

迄今為止，你無法選擇向誰購買電力或煤氣。

現在，你可以作出選擇了。

你可以自由選擇誰為你供應電力或煤氣，並選擇最好的價格和服務。

從2002年1月1日起，新州的所有電力和煤氣顧客都可自由選擇向誰購買能源。為了便於你考慮所提供的選擇以及最適合你的服務項目，以下是一些最常見的問題和回答。

請閱讀此小冊子。

如果你還有甚麼問題，或者需要更詳盡的信息，請查訪網站[www.nsw.gov.au](http://www.nsw.gov.au)或在星期一至星期五上午8.30至晚上7.30，星期六上午8.30至下午12.30致電1300 136 888。

你可有三種選擇：

#### 第一種選擇

可以仍為你現有能源公司的顧客，繼續支付獨立管制規定的價格。你不需作出任何變動。如果你不採取任何行動，為你提供的能源服務將一如既往。

#### 第二種選擇

可向你的現有能源公司詢問挽留你為其顧客，他們可提供甚麼具有競爭力的價格和服務。

#### 第三種選擇

可以在持執照的能源公司中貨比數家，從而獲得更有吸引力的價格和服務。

你無論是否作出變動，都將繼續像以前一樣獲得電力和煤氣的供應。

常見問題如下：

問題："為何讓我選擇？"

回答：到目前為止，一直都由當地公司為你家或你的小型企業供應電力和煤氣。

供應價格由獨立定價和管制特別法庭(IPART)規定。

這樣做也不錯，但是顧客們沒有甚麼選擇。

由於沒有選擇，其他一些供應商就無法向你提供更好的價格和服務。

問題："現在情況如何？"

回答：電力公司和煤氣公司終於可以為爭取顧客而展開競爭。

這就是說，你現在可以貨比數家，自由選擇電力公司和煤氣公司。

許多大型企業已經充分利用具有競爭力的價格和服務，選擇自己的電力公司和煤氣公司。現在，居家和小型企業也能夠作出選擇了。

問題："我必須轉換電力公司和煤氣公司嗎？"

回答：不是。你如果滿意現在的電力公司或煤氣公司，可以繼續作為他們的顧客。

你如果不想轉換電力公司或煤氣公司，就不用採取任何行動。你將繼續以規定的價格獲得電力和煤氣供應，就像現在一樣。

問題："我可以等一段時間再作決定嗎？"

回答：可以。你有權作出選擇，而且沒有任何非要你作出決定的期限或壓力。如果你想保持現狀不動，機會總是存在，你可在以後任何時候轉換電力公司和煤氣公司。

問題："這是不是電力和煤氣行業的私有化？"

回答：不是。在維州和南澳州，電力零售供應商已經出售給私人公司。然而新州不是這樣。新州的四家電力公司仍為政府擁有。

但是，新州的煤氣行業幾乎完全為私有，100多年前自從煤氣行業開始形成時即已如此。

競爭意味著私營公司現在可以與政府公司競爭出售電力。但是，將電力輸送到你家或企業的所有電線杆和電線仍為政府所有。

同樣，在煤氣行業，新的競爭者將可進入新州市場，與現有的供應商展開競爭。

問題： "我有哪些選擇？"

回答： 你有三種選擇：

- 仍為你現有能源公司的顧客，按照管制規定的條款與條件並支付獨立管制規定的價格。
- 仍為你現有能源公司的顧客，但與公司談判，簽訂新的供應合同。
- 轉到你自已選擇的新的能源公司，與公司談判，簽訂新的供應合同。

問題： "然後怎麼樣？"

回答： 如果你仍為你現有能源公司的顧客且不想與能源公司談判簽訂新的供應合同，公司將按照標準合同的條款與條件為你提供能源。如果是這樣，你不需要採取任何行動或簽署任何文件。

- 如果你轉到新的公司，或者與現有的供應商簽訂新的合同，你將根據談判訂立的新合同之條款與條件獲得能源。
- 所有新合同仍包括用於保護你的一些主要條款與條件。
- 你如果不想簽訂新的合同，將始終可使用標準能源公司的統一合同獲得能源。

問題： "如果我不採取任何行動將會怎麼樣？"

回答： 這樣將不會有任何變動。你將繼續作為你現有零售供應商的顧客，按照現有的安排得到能源供應。你將繼續根據標準條款與條件使用煤氣和電力，並支付由獨立定價和管制特別法庭(IPART)規定的價格。

