

Do sada niste mogli birati od koga ćete kupovati svoju električnu energiju i plin.

A od sada, međutim, sami možete izabrati.

Slobodno možete izabrati tko će vas snabdijevati električnom energijom i plinom, i to tako da izaberete najbolju ponudu.

Od 1. siječnja 2002. svi potrošači električne energije i plina u NSW-u mogu sami izabrati od koga će kupovati energiju.

Kako bismo vam pomogli pri izboru u raspoloživoj ponudi i osigurali da izaberete ono što je za vas najbolje, ovdje vam donosimo najčešće postavljena pitanja i odgovore na njih.

Zato vas molimo da pažljivo pročitate ovu brošuru.

Ako pronađete dijelove koji vam nisu potpuno jasni, ili trebate više informacija, posjetite www.nsw.gov.au ili nazovite 1300 136 888 - od ponedjeljka do petka, od 8.30 do 19.30, a subotom od 8.30 do 12.30 sati.

Evo tri mogućnosti koje se nude:

Prva mogućnost:

Možete ostati vezani uz kompaniju koja vam trenutno vrši dostavu i plaćati nezavisno regulirane cijene. Ne morate ništa mijenjati. Ako uopće ne reagirate, nastavit će se postojeće usluge bez ikakvih promjena.

Druga mogućnost:

Možete svog dobavljača energije pitati za moguće bolje uvjete koje vam eventualno mogu ponuditi, kako biste i dalje ostali njihova mušterija.

Treća mogućnost:

Možete vidjeti što se sve nudi kod drugih ovlaštenih energetske kompanija.

Postoji mogućnost da će vam neka druga kompanija osigurati privlačniju ponudu.

Bilo da odlučite promijeniti dobavljača, ili ostati s istim, vaše snabdijevanje električnom energijom i plinom nastavit će se kao i do sada.

Najčešće postavljena pitanja:

P: Zašto mi se nudi izbor?

O: Do sada je električnu energiju i plin vašem domaćinstvu ili malom poslodanstvu osiguravala lokalna kompanija.

Energiju ste dobivali po cijenama koje je regulirala Nezavisno povjerenstvo (Independent Pricing and Regulatory Tribunal - IPART).

To jest bilo učinkovito, ali potrošači nisu imali izbora.

A zbog toga što nije bilo izbora, drugi vam dobavljači nisu mogli osigurati bolju ponudu.

P: A što se događa sada?

O: Po prvi put, kompanijama koje osiguravaju električnu energiju i plin omogućeno je da se natječu za mogućnost da postanu vaši dobavljači.

To znači da ste se vi našli u prilici da po vlastitoj želji izaberete koji će vam dovođač osiguravati električnu energiju ili plin.

Velika poslodavstva već su iskoristila mogućnosti tržišnog natjecanja na polju električne energije i plina. Sad je red da isto učine domaćinstva i mala poslodavstva.

P: Moram li nešto promijeniti?

O: Ne. Ako ste zadovoljni s tvrtkom koja vam trenutno osigurava električnu energiju ili plin, možete ostati s njima.

Ako želite ostati vezani uz istu kompaniju, ne morate učiniti ništa. I dalje ćete dobivati električnu energiju i plin prema reguliranim cijenama, baš kao što je to bio slučaj do sada.

P: Mogu li pričekati i vidjeti što se događa, prije no što donesem odluku?
O: Svakako. Izbor je vaš. Nema roka do kojega morate donijeti odluku, nema ni pritiska. Ako ništa ne promijenite sada, ostaje vam mogućnost da to učinite kasnije.

P: Je li riječ o privatizaciji električne i plinske industrije?

O: Ne. U Victoriji i Južnoj Australiji snabdijevanje električnom energijom prodano je privatnim poduzetnicima. Ali u NSW-u to nije slučaj. Četiri tvrtke koje vrše snabdijevanje električnom energijom u NSW-u ostaju u vlasništvu Vlade.

S druge pak strane, snabdijevanje plinom u NSW-u gotovo potpuno je u privatnim rukama i bilo je privatno od samog početka industrije, što seže u razdoblje prije više od 100 godina.

