



Dari

خدمات انرژی تانرا بدانید، مقایسه کنید و کنترل نمائید



قبل از امضای قرارداد با یک شرکت ارائه کننده انرژی

از شرکت ارائه کننده فعلی تان نکات ذیل را بپرسید:

- آیا ایشان می توانند یک معامله بهتر را برایتان پیشکش کنند
- آیا در صورت فسخ قراردادتان با ایشان، شما مجبور به پرداخت فیس خروجی خواهید بود یا نه.

یک چک لسٹ در Energy Made Easy موجود است.

قرارداد های انرژی

شما می توانید با یک شرکت ارائه کننده انرژی از طریق تلفون، انترنت یا حضوراً با یک فروشنده خدمات شان قرارداد ببندید.

شرکت ارائه کننده انرژی باید برای شما یک لسٹ کتبی نرخ ها، شرایط و معلومات دیگر مورد ضرورت تانرا ارائه کند.

بخاطر داشته باشید که شما مستحق یک دوره ده روزه "پشیمانی" هستید. در طی این مدت، شما می توانید نظر تانرا تغییر داده و قرارداد را بدون پرداخت هیچگونه مصارف فسخ کنید.

رهنمود های مفید برای پیدا کردن یک معامله خوب انرژی

Australian Energy Made Easy یک وب سایت رایگان است که شما را در قسمت مقایسه نمودن پیشکش های انرژی در منطقه تان کمک می کند.

Energy Made Easy با نشان دادن یک بل تخمینی برای هر پیشکش، شما را کمک می کند تا بررسی کنید که ممکن است بتوانید پول کمتری را برای مصرف انرژی تان بپردازید.

برای مقایسه، خوب است که بدانید:

- شما شامل کدام نرخ هستید، و
- چه مقدار انرژی را استفاده می کنید (به kWh برای برق، MJ برای گاز) یا چقدر پول پرداخت می کنید.

شما می توانید این معلومات را از روی بل یا شرکت ارائه کننده انرژی تان بدست آرید.

شما می توانید راجع به نرخ ها از Energy Made Easy معلومات بگیرید.

قیمت مهم است، مگر در ضمن آن متوجه نکات ذیل نیز باشید:

- برای چه مدتی باید قرارداد را امضا کنید
- فیس ها، تخفیفات و تشویقات، و
- آیا نرخ می تواند در آینده تغییر کند.

فروشندگان انرژی

ممکن است بتوانید خدمات تمدید زمان پرداخت، یک پلان پرداخت، کمک تحت پروگرام مشکلات، معلومات راجع به تخفیفات، و ارجاع به خدمات مشوره گیری مالی را دریافت کنید. اگر شرکت ارائه کننده انرژی تان نتواند شما را کمک کند، می توانید با مفتش عمومی انرژی (energy ombudsman) تماس بگیرید.

رسیدگی به مشکلات

اگر بل تان کدام مشکلی دارد، یا می خواهید از شرکت ارائه کننده انرژی تان شکایت کنید، می توانید اقدام کنید.

نخست برای شرکت ارائه کننده انرژی تان زنگ بزنید یا ایمیل بفرستید. برایشان بگوئید:

- چه مشکلی دارید، و
- چطور می خواهید این مشکل تان رفع گردد.

اگر مشکل فوراً حل نگردد، از ایشان بخواهید که با یک کارمند ارشد یا منیجر شان راجع به مشکل تان صحبت کنید.

زمان و تاریخ تماس هایتانرا بنویسید، با چه کسی صحبت کردید و موضوع صحبت تان چه بود.

اگر بازهم مشکل تان رفع نگردد یا بخواهید که شکایت درج کنید، می توانید با مفتش عمومی انرژی (energy ombudsman) تماس بگیرید.

مفتش عمومی انرژی (energy ombudsman) در قسمت حل مشکلات بین مشتریان و شرکت های ارائه کننده خدمات کمک کرده می تواند. خدمات مفتش عمومی انرژی (energy ombudsman) رایگان است.

هر ایالت و منطقه دارای یک مفتش عمومی انرژی (energy ombudsman) می باشد. جزئیات تماس با Energy Made Easy موجود است.

www.energymadeeasy.gov.au
لین معلوماتی AER: 1300 585 165

برای کسب معلومات بیشتر به زبانهای به غیر از انگلیسی زنگ بزنید: 13 14 50
تقاضا کنید: 1300 585 165

National Relay Service — بگو و بشنو
زنگ بزنید: 1300 555 727
تقاضا کنید: 1300 585 165

National Relay Service — استفاده کنندگان TTY
زنگ بزنید: 13 3677
تقاضا کنید: 1300 585 165

National Relay Service — پخش اینترنتی
مراجعه کنید به www.relayservice.com.au
تقاضا کنید: 1300 585 165

فروشندگان شرکت ارائه کننده خدمات انرژی ممکن است به درب منزل شما جهت فروش خدمات شان مراجعه کنند. مقررات خاصی مبنی بر اینکه این فروشندگان چکار باید بکنند یا نکنند، وجود دارد. ایشان باید:

- برایتان اظهار بدارند که چرا به ملاقات شما آمده اند
 - اطمینان حاصل کنند که شما چیز هائیرا که موافقت کرده اید خوب دانسته اید
 - برایتان اظهار بدارند که شما حق تغییر دادن نظر تانرا در طی دوره "پشیمانی" دارید، و
 - زنگ زدن و ملاقت کردن با شما را متوقف کنند در صورتیکه شما از ایشان چنین تقاضایی را بعمل آورید.
- ایشان نباید:
- بالای شما فشار وارد کنند
 - اظهاریه های نادرست را برایتان ابراز کنند، یا
 - بگذارند شما یک چیزی را امضا کنید در صورتیکه فکر کنند که شما آنرا درست نفهمیده اید.

بخاطر داشته باشید که لازم نیست چیزی را بلافاصله امضا کنید. اگر ضرورت به وقت بیشتر دارید، از فروشنده بخواهید که دوباره به ملاقات تان بیاید یا برایتان یکروز دیگر زنگ بزند.

آیا نمی خواهید با شما تماس گرفته شود؟

- یک لوحه "تق نق نکنید" یا "بازاریابی ممنوع" را روی دروازه منزل تان نصب کنید.
- از شرکت ارائه کننده خدمات انرژی تان بخواهید که نام تانرا در لست اشخاص "بدون تماس" درج کند.
- نام تانرا در راجستر "Do Not Call" دولت استرالیا www.donotcall.gov.au ثبت کنید یا به تلیفون 1300 792 958 زنگ بزنید.

بل های انرژی

شما حق دارید که از شرکت ارائه کننده انرژی تان یک بل را دریافت کنید که باید واضح باشد.

اگر به معلومات بیشتر یا راجع به فهمیدن بل تان به کمک ضرورت دارید، با شرکت ارائه کننده انرژی تان تماس بگیرید. وب سایت شان نیز ممکن است بشما کمک کند.

Energy Made Easy نیز معلومات را جهت کمک بشما در قسمت خواندن بل تان عرضه می کند.

آیا در قسمت پرداخت بل تان مشکلات دارید؟

اگر نمی توانید بل تانرا پرداخت کنید، با شرکت ارائه کننده انرژی تان تماس بگیرید و بپرسید که آیا شما را کمک کرده می توانند یا نه.

شرکت های ارائه کننده انرژی باید مشتریانی را که دچار مشکلات مالی اند، کمک کنند. کمک را به زودترین فرصت دریافت کنید تا مجبور به پرداخت جریمه یا قطع برق/گاز تان نشوید.

داشتن ملاحظات خاص، شما باید مشورت مسلکی دریافت کنید.
ACCC هرگونه مساعی لازم را بخرج داده است تا معلومات جدید و دقیق را ارائه کند، مگر هیچگونه تضمینی را مبنی بر دقیق بودن، جدید بودن یا کامل بودن این معلومات ارائه نمی کند.
ISBN 978 1 921973 69 7 ACCC 05/15_991

Australian Competition and Consumer Commission
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory 2601
© Commonwealth of Australia 2015

اطلاعیه مهم

معلومات مندرج این نشریه صرف برای معلومات عمومی می باشد. این معلومات حاوی مشورت دهی حقوقی یا مسلکی نمی باشد، و نباید منحیت یک اظهاریه قانونی در هیچ ساحه ای استفاده گردد. زیرا این معلومات صرف منحیت یک رهنمایی عمومی تهیه شده است، و ممکن است جنبه های بسیار عمومی داشته باشد. در صورت