



Energy & Water  
Ombudsman NSW  
Free, fair and independent

# 使用嵌入式網絡的住所

## 什麼是嵌入式網絡？

嵌入式網絡是為某一特定區域的多個家庭或企業供能的私有能源網絡。使用嵌入式網絡的設施包括住宅綜合樓、退休村和住宅園區。

## 嵌入式網絡如何供能？

嵌入式網絡運營商從能源零售商處購買能源，以供應給使用嵌入式網絡的住戶。

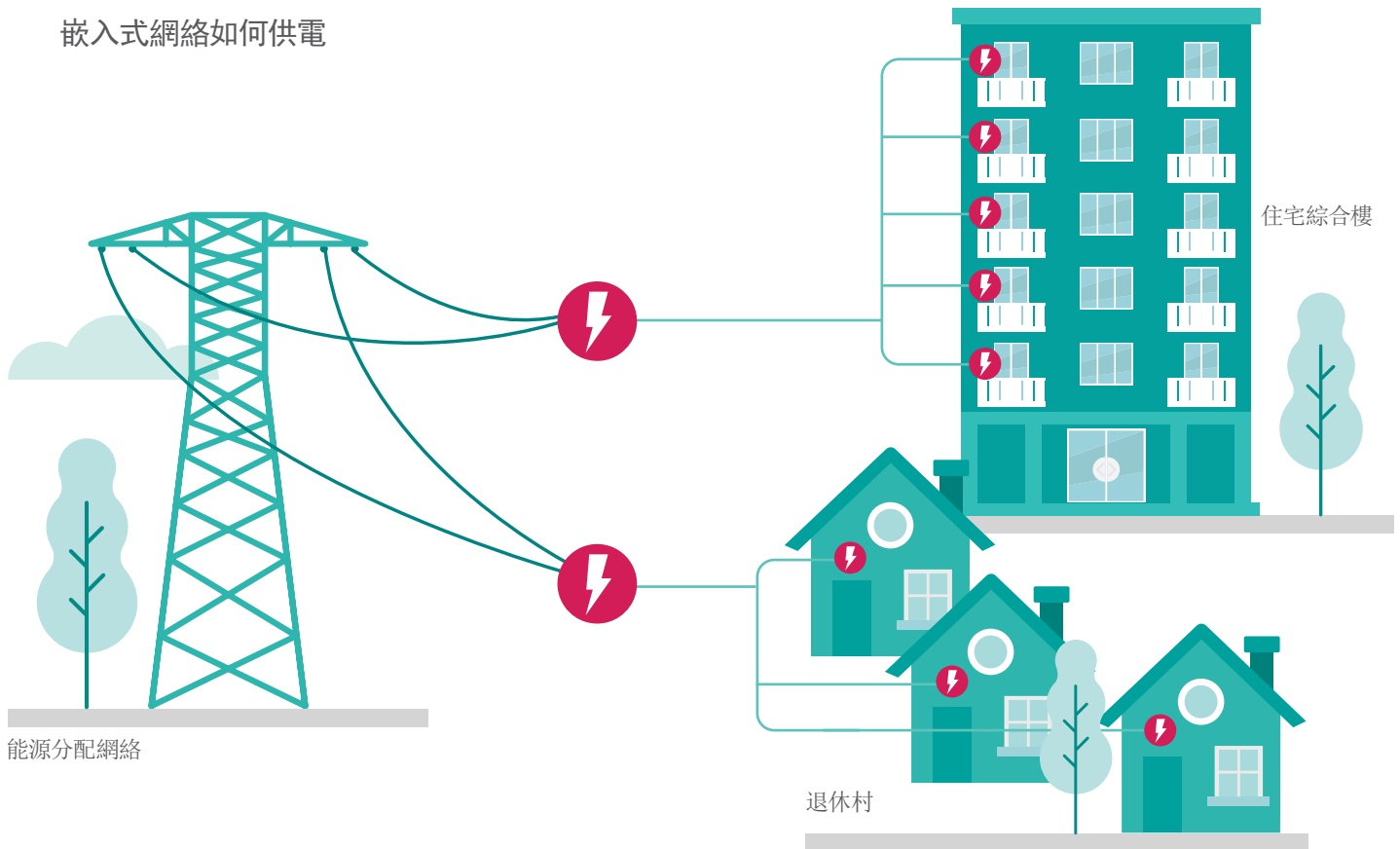
## 我的住所使用的是嵌入式網絡嗎？

如果你的能源與建築物的其他服務（例如互聯網、熱水或空調）綁在一起，或者你難以更換供應商，你的住所可能使用的是嵌入式網絡。如果你的建築物是在 2010 年之後建造的，那麼它極有可能使用嵌入式網絡。

如果你不確定，請聯絡你的能源供應商核實。你也可以聯絡你的住宅綜合樓或退休村的管理人。

當你搬入使用嵌入式網絡的住所時，運營商必須向你提供書面資訊，說明你作為客戶的權利。該資訊包括賣方的名字和聯絡方式。這些詳細信息也必須出現在你的能源賬單上。

### 嵌入式網絡如何供電



## 我有哪些權利？

若你使用嵌入式網絡，你與使用傳統供能網絡的住戶擁有許多相同的權利。嵌入式網絡的運營商必須確保以下事項：

- 嵌入式網絡的安全性。
- 有明確的投訴處理程序。
- 網絡服務的費用/收費須根據澳大利亞能源監管局發布的指南進行定價。
- 電表須符合特定標準，具體取決於嵌入式網絡的建立時間。

嵌入式網絡運營商還必須遵守以下方面的規定：

- 斷開連接和重新連接
- 合同條款
- 經濟困難和付款安排
- 賬單開具
- 費用和收費
- 爭議解決和 EWON的聯絡方式



在住宅園區銷售能源適用不同的規則。如需更多資訊，請聯絡我們。

## 我可以更換供應商嗎？

是的，你有權選擇自己的能源供應商。嵌入式網絡的運營商不得阻止或勸阻你更換供應商。

以下為更換供應商停用嵌入式網絡的流程

- 1 尋找新的授權供應商，並與其簽訂合同。授權供應商沒有義務成為你的供應商——你可能需要多方詢問。
- 2 授權供應商將要求嵌入式網絡運營商確保你的能源計量表在國家能源市場中得到正確記錄，以便其設置你的帳戶。
