



Khmer

# យល់ដឹង ប្រៀបធៀប និងគ្រប់គ្រងសេវាថាមពលរបស់លោកអ្នក



## ដំបូន្មានសំខាន់ៗដើម្បីរកមើលការទិញថាមពលបានចោក

Energy Made Easy គឺជាវិបសាយមួយដែលឥតគិតថ្លៃមកពីនិយតករខាងថាមពលរបស់រដ្ឋាភិបាលអូស្ត្រាលី (AER) ដែលជួយលោកអ្នកប្រៀបធៀបការឱ្យថាមពលក្នុងតំបន់របស់លោកអ្នក។

ដោយបង្ហាញជូនលោកអ្នកនូវវិក្កយបត្រប៉ាន់ស្មាន សម្រាប់រៀងរាល់ការឱ្យថ្លៃ Energy Made Easy អាចជួយលោកអ្នកពិនិត្យមើល ប្រសិនបើលោកអ្នកចំណាយប្រាក់តិចសម្រាប់ថ្លៃថាមពល។

ដើម្បីប្រៀបធៀប វាជួយលោកអ្នកឱ្យបានដឹង៖

- ពីអត្រា (ពន្ធ) មួយណាដែលលោកអ្នកកំពុងមាន ហើយ
- ចំនួនថាមពលដែលលោកអ្នកប្រើ (គិតជា kWh សម្រាប់អគ្គិសនី, MJ សម្រាប់ឧស្ម័ន) ឬតម្លៃដែលលោកអ្នកបង់។

លោកអ្នកអាចរកឃើញព័ត៌មាននេះ នៅលើវិក្កយបត្ររបស់លោកអ្នក ឬក្រុមហ៊ុនលក់រាយបច្ចុប្បន្នរបស់លោកអ្នក ក៏អាចប្រាប់លោកអ្នកបានដែរ។

លោកអ្នកអាចរៀនដឹងអំពីពន្ធថាមពលនៅឯ Energy Made Easy។

## តម្លៃគិតសំខាន់ ក៏ប៉ុន្តែសូមកុំភ្លេចពិនិត្យមើល៖

- តើលោកអ្នកត្រូវតែចុះហត្ថលេខាសម្រាប់រយៈពេលប៉ុន្មាន
- ថ្លៃឈ្នួល ការចុះចោក និងរង្វាន់លោកទឹកចិត្ត ហើយ
- ថាតើតម្លៃអាចប្រែប្រួលឬទេ។

មុននឹងលោកអ្នកចុះហត្ថលេខាជាមួយក្រុមហ៊ុនលក់រាយថ្មីមួយ សូមក្រុមហ៊ុនលក់រាយបច្ចុប្បន្នរបស់លោកអ្នក៖

- ប្រសិនបើគេអាចផ្តល់តម្លៃចោកជាងជូនលោកអ្នក
- ថាតើលោកអ្នកនឹងត្រូវបង់ថ្លៃការចាកចេញឬទេ ប្រសិនបើលោកអ្នកចាកចេញពីកិច្ចសន្យាបច្ចុប្បន្នរបស់លោកអ្នកមុនពេល។

មានបញ្ជីឯកសារអំពីការផ្លាស់ប្តូរ នៅឯ Energy Made Easy។

## កិច្ចសន្យាថាមពល

លោកអ្នកអាចយល់ព្រមទៅនឹងកិច្ចសន្យាថាមពល ជាមួយក្រុមហ៊ុនលក់រាយមួយតាមទូរស័ព្ទ លើបណ្តាញ ឬមុខ-ទល់នឹង-មុខផ្ទាល់ ជាមួយអ្នកលក់ណាម្នាក់។

ក្រុមហ៊ុនលក់រាយត្រូវផ្តល់ជូនលោកអ្នក នូវសេចក្តីបញ្ជាក់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីតម្លៃ និងលក្ខខណ្ឌ និងព័ត៌មានផ្សេងទៀតដែលលោកអ្នកត្រូវការចង់ដឹង។

សូមចងចាំថា លោកអ្នកមាន 'cooling off' (រយៈពេលសម្រាប់ផ្លាស់ប្តូរគំនិត) ចំនួនដប់ថ្ងៃធ្វើការ។ ក្នុងអំឡុងពេលនេះ លោកអ្នកអាចផ្លាស់ប្តូរគំនិតរបស់លោកអ្នក ហើយបញ្ចប់កិច្ចសន្យាដោយពុំចំណាយប្រាក់ឡើយ។

## អ្នកលក់ថាមពល

អ្នកលក់មកពីក្រុមហ៊ុនលក់រាយថាមពល អាចគោរពទ្វាររបស់លោកអ្នក ឬទូរស័ព្ទមកលោកអ្នក។ មានច្បាប់ចែងអំពីកិច្ចការទាំងឡាយដែល គេត្រូវធ្វើ និងមិនត្រូវធ្វើ។