問題： "如果我決定轉到新的公司或簽訂新的合同又怎麼樣？如果我想轉回來，會不會很難？"

回答： 一點也不難。事實上，轉回來非常容易。你有權轉回來，只要與你所在地區的 "標準" 零售公司聯繫好即可轉回標準條款與條件和規定的價格。

如果你簽訂了新合同，簽名後你將有十天的時間考慮自己的決定。在這冷靜期內，你可以改變決定而不需要付任何費用。

有些通過談判訂立的合同規定，如果在合同期滿之前終止合同即需支付費用，而且還可能支付重新接通費。這類費用將在向你提供的任何新合同中寫明。

## 價格、合同和開賬單

問題： "如果我轉換零售商，電力和煤氣是否會便宜一些？"

回答： 一家公司如果要爭取你成為他們的顧客，就必須給你更好的價格和服務。如果他們提供的服務不好，你可以轉到其他公司。你有權作出選擇。

你如果不想貨比數家，可仍為你的現有能源公司的顧客，價格繼續由定價和管制特別法庭(IPART)規定。

問題： "有哪些種類的合同？"

回答： 有兩種基本的合同 - "標準合同" 和 "談判合同"。

標準合同 - 這些合同由你現有的當地供應商提供，合同含有保護你的權利的條款與條件 - 他們還讓你享用規定的價格。

你可向你目前的電力或煤氣公司免費索取標準合同文本。

談判合同 - 競爭意味著你可以與新州持有執照的任何電力和煤氣公司進行談判。

你可以就價格、合同期限、付款期限及供應商提供的其他產品或服務進行談判。或者，你可以從所提供的產品和服務套餐中選擇一種。

問題： "我必須談判嗎？"

回答： 不。如果你不想，就不必進行談判。

為了保護你，有一些基本的合同條件零售供應商必須包括在談判合同中。這些保護性條款不得從合同中刪除。

問題： "如果我搬家該怎麼辦？"

回答： 如果某公司按照標準合同為你供應能源，終止合同不會有任何費用。如果某公司按照談判合同為你供應能源，就得執行你在合同中達成的協議和條件，其中可能允許合同轉到你的新地址。

- 如果你希望終止服務，就必須通知你的零售供應商。
- 為了避免你在搬家後還要繼續支付原來住處的煤氣費或電費，就必須在搬遷前三天通知你的零售供應商。

問題： "賬單上列有甚麼內容？怎樣付賬單？"

回答： 賬單上必須分別列出你所使用的電費和煤氣費。如果你是使用標準合同的顧客，就像以往一樣支付賬單，比如用現金、支票付賬單，或者通過電話、因特網用信用卡付賬單，或者通過郵寄支付賬單。

如果你選擇談判合同，你可就最適合你的支付方式進行談判。

問題： "如果我無能力付賬單將會怎麼樣？"

回答： 首先，你應當向你的零售供應商解釋你的處境。

標準零售供應商必須向使用標準合同的居民顧客提供付款計劃。

你還可與慈善機構聯繫。當你遇到困難時，許多機構將會提供資助，幫助你支付賬單。

但是，如果不付賬單，你的電力或煤氣供應可能會被切斷。切斷供應前你將會收到通知。

### 貨比數家，選擇新的供應商

問題： "誰能夠向我出售能源？"

回答： 僅新州政府許可的公司才能出售電力和煤氣。

持執照的或獲特准的電力或煤氣零售商可以向新州的任何一個顧客供應能源。

問題： "這些公司中有其他州的或私營公司嗎？"

回答： 有。其他州的有些電力或煤氣供應公司也持有在新州出售電力或煤氣的執照。可以在新州供應電力或煤氣的公司中既有政府擁有的公司，也有私營公司。

問題： "零售供應商有門市部嗎？"

回答： 可能有，你應當問他們。競爭的一個好處是，如果你願意面對面地與供應商打交道，就可以選擇有這種服務的供應商。然而，政府並不要求零售供應商設立門市部。

問題： "我怎樣確保能源公司獲得了必要的批准？"

回答： 能源零售公司必須持有新州政府發放的執照。你可以向獨立定價和管制特別法庭(IPART)查詢你所交涉的公司是否持有新州的執照。

問題： "如果我的零售供應商破產了該怎麼辦？"

