

evoenergy

Statuto del cliente per le reti elettriche.

Ottobre 2019

Chi riguarda questo statuto del cliente?

Il presente statuto Evoenergy riguarda i clienti connessi alla rete elettrica di Evoenergy. Evoenergy è il distributore di energia elettrica che possiede, gestisce e mantiene l'infrastruttura della rete di distribuzione elettrica (ovvero sottostazioni, pali, cavi e fili) della vostra zona. Evoenergy fornisce elettricità a clienti sia residenziali che commerciali all'interno del Territorio della Capitale Australiana e in alcune aree immediatamente adiacenti del New South Wales.

Evoenergy non emette bollette dell'elettricità ai clienti, perciò dovrete parlare al vostro fornitore se avete domande a riguardo.

Questo Statuto vuole essere una guida per i nostri servizi e responsabilità ai clienti e qui troverete informazioni importanti su:

- i ruoli del distributore e del fornitore di elettricità
- i vostri diritti e obblighi come cliente del distributore elettrico
- quando dovete contattarci per una richiesta o un reclamo
- le disposizioni per l'allacciamento della fornitura di energia elettrica
- le disposizioni per la disconnessione ed il riacciamento della fornitura elettrica
- le disposizioni per l'interruzione pianificata e non pianificata della fornitura elettrica nella vostra zona e
- gli standard di servizio e le riduzioni applicabili alla vostra fornitura elettrica.

Il presente Statuto fa inoltre riferimento alle leggi pertinenti in materia di energia elettrica che

possono influire sui diritti e gli obblighi del cliente del distributore di elettricità, tra cui:

- *National Energy Retail Law Act 2011 (NERL)*
- National Energy Retail Rules (NERR)
- *Utilities Act 2000 (ACT)*
- Consumer Protection Code, e
- the *Privacy and Personal Information Protection Act 1998*.

Questo Statuto dei clienti Evoenergy per Evoenergy è prodotto a solo scopo informativo e non costituisce documento legalmente vincolante.

Qual è la differenza fra il vostro distributore e il vostro fornitore di elettricità?

Il vostro distributore:

- organizza e fornisce connessione elettrica nei locali
- esegue la disconnessione e il riacciamento della fornitura elettrica
- offre intervento di emergenza per problemi relativi alla rete di distribuzione elettrica
- è responsabile del mantenimento della qualità e dell'affidabilità della fornitura
- si occupa di problemi di fornitura elettrica e
- legge e gestisce i contatori (laddove i contatori sono di proprietà di Evoenergy)

Il vostro fornitore:

- può organizzare la disconnessione e il riacciamento della fornitura elettrica
- può organizzare la presenza di contatori nei locali

- esamina eventuali problemi con le bollette e
- prepara e spedisce le bollette in base alla quantità di elettricità utilizzata, oltre al costo di rete che rappresenta il costo di fornitura di elettricità dei vostri locali.

I nostri clienti

Quali sono i vostri diritti in quanto cliente Evoenergy?

In quanto vostro distributore di elettricità dobbiamo fornire:

- fornitura di energia elettrica sicura e affidabile in conformità con le leggi sull'elettricità pertinenti
- installazione e manutenzione dell'infrastruttura della rete di distribuzione elettrica fino al punto di connessione della vostra sede in conformità con le leggi relative all'elettricità
- avvisi di interruzioni pianificate alla fornitura elettrica nella vostra zona
- avvisi circa la necessità di entrare nei vostri locali in caso di manutenzione pianificata della nostra fornitura elettrica
- identificazione con foto ufficiale su richiesta se accediamo ai vostri locali
- su vostra richiesta, una spiegazione per qualsiasi modifica nella qualità della fornitura di energia elettrica al di fuori dei limiti consentiti dalle leggi sull'elettricità
- a richiesta del rivenditore e soggetta a una tariffa in alcune circostanze, informazioni sulla lettura dei vostri contatori, il caricamento del vostro profilo e i fattori dell'energia, purché queste informazioni ci siano già disponibili
- a voi o al vostro elettricista, informazioni ragionevoli sui nostri requisiti in relazione alla connessione di rete per una nuova installazione proposta o modifica della connessione esistente
- consigli sui requisiti necessari a proteggere la vostra attrezzatura
- accesso a una copia della nostra procedura di risoluzione dei reclami e delle controversie e
- il nostro impegno affinché le informazioni fornite dall'utente vengano trattate come riservate e in conformità con la legge sulla *Privacy Act 1998 (Cth)*.

Quali sono i vostri obblighi come cliente Evoenergy?

Per aiutarci a mantenere un'infrastruttura di rete di distribuzione elettrica sicura, ci sono diverse responsabilità dei clienti di cui dovete essere a conoscenza.

