



Farsi

با خدمات انرژی رسانی به منزل آشنا شوید، کنترل کنید و مقایسه نمایید



ENERGYMADE
The power to compare
easy

پیش از امضا قرارداد با یک عرضه کننده جدید

از عرضه کننده فعلی خود پرسید:

- که آیا می توانند پیشنهاد بهتری به شما بدهند
- آیا برای خاتمه پیش از موعد قرارداد خود مجبور به پرداخت وجه لغو قرارداد خواهید بود.

یک چک لیست تغییر عرضه کننده در Energy Made Easy موجود است.

قراردادهای انرژی

شما می توانید با یک عرضه کننده در خصوص قرارداد عرضه انرژی خود از طریق تلفن، آن لاین، و یا در حضور یک نماینده فروش به توافق برسید.

عرضه کننده ملزم است که قیمت، شرایط و سایر اطلاعات مربوطه را بصورت کتبی تایید و به شما ارائه دهد.

بخاطر داشته باشید شما می توانید تا ده روز کاری منصرف گردید. شمادرتول این مدت می توانید تغییر عقیده دهید و بدون هیچ هزینه ای قرارداد را خاتمه دهید.

توصیه هایی برای یافتن قیمت مناسب انرژی

Energy Made Easy یک وب سایت رایگان متعلق به Australian Energy Regulator (AER) است که به شما کمک می کند تا گزینه های خرید انرژی موجود در منطقه خود را مقایسه کنید.

Energy Made Easy می تواند به شما با نشان دادن.

یک قبض تخمینی کمک کند که بدانید آیا این امکان وجود دارد تا مبلغ کمتری برای مصرف انرژی بپردازید.

برای مقایسه، بد نیست که بدانیم:

- چه نرخ (تعرفه ای) شامل حال شماست، و
- چه میزان انرژی مصرف می کنید (kWh برای برق و MJ برای گاز و یا اینکه چقدر پرداخت می کنید).

شما می توانید این اطلاعات را از روی قبض خود و یا از شرکت عرضه کننده انرژی فعلی خود بدست آورید.

شما می توانید با تعرفه ها در Energy Made Easy آشنا گردید.

قیمت مهم است، اما فراموش نکنید که موارد زیر چک کنید:

- برای چه مدت باید قرارداد ببندید
- قیمت ها، تخفیف ها و مشوق ها، و
- آیا قیمت قابل تغییر خواهد بود؟

نمایندگان فروش انرژی

ممکن است نمایندگان فروش شرکت های عرضه کننده انرژی درب خانه شما را بزنند و یا با شما تماس بگیرند. مقرراتی درخصوص کارهایی که باید و نباید انجام بدهند وجود دارد.

آنها باید:

- به شما بگویند که چرا با شما تماس گرفته اند
- اطمینان حاصل کنید که محتوای آنچه را که قبول می کنید را درک می نمایید
- به شما بگویند که می توانید در طول مدت انصراف تغییر عقیده دهید، و
- در صورت خواست شما، دیگر به دیدار شما نیایند و یا با شما تماس نگیرند.

آنها نباید:

- سمج باشند
- مطالبی را بگویند که واقعیت ندارد، و یا
- بگذارند چیزی را امضا کنید که فکر می کنید نفهمیده اید.

به خاطر داشته باشید که مجبور نیستید که چیزی را بلافاصله امضا کنید. اگر زمان بیشتری نیاز دارید، از آن نماینده فروش بخواهید که روز دیگری بیاید و یا تماس بگیرد.

نمی خواهید با شما تماس بگیرند؟

- یک برجسب «در نزنید» یا «بازاریاب نه» پشت درخانه خود نصب کنید.
- از عرضه کننده انرژی بخواهید تا شما را در فهرست «تماس نگیرید» خود قرار دهند.
- نام خود را در لیست Do Not Call دولت استرالیا در سایت www.donotcall.gov.au و یا از طریق شماره تماس 1300 792 958 ثبت نمایید.

