



الفواتير التقديرية والوصول إلى العداد

معلومات لصغار العملاء في فيكتوريا

يتم إصدار الفواتير التقديرية حين يستعصي الحصول على القراءة الفعلية من العداد. ومن شأن ذلك أن يتسبب في الإزعاج والقلق. وسوف تساعدك نشرة المعلومات هذه في تفادي الحصول على فواتير تقديرية وفهم حقوقك ومسؤولياتك.

من واجب العملاء السماح بالوصول إلى العداد

لا يجب على قارئ العداد قراءته إذا كانت البوابة مغلقة أو كان هناك كلب بالمكان أو النفاذ إلى العداد غير آمن أو محجوز، ويعني ذلك أن الشركة التي تمدك بالخدمات سترسل لك فاتورة تقديرية. ووفق المدونات ذات الصلة بالطاقة و البند ١٢-١(ب) من مدونة خدمات عملاء شركات المياه الحضرية، من واجب العميل توفير منفذ آمن ومرح وخالي من المعوقات إلى العداد.

وفي واقع الأمر إذا استمرت في منع النفاذ إلى العداد حتى بعد أن يطلب منك ذلك فإنه من حق شركة الطاقة أن تقوم بقطع الإمداد عنك. إلا أن الشركات نادرا ما تلجأ إلى هذا النوع من الإجراء بل تفضل أن ترسل إليك بفواتير تقديرية.

العدادات الذكية والفواتير التقديرية

في بعض الأحيان تحدث مشكلات في أجزاء من بيانات الفواصل الزمنية التي يتم جمعها من العدادات الذكية، مما يؤدي إلى قراءات عداد "بديلة". وهذه القراءات البديلة شبيهة بالقراءات التقديرية للعداد. إذا كان جزء من بيانات عدادك الذي بديلة فسوف يذكر على الفاتورة أنها تقديرية حتى إن كان معظم ما بها مبنيا على قراءة فعلية لبيانات العداد.



من المرجح أن تكون الفاتورة التقديرية إما أعلى مما استهلكته أو أقل منه. ففي الحالة الأولى تقوم بدفع مبلغ أكبر مما يجب، وفي الثانية ستحصل في مرحلة ما على فاتورة استلحاق، أو ما يعرف أيضا بفاتورة بأثر رجعي.

لماذا لم تتم قراءة عدادتي؟

من أكثر أسباب عدم قراءة العداد شيوعا هو عدم استطاعة موظف الشركة من الوصول إليه. ويجوز أن يكون السبب في ذلك:

- مباني منيعة بها بوابات مغلقة
- كلب أو أكثر يمنع الدخول
- وجود العداد في مكان يصعب الوصول إليه، كداخل المنزل مثلا أو بالنسبة للمحلات التجارية داخل محل يكون مغلقا عند حضور موظف الشركة لقراءته.

أليس تجول قارئ العداد لجمع البيانات أمراً فات عصره بعض الشيء؟

بدأت تقنية العدادات الذكية تدريجيا باستبدال قراءة عدادات الكهرباء بواسطة الأفراد. فمعظم العدادات الذكية يمكن قراءتها عن بعد عبر شبكة الاتصالات وبالتالي لن يحتاج قارئو العدادات إلى دخول الأملاك في كل مرة يقومون فيها بالقراءة. إلا أن عدادات الماء والغاز لا زالت تقرأ بواسطة موظفين الشركة.

إذا تم تقدير قراءة عدادك يجب أن يذكر ذلك على فاتورتك.



كيف يتم تقدير الفاتورة؟

إذا كانت الشركة تملك سجلا بفواتيرك، فمن المرجح أن يتم التقدير على أساس استهلاكك في الماضي. أما إذا لم تكن تملك سجلا باستهلاكك (إذا حولت من شركة إلى أخرى مثلا أو انتقلت إلى المنزل من فترة وجيزة)، فإن التقدير يتم على أساس متوسط الاستهلاك في فئة من العملاء. وهناك معايير للقطاع تحكم كيفية إجراء التقدير.



قائمة المراجعة:

لا تدري من أين تبدأ؟ قد تساعدك قائمة المراجعة التالية.

