

Fino ad ora non avevi possibilità di scelta quando acquistavi elettricità o gas.

Ora la scelta è nelle tue mani.

Sei libero di scegliere chi ti fornisce l'elettricità e il gas e di scegliere il trattamento migliore per voi.

Dal 1° gennaio del 2002 tutti gli utenti di elettricità e gas nel NSW sono liberi di scegliere da chi vogliono acquistare l'energia.

Per aiutarti ad incominciare a pensare in merito alle scelte che ti sono sottoposte, e a considerare che cosa sia meglio per te, qui di seguito trovi le domande e risposte più frequenti.

Per favore, leggi questo opuscolo.

Se vi è qualcosa di cui non sei sicuro, o se vuoi ottenere maggiori informazioni, visita per favore il sito www.nsw.gov.au oppure telefona al 1300 135 888 da lunedì a venerdì tra le 8.30am e le 7.30pm, il sabato dalle 8.30am alle 12.30pm.

Ecco qui le tue tre scelte:

Opzione 1

Puoi rimanere con la tua attuale compagnia dell'energia e continuare a pagare tariffe controllate indipendentemente. Non sei obbligato a cambiare. Se non fai niente, il tuo servizio continuerà come al solito.

Opzione 2

Puoi chiedere alla tua attuale compagnia dell'energia quali contratti di carattere competitivo può offrirti per continuare ad averti come cliente.

Opzione 3

Puoi darti da fare per trovare il trattamento migliore che possa essere offerto dalle varie compagnie legalmente abilitate. Può succedere che ti si propongano termini per te più vantaggiosi.

Che abbia a decidere di cambiare oppure no, l'elettricità e il gas continueranno ad esserti erogati come sempre.

Domande fatte di frequente

D: "Perché mi viene data la possibilità di scelta?"

R: Fino ad ora l'elettricità ed il gas per la tua abitazione o piccolo business sono stati erogati dalla compagnia della tua zona.

Sei stato servito a tariffe controllate dal Tribunale indipendente dei prezzi e regolamenti (l'Independent Pricing and Regulatory Tribunal - IPART).

Tutto questo ha funzionato ma non ha dato gran che possibilità di scelta per gli utenti.

E siccome non ci sono state possibilità di scelta, le altre compagnie non sono state in grado di offrirti un trattamento migliore.

D: "Che cosa succederà adesso?"

R: Per la prima volta, alle compagnie dell'elettricità e del gas è permesso di competere per averti come loro cliente.

Questo significa che adesso sei libero di rivolgerti a chi preferisci e di scegliere chi ti fornisce l'elettricità ed il gas.

Già molti dei grossi businesses hanno approfittato di offerte concorrenziali per la loro elettricità e gas. Adesso lo possono fare anche i privati e i piccoli businesses.

D: "Sono obbligato a cambiare?"

R: No. Se sei soddisfatto della tua attuale compagnia dell'elettricità e del gas, puoi rimanere con essa.

Per stare con chi sei adesso, non devi fare semplicemente niente. Continuerai a ricevere l'erogazione dell'elettricità e del gas a tariffe controllate, come stai facendo adesso.

D: "Posso 'aspettare e vedere' prima di prendere una decisione?"

R: Sì. La scelta dipende da te. Non c'è nessuna data fissa di scadenza o pressione per decidere. Se continui a stare con chi sei adesso, ti rimane sempre aperta la possibilità di cambiare più tardi.

D: "E' questa la privatizzazione delle industrie dell'elettricità e del gas?"

A: No. Nel Victoria e nel Sud Australia i fornitori di elettricità al dettaglio sono stati venduti ad operatori privati. Ma questo non è il caso per il NSW. Le quattro compagnie dell'elettricità nel NSW rimangono proprietà del Governo.

Invece nel NSW il gas è quasi interamente in mano di privati ed è stato privatizzato da quando l'industria del gas ebbe inizio più di 100 anni fa.

