



## الفواتير الباهظة للكهرباء والغاز الطبيعي

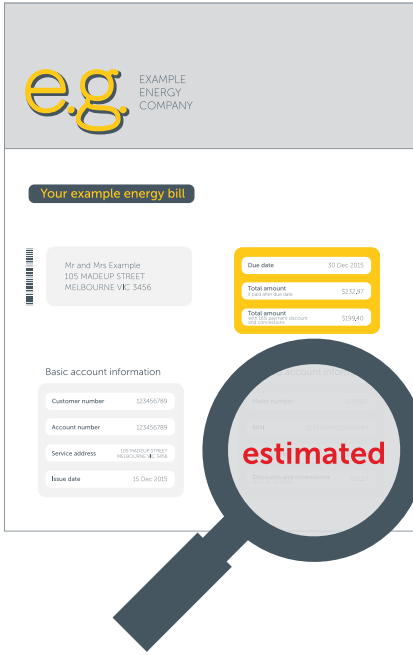
معلومات لصغار العملاء وأصحاب الشركات الصغيرة

هل وصلتكم فاتورة عن الكهرباء أو الغاز الطبيعي مرتفعة على غير العادة؟ ربما ارتفعت فاتورتكم وداومت على ارتفاعها؟ نشره المعلومات هذه ستساعدك في معرفة السبب.

إذا قبلت بعرض جديد تأكد إن كانت التسعيرة تختلف مقارنة بتسعيرتك السابقة. وينطبق الأمر أيضا على تبديل عدادك بعدد ذي. هل لا زلت تحاسب بنظام تسعيرة ساعات الذروة وخارجها أو بتسعيرة وقت الاستهلاك؟

### هل فواتيرك الأخيرة مبنية على تقدير لاستهلاكك؟

يسمح للشركة التي تمدك بالخدمات أن تقدر استهلاكك ولكن يجب عليها أن تبذل جهدا وقراءة عدادك مرة واحدة في العام على الأقل (للمزيد من المعلومات يرجى الرجوع إلى نشره معلومات ٣: الفواتير التقديرية والوصول إلى العداد الصادرة عن EWOV)



لمعرفة إن كانت فواتيرك تقديرية ابحث عن كلمة "تقديري" (estimated) أو الحرف "e" (وتشير إلى نفس الأمر) بجوار قراءات العداد.

عادة يتم تقدير الفاتورة على أساس كمية الكهرباء أو الغاز الذي استهلكتها في الماضي. وقد يكون التقدير أكبر أو أقل من الكمية الفعلية المستهلكة في الفترة التي تم تقديرها. وبعد قراءة عدادك سيتم تحصيل رسوم عن أي استهلاك أعلى من المقدر. لذا قد تشمل فاتورتك الباهظة مبلغ استلحاق

من هذا النوع. إذا اعتقدت بأن فاتورتك تشمل مبالغ مستحقة بأثر رجعي من فواتيرك التقديرية، ولكنك لست متأكدا من ذلك، استعلم من شركة الطاقة التي تمدك بالخدمات.

من أكثر القضايا التي يتعامل معها مكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV) شيوعا هي الفوترة والائتمان - وكلاهما في العادة متعلق بالفواتير الباهظة. هناك العديد من الأسباب التي قد يؤدي إلى ارتفاع فاتورة الكهرباء أو الغاز.

**هام:** إذا واجهت صعوبة في تسديد فاتورتك عليك الاتصال فورا بالشركة التي تمدك بالكهرباء أو الغاز. ويمكنك حينها الاتفاق مع الشركة على تاريخ استحقاق تسديد مختلف أو خطة تسديد مقدور عليها لأن ذلك يساعدك في تقادي قطع الإمداد. كما يمكنك أن تطلب إدراجك على برنامج الضائقات. تذكر بأنه يتعين عليك تسديد جزء مما أنت مدين به وهو عادة المبلغ الذي لا يشكل جزءًا من الخلاف.

### هل تشتمل فاتورتك على مبالغ سابقة لم يتم تسديدها؟

هل حصلت على فاتورتك الأخيرة؟ هل دفعتها كاملة؟

إذا لم تصلك فاتورة أو دفعت جزءًا منها فقط فمن المرجح أن الفاتورة الباهظة الحالية تتضمن مبلغا لا زلت مدينا به.

وإذا كان الوضع مستمرا على هذا الحال لفترة ما فسوف تراكم الديون عليك. وفي هذه الحالة يجب عليك الاتصال بالشركة التي تمدك بالخدمات للترتيب لخطة تسديده. كما بإمكان الشركة أيضا أن تقترح عليك أمورا تساعدك في إدارة تسديد الفواتير في المستقبل.

### هل تغيرت تسعيرتك؟

هل ارتفعت؟ هل غيرتها من خلال قبول عرض جديد مثل التسعيرة المرنة مثلا؟

قارن التسعيرة على فاتورتك الحالية بالفواتير السابقة وتأكد هل أرفق مقدم الخدمة إشعارا برفع التسعيرة.



