

**Elektrik Sağlayıcı Şirketi seğmeye  
ilişkin tüm bilgiler.  
Adım adım izlenecek bir rehber.**



*Office of the Regulator-General, Victoria*

**THE POWER OF CHOICE**



## İçindekiler:

Seçme yetkisi.....	3
Elektrik enerjisi size nasıl ulaştırılır.....	3
Satış ve dağıtım arasındaki fark.....	3
Değişikliklerin yararları.....	4
Seçenekleriniz.....	4
Kirada oturuyorsanız.....	4
Şu anda yapılması gerekenler.....	4
Gözönünde bulundurulması gereken konular.....	5
Abonelerin korunması sürdürülecektir.....	5
Yeni bir sayaç gerekmeyecektir.....	6
Diğer abonelerle birlikte ya da bir komisyoncu aracılığıyla elektrik satın alabilirsiniz.....	7
Bundan sonraki aşamalarda neler olacak?.....	7
Ayrıntılı bilgi edinmek.....	7
Genel Denetim Ofisi.....	7
Diğer kuruluş ve kurumlar, ve rolleri.....	8

## Seçme yetkisi

Victoria’da elektrik endüstrisi değişmektedir. Satışta rekabet Victoria’da konut ve işyerlerinin elektrik enerjisi sağlayacak şirketi seçebilmeleri anlamına gelmektedir.

Bu kitapçık elektrik enerjisi piyasasının faaliyet şekli ve seçiminizi nasıl yapabileceğiniz konusunda bazı bilgiler sunmaktadır.

Aşağıdaki şema elektrik endüstrisinin nasıl çalıştığını göstermektedir.

## Elektrik enerjisi size nasıl ulaştırılır



### Üretim

Elektrik santralleri elektrik enerjisi üretirler ve Victoria, New South Wales, Queensland ve Güney Avustralya Eyaletleri ile ACT bölgesini kapsayan bir ulusal elektrik enerjisi pazarında ürünlerini pazarlamak için rekabet ederler.



### İletim

İletim şebekesi elektrik enerjisini elektrik santrallerinden Victoria’daki ana dağıtım noktalarına taşır.



### Dağıtım

Dağıtım şebekesi elektrik enerjisini evinize getirmek için elektrik direk ve hatlarından yararlanır. Victoria’da beş tane elektrik dağıtım şirketi bulunmaktadır. Bunların bir listesi ve haberleşme ayrıntıları ekte verilmektedir.



### Satış

Elektrik sağlayıcı şirketler elektrik enerjisini toptan satın alarak size satarlar ve gereksinimlerinize uygun paket ve hizmetler geliştirirler. Faturanızı gönderir ve genel olarak elektrik endüstrisinin diğer kesimleriyle ilişkilerinizi sizin adınıza yürütürler.



Konut

2002 yılının başından itibaren Victoria’da elektrik enerjisi satış yetkisine sahip bir grup ticari müessese arasından bir elektrik şirketi seçebileceksiniz. Bu şirketlerin karma bir sahiplik yapısı vardır; bazıları resmi olarak diğer eyalet hükümetlerine ve bazıları da Avustralyalı ya da yabancı özel yatırımcılara aittir.

Tüm elektrik sağlayıcı şirketlere yetki belgeleri Genel Denetim Ofisi (Office of the Regulator-General) tarafından verilmektedir. Bu şirketler teknik ve mali kapasitelerine ilişkin belirli kriterleri karşılamak zorundadırlar. Yetkili elektrik şirketlerinin bir listesi ve haberleşme ayrıntılarını bu kitapçığın ekinde bulacaksınız.

## Satış ve dağıtım arasındaki fark

Elektrik enerjisi endüstrisinde aboneleri doğrudan etkileyen iki farklı işlev vardır. Bunlar satış ve dağıtımdır.

**Dağıtım şirketleri**, elektrik enerjisini konutunuza getiren elektrik “direk” ve “hatları” yüksek ve alçak gerilim şebekesinin sahibi olup, yönetimini yürüten şirketlerdir. Bu şirketler konutunuza kaliteli ve güvenilir elektrik enerjisi sağlanmasından sorumludurlar.

