



Chinese (Traditional)

瞭解、比較和控制你的能源服務



尋找一流能源計劃的小貼士

Energy Made Easy是澳洲能源監管機構(AER)的免費網站，這個網站幫助你比較所在地區的所有能源計劃。

Energy Made Easy網站可以顯示每個計劃的估計賬單情況，幫助你查看自己是否可以支付更少的能源費用。

為了進行比較，不妨瞭解：

- 你的費率（收費）是多少，以及
- 你的能源用量（電量以千瓦時(kWh)為單位，煤氣以兆焦耳(MJ)為單位）或所支付的費用是多少。

你可以在賬單上找到這些資料，也可以向當前的零售公司查詢。

你可以在Energy Made Easy網站上瞭解收費情況。

價格誠然重要，但不要忘記檢查以下事項：

- 你簽訂的合同期是多長
- 費用、折扣和激勵，以及
- 價格是否有可能改變。

在你跟新的零售公司簽約之前

詢問當前的零售公司：

- 他們是否能給你更優惠的計劃
- 如果你提前退出當前的合同，是否要付退出費。

Energy Made Easy網站上有一個轉換檢核單。

能源合同

你可以在電話上、在網上或者與推銷員面對面同意簽訂能源合同。

零售公司必須向你書面確認價格、條款和條件，並且提供你需要知道的其它資訊。

請記住：你有十個工作日的‘冷靜期’。在此期間，你可以改變主意，終止合同，而不需要支付任何費用。

能源推銷員

能源零售公司可能敲你的門或者給你打電話。對於他們必須做甚麼以及不得做甚麼有一些規定。

他們必須：

- 告訴你他們為甚麼聯絡你
- 確保你明白自己同意的事情
- 讓你你知道你可以在‘冷靜期’改變主意，並且
- 按照你的要求不再找你或者給你打電話。

他們不得：

- 施加壓力
- 做出不實聲明，或者
- 讓你簽訂他們認為你不明白的東西。

請記住：你可以不必馬上簽。如果你想要更多時間，可以請銷售員擇日回來或給你打電話。

不想他們跟你聯絡？

- 在門上貼一張‘do not knock’（請勿敲門）或‘no marketing’（謝絕推銷）的貼紙。
- 要求把自己的名字列入能源零售公司的‘謝絕聯絡’名單上。
- 登記加入澳洲政府的謝絕致電登記冊（www.donotcall.gov.au）或致電1300 792 958。

能源賬單

你有權收到賬單，賬單必須清楚明確。

如果你在找資料或理解賬單方面需要幫助，請聯絡你的零售公司。他們的網站亦可能有所幫助。

Energy Made Easy網站亦有幫助你讀懂賬單的資訊。

你在支付賬單方面是否有困難？

如果你無法支付賬單，請聯絡你的零售公司，問他們能否幫你。

零售公司必須幫助遇到財務困難的顧客。及早獲得幫助，以避免額外費用或防止能源被切斷。

你也許可能獲得付款延期、付款計劃、按照困難計劃提供的幫助、優惠資訊及推薦給財務輔導服務機構。如果你的零售公司無法幫你，請聯絡能源調查專署。

解決問題

如果存在賬單方面的問題，或者你希望投訴零售公司，請採取行動。

先給你的能源零售公司打電話或發送電子郵件。告訴他們：

- 有甚麼問題，以及
- 你希望如何解決。

如果問題沒有立即得到解決，請要求找高級管理人員或經理。

記下打電話的日期和時間、談話的人是誰以及討論了甚麼事情。

如果你還是無法解決問題或者想要投訴，請聯絡能源調查專署。

能源調查專署幫助解決顧客和能源零售公司之間的問題。使用能源調查專署的服務不需要付費。

各個州和領地都有能源調查專署。Energy Made Easy網站列有他們的聯絡資料。

www.energymadeeasy.gov.au

AER資訊專線：1300 585 165

有關非英語語言的資訊

致電：13 14 50

請求：1300 585 165

National Relay Service—言語中轉服務

致電：1300 555 727

請求：1300 585 165

National Relay Service—TTY使用者

致電：13 3677

請求：1300 585 165

National Relay Service—互聯網中轉

瀏覽：www.relayservice.com.au

請求：1300 585 165

重要通知

本手冊中的資訊僅供一般參考。手冊不構成法律或其它專業建議，不應作為任何管轄區的法律聲明予以依賴。手冊僅供一般參考，因此可能含有概括性資訊。如果你有任何具體的擔憂，應獲取專業建議。