



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

Sống trong khu vực có hệ thống mạng nhúng

Mạng nhúng là gì?

Mạng nhúng là mạng năng lượng tư nhân cung cấp cho nhiều hộ gia đình hoặc doanh nghiệp trong một khu vực cụ thể. Ví dụ về mạng nhúng bao gồm khu dân cư phức hợp, làng hưu trí và khu công viên dân cư.

Chúng hoạt động như thế nào?

Một nhà khai thác mạng nhúng mua năng lượng từ nhà bán lẻ năng lượng để cung cấp cho khách hàng trong mạng nhúng.

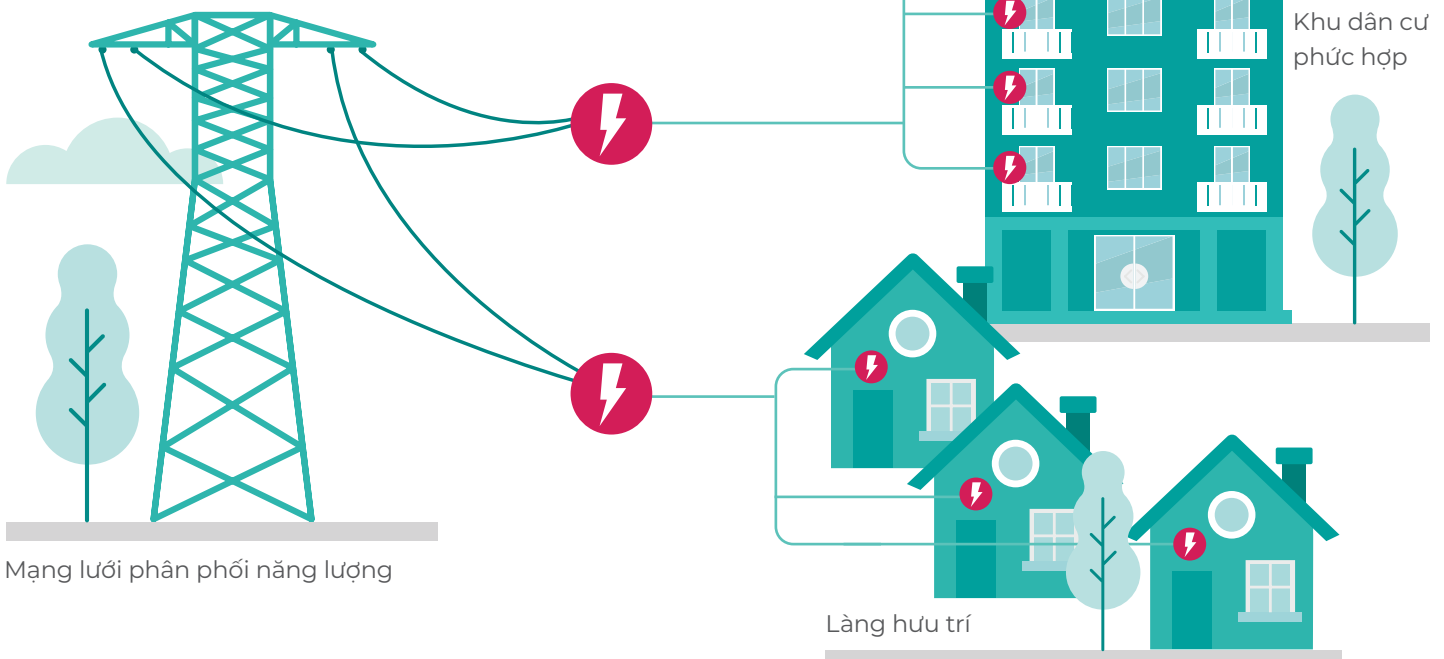
Tôi có sống trong khu vực có mạng nhúng không?

Nếu năng lượng của nhà quý vị đi kèm với một dịch vụ khác của tòa nhà quý vị đang ở (ví dụ: internet, nước nóng hoặc điều hòa không khí) hoặc quý vị gặp trở ngại khi chuyển đổi nhà cung cấp, quý vị có thể đang sử dụng mạng nhúng. Tòa nhà quý vị ở cũng có nhiều khả năng sử dụng mạng nhúng nếu được xây dựng sau năm 2010.

Nếu quý vị không biết chắc, hãy **liên lạc với nhà cung cấp năng lượng** của quý vị và hỏi họ. Quý vị cũng có thể liên lạc với người quản lý khu dân cư phức hợp hoặc làng hưu trí của mình.

