



Vietnamese

Am hiểu, so sánh và kiểm soát dịch vụ năng lượng của quý vị



Các gợi ý để tìm hợp đồng năng lượng giá rẻ hơn

Năng lượng Đơn giản hóa (Energy Made Easy) là trang mạng miễn phí của Cơ quan Giám sát Năng lượng Úc (Australian Energy Regulator - AER) để giúp quý vị so sánh tất cả khuyến mại năng lượng trong khu vực của quý vị.

Bằng cách hiển thị cho quý vị thấy hóa đơn ước tính cho mỗi khuyến mại, Năng lượng Đơn giản hóa (Energy Made Easy) có thể giúp quý vị kiểm tra xem quý vị có lẽ sẽ tốn tiền ít hơn cho năng lượng.

Khi so sánh, nếu quý vị biết những chi tiết dưới đây thì sẽ dễ hơn:

- mức giá (giá biểu) của quý vị hiện thời là gì, và
- năng lượng quý vị sử dụng bao nhiêu (điện tính theo kWh, ga tính theo MJ) hoặc quý vị trả bao nhiêu tiền.

Quý vị có thể tìm những chi tiết này trong hóa đơn điện ga hoặc công ty điện ga hiện tại có thể cho quý vị biết.

Quý vị có thể tìm hiểu về các mức giá tại Năng lượng Đơn giản hóa (Energy Made Easy).

Giá cả là yếu tố quan trọng, nhưng cũng đừng quên kiểm tra:

- quý vị phải ký hợp đồng thời gian bao lâu
- phí, khoản giảm giá và khoản ưu đãi, và
- liệu giá cả có thể thay đổi hay không.

Trước khi ký hợp đồng với công ty điện ga mới

Quý vị hãy hỏi công ty điện ga hiện tại của quý vị xem:

- liệu họ có thể ký hợp đồng giá rẻ hơn với quý vị
- liệu quý vị sẽ phải trả lệ phí nếu chấm dứt hợp đồng hiện tại sớm hơn thời hạn.

Tại Năng lượng Đơn giản hóa (Energy Made Easy) có danh sách kiểm tra khi đổi công ty.

Hợp đồng năng lượng

Quý vị có thể ký hợp đồng năng lượng với công ty điện ga qua điện thoại, qua mạng Internet hay trực tiếp với nhân viên rao bán.

Công ty điện ga phải gửi đến cho quý vị giấy tờ xác nhận giá cả, các điều khoản và điều kiện và thông tin khác mà quý vị cần biết.

Xin nhớ, quý vị sẽ có thời gian mười ngày làm việc để 'suy nghĩ lại'. Trong khoảng thời gian này, quý vị có thể đổi ý và kết thúc hợp đồng mà không phải tốn phí gì hết.

Nhân viên rao bán năng lượng

Nhân viên rao bán hàng của các công ty điện ga có thể đến gõ cửa nhà quý vị hay gọi điện thoại cho quý vị. Hiện có những quy tắc về những gì họ phải thực hiện và không được phép thực hiện.

Họ phải:

- cho quý vị biết lý do tại sao họ tiếp xúc với quý vị
- bảo đảm quý vị hiểu những gì quý vị đang đồng ý
- cho quý vị biết quý vị có thể đổi ý trong khoảng thời gian 'suy nghĩ lại', và
- ngưng tới gặp quý vị hay gọi điện cho quý vị nếu quý vị yêu cầu như vậy.

Họ không được phép:

- dồn ép
- cho quý vị biết những chi tiết không đúng sự thật, hoặc
- để cho quý vị ký bất cứ giấy tờ gì nếu họ cho rằng quý vị không hiểu.

Xin nhớ, quý vị không cần phải ký hợp đồng ngay. Nếu muốn có thêm thời gian, quý vị hãy yêu cầu nhân viên rao bán quay trở lại hoặc gọi lại cho quý vị vào một ngày khác.

Không muốn bất kỳ ai tiếp xúc với quý vị?

