

evoenergy

Estatuto de servicio al cliente para **redes de energía eléctrica.**

Junio de 2020

¿A quién se aplica este Estatuto de Servicio al Cliente?

Este Estatuto de servicio al cliente de Evoenergy se aplica a aquellos clientes que están conectados a la red de energía eléctrica de Evoenergy. Evoenergy es la distribuidora de energía eléctrica propietaria, operadora y encargada del mantenimiento de la infraestructura de la red de distribución de energía eléctrica (es decir, subestaciones, postes, cables e hilos) que presta servicios en su área. Evoenergy suministra electricidad a clientes residenciales y comerciales dentro del Territorio de la Capital Australiana (ACT) y en algunas zonas adyacentes de Nueva Gales del Sur (NSW).

Dado que Evoenergy no entrega facturas de electricidad a sus clientes, si tiene alguna consulta sobre facturación, deberá consultar a su distribuidora minorista.

El objetivo de este Estatuto es servir como guía a los clientes acerca de nuestros servicios y responsabilidades. Encontrará información importante sobre:

- Las funciones de la distribuidora y de la distribuidora minorista de energía eléctrica
- Sus derechos y obligaciones como cliente de la distribuidora de energía eléctrica
- En qué horarios puede comunicarse con nosotros y cómo formular sus consultas o quejas
- Disposiciones sobre la conexión a la red de energía eléctrica
- Disposiciones sobre la desconexión y la reconexión a la red de energía eléctrica
- Disposiciones sobre interrupción programada y no programada del suministro de energía eléctrica en

su área, y

- Normas del servicio y descuentos aplicables al suministro de energía eléctrica

Este Estatuto también hace referencia a leyes de electricidad aplicables que puedan afectar sus derechos y obligaciones como cliente de la distribuidora de energía eléctrica, entre ellas:

- *Ley Nacional de Distribución Minorista de Energía Eléctrica de 2011 (National Energy Retail Law Act 2011 - NERL)*
- Normas Nacionales sobre Distribución Minorista de Energía Eléctrica (National Energy Retail Rules - NERR)
- *Ley de Servicios Públicos de 2000 (Utilities Act 2000 - ACT)*
- Código de Protección al Consumidor (Consumer Protection Code) y
- *Ley de Confidencialidad y Protección de los Datos Personales de 1988 (Privacy and Personal Information Protection Act 1998)*

Este Estatuto de Servicio al Cliente de Evoenergy solo se entrega con fines informativos y no constituye un documento legalmente vinculante.

¿Cuál es la diferencia entre la distribuidora de energía eléctrica y la distribuidora minorista de energía eléctrica?

La distribuidora:

- Organiza y suministra la conexión de la red eléctrica a propiedades
- Se encarga de la desconexión y reconexión del suministro de energía eléctrica
- Responde en caso de emergencia a problemas relacionados con la red de distribución de energía eléctrica
- Es responsable de mantener la calidad y la confiabilidad del suministro

- Investiga problemas relacionados con el suministro de energía eléctrica, y
- Se encarga de la lectura y el mantenimiento de los medidores (si los medidores son propiedad de Evoenergy)

La distribuidora minorista:

- Puede organizar la desconexión y reconexión del suministro de energía eléctrica
- Puede organizar el suministro de medidores a las propiedades
- Investiga problemas relacionados con la facturación, y
- Emite y despacha facturas en base a la cantidad de energía eléctrica consumida, a lo cual se suma un cargo de red que representa el costo del suministro de energía eléctrica a su propiedad

Nuestros clientes

¿Cuáles son sus derechos como cliente de Evoenergy?

Como distribuidora de energía eléctrica, debemos proporcionarle:

- Suministro de energía eléctrica seguro y confiable, conforme a las leyes de servicio de energía eléctrica aplicables
- Instalación y mantenimiento de la infraestructura de la red de distribución de energía eléctrica hasta el punto de conexión de su propiedad, conforme a las leyes de servicio de energía eléctrica aplicables
- Aviso de interrupciones programadas del suministro de energía eléctrica en su área
- Aviso de nuestra necesidad de ingresar a su propiedad en caso de mantenimiento programado de nuestros recursos de energía eléctrica
- Si usted lo solicita, identificación oficial con foto en caso de que

