Australian Competition & Consumer Commission

AUSTRALIAN ENERGY REGULATOR

Hindi

अपनी ऊर्जा सेवा को समझें, तुलना करें और उस पर नियंत्रण रखें

एक अच्छा ऊर्जा सौदा (डील) खोजने के लिये उपयोगी सलाह

Energy Made Easy एक मुफ़्त में काम ली जा सकने वाली वैबसाइट है जो Australian Energy Regulator (AER) द्वारा उपलब्ध कराई गई है।

प्रत्येक ऑफर के लिये अनुमानित बिल दिखाकर, Energy Made Easy आपको यह पता लगाने में सहायता कर सकती है कि क्या आप ऊर्जा के लिये कम पैसे दे सकते हैं।

तुलना करने के लिये, यह जानने से सहायता मिलती है किः

- आप किस दर (टैरिफ) पर हैं, और
- आप कितनी ऊर्जा का उपयोग करते हैं (बिजली के लिये kWh में, गैस के लिये MJ में) या आप कितने पैसे देते हैं।

इसकी जानकारी आपको अपने बिल में मिल सकती है या फ़िर आपका वर्तमान रीटेलर (खुदरा विक्रेता) आपको बता सकता है।

आप दरों के बारे में Energy Made Easy पर पता लगा सकते हैं।

क़ीमत महत्वपूर्ण होती है, लेकिन यह देखना ना भूलें किः

- आपको कितनी अवधि के लिये साइन अप करना होगा
- शुल्क, छूटें और प्रलोभन, तथा
- क़ीमत बदल सकती है क्या।

इससे पहले कि आप किसी नये रीटेलर (खुदरा विक्रेता) के साथ साइन अप करें

अपने वर्तमान रीटेलर (खुदरा विक्रेता) से पूछें कि:

- क्या वे आपको बेहतर सौदा (डील) दे सकते हैं
- अगर आप अपना वर्तमान अनुबंध (कॉन्ट्रैक्ट) बीच में ही छोड़ दें तो क्या आपको प्रस्थान (एक्ज़िट) शुल्क देना ज़रुरी होगा।

Energy Made Easy पर एक अदला-बदली जाँच सूची उपलब्ध है।

ऊर्जा अनुबंध

आप एक ऊर्जा अनुबंध के लिए किसी रीटेलर (खुदरा विक्रेता) के साथ फोन पर, इंटरनेट पर या किसी बिक्री प्रतिनिधि से आमने-सामने सहमत हो सकते हैं।

उस रीटेलर द्वारा आपको क़ीमत, नियम व शर्तों तथा आपको जो जानने की आवश्यकता हो उस जानकारी की लिखित में पुष्टि किया जाना ज़रुरी है।

याद रखें, आपको दस कार्य-दिवसों (बिज़नस डेज़) की 'कूलिंग ऑफ' अवधि मिलती है। इस अवधि में, आप अपना विचार बदल सकते हैं और बिना किसी लागत के अनुबंध को ख़त्म कर सकते हैं।

ऊर्जा बिक्री प्रतिनिधि

ऊर्जा के रीटेलर्स (खुदरा विक्रेताओं) के बिक्री प्रतिनिधि आपके दरवाज़े पर दस्तक दे सकते हैं या आपको फोन कर सकते हैं। उनके लिये जो करना और नहीं करना आवश्यक होता है उसके नियम होते हैं।

उन्हें अवश्य ही:

- आपको यह बताना चाहिए कि वे आपसे संपर्क क्यों कर रहे हैं
- यह सुनिश्चित करना चाहिए कि आपको मालुम हो कि आप किस बात पर सहमत हो रहे हैं
- आपको यह बताना चाहिए कि आप 'कूलिंग ऑफ' अवधि के दौरान अपना विचार बदल सकते हैं, और
- आपके मना करने पर आपके घर आना या आपको फोन करना बंद कर देना चाहिए।

उनके लिए जो नहीं करना आवश्यक होता है:

- दबाव नहीं डालना चाहिए
- ऐसे वक्तव्य न दें जो सच ना हों, अथवा
- आपको ऐसी किसी भी बात के लिए हस्ताक्षर न करने दें जो उन्हें लगे कि आपको समझ में नहीं आई है।

याद रखें, आपको उसी समय हस्ताक्षर करना ज़रुरी नहीं होता। अगर आप थोड़ा और टाइम चाहते हैं तो, बिक्री प्रतिनिधी से किसी और दिन आने या फोन करने के लिये कह दें।

आप नहीं चाहते कि आपसे संपर्क किया जाए?

- अपने दरवाज़े पर एक 'do not knock (खटखटाये नहीं)' या 'no marketing (मार्केटिंग नहीं)' स्टीकर लगा दें।
- ऊर्जा के रीटेलर (खुदरा विक्रेता) की 'no contact (संपर्क नहीं करें)' सूची में जाने का आग्रह करें।
- ऑस्ट्रेलियन सरकार के Do Not Call रजिस्टर के लिए साइन अप करें (www.donotcall.gov.au) या 1300 792 958 पर फोन करें।

ऊर्जा बिल्स

आप बिल पाने के हक़दार हैं और वह बिल स्पष्ट होना ज़रुरी है।

अगर आपको कोई जानकारी खोजने में या अपना बिल समझने में सहायता चाहिये तो, अपने रीटेलर (खुदरा विक्रेता) से संपर्क करें। उनकी वैबसाइट भी सहायता कर सकती है।

आपको अपना बिल समझने में सहायता के लिये Energy Made Easy के पास भी जानकारी है।

क्या आपको अपने बिल का भुगतान करने में कठिनाई आ रही है?

अगर आप अपने बिल का भुगतान नहीं कर सकते तो, अपने रीटेलर (खुदरा विक्रेता) से संपर्क करें और उनसे पूछें कि क्या वे आपकी सहायता कर सकते हैं।

रीटेलर्स (खुदरा विक्रेताओं) के लिये आर्थिक परेशानी का सामना कर रहे ग्राहकों की सहायता करना आवश्यक है। अतिरिक्त शुल्क से या कनेक्शन कटने से बचने के लिए जल्दी ही सहायता ले लें।

हो सकता है कि आप भुगतान तिथी को आगे बढ़वा सकें, आपको भुगतान के लिए कोई योजना मिल जाये, हार्डशिप (परेशानी) कार्यक्रम के अन्तर्गत आपको सहायता मिल जाये, आप छूटों के बारे में सूचना पा लें, और आपको किसी वित्तीय सलाहकार सेवा के लिये सन्दर्भ (रैफरल) मिल जाए।

अगर आपका रीटेलर (खुदरा विक्रेता) आपकी सहायता नहीं कर सकता तो, ऊर्जा ऑम्बड्ज़मैन (प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी) से संपर्क करें।

समस्याओं का सामना करना

अगर आपके बिल में कोई समस्या है, या आप किसी रीटेलर (खुदरा विक्रेता) के बारे में शिकायत करना चाहते हैं तो, कार्यवाही करें।

सबसे पहले अपने ऊर्जा रीटेलर (खुदरा विक्रेता) को फोन या ईमेल करें। उन्हें बतायें कि:

- समस्या क्या है, और
- आप उसे कैसे हल करना चाहते हैं।

अगर आपकी समस्या का उसी समय हल नहीं निकलता तो, किसी वरिष्ठ अधिकारी या मैनेजर से बात कराने के लिए कहें।

फोन का समय व तिथी, आपने किससे बात की और क्या बात की, वह सब लिख लें।

अगर फिर भी आपकी समस्या का हल नहीं निकले या आप शिकायत करना चाहें तो, ऊर्जा ऑम्बड्ज़मैन (प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी) से संपर्क करें।

ऊर्जा ऑम्बड्ज़मैन (प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी) द्वारा ग्राहकों और ऊर्जा के रीटेलर्स (खुदरा विक्रेताओं) के बीच समस्याओं का हल निकलने में सहायता की जाती है। ऊर्जा ऑम्बड्ज़मैन (प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी) की सेवाओं को काम में लेने के लिये आपको कोई पैसे नहीं देने पड़ेंगे।

प्रत्येक राज्य व टैरीटोरी में एक ऊर्जा ऑम्बड्ज़मैन (प्रशासनिक शिकायत जाँच अधिकारी) होता है। उनके संपर्क विवरण Energy Made Easy पर हैं।

www.energymadeeasy.gov.au
AER सूचना लाईन: 1300 585 165

अंग्रेज़ी के अलावा अन्य भाषाओं में जानकारी पाने के लिए
फोन करें: 13 14 50
पूछें: 1300 585 165

National Relay Service—बोलें और सुने
फोन करें: 1300 555 727
पूछें: 1300 585 165

National Relay Service—टीटीवाई उपयोगकर्ता
फोन करें: 13 3677
पूछें: 1300 585 165

National Relay Service–इंटरनैट रिले (प्रसारण)
पर जायें www.relayservice.com.au
पूछें: 1300 585 165

Australian Competition and Consumer Commission
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory 2601

© Commonwealth of Australia 2015

महत्वपूर्ण सूचना (नोटिस)

इस प्रकाशन में दी गई सूचना केवल सामान्य मार्गदर्शन के लिए ही है। यह क़ानूनी या कोई अन्य पेशेवर सलाह नहीं है, और किसी भी न्यायिक मामले में एक क़ानूनी वक्तव्य के रुप में इस पर निर्भर नहीं रहा जाना चाहिये। चूँकि इसका उद्देश्य केवल सामान्य मार्गदर्शन का है इसलिए, इसमें सामान्यीकरण किया हुआ हो सकता है। अगर आपकी कोई विशेष चिंता है तो आपको पेशेवर सलाह लेनी चाहिये।

ACCC द्वारा वर्तमान और सही सूचना प्रदान करने के लिये हर उचित प्रयास किया गया है किन्तु, उस सूचना की सत्यता, वर्तमानता या संपूर्णता के संबंध में उसके द्वारा कोई गारंटी नहीं दी जाती है।

ISBN 978 1 921973 69 7 ACCC 05/15_991