



## CÁC HÓA ĐƠN ĐIỆN VÀ KHÍ THIÊN NHIÊN CAO

Thông tin dành cho khách hàng dân cư và doanh nghiệp nhỏ

Quý vị có nhận các hóa đơn điện hay khí thiên nhiên cao bất thường không? Có thể hóa đơn quý vị đã tăng và vẫn không giảm. Tờ dữ kiện này sẽ giúp quý vị tìm hiểu tại sao.

**Tính tiền và tín dụng là các vấn đề thường gặp nhất mà Thanh Tra Năng Lượng và Nước (Energy and Water Ombudsman - bang Victoria (EWOV) phải xử lý — thông thường có liên quan đến các hóa đơn cao. Có rất nhiều lý do dẫn đến tình trạng hóa đơn điện hay ga cao.**

**Quan trọng:** Nếu sẽ gặp khó khăn thanh toán hóa đơn của mình, hãy gọi cho công ty điện hay ga của quý vị ngay. Sau đó quý vị có thể bàn với họ một ngày khác để thanh toán hóa đơn hoặc một kế hoạch thanh toán vừa phải để giúp tránh tình trạng bị cắt nguồn. Quý vị cũng có thể xin theo chương trình hoàn cảnh khó khăn của công ty. Hãy nhớ là quý vị cần trả phần nào của số tiền thiếu, thường là khoản tiền không tranh chấp.

### Hóa đơn cao bao gồm các khoản mà quý vị chưa trả trước đây không?

**Quý vị có nhận được hóa đơn vừa rồi không? Quý vị có trả đủ không?**

Nếu không nhận một hóa đơn, hoặc chỉ trả một phần nào, thì hóa đơn cao có khả năng bao gồm khoản còn thiếu.

Nếu tình trạng này đã kéo dài một thời gian, khoản tiền quý vị thiếu sẽ chồng chất lên. Nếu đúng vậy, quý vị nên liên lạc công ty cung cấp của mình để sắp xếp một kế hoạch để thanh toán. Công ty cung cấp cũng có thể đưa ra các đề nghị để giúp quý vị quản lý các hóa đơn sau này của mình.

### Giá tiền của quý vị có thay đổi không?

Giá tiền có tăng không? Quý vị có thay đổi giá vì đã nhận một chương trình mới, như giá linh động?

Hãy so sánh các mức giá của hóa đơn hiện tại với các hóa đơn trước và xem công ty bán lẻ của mình có ghi chú gì về việc tăng các khoản phí.

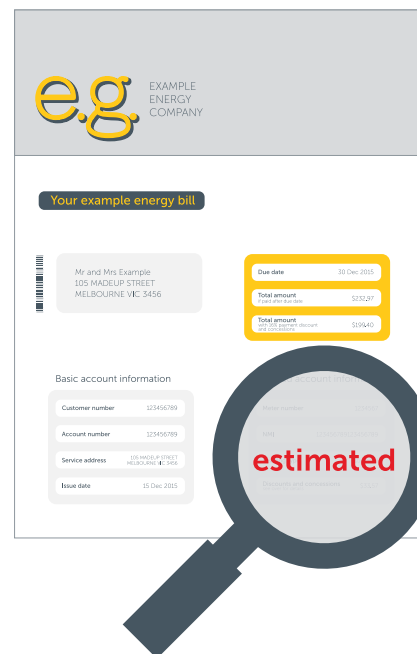
Nếu có nhận một chương trình mới, hãy xem là các mức giá có khác không so với các mức giá trước đây. Điều này cũng đúng nếu đồng hồ của quý vị được đổi với Đồng hồ Thông minh (Smart Meter). Quý vị vẫn được tính tiền theo mức giá giờ cao điểm và không cao điểm hoặc lúc dùng?

### Các hóa đơn gần đây có được tính trên cơ sở ước tính lượng sử dụng không?

**Công ty cung cấp có thể ước tính lượng sử dụng của quý vị nhưng họ phải có mọi nỗ lực để đọc đồng hồ của quý vị ít nhất một năm một lần (để có thêm thông tin hãy đồng thời xem Tờ Dữ kiện 3 của EWOV: Các hóa đơn ước tính và đọc được đồng hồ)**

Để xem là các hóa đơn đã được ước tính không, hãy tìm chữ 'estimated' hoặc chữ cái 'e' (có nghĩa là ước tính) bên cạnh số đọc đồng hồ trong các hóa đơn sau cùng.

Các hóa đơn ước tính thường được dựa trên lượng sử dụng điện hay ga của quý vị trước đây. Sự ước tính này có thể cao, hoặc thấp hơn lượng sử dụng thực sự trong thời gian được ước tính. Sau khi đọc đồng hồ, thì quý vị sẽ được tính tiền cho khoản sử dụng trên con số ước tính. Hóa đơn nhiều tiền của quý vị có thể bao gồm một khoản 'trả bù' loại này. Nếu quý vị nghĩ rằng hóa đơn của mình có thể bao gồm các khoản 'trả bù' từ các hóa đơn ước tính, nhưng không chắc, hãy hỏi công ty năng lượng của mình.