**Elektrik sağlayıcı şirketler** elektrik enerjisini toptan satın alarak size satarlar ve gereksinimlerinize uygun paket ve hizmetler geliştirirler. Faturanızı gönderir ve genel olarak elektrik enerjisi endüstrisinin diğer kesimleriyle ilişkilerinizi sizin adınıza yürütürler. Bazı elektrik sağlayıcı şirketler Victoria ya da diğer eyaletler de sahiplik yoluyla dağıtım şirketleri ile bağlantılıdırlar; bazıları ise dağıtım şirketlerinden bağımsız çalışırlar.

**Elektrik sağlayıcı şirketin değiştirilmesi size sağlanan elektrik enerjisinin kalitesini ve güvenilirliğini etkilemeyecektir.** Mevcut Dağıtım şirketiniz, hangi elektrik sağlayıcı şirketi seçmiş olmanıza bakmaksızın size elektrik getiren direk ve hatların işletmesini yürütmeyi sürdürecektir. Elektrik sağlayıcı şirketi değiştirdiğiniz için mülkünüze elektrik getiren mevcut hatlarda herhangi bir değişiklik yapılması gerekmeyecektir.

Bu, Telstra’nın geçmişte ev telefonunuzla ilgili telekomünikasyon hizmetlerini satmasına benzer bir uygulamadır. Artık bu endüstride rekabet vardır. Telstra ‘direk ve hatların’ işletmesini sürdürmekte, ancak servis sağlayıcı şirketi seçme hakkı sizin olmaktadır.

## Değişikliklerin yararları

Elektrik sağlayıcı şirketler arasında rekabetin olması, bireysel gereksinimlerinize en uygun olan fiyat ve hizmetleri içeren en yenilikçi paketleri edinmek için şirketler arasında seçim yapabileceğiniz anlamına gelmektedir. Sözelimi; doğaya dost enerji kaynakları ya da çevre dostu başka ürünlerle ilgilenmeniz ya da çoklu-yakıtlı hizmet aramanız halinde, bu tür paketleri sunan şirketlerle ilgili ön araştırma yapabileceksiniz.

Her sektörde olduğu gibi, elektrik endüstrisinde de rekabet; şirketlerin ürün, hizmet ve fiyatların en iyi kombinasyonunu sağlamak amacıyla rekabet içine girmeleri sonucu tüketicilere uzun dönemli yararlar sağlamaya yönelik tasarlanmaktadır.

## Seçenekleriniz

2002 yılının başlarından itibaren aşağıdaki seçeneklerden birisini seçeceksiniz:

- Herhangi bir elektrik sağlayıcı şirketle bir sözleşme imzalamak için araştırma yapmak.
- Mevcut şirketinizle bir sözleşme yapmak.
- Yayımlanmış fiyatlar ve şartlar çerçevesinde bir 'deemed' (varsayılan) sözleşme kapsamında mevcut şirketiniz size elektrik enerjisi sağlamayı sürdürecektir.

Tüm sözleşmelerde incelemeniz gereken özel koşullar aşağıdakileri kapsar:

- Ödemeniz gereken bedel ve diğer ücretler
- Nasıl ve ne zaman faturalandırılacağınız
- Faturayı ödemek zorunda olduğunuz tarih
- Kapama ve açmaya ilişkin ayrıntılar, ve
- Şikayetin incelenmesi sürecinde haklarınızın neler olduğu.

Tüm sözleşme türlerinin koşulları Genel Denetim Ofisi tarafından belirlenen asgari standartlara uymak zorundadır. Sözleşmenizde yer alması gereken hak ve sorumlulukların tam listesi, Elektrik Enerjisi Satış Yönetmeliği'nde (Electricity Retail Code) belirtilmektedir. Bu yönetmeliğin bir kopyasını elektrik şirketinden isteyebilir; ya da [www.reggen.vic.gov.au](http://www.reggen.vic.gov.au) adresli web sitesini ziyaret ederek veya **1300 134 575** numarayı arayarak edinebilirsiniz.

Bazı sözleşmeler sabit bir dönem için olabilir. Böyle bir sözleşme imzalamadan önce, bu sözleşmeye zamanından önce son vermek istediğinizde sizden talep edilecek her türlü bedeli elektrik sağlayıcı şirkete sormayı unutmayınız.

