

Giải thích về hoá đơn năng lượng AGL của quý vị

1. Loại nhiên liệu của quý vị

Phần này cho biết hoá đơn của quý vị là cho loại nhiên liệu nào.

2. Các chi tiết tài khoản của quý vị

Số tài khoản được ghi ở đây là số riêng biệt cho tài khoản của quý vị, và quý vị nên trích dẫn số này khi liên hệ chúng tôi về bất kỳ câu hỏi nào.

3. Chúng tôi sẵn sàng giúp đỡ

Nếu cần thay đổi bất kỳ chi tiết cá nhân nào của mình, quý vị có thể dễ dàng làm việc này bất cứ lúc nào tại **My Account (Tài khoản của Tôi)** hay trên **ứng dụng AGL**.

Đối với các câu hỏi về tài khoản của mình, hay để được trợ giúp và hướng dẫn phù hợp, hãy truy cập **agl.com.au/help** hoặc gọi điện cho chúng tôi.

Nếu quý vị bị cúp điện hay mất nguồn năng lượng đột xuất ở nhà mình, chúng tôi đã giúp quý vị có thể dễ dàng tìm được số điện thoại liên hệ cho công ty phân phối của mình.

4. Thấy rõ số tiền cần phải trả và khi nào trả

Phần này cho thấy số tiền quý vị cần phải trả và ngày trả tiền hoặc ngày đến hạn trừ tiền thẳng từ tài khoản của quý vị.

Nếu quý vị dùng Bill Smoothing, quý vị sẽ thấy số tiền trả góp và tần suất trả.

5. Quý vị có thể tiết kiệm tiền với một gói dịch vụ khác không?

Chúng tôi sẽ thường xuyên đối chiếu các gói dịch vụ thông thường hiện có với việc sử dụng năng lượng

trước đây của quý vị để xem liệu quý vị hiện đang sử dụng một trong những gói dịch vụ chi phí thấp của chúng tôi hay không.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết liệu một gói dịch vụ khác của AGL có thể tiết kiệm thêm cho quý vị không và quý vị có thể tiết kiệm được bao nhiêu bằng cách thay đổi gói dịch vụ. Nếu quý vị đang sử dụng một trong các gói dịch vụ chi phí thấp của chúng tôi, chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết điều đó.

6. Thông tin chính về hoá đơn của quý vị

Tại đây quý vị sẽ biết được đây là hoá đơn điện hay ga, tần suất chúng tôi sẽ gửi hoá đơn và địa chỉ cung cấp nhiên liệu.

7. Chọn cách thức trả hoá đơn

Chúng tôi đã tạo điều kiện thuận lợi để quý vị trả hoá đơn trực tuyến tại **agl.com.au/payments** hoặc bằng **ứng dụng AGL**.

Chúng tôi đưa ra một số phương thức để trả hoá đơn trong đó có Direct Debit (trừ tiền thẳng từ tài khoản), cách này khiến việc trả hoá đơn đỡ phiền phức và giúp đảm bảo quý vị luôn trả hoá đơn đúng hạn.

Nếu quý vị trả bằng séc, hãy nhớ cắt phần dưới này của hoá đơn ở chỗ đánh dấu và đính kèm với séc khi gửi bưu điện.

Nếu quý vị trả trực tiếp ở bưu điện, chỉ cần đưa hoá đơn để nhân viên có thể quét mã vạch để lưu lại việc trả tiền của quý vị.

8. Tìm số tham chiếu của quý vị

Ở chính giữa phần thanh toán, quý vị sẽ thấy số tham chiếu của mình. Quý vị sẽ cần trích dẫn số này, khi được yêu cầu, đối với một số phương thức thanh toán.

The image shows a sample electricity bill from AGL. It includes the AGL logo, customer details (Sam Sample, 123 Sample Street, Samletown VIC 3000), and a monthly bill for supply address 12304/123 'The samletown' Sampletown Sample St, Samletown Sample Town. The bill amount is \$63.70, due on 23 Apr 2023. Payment options include Direct Debit, Visa/Mastercard, and PayPal. The bill also features a 'Comparing plans' section and a 'Need help?' section. The bottom of the bill includes contact information for AGL Sales Pty Ltd and various payment methods.

1 Electricity

2 Your details

3 Need help?

4 Amount due

5 Comparing plans

6 Hi Sam, Here's your monthly electricity bill for supply address: 12304/123 'The samletown' Sampletown Sample St, Samletown Sample Town

7 How to pay

8 Reference number XXXX XXXX XXXX XXXX

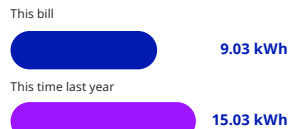
9

Compare with other homes in your area



Average usage data supplied by Australian Energy Regulator based on homes with gas and a pool during autumn. Visit energymadeeasy.gov.au for more information.

