



CÁC HÓA ĐƠN ƯỚC TÍNH VÀ ĐỌC ĐƯỢC ĐỒNG HỒ

Thông tin dành cho khách hàng dân cư ở Victoria

Các hóa đơn ước tính được phát khi không có số ghi chính xác từ đồng hồ đo của quý vị. Điều này có thể gây nên sự bất tiện và lo lắng. Tờ dữ kiện này sẽ giúp quý vị tránh nhận các hóa đơn ước tính và hiểu được quyền hạn và trách nhiệm của mình.

Một hóa đơn ước tính có khả năng là sẽ cao hoặc thấp hơn lượng sử dụng của mình. Nếu cao hơn, thì quý vị trả nhiều hơn số tiền cần trả. Nếu thấp hơn, thì một lúc nào đó quý vị sẽ nhận một hóa đơn trả bù, còn được gọi là hóa đơn trả chậm.

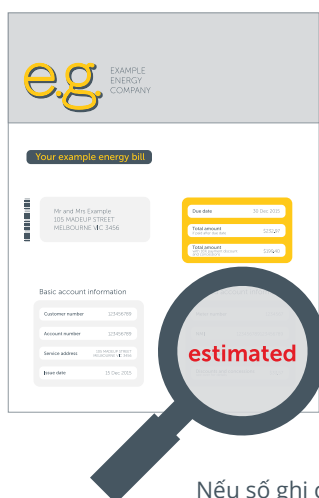
Tại sao đồng hồ của tôi không được đọc?

Lý do thông thường nhất mà đồng hồ không được đọc là người đi đọc không có đường vào đọc đồng hồ. Lý do có thể là:

- cơ ngơi có cổng được khóa lại
- có chó nên không vào được
- đồng hồ nằm ở một chỗ không vào được, như ở trong nhà, ở trong tiệm đối với doanh nghiệp, và khi người đọc đồng hồ đến thì tiệm không mở cửa.

Cho người đi đến nơi đọc số ghi đồng hồ không là một phương pháp hơi xưa sao?

Kỹ thuật đồng hồ thông minh sẽ từ từ thay thế các đồng hồ điện bình thường cần người đến đọc. Đối với hầu hết các đồng hồ thông minh chúng ta có thể đọc được từ xa bằng một mạng lưới truyền thông để không cần người đi đọc đồng hồ đến tận nơi để đọc mỗi số ghi. Tuy nhiên, đồng hồ nước và ga vẫn cần người đến đọc.



Khách hàng bắt buộc phải có đường vào để đọc đồng hồ

Nếu cổng bị khóa, nhà có chó, hoặc nếu việc vào đọc đồng hồ không an toàn hay bị cản trở, người đọc đồng hồ không cần thiết phải đọc đồng hồ, có nghĩa là công ty sẽ gửi quý vị một hóa đơn ước tính. Chiều theo các quy tắc liên quan về năng lượng và [Quy Tắc Phục Vụ Khách Hàng Nước Đô Thị \(điều khoản 12.10\(b\)\) \(Urban Water Customer Service Code \(clause 12.10\(b\)\)\)](#), khách hàng có trách nhiệm cung cấp đường vào đọc đồng hồ một cách an toàn, thuận tiện, và không bị cản trở.

Thật ra, nếu tiếp tục không cung cấp đường vào đọc đồng hồ, mặc dù đã được yêu cầu, công ty năng lượng được quyền cúp nguồn năng lượng của quý vị. Tuy nhiên, các công ty ít khi làm điều này, thay vì vậy họ thường gửi các hóa đơn ước tính.

Đồng hồ thông minh và hóa đơn ước tính

Thỉnh thoảng có các vấn đề với phần nào của dữ liệu khoảng thời gian thu thập từ Đồng Hồ Thông Minh, dẫn đến kết quả có các số ghi đồng hồ 'thay thế'. Các số ghi thay thế này tương tự với các số ghi đồng hồ 'ước tính'. Nếu phần nào của dữ liệu Đồng Hồ Thông Minh được thay thế thì hóa đơn sẽ ghi là hóa đơn ước tính, mặc dù phần lớn hóa đơn được tính dựa trên số ghi đồng hồ thực sự.



Nếu số ghi của hóa đơn quý vị là sự ước tính, hóa đơn phải ghi rõ điều này.



Đồng hồ cần được đọc thường xuyên thế nào?

Chiều theo [Quy Tắc Bán Lẻ Năng Lượng \(Energy Retail Code\)](#), những người đọc đồng hồ phải có mọi nỗ lực để đọc đồng hồ điện và ga ít nhất mỗi 12 tháng (điều khoản 20 (2)). Các đồng hồ nước cần được đọc mỗi chu kỳ hóa đơn hoặc ít nhất mỗi 12 tháng (điều khoản 4.2 của [Quy Tắc Phục Vụ Khách Hàng Nước Đô Thị](#)).

