

Досад нисте имали избора од кога да купите своју струју или гас.

Сада је избор ваш.

Слободни сте да изаберете ко ће да вас снабдева струјом и гасом, и изаберете најбољу понуду.

Од 1. јануара 2002. године сви потрошачи гаса и струје у NSW слободни су да изаберу од кога ће куповати своју енергију.

Да вам помогнемо да почнете размишљати о могућностима које вам се нуде и шта је најбоље за вас, ево најчешће постављаних питања и одговора.

Молимо вас да прочитате брошуру.

Ако има нешто о чему нисте сигурни, или ако вам је потребно више обавештења, молимо вас да посетите Интернет мрежу www.nsw.gov.au или позовете број 1300 136 888 - сваког радног дана од 8.30 пре подне до 7.30 поподне, а суботом од 8.30 пре подне до 12.30 поподне.

Ево ваше

три могућности:

Прва могућност

Можете остати код своје постојеће енергетске компаније и наставити да плаћате слободно одређене цене. Не морате да мењате компанију. Ако не урадите ништа, ваше услуге ће се наставити као обично.

Пруга могућност

Можете питати своју садашњу енергетску компанију о било којим конкурентским понудама које вам може предложити да вас задржи као потрошача.

Трећа могућност

Можете обићи више енергетских компанија из листе овлашћених. Можда ће вам се понудити нешто што је привлачније.

Без обзира да ли одлучите да мењате компанију или не, ваше снабдевање струјом или гасом наставиће се као и досад.

Често постављана питања:

(П=питање; О=одговор)

П: „Зашто ми се даје могућност избора?“

О: Досад су струја или гас за ваше домаћинство или мало предузеће испоручивани од стране ваше локалне компаније.

Били сте снабдевани по ценама које су одређиване од стране Независног трибунала за надзор и цене (Independent Pricing and Regulatory Tribunal - IPART).

То је функционисало, али потрошачи нису имали много избора.

И пошто није било избора, други снабдевачи нису могли да вам дају бољу понуду.

П: „Шта се дешава сада?“

О: Први пута компанијама за гас и струју је дозвољено да се такмиче за пословање с вама.

То значи да сте сада слободни да купујете струју или гас на другом месту и бирате ко ће вас снабдевати.

Досад су већ многа велика предузећа искористила предност такмичарских понуда за свој гас и струју. Сада и домаћинства и мала предузећа могу чинити то исто.

П: „Морам ли да мењам?“

О: Не. Ако сте задовољни са својом садашњом компанијом за гас и струју, можете остати код ње.

Да бисте остали где сте, једноставно, не радите ништа. Наставићете да примате испоруке гаса и струје по одређеним ценама, једнако као и досад.

П: „Могу ли да ‘чекам и видим’ пре него што одлучим?“

О: Да. Избор је ваш. Нема прописаног времена или притиска за одлучивање. Ако останете где сте, увек ће вам остати отворена прилика да промените компанију доцније.

П: „Је ли то приватизација индустрије гаса и струје?“

О: Не. У Викторији и Јужној Аустралији снабдевачи на мало су продати приватним операторима. Јли то није случај у NSW. Четири електричне компаније у NSW остају и даље у власништву државе.

Међутим, гас у NSW је скоро потпуно у приватном власништву, и био је приватан још откад је почела гасна индустрија пре више од 100 година.

Такмичење значи да је компанијама које су у приватном власништву дозвољено да се за продају електричне струје такмиче са компанијама које су у власништву државе. Међутим, сви стубови и жице преко којих се електрична струја испоручује у ваше куће или предузећа остаће у власништву државе.

Слично, у гасној индустрији новим конкурентима ће бити дозвољено да уђу на тржиште NSW и да се такмиче са садашњим снабдевачима.

П: „Какве су моје могућности?“

О: Имате три могућности:

- да останете код своје садашње енергетске компаније под одређеним роковима и условима, и по слободно одређеним ценама;
- да останете код своје садашње енергетске компаније, али да преговарате са њима о преласку на нови уговор о снабдевању (Supply Contract);
- да пређете у нову енергетску компанију по свом избору, и преговарате са њима о преласку на нови уговор о снабдевању (Supply Contract).

П: „Шта се тада дешава“

О: Ако останете са својом садашњом компанијом и не желите да преговарате са њима о новом уговору, бићете снабдевани у роковима и под условима стандардног уговорног формулара (Standard Form Contract). Нема потребе да било шта чините или нешто потписујете.

- Ако пређете у нову компанију или на нови уговор са својим садашњим снабдевачем, бићете снабдевани у роковима и под условима новог уговора о коме сте преговарали.
- Сви нови уговори су и даље покривени неким кључним роковима и условима којима је циљ да вас заштите.
- Ако не желите нови уговор, увек ће постојати једна стандардна компанија и уговор доступни сваком.