Konkurencija u ovom slučaju znači da privatne kompanije mogu stupiti u tržišnu utakmicu s državnim kompanijama na području prodaje električne energije. Istodobno, svi vodovi i dalekovodi preko kojih se električna energija dovodi u vaš dom, ostaju u vlasništvu države.

Isto tako, u industriji snabdijevanja plinom, novi dobavljači također će moći ući na tržište NSW-a i natjecati se s postojećima.

P: Koje su moje mogućnosti?

O: Na raspolaganju su vam tri mogućnosti:

- Možete ostati s kompanijom na osnovi reguliranih uvjeta poslovanja i nezavisno reguliranih cijena.
- Možete ostati s kompanijom s kojom trenutno poslujete, ali dogovoriti povoljnije uvjete putem novog Ugovora o dobavljanju.
- Možete se prebaciti kod druge energetske kompanije i s njom dogovoriti novi Ugovor o dobavljanju.

P: I što se tada događa?

O: Ako ostanete s postojećom kompanijom i ne dogovorite novi ugovor s njima, snabdijevanje energijom vršit će se pod uvjetima Standardnog ugovora. Ne morate učiniti ništa, niti potpisati bilo što.

- Ako promijenite kompaniju ili sklopite novi ugovor s vašim trenutnim dobavljačem, energija će vam biti osiguravana na temelju novog dogovorenog ugovora.
- Novi ugovori su još uvijek osigurani dogovorenim uvjetima poslovanja koji su dogovoreni u smislu da vas zaštite.
- Ako ne želite novi ugovor, još uvijek postoji standardna kompanija i ugovori koji su na raspolaganju svima.

P: Što se događa ako ne poduzmem ništa?

O: Ništa se niti ne mijenja. Ostat ćete s postojećim osiguravateljem servisa i pod postojećim uvjetima snabdijevanja.

I dalje ćete dobivati plin i električnu energiju pod standardnim uvjetima i plaćati cijenu koju regulira Nezavisno povjerenstvo (Independent Pricing and Regulatory Tribunal - IPART).

P: Što ako odlučim prijeći novoj kompaniji ili sklopiti novi ugovor? Koliko će se teško biti vratiti natrag, ako tako kasnije odlučim?

O: To uopće neće biti teško. Ustvari, bit će vrlo jednostavno. Imate se pravo vratiti natrag i to tako da kontaktirate 'standardnu' kompaniju u vašoj četvrti, odnosno možete se vratiti se na standardne uvjete i regulirane cijene.

Ako ste potpisali novi ugovor, imate deset dana da razmislite o tome nakon potpisivanja.

Tijekom tog razdoblja u kojemu su dopuštene promjene, možete odustati od potpisivanja bez bilo kakvih penala ili kazni.

Neki dogovoreni ugovori mogu od vas tražiti plaćanje pristojbi ili pristojbu za poništavanje ugovora prije isteka roka za razmišljanje (cooling-of period), a moguće je da ćete morati platiti i ponovno priključivanje. Ovakvi tipovi promjena bit će naznačeni u ugovoru koji vam se nudi, tako da će vam ti podaci biti poznati.

Cijene, ugovori i plaćanje.