### Elektrik şirketi ile sözleşme konusunda görüşürken, aşağıdaki terimlerle karşılaşabilirsiniz:

**deemed contract** (varsayılan sözleşme) her hangi bir yeni sözleşme yapmadığınız anlamına gelmektedir. Muhtemelen halen bu tür bir sözleşme kapsamında olabilirsiniz.

**standing contract** (mevcut sözleşme) sizin talebiniz üzerine size verilmesi gereken ve elektrik şirketiniz tarafından yayımlanan bir sözleşmedir.

**market contract** (piyasa sözleşmesi) bir elektrik şirketiyle pazarlığı yapılır ve yayımlanması gerekmez.

Bu konuyu tam olarak anlayamamanız halinde, şirketten, size bu farklı sözleşme türlerini açıklamasını isteyiniz ya da **1300 134 575** numaradan Abone Bilgi Hattı'nı (Customer Information Line) arayınız.

## Kirada oturuyorsanız

Kiralık bir mülkte tüketilen elektrik için ödeme yapıyorsanız, elektrik sağlayıcı şirketi seçme hakkınız bulunmaktadır.

## Şu anda yapılması gerekenler

Şu anda herhangi bir karar vermeniz gerekmez. Bu konuya gereken zamanı ayırabilir ve çeşitli şirketlerin tekliflerini karşılaştırabilirsiniz.

Bir karara varmadan önce bilinçli bir seçim yapmak amacıyla olabildiğince bilgi toplamanız en doğru olanıdır.

Elektrik şirketleri, arkadaşlarınız ve iş arkadaşlarınız dahil bir çok kişiyle konuşmak isteyebilirsiniz.

**Ne kadar bilgi sahibi olursanız, o kadar iyi bir seçim yapabilirsiniz.**

Bir sözleşme yapmayı düşündüğünüzde, sözleşmenin özel koşullarını dikkatli bir biçimde okumanız ve bunun sizin için en iyi sözleşme olup olmadığını değerlendirmeniz gerekir. Bu sözleşmenin koşullarını mevcut sözleşmenizin koşulları ile karşılaştırmayı isteyebilirsiniz. Eğer elinizde yoksa, mevcut sözleşmenin bir kopyasını şirketten isteyiniz.

2002 yılı başına kadar mevcut elektrik şirketinizi değiştiremeyeceksiniz. Ayrıca, tekliflerini henüz tamamlamayan ya da pazarlamayan bazı şirketler de olabilir. Size sunulan herhangi bir teklifi kabul etmek zorunda olmadığınızı unutmayınız.

## **Gözönünde bulundurulması gereken konular**

Karar öncesinde size yardımcı olması için yapabilecekleriniz:

**Ne miktarda ve ne şekilde elektrik tükettiğinizi düşünmeye başlayınız.** Klimanız, elektrikli ısıtıcınız, elektriğin yoğun kullanıldığı saatler dışında çalışan sıcak su sisteminiz var mı?

Bunlar, elektrik şirketinden size ne tür paket sunmasını isteyebileceğiniz konusunda karar vermenizde yardımcı olacaktır.

**Mevcut elektrik faturalarınızda yer alan bilgileri öğreniniz.** Bunu yapmanız size teklif vermelerinde elektrik şirketlerine yardımcı olacaktır.

**Şirketinize, en iyi satış tarifesinde olup olmadığınızı ve seçeneklerinizin neler olduğunu sorunuz.**

**Faturalarınızı bir başka yöntemle ödemek isteyip istemediğinizi ve hangi sıklıkta ödemek istediğinizi değerlendiriniz.**

**'Green Power' onaylı doğayla dost bir ürün seçmeyi isteyip istemediğinizi değerlendiriniz.**

**Kendinize, elektrik sağlayıcı şirketi değiştirecek etkenlerin neler olduğunu sorunuz.**

**Sözleşmenizle ilgili karar verirken size yardımcı olması için ilişikteki Rehberden yararlanınız.**

## **Abonelerin korunması sürdürülecektir**

### **Fiyatlar, masraflar ve ücretler**

Elektrik için ödeyeceğiniz bedel esas olarak **şebeke ücretleri** (direkler ve hatlar aracılığıyla elektrik enerjisinin size ulaştırılma masrafları) ve **enerji ücretlerinden** (kullandığınız gerçek enerjinin maliyeti) oluşur.