回答： 你的電力和煤氣不會被切斷，並將自動轉到你所在地區的標準供應商。

問題： "我怎樣轉到新的公司？"

回答： 只需打電話給你選定的公司，向他們提供你目前電力或煤氣賬單上的詳情。

他們要了解你的全國電表識別號碼(National Metering Identifier)或煤氣輸送點識別號碼(Delivery Point Identifier)，你的賬單上清楚地示明這些號碼。

你還需要提供轉移賬戶的書面同意。辦妥這些後，新的公司即可為你安排一切。

### 優惠和減免

問題： "養老金領取者的減免會有甚麼影響？"

回答： 政府將繼續實施養老金領取者的減免和其他優惠。無論選擇哪家公司，養老金領取者都可獲得這些減免。對許多顧客來說，政府減免將從2002年1月1日起有所增加。

### 電表和煤氣表

問題： "我必須更換電表或煤氣表嗎？"

回答： 不必。但是，如果你想轉到新的公司，他們向你提供的服務中可能包括更換你目前的電表或煤氣表。

問題： "零售供應商怎麼知道我用了多少度電或煤氣？"

回答： 你的零售供應商將負責安排抄表。

問題： "如果我轉用零售供應商，是否需要新的電表或煤氣表或重新接通？"

回答： 不必。如果你轉換了零售供應商，原來的電線、煤氣管和電表或煤氣表仍可使用。

### 安全和供應標準

問題： "電力和煤氣會像以前一樣安全可靠嗎？"

回答： 是的。採用競爭並不影響安全或電力和煤氣的輸送。

對於電力和煤氣的供應，新州政府有嚴格的安全要求。

問題： "遇到供應問題時我應當與誰聯繫？"

回答： 撥打電費或煤氣費賬單上示出的故障電話。

## 投訴

問題： "我想要投訴或認為自己受到不公平對待時該怎麼辦？"

回答： 首先與你的零售供應商聯繫。他們必須設有處理投訴和解決爭執的程序。

如果你仍然不滿意，可與新州能源及供水冤情大使(EWON)聯繫，他們將努力解決你的投訴。向能源及供水冤情大使投訴不需任何費用。

## 你可以聯繫

能源及供水冤情大使(EWON)：

電話：(02) 8218 5200

新州境內但悉尼市區以外：

免費電話：1800 246 545

免費傳真：1800 812 291

還想知道更多的情況嗎？

請致電下列任何一家公司：

## 電力

ACTEWAGL RETAIL	<a href="http://www.actewagl.com.au">www.actewagl.com.au</a>	131493
AGL ELECTRICITY LTD	<a href="http://www.agl.com.au">www.agl.com.au</a>	1300 650 245
AUSTRALIAN INLAND ENERGY AND WATER	<a href="http://www.aienergy.com.au">www.aienergy.com.au</a>	1300 650 477
COUNTRY ENERGY	<a href="http://www.countryenergy.com.au">www.countryenergy.com.au</a>	13 23 56
ENERGYAUSTRALIA	<a href="http://www.energy.com.au">www.energy.com.au</a>	131503
INTEGRAL ENERGY	<a href="http://www.integral.com.au">www.integral.com.au</a>	1300 76 76 08
PULSE ENERGY PTY LTD	<a href="http://www.pulsenet.com.au">www.pulsenet.com.au</a>	133000

## 煤氣

ACTEWAGL RETAIL	<a href="http://www.actewagl.com.au">www.actewagl.com.au</a>	131 886
AGL RETAIL ENERGY LTD	<a href="http://www.agl.com.au">www.agl.com.au</a>	1300 650 245
COUNTRY ENERGY	<a href="http://www.countryenergy.com.au">www.countryenergy.com.au</a>	13 23 56
ENERGYAUSTRALIA	<a href="http://www.energy.com.au">www.energy.com.au</a>	13 15 03
INTEGRAL ENERGY	<a href="http://www.integral.com.au">www.integral.com.au</a>	(02) 4423 8660 alt. 131 081

欲知詳情，請查訪網站 [www.nsw.gov.au](http://www.nsw.gov.au)

或致電 1300 136 888 - 星期一至星期五上午8.30 - 晚上7.30，星期六上午8.30 - 下午12.30