

Hasta ahora, no era posible elegir a quién comprarle electricidad o gas.

Ahora, usted podrá elegir.

Podrá elegir a su proveedor de electricidad y gas, y seleccionar el servicio más conveniente.

A partir del 1° de enero de 2002, todos los clientes de electricidad y gas de NSW podrán elegir a qué proveedor le compran energía.

Para ayudarle a reflexionar sobre la selección en oferta y lo que más le conviene, he aquí las preguntas más frecuentes y sus respuestas.

Le recomendamos que lea el folleto.

Si le quedara alguna duda o si necesitara mayor información, visite www.nsw.gov.au o llame al 1300 136 888 de lunes a viernes de 8:30 a 19:30 horas, y los sábados de 8:30 a 12:30.

He aquí sus

tres posibilidades:

Opción 1

Podrá seguir con su compañía de energía actual y seguir pagando precios sujetos a regulación independiente. No es necesario cambiar. Si no hace nada, su servicio continuará como siempre.

Opción 2

Podrá pedirle a su proveedor de energía actual que le dé información sobre los precios competitivos que podría ofrecerle para mantenerlo a usted como cliente.

Opción 3

Podrá obtener información de las compañías autorizadas proveedoras de energía que aparecen en la lista. Es posible que le ofrezcan un arreglo más interesante.

Decida cambiar o no, su suministro de electricidad o gas le llegará como siempre.

Preguntas frecuentes:

P: “¿Por qué me ofrecen esta selección?”

R: Hasta ahora, la compañía de su zona ha suministrado la electricidad o el gas para su hogar o pequeña empresa.

Usted recibía dicho suministro a precios regulados por el Independent Pricing and Regulatory Tribunal o IPART (Tribunal Independiente de Reglamentación y Determinación de Precios).

El sistema funcionaba pero no ofrecía mucha selección a los clientes.

Y como no había selección, otros proveedores no podían ofrecerle una mejor oferta.

P: “¿Qué sucede ahora?”

R: Por primera vez se permite a las compañías de electricidad y gas competir por los clientes. Ello significa que usted tiene ahora la posibilidad de buscar lo que más le convenga y quién suministrará su servicio de electricidad o gas.

Ya hay muchas grandes empresas que han aprovechado las ofertas competitivas para su suministro de gas y electricidad. Ahora los hogares y las pequeñas empresas también podrán hacerlo.

P: “¿Tengo que cambiar?”

R: No. Si usted está satisfecho con la compañía de electricidad o gas que suministra su servicio actual, podrá quedarse con ella.

Para ello no tendrá que hacer nada. Seguirá recibiendo su suministro de electricidad o gas a precios regulados, como siempre.

P: “¿Puedo ‘esperar y ver qué pasa’ antes de tomar una decisión?”

R: Sí. Usted elige. No hay fecha límite ni presión para tomar una decisión. Si usted mantiene la situación actual, siempre tendrá la oportunidad de cambiar más adelante.

P: “¿Esto significa privatización de las industrias del gas y electricidad?”

R: No. En Victoria y Australia Meridional (South Australia), los minoristas de electricidad se han vendido a operadores privados. Pero éste no es el caso en NSW. Las cuatro compañías de electricidad de NSW siguen en manos del Gobierno.

No obstante, el gas en NSW está casi íntegramente en manos del sector privado, y ha sido privado desde que se inició la industria del gas hace más de cien años.

La competencia significa que las compañías privadas están autorizadas a competir con las compañías estatales para la venta de electricidad. No obstante, todos los postes y cables para llevar la electricidad hasta su casa o empresa permanecerán en manos del Gobierno.

A semejanza del suministro de electricidad, se permitirá a los nuevos competidores de la industria del gas ingresar al mercado de NSW y competir con los proveedores actuales.

P: “¿Qué opciones tengo?”

R: Tiene 3 opciones:

- Quedarse con su compañía de energía actual según términos y condiciones regulados, y a precios regulados independientemente.
- Quedarse con su compañía de energía actual, pero negociar con ella para cambiar a un nuevo Supply Contract (Contrato de Suministro).
- Cambiar a una nueva compañía de energía seleccionada por usted, y negociar con ella el cambio a un nuevo Supply Contract.

P: “¿Qué sucederá luego?”

R: Si usted se queda con su compañía actual y no desea negociar un nuevo contrato, recibirá su suministro conforme a los términos y condiciones de un Standard Form Contract (Contrato estándar).

- Si cambia a una nueva compañía o a un nuevo contrato con su proveedor actual, recibirá su suministro conforme a los términos y condiciones de un nuevo contrato negociado.
- Todos los contratos nuevos estarán cubiertos por algunos términos y condiciones fundamentales con el propósito de protegerle.
- Si usted no desea un nuevo contrato, siempre habrá una compañía y un contrato estándar disponible para todos.