Concorrenza significa che adesso le compagnie possedute da privati possono competere con le compagnie possedute dal Governo nella vendita dell'elettricità. Però tutti i pali e i fili che portano l'elettricità alla tua casa o business rimangono di proprietà del Governo.

Allo stesso modo, nell'industria del gas, verrà permessa l'entrata sul mercato del NSW a nuovi concorrenti i quali potranno competere con gli attuali fornitori.

D: "Che opzioni ho?"

R: Hai 3 opzioni:

- Rimanere con la tua attuale compagnia dell'energia a termini e condizioni controllati e con tariffe regolate indipendentemente.
- Rimanere con la tua attuale compagnia dell'energia ma negoziare con la stessa per passare ad un nuovo Contratto d'Erogazione.
- Cambiare ad una nuova compagnia di tua scelta e negoziare con essa per cambiare ad un nuovo Contratto d'Erogazione.

D: "E poi cosa succede?"

R: Se rimani con la tua attuale compagnia e non vuoi negoziare un nuovo contratto con essa, verrai servito in conformità con i termini e le condizioni di un Contratto formato standard ("Standard Form Contract"). Non c'è bisogno di fare alcunché o di firmare qualcosa.

- Se passi ad una nuova compagnia oppure ad un nuovo contratto con il tuo attuale fornitore verrai servito in conformità con i termini e le condizioni del nuovo contratto che hai negoziato.
- Anche tutti i nuovi contratti devono osservare gli stessi termini e le stesse condizioni chiave che sono stati formulati per proteggerti.
- Se non vuoi un nuovo contratto ci sarà sempre una compagnia ed un contratto standard a disposizione di chiunque.

D: "Che cosa accadrà se non faccio niente?"

R: Cambierà niente. Continuerai a stare con il tuo attuale distributore al dettaglio alle stesse condizioni attuali. Continuerai a ricevere l'elettricità e il gas in conformità ai termini e alle condizioni standard e a pagare un prezzo regolato dal Tribunale indipendente dei prezzi e regolamenti (IPART).

D: "E se decido di cambiare ad una nuova compagnia o ad un nuovo contratto? Quanto difficile sarà ritornare indietro se lo volessi fare?"

R: Non sarà per niente difficile. Sarà infatti molto facile. Hai il diritto di ritornare alla compagnia 'standard' di distribuzione al dettaglio della tua zona mettendoti in contatto con la stessa, e di ritornare ai termini e alle condizioni standard ed a tariffe controllate. Se hai firmato un nuovo contratto, dopo aver firmato avrai dieci giorni di tempo per riflettere sulla tua decisione. Durante questo periodo di ripensamento puoi cambiare la tua decisione senza subire alcuna penalità o tassa.

Alcuni contratti che vengono negoziati possono richiedere che si abbiano a pagare tasse o penalità se si termina il contratto prima della sua scadenza e può anche darsi che si debba pagare una tariffa per il riallacciamento del servizio. Questi tipi di addebiti saranno delineati nel nuovo contratto che ti verrà sottoposto,

Tariffe, contratti e bollette

D: "La mia elettricità ed il mio gas verranno a costare meno se cambio il distributore al dettaglio?"

R: Una compagnia dovrà offrirti condizioni migliori se vuole conquistare il tuo business. E se fornisce servizi insoddisfacenti puoi sempre trasferire il tuo business ad un'altra compagnia. La scelta dipende da te.
Se non vuoi perdere tempo cercando in giro puoi rimanere con la tua attuale compagnia a tariffe che continueranno ad essere controllate dal Tribunale indipendente dei prezzi e regolamenti (IPART).

D: "Che tipi di contratti ci sono a disposizione?"

R: Ci sono due tipi principali di contratti – 'Formato standard' e 'Contratti negoziati'.
Contratto Formato standard – questi contratti sono offerti dall'attuale rifornitore della tua zona e contiene termini e condizioni che proteggono i tuoi diritti - ti danno anche accesso a tariffe controllate. Puoi ottenere gratuitamente una copia del contratto formato standard dalla tua attuale compagnia dell'elettricità o del gas.
Contratti negoziati – competizione significa che puoi negoziare con qualsiasi delle compagnie dell'elettricità riconosciute legalmente nel NSW.
Puoi negoziare in merito alle tariffe, alla durata del contratto, ai termini per i pagamenti ed altri prodotti o servizi che il distributore può offrire. Oppure puoi sottoscrivere uno dei pacchetti che possono essere offerti.

