

Ahorre costos de energía y ayude a salvar el medioambiente

Gracias al programa Mejoras de la Energía de Victoria (Victorian Energy Upgrades, VEU), puede obtener productos de bajo consumo con descuento y ahorrar en sus facturas de electricidad.

Spanish | Español

Folleto para el consumidor: Programa Objetivo de Eficiencia Energética de Victoria

El VEU es una iniciativa voluntaria del Gobierno de Victoria que brinda incentivos para que los habitantes de Victoria mejoren el consumo de energía en sus hogares y comercios. Esto ayuda a reducir el costo de las facturas de electricidad y las emisiones de los gases de efecto invernadero.

Requisitos

Todos los hogares y comercios de Victoria pueden participar en el programa y acceder a productos y servicios de bajo consumo con descuento. **Su participación es voluntaria.**

Participar en el programa es sencillo

Paso 1. Conozca los productos disponibles.

Paso 2. Elija los productos que desee instalar para reducir su consumo de energía.

Paso 3. Póngase en contacto con un proveedor acreditado. Debe trabajar con un proveedor acreditado autorizado para instalar productos de bajo consumo que participan del programa VEU. Los proveedores acreditados también deben ofrecer un descuento o reembolso en todos los productos que desee instalar. Le brindarán la siguiente información:

- los productos que puede utilizar;
- la persona que puede instalar los productos que elija.

Cómo encontrar un producto disponible o un proveedor acreditado

Llame al servicio de asistencia del VEU al **(03) 9032 1310**
Marque 1 para obtener información sobre una mejora de la energía. Una vez que escuche la opción correspondiente, marque 0.

¿Tiene sordera, discapacidad auditiva o trastorno del habla?

Comuníquese con el Servicio Nacional de Retransmisión Telefónica al **133 677** o www.relayservice.gov.au

Ahorre en sus facturas de electricidad a través del VEU

	HOGARES	COMERCIOS
Ahorros actuales por año	Según la mejora o mejoras, un hogar promedio puede ahorrar entre \$120 y \$1 100 por año en costos de energía.	Según el tamaño de su negocio y la mejora o mejoras, puede ahorrar entre \$500 y \$74 000 por año.

Sus derechos en el programa VEU

El programa VEU cuenta con un Código de Conducta en el que se detallan los estándares mínimos de comportamiento con el fin de proteger a los consumidores. Se aplica a todas las personas involucradas en la prestación o comercialización de las mejoras.

Actividades de comercialización

Si un proveedor acreditado o tercero que trabaja en su nombre se pone en contacto con usted acerca del programa VEU, esa persona tiene las siguientes obligaciones:

- Solo comercializar o vender las mejoras del programa VEU si usted tiene más de 18 años y comprende la información brindada.
- Explicar que el programa es voluntario y que usted no está obligado a participar en él.
- Explicar cómo obtuvo su dirección y por qué está visitando su hogar o comercio.
- Indicarle para quién trabaja.
- Tener en todo momento una tarjeta de identificación que incluya una foto, el nombre completo, información de contacto, el número de Registro Empresarial Australiano (ABN) e información del contratista principal.
- No utilizar tácticas de presión para vender o comercializar productos o servicios.
- Brindar información precisa sobre los bienes o servicios que brinda y su pertinencia.
- No hacer comentarios falsos o engañosos, que incluyen decir que trabaja para el Gobierno de Victoria o la Comisión de Servicios Esenciales, o que el Gobierno de Victoria necesita información de contacto personal (como números de teléfono) con fines de comercialización.

Cómo encontrar un producto disponible o un proveedor acreditado

Llame al servicio de asistencia del VEU al **(03) 9032 1310**
Marque 1 para obtener información sobre una mejora de la energía. Una vez que escuche la opción correspondiente, marque 0.

¿Tiene sordera, discapacidad auditiva o trastorno del habla?

Comuníquese con el Servicio Nacional de Retransmisión Telefónica al **133 677** o www.relayservice.gov.au

Sus derechos en el programa VEU (continuación)

Contratos

Si trabaja con un proveedor acreditado o un tercero que trabaja en su nombre, esa persona tiene las siguientes obligaciones:

- Solo celebrar un contrato con una persona mayor de 18 años.
- Asegurarse de informarle de todo trabajo que debe realizarse y de que lo comprenda antes de iniciarlo.
- Brindarle información sobre sus derechos y obligaciones conforme al programa VEU, así como la mejora que ofrece y un contrato. El contrato debe detallar el producto o servicio, un presupuesto y toda tarifa adicional, procedimiento de desmantelamiento y período de cancelación.
- Informarle sobre todo trabajo que debe realizarse y asegurarse de que lo comprenda antes de iniciarlo.
- Informarle sobre la persona que instalará la mejora si elige un producto o servicio.
- Brindar un número de teléfono para que pueda comunicarse con la persona o empresa que instalará la mejora.

Inicio del trabajo

Cuando comience a trabajar con un proveedor acreditado o un tercero que trabaja en su nombre, esa persona tiene las siguientes obligaciones:

- Solo comenzar a trabajar una vez que usted preste su consentimiento.
- No comenzar a trabajar si no le notificó los detalles del trabajo. Esto puede incluir la fecha y hora, el producto o servicio que se instalará, y la información de la persona que realizará la actividad, como su proveedor acreditado y la información de contacto.
- Solo hablar con una persona mayor de 18 años.
- Una vez completado el trabajo, debe brindarle su información de contacto en caso de que usted necesite comunicarse con esa persona.
- Brindarle información sobre resolución de conflictos, instrucciones e información sobre