P: “¿Qué sucederá si no hago nada?”

R: Nada cambiará. Usted seguirá con su proveedor minorista actual según los arreglos de suministro actuales. Seguirá recibiendo gas y electricidad conforme a términos y condiciones estándar, y pagará un precio regulado por el Independent Pricing and Regulatory Tribunal (IPART).

P: “¿Qué sucede si decido cambiar a una compañía o a un contrato nuevos? ¿Será difícil volver a cambiar de vuelta si quiero?”

R: No será difícil. En realidad será muy sencillo. Usted tiene el derecho de volver al proveedor usual: simplemente póngase en contacto con la compañía minorista ‘estándar’ de su zona para volver a los términos y condiciones estándar y a los precios regulados.

Si ha firmado un contrato nuevo, tendrá diez días para reflexionar sobre su decisión después de firmarlo. Durante este período de ‘enfriamiento’ podrá cambiar de idea sin tener que pagar cargos o tarifas.

Es posible que algunos contratos negociados requieran

que usted pague tarifas o cargos si usted decide anular el contrato antes de finalizar éste, y es posible que también se le cobre una tarifa por re-conexión. Estos tipos de cargos se explican en los contratos nuevos que le ofrecerán.

Precios, contratos y facturación

- P: “¿Será más barato el servicio de gas o electricidad si cambio de proveedor minorista?”
R: Las compañías tendrán que ofrecerle un arreglo más favorable para ganarlo como cliente. Y si suministran un servicio deficiente, usted tiene la opción de buscar otro proveedor. Usted elige.
Si usted no quiere andar buscando el arreglo más favorable podrá quedarse con su compañía actual de suministro energético, a precios que seguirán regulados por el Independent Pricing and Regulatory Tribunal (IPART).
- P: “¿Qué tipos de contratos se ofrecerán?”
R: Existen dos tipos básicos de contrato: ‘Standard Form’ (Contrato estándar) y ‘Negotiated Contract’ (contrato negociado).
Contratos ‘Standard Form’: ofrecidos por su proveedor actual; contienen términos y condiciones para proteger sus derechos; brindan acceso a precios regulados.
Para obtener una copia gratis del contrato ‘standard form’ diríjase a su proveedor actual de gas o electricidad.
Contratos ‘Negotiated’: la competencia significa que usted podrá negociar con cualquier compañía autorizada de electricidad y gas de NSW.
Podrá negociar los precios, la duración del contrato, los términos de pago y otros productos y servicios que pueda ofrecer su proveedor. O podrá elegir uno de los paquetes que se ofrezcan.
- P: “¿Tengo que negociar?”
R: No. Si no desea negociar, no será necesario hacerlo.
Existen condiciones contractuales mínimas que deben incluir los proveedores minoristas en los contratos negociados para protección del cliente. Dichas cláusulas de protección no son negociables.
- P: “¿Qué sucede si me mudo?”
R: Si usted recibe su suministro conforme al contrato estándar, éste quedará anulado, sin que ello le cueste a usted. Si usted recibe su suministro conforme a un contrato negociado, lo que suceda dependerá de lo convenido en el contrato. Es posible que las cláusulas del contrato permitan que éste se transfiera a un nuevo local.
- Usted deberá notificar a su proveedor minorista si desea interrumpir el servicio.
 - Usted deberá notificar a su proveedor minorista tres días antes de mudarse, para evitar tener que pagar por gas o electricidad utilizados en el local después de su mudanza.
- P: “¿Qué aparecerá en mi factura y cómo deberé pagarla?”
R: La factura deberá indicar el costo de la electricidad y el gas como rubros separados. Si usted recibe su suministro conforme al contrato estándar podrá seguir pagando su factura como siempre, en efectivo, por cheque o tarjeta de crédito por teléfono, por Internet o por correo, como usted prefiera.
Si eligió un suministro negociado, podrá negociar el método de pago que más le convenga.
- P: “¿Qué sucede si no puedo pagar la cuenta?”
R: Hable primero con el proveedor minorista y explique la situación.
Los proveedores minoristas estándar deben ofrecer planes de pago a los clientes residenciales que tienen un contrato estándar.
También podrá dirigirse a las organizaciones de beneficencia. Muchas siguen brindando ayuda para pagar las cuentas cuando el cliente tiene problemas.
No obstante, si la cuenta quedara sin pagar, es posible que le desconecten el servicio. Se le notificará antes de que ello suceda.

La búsqueda de un proveedor nuevo

P: “¿Quién podrá vender energía?”

R: Solamente las compañías autorizadas por el Gobierno de NSW pueden vender electricidad o gas.
El titular de una licencia o autorización de minorista de gas o electricidad puede suministrar el servicio a cualquier cliente de NSW.

