



صورت حساب های برق و گاز طبیعی با مبالغ بالا

اطلاعیه برای مشترکین بخش های خانگی و تجاری کوچک

آیا صورت حساب برق یا گاز طبیعی با مبلغی که بطور غیر معمول بالا است دریافت کرده اید؟ ممکن است مبلغ صورت حساب تان بالا رفته و همانجا متوقف شده باشد؟ این برگه به شما کمک خواهد کرد تا از دلیل آن آگاه شوید.

اگر یک پیشنهاد جدید را انتخاب کرده اید، بررسی کنید که آیا نرخ های جدید در مقایسه با نرخ های قبلی تفاوتی دارند یا خیر. اگر کنتور قدیمی خود را با یکی از کنتورهای هوشمند جدید عوض کرده اید نیز همین کار را انجام دهید. آیا شما هنوز برای زمان اوج مصرف و زمان عادی تعرفه جداگانه ای دریافت می کنید و در هر زمان، طبق تعرفه همان زمان هزینه می پردازید؟

آیا صورت حساب های اخیر تان بر اساس برآوردی از میزان مصرف تان محاسبه شده اند؟

شرکت ارائه دهنده ممکن است میزان مصرف تان را برآورد کند اما باید نهایت تلاش خود را بکنند که حداقل سالی یکبار رقم کنتور را ثبت کند (برای اطلاعات بیشتر به برگه شماره ۳: صورت حساب های برآورد شده و دسترسی به کنتور، متعلق به EWOV مراجعه کنید)

برای اینکه ببینید آیا صورت حساب های تان برآورد شده اند، در صورت حساب های اخیر تان به دنبال کلمه "estimated"، یا حرف "e" (به معنای برآورد شده) در کنار رقم های ثبت کنتور بگردید.

صورت حساب های برآورد شده معمولاً بر اساس میزان مصرف برق یا گاز تان در گذشته محاسبه می شوند. این مبلغ ممکن است کمتر یا بیشتر از میزان واقعی مصرفی تان در دوره ای که برآورد انجام شده است، باشد. بعد از ثبت رقم کنتور، در صورتی که بیشتر از میزان برآورد شده مصرف کرده باشید، مبلغ اضافی از شما مطالبه خواهد شد. مبلغ بالای صورت حساب ممکن است شامل مبالغ "جبرانی" از این نوع هم باشد. اگر احتمال می دهید که مبلغ بالای صورت حساب تان مربوط به مبلغ "جبرانی" باشد، اما هنوز هم مطمئن نیستید، از شرکت ارائه دهنده انرژی تان بپرسید.



صدور صورت حساب و مسائل مربوط به بستن کاری رایج ترین مسائلی هستند که بازرسان انرژی و آب (ویکتوریا) (EWOV) با آن سر و کار دارند - که معمولاً به صورت حساب های با مبالغ بالا مربوط می شود. هر دلیلی می تواند باعث بالا بودن مبلغ صورت حساب برق و یا گاز تان باشد.

مهم: اگر در پرداخت صورت حساب خود به مشکل برخوردید، سریعاً با شرکت برق و گاز خود تماس بگیرید. در آن صورت می توانید در مورد تعیین مهلت پرداخت جدید و یا نحوه پرداختی که در توان مالی تان باشد برنامه ریزی کنید تا در جلوگیری از قطعی خدمات تان کمک کرده باشید. همچنین می توانید از شرکت ارائه دهنده تان درخواست کنید تا شما را در لیست برنامه قسط بندی قرار دهند. به خاطر داشته باشید که لازم است بخشی از مبلغ بدهکاری تان را پرداخت کنید، که معمولاً آن بخشی است که مورد اختلاف نمی باشد.

آیا مبلغ بالای صورت حساب تان شامل مبالغی می شود که قبلاً پرداخت نکرده اید؟

آیا صورت حساب آخر خود را دریافت کرده اید؟ آیا تمام مبلغ آن را پرداخت کرده اید؟

اگر صورت حسابی دریافت نکرده اید، یا فقط بخشی از آن را پرداخت کرده اید، این مبلغ بالای صورت حساب احتمالاً شامل همان مبلغی می شود که هنوز بدهکاریه.

اگر مدتی است که این اتفاق می افتد، مبلغ بدهکاری شما افزایش خواهد یافت. در آن صورت باید با شرکت ارائه دهنده تان تماس بگیرید تا برای پرداخت و تسویه آن برنامه ای در نظر بگیرند. شرکت همچنین می تواند با ارائه پیشنهاداتی به شما کمک کند تا پرداخت صورت حساب های آینده خود را مدیریت کنید.

آیا مبلغ پرداختی شما تغییری کرده است؟

افزایش داشته است؟ آیا شما با انتخاب یک پیشنهاد جدید، مانند قیمت گذاری انعطاف پذیر، آن را تغییر داده اید؟

نرخ های صورت حساب فعلی خود را با صورت حساب های قبلی مقایسه کنید و بررسی کنید که آیا شرکت ارائه دهنده یادداشتی در مورد افزایش هزینه ها نوشته است یا خیر.