D: "Devo proprio negoziare?"

R: No. Se non vuoi negoziare non lo devi fare.
A tua protezione ci sono condizioni contrattuali minime che il fornitore al dettaglio deve includere nei contratti negoziati. Non si può rinunciare a queste protezioni anche se lo si volesse.

D: "Che cosa succede se cambio casa?"

R: Se sei servito in conformità ad un contratto formato standard, il contratto terminerà a nessun costo per te. Se sei servito con un contratto negoziato, allora quello che succede dipenderà da quanto stipulato nel contratto. Può darsi che questo permetta che il contratto sia trasferito alla nuova residenza.

- Devi notificarlo al tuo rifornitore al dettaglio se desideri terminare il servizio.
- Devi notificarlo al tuo rifornitore al dettaglio tre giorni prima di muoverti per evitare di dover pagare per il gas e l'elettricità consumata dopo che hai lasciato i locali.

D: "Che cosa verrà stampato sulla mia bolletta e come potrò pagare la bolletta?"

R: I costi della tua elettricità e del tuo gas devono essere indicati sotto voci separate sulle tue bollette.
Se hai un contratto standard puoi continuare a pagare la tua bolletta come hai sempre fatto, ossia in contanti, con assegno bancario o carta di credito o col telefono, l'internet o per posta, come tu preferisci.
Se scegli un'erogazione con contratto negoziato, puoi negoziare il metodo di pagamento che va meglio per te.

D: "Che cosa succede se non posso pagare la mia bolletta?"

R: Per prima cosa parlane con il tuo rifornitore al dettaglio e spiegagli le tue circostanze. Rifornitori al dettaglio standard devono offrire diversificati piani di pagamento ai clienti privati che hanno un contratto formato standard.
Puoi anche rivolgerti ad organizzazioni caritative. Molte continueranno ad offrire assistenza per aiutarti a pagare le bollette quando hai difficoltà.
Però, se la bolletta rimane non pagata, ti si può tagliare l'elettricità od il gas. Ne sarai notificato prima che questo avvenga.

Come trovare un nuovo distributore di energia

D: "Chi potrà vendermi energia?"

R: Solo compagnie patentate dal Governo del NSW potranno vendere elettricità e gas. Il titolare di una patente o autorizzazione di vendita di elettricità o gas al dettaglio può rifornire qualsiasi cliente nel NSW.

D: "Qualcuna di queste compagnie proviene da altri Stati o è di carattere privato?"

R: Sì. Alcune compagnie che vendono elettricità o gas in altri Stati sono anche patentate a vendere elettricità e gas nel NSW. C'è un misto di compagnie di carattere governativo e di natura privata tra quelle autorizzate ad operare nel NSW.

D: "I rivenditori al dettaglio avranno negozi facilmente accessibili?"

R: Può darsi di sì e dovresti chiederlo a loro. Un beneficio della concorrenza è che, se preferisci trattare faccia a faccia con il tuo rifornitore, puoi scegliere uno che provvede questo tipo di servizio. Però il Governo non impone che i distributori al dettaglio abbiano ad avere negozi o rivendite facilmente accessibili.

D: "Come faccio ad essere sicuro che una compagnia dell'energia ha le necessarie approvazioni?"

R: Le compagnie di vendita di energia al dettaglio devono essere in possesso di una patente rilasciata dal Governo del NSW. Puoi verificare con il Tribunale indipendente dei prezzi e regolamenti (IPART) se la compagnia con cui stai trattando è patentata nel NSW.

D: "Come faccio ad essere sicuro che la concorrente compagnia di vendita al dettaglio mi dirà la verità?"