Người đọc đồng hồ phải tìm cách đọc:

- đồng hồ điện mỗi **ba tháng**
- đồng hồ ga mỗi **hai tháng**
- đồng hồ nước mỗi **ba hoặc bốn tháng**, tùy theo quý vị sống ở đâu.

Nhưng công ty sẽ không phạm luật nếu không cung cấp số ghi vì quý vị đã không cung cấp đường vào đọc đồng hồ một cách an toàn và không cản trở.

Tôi e ngại về vấn đề an ninh và không thể để nhà không khóa vì người đọc cần đọc đồng hồ

Một giải pháp khả thi để đọc được đồng hồ điện và ga là mua một loại khóa đặc biệt gọi là khóa Ngành Năng Lượng Victoria (Victorian Power Industry – VPI) từ nhà bán sỉ đồ điện hoặc tại một số cửa hàng ngũ kim. Khóa có nhiều dạng — khóa móc, chốt cửa, khóa thường, v.v. Người đọc đồng hồ năng lượng có một chìa cái dùng mở các khóa VPI và, khi quý vị thông báo cho công ty của mình là quý vị dùng khóa VPI, thì đồng hồ sẽ được đọc. Nhưng các công ty nước không dùng khóa VPI. Hãy liên lạc công ty nước của quý vị để bàn về các sự lựa chọn khả thi.



Nhận hóa đơn ước tính có vấn đề gì không?

Một hóa đơn ước tính sẽ cao hay thấp hơn lượng sử dụng của quý vị. Nếu cao hơn lượng sử dụng, thì quý vị đang trả quá số tiền cần trả. Nếu thấp hơn, quý vị sẽ nhận một hóa đơn trả bù ở một giai đoạn nào đó và nếu hóa đơn được ước tính thấp hơn cho thời gian hơn một năm hay lâu hơn, thì hóa đơn có khả năng rất cao. Nếu công ty của quý vị đã có mọi nỗ lực để đọc đồng hồ, và đường vào không được cung cấp, thì công ty có thể 'tính hóa đơn trả chậm' từ số ghi sau cùng (điều khoản 21 và 30 của [Quy Tắc Bán Lẻ Năng Lượng](#)), nếu không thì lên đến chín tháng. Vì vậy nhận một hóa đơn chính xác sẽ tốt hơn là nhận một hóa đơn ước tính.

Hóa đơn được ước tính bằng cách nào?

Nếu công ty có một lịch sử tính hóa đơn của quý vị, sự ước tính hầu như sẽ dựa trên sự sử dụng trước đây. Nếu không có một lịch sử sử dụng của quý vị (có thể quý vị đổi công ty hoặc mới dọn về đây), sự ước tính sẽ dựa trên lượng sử dụng trung bình của một hạng loại khách hàng. Có các tiêu chuẩn ngành về cách thức ước tính.



Danh sách kiểm tra:

Không biết phải bắt đầu từ đâu? Danh sách kiểm tra này có thể giúp quý vị.

Những điều có thể làm:

- Đồng hồ của quý vị có đường vào dễ dàng không? Nếu không, quý vị có thể cung cấp đường vào, chẳng hạn như gắn một khóa VPI hoặc một chìa khóa an toàn?
- Có phải đến ngày đổi đồng hồ không? Nếu phải, hãy đọc số ghi hoặc chụp hình số ghi trên đồng hồ trước khi đồng hồ mới được lắp đặt để đảm bảo hóa đơn sau cùng được dựa trên số ghi chính xác, thực sự.
- Đồng hồ của quý vị có được thay trong một chu kỳ hóa đơn không? Điều này có nghĩa là có thể quý vị nhận một số ghi ước tính cho đến lần đọc số ghi kế tiếp.

Nói chuyện với công ty quý vị:

- Hãy nói chuyện với công ty của mình về các lo ngại tính hóa đơn.
- Hãy nói chuyện với công ty phân phối năng lượng hoặc công ty nước nếu quý vị lo ngại về vấn đề thay đồng hồ hoặc đồng hồ mới của mình.

Liên lạc EWOV:

- Nếu không giải quyết được vấn đề với công ty một cách trực tiếp, hãy liên lạc EWOV.
- Hãy **có sẵn tất cả chi tiết của quý vị**, bao gồm các hóa đơn và sự ghi chú riêng của quý vị.

Lưu ý: [Quy Tắc Bán Lẻ Năng Lượng](#) chỉ áp dụng cho khách hàng dùng ít hơn 40MWh điện hoặc 1,000GJ ga mỗi năm.