គេត្រូវ:

- ប្រាប់លោកអ្នក អំពីមូលហេតុដែលគេទាក់ទងមកលោកអ្នក
- ប្រាកដឲ្យបានច្បាស់ថា លោកអ្នកយល់ដឹងពីអ្វីដែលលោកអ្នក កំពុងយល់ព្រម
- និយាយប្រាប់លោកអ្នក ថាលោកអ្នកអាចផ្លាស់ប្តូរគំនិតរបស់ លោកអ្នកក្នុងអំឡុងពេល 'cooling off' ហើយ
- ឈប់មកជួបលោកអ្នក ឬទូរស័ព្ទមកលោកអ្នក ពេលណាលោកអ្នក បានប្រាប់គេយ៉ាងដូច្នោះ។

គេមិនត្រូវ:

- ជំរុញបង្ខំ
- ធ្វើសេចក្តីថ្លែងដែលមិនពិត ឬ
- អនុញ្ញាតឲ្យលោកអ្នកចុះហត្ថលេខាលើអ្វីមួយ ប្រសិនបើគេយល់ ឃើញថាលោកអ្នកពុំយល់ច្បាស់ទេ។

សូមចងចាំថា លោកអ្នកមិនត្រូវតែចុះហត្ថលេខាភ្លាមៗនោះឡើយ។ ប្រសិនបើលោកអ្នកចង់បានព័លវេលាច្រើនថែមទៀត សូមស្នើសុំអ្នក លក់ឲ្យគេត្រឡប់មកវិញ ឬទូរស័ព្ទមកលោកអ្នកនៅថ្ងៃផ្សេងទៀត។

## តើពុំចង់ឲ្យគេទាក់ទងមកលោកអ្នកឬ?

- បិទស្លាកសញ្ញា 'do not knock' (កុំគោរមាត់ទ្វារ) ឬ (ឥតត្រូវការការលក់ផលិតផលឡើយ) 'no marketing' នៅមាត់ទ្វាររបស់លោកអ្នក។
- ស្នើសុំឲ្យគេដាក់ក្នុងបញ្ជីក្រុមហ៊ុនលក់រាយថាមពល 'no contact' (ហាមមិនឲ្យទាក់ទង)។
- ចុះហត្ថលេខាដើម្បីដាក់ក្នុងបញ្ជីហាមមិនឲ្យទាក់ទង របស់រដ្ឋាភិបាល អូស្ត្រាលី (Do Not Call Register) នៅតាមរូបសាយ (www.donotcall.gov.au) ឬទូរស័ព្ទលេខ 1300 792 958។

## វិក្កយបត្រថាមពល

លោកអ្នកមានសិទ្ធិទទួលវិក្កយបត្រមួយ ហើយវាត្រូវបង្ហាញយ៉ាង ច្បាស់លាស់។

ប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវការជំនួយដើម្បីស្វែងរកព័ត៌មាន ឬការយល់ដឹង អំពីវិក្កយបត្ររបស់លោកអ្នក សូមទាក់ទងជាមួយក្រុមហ៊ុនលក់រាយ របស់លោកអ្នក។ រូបសាយរបស់គេក៏អាចជួយបានដែរ។

Energy Made Easy ក៏មានព័ត៌មានដែរ ដើម្បីជួយលោកអ្នកអានវិក្កយបត្រ របស់លោកអ្នក។

## តើលោកអ្នកមានបញ្ហាក្នុងការបង់វិក្កយបត្ររបស់លោកអ្នកឬ?

ប្រសិនបើលោកអ្នកមិនអាចបង់វិក្កយបត្ររបស់លោកអ្នកទេ សូមទាក់ ទងជាមួយក្រុមហ៊ុនលក់រាយរបស់លោកអ្នក ហើយសួរមើលក្រែងលោ គេអាចជួយលោកអ្នកបាន។

ក្រុមហ៊ុនលក់រាយត្រូវតែជួយអតិថិជនទាំងឡាយណា ដែលជួបប្រទះ នឹងបញ្ហាប្រាក់កាស។ សូមទទួលយកជំនួយឲ្យបានទាន់ពេល ដើម្បីជៀសវាងការបង់ថ្លៃបន្ថែម ឬបញ្ឈប់ការកាត់ផ្តាច់សេវាផ្គត់ផ្គង់ ថាមពល។

លោកអ្នកប្រហែលជាអាចទទួលបានការបង់ប្រាក់ គម្រោងបង់ប្រាក់ ជំនួយនៅក្រោមកម្មវិធីលំបាកដោយព្រោះការខ្វះប្រាក់កាស ព័ត៌មាន អំពីសម្បទាន និងការបញ្ជូនទៅកាន់សេវាប្រឹក្សាយោបល់ផ្នែកបរិញ្ញវត្ថុ។