Şebeke ücretleri Genel Denetim Ofisi tarafından denetlenir ve yıllık olarak Elektrik Dağıtım Fiyat Tespiti kapsamında düzenlenir. Fiyat kontrolleri her 5 yılda bir gözden geçirilir.

Enerji, ya da satış ücretleri rekabete açık olup, elektrik sağlayıcı şirketler tarafından belirlenecektir. Toplum Hizmetleri Bakanlığı (Department of Human Services) tarafından sağlanan indirim uygulaması sürdürülecek, halen aldığınız indirim ve yardım ödenekleri elektrik şirketini değiştirmeniz durumunda da devam edecektir.

Tükettiğiniz elektrik için ödemekte olduğunuz ve faturanızda belirtilen fiyat, sözleşmenizin türüne bağlı olarak saptanacaktır. Size teklifte bulunan herhangi bir elektrik sağlayıcı şirket tam olarak ne kadar ödeme yapacağınızı ve herhangi bir başka masrafın olup olmadığını açıklamak zorundadır. Bu masrafları anlamamanız durumunda, şirketten bunları size açıklamasını istemeniz gerekir.

Deemed (varsayılan) ve standing (mevcut) sözleşmelerde aboneler için fiyatlar, şirket tarafından iki ay öncesinden yayımlanmak zorundadır. Elektrik sağlayıcı şirkete size uygulanacak olan fiyatların ayrıntılarını sorunuz ya da Ofisin, [www.reggen.vic.gov.au](http://www.reggen.vic.gov.au) web sitesini ziyaret ediniz.

Rekabetin başlamasından sonra belirli bir dönemde Hükümet, adil ve makul olmasının sağlanması amacıyla yayımlanan bu fiyatları denetleyecektir. Hükümet elektrik satan şirketlerin fiyat tekliflerini, gerekli durumlarda, tavsiye almak için Genel Denetim Ofisi'ne gönderebilir.

### **Asgari standartlar**

**Elektrik Enerjisi Satış Yönetmeliği'nde belirlenen ve gizlilik, faturaların ödenmesi, açma ve kapama ile şikayet konularını da kapsayan asgari standartlarla abonelerin korunması sürdürülecektir.**

Hükümet ve Genel Denetim Ofisi, rekabet geliştikçe bu standartları gözden geçirecek, ve Ofis haklarınızın korunmasının sağlanması amacıyla elektrik sağlayıcı şirketlerin bu Yönetmeliğe uygun hareket edip etmediklerini izlemeyi sürdürecektir.

Elektrik sağlayıcı şirket sizin ve şirketin hak ve sorumluluklarını belirten bir 'Customer Charter' yayımlamak ve size sağlamak zorundadır. Elinizde bir kopyası yoksa, şirketinizle ilişki kurunuz.

Hak ve sorumluluklarınızla ilgili bilgileri ayrıca, Ofisin [www.reggen.vic.gov.au](http://www.reggen.vic.gov.au) web sitesinden ya da **1300 134 575** numarayı arayarak elde edebilirsiniz.

### Pazarlama kuralları

Victoria'da elektrik sağlayıcı bazı şirketler elektrik enerjisi sözleşmeleri pazarlaması için bir Yönetmelik hazırlamaktadır.

Bu Yönetmelik, abone görüşme saatleri ve protokolleri gibi konuları kapsar ve kapıdan ya da telefonla yapılan satış bağlantılarıyla ilgili kuralları belirler. Müşteri grupları, Genel Denetim Ofisi, Enerji ve Su İşleri Kamu Temsilcisi (Victoria Energy and Water Ombudsman) ve Tüketici ve Ticari İşler Ofisi (Consumer and Business Affairs) tarafından geliştirilmiş olan bu Yönetmeliğin, 2001 yılı sonunda uygulamaya girmesi beklenmektedir.

Ayrıca, Avustralya Rekabet ve Tüketici Komisyonu (Australian Competition and Consumer Commission - ACCC), ve Victoria Tüketici ve Ticari İşler Ofisi (Consumer and Business Affairs Victoria - CBAV) *Ticaret Usul Yasası (Trade Practices Act)* ve *Adil Ticaret Yasası (Fair Trading Act)* aracılığıyla piyasayı denetler. Bazı şikayetler Victoria Enerji ve Su İşleri Kamu Temsilcisine iletebilir. Bir sözleşme imzaladığınızda, nasıl onay vereceğinizi seçme hakkınız vardır. Elektrik sağlayıcı şirket bu konuyu size açıklamak zorundadır. Ancak herhangi bir endişeniz olduğunda **1300 134 575** numaradan Abone Bilgi Hattı'nı arayınız.

