



高额电费和天然气费帐单

住宅和小企业用户信息

你是否收到了异常高的电费或天然气费帐单？也许你的帐单已经涨价并一直维持在高位？本信息说明将帮助你弄清楚为什么。

账单和信用是维多利亚州能源和水务监察专员 (EWOV) 处理的最常见问题 — 通常与高额账单有关。各种原因都会导致电费或天然气费偏高。

重要事项： 如果你无法支付帐单，请立即打电话给电力或天然气公司。然后安排一个新的付款到期日或可负担的付款计划，以避免切断供应。你也可以要求加入电力或天然气公司的困难计划。请记住，你需要支付部分欠款，通常是没有争议的那部分。

你的高额帐单是否包括之前未付的金额？

你收到上一张帐单了吗？你全部付清了吗？

如果你没有收到帐单，或者只支付了帐单的一部分，这张高额帐单可能包括你仍拖欠的金额。

如果这种情况持续有一段时间了，欠费金额将继续累积。如果是这样，你应该联系帐单公司安排付款计划来支付。帐单公司还可以提供建议，帮助你管理支付未来的帐单。

价格更改了吗？

涨价了吗？你是否因接受了新优惠计划（例如灵活定价）而更改了价格？

将你当前帐单上的费率与之前帐单上的费率相比较，查看零售商是否有注明收费增加。

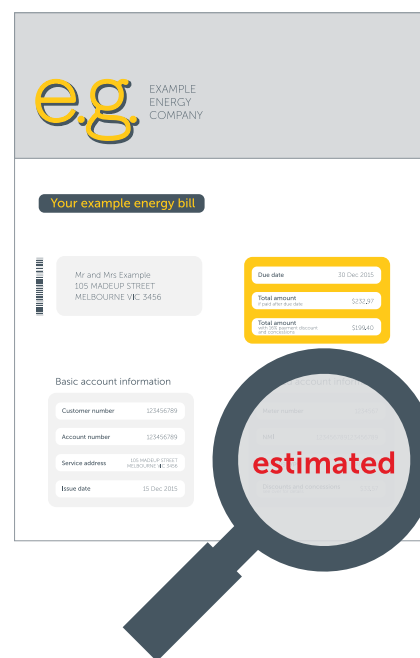
如果你接受了新的优惠计划，请检查费率与之前费率是否有所不同。如果你的电表或天然气表换成了新的智能表，也要进行同样的检查。是否仍按峰值和非峰值收费还是按使用时间收费？

你最近的帐单是根据使用量估计的吗？

帐单公司可能会估计你的使用量，但必须尽力每年至少读表一次（更多信息，请参见 EWOV 的《信息说明 3：估计的帐单和读表》）

要查看帐单是否是估计的，请检查最近几张帐单上是否有“估计”一词，或在读数旁边是否有字母“e”（表示估计）。

估计的帐单通常是根据你过去电力或天然气用量计算的，可能多于或少于估计期间的实际使用量。而读表后，你需要支付任何高于估计值的用量。高额账单可能包括这种类型的“追赶”金额。如果你认为高额账单可能包括来自估计账单的“追赶”金额，但不确定，请问一下能源公司。





你用了比通常更多的电或天然气吗？

你可以用帐单来关注你家的平均使用量

将高额帐单上的平均每日使用量与之前帐单（包括去年同一时期收到的帐单）的平均每日使用量进行比较。

如果是更高，你是否有：

- 更多地住在这座房子里？
- 使用了更多的家电？
- 有人跟你同住？
- 购买了新设备或电器？
- 进行了装修？
- 更多地使用了电动工具？你的使用量仍然很高吗？

你可以用计量表来检查使用量是增加了还是回落了，或者是增加了并一直保持在高水平：

1. 选择平常的一天在设定的时间读取计量表读数（小心不要改变你通常的能源使用模式）
2. 在第二天的同一时间再读一次
3. 两者之间的差就是你在过去一天（24 小时）中的使用量
4. 将此与高额帐单上的‘平均每日使用量’数字进行比较

还有什么可能导致高额账单？

有些电器或设备比其他设备使用更多的电或天然气。如何及何时使用也可能会增加帐单金额

以下举出了一些例子（括号中是可能会影响到的帐单类型）：

- 使用油柱加热器或电壁加热器（电）
- 运行一个大的、旧的或有故障的冰箱或门不能正常关闭的冰箱（电）
- 将电视、DVD、视频或 CD 播放机保持在待机状态（电）
- 热水服务故障或水温设置过高（电）
- 在峰值费率期间使用过多热水升压器或日 / 夜切换（电）

- 中央供暖系统管道有漏洞（天然气）
- 热水器或暖器上的自动调温器发生故障（电或天然气）
- 没有窗帘或百叶窗（电或天然气）
- 天然气泄漏（天然气）— 当关闭所有电器或如果闻到煤气味道时，检查天然气表是否仍在运转

需要更多帮助吗？

本信息说明将给你一个良好的开始，但通过以下方式可获得更多信息

- EWOV 网站 (ewov.com.au) 上有链接提供有用的信息，包括高额帐单和能源效率视频。
- 维多利亚州政府维多利亚州能源比较网 (compare.switchon.vic.gov.au) 上有有用的能源工具和独立价格比较器。
- 维多利亚州可持续发展部有信息热线 — 1300 363 744 和网站：sustainability.vic.gov.au 供你查找能源高效家居的点子与信息。
- 注册电工或管道工 / 天然气装修工也可以给你建议。

如果你联系了帐单公司但不满意其回复怎么办？

不要让他们拖延下去

- 如果第一个与你讲话的人不能帮到你，请要求与更高级别的人（例如经理或主管）讲话。
- 如果你对帐单公司为解决你的问题所采取的行动不满意，你可以联系 EWOV 获得进一步帮助。

EWOV 的高额帐单调查



我们如何调查高额账单

EWOV 调查高额帐单的程序是确定能源公司是否是造成高额帐单的部分原因。我们并不总是能够确定高于预期帐单的确切原因，相反地，我们通常只能识别哪些因素不是原因。

EWOV 调查的目的是确认给你发出的帐单是正确的，而且计量表也正确地记录了使用量。这意味着，高额帐单调查是一个排除高额帐单的可能原因的过程。