



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

使用嵌入式网络的住所

什么是嵌入式网络?

嵌入式网络是为某一特定区域的多个家庭或企业供能的私有能源网络。使用嵌入式网络的设施包括住宅综合楼、退休村和住宅园区。

嵌入式网络如何供能?

嵌入式网络运营商从能源零售商处购买能源,以供应给使用嵌入式网络的住户。

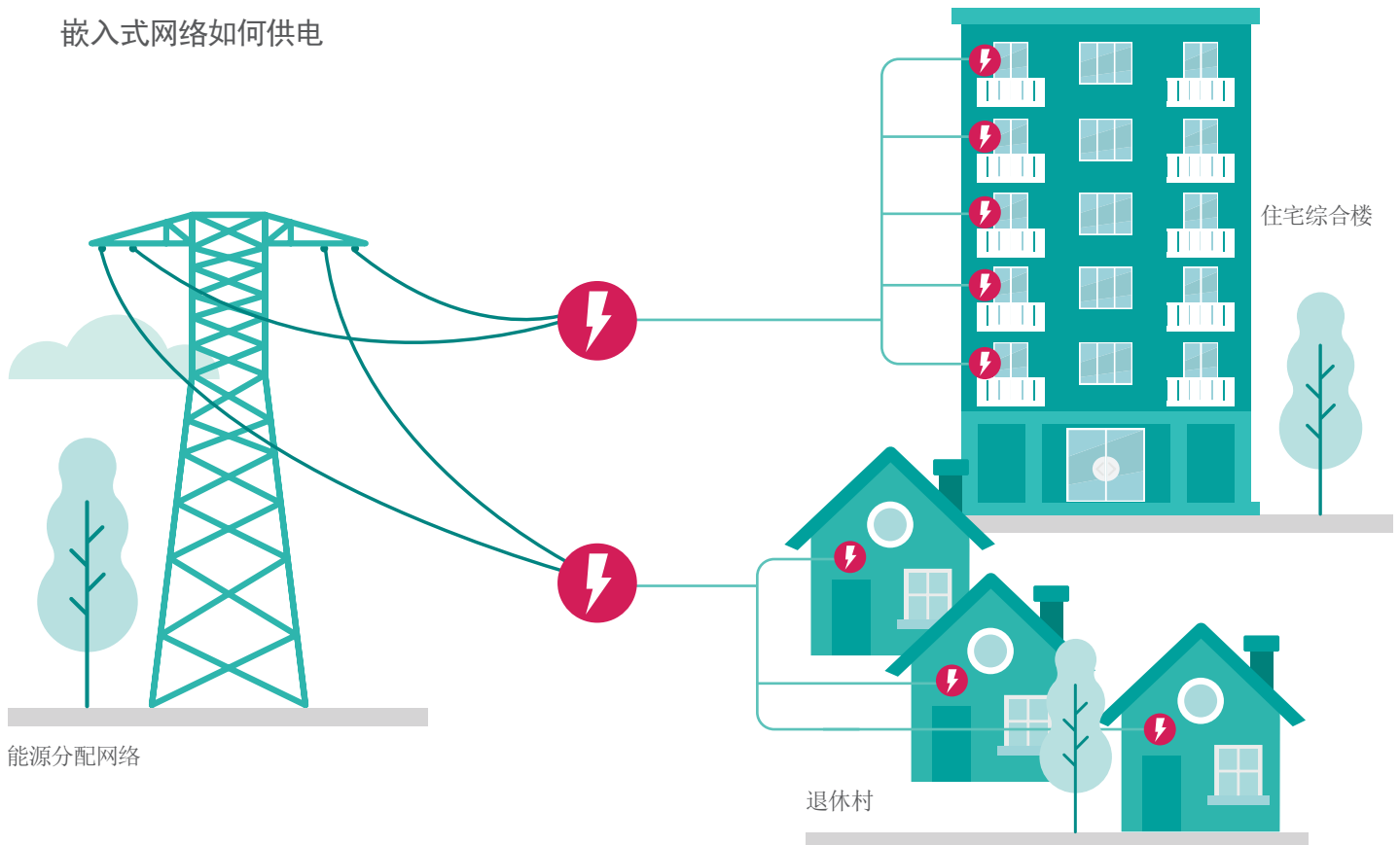
我的住所使用的是嵌入式网络吗?

如果您的能源与建筑物的其他服务(例如互联网、热水或空调)绑在一起,或者您难以更换供应商,您的住所可能使用的是嵌入式网络。如果您的建筑物是在 2010 年之后建造的,那么它极有可能使用嵌入式网络。

如果您不确定,请联系您的能源供应商核实。您也可以联系您的住宅综合楼或退休村的管理人。

当您搬入使用嵌入式网络的住所时,运营商必须向您提供书面信息,说明您作为客户的权利。该信息包括卖方的名字和联系方式。这些详细信息也必须出现在您的能源账单上。

嵌入式网络如何供电



我有哪些权利？

若您使用嵌入式网络，您与使用传统供能网络的住户拥有许多相同的权利。嵌入式网络的运营商必须确保以下事项：

- 嵌入式网络的安全性。
- 有明确的投诉处理程序。
- 网络服务的费用/收费须根据澳大利亚能源监管局发布的指南进行定价。
- 电表须符合特定标准，具体取决于嵌入式网络的建立时间。

嵌入式网络运营商还必须遵守以下方面的规定：

- 断开连接和重新连接
- 合同条款
- 经济困难和付款安排
- 账单开具
- 费用和收费
- 争议解决和 EWON的联系方式



在住宅园区销售能源适用不同的规则。如需更多信息，请联系我们。

我可以更换供应商吗？

是的，您有权选择自己的能源供应商。嵌入式网络的运营商不得阻止或劝阻您更换供应商。

以下为更换供应商停用嵌入式网络的程序：

- 1 寻找授权供应商，并与其签订合同。授权供应商没有义务成为您的供应商——您可能需要多方询问。
- 2 授权供应商将要求嵌入式网络运营商确保您的能源计量表在国家能源市场中得到正确记录，以便其设置您的帐户。
- 3 您或授权供应商需告知嵌入式网络运营商您将改由授权供应商供应能源。

请记住如下几点：

- 您的嵌入式网络运营商无法帮助您找到授权供应商。
- 您目前的能源计量表可能需要更换，您可能需要为此付费。如果您是租户，您需要征询房东的意见，因为房东可能会反对。
- 您可能会收到两份账单：一份是由您的供应商开具的能源费用账单，另一份是由嵌入式网络开具的网络费用账单。无论您的能源供应商是谁，您仍需为嵌入式网络支付网络费用。

财务帮助

新南威尔士州政府提供能源费返款以帮助符合条件的住户支付电费和燃气费。

如果您居住在使用嵌入式网络的住宅综合楼、退休村或住宅园区，您可以在 service.nsw.gov.au 在线申请返款

如何投诉或查询

免费电话	1800 246 545*
	周一至周五，上午 9 点至下午 5 点
免费传真	1800 812 291
免费邮递	回邮支付 86550
	Sydney South NSW 1234
口译员	131 450
电传打字	
(TTY)/语音	133 677
在线	ewon.com.au
亲临	Level 11, 133 Castlereagh St, Sydney, NSW 2000

*如果您使用手机拨打电话，请留言，我们会回电给您。