È vostra responsabilità:

- rispettare qualsiasi contratto reciproco
- assicurarsi che gli appaltatori o altre persone che intraprendono lavori di collegamento per voi rispettino la legislazione, i regolamenti e i requisiti di Evoenergy pertinenti
- assicurarsi di disporre di un indirizzo aggiornato per l'invio di comunicazioni sulla fornitura elettrica
- avvisarci di problemi con la fornitura di energia elettrica quando si viene a conoscenza di eventuali problemi
- assicurarsi che l'installazione elettrica e tutte le apparecchiature elettriche all'interno dei locali siano mantenute in condizioni di sicurezza e conformi alle leggi e ai

regolamenti pertinenti

- fornire una protezione ragionevole contro le interferenze con le nostre risorse elettriche (ad es. contatori, pali, servizi aerei e sotterranei, ecc.) situati presso la vostra sede
- assicurarsi che le vostre azioni o apparecchiature non influenzino negativamente sulla qualità e l'affidabilità della fornitura di energia elettrica ad altri clienti
- assicurarsi che le vostre azioni o apparecchiature non compromettano l'integrità delle nostre risorse elettriche se si trovano all'interno o adiacenti ai vostri locali
- tenere tutta la vegetazione, le strutture e i veicoli nei vostri locali ben lontani da sovraccarico e servizi sotterranei e
- consentirci l'accesso sicuro e senza impedimenti ai vostri locali per permettere la lettura del contatore o l'ispezione e la manutenzione delle nostre risorse elettriche (ad es. contatore, pali, servizi aerei e sotterranei, ecc.) e, se necessario, di disconnettere e ricollegare la fornitura elettrica.

Non dovete:

- interferire con le nostre risorse elettriche installate nei vostri locali o lasciare che personale non qualificato operi sulla vostra installazione elettrica
- consentire all'elettricità di bypassare il contatore
- utilizzare l'elettricità fornita a un altro indirizzo o fornire l'elettricità a un'altra persona, e
- consentire che l'elettricità fornita con una tariffa specifica venga utilizzata per un altro scopo.

Se siete un cliente con

apparecchiature di supporto vitale

Non siamo autorizzati a disconnettere la fornitura elettrica esistente se i vostri locali sono registrati come dotati di apparecchiature elettriche di supporto vitale.

Dovete contattarci direttamente quando:

- una persona che vive nei vostri locali si affida alle apparecchiature di supporto vitale (solo se non avete già contattato il vostro fornitore)
- una persona che si affida alle apparecchiature di supporto vitale non risiede più da voi.

Contattateci

Quando si deve contattare Evoenergy?

Dovete contattarci direttamente quando:

- una persona che vive nei vostri locali si affida alle apparecchiature di supporto vitale (solo se non avete già contattato il vostro fornitore)
- una persona che si affida ad apparecchiature di supporto vitale non risiede più da voi
- è probabile che si verifichi un cambiamento sostanziale nella quantità di elettricità utilizzata nei locali
- ci sono cambiamenti che incidono sull'accesso al nostro contatore o qualsiasi altra nostra risorsa elettrica
- state pianificando un nuovo sviluppo o un ampliamento o ristrutturazione di un locale esistente che potrebbe interferire con le nostre risorse elettriche e
- prevedete di modificare le

apparecchiature o i cavi elettrici presso i vostri locali in modo tale da compromettere la sicurezza della rete di distribuzione elettrica o compromettere la qualità della fornitura di energia elettrica ad altri clienti.

Per ulteriori informazioni su nuove connessioni di fornitura di energia elettrica, nuove connessioni di pannelli solari fotovoltaici, modifiche alla connessione esistente, connessioni temporanee e lavori di costruzione e ristrutturazione adiacenti alle nostre risorse elettriche, chiamate la nostra linea di richiesta informazioni generali al numero 13 23 86 o visitate il nostro sito web all'indirizzo evoenergy.com.au.

Per scoprire la posizione delle nostre risorse elettriche nei vostri locali, chiamate Dial Before You Dig al numero 1100.

Quali sono le disposizioni per le richieste dei clienti e la gestione dei reclami?

Se avete una richiesta o un reclamo, chiamate la nostra linea di richiesta informazioni generali al numero 13 23 86 in modo da poter risolvere il problema il più rapidamente possibile. Ove possibile, cercheremo di risolvere immediatamente la vostra richiesta o il vostro reclamo. In caso contrario, vi informeremo dell'esito del reclamo entro 20 giorni lavorativi.

Se non siete soddisfatti della risposta alla vostra richiesta o reclamo iniziale, avete il diritto di inoltrare il vostro reclamo al livello superiore presso Evoenergy. Se non siete ancora soddisfatti del risultato, avete il diritto di presentare il reclamo al Tribunale civile e amministrativo ACT (ACAT) al numero 02 6207 7740.