### Gizlilik

Elektrik sağlayıcı tüm şirketler, sizinle ilgili bilgileri nasıl kullanacakları ve açıklayacakları konusunda Genel Denetim Ofisi tarafından belirlenen kurallara uymak zorundadırlar. Bu şirketlerin ayrıca, ürünlerini size pazarlarken 1988 Federal Gizlilik Yasası'nın (Federal Privacy Act 1988) hükümlerine uymaları da gerekir.

### İndirimler

Kış Enerji İndirimi, Mülke Sağlanan Servis Ücretlerinde İndirim ve Yaşam Destek Makineleri İndirimlerini de kapsayan ve Toplum Hizmetleri Bakanlığı (Department of Human Services) aracılığıyla sağlanan indirimlerin abone faturalarına uygulanması sürdürülecek ve elektrik şirketini değiştirip değiştirmemenize bakmaksızın Elektrik, Su ve Gaz Yardım Ödeneğinden (Utility Relief Grants) yararlanmaya devam edeceksiniz.

### Şikayetler ve anlaşmazlıklar

Victoria Enerji ve Su İşleri Kamu Temsilcisi elektrik şirketleri ile ilgili şikayet ve anlaşmazlıkları inceler. Ancak, Kamu Temsilcisi'ne başvurmadan önce şikayeti şirketle birlikte çözmek girişiminde bulunmanız gerekir.

#### Güvenlik ve çevre standartları

Endüstrideki değişiklikler, güvenli veya sürdürülebilir enerjiden sorumlu diğer kurum ve bakanlıkların mevcut rol ve sorumluluklarında bir değişiklik yaratmamıştır. Baş Elektrik Denetmeni Ofisi (The Office of the Chief Electrical Inspector) güvenlik konuları ile ilgilenmeyi sürdürmektedir. Enerji verimliliği ile yenilenebilir enerji konusunda öneri ve yardımlar Sürdürülebilir Enerji Kurumu (Sustainable Energy Authority) tarafından sağlanmaktadır.

Tüm bu kuruluşların haberleşme ayrıntıları bu kitapçığın 8. sayfasında yer almaktadır.

### Yeni bir sayaç gerekmeyecektir

Elektrik sağlayıcı şirketi değiştirdiğinizde, yeni bir sayaç taktırmanız gerekmeyecektir.

Şu anda, elektrik sağlayıcı şirket seçeneği olan fazla elektrik enerjisi tüketen aboneler, sağlayıcı şirketi değiştirmek istemeleri durumunda, yeni ölçüm sistemi satın almak zorundadırlar. Bu, şirketlerin elektrik üretim şirketlerinden yarım saatlik esasına dayalı elektrik enerjisi satın almayı denetlemeleri için zorunludur.

2002 yılından itibaren az elektrik enerjisi tüketen abonelere yönelik ulusal pazarın yarım saatlik veri gereksinimine yanıt vermek amacıyla "sınıflandırma" adı verilen bir sistem uygulanacaktır.

Bu sistem kapsamında sayacınızda gösterilen tüketime ve tabi olduğunuz sözleşmeye göre faturalandırılmaya devam edilecektir.

2002 yılından itibaren yeni bir sayaca ihtiyacınız olmasa da, gelişen teknoloji para ve enerji tasarrufu sağlamanızda yardımcı olabileceğinden, yeni bir sayaç taktırmayı düşünebilirsiniz. Gelişmelerle ilgili olarak elektrik sağlayıcı şirketle görüşünüz.

## Diğer abonelerle birlikte ya da bir komisyoncu aracılığıyla elektrik satın alabilirsiniz

Ayrıca diğer abonelerle birlikte bir şirketten elektrik satın almak için bir gruba katılabilirsiniz. Bu “**biraraya gelme**” olarak adlandırılır ve en uygun fiyatların ya da ilave hizmetlerin elde edilmesini sağlamaya yönelik girişimlerde bulunmak amacıyla her bir abonenin bir alıcı grup ya da kooperatif çatısı altında biraraya gelebileceklerini ifade eder.