П: „Шта ће се десити ако не предузнем ништа?“

О: Неће се променити ништа. Остаћете са својим садашњим снабдевачем на мало на својим садашњим одредбама о снабдевању. Наставићете да добијате гас и струју у стандардним роковима и по стандардним условима, и плаћате цену одређену од стране Независног трибунала за надзор и цене (IPART).

П: „Шта ако одлучим да пређем у нову компанију или на нови уговор? Колико ће бити тешко да се вратим назад ако то желим?“

О: Уопште неће бити тешко. Уствари, биће врло лако. Имате право да се вратите назад ступајући у везу са „стандардном“ компанијом за продају на мало у свом подручју, да се вратите на стандардне рокове и услове и на одређене цене. Ако сте потписали нови уговор, имаћете десет дана после потписивања да размислите о својој одлуци. За време овог периода хлађења можете се предомислити без страха од било каквих трошкова или казни. По неким уговорима о којима сте преговарали може се тражити да платите казну или трошкове ако раскинете уговор пре истека његовог рока, а исто тако

се може тражити и такса за поновно укључивање. Ове врсте трошкова ће бити наведене у сваком новом уговору који вам се понуди.

Цене, уговори и рачуни

П: „Хоће ли моја струја и гас бити јефтинији ако променим снабдевача на мало?“

О: Компанија ће морати да вам да бољу понуду ако жели да придобије ваше предузеће. Али, ако она пружа лошу услугу, ви ћете увек моћи да пренесете своје пословање на неку другу компанију. Избор је ваш. Ако не желите да обилазите разне компаније, можете остати са својом садашњом енергетском компанијом, по ценама које ће и даље бити одређиване од стране Независног трибунала за надзор и цене (IPART).

П: „Које су врсте уговора могуће?“

О: Постоје две основне врсте уговора - „стандардни формуларни уговор“ (Standard Form) и „уговор с преговарањем“ (Negotiated Contract). Уговор по стандардном формулару - Ово су уговори које нуди ваш садашњи локални снабдевач и садрже рокове и услове који штите ваша права. Они вам такође дају приступ регулисаним ценама. Примерак стандардног формуларног уговора можете добити од своје садашње компаније за гас или струју. Уговори с преговарањем - Конкуренција значи да у NSW можете да преговарате са било којом овлашћеном компанијом за струју или гас. Можете да преговарате о ценама, дужини трајања уговора, условима плаћања или другим производима и услугама које ваш снабдевач такође може да вам понуди. Можете такође прихватити један од пакета услуга које вам се може понудити.

П: „Да ли морам да преговарам?“

О: Не. Ако не желите да преговарате, не морате. Ради ваше заштите постоје минимални уговорни услови који снабдевачи на мало морају унети и у уговор с преговарањем. Ови услови се не могу преговарањем отклонити.

П: „Шта ће бити ако се селим из куће?“

О: Ако се снабдевате по стандардном формуларном уговору, уговор ће престати без икаквих трошкова по вас. Ако се снабдевате под условима уговора с преговарањем, онда ће се важити оно са чиме год сте се сагласили у уговору. Ово може бити и пренос уговора на нове просторије.

- Морате обавестити свога снабдевача на мало ако желите да ваше услуге престану.
- Морате обавестити свога снабдевача на мало три дана пре него што се одселите да бисте избегли плаћање струје или гаса који се потроши у просторијама после вашег одласка.

П: „Шта ће бити одштампано на мом рачуну, и како могу да плаћам рачун?“

О: Трошкови струје и гаса морају бити показани као одвојени износи на вашем рачуну. Ако сте на стандардном снабдевању, можете наставити да плаћате своје рачуне онако како сте увек плаћали - у готовом, чеком, кредитном картом преко телефона, преко интернета или поштом, како год више волите. Ако се одлучите за снабдевање по уговору с преговарањем, можете преговарати и о методу плаћања који вам најбоље одговара.

П: „Шта се догађа ако не могу да платим свој рачун?“

О: Прво, разговарајте са својим снабдевачем на мало, и објасните своје околности. Стандардни снабдевачи на мало морају понудити план плаћања грађанским потрошачима који имају стандардни формуларни уговор. Можете разговарати и са добротворним организацијама. Многе од њих ће вам и доцније понудити помоћ у плаћању ваших рачуна кад имате тешкоћа.

Међутим, ако рачун не буде плаћен, можете бити искључени. Бићете обавештени пре искључења.

Тражење новог снабдевача

П: „Ко ће моћи да ми продаје енергију?“

О: Електричну струју и гас моћи ће да вам продају само компаније овлашћене од стране Владе NSW.