P: “¿Acaso alguna de estas compañías es de otro Estado o propiedad privada?”

R: Sí. Algunas de las compañías que venden gas o electricidad en otros Estados también están autorizadas a vender gas o electricidad en NSW. Existe una mezcla de compañías propiedad del Gobierno y privada autorizadas para suministrar energía en NSW.

P: “¿Acaso los proveedores minoristas tendrán una oficina de atención al público?”

R: Es posible y le recomendamos que les pregunte. Una de las ventajas de la competencia es que si usted prefiere hablar personalmente con su proveedor, podrá elegir uno que ofrezca este tipo de servicio. No obstante, el Gobierno no exige que los proveedores minoristas tengan una oficina de atención al público.

P: “¿Cómo puedo asegurarme de que una compañía de energía cuenta con las aprobaciones necesarias?”

R: Las compañías minoristas de energía deben tener una licencia otorgada por el Gobierno de NSW. Usted podrá verificar si la compañía con la que está tratando está autorizada en NSW: para ello póngase en contacto con el Independent Pricing and Regulatory Tribunal (IPART).

P: “¿Cómo puedo asegurarme de que los proveedores minoristas en competencia estén diciendo la verdad?”

R: El Gobierno de NSW exige que los proveedores minoristas y todo agente que los represente, cumplan con un Código de Conducta de Comercialización aprobado por el Gobierno. Si no lo hicieren, se verían sujetos a penas financieras severas.

P: “¿Qué sucede si mi proveedor minorista deja el negocio?”

R: No se le cortará el suministro de gas o electricidad. Se le transferirá automáticamente al proveedor estándar de su zona.

P: “¿Cómo hago para cambiar de compañía?”

R: Es sencillo: llame a la compañía de su preferencia y déles información sobre su cuenta actual de gas o electricidad.
Le pedirán su National Metering Identifier Number (número nacional de identificación de medidor) (para la electricidad) o su Delivery Point Identifier (identificación de punto de suministro) (para el gas), que aparecen claramente indicados en sus facturas.
También será preciso que les dé un consentimiento escrito para la transferencia de su cuenta. Una vez que esté hecho esto, la compañía nueva se encargará de hacer todos los arreglos.

Concesiones y descuentos

P: “¿Qué sucederá con mi descuento por pensionado?”

R: El Gobierno continuará con el programa de descuentos para pensionados y otras concesiones. Los pensionados tendrán acceso a estos descuentos sin interesar la compañía que utilicen. En el caso de muchos clientes, los descuentos del Gobierno aumentarán a partir del 1° de enero de 2002.

Los Medidores

P: "¿Tendré que cambiar el Medidor?"

R: No. Pero si decidiera cambiar a una compañía nueva, es posible que le ofrezcan un arreglo que incluya el cambio de su medidor actual.

P: "¿Cómo sabrá el proveedor minorista cuánto gas o electricidad he usado?"

R: Su proveedor minorista tendrá la responsabilidad de organizar la lectura de su medidor.

P: "Si cambiara de proveedor minorista ¿necesitaré un medidor o conexión nuevos?"

R: No necesariamente. Será posible utilizar los mismos cables o tuberías y el mismo medidor si usted cambiara de proveedor minorista.

Seguridad y normas de suministro

P: "¿Serán tan seguros y fiables como antes la electricidad y el gas?"

R: Sí. La introducción de la competencia no afectará la seguridad ni el método de suministro del gas o electricidad.

El Gobierno de NSW tiene requerimientos de seguridad exigentes para el suministro de electricidad y gas.

P: "¿Con quién me pongo en contacto en caso de problemas con el suministro?"

R: Llame al número para fallas y dificultades indicado en su factura de gas o electricidad.

Quejas

P: "¿Qué sucede si tengo una queja o si pienso que me han tratado injustamente?"

R: Primero hable con el proveedor minorista. Éste debe contar con un procedimiento para manejar quejas y resolver diferencias.

Si todavía no estuviera satisfecho, póngase en contacto con el Energy and Water Ombudsman NSW (EWON) (Ombudsman de Energía y Agua de NSW), que procurará resolver la queja. No se le cobrará por llevar su queja ante el Ombudsman.

Póngase en contacto con

EWON en:

Tel: (02) 8218 5200

En NSW pero fuera de

la zona metropolitana de Sydney:

Llamada gratuita: 1800 246 545

Fax gratuito: 1800 812 291

¿Desea más información?

Llame a cualquiera de estas compañías minoristas:

Electricidad

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

Para obtener mayor información visite www.nsw.gov.au

Llame al 1300 136 888 de lunes a viernes de 8:30 a 19:30 o los sábados de 8:30 a 12:30 horas