Connessione della vostra fornitura elettrica

Connessione della vostra fornitura elettrica

Per predisporre una nuova connessione o una modifica a una connessione esistente è necessario fornirci quanto segue.

- **Nuova connessione.** È necessario presentare una domanda di connessione o di modifica alla rete elettrica che specifichi la posizione e il tipo di connessioni necessarie. A seconda delle dimensioni e della complessità della connessione, potrebbe essere necessario inviare un piano del sito, un diagramma a linea singola e il calcolo della domanda massima.
- **Modifica a una connessione esistente.** Dovete comunque fornirci una domanda di connessione o modifica della rete elettrica.

Per informazioni sulla connessione di rete di base o richieste tecniche, chiamate Evoenergy dalle ore 7.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì.

Una copia della nostra procedura per inoltrare una domanda è disponibile al nostro sito web all'indirizzo Evoenergy.com.au.

La domanda completa per la connessione o la modifica della rete elettrica può essere inoltrata via e-mail a networkservicing@evoenergy.com.au

Disconnessione e riconnessione della vostra fornitura elettrica

In alcune occasioni, Evoenergy dovrà disconnettere e / o ricollegare la

fornitura elettrica esistente nei vostri locali.

Disconnessione della vostra fornitura elettrica

La nostra priorità numero uno è la sicurezza della comunità, dei nostri dipendenti e dei nostri appaltatori. Potrebbe essere necessario disconnettere la fornitura elettrica esistente per i seguenti motivi:

- se voi o il vostro fornitore avete richiesto una disconnessione
- se è stato accertato che i vostri locali violano la conformità alla sicurezza
- in caso di emergenza che giustifichi la disconnessione
- l'elettricità viene utilizzata illegalmente nei vostri locali o avete interferito con la fornitura di elettricità o le relative misurazioni e apparecchiature elettriche
- non avete rispettato i termini del contratto o non avete pagato le spese applicabili ai sensi di tale contratto e
- non ci avete concesso un accesso sicuro ai locali.

Non siamo autorizzati a disconnettere la vostra attuale fornitura di energia elettrica nei casi in cui:

- i locali sono registrati come dotati di apparecchi di supporto vitale
- ci avete presentato un reclamo, direttamente correlato al motivo della disconnessione proposta, secondo la nostra procedura standard per i reclami e la risoluzione delle controversie e il reclamo rimane irrisolto
- avete presentato un reclamo, direttamente correlato al motivo della disconnessione proposta, ad

ACAT e il reclamo rimane irrisolto

- la disconnessione è stata richiesta dal fornitore durante un evento meteorologico estremo e
- il periodo della disconnessione rientra nel 'periodo protetto':
 - dal lunedì al giovedì prima delle ore 8.00 o dopo le ore 15.00
 - il venerdì, i fine settimana, i giorni festivi o prima di un giorno festivo
 - nel periodo dal 20 al 31 dicembre (entrambi inclusi in un anno).

Riconnessione della vostra fornitura elettrica

Una volta risolto il motivo di una disconnessione nei vostri locali, riconetteremo la fornitura di energia elettrica il giorno stesso se riceviamo la richiesta entro le ore 14:00 di un giorno lavorativo, altrimenti avverrà entro la fine del giorno lavorativo successivo o entro una data reciprocamente concordata.

Interruzioni pianificate e non pianificate della fornitura elettrica nella vostra zona

Occasionalmente, si verificano interruzioni pianificate e non pianificate sull'infrastruttura della rete di distribuzione elettrica della vostra zona che incidono sulla fornitura elettrica esistente nei vostri locali.

Interruzioni pianificate

A volte programmeremo un'interruzione pianificata della fornitura di energia elettrica nella vostra zona in modo da poter effettuare ispezioni e / o manutenzione della nostra infrastruttura di rete

di distribuzione di elettricità (ad es. rimozione della vegetazione o riparazione di linee sopraelevate).

Vi daremo sempre un preavviso di almeno 4 giorni lavorativi per un'interruzione pianificata della fornitura di energia elettrica nella vostra zona che influisce sulla fornitura ai vostri locali, in modo da poter elaborare piani di emergenza adeguati.

La notifica:

- specificherà la data e l'orario previsto e la durata dell'interruzione e
- includerà un numero telefonico 24 ore su 24 per richieste di informazioni.

Interruzioni non pianificate

La qualità e l'affidabilità della fornitura di energia elettrica sono soggette a una varietà di fattori che possono essere al di fuori del nostro controllo, tra cui incidenti, emergenze, condizioni meteorologiche, atti vandalici, richiesta del sistema, limitazioni tecniche del sistema di distribuzione e atti di altre persone, tra cui sotto la direzione di un'autorità competente.