Ко има дозволу или овлашћење за продају струје и гаса на мало може да снабдева било којег потрошача у NSW.

П: „Да ли је било која од ових компанија у међудржавном или приватном власништву?“

О: Да. Неке компаније за продају електричне струје или гаса у другим државама такође су овлашћене да продају струју и гас и у NSW. Има компанија које су у мешовитом државном и приватном власништву којима је дозвољено да послују и на територији NSW.

П: „Да ли ће снабдевачи на мало имати пословне канцеларије?“

О: Могу имати, и треба да их питате. Једна корист од такмичења је и та да можете изабрати оног ко пружа овакву услугу, ако више волите да преговарате са својим снабдевачем лицем у лице. Међутим, Влада не тражи снабдевачи имају пословне канцеларије.

П: „Како могу бити сигуран да енергетска компанија има потребно одобрење?“

О: Енергетске компаније за продају на мало морају имати дозволу издату од стране Владе NSW. Можете проверити код Независног трибунала за надзор и цене (IPART) да ли је компанија са којом преговарате овлашћена у NSW.

П: „Како могу бити сигуран конкурентски снабдевачи на мало говоре истину?“

О: Влада NSW захтева да се снабдевачи на мало, и било који агент који ради за њих, држе Правилника о понашању на тржишту одобреног од стране Владе (Marketing Code of Conduct). Ако они то не чине, могу бити кажњени великим новчаним казнама.

П: „Шта се дешава ако мој снабдевач на мало престане да послује?“

О: Ваше снабдевање електричном струјом и гасом неће бити прекинуто. Бићете аутоматски пренети на стандардног снабдевача у вашем подручју.

П: „Како да пређем у нову компанију?“

О: Просто позовите компанију коју више волите и дајте јој неке податке из свог садашњег рачуна за струју или гас.

Они ће желети да знају ваш национални мерачки идентификатор (National Metering Identifier - за струју) или ваш идентификатор за место испоруке (Delivery Point Identifier - за гас), који су јасно означени на вашем рачуну.

Такође ће бити потребно да им дате писмену сагласност да би они могли наставити са преносом вашег рачуна. Једном кад се ово уради, нова компанија ће уместо вас средити све што је потребно.

Повластице и попусти

П: „Шта ће бити са мојом пензионерском повластицом?“

О: Влада ће наставити свој програм пензионерских попушта и повластица. Ове повластице ће важити за пензионере без обзира коју компанију изабере.

За многе потрошаче Владине повластице ће се повећати од 1. јануара 2002. године.

Мерење

П: „Да ли ћу морати да мењам свој мерач?“

О: Не. Али ако желите да пређете у нову компанију, она вам може дати понуду која укључује и замену вашег садашњег мерача.

П: „Како ће снабдевач на мало знати колико сам потрошио струје или гаса?“

О: Ваш снабдевач на мало је одговоран за читање вашег мерача.

П: „Ако променим свог снабдевача на мало, хоће ли ми бити потребан нов мерач или прикључивање?“

О: Не обавезно. Исте жице или цеви и исти мерач могу се користити и ако промените свог снабдевача на мало.

Безбедност и стандарди снабдевања

П: „Хоће ли моја струја и гас бити безбедни и поуздани као и раније?“

О: Да. Увођење такмичења не утиче на вашу безбедност или начин испоруке ваше струје и гаса.

П: „С киме да ступим у везу ако имам проблема са снабдевањем?“

О: Бројеви телефона за кварове и тешкоће одштампани су на вашем рачуну за струју или гас.

Жалбе

П: „Шта ако имам жалбу или мислим да се према мени поступа непоштено?“

О: Прво, разговарајте са својим снабдевачем. Они морају имати поступак за рад по жалбама и решавање несугласица.

Ако сте и даље незадовољни, можете ступити у везу са омбудсменом NSW за воду и енергију (Energy and Water Ombudsman NSW - EWON), који ће покушати да реши вашу жалбу. Нећете имати никакве трошкове због подношења своје жалбе EWON-у.

Можете ступити у везу

са EWON-ом на:

Тел. (02) 8218 5200

унутар NSW, али изван

ужег градског подручја Сиднеја:

Бесплатан позив: 1800 246 545

Бесплатан факс: 1800 812 291

Желите ли да знате више?

Телефонирајте било којој од следећих компанија на мало:

Струја

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

Гас

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

За даља обавештења молимо вас да посетите интернет мрежу www.nsw.gov.au или позовите 13000 136 888 - радним даном од 8.30 пре подне до 7.30 поподне, суботом од 8.30 пре подне до 12.30 поподне.