- ثقوب في قنوات نظام التدفئة المركزي (الغاز)
- خلل في منظم الحرارة في سخان المياه أو في نظام الماء الساخنة (الكهرباء أو الغاز)
- عدم تركيب الستائر أو السدائل (الكهرباء أو الغاز)
- تسرب الغاز (الغاز) - تأكد إن كان العداد لا زال يعمل بعد إطفاء جميع الأجهزة أو إذا شممت رائحة غاز

## أحتاج إلى المزيد من المساعدة؟

### تمنحك نشرة المعلومات هذه نقطة انطلاق جيدة إلا أن هناك وسائل للحصول على المزيد من المعلومات

- موقع مكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري ([ewov.com.au](http://ewov.com.au)) الإلكتروني (EWOV) به روابط إلى معلومات مفيدة بما في ذلك عن الفواتير الباهظة بالإضافة إلى أفلام فيديو عن كفاءة استهلاك الطاقة.
- موقع مقارنة الطاقة الفيكتوري الصادر عن حكومة ولاية فيكتوريا ([compare.switchon.vic.gov.au](http://compare.switchon.vic.gov.au)) به أدوات مفيدة عن الطاقة ومقارن مستقل للأسعار.
- هيئة الاستدامة في فيكتوريا لديهم خط استعلامات - **1300 363 744** وموقع على الإنترنت: [sustainability.vic.gov.au](http://sustainability.vic.gov.au) به أفكار ومعلومات عن الاستهلاك الكفء للطاقة في المنازل.
- كما بوسع الكهربائي أو سباك الغاز المرخصين أيضا إعطائك بعض النصائح.

## ماذا إن اتصلت بالشركة التي تمدك بالخدمة ولم ترضى عن ردها عليك؟

### لا تيأس

- إذا لم يتمكن أول من تحدثت معه أن يساعدك أطلب التحدث إلى من هم أعلى مناصبا منه (كمدير أو مشرف مثلا).
- إذا لم يرضيك تصرف الشركة التي تمدك بالخدمات بشأن الاستجابة إلى ما يقلقك فيإمكانك الاتصال بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV) طلبا للمساعدة.



## تحقيق مكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV) في الفواتير الباهظة

### كيف نقوم بالتحقيق في الفواتير الباهظة

تحقيق مكتب EWOV في فاتورة باهظة عبارة عن إجراء لتحديد إن ساهمت الشركة بأسباب أدت إلى ارتفاع الفاتورة. وليس من الممكن دائما تحديد مسببات ارتفاع قيمة الفاتورة عن المتوقع بالضبط، بل على الأغلب لا يمكننا سوى التأكد من الأمور التي لم تكن هي السبب.

الهدف من تحقيق EWOV هو التأكيد على أن الفاتورة أصدرت بشكل دقيق وأن العداد يسجل الاستهلاك بالطريقة الصحيحة. وهذا يعني أن التحقيق في ارتفاع قيمة الفواتير هو إجراء لاستبعاد الأسباب المحتملة التي أدت إلى الارتفاع.

## هل استهلكت كمية غاز أو كهرباء أعلى من المعتاد؟

### يمكنك الاستفادة من فواتيرك لمراقبة متوسط الاستهلاك على مر الزمن

قارن بين متوسط الاستهلاك اليومي على فاتورتك الباهظة مع متوسط الاستهلاك اليومي على فواتيرك السابقة (بما فيها تلك التي وصلت في وقت مماثل من العام الماضي).

إذا كانت هذه الأرقام أعلى بكثير، هل:

- زادت مدة تواجدك في المبنى؟
- استخدمت بعض الأجهزة أكثر؟
- أقام معك أشخاص آخرون؟
- اشترت أجهزة أو معدات جديدة؟
- قمت ببعض الصيانة؟
- استخدمت معدات كهربائية أكثر؟ هل استهلاكك لا زال مرتفعا؟
- استخدم عدادك للتأكد إن ارتفع استهلاكك ثم انخفض، أو أنه ارتفع وبقى مرتفعا:

1. قمر بقراءة العداد في وقت محدد في يوم اعتيادي في منزلك (واحرص على عدم تغيير نمط استهلاكك الاعتيادي)
2. كرر قراءة العداد في نفس الوقت في اليوم التالي
3. الفرق بين القراءتين هي كمية الطاقة المستهلكة خلال الساعات الأربعة والعشرين الأخيرة
4. قارن هذا الرقم بمتوسط الاستهلاك اليومي المذكور على فاتورتك الباهظة

## ماذا أيضا يمكن أن يسبب ارتفاع قيمة الفواتير؟

### بعض المعدات أو الأجهزة تستهلك كميات كهرباء أو غاز أكثر من غيرها. وطريقة استخدامك لها ومواعيد ذلك الاستخدام من شأنها أيضا أن تزيد من قيمة الفاتورة

فيما يلي بعض الأمثلة (تليها قاب قوسين الفواتير التي يمكن أن تؤثر عليها):

- استخدام مدفأة الزيت العمودية أو مدفأة حائط كهربائية (الكهرباء)
- تشغيل ثلاجة كبيرة الحجم أو قديمة أو بها عطل أو لا يمكن إغلاقها جيدا (الكهرباء)
- الإبقاء على التلفزيون أو جهاز الدي في دي أو الفيديو أو السي دي في وضع الاستعداد (الكهرباء)
- خلل في سخان المياه أو ضبطه على درجة حرارة ماء عالية (الكهرباء)
- استخدام معزز في سخان المياه أو مفتاح نهار/ليل كثيرا أثناء تسعيرة ساعات الذروة (الكهرباء)