ប្រសិនបើក្រុមហ៊ុនលក់រាយរបស់លោកអ្នក មិនអាចជួយលោកអ្នកបានទេ សូមទាក់ទងជាមួយ មន្ត្រីផ្លូវការស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងពលរដ្ឋអំពីថាមពល (energy ombudsman)។

## ដោះស្រាយជាមួយបញ្ហានានា

ប្រសិនបើមានបញ្ហាណាមួយ ជាមួយវិក្កយបត្ររបស់លោកអ្នក ឬលោកអ្នកចង់ធ្វើបណ្តឹងអំពីហ៊ុនលក់រាយមួយ សូមចាត់វិធានការ។

ជាដំបូង សូមទូរស័ព្ទ ឬផ្ញើអ៊ីម៉ែលទៅក្រុមហ៊ុនលក់រាយថាមពលរបស់ លោកអ្នក។ សូមប្រាប់គេ:

- អំពីបញ្ហានោះ ហើយ
- អំពីរបៀបដែលលោកអ្នកចង់ឲ្យគេដោះស្រាយបញ្ហានោះ។

ប្រសិនបើគេមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហាបានភ្លាមៗទេ សូមស្នើសុំជួបជា មួយមន្ត្រីជាន់ខ្ពស់ ឬអ្នកគ្រប់គ្រងម្នាក់។

សរសេរចុះថ្ងៃខែ និងពេលវេលាខែនៃការហៅទូរស័ព្ទ នរណាដែលលោក អ្នកបាននិយាយជាមួយ និងអ្វីៗដែលបានពិភាក្សា។

ប្រសិនបើលោកអ្នកនៅតែពុំអាចដោះស្រាយបញ្ហានោះទេ ឬលោកអ្នក ចង់ធ្វើបណ្តឹង សូមទាក់ទងជាមួយមន្ត្រីផ្លូវការស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងពល រដ្ឋអំពីថាមពល។

មន្ត្រីផ្លូវការស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងពលរដ្ឋអំពីថាមពល ជួយដោះស្រាយ បញ្ហារវាងអតិថិជន និងក្រុមហ៊ុនលក់រាយថាមពល។ លោកអ្នកពុំត្រូវបង់ ថ្លៃដើម្បីប្រើប្រាស់មន្ត្រីផ្លូវការស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងពលរដ្ឋអំពីថាមពល ឡើយ។

មានមន្ត្រីផ្លូវការស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងពលរដ្ឋអំពីថាមពលមួយ នៅតាមរដ្ឋ និងដែនដីនីមួយៗ។ ព័ត៌មានទាក់ទងរបស់គេមានដាក់នៅនៅឯ Energy Made Easy។

[www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au)  
ខ្សែទូរស័ព្ទផ្តល់ព័ត៌មាន AER: 1300 585 165

## សម្រាប់ព័ត៌មានក្នុងភាសាផ្សេងពីភាសាអង់គ្លេស

ទូរស័ព្ទ: 13 14 50  
ស្នើសុំ: 1300 585 165

## National Relay Service—និយាយ និងស្តាប់

ទូរស័ព្ទ: 1300 555 727  
ស្នើសុំ: 1300 585 165

## National Relay Service—អ្នកប្រើប្រាស់ TTY

ទូរស័ព្ទ: 13 3677  
ស្នើសុំ: 1300 585 165

## National Relay Service—ការបញ្ជូនបន្តតាមអ៊ិនធើណិត

ចូលទៅ [www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)  
ស្នើសុំ: 1300 585 165

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

© Commonwealth of Australia 2015

### លិខិតដំនាស់

ព័ត៌មានចុះនៅក្នុងការបោះពុម្ពផ្សាយនេះ សម្រាប់ការណែនាំទូទៅប៉ុណ្ណោះ។ វាមិនបង្កើតជាខ្លឹមសារច្បាប់ ឬខាងវិជ្ជាជីវៈផ្សេងទៀត ហើយពុំគួរត្រូវបានពឹងផ្អែកថាជា សេចក្តីថ្លែងការណ៍នៃច្បាប់ ក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចណាមួយឡើយ។ ដោយហេតុថាព័ត៌មាននេះ

ត្រូវបានគ្រោងឡើងសម្រាប់ការណែនាំទូទៅប៉ុណ្ណោះ វាអាចមានចុះព័ត៌មានជាទូទៅ។ លោកអ្នកគួរទទួលខុសត្រូវខ្លួនឯង: ប្រសិនបើលោកអ្នកមានកង្វល់ដាក់លក់ណាមួយ។

ACCC បានធ្វើការប្រឹងប្រែងដើម្បីផ្តល់ជូនព័ត៌មានថ្មីៗ ហើយពិត្រឹមត្រូវ ក៏ប៉ុន្តែពុំធ្វើការធានារ៉ាប់រងណាមួយទាក់ទងនឹងភាពពិតត្រឹមត្រូវ ទាន់ពេលថ្មីៗ ឬភាពពេញលេញនៃព័ត៌មាននេះឡើយ។

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