



Spanish

# Entienda, compare y controle su servicio energético



## Consejos para elegir un servicio energético a buen precio

Energy Made Easy es una página web gratis que le ofrece Australian Energy Regulator (AER) para ayudar a comparar todas las ofertas de energía en su zona.

A través de una factura estimada por cada oferta, Energy Made Easy le ayuda a comprobar si podría estar pagando menos energía.

Para comparar, es importante tener en cuenta:

- qué clase de tarifa paga, y
- cuánta energía utiliza (en kWh para electricidad y MJ para gas) o cuánto paga por su consumo.

Puede encontrar esta información en sus facturas o a través de su proveedor actual.

Puede asesorarse sobre tarifas en Energy Made Easy.

### El precio es importante, pero no se olvide de averiguar:

- duración del contrato
- formas de pago, descuentos, incentivos, y
- la posibilidad de cambios en el precio inicial.

## Antes de firmar con un nuevo proveedor

Consulte con su proveedor actual:

- si este puede ofrecerle un precio mejor
- si debe pagar cargos de cancelación por finalizar el contrato antes de tiempo.

Encontrará más información sobre el cambio de proveedor en Energy Made Easy.

## Contratos

Puede aceptar un contrato con una compañía de energía por teléfono, online o cara a cara con un vendedor.

Este deberá proporcionar una confirmación escrita del precio, términos, condiciones y cualquier otra información que usted necesite saber.

Recuerde que usted tiene un "periodo de prueba" de diez días laborales. Durante este tiempo puede cambiar de opinión y terminar el contrato sin costo extra.

## Vendedores

Los vendedores de las compañías de energía pueden llamar a su puerta o contactarle por teléfono. Existen reglas que deben cumplir.

Deben:

- explicar la razón por la cual lo están contactando
- asegurarse de que usted entienda lo que le ofrecen
- hacerle saber que puede cambiar de opinión durante el “periodo de prueba”, y
- dejar de visitarle o llamarle si así usted lo desea.

No deben:

- ser agresivos
- hacer declaraciones falsas, o
- permitir que usted firme algo que no comprende.

Recuerde, no tiene que firmar inmediatamente. Si necesita más tiempo, puede pedirle al vendedor que vuelva o llame otro día.

### ¿No desea que lo contacten?

- Puede poner un mensaje de “no llamar” o “no vendedores” en su puerta.
- Solicite que le pongan en la lista de “no contactar”.
- Regístrese a través la página Do Not Call del Gobierno Australiano ([www.donotcall.gov.au](http://www.donotcall.gov.au)) o por teléfono 1300 792 958.

## Facturas

Usted tiene derecho a recibir una factura y esta debe ser clara.

Si necesita más información para comprender su factura, contacte con su proveedor. En su página web puede encontrar ayuda.

En Energy Made Easy también puede encontrar información para facilitarle la lectura de su factura.

### ¿Tiene problemas para pagar su factura?

Si no puede pagar su factura contacte con su proveedor y solicite ayuda.

Los proveedores deben ayudar a los clientes que experimentan dificultades financieras. Solicite ayuda a tiempo para evitar tarifas extras o la desconexión del servicio.

Es posible obtener una prórroga, un plan de pago, ayuda bajo un programa de asistencia en crisis financiera, información sobre concesiones y derivación a un servicio de asesoramiento financiero.

Si su proveedor no le puede ayudar, contacte con el mediador de energía.

## Enfrentar un problema

Si existe un problema con su factura o desea levantar una queja, hágalo de inmediato.

Primero, contacte por teléfono o correo electrónico a su proveedor. Hágale saber:

- cuál es el problema, y
- cómo quiere solucionarlo.

Si el problema no se soluciona de inmediato, solicite hablar con un supervisor o directivo.

Tome nota de la fecha y hora de llamada, con quien ha hablado y del tema de discusión.

Si aún no puede resolver el problema o desea levantar una queja, contacte con el mediador de energía.

El mediador de energía ayuda a resolver conflictos entre clientes y proveedores. Usted no tiene que pagar para utilizar los servicios del mediador.

Existe un mediador de energía en cada estado y territorio. Puede encontrar sus datos de contacto en Energy Made Easy.

[www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au)

**Línea de información del AER: 1300 585 165**

### Para información en otros idiomas

Llamar: 13 14 50

Preguntar por: 1300 585 165

### National Relay Service—Hable y Escuche

Llamar: 1300 555 727

Preguntar por: 1300 585 165

### National Relay Service—TTY usuarios

Llamar: 13 3677

Preguntar por: 1300 585 165

### National Relay Service—Internet Relay

Entre en: [www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)

Preguntar por: 1300 585 165

#### Aviso importante

La información en esta publicación es solo una guía general. No constituye asesoramiento legal o profesional y no debe ser tomada como una declaración de la ley en ninguna jurisdicción. Debido a ser destinada únicamente como guía