- Dán nhãn 'do not knock' (đừng gõ cửa) hay 'no marketing' (đừng tiếp thị) lên cửa nhà quý vị.
- Yêu cầu công ty điện ga ghi tên quý vị vào danh sách 'đừng tiếp xúc' của họ.
- Đăng ký với Số Bộ Do Not Call (Đừng Gọi) của Chính phủ Úc (www.donotcall.gov.au) hoặc gọi điện thoại số 1300 792 958.

Hóa đơn điện ga

Quý vị có quyền nhận được hóa đơn và hóa đơn phải rõ ràng.

Nếu cần có người giúp quý vị tìm thông tin hoặc hiểu hóa đơn của mình, xin quý vị liên lạc với công ty điện ga của quý vị. Trang mạng của họ cũng có thể có ích.

Năng lượng Đơn giản hóa (Energy Made Easy) còn có thông tin để giúp quý vị đọc hóa đơn của mình.

Quý vị có gặp khó khăn thanh toán hóa đơn của mình hay không?

Nếu không thể trả hóa đơn nổi, quý vị hãy liên lạc với công ty điện ga và hỏi xem họ có thể giúp quý vị hay không.

Các công ty điện ga phải giúp khách hàng gặp khó khăn về tài chính. Hãy nhờ giúp đỡ sớm để tránh phải trả thêm lệ phí hoặc bị cắt điện/ga.

Quý vị có thể được cho thêm thời gian để trả hóa đơn, được ký thỏa thuận trả góp, được giúp theo chương trình người bị túng bấn, được biết thông tin về các khoản giảm giá và được giới thiệu tới dịch vụ hướng dẫn về tài chính.

Nếu công ty điện ga không thể giúp, quý vị hãy liên lạc với giám sát viên năng lượng.

Giải quyết vấn đề

Nếu có vấn đề về hóa đơn của mình, hoặc muốn khiếu nại về công ty điện ga, quý vị hãy hành động.

Trước tiên, gọi điện thoại hoặc gửi thư điện tử (email) đến cho công ty điện ga của quý vị. Trình bày cho họ biết:

- vấn đề là gì, và
- quý vị muốn giải quyết vấn đề ra sao.

Nếu không giải quyết vấn đề được ngay lập tức, quý vị hãy xin được nói chuyện với nhân viên cao cấp hoặc giám đốc.

Ghi lại ngày và giờ quý vị gọi điện thoại, quý vị nói chuyện với ai và đã thảo luận những gì.

Nếu vẫn không thể giải quyết vấn đề hoặc muốn khiếu nại, quý vị hãy liên lạc với giám sát viên năng lượng.

Giám sát viên năng lượng giúp giải quyết vấn đề giữa khách hàng và công ty điện ga. Quý vị không phải trả tiền khi sử dụng giám sát viên năng lượng.

Tại mỗi tiểu bang và lãnh địa đều có một giám sát viên năng lượng. Tại trang mạng Năng lượng Đơn giản hóa (Energy Made Easy) có chi tiết liên lạc của họ.

www.energymadeeasy.gov.au

Đường dây Thông tin AER: 1300 585 165

Muốn biết thông tin bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh

Gọi: 13 14 50

Hỏi xin: 1300 585 165

National Relay Service—Nói và Nghe

Gọi: 1300 555 727

Hỏi xin: 1300 585 165

National Relay Service—Người Sử dụng TTY

Gọi: 13 3677

Hỏi xin: 1300 585 165

National Relay Service—Tiếp âm qua mạng Internet

Vào www.relayservice.com.au

Hỏi xin: 1300 585 165

Thông báo quan trọng

Thông tin trong ấn phẩm này chỉ có tính cách hướng dẫn tổng quát. Thông tin này không phải là chi tiết hướng dẫn pháp lý hoặc chuyên môn khác và không nên sử dụng như chi tiết công bố về luật pháp tại bất cứ phạm vi tư pháp nào.

ACCC đã cố gắng hết sức một cách hợp lý để cung cấp thông tin cập nhật và chính xác, nhưng không bảo đảm gì hết về tính chính xác, cập nhật hay đầy đủ của thông tin này.