स्तरों के लिए देय छूट
ग्राहक कनेक्शन समय	हम आपकी बिजली आपके द्वारा चुनी गई, ज़रूरी तारीख तक जोड़ देंगे। उसी दिन कनेक्शन के लिए हमें व्यावसायिक दिन के दोपहर 2 बजे तक आपके रिटेलर से अनुरोध मिल जाना चाहिए	\$60 प्रतिदिन (अधिकतम \$300)
गलती से बिजली काटना	हम गलती से आपकी आपूर्ति नहीं काटेंगे।	\$100
शिकायतों का जवाब देना	हम जितनी जल्दी हो सके आपकी शिकायत दूर करने की कोशिश करेंगे। हम 2 व्यावसायिक दिनों में आपकी शिकायत मिलने की पावती देंगे। हम 20 व्यावसायिक दिनों में जवाब देंगे।	\$20
आपकी बिजली आपूर्ति को नियोजित तौर पर रोकने की सूचना (एकल घटना)	जहाँ आपके परिसर सीधे प्रभावित होंगे, वहाँ हम आपको आपके क्षेत्र में नियोजित तौर पर बिजली आपूर्ति रोके जाने के कम से कम चार (4) व्यावसायिक दिन पहले सूचना देंगे।	\$50
आपके क्षेत्र में बिजली आपूर्ति को नियोजित तौर पर रोकने के बाद उसे दोबारा चालू करना	हम वे सारे कदम उठाएँगे जो अनियोजित, लगातार बिजली रोकने के 12 घंटे से कम की अवधि में आपकी बिजली आपूर्ति को दोबारा चालू करने के लिए उचित और व्यावहारिक हैं।	\$80
रोके जाने की कुल अवधियाँ (जोड़ा गया)	हम वे सारे कदम उठाएँगे जो एक वित्त वर्ष में आपके परिसरों को प्रभावित करने वाले सभी अनियोजित, लगातार बिजली रोकने के कुल घंटों को न्यूनतम करने के लिए उचित और व्यावहारिक हैं।	\$100 (>20 से <30 घंटे) \$150 (>30 से <60 घंटे) \$300 (>60 घंटे)
अनियोजित बिजली रोके जाने की बारंबारता	हम यह सुनिश्चित करने के लिए वे सारे कदम उठाएँगे कि आपके परिसरों को प्रभावित करने वाली अनियोजित, लगातार बिजली रोके जाने की घटनाओं की गिनती हर वित्त वर्ष में नौ से ज्यादा न हो।	\$80

नेटवर्क में खराबी की सूचना के लिए जवाब देने का समय

हम नेटवर्क की किसी ऐसी खराबी, समस्या या चिंता की सूचना का 6 घंटे में जवाब देंगे जो जन स्वास्थ्य को प्रभावित कर सकती है या जनता या संपत्ति को नुकसान पहुंचा सकती है, और बाकी के सभी मामलों के लिए 48 घंटे में जवाब देंगे।

\$60 प्रतिदिन
(अधिकतम \$300)

हम समस्या उत्पन्न होने के समय ही उसे सुलझाने का लक्ष्य रखते हैं। जहाँ यह संभव नहीं है, वहाँ आपको समाधान के लिए एक समयसीमा बताई जाएगी।

छूट के लिए आवेदन करना

अगर हम किसी गारंटीशुदा सेवा स्तर को पूरा करने से चूक गए, तो ACT के लिए ग्राहक संरक्षण कोड में बताई गई छूट लागू होगी और उसे आपके रिटेल बिजली के बिल पर स्वतः लागू कर दिया जाएगा।

अगर हम किसी ऐसी घटना की वजह से गारंटीशुदा सेवा स्तर को पूरा करने से चूक गए जो हमारे काबू से बाहर हो, जैसे कोई आपातकालीन स्थिति या तीसरे पक्ष की कार्रवाई, तो ये छूट लागू नहीं होंगी।

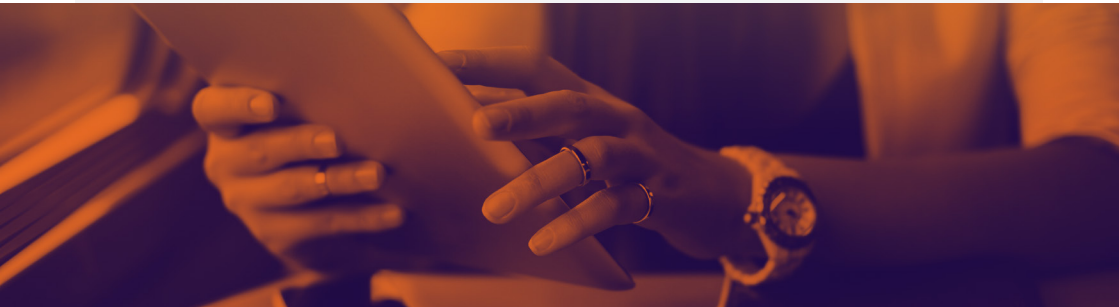
हानि या नुकसान के लिए दावा करना

अगर Evoenergy के व्यावसायिक क्रियाकलापों के कारण आपको हानि या नुकसान हुआ है, तो आप मुआवज़े का दावा करने के लिए योग्य हो सकते हैं। हम जल्दी से और निष्पक्ष तौर पर सभी दावों का जवाब देने की कोशिश करेंगे।

लापरवाही के कारण हुए सभी सच्चे फुटकर खर्चों के लिए किये गए दावों का भुगतान हमारी तरफ से Evoenergy करेगा। सभी दावों की छानबीन की जाएगी और हर मामले को अलग से आंका जाएगा। Evoenergy तृतीय पक्षों या अपने नियंत्रण से बाहर घटनाओं जैसे दुर्घटनाएँ, मौसम, तोड़फोड़ या पेड़-पौधों या जानवरों की तरफ से छेड़छाड़, आदि के लिए किये गए दावों का भुगतान नहीं करता।

दी जाने वाली भरपाई नुकसान के मरम्मत के उचित और वाजिब खर्च के बराबर होगी।

आप हमारी वेबसाइट www.evoenergy.com.au/legal/making-a-claim के जरिये या claims@evoenergy.com.au को ईमेल भेजकर एक दावा प्रस्तुत कर सकते हैं।





उपयोगी संपर्क

एक्सेस कैनबेरा (Access Canberra) 13 22 81

सड़क की लाइटें बंद होना
तूफान के पानी से खराबियाँ

आइकन वॉटर (Icon Water) 02 6248 3111

खराबियाँ, आपतकालीन स्थितियाँ और सामान्य पूछताछ।

खोदने से पहले डायल करें (Dial Before you Dig) 1100

सामान्य पूछताछ

13 23 86

आपातक स्थितियाँ और बिजली बंद होना

13 10 93 – बिजली

13 19 09 – प्राकृतिक गैस

भाषा के लिए मदद

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.

13 14 50

evoenergy.com.au

Jemena Networks (जेमेना नेटवर्क्स) (ACT) Pty Ltd (ABN 24 008 552 663) और Icon Distribution Investments Limited (आइकॉन डिस्ट्रीब्यूशन इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड) (ABN 83 073 025 224) t/as Evoenergy (ABN 76 670 568 688).