



Turkish

Kullandığınız enerji servisini anlayın, kıyaslayın ve kontrol edin



İyi bir enerji anlaşması için ipuçları

'Energy Made Easy', 'Australian Energy Regulator' (AER) (Avustralya Enerji Sektörü Düzenleyicisi) tarafından sağlanan ve bölgenizdeki tüm enerji tekliflerini kıyaslamaya yardım eden ücretsiz bir internet sitesidir.

'Energy Made Easy' her teklif için tahmini bir faturayı size göstererek enerji için daha az bir ödeme yapip yapamayacağınızı kontrol etmenize yardımcı olur.

Kıyaslamak için:

- hangi tarifeye bağlı olduğunuzu, ve
- ne kadar enerji kullandığınızı (elektrik için kWh (kilovatsaat), gaz için MJ (Megajül)) veya ne kadar para ödediğinizi bilmeniz yararlıdır.

Bu bilgiyi faturanızdan bulabilir veya mevcut satıcı şirketinizden öğrenebilirsiniz.

'Energy Made Easy'den tarifeler hakkında bilgi alabilirsiniz.

Fiyat önemlidir ancak aşağıda belirtilen hususları kontrol etmeyi unutmayın:

- imzaladığınız sözleşmenin süresi
- ücretler, indirimler ve özendirmeler, ve
- fiyatın değişip değişmeyeceği.

Yeni bir satıcı şirketle sözleşme imzalamadan önce

Mevcut satıcı şirketinize aşağıdaki soruları sorun:

- size daha iyi bir teklifte bulunabilir mi?
- mevcut sözleşmeden erken çıkarsanız çıkış ücreti ödemek zorunda kalacak mısınız?

'Energy Made Easy'de satıcı şirketi değiştirmeye ilgili bir kontrol listesi vardır.

Enerji sözleşmeleri

Satıcı şirketle olan enerji sözleşmesini telefonla, çevrimiçi veya satıcısı ile yüzyüze yapabilirsiniz.

Satıcı şirket fiyatı, koşulları ve bilmeniz gereken diğer bilgileri size yazılı olarak sağlamalıdır.

Unutmayın ki, on iş günü 'yatışma süreniz' vardır. Bu süre içinde kararınızı değiştirebilir ve ceza ödmeden sözleşmeyi sona erdirebilirsiniz.

Enerji satış elemanları

Enerji satış şirketlerinin satış elemanları kapınızı çalabilir veya sizi telefonla arayabilir. Bu kişilerin yapmaları ve yapmamaları gereken şeylerle ilgili kurallar vardır.

Yapmaları gereken şeyler:

- sizinle ne amaçla ilişkiye geçtiklerini size söylemeleri
- anlaşmaya vardığınız şeyleri anladığınızdan emin olmaları
- 'yatışma süresi' içinde kararınızı değiştirebileceğinizi bildirmeleri, ve
- gelmelerini veya telefonla aramalarını artık istemediğinizde bu isteğe uymaları.

Yapmamaları gereken şeyler:

- ısrarcı olmak
- doğru olmayan beyanlarda bulunmak veya
- anlamadığınız şeyler olduğunu bile bile size belge imzalatmak.

Unutmayın ki, hemen imzalamak zorunda değilsiniz. Daha fazla zaman istiyorsanız, satış elemanına başka bir gün gelmesini veya telefon etmesini söyleyin.

Sizinle ilişkiye geçilmesini istemiyor musunuz?

- Kapınıza 'kapımı çalmayın' veya 'pazarlama istemiyorum' etiketi yapıştırın.
- Enerji satış şirketinin 'aranmayacaklar' listesine adınızın konmasını isteyin.
- Avustralya Hükümeti'nin 'Do Not Call' Kütüğü'ne (www.donotcall.gov.au) yazılın veya 1300 792 958'i arayın.

Enerji faturaları

Bir fatura almak ve bu faturanın anlaşılır olması hakkınızdır.

Bilgi bulma veya faturanızı anlama konusunda yardıma ihtiyacınız varsa satış şirketinizle ilişkiye geçin. Şirketin internet sitesi de yardımcı olabilir.

'Energy Made Easy'de de faturanızı okuma konusunda size yardımcı olacak bilgiler vardır.

Enerji faturanızı ödemede zorluk çekiyor musunuz?

Faturanızı ödeyemiyorsanız, satış şirketinizi arayın ve yardımcı olup olamayacaklarını sorun.

Satış şirketleri mali zorlukları olan müşterilerine yardımcı olmak zorundadır. İlave ücret ödemekten veya bağlantının kesilmesinden kaçınmak için yardım istemede erken davranın.

Ödeme süresi uzatımı, bir ödeme planı, mali zorluk programı kapsamında yardım, indirimler konusunda bilgi alabilir ve bir mali danışma servisine sevk edebilirsiniz.

Satış şirketiniz size yardımcı olamaz ise, enerji sektörü kamu denetçisi ile ilişkiye geçin.

Sorunlarla uğraşmak

Faturanızla ilgili bir sorun varsa veya bir enerji satış şirketini şikayet etmek istiyorsanız, harekete geçin.

Önce, enerji satış şirketinize telefon edin veya e-posta gönderin. Onlara söylemeniz gereken şeyler şunlardır:

- problemin ne olduğu, ve
- bu problemin ne şekilde düzeltilmesini istediğiniz.

Sorun hemen çözülmezse, bir kıdemli görevli veya bir yönetici ile konuşmak istediğinizi belirtin.

Görüşmenin tarihini ve saatini, ve kiminle hangi konuda konuştuğunuzu not edin.

Sorunu çözemiyorsanız veya şikayet etmek istiyorsanız enerji sektörü kamu denetçisi ile ilişkiye geçin.

Enerji sektörü kamu denetçisi müşterilerle enerji satış şirketleri arasındaki sorunların çözülmesine yardım eder. Enerji sektörü kamu denetçisini kullanmak için bir ücret ödemek zorunda değilsiniz.

Her eyalet ve bölgede bir enerji sektörü kamu denetçisi vardır. İlişki kurma bilgileri 'Energy Made Easy'dedir.

www.energymadeeasy.gov.au
'AER' Bilgi Hattı: 1300 585 165

İngilizce dışındaki dillerde bilgi almak için

Arayacağınız numara: 13 14 50

Bağlanmak isteyeceğiniz bölümler: 1300 585 165

National Relay Service—Konuşun ve Dinleyin

Arayacağınız numara: 1300 555 727

Bağlanmak isteyeceğiniz bölümler: 1300 585 165

National Relay Service—TTY kullanıcıları için

Arayacağınız numara: 13 3677

Bağlanmak isteyeceğiniz bölümler: 1300 585 165

National Relay Service—İnternet üzerinden Aktarım

Gidilecek bölüm www.relayservice.com.au

Bağlanmak isteyeceğiniz bölümler: 1300 585 165

Önemli uyarı

Bu yayındaki bilgiler sadece genel bir yol göstermedir. Bu yayın yasal veya profesyonel bir tavsiye oluşturmaz ve herhangi bir adli sorumluluk bölgesinde bir yasa beyanı olarak kullanılmamalıdır. Genel bir yol gösterme olduğu