Average daily usage



10

11

Understand your bill

Electricity charges are based on an actual meter reading.

Bill period: 5 March 2023 to 4 April 2023 (31 Days)

Previous balance and payments	Amount
Previous balance	\$60.50
Payment	\$60.50 cr
Balance brought forward	\$0.00

New charges and credits

Usage and supply charges	Time of use	Units	Price	Amount
Peak usage	6am-10pm (Mon-Fri)	200 kWh	\$0.275	\$55.00
Off peak usage	All other times	80 kWh	\$0.165	\$13.20
Supply charge	Daily	31 days	\$1.06447	\$33.00
Total charges				\$101.20

Credits	Amount
Government concessions	\$27.50 cr

Solar export	Time of use	Units	Price	Amount
Standard Feed-in Tariff*	At all times	200 kWh	\$0.05	\$10.00 cr
Total credits				\$37.50 cr

Total new charges and credits (including GST) = \$63.70

Total GST included in new charges and credits + \$6.70

Amount Due = \$63.70

*Item is not subject to GST. All other items are subject to and inclusive of GST.

15

Assistance and support services

Payment assistance: There are a number of options available to eligible customers, including Victorian Government energy concessions and rebates, AGL payment plans and the Centrepay scheme. To find out more, visit agl.com.au/concessions or call 131 245.

Hearing/speech impaired. Call us on 133 677 and quote 1300 664 358.

Need help to read your bill? Visit agl.com.au/languageguides for help in your language.

Need an interpreter? Talk to someone in your language. Call us on 1300 307 245.

هل تحتاج إلى مترجم لتسهيل الوصول على رقم الورد أمتالا،
需要一位翻译? 拨打上面的电话
Hai bisogno di un interprete? Chiama il numero sopra
통역 서비스가 필요하신가요? 상담의 번호로 전화해 주세요.
 cần thông dịch viên? Hãy gọi số trên



Amount due
\$63.70

Due Date
23 Apr 2023

Reference number
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

16

+0000000000000000> +000000+ <000000000000> <000000000000> +444+

9. So sánh năng lượng của quý vị

Chúng tôi sẽ cho thấy sự so sánh lượng điện quý vị sử dụng với các gia đình khác trong khu vực quý vị. Việc so sánh dựa trên lượng điện sử dụng trung bình trong mùa và liệu ở nhà quý vị có dùng ga hay có hồ bơi hay không.

10. Lượng sử dụng trung bình hàng ngày của quý vị

Biểu đồ này so sánh lượng năng lượng quý vị đã sử dụng mỗi ngày trong thời kỳ này, so với cùng kỳ năm ngoái.

Để theo dõi lượng sử dụng của quý vị, hãy truy cập [My Account](#) hoặc tải về [ứng dụng AGL](#).

Cách chúng tôi tính hoá đơn của quý vị

Chúng tôi đã chia nhỏ chi phí hoá đơn của quý vị thành một cấu trúc đơn giản, để quý vị có thể hiểu rõ hơn cách chúng tôi tính hoá đơn.

11. Cách chúng tôi tính lượng sử dụng của quý vị

Tại đây quý vị sẽ thấy chúng tôi dùng lượng quý vị sử dụng theo thực tế hay ước tính. Đôi lúc chúng tôi có thể cần ước tính lượng quý vị sử dụng, thay vì tính hóa đơn theo số liệu sử dụng thực tế. Chúng tôi sẽ cho quý vị thêm thông tin về cách nộp số liệu tự đọc từ đồng hồ, nếu điều này áp dụng cho quý vị.

Để tìm hiểu thêm về hoá đơn ước tính, hãy truy cập agl.com/estimatedbills.

12. Xem thời kỳ tính hoá đơn

Thông tin này về những ngày quan trọng được tính trong hoá đơn này.

13. Số dư và các khoản trả trước của quý vị

Trong phần **số dư và khoản trả trước**, chúng tôi đã liệt kê bất kỳ khoản nào quý vị đã trả và số dư được chuyển sang để cho thấy chúng tôi đã tính tổng chi phí cho hoá đơn này như thế nào.

14. Cách chúng tôi tính chi phí và khoản ghi có

Phần **chi phí mới và khoản ghi có** được chia thành các đơn vị và giá cho thời kỳ tính hoá đơn này.

Thời gian sử dụng cho thấy giờ của ngày áp dụng đơn giá đó.

Chúng tôi liệt kê các chi phí mới cho việc cung cấp và sử dụng điện hay ga của quý vị, cộng với khoản ghi có, chiết khấu, giảm giá và các điều chỉnh chúng tôi áp dụng cho hoá đơn này.