- P: 'Hoće li moja električna energija i plin biti jeftiniji ako promijenim dobavljača?
O: Kompanija će htjeti ponuditi vam bolji ugovor ako vaz želi za svoju stranku.
Ako nude slabu uslugu, uvijek se možete obratiti drugdje. Izbor je vaš.
Ako ne želite ništa mijenjati možete ostati s postojećom energetsom kompanijom, na cijenama koje regulira Nezavisno povjerenstvo (IPART).
- P: 'Kakvi tipovi ugovora se nude?'
O: U principu postoje dva tipa ugovora - 'Standardni oblik ugovora' i 'dogovoreni ugovor'.
Ugovor standardnog oblika - Takve ugovore nudi vaš postojeći lokalni dobavljač i ugovor sadrži uvjete koje štite vaša prava - oni vam također osiguravaju pristup reguliranim cijenama.
Kopiju ugovora standardnog oblika možete dobiti od vašeg postojećeg dobavljača električnom energijom ili plinom.
Dogovoreni ugovor - Konkuriranje na tržištu znači da možete dogovoriti uvjete snabdijevanja s bilo kojom licenciranom kompanijom za snabdijevanje plinom ili električnom energijom u NSW-u.
Možete dogovoriti cijenu, dužinu ugovora, načine plaćanja i druge servise koje vaš dobavljač također može nuditi. Ili možete izabrati jedan od paket aranžmana koji se nude.
- P: 'Moram li se dogovarati?'
O: Ne. Ako se ne želite dogovarati o uvjetima ugovora, ne morate to činiti.
Za vašu zaštitu postoje minimalni uvjeti ugovora koje dobavljači moraju uključiti u dogovorene ugovore. Ta zaštita potrošača ne može biti izbjegnuta u ugovoru.
- P: 'Što se događa ako se preselim?'
O: Ako se nalazite pod standardnim ugovorom, taj ugovor će biti prekinut bez posebnih troškova. Ako ste pak pod dogovorenim ugovorom tada će se dogoditi što god je dogovoreno ugovorom. To može značiti i to da je ugovor prenesen na drugu adresu.
 - Vašeg dobavljača tada morate obavijestiti da želite prekinuti snabdijevanje.
 - Vašeg dobavljača također morate obavijestiti tri dana prije nego se preselite, kako bi se izbjegli slučajevi da za energiju morate plaćati za vremenske periode nakon što ste se odselili.
- P: 'Što će biti otisnuto na mom računu i gdje ću taj račun plaćati?'
O: Troškovi vaše električne energije i plina moraju biti pokazani kao odvojene jedinice na vašim računima. Ako ste sa standardnim dobavljačem, možete nastaviti plaćati vaše račune na isti način kao što ste to do sada činili, kao što je plaćanje gotovinom, čekom ili kreditnom karticom putem telefona, interneta ili poštom, ovisno o tome što vam bolje odgovara.
Ako izaberete dogovornog dobavljača, možete s njime dogovoriti način plaćanja koji vam najbolje odgovara.
- P: 'Što se događa ako ne mogu platiti moj račun?'
O: Prije svega, obratite se svom dobavljaču i objasnite nastale okolnosti. Standardni dobavljači moraju ponuditi planove plaćanja domaćinstvima koji imaju standardni oblik ugovora. Također možete govoriti s dobrotvornim udrugama. Mnoge od njih nastavit će sa svojim uslugama u pomoći plaćanja računa onima koji imaju problema.
No ako račun ostane neplaćen, može doći do isključivanja. Prije no što se to dogodi, bit ćete obaviješteni.

Potruga za novim dobavljačem.

P: Tko je ovlašten prodavati mi energiju?

O: Samo kompanije koje su od Vlade NSW dobile licencu za prodavanje električne energije i plina. Nositelji licence ili autorizacije za prodavanje električne energije ili plina jedini su koji mogu raditi kao dobavljači za stranke u NSW.

P: 'Je li koja od tih kompanija iz druge države ili je u privatnom posjedu?'

O: Da. Neke kompanije koje prodaju električnu energiju ili plin iz drugih su država, a dobile su licencu za prodavanje električne energije i plina u NSW. Neke od kompanija su u mješovitom vladinom i privatnom vlasništvu, a njima je također izdana licenca za poslovanje u NSW.

P: 'Hoće li dobavljači imati vlastite otvorene urede?'

O: Mogu ih imati, a o tome ih trebate pitati. Jedna od pozitivnih strana konkurencije upravo je to. Ako želite s dobavljačem imati živi kontakt, tad možete izabrati onog koji nudi taj tip usluge. Vlada međutim, nije takvu pretpostavku, odnosno posjedovanje otvorenih ureda, nametnula kao uvjet za rad dobavljača.

P: Kako mogu biti siguran da energetska kompanija ima sva potrebna odobrenja za rad?

O: Energetske kompanije moraju imati dozvolu koju izdaje Vlada NSW. To možete provjeriti kod Nezavisnog povjerenstva (Independent Pricing and Regulatory Tribunal - IPART), gdje možete saznati ima li kompanija s kojom namjeravate surađivati dozvolu za rad u NSW.

P: 'Kako mogu biti siguran da dobavljač govori istinu?'