أمور يمكنك القيام بها:

- هل يمكن الوصول إلى عدادك بسهولة؟ إذا كانت الإجابة بالنفي، هل يمكنك تسهيل النفاذ إليه من خلال تركيب قفل VPI أو خزانة مفاتيح مثلا؟
- هل حان موعد استبدال عدادك؟ إذا كانت الإجابة بالإيجاب التقط صورة لبيانات العداد قبل تركيب عدادك الجديد حتى تتأكد من أن الفاتورة مبنية على قراءة العداد الفعلية الدقيقة.
- هل تم استبدال عدادك في داخل دورة فوتر؟ يعني ذلك أنك ستحصل على قراءة تقديرية إلى أن يحين موعد قراءة العداد المحدد التالي.

التحدث مع الشركة القائمة على إمدادك:

- تحدث مع الشركة التي تقوم بإمدادك عما يقلقك بشأن الفواتير.
- تحدث مع موزع الكهرباء أو شركة المياه إذا كنت قلقا بشأن استبدال العداد أو عدادك الجديد.

الاتصال بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء (EWOV):

- إذا لم تتمكن من تسوية المشكلة مع الشركة مباشرة، اتصل بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV).
- يرجى أن تكون كل تفاصيلك جاهزة بما فيها الفواتير والملاحظات التي دونتها.

ملحوظة: لا تنطبق مدونة بيع الطاقة بالتجزئة إلا على العملاء الذين يستهلكون أقل من ٤٠ ميغاواط ساعة من الكهرباء أو ألف غيغاجول من الغاز سنويا.

كم مرة يجب قراءة العداد؟

وفق ما تنص عليه مدونة بيع الطاقة بالتجزئة، يجب على قارئ العدادات أن يبذلوا قصارى جهدهم لقراءة عدادات الكهرباء والغاز مرة واحدة على الأقل كل ١٢ شهرا (البند ٢٠). ويجب قراءة عدادات الماء في كل دورة فوتر أو مرة واحدة فقط على الأقل كل ١٢ شهر (البند ٤٢) من مدونة خدمات عملاء شركات المياه الحضرية.

يجب على قارئ العدادات محاولة قراءة:

- عدادات الكهرباء كل **ثلاثة أشهر**
 - عدادات الغاز كل **شهرين**
 - عدادات الماء كل **ثلاثة أو أربعة أشهر**، اعتمادا على مكان سكنك.
- إلا أن الشركة لا تنتهك القانون إذا لم تقم بقراءة العداد لأنك لم تتيح لها منفذا أمنا دون عوائق إليه.

يقلقني موضوع تأمين المنزل ولست على استعداد أن أتركه غير مؤمن حتى يدخله قارئ العدادات

من الحلول المعقولة بالنسبة لعدادات الكهرباء والغاز شراء قفل خاص اسمه قفل صناعة القوى الفيكتوري (VPI) من Victorian Power Industry من محلات بيع الأدوات الكهربائية بالجملة أو بعض المحلات لبيع المعدات. وهناك مجموعة متنوعة منها على هيئة أقفال ومزاليج وترابيس وغيرها. لقارئ العدادات مفتاح عمومي لكل أقفال VPI وبمجرد أن تخبر شركتك بأن لديك قفل VPI ستمكن من قراءة العداد. إلا أن شركات المياه لا تستخدم أقفال VPI. اتصل بالشركة التي تمدك بالماء وناقش معها الخيارات التي قد تتاح لك.



هل الحصول على فاتورة تقديرية أمر مهم؟

من المرجح أن تكون الفاتورة التقديرية إما أعلى مما استهلكته أو أقل منه. ففي الحالة الأولى تقوم بدفع مبلغ أكبر مما يجب، وفي الثانية ستحصل في مرحلة ما على فاتورة استلحاق، وإذا ما تم تقدير فاتورتك منذ أكثر من عام بأقل ما استهلكته فقد يكون مبلغ الفاتورة كبيرا. إذا بذلت الشركة التي تمدك بالخدمات كل جهدها لقراءة العداد ولم يسمح لها بالوصول إليه، فمن حقها أن ترسل لك فاتورة بأثر رجعي منذ آخر قراءة فعلية للعداد (البندين ٢١ و٣٠ من مدونة بيع الطاقة بالتجزئة)، أو عن فترة لا تتعدى ٩ أشهر في الحالات الأخرى. لذا من الأفضل لك أن تحصل على فاتورة الاستهلاك الفعلي بدلا من فاتورة تقديرية