Enerji kooperatifleri oluşturmaya ilişkin bilgiler Victoria Kooperatifçiler Federasyonu’ndan (Co-operative Federation of Victoria) 03 5728 2005 numaralı telefon aranarak elde edilebilir.

Ayrıca, **komisyoncu** (broker) rolü üstlenen bir kişi ile görüşebilir ya da bu kişi tarafından aranabilirsiniz. Komisyoncu, bir sözleşme için pazarlık yapılırken sizin adınıza, satış şirketleri için bir satış acentası olarak hareket edebilir, ya da sadece sizin için hangi teklifin “en iyi” olabileceği konusunda bağımsız önerilerde bulunabilir.

Bir komisyoncu ile pazarlık öncesinde bir elektrik şirketi adına mı yoksa kendi adına mı çalıştığını sorunuz. Kendi adına çalışıyor olması durumunda, bir elektrik şirketi ile sizin için en iyi sözleşmeyi nasıl sağlayacağını sorunuz. Ayrıca, sizinle ilgili bilgileri bir elektrik şirketine vereceği için bir komisyon alıp almayacağını da öğrenmeniz gerekir.

Satın alma grupları ya da komisyoncularla ilgili her türlü sorunuz için Abone Bilgi Hattı’nı **1300 134 575** numaradan arayınız ya da bir elektrik sağlayıcı şirket ile görüşünüz.

## Bundan sonraki aşamalarda neler olacak?

Genel denetim ofisi bu yılın sonlarında daha ayrıntılı bilgiler sağlayacaktır. Ayrıca, **1300 134 575** numaradan Abone Bilgi Hattı’nı arayabilir ya da Ofisin [www.reggen.vic.gov.au](http://www.reggen.vic.gov.au) web sitesini ziyaret edebilirsiniz.

Bundan başka elektrik sağlayıcı şirketler ve komisyoncular da tekliflerini yakında size bildirebilirler.

Şu an için herhangi bir girişimde bulunmanız gerekmemektedir. Ne kadar bilgi sahibi olursanız, daha sonra o kadar iyi durumda olabileceğinizi unutmayınız.

Gaz sağlayıcı şirketi de 2002 yılının sonlarında seçebileceksiniz. Bu değişiklik ile ilgili ayrıntılı bilgiler önümüzdeki yıl sağlanacaktır.

## Ayrıntılı bilgi edinmek

Abone Bilgi Hattı’nı **1300 134 575** numaradan arayınız.

Pazartesi-Cuma, saat 08.00 - 20.00 ve  
Cumartesi- Pazar, saat 10.00 - 18.00 arası.

YA DA

Ofisin [www.reggen.vic.gov.au](http://www.reggen.vic.gov.au) web sitesini ziyaret ediniz.

## Genel Denetim Ofisi

Genel Denetim Ofisi (Office of Regulator-General) elektrik sağlayıcı şirketler ve aboneler arasındaki ilişkilerin eşitlik temelinde gerçekleşmesini sağlamak amacıyla, denetlenen belirli sektörlerde (elektrik enerjisi sektörü dahil) rekabeti özendirmek ve bir “gözetici” rolü oynamak için oluşturulan bağımsız bir endüstri denetim kurumudur.

Victoria Hükümeti bu ofisin 2002 yılından itibaren Temel Hizmetler Komisyonu’na (Essential Services Commission) dönüştürülmesini sağlayacak yasa tasarısını parlamento’ya sunmuştur.

Bu Ofis size bilgi sağlayabilir, ancak seçmeniz gereken elektrik şirketi konusunda öneri de bulunamaz. Bu sizin kararınız olacaktır.

**Telefon:** (03) 9651 0214

**Web sitesi:** [www.reggen.vic.gov.au](http://www.reggen.vic.gov.au)

**Faks:** (03) 9651 3688

**E-posta:** [reception@reggen.vic.gov.au](mailto:reception@reggen.vic.gov.au)

## Diğer kuruluş ve kurumlar, ve rolleri

### Avustralya Rekabet ve Tüketici Komisyonu (Australian Competition and Consumer Commission)

1974 Ticaret Usul Yasası (Trade Practices Act 1974) ve 1983 Fiyat İzleme Yasası'nın (Price Surveillance Act 1983) yürütülmesinden sorumlu bağımsız yasal bir kurumdur ve diğer yasalar kapsamında ek sorumluluklara sahiptir. 1974 Ticaret Usul Yasası, rekabeti önleyici ve haksız pazarlama uygulamaları, şirketler arası birleşme ya da devirler, ürün güvenliği/sorumluluğu ve üçüncü tarafın ulusal öneme sahip tesislere erişim alanlarını kapsar.