debamos ingresar a su propiedad

- A pedido suyo, explicación de cualquier variación en la calidad de nuestro suministro de energía eléctrica fuera de los límites permitidos establecidos por las leyes de servicio de energía eléctrica aplicables
- A pedido de la distribuidora minorista, y sujeto al pago de un arancel en algunos casos, información sobre lecturas de su medidor, perfiles de carga y factores de potencia, en la medida que tengamos esta información a nuestra disposición
- A usted o a su electricista, información razonable sobre nuestros requisitos con relación a la conexión a la red de energía eléctrica para una nueva instalación propuesta, o para la modificación de su conexión existente
- Asesoramiento sobre los requisitos a cumplir para proteger sus equipos eléctricos
- Acceso a una copia de nuestro Procedimiento para resolver quejas y disputas (Complaints and Dispute Resolution Procedure), y
- Nuestro compromiso de que la información suministrada por usted será tratada como información confidencial, conforme a la *Ley de Confidencialidad de 1998 (Federal Privacy Act 1998 - Cth)*

¿Cuáles son sus obligaciones como cliente de Evoenergy?

Para ayudarnos a mantener una infraestructura de red de distribución de energía eléctrica segura, hay varias responsabilidades como cliente que debe tener en cuenta cuando usa nuestra red.

Tiene la responsabilidad de:

- Cumplir con el contrato firmado con nosotros
- Asegurar que los contratistas o

demás personas que realicen trabajos de conexión para usted cumplan con las leyes, reglamentaciones y requisitos de Evoenergy aplicables

- Asegurar que contemos con su dirección actualizada para poder enviarle avisos relacionados con el suministro de energía eléctrica
- Avisarnos sobre cualquier problema en el suministro de energía eléctrica, en cuanto tenga conocimiento de dicho problema
- Asegurar que la instalación eléctrica y todos los equipos eléctricos que se encuentren dentro de su propiedad estén mantenidos en condiciones de seguridad adecuadas y que cumplan con las leyes y reglamentaciones aplicables
- Ofrecer protección razonable para evitar interferencias con nuestros recursos de energía eléctrica (por ejemplo: medidor, postes, servicios aéreos y subterráneos, etc.) que se encuentren en su propiedad
- Asegurar que sus acciones o equipos no afecten de manera adversa la calidad ni la confiabilidad del suministro de energía eléctrica a otros clientes
- Asegurar que sus acciones o equipos no pongan en peligro la integridad de nuestros recursos de energía eléctrica si se encuentran ubicados en su propiedad y/o en un lugar adyacente a su propiedad
- Mantener la vegetación, las estructuras y los vehículos que se encuentren en su propiedad a una distancia prudencial de servicios aéreos y subterráneos, y
- Permitir el ingreso seguro y sin restricciones a su propiedad para que podamos realizar la lectura del medidor o inspeccionar y realizar el mantenimiento de nuestros recursos de energía eléctrica (por ejemplo: medidor, postes, servicios aéreos y subterráneos, etc.) y, si

es necesario, para que podamos desconectar y reconectar el suministro de energía eléctrica

No deberá:

- Interferir con nuestros recursos de energía eléctrica instalados en su propiedad ni permitir que personal no calificado trabaje en su instalación eléctrica
- Permitir una conexión eléctrica que evite ser registrada por el medidor
- Usar la energía eléctrica suministrada para otra dirección ni suministrar energía eléctrica a otra persona, y no deberá
- Permitir que la energía eléctrica suministrada mediante el pago de una tarifa para un fin específico sea utilizada para otro fin

Si es cliente registrado como electrodependiente y requiere equipos (o dispositivos) para clientes electrodependientes

No estamos autorizados a desconectarlo del suministro de energía eléctrica existente si su propiedad está inscrita como propiedad con equipos para clientes electrodependientes.

Deberá ponerse en contacto directamente con nosotros si:

- Una persona que vive en su propiedad es electrodependiente y requiere un equipo (o un dispositivo) (solo si anteriormente no se puso en contacto con su distribuidora minorista para informar esto)
- La persona que es electrodependiente y requiere un equipo (o un dispositivo) ha dejado de vivir en la propiedad o ha dejado de ser electrodependiente

Ponerse en contacto con nosotros

¿En qué casos los clientes deberían ponerse en contacto con Evoenergy?