Questi fattori possono talvolta portare a un'interruzione non pianificata della fornitura di energia elettrica nella propria area che influisce sulla fornitura ai locali. Nel caso di un'interruzione non

pianificata o di un'emergenza:

- renderemo disponibili le informazioni telefonicamente non appena possibile sulla natura dell'interruzione e una stima dell'ora in cui la fornitura verrà ripristinata, e
- faremo del nostro meglio per ripristinare la fornitura di energia elettrica il più rapidamente possibile.

La vostra fornitura elettrica

In caso di domande sulla fornitura di energia elettrica, è possibile contattarci tra le ore 7.30 e le 17.00 dal lunedì al venerdì al numero 13 23 86, oppure per tutti gli altri orari, alla linea guasti ed emergenze attiva 24 ore su 24, al numero 13 10 93. In alternativa, potete visitare il nostro sito web all'indirizzo Evoenergy.com.au.

Standard minimi di servizio e riduzioni

Siamo tenuti a rispettare gli standard minimi di servizio e le riduzioni stabilite dal *Codice di protezione del consumatore* per ACT, se non diversamente concordato con voi.

I nostri standard minimi di servizio e le nostre riduzioni sono elencati qui di seguito.

Oggetto dello standard	Standard di servizio richiesto	Riduzione applicabile per non essere riusciti a soddisfare lo standard
Rispetto del vostro appuntamento	Non saremo in ritardo di più di 30 minuti per il vostro appuntamento, a meno che non vi abbiamo dato preavviso di almeno un'ora del ritardo o un preavviso di 24 ore per annullare l'appuntamento.	Non si applicano riduzioni.

Oggetto dello standard	Standard di servizio richiesto	Riduzione applicabile per non essere riusciti a soddisfare lo standard
Riconnessione della vostra fornitura elettrica	Se avete diritto al riallaccio della vostra attuale fornitura di energia elettrica, la riallacceremo il giorno stesso se riceviamo la richiesta entro le ore 14:00 di un giorno lavorativo, altrimenti entro la fine del giorno lavorativo successivo, o entro una data reciprocamente concordata.	Se non riusciamo a ricollegare la fornitura elettrica entro la data concordata, è possibile richiedere uno sconto di \$ 60 per ogni giorno successivo alla data concordata, fino a un massimo di \$ 300.
Risposta al vostro reclamo	Cercheremo di risolvere il vostro reclamo il più rapidamente possibile. Altrimenti, confermeremo la ricezione del reclamo entro 3 giorni lavorativi e risponderemo formalmente entro 20 giorni lavorativi.	Se non riusciamo a rispondere entro 20 giorni lavorativi, potete richiedere una riduzione di \$ 20
Notifica dell'interruzione pianificata della fornitura di energia elettrica nella vostra zona che influisce sulla fornitura ai vostri locali	Laddove la vostra fornitura di energia elettrica sarà direttamente interessata, vi forniremo almeno quattro giorni lavorativi di preavviso per un'interruzione pianificata della fornitura di energia elettrica nella vostra zona.	Se non riusciamo a rispettare questo standard di servizio, potete richiedere una riduzione di \$ 50.
Ripristino della vostra fornitura elettrica dopo un'interruzione pianificata nella vostra zona	Ripristineremo la fornitura di energia elettrica entro il tempo specificato nell'avviso originale o entro un periodo non superiore a 12 ore.	Se non riusciamo a rispettare questo standard di servizio, potete richiedere una riduzione di \$ 50.
Ripristino della vostra fornitura elettrica dopo un'interruzione non pianificata nella vostra zona	Adotteremo tutte le misure ragionevoli e praticabili per ripristinare la fornitura di energia elettrica entro un periodo non superiore a 12 ore.	Se non riusciamo a rispettare lo standard di servizio, potete richiedere una riduzione di \$ 20.

Fare un reclamo per perdita o danno

Se avete subito perdite o danni a seguito delle attività commerciali di Evoenergy, potreste essere idonei a presentare una richiesta di risarcimento. Cercheremo di rispondere a tutte le richieste tempestivamente ed equamente.

Evoenergy pagherà i reclami per tutte le autentiche spese vive sostenute come conseguenza diretta della negligenza da parte nostra. Tutti i reclami vengono esaminati e valutati caso per caso. Evoenergy non paga

richieste di risarcimento per danni causati da terzi o eventi al di fuori del suo controllo, come incidenti, condizioni meteorologiche, atti vandalici o interferenze da parte di vegetazione o animali.

Qualsiasi rimborso offerto rifletterà il costo equo e ragionevole per riparare il danno.

Inoltrate la richiesta di risarcimento per danni o perdite via e-mail al Dipartimento reclami: claims@evoenergy.com.au.





Informazioni generali

13 23 86

Emergenze e guasti

13 10 93 – Elettricità

13 19 09 – Gas naturale

Assistenza linguistica

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