قبوض انرژی

دریافت قبض حق شماسات و این قبض باید شفاف باشد.

اگر برای درک مندرجات قبض خود و نیاز به کمک و یا اطلاع بیشتر دارید، با شرکت عرضه کننده خود تماس بگیرید. وب سایت آنها نیز می تواند مفید باشد.

Energy Made Easy نیز اطلاعاتی برای درک بهتر قبض هایتان در اختیار شما قرار می دهد.

آیا برای پرداخت قبض خود دچار مشکل شده اید؟

اگر نمی توانید قبض خود را پرداخت کنید با شرکت عرضه کننده خود تماس بگیرید و از آنها بپرسید که آیا می توانند کمکی کنند؟ شرکت های عرضه کننده باید به مشتریانی که دچار مضیقه مالی شده اند کمک نمایند. برای اجتناب از جریمه تاخیر و یا قطع سرویس زودتر کمک بگیرید.

ممکن است بتوانید مهلت بیشتری برای پرداخت دریافت کنید، مبلغ مورد نظر را قسطی کنید، در قالب برنامه های حمایتی در زمان مضیقه مالی کمکی دریافت نمایید و یا به یک مرکز مشاوره مالی معرفی شوید.

اگر شرکت عرضه کننده نتواند به شما کمکی کند، با بازرسی انرژی تماس بگیرید.

نحوه برخورد با مشکلات

اگر قبض شما مشکلی دارد و یا می خواهید از یک شرکت عرضه کننده شکایت کنید، دست به کار گردید.

ابتدا به شرکت عرضه کننده انرژی خود تلفن کنید و یا ایمیل بزنید. به آنها بگویید:

- که مشکل چیست، و
- طور می خواهید که مشکل حل شود.

اگر مشکل بلافاصله حل نشد، از آنها بخواهید که با مافوق و یا مدیر مربوطه صحبت کنید.

روز و زمان تماس خود و نام شخصی را که با او صحبت کردیده اید و موضوع صحبت را یادداشت کنید.

چنانچه همچنان مشکل رفع نگردد و یا آنکه مایل به شکایت هستید به بازرسی انرژی تماس بگیرید.

بازرسی انرژی به حل اختلاف بین مشتریان و شرکت های عرضه کننده انرژی کمک می کند. شما برای استفاده از خدمات بازرسی انرژی نیاز به پرداخت وجهی ندارید.

در هر ایالت و قلمرو یک بازرسی انرژی موجود است. اطلاعات مربوط به تماس با آنها بر روی Energy Made Easy موجود است.

www.energymadeeasy.gov.au
خط اطلاع رسانی AER: 1300 585 165

برای اطلاعاتی به زبانهای غیر انگلیسی

با 13 14 50 تماس بگیرید
1300 585 165 را تقاضا کنید

National Relay Service – صحبت کنید و گوش کنید

با 1300 555 727 تماس بگیرید
1300 585 165 را تقاضا کنید

National Relay Service – کاربران TTY

با 13 36 77 تماس بگیرید
1300 585 165 را تقاضا کنید

National Relay Service – رله اینترنت

به www.relayservice.com.au بروید
1300 585 165 را تقاضا کنید

راهنمایی عمومی دارد، ممکن است شامل تعمیماتی باشد. لازم است در صورت داشتن دغدغه و نگرانی خاصی، مشاوره حرفه ای دریافت نمایید.

ACCC تمام تلاش خود را نموده است تا اطلاعات دقیق و معتبری را فراهم نماید، اما در خصوص صحت، اعتبار و یا کامل بودن این اطلاعات تضمینی نمی دهد.

ISBN 978 1 921973 69 7 ACCC 05/15_991

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

© Commonwealth of Australia 2015

اطلاعه مهم

اطلاعات این نشریه تنها جنبه راهنمایی عمومی دارد. این نشریه مشاوره حقوقی و حرفه ای نمی دهد و نباید در هیچ حوزه قضایی به آن به منزله نص قانون اتکا نمود. از آنجایی که این نشریه تنها جنبه