- 3 你或授權供應商需要告知嵌入式網絡運營商你將改由授權供應商供應能源。

請記住如下幾點：

- 你的嵌入式網絡運營商無法幫助你找到授權供應商。
- 你目前的能源計量表可能需要更換，你可能需要為此付費。如果你是租戶，你需要徵詢房東的意見，因為房東可能會反對。
- 你可能會收到兩份賬單：一份是由你的供應商開具的能源費用賬單，另一份是由嵌入式網絡開具的網絡費用賬單。無論你的能源供應商是誰，你仍需為嵌入式網絡支付網絡費用。

## 財務幫助

新南威爾士州政府提供能源費退款以幫助符合條件的住戶支付電費和燃氣費。

如果你居住在使用嵌入式網絡的住宅綜合樓、退休村或住宅園區，你可以在 [service.nsw.gov.au](http://service.nsw.gov.au) 線上申請退款

## 如何投訴或查詢

|                 |  |
|-----------------|--|
| 免費電話            | 1800 246 545*                                  |
|                 | 週一至週五，上午 9 點至下午 5 點                            |
| 免費傳真            | 1800 812 291                                   |
| 免費郵遞            | 回郵支付 86550                                     |
|                 | Sydney South NSW 1234                          |
| 口譯員             | 131 450  |
| 電傳打字 (TTY) / 語音 | 133 677  |
| 線上              | <a href="http://ewon.com.au">ewon.com.au</a>   |
| 親臨              | Level 11, 133 Castlereagh St, Sydney, NSW 2000 |

\* 如果你使用手機撥打電話，請留言，我們會回電給你。