## Quý vị có dùng điện và ga nhiều hơn bình thường không?

### Quý vị có thể dùng các hóa đơn để theo dõi lượng sử dụng trung bình qua thời gian

Hãy so sánh lượng sử dụng trung bình cho mỗi ngày của hóa đơn cao với lượng sử dụng trung bình cho mỗi ngày của các hóa đơn trước (kể cả hóa đơn của cùng thời điểm của năm rồi).

Nếu số này cao hơn nhiều, quý vị có:

- ở nhà nhiều hơn không?
- dùng nhiều thiết bị điện hơn không?
- người khác đến ở với mình?
- mua thiết bị hay dụng cụ mới không?
- thực hiện công việc sửa chữa nhà không?
- dùng nhiều hơn dụng cụ bằng điện? Lượng sử dụng của mình vẫn cao?

Quý vị có thể dùng đồng hồ để kiểm tra lượng sử dụng của mình có tăng và sau đó giảm xuống, hoặc tăng và vẫn cao:

1. Đọc số ghi vào một giờ ấn định của một ngày bình thường của hộ gia đình (cẩn thận là không thay đổi thói quen sử dụng bình thường của mình)
2. Đọc một số ghi khác cùng giờ ngày hôm sau
3. Sự khác biệt giữa hai số ghi sẽ là lượng sử dụng của ngày vừa qua (24 giờ)
4. So sánh con số này với 'lượng sử dụng trung bình cho mỗi ngày' của hóa đơn nhiều tiền

## Điều gì khác có thể dẫn đến các hóa đơn cao?

### Một số dụng cụ hoặc thiết bị dùng nhiều điện hay ga hơn so với các loại khác. Cách và khi nào dùng cũng có thể dẫn đến các hóa đơn tăng cao

Sau đây là vài ví dụ (với loại hóa đơn có thể bị ảnh hưởng trong ngoặc):

- Dùng máy sưởi thanh dầu hoặc một máy sưởi điện trên tường (điện)
- Dùng một tủ lạnh cỡ lớn, cũ hay bị hư hoặc cửa tủ không đóng kín được (điện)
- Để TV, máy DVD, video hay CD mở ở chế độ standby (điện)
- Hệ thống nước nóng bị hư hoặc để nhiệt độ nước cao (điện)
- Sử dụng một máy tăng thể nước nóng hoặc dùng nhiều công-tắc ngày/đêm ở mức giờ cao điểm (điện)

- Các ống dẫn của hệ thống sưởi trung tâm có lỗ thủng (ga)
- Bộ điều chỉnh nhiệt của hệ thống nước nóng hay sưởi của quý vị bị hư (điện hay ga)
- Nhà không có rèm hay màn (điện hay ga)
- hệ thống ga bị xì (ga) – hãy kiểm tra xem đồng hồ vẫn chạy khi tất cả dụng cụ đã tắt hoặc quý vị ngửi được mùi ga

## Quý vị cần thêm sự giúp đỡ không?

### Từ dữ kiện này sẽ cho quý vị sự bắt đầu tốt nhưng sau đây là vài cách để tìm thêm thông tin

- Trang web của EWOV ([ewov.com.au](http://ewov.com.au)) có các đường link của các thông tin hữu ích kể cả hóa đơn cao và các vi-đeo về năng lượng hiệu quả.
- Website So sánh Năng Lượng Victoria của Chính Phủ Victoria ([compare.switchon.vic.gov.au](http://compare.switchon.vic.gov.au)) có các công cụ năng lượng hữu dụng và một máy so sánh giá độc lập.
- Sustainability Victoria có đường dây thông tin— **1300 363 744** và website: [sustainability.vic.gov.au](http://sustainability.vic.gov.au) nơi quý vị có thể tìm các điều hay và thông tin để có ngôi nhà năng lượng hiệu quả.
- Một thợ điện hay ống ga có đăng ký cũng có thể cho quý vị lời khuyên.

## Nếu quý vị đã liên lạc với công ty cung cấp nhưng không thỏa mãn với sự trả lời của họ thì sao?

### Đừng vì vậy mà nản lòng

- Nếu nói chuyện với người đầu tiên mà họ không giúp được, hãy hỏi để được nói chuyện với một người cao cấp hơn (ví dụ quản lý hoặc giám sát viên).
- Nếu không thỏa mãn với việc mà công ty đã làm để xử lý các vấn đề quý vị quan tâm, quý vị có thể liên lạc EWOV để được giúp đỡ thêm.

## Các sự điều tra của EWOV về hóa đơn cao

### Cách thức chúng tôi điều tra hóa đơn cao



Thủ tục điều tra của EWOV về một hóa đơn cao là một quá trình thẩm định xem công ty cung cấp có góp phần gây nên tình trạng hóa đơn cao không. Không phải lúc nào cũng có thể xác định được nguyên do của hóa đơn cao hơn hóa đơn mong đợi, thay vì vậy thường chỉ có thể nhận ra điều gì không là nguyên do.

Mục đích điều tra của EWOV là để xác nhận hóa đơn quý vị đã được tính chính xác và đồng hồ đã ghi đúng lượng sử dụng. Điều này có nghĩa là một sự điều tra hóa đơn cao là một quá trình loại ra các nguyên do khả thi của hóa đơn cao.