O: Vlada NSW zahtjeva od dobavljača, i svih agenata koji u njihovo ime rade, da se pridržavaju Koda ponašanja (Marketing Code of Conduct) koji je odobrila sama Vlada. Ako se toga ne pridržavaju, podliježu vrlo visokim novčanim kaznama.

P: Što se događa ako moj dobavljač prestane djelovati, odnosno propadne?

O: Vaš dobavljač neće biti isključen. Vi ćete automatski biti prebačeni standardnom dobavljaču na vašem lokalnom području.

P: 'Kako se mogu prebaciti novoj kompaniji?'

O: Jednostavno nazovite kompaniju koju želite angažirati i dajte im potrebne informacije o vašem sadašnjem računu za električnu energiju ili plin. Oni će svakako trebati vaš broj za električnu energiju (National Metering Identifier number) ili vaš broj za plin (Delivery Point Identifier), koji je jasno označen na vašem računu. Također će im biti potrebno vaše pismeno suglasje za prijenos vašeg računa. Jednom kad je to napravljeno, nova kompanija organizirat će za vas sve ostalo što je potrebno.

Popusti i povrat novca (rabat)

P: Što se događa s mojim umirovljeničkim rabatom?

O: Vlada će nastaviti svoj program umirovljeničkog povrata novca (rabata) i ostalih popusta. Ti rabati bit će na raspolaganju umirovljenicima bez obzira na kompaniju koju izaberu.

Za mnoge potrošače, Vladini rabati bit će povećani od 1. siječnja 2002. godine.

Brojila

- P: Moram li zamijeniti moje brojilo?
O: Ne. Ali ako promijenite dobavljača i odete kod druge kompanije, oni vam mogu ponuditi dogovor koji uključuje zamjenu vašeg postojećeg brojila.
- P: Kako će novi dobavljač znati koliko električne energije ili plina sam potrošio?
O: Odgovornost vašeg dobavljača je da organizira čitanje brojila.
- P: Ako promjenim svog dobavljača, trebam li novo brojilo i priključak?
O: Ne obavezno. Iste žice ili cijevi, kao i isto brojilo mogu se upotrebljavati bez obzira na promjenu dobavljača.

Sigurnost i standard snabdijevanja.

- P: 'Hoće li moja električna energija i plin biti sigurni i pouzdani kao i prije?'
O: Da. Uvođenje konkurencije neće ni na koji način utjecati na sigurnost snabdijevanja električnom energijom ili plinom.
- P: 'Koga trebam kontaktirati u slučaju bilo kakvih problema sa snabdijevanjem?'
O: Broj telefona u svezi s problemima i kvarovima otisnut je na vašem računu za električnu energiju ili plin.

Pritužbe

- P: 'Što bih trebao učiniti ako imam pritužbi, ili mislim da nisam tretiran na pošten način.'
O: Prije svega, razgovarajte s vašim dobavljačem. Od njih se zahtjeva da imaju organiziranu službu za pritužbe i rješavanje problema.
Ako ste i dalje nezadovoljni tad kontaktirajte Energy and Water Ombudsman NSW (EWON) koji će pokušati riješiti vaš problem. Ako angažirate EWON, njihova se usluga ne naplaćuje.

Možete kontaktirati

EWON na

Tel. (02) 8218 5200

U NSW, a izvan Sydneya na

Besplatni broj: 1800 246 545

Besplatni fax: 1800 812 291

Želite li saznati više?

Nazovite bilo koju od sljedećih kompanija dobavljača:

Za električnu energiju:

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

Plin

ACTEWAGL RETAIL	www.actewagl.com.au	131 886
AGL RETAIL ENERGY LTD	www.agl.com.au	1300 650 245
COUNTRY ENERGY	www.countryenergy.com.au	13 23 56
ENERGYAUSTRALIA	www.energy.com.au	13 15 03
INTEGRAL ENERGY	www.integral.com.au	(02) 4423 8660 alt. 131 081

Za više obavijesti posjetite www.nsw.gov.au ili nazovite 1300 136 888 od ponedjeljka do petka 8,30 do 19,30 ili subotom od 8,30 do 12,30.