**Telefon:** 1300 302 502

**Web sitesi:** [www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)

### Enerji ve Su İşleri Kamu Temsilcisi (Victoria)

Aboneler ile elektrik şirketleri arasındaki anlaşmazlıkları çözer. Kamu temsilcisi tüm abonelere açık olup ücretsiz hizmet sağlar.

**Ücretsiz telefon:** 1800 500 509

**Tercümanlık Servisi:** 131 450

**E-posta:** [ewovinfo@ewov.com.au](mailto:ewovinfo@ewov.com.au)

**Ücretsiz faks:** 1800 500 549

**Ulusal Elektrik Düzenleyici Servis:** 133 677

**Web sitesi:** [www.ewov.com.au](http://www.ewov.com.au)

### Baş Elektrik Denetmeni Ofisi (Office of the Chief Electrical Inspector)

Victoria'da elektrik enerjisi güvenirliliği ve ekipman verimliliğinden sorumlu bağımsız teknik düzenleyicidir.

**Telefon:** (03) 9203 9700

**Web sitesi:** [www.ocei.com.au](http://www.ocei.com.au)

**Faks:** (03) 9686 2197

**E-posta:** [info@ocei.vic.gov.au](mailto:info@ocei.vic.gov.au)

### Sürdürülebilir Enerji Kurumu (Sustainable Energy Authority)

Abonelere, işyerlerine, okul ve diğer kamu kuruluşlarına enerji verimliliği ve sürdürülebilir enerji seçeneklerini benimsemelerinde yardımcı olan Victoria Hükümeti'nin bir kurumudur. Kurum Melbourne, Ballarat, Bendigo, Geelong, Gippsland ve Wangaratta'da 'Energy Smart Advisory' Merkezleri aracılığıyla ücretsiz çok çeşitli bilgiler sağlamaktadır.

**Telefon:** 1300 363 744 (Sadece Victoria için)

**E-posta:** [advice@seav.vic.gov.au](mailto:advice@seav.vic.gov.au)

**Faks:** (03) 9655 3256

**Web sitesi:** [www.seav.vic.gov.au](http://www.seav.vic.gov.au)

### Toplum Hizmetleri Bakanlığı İndirim Birimi (Concession Unit, Department of Human Services)

Ödeme zorluğu olan abonelere bir defaya mahsus olmak üzere faturalarının bir kısmının ya da tamamının ödenmesinde yardım sağlayan Elektrik, Su ve Gaz Yardım Ödeneği Programı (Utility Relief Grant Scheme - URGS) yanında, koşulları uygun olan düşük gelirli abonelerin elektrik faturalarında indirimden yararlanmalarını da düzenler.

**Telefon:** (03) 9616 7600 ve 1800 658 521 (Melbourne dışından arayacaklar için)

**Web sitesi:** [www.dhs.vic.gov.au/concessions/](http://www.dhs.vic.gov.au/concessions/)

### Victoria Tüketici ve Ticari İşler Ofisi (Consumer and Business Affairs Victoria - CBAV)

Eski adı 'Adil Ticaret ve Ticari İşler Ofisi' olan CBAV Victoria'da tüketicilerin korunmasından ve adil ticaret yönetmeliklerinin uygulanmasından sorumlu ana kamu kuruluşudur. CBAV'nin sorumlulukları geniş çaplı olup konut kiracılığı, ev eşyaları, motorlu araçlar, kredi, inşaat ve ilgili sektörler, emlak ve seyahat acentalarını da kapsar. Elektrik endüstrisindeki başlıca rolü elektrik sağlayıcı şirketler ve komisyoncuların pazarlama faaliyetlerinde, 1999 Adil Ticaret Yasası'na bağlı kalıp kalmadıklarını denetlemektir.

**Telefon:** (03) 9627 6000

**Web sitesi:** [www.justice.vic.gov.au/cbav/fairsite.nsf/](http://www.justice.vic.gov.au/cbav/fairsite.nsf/)