



Thai

# เข้าใจ เปรียบเทียบและควบคุมบริการพลังงานของท่าน



## คำแนะนำในการหาข้อตกลงทางพลังงานที่ดี

Energy Made Easy (เอ็นเนอร์จีเมดอีซี) เป็นเว็บไซต์ฟรีจากองค์กรควบคุมดูแลพลังงานออสเตรเลีย (AER) ที่ช่วยท่านเปรียบเทียบข้อเสนอด้านพลังงานทั้งหมดในบริเวณที่ท่านอยู่

โดยการแสดงใบเรียกเก็บเงินในราคาประเมินสำหรับทุกข้อเสนอให้ท่านดู เอ็นเนอร์จีเมดอีซีสามารถช่วยท่านตรวจสอบว่า ท่านจะสามารถจ่ายค่าพลังงานได้น้อยลงหรือไม่

เพื่อที่จะเปรียบเทียบ มันจะช่วยให้ท่านรู้ได้ว่า:

- ท่านอยู่ที่อัตรา(ทาร์ฟ)ไหน และ
- ท่านใช้พลังงานมากแค่ไหน (เป็นกิโลวัตต์(kWH)สำหรับไฟฟ้า และเม็กกะจูล (MJ) สำหรับแก๊ส)หรือท่านทราบว่าท่านจ่ายเท่าไร

ท่านสามารถหาข้อมูลนี้ได้บนใบเรียกเก็บเงินของท่าน หรือผู้ค้าปลีกรายปัจจุบันของท่านก็สามารถบอกท่านได้

ท่านสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับทาร์ฟได้ที่เว็บเอ็นเนอร์จีเมดอีซี

## ราคาเป็นสิ่งสำคัญ แต่ต้องไม่ลืมที่จะตรวจสอบ:

- ว่าท่านจะต้องเซ็นสัญญาเป็นเวลานานเท่าไร
- ค่าธรรมเนียม การลดราคาและการสัมมนาคุณ และ
- ราคาสามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือไม่

## ก่อนที่ท่านจะเซ็นข้อตกลงกับผู้ค้าปลีกรายใหม่

ถามผู้ค้าปลีกรายปัจจุบันว่า:

- เขาสามารถให้ข้อตกลงที่ดีกว่าแก่ท่านได้หรือไม่
- ท่านจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมการออกจากข้อตกลงหรือไม่ ถ้าท่านออกจาสัญญารับปัจจุบันก่อนเวลา

มีรายการตรวจเช็ค การเปลี่ยนผู้ให้บริการ บนเว็บเอ็นเนอร์จีเมดอีซี

## สัญญาการใช้พลังงาน

ท่านสามารถตกลงทำสัญญาใช้พลังงานกับผู้ค้าปลีกทางโทรศัพท์ ออนไลน์ หรือตัวต่อตัวกับพนักงานขายได้

ผู้ค้าปลีกต้องให้คำยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ท่าน สำหรับราคา วาระและเงื่อนไขและข้อมูลอื่นๆที่ท่านต้องการทราบ

โปรดพึงระลึกว่า ท่านจะได้ “ระยะคุ้ลลิ่ง ออฟ” (cooling off) เป็นเวลาสิบวันธุรกิจ ในระหว่างเวลานี้ ท่านสามารถเปลี่ยนใจและยุติสัญญาได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

## พนักงานขายพลังงาน

พนักงานขายจากผู้ค้าปลีกพลังงาน อาจมาเคาะประตูของท่านหรือโทรถึงท่าน มีกฎเกี่ยวกับสิ่งที่พวกเขาต้องทำและต้องไม่ทำ

พวกเขาต้อง:

- บอกท่านว่าทำไมพวกเขาจึงกำลังติดต่อกับท่าน
- แน่ใจว่าท่านเข้าใจสิ่งที่ท่านกำลังตกลงทำ
- บอกให้ท่านทราบว่า ท่านสามารถเปลี่ยนใจได้ระหว่าง “ระยะคู่ดลิ่ง ออฟ” และ
- หยุดมาเยี่ยมท่านหรือโทรถึงท่าน ถ้าท่านบอกเขาให้ทำอย่างนั้น

พวกเขาต้องไม่:

- ตี
- กล่าวข้อความที่ไม่เป็นความจริง หรือ
- ให้ท่านเซ็นอะไร ถ้าพวกเขาคิดว่าท่านไม่เข้าใจ

พึงระลึกว่า ท่านไม่ต้องเซ็นสัญญาทันที ถ้าท่านต้องการเวลามากขึ้น จงบอกให้พนักงานขายกลับมาหรือโทรถึงท่านในวันหลัง

## ไม่ต้องการถูกติดต่อใช่ไหม?

- ติดป้าย “do not knock -อย่าเคาะ” หรือ “no marketing-ห้ามขายของ” ไว้ที่ประตู
- ขอไปอยู่ในรายชื่อ “no contact -ไม่ติดต่อ” ของผู้ค้าปลีกพลังงาน
- เซ็นชื่อเข้าร่วมในทะเบียนห้ามโทรถึง (Do Not Call) ของรัฐบาลออสเตรเลีย ([www.donotcall.gov.au](http://www.donotcall.gov.au)) หรือโทร 1300 792 958