- سوراخ در مجاری سیستم های حرارت مرکزی (گاز)
- ترموستات معیوب در دستگاه آب گرم کن و یا بخاری (برق و یا گاز)
- نداشتن پرده یا کرکره (برق و یا گاز)
- داشتن نشی گاز (گاز) - بررسی کنید که آیا زمانی که همه وسایل تان را خاموش کرده اید کنتور هنوز کار می کند و یا اینکه بوی گاز می فهمید

آیا به کمک بیشتری نیاز دارید؟

دانستن اطلاعات این برگه می تواند برای تان شروع خوبی باشد اما راه های دیگری هم برای دستیابی به اطلاعات بیشتر وجود دارد

- وب سایت (ewov.com.au) متعلق به EWOV لینک هایی دارد که شامل اطلاعات مفیدی از جمله ویدئوهایی در مورد صورت حساب با مبلغ بالا و بهره وری انرژی می باشد.
- وب سایت مقایسه ای انرژی ویکتوریا مربوط به دولت ویکتوریا (compare.switchon.vic.gov.au) دارای یک ابزار مفید مربوط به انرژی و یک مقایسه گر هزینه ای مستقل می باشد.
- سازمان توسعه ویکتوریا دارای یک خط تلفن اطلاعاتی به شماره **1300 363 744** و وب سایت: sustainability.vic.gov.au می باشد که شما می توانید برای داشتن خانه ای با انرژی کارآمد، از آنجا ایده و اطلاعات کسب کنید.
- یک برقکار یا لوله کش آب/گاز مجاز نیز می تواند به شما مشاوره بدهد.

اگر با شرکت ارائه دهنده خدمات تان تماس گرفتید و از پاسخ آنها قانع نشدید چه کار باید بکنید؟

مسئله را به بعد موکول نکنید

- اگر شخص اولی که با او صحبت می کنید نمی تواند به شما کمک کند، از او بخواهید تا اجازه دهد با شخصی که در سطح بالاتر است صحبت کنید (مانند مدیر یا سرپرست).
- اگر از نحوه عملکرد شرکت در مورد برخورد با نگرانی های تان راضی نیستید، می توانید برای کمک بیشتر با EWOV تماس بگیرید.



خدمات بازرسی EWOV در مورد صورت حساب های با مبالغ بالا

ما چگونه صورت حساب های با مبالغ بالا را بررسی می کنیم

خدمات بازرسی EWOV در مورد صورت حساب های با مبالغ بالا فرآیندی است که در طی آن مشخص می شود که آیا شرکت ارائه دهنده خدمات برای تشخیص علت مبلغ بالای صورت حساب با شما همکاری کرده است یا خیر. همیشه این امکان وجود ندارد که بتوان علت دقیق مبلغ بیش از حد انتظار صورت حساب را شناسایی کرد، در عوض اغلب فقط ممکن است بتوان فهمید چه چیزهایی باعث این افزایش نمی باشند.

هدف از بازرسی EWOV این است که تأیید کند صورت حساب صادره برای شما بر اساس ثبت صحیح رقم کنتور و دقیق می باشد. این بدان معنی است که بررسی صورت حساب های با مبالغ بالا فرآیندی برای از بین بردن علل احتمالی صدور صورت حساب ها با مبالغ بالا است.

آیا بیش از حد معمول برق و گاز مصرف کرده اید؟

می توانید در طول زمان با استفاده از صورت حساب های تان مصرف میانگین ملک را نیز تحت نظر داشته باشید.

رقم های مصرف میانگین روزانه در صورت حساب با مبلغ بالا را با صورت حساب های قبلی تان مقایسه کنید (که شامل صورت حساب مشابه همان دوره در سال گذشته نیز می شود).

اگر مبلغ خیلی بالاتر است، آیا شما:

- مدت زمان بیشتری را در آن ملک گذرانده اید؟
 - از برخی از لوازم بیشتر استفاده کرده اید؟
 - افراد بیشتری با شما زندگی کرده اند؟
 - تجهیزات یا لوازم جدیدی خریداری کرده اید؟
 - بازسازی انجام داده اید؟
 - از ابزار الکتریکی بیشتری استفاده کرده اید؟ آیا هنوز میزان مصرف تان بالاست؟
- می توانید با کمک گرفتن از کنتور بررسی کنید که آیا میزان مصرفی تان زیاد و سپس دوباره کم می شود یا اینکه زیاد می شود و همانجا متوقف می شود:

۱. در یک زمان مشخص از یک روز عادی زندگی، رقم کنتور را یادداشت کنید (توجه داشته باشید که الگوی مصرف معمول خود را تغییر ندهید)

۲. روز بعد در همان زمان دوباره رقم کنتور را یادداشت کنید

۳. تفاوت این دو رقم مقداری خواهد بود که در روز آخر (۲۴ ساعت گذشته) مصرف کرده اید

۴. این عدد را با رقم "میانگین مصرف روزانه" بر روی صورت حساب تان که مبلغ بالایی دارد مقایسه کنید

چه چیز دیگری می تواند دلیل صورت حساب با مبلغ بالا باشد؟

برخی از لوازم و تجهیزات، برق و یا گاز بیشتری نسبت به بقیه استفاده می کنند. چگونه و چه زمانی از آنها استفاده می کنید نیز می تواند مبلغ صورت حساب شما را افزایش دهد.

چند نمونه از آنها عبارتند از (صورت حسابی که ممکن است تحت تاثیر قرار دهند داخل پرانتز می باشد):

- استفاده از رادیاتور برقی یا بخاری دیواری برقی (برق)
- استفاده از یخچال های بزرگ، قدیمی یا معیوب و یا آنهایی که درب آنها به درستی بسته نمی شود (برق)
- نگه داشتن تلویزیون، دستگاه پخش دی وی دی، ویدئو و یا سی دی در حالت آماده به کار (برق)
- آب گرم کن معیوب و یا تنظیم درجه آن بر روی دمای بالای آب (برق)
- استفاده از پمپ تقویت کننده آب گرم و یا استفاده زیاد از سوئیچ روز/شب در زمان اوج مصرف (برق)