Debería ponerse en contacto directamente con nosotros si:

- Una persona que vive en su propiedad es electrodependiente y requiere un equipo (o un dispositivo) (solo si anteriormente no se puso en contacto con su distribuidora minorista para informar esto)
- Una persona registrada como cliente electrodependiente que requiere un equipo (o un dispositivo) ha dejado de vivir en la propiedad y/o existe la probabilidad de que haya un cambio significativo en la cantidad de energía eléctrica que se consume en su propiedad
- Hay alguna modificación que afecte el acceso a nuestro medidor o a cualquier otro de nuestros recursos de energía eléctrica
- Planifica hacer alguna mejora o ampliación o renovación de una propiedad existente que podría interferir con nuestros recursos de energía eléctrica, y si
- Planifica modificar el cableado o los equipos eléctricos de su propiedad de manera tal que pueda comprometer la seguridad de la red de distribución de energía eléctrica o afectar la calidad del suministro de energía eléctrica a otros clientes

Para obtener más información sobre nuevas conexiones de la red de suministro de energía eléctrica, nuevas conexiones de paneles de energía solar, modificaciones a su conexión existente, conexiones temporarias y obras y renovaciones cerca de nuestros recursos de energía eléctrica, visite nuestro sitio web, en evoenergy.com.au o llame por teléfono a nuestro número de consultas generales, en el 13 23 86.

Para conocer el lugar donde están ubicados nuestros recursos de energía eléctrica en su propiedad, llame al servicio Dial Before You Dig (Consulte por teléfono antes de hacer excavaciones), en el 1100.

¿Cuál es el proceso para las consultas de clientes y la atención de quejas?

Si tiene una consulta o un problema no resuelto, llame por teléfono a nuestro número de consultas generales, en el 13 23 86, para que podamos resolver el problema lo antes posible. Siempre que sea posible, trataremos de resolver su consulta o problema de inmediato. Si no podemos, derivaremos el problema a nuestro equipo de Resoluciones para Clientes, de acuerdo con lo establecido en nuestro Procedimiento de Manejo de Quejas y Conflictos, disponible en nuestro sitio web. El Funcionario de Resoluciones para Clientes acusará recibo dentro de 2 días hábiles y le notificaremos el resultado de su queja dentro de un plazo de 20 días hábiles.

Si no está satisfecho con la respuesta que recibió por su consulta o queja inicial, tiene derecho a que su queja sea revisada por alguien de nivel jerárquico superior en Evoenergy. Si aun así no está satisfecho con el resultado, tiene derecho a presentar la queja ante el Tribunal Civil y Administrativo del Territorio de la Capital Australiana (ACAT), llamando al 02 6207 7740.

Conexión del suministro de la red de energía eléctrica

Conexión del suministro de la red de energía eléctrica

Para realizar una nueva conexión o modificar una conexión existente, deberá presentar lo siguiente:

- **Conexión nueva.** Deberá presentar una solicitud de conexión o de modificación de red de energía eléctrica que especifique su dirección

y el tipo de obras de conexión requeridas. Según la envergadura y la complejidad de la conexión, tal vez deba presentar un plano de proyecto, un esquema unifilar y un cálculo de máxima demanda

- **Modificación de conexión existente.** También deberá presentar una solicitud de conexión o de modificación de red de energía eléctrica

Para presentar solicitudes de conexión básica de red de energía eléctrica o para consultas técnicas, visite nuestro sitio web en www.evoenergy.com.au. También puede llamar a Evoenergy al 13 23 86, de lunes a viernes, de 07:30 a. m. a 05:00 p. m.

Puede enviar una solicitud completa de conexión o modificación de red de energía eléctrica por correo electrónico a networkservicing@evoenergy.com.au

Desconexión y reconexión de su suministro de energía eléctrica

En algunos casos, Evoenergy necesita desconectar y/o reconectar el suministro de energía eléctrica existente en su propiedad.

Desconexión del suministro de energía eléctrica

Nuestra prioridad número uno es la seguridad de la comunidad, de nuestros empleados y de nuestros contratistas. Es posible que necesitemos desconectar el suministro de energía eléctrica existente por los siguientes motivos:

- Si usted o su distribuidora minorista solicitan la desconexión
- Si identificamos que su propiedad ha violado las normas de seguridad
- Si hay alguna emergencia que justifique la desconexión
- Si se usa electricidad en su propiedad de manera ilegal o si ha interferido en el suministro de

energía eléctrica o en el medidor y en los equipos eléctricos relacionados

- Si no cumple con los términos y condiciones de su contrato o si no paga los cargos aplicables en virtud de ese contrato, y
- Si no nos permite el acceso seguro a su propiedad

Nosotros no estamos autorizados a desconectar el suministro de energía eléctrica existente en los siguientes casos:

- Si la propiedad está inscrita como una propiedad que cuenta con equipo (o dispositivo) para electrodependientes
- Si nos presentó una queja directamente relacionada con el motivo propuesto para la desconexión, en virtud de nuestro procedimiento estándar de resolución de quejas y disputas y la queja no ha sido resuelta
- Si presentó una queja directamente relacionada con el motivo propuesto para la desconexión ante el ACAT y la queja no ha sido resuelta
- Si la distribuidora minorista de energía eléctrica solicita la desconexión en caso de fenómenos meteorológicos extremos, y
- Si el período de desconexión corresponde a un "período protegido":
 - De lunes a jueves, antes de las 8:00 a. m. o después de las 3:00 p. m.
 - Los viernes, fines de semana, feriados o vísperas de feriados
 - En el período que va del 20 de diciembre al 31 de diciembre (ambos días incluidos) de cualquier año

Reconexión del suministro de energía eléctrica

Una vez resuelto el motivo de la desconexión de su propiedad, reconectaremos el suministro de energía

eléctrica el mismo día, si recibimos el pedido antes de las 2:00 p.m. de un día hábil. Si el pedido se recibe después de esa hora, reconectaremos el suministro antes del final del día hábil siguiente o en una fecha acordada entre ambas partes.

Interrupciones programadas y no programadas de suministro de energía eléctrica en su área

A veces, se producen interrupciones programadas y no programadas en la infraestructura de la red de distribución de energía eléctrica en su área, que afectan el suministro de energía eléctrica existente en su propiedad.

Interrupciones programadas

A veces, debemos planificar una interrupción programada del suministro de energía eléctrica en su área para poder realizar inspecciones y/o tareas de mantenimiento de nuestra infraestructura de la red de suministro de energía eléctrica (por ejemplo: podar vegetación o reparar cables de servicio aéreos).

Siempre le enviaremos un aviso como mínimo 4 días hábiles antes de la interrupción programada del suministro de energía eléctrica a su área que afecte el suministro a su propiedad, para que pueda implementar un plan de contingencia apropiado.

Esta notificación:

- Especificará la fecha, la hora y la duración de la interrupción prevista, e
- Incluirá un número de teléfono para consultas disponible las 24 horas

Interrupciones no programadas

La calidad y la confiabilidad del suministro de energía eléctrica dependen de varios factores que pueden escapar a nuestro control y que incluyen accidentes, emergencias, condiciones meteorológicas, vandalismo, demanda del sistema, limitaciones técnicas del sistema de distribución y actos de

terceros, incluso por orden de una autoridad competente.

A veces, estos factores pueden llevar a una interrupción no programada del suministro de energía eléctrica en su área que afecte el suministro en su propiedad. En caso de una interrupción no programada o en caso de emergencia, nosotros:

- Le informaremos por teléfono lo antes posible la naturaleza de la interrupción y le daremos una estimación de la hora en la que se restablecerá el suministro, y
- Haremos todo lo posible por restablecer el suministro de energía eléctrica lo antes posible

El suministro de energía eléctrica

Si tiene alguna pregunta sobre el suministro de energía eléctrica, puede ponerse en contacto con nosotros. Llame al 13 23 86, de lunes a viernes, de 07:30 a. m. a 05:00 p. m. O, en cualquier otro día y horario, puede llamar a nuestra línea de fallas y emergencias disponible las 24 horas, en el 13 10 93. También puede visitar nuestro sitio web, en www.evoenergy.com.au.

Niveles de servicio y descuentos garantizados

Debemos cumplir con los niveles de servicio descuentos garantizados establecidos en el Código de Protección al Consumidor (Consumer Protection Code) del ACT, salvo que hayamos llegado a otro acuerdo con usted.

A continuación, detallamos los niveles de servicio y los descuentos aplicables garantizados. Estos niveles y descuentos cambian periódicamente y los requisitos aplicables se publicarán en el Código de Protección al Consumidor (Consumer Protection Code) por la Comisión Independiente de Competencia y Regulación (Independent Competition and Regulatory Commission) en www.icrc.act.gov.au