Tổng chi phí cuối cùng được ghi tại đây bao gồm GST được tính.

15. Nhờ giúp đỡ và hỗ trợ

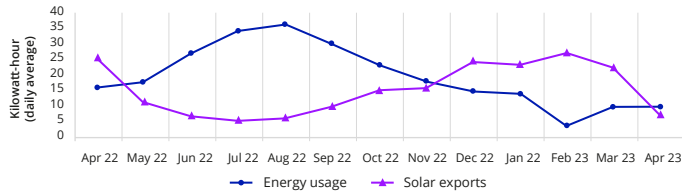
Tại đây quý vị sẽ thấy thông tin về hỗ trợ thanh toán và thông dịch viên để nhờ giúp đỡ bằng ngôn ngữ của quý vị.

16. Tìm số tiền quý vị phải trả ở đây

Phần này cho thấy số tiền phải trả, ngày đến hạn trả tiền và số tham chiếu của quý vị.

17

Understand your usage and export



18

Meter details

Meter number	Read type	Rate description	Start reference ¹	End reference ¹	Usage kWh
654321	Actual	Peak	3,063	3,263	200
654321	Actual	Off peak	2,020	2,100	80
654321	Actual	Solar	400	600	200

¹These reference reads are a guide only and may not reflect the total energy usage for this billing period.

Welcome to your new-look bill

You may have noticed your bill looks new and improved. For help understanding your bill, visit agl.com.au/newlookbill



Do you have Life Support equipment at home?

It's important that your details are up to date so we can help you prepare for any planned energy interruptions. Visit agl.com.au/lifesupport or call us on 131 245.

Go paperless today with eBill

Get eBills sent directly to your inbox. Simply scan the QR code or visit agl.com.au/ebill



Moving home?

Get the lights on the day you move in. That's our Power on Guarantee! Book your move today at agl.com.au/move



*One business day's notice and clear, safe meter access and ensuring site safety requirements are met are required for the Power on Guarantee to apply. If these conditions are met and power's not on after the agreed day, we'll cover your related expenses up to \$500 per day until it's on.

19

Further information

We're here for you

Questions, feedback or just need a bit of help? Message us anytime in the AGL app or visit agl.com.au/help

Understanding fees and charges

We want you to understand the ins and outs of your bill. To find out more about common fees and charges that appear on your bill visit agl.com.au/feesandcharges

Are you moving?

Visit agl.com.au/move to arrange an electricity connection at your new address.

Want to be more energy efficient?

For information about incentives to install, improve or replace energy savings equipment and appliances in VIC households and businesses, visit victorianenergysaver.vic.gov.au

17. Quý vị sử dụng bao nhiêu năng lượng?

Biểu đồ này giải thích quý vị đã sử dụng bao nhiêu ga hay điện trong 12 tháng qua (trừ trường hợp quý vị mới tham gia).

Đường kẻ xanh dương trên biểu đồ thể hiện lượng điện quý vị sử dụng hàng tháng, còn đường kẻ màu tím thể hiện lượng điện xuất vào điện lưới. Đường kẻ này sẽ chỉ hiện lên nếu quý vị có năng lượng mặt trời.

18. Tìm các chi tiết về số đọc trên đồng hồ của quý vị tại đây.

Trong phần này, quý vị sẽ thấy các chi tiết về số đọc trên đồng hồ của mình. Các chi tiết này được sử dụng để tính hoá đơn năng lượng của quý vị cho thời kỳ tính hoá đơn.

Nếu quý vị có đồng hồ thông minh, số đọc trên đồng hồ chỉ để tham khảo và có thể không phản ánh đúng tổng lượng năng lượng quý vị đã dùng trong thời kỳ tính hoá đơn này. Hoá đơn của quý vị sẽ được tính theo các khoảng dữ liệu cho mỗi nửa tiếng đồng hồ được cung cấp cho chúng tôi. Để xem lượng sử dụng chi tiết của quý vị, hãy truy cập [My Account](#) hoặc tải về [ứng dụng AGL](#).

Trong bảng này, quý vị cũng có thể thấy các thông tin quan trọng về đồng hồ của mình, kể cả ngày dự kiến đọc đồng hồ tiếp theo, hay bất kỳ vấn đề gì gặp phải khi đến nhà quý vị.

19. Thông tin khác cho quý vị

Quý vị sẽ thấy nhiều thông tin hữu dụng trong phần này, kể cả cách quý vị liên hệ chúng tôi và nơi tìm thêm thông tin về cách quản lý lựa chọn hình thức liên lạc và cách tiết kiệm năng lượng hơn nữa.

Để biết thêm thông tin về cách đọc hoá đơn, hãy truy cập agl.com.au/billexplainer