R: Il Governo del NSW impone che i rifornitori al dettaglio, e qualsiasi agente che li rappresenta, si conformi al Codice di condotta commerciale ("Marketing Code of Conduct") approvato dal Governo. Se non lo fanno sono passibili di severe penalità finanziarie.

D: "Che cosa succede se il mio distributore al dettaglio abbandona il business?"

R: L'erogazione dell'elettricità e del gas a te non verrà sospesa. Verrai automaticamente trasferito al distributore standard della tua zona.

D: "Come faccio a cambiare ad una nuova compagnia?"

R: Semplicemente telefona alla compagnia che preferisci e forniscile alcune informazioni contenute nella tua attuale bolletta dell'elettricità o del gas.

Vorranno conoscere la sigla che identifica nazionalmente il tuo contatore ("National Metering Identifier") o quella che identifica il posto di erogazione ("Delivery Point Identifier") che sono chiaramente indicate nelle tue bollette.

Dovrai anche dare loro il tuo consenso scritto a procedere al trasferimento del tuo conto. Una volta che hai fatto questo, la nuova compagnia provvederà a fare tutto il necessario a nome tuo.

Facilitazioni e sconti

D: "Che ne sarà del mio sconto come pensionato?"

R: Il Governo continuerà il suo programma di sconti per i pensionati ("Pensioner rebate") ed altre facilitazioni.

Questi sconti continueranno ad essere a disposizione dei pensionati indipendentemente da quale compagnia verrà scelta.

Per molti utenti gli sconti del Governo aumenteranno dal 1° gennaio del 2002.

I contatori

D: “Devo cambiare il mio Contattore (“Meter”)?”

R: No. Ma se vuoi cambiare ad una nuova compagnia può darsi che questa ti offra un trattamento che include la sostituzione del tuo attuale contatore.

D: “Come farà il distributore al dettaglio a sapere quanta elettricità o gas ho usato?”

R: E' responsabilità del tuo distributore al dettaglio prendere misure per far sì che il tuo contatore venga letto.

D: “Se cambio il mio distributore al dettaglio, avrò bisogno di un nuovo contatore o allacciamento?”

R: Non necessariamente. Gli stessi fili o tubature e lo stesso contatore possono essere usati anche se cambi il rivenditore al dettaglio.

Sicurezza e standard nell'erogazione

D: “Saranno la mia elettricità ed il mio gas sicuri ed affidabili come prima?”

R: Sì. L'introduzione della concorrenza non avrà conseguenze sulla sicurezza o il modo in cui l'elettricità o il gas ti vengono erogati.

Il Governo del NSW ha imposto severi requisiti di sicurezza nell'erogazione dell'elettricità e del gas.

D: “A chi mi rivolgo se ho difficoltà con la mia erogazione?”

R: Telefona al numero per guasti e difficoltà stampato sulla tua bolletta dell'elettricità o del gas.

Reclami

D: “Che cosa fare se ho una lamentela o penso che sono stato trattato in modo non giusto?”

R: Per prima cosa parlane col tuo rifornitore al dettaglio. Ha l'obbligo di avere impostato un procedimento specifico per rispondere a reclami e risolvere dispute.

Se poi sei ancora insoddisfatto, puoi rivolgerti all'Ombudsman del NSW per l'energia e l'acqua (“Energy and Water Ombudsman of NSW – EWON”) che cercherà di risolvere il tuo reclamo. Non avrai da pagare niente per sottoporre il tuo reclamo all'EWON.

Puoi contattare

l'EWON al:

Tel: (02) 8218 5200

Nel NSW ma fuori della

area metropolitana di Sydney

Chiamata gratuita: 1800 246 545

Fax gratuito: 1800 812 291

Desideri maggiori informazioni?

Telefona ad una delle seguenti compagnie di rivendita al dettaglio:

Elettricità

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

Gas

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

Per maggiori informazioni visita per favore il sito www.nsw.gov.au oppure telefona al 1300 136 888 – da lunedì a venerdì dalle 8.30am alle 7.30pm; sabato dalle 8.30am alle 12.30pm.