Tema del estándar	Nivel de servicio garantizado	Descuentos aplicables por niveles de servicio no cumplido
Horarios de conexión de clientes	Lo conectaremos en su fecha prevista requerida. Para obtener la conexión el mismo día, su distribuidora minorista deberá recibir su solicitud antes de las 2:00 p.m. en cualquier día hábil	\$60 por día (máximo \$300)
Desconexión por error	No lo desconectaremos de la red por error.	\$100
Respuesta a quejas	Trataremos de resolver su queja lo antes posible. Acusaremos recibo de su queja dentro de los 2 días hábiles Le responderemos formalmente dentro de un plazo de 20 días hábiles.	\$20
Notificación de una interrupción programada del suministro de energía eléctrica (única vez)	En caso de que el suministro de energía eléctrica de su propiedad se vea afectado directamente, le notificaremos por lo menos cuatro (4) días hábiles antes de cualquier interrupción programada del suministro de energía eléctrica en su área.	\$50
Restablecimiento del suministro de energía eléctrica después de una interrupción programada en su área	Tomaremos todas las medidas razonables y posibles para restablecer su suministro de energía eléctrica dentro de un plazo que no supere las 12 horas desde la interrupción prolongada no programada.	\$80
Duración total de las interrupciones (acumulada)	Tomaremos todas las medidas razonables y posibles para minimizar las horas acumuladas de total de interrupciones prolongadas no programadas que afecten su propiedad en un año fiscal.	\$100 (>20 a <30 horas) \$150 (>30 a <60 horas) \$300 (>60 horas)
Frecuencia de interrupciones no programadas	Tomaremos todas las medidas razonables y posibles para asegurar que no haya más de nueve interrupciones prolongadas no programadas que afecten su propiedad por año fiscal.	\$80

Tema del estándar	Nivel de servicio garantizado	Descuentos aplicables por niveles de servicio no cumplido
Frecuencia de interrupciones no programadas	<p>Responderemos a avisos de falla, problema o preocupación relacionados con la red que puedan afectar la salud pública o dañar al público o a la propiedad dentro de las 6 horas y, en todos los demás casos, dentro de las 48 horas.</p> <p>Nuestro objetivo es resolver los problemas en el momento. Cuando esto no sea posible, le informaremos un plazo para la resolución.</p>	<p>\$60 por día (máximo \$300)</p>

Aplicación de descuentos

Si no cumplimos un nivel de servicio garantizado, se aplicará el descuento establecido en el Código de Protección al Consumidor (Consumer Protection Code) del ACT, que se imputará automáticamente en su factura de electricidad minorista.

Estos descuentos no se aplican si nuestra falta de cumplimiento de un nivel de servicio garantizado se debe a un hecho fuera de nuestro control, como una emergencia o una acción de un tercero.

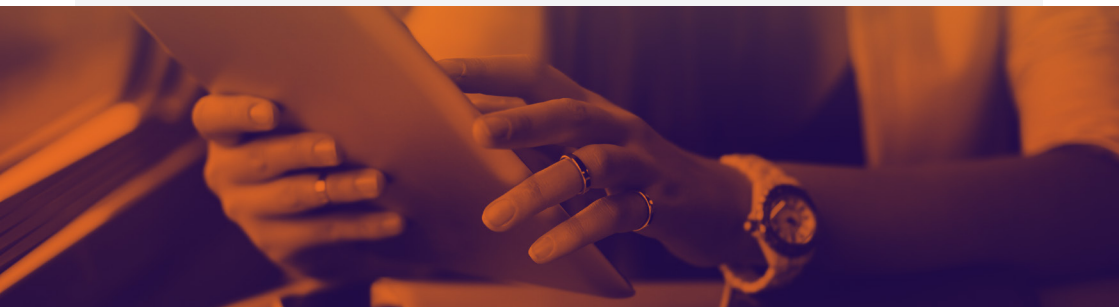
Presentación de reclamos por pérdida o daños

Si sufrió pérdida o daños como resultado de la actividad comercial de Evoenergy, puede presentar un reclamo para recibir una indemnización. Trataremos de responder todos los reclamos de manera rápida y justa.

Evoenergy pagará los reclamos por gastos menores genuinos en los que se haya incurrido como consecuencia directa de nuestra negligencia. Investigamos y evaluamos todos los reclamos individualmente. Evoenergy no paga reclamos de daños causados por terceros ni por eventos que escapen a su control, como accidentes, fenómenos meteorológicos, vandalismo o interferencia de vegetación o animales.

El reembolso ofrecido reflejará el costo justo y razonable requerido para reparar los daños.

Puede presentar un reclamo a través de nuestro sitio web en www.evoenergy.com.au/legal/making-a-claim o por correo electrónico a claims@evoenergy.com.au.





Contactos útiles

Access Canberra 13 22 81

Cortes de luz en la vía pública

Fallas por aguas pluviales

Icon Water 02 6248 3111

Fallas, emergencias y consultas generales.

Dial Before you Dig (Llame antes de cavar) 1100

Consultas generales

13 23 86

Emergencias y fallas

13 10 93 – Electricidad

13 19 09 – Gas natural

Ayuda en otros idiomas

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 pomoč tumača? Nazovite nižje 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 (ACT) Pty Ltd (ABN 24 008 552 663) e Icon Distribution Investments Limited (ABN 83 073 025 224) nombre comercial Evoenergy (ABN 76 670 568 688).