Khi quý vị chuyển sang mạng nhúng, nhà điều hành phải cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về các quyền của quý vị với tư cách là khách hàng. Điều này bao gồm tên và chi tiết liên lạc của người bán. Những chi tiết này cũng phải có trên hóa đơn năng lượng của quý vị. Những chi tiết này cũng phải có trên hóa đơn năng lượng của quý vị.

Cách thức cung cấp điện trong mạng nhúng



Quyền của tôi là gì?

Là khách hàng của mạng nhúng, quý vị có **quyền lợi tương tự** như khách hàng của mạng truyền thống. Các nhà khai thác mạng nhúng phải bảo đảm rằng:

- Mạng nhúng an toàn cho quý vị sử dụng.
- Các thủ tục rõ ràng để quý vị khiếu nại.
- Lệ phí/phí tổn cho các dịch vụ mạng được tính theo hướng dẫn do Cơ quan Quản lý Năng lượng Úc công bố.
- Đồng hồ điện tuân thủ các tiêu chuẩn nhất định tùy thuộc vào thời điểm mạng nhúng được thiết lập.

Các nhà khai thác mạng nhúng cũng phải tuân theo các quy tắc về:

- Ngắt kết nối và kết nối lại
- Các Điều khoản hợp đồng
- Khó khăn tài chính và sắp xếp việc thanh toán
- Thanh toán
- Lệ phí và phí tổn
- Giải quyết tranh chấp và tiếp cận với EWON



Các quy tắc khác nhau được áp dụng cho việc bán năng lượng trong khu công viên dân cư. Liên lạc với chúng tôi để biết thêm thông tin.

Tôi có thể chuyển đổi nhà bán lẻ không?

Có, quý vị có **quyền lựa chọn nhà cung cấp năng lượng cho riêng mình**. Các nhà khai thác mạng nhúng không được phép ngăn cản hoặc không khuyến khích quý vị thay đổi nhà cung cấp.

Để thay đổi nhà cung cấp và rời khỏi mạng nhúng:

- 1 Tìm nhà cung cấp được ủy quyền đồng ý trở thành nhà cung cấp của quý vị và ký hợp đồng thị trường. Các nhà cung cấp được ủy quyền không có nghĩa vụ phải trở thành nhà cung cấp của quý vị - quý vị có thể phải thăm dò giá cả.
- 2 Nhà cung cấp được ủy quyền sẽ yêu cầu mạng nhúng đảm bảo đồng hồ của quý vị được ghi chính xác trên thị trường năng lượng quốc gia để họ có thể thiết lập tài khoản cho quý vị.

- 3 Quý vị hoặc nhà cung cấp được ủy quyền cần thông báo cho nhà khai thác mạng nhúng rằng quý vị đang thay đổi nhà cung cấp được ủy quyền.

Ghi nhớ:

- Mạng nhúng của quý vị không thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp được ủy quyền.
- Đồng hồ đo hiện tại của quý vị có thể cần phải thay và quý vị có thể phải trả tiền cho việc này. Nếu quý vị là người thuê nhà, quý vị cần nói chuyện với chủ nhà, họ có thể phản đối.
- Quý vị có thể nhận được hai hóa đơn: một từ nhà cung cấp của quý vị cho việc sử dụng năng lượng và một từ mạng nhúng của quý vị cho chi phí mạng. Quý vị vẫn phải trả chi phí mạng cho mạng nhúng, bất kể nhà bán lẻ năng lượng của quý vị là ai.

Trợ giúp tài chính

Chính phủ NSW cung cấp các khoản giảm giá để giúp khách hàng đủ điều kiện thanh toán hóa đơn điện và ga của họ.

Nếu quý vị sống trong khu dân cư phức hợp sử dụng mạng nhúng, làng hưu trí hoặc khu công viên dân cư, quý vị có thể đăng ký khoản giảm giá trực tuyến tại service.nsw.gov.au

Khiếu nại hoặc Yêu cầu

Gọi số miễn phí 1800 246 545 *
Thứ Hai - Thứ Sáu,
9 giờ sáng - 5 giờ chiều

Gửi fax miễn phí 1800 812 291

Gửi thư miễn phí Thư trả lời có phí 86550
Sydney Nam NSW 1234

Thông dịch viên 131 450

TTY/Giọng nói 133 677

Trực tuyến ewon.com.au

Trực tiếp Tầng 11, 133 Castlereagh St,
Sydney, NSW 2000

* Nếu quý vị đang gọi từ điện thoại di động, hãy cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị.