Australian Competition & Consumer Commission

AUSTRALIAN ENERGY REGULATOR

Punjabi

ਸਮਝੋ, ਤੁਲਨਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਊਰਜਾ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰੋ।

ਇਕ ਚੰਗੀ ਊਰਜਾ ਸੇਵਾ ਦਾ ਪਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਸੁਝਾਉ

Energy Made Easy Australian Energy Regulator (AER) ਮੁਫਤ ਵੈਬਸਾਈਟ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖੇਤਰ ਵਿਚ ਊਰਜਾ ਦੇਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਹਰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅੰਦਾਜਨ ਬਿਲ ਦਿਖਾ ਕੇ Energy Made Easy ਚੈਕ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਊਰਜਾ ਦੇ ਘਟ ਪੈਸੇ ਦੇ ਰਹੇ ਹੋ।

ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਇਹ ਜਾਨਣ ਵਿਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲਦੀ ਹੈ:

- ਤੁਸੀਂ ਗ੍ਰਾਫ ਦੀ ਕਿਸ ਦਰ ਉਤੇ ਹੋ, ਅਤੇ
- ਤੁਸੀਂ ਊਰਜਾ ਦੀ ਕਿੰਨੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ (ਬਿਜਲੀ kWh ਵਿਚ ਅਤੇ ਗੈਸ MJ ਵਿਚ) ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿੰਨਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ।

ਇਹ ਸੂਚਨਾ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਬਿੱਲ ਤੋਂ ਲੱਭ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਰਿਟੇਲਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ Energy Made Easy ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਟੈਰਿਫ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕੀਮਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਪ੍ਰੰਤੂ ਚੈੱਕ ਕਰਨਾ ਨਾ ਭੁਲੋ:

- ਤੁਸੀਂ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਦਸਤਖਤ ਕਰਦੇ ਹੋ
- ਫੀਸ, ਕਟੌਤੀ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ, ਅਤੇ
- ਜੇ ਕੀਮਤ ਬਦਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਆਪਣੇ ਨਵੇਂ ਰਿਟੇਲਰ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ

ਆਪਣੇ ਵਰਤਮਾਨ ਰਿਟੇਲਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ:

- ਜੇਕਰ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚੰਗਾ ਭਾਅ (ਸੌਦਾ) ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੋਵੇ
- ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾਂ ਛਡਣ ਦੀ ਫੀਸ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ।

Energy Made Easy ਤੇ ਅਜੇਹੀ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਚੈੱਕਲਿਸਟ ਹੈ।

ਊਰਜਾ ਦੇ ਠੇਕੇ

ਤੁਸੀਂ ਊਰਜਾ ਦੇ ਠੇਕੇ ਲਈ ਰਿਟੇਲਰ ਨਾਲ ਟੈਲੀਫੋਨ ਉਤੇ, ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਆਹਮਣੇ-ਸਾਹਮਣੇ ਬੈਠ ਕੇ ਵੀ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਰਿਟੇਲਰ ਨੂੰ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀਮਤ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ, ਨਿਬੰਧਨ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੋਵੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਯਾਦ ਰੱਖੋ, ਤੁਹਾਡਾ 'cooling off' ਦਾ ਸਮਾਂ ਦਸ ਵਿਆਪਾਰਕ ਦਿਨ ਹਨ। ਇਸ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਇਰਾਦਾ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਲਾਗਤ ਦੇ ਸਮਝੌਤਾ ਖਤਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਊਰਜਾ ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ

ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਊਰਜਾ ਰਿਟੇਲਰ ਵਲੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਦਰਵਾਜਾ ਖੜਕਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮ ਹਨ।

ਉਹ ਅਵੱਸ਼:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣ ਕਿ ਉਹ ਕਿਓਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ
- ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗੱਲਾਂ ਤੇ ਉਹ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਝ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ‘cooling off’ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਮਨ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਅਤੇ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿਓ ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਜਾਂ ਫੋਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੁਕ ਜਾਣਗੇ।

ਉਹ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ:

- ਦਬਾ ਨਹੀਂ ਪਾ ਸਕਦੇ
- ਝੂਠਾ ਬਿਆਨ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ, ਜਾਂ
- ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦੇ ਉਸ ਉਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦਸਤਖਤ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ।

ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਲਦ-ਬਾਜੀ ਵਿਚ ਦਸਤਖਤ ਨਹੀਂ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਧਿਕ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਆਏ ਜਾਂ ਫੋਨ ਕਰੇ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੰਦੇ?

- ਆਪਣੇ ਦਰਵਾਜੇ ਤੇ ‘do not knock’ ਜਾਂ ‘no marketing’ ਦਾ ਫੱਟਾ ਲਾ ਦਿਓ।
- ਕਹੋ ਕਿ ਰਿਟੇਲਰ ਦੀ ‘no contact’ ਲਿਸਟ ਦੇਖੇ।
- ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਸਰਕਾਰ ਦੇ Do Not Call ਰਜਿਸਟਰ ਵਿਚ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਦਰਜ ਕਰਵਾਓ (www.donotcall.gov.au) ਜਾਂ 1300 792 958 ਨੰਬਰ ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਊਰਜਾ ਦੇ ਬਿੱਲ

ਤੁਸੀਂ ਬਿੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ ਅਤੇ ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿੱਲ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਰਿਟੇਲਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

Energy Made Easy ਵੀ ਬਿੱਲ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿੱਲ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿਚ ਕੋਈ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਬਿੱਲ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਰਿਟੇਲਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਤੇ ਪੁੱਛੋ ਜੇਕਰ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋਣ।

ਰਿਟੇਲਰਸ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਨਾਲ ਜੂਝ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਵਾਧੂ ਫੀਸ ਜਾਂ connection ਕਟੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਵੋ।

ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਵਾਧਾ, ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾ, ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਯੋਜਨਾ, ਛੋਟ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਰੈਫਰਲ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਰਿਟੇਲਰ ਸਹਾਇਤਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਤਾਂ ਊਰਜਾ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਸਮਸਿੱਆਵਾਂ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿੱਲ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਰਿਟੇਲਰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਰ ਦਿਓ।

ਸੱਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੇ ਊਰਜਾ ਰਿਟੇਲਰ ਨੂੰ ਫੋਨ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਕਰੋ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੋ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਕੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ
- ਤੁਸੀਂ ਇਸਦਾ ਕੀ ਹੱਲ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਸਮੱਸਿਆ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਤਾਂ ਕਹੋ ਕਿ ਉਪਰਲੇ ਅਫਸਰਾਂ ਜਾਂ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ।

ਫੋਨ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਮਾਂ, ਕਿਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕੀ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਲਿਖੋ।

ਜੇਕਰ ਫਿਰ ਵੀ ਤੁਸੀਂ ਸਮੱਸਿਆ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਊਰਜਾ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਊਰਜਾ ਲੋਕਪਾਲ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲਰ ਦੀਆਂ ਸਮਸਿੱਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਊਰਜਾ ਲੋਕਪਾਲ ਪਾਸ ਜਾਣ ਵਾਸਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਦੇਣਾ ਪੈਂਦਾ।

ਊਰਜਾ ਲੋਕਪਾਲ ਹਰ ਸੂਬੇ ਅਤੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿਚ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ Energy Made Easy ਵਿਚ ਦਿਤੇ ਗਏ ਹਨ।

www.energymadeeasy.gov.au
AER ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਾਈਨ: 1300 585 165

ਅੰਗ੍ਰੇਜੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੋਲੀ ਵਿਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਵਾਸਤੇ
ਫੋਨ ਕਰੋ: 13 14 50
ਪੁਛੋ: 1300 585 165

ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ - ਗੱਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸੁਣੋ
ਫੋਨ ਕਰੋ: 1300 555 727
ਪੁਛੋ: 1300 585 165

ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ - TTY ਉਪਭੋਗੀ ਵਾਸਤੇ
ਫੋਨ ਕਰੋ: 13 3677
ਪੁਛੋ: 1300 585 165

ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ - ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰੀਲੇਅ
ਜਾਓ www.relayservice.com.au
ਪੁਛੋ: 1300 585 165

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

© Commonwealth of Australia 2015

ਜਰੂਰੀ ਨੋਟਿਸ।

ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਵਿਚ ਦਿਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਧਾਰਣ ਗਿਆਨ ਵਾਸਤੇ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਗਠਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਮਾਹਿਰ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਉਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਸਮਝ ਕੇ ਭਰੋਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ। ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸਾਧਾਰਣ ਅਗਵਾਈ ਕਰਦਾ ਹੈ ਇਸ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਸਾਧਾਰਣ ਅਨੁਮਾਨ ਵਜੋਂ ਹੀ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਖਾਸ ਚਿੰਤਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੇਸ਼ਾਵਰ ਪਾਸੋਂ ਸਲਾਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

ACCC ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸ਼ੁੱਧਤਾ, ਮੁਦਰਾ ਜਾਂ ਪੂਰਨਤਾ ਦੀ ਕੋਈ ਗਰੰਟੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ।

ISBN 978 1 921973 69 7   ACCC 05/15_991