## ใบเรียกเก็บเงินค่าพลังงาน

ท่านมีสิทธิที่จะได้รับใบเรียกเก็บเงินและมันต้องชัดเจน

ถ้าท่านต้องการความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล หรือเพื่อทำความเข้าใจใบเรียกเก็บเงินของท่าน จงติดต่อผู้ค้าปลีกของท่าน เว็บไซต์ของพวกเขาอาจช่วยได้ด้วย

เอ็นเนอร์จีเมดอีซี มีข้อมูลที่จะช่วยท่านอ่านใบเรียกเก็บเงินของท่านด้วยเช่นกัน

## ท่านกำลังมีปัญหาในการจ่ายใบเรียกเก็บเงินของท่านหรือไม่?

ถ้าท่านไม่สามารถจ่ายใบเรียกเก็บเงินของท่าน ให้ติดต่อผู้ค้าปลีกของท่าน และถามว่าพวกเขาจะสามารถช่วยท่านได้หรือไม่

ผู้ค้าปลีกต้องช่วยลูกค้าที่ประสบความยากลำบากทางการเงิน ให้ความช่วยเหลือแต่เนิ่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงค่าธรรมเนียมพิเศษหรือการถูกตัดบริการ

ท่านอาจได้รับการยืดเวลาการจ่ายเงิน แผนการจ่ายเงิน ความช่วยเหลือภายใต้โครงการความทุกข์ยาก ข้อมูลเกี่ยวกับการรับส่วนลดราคา และการส่งต่อไปยังบริการให้คำปรึกษาทางการเงิน

ถ้าผู้ค้าปลีกของท่านไม่สามารถช่วยท่านได้ ให้ติดต่อออมบุดแมนสำหรับพลังงาน (energy ombudsman)

## การจัดการกับปัญหา

ถ้าท่านมีปัญหากับใบเรียกเก็บเงิน หรือท่านต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ค้าปลีกลงมือเลย

เริ่มด้วยการโทรศัพท์หรืออีเมลถึงผู้ค้าปลีกพลังงานของท่าน บอกพวกเขาว่า:

- อะไรคือปัญหา และ
- ท่านต้องการให้แก้ปัญหาอย่างไร

ถ้าปัญหาไม่ถูกแก้ไขในทันทีทันใด ให้พบกับเจ้าหน้าที่อาวุโสหรือผู้จัดการ

จดวันที่และเวลาที่ท่านโทรศัพท์ ชื่อคนที่ท่านพูดด้วยและสิ่งที่ท่านพูดกับเขา

ถ้าท่านไม่สามารถแก้ปัญหา หรือท่านต้องการร้องเรียน ให้ติดต่อออมบุดแมนสำหรับพลังงาน

ออมบุดแมนสำหรับพลังงานจะช่วยแก้ไขปัญหาระหว่างลูกค้าและผู้ค้าปลีก ท่านไม่ต้องจ่ายเงินเพื่อที่จะใช้ออมบุดแมนสำหรับพลังงาน

มีออมบุดแมนสำหรับพลังงานอยู่ในทุกรัฐและมณฑล รายละเอียดสำหรับติดต่อของพวกเขาอยู่บนเว็บไซต์เอ็นเนอร์จีเมดอีซี

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

โทรศัพท์ขอทราบข้อมูลสาย **AER Infoline:**

สำหรับข้อมูลเป็นภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ

โทร: 13 14 50

ขอ: 1300 585 165

**National Relay Service—พูดและฟัง**

โทร: 1300 555 727

ขอ: 1300 585 165

**National Relay Service—ผู้ชี้ที่ทิวาย**

โทร: 13 3677

ขอ: 1300 585 165

**National Relay Service—รีเลย์ทางอินเทอร์เน็ต**

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

ขอ: 1300 585 165

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

© Commonwealth of Australia 2015

### ประกาศสำคัญ

ข้อมูลในเอกสารนี้ใช้สำหรับเป็นแนวทางทั่วไปเท่านั้น มันไม่ใช่คำแนะนำทางกฎหมายหรือคำแนะนำของมืออาชีพอื่นๆ และไม่ควรมานำไปใช้ในฐานะเป็นข้อความทางกฎหมายในศาล เพราะมันตั้งใจจะใช้เป็นแนวปฏิบัติทั่วไปเท่านั้น มันอาจ

บรรจุสิ่งที่ไม่สามารถนำไปใช้ในศาลได้ ท่านควรขอคำแนะนำของมืออาชีพ ถ้าท่านมีความกังวลเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง คณะกรรมการการแข่งขันและผู้บริโภคออสเตรเลีย (ACCC) พยายามทุกวิถีทาง ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง แต่ไม่รับประกันเรื่องความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบันหรือความสมบูรณ์ของข้อมูลนั้น

ISBN 978 1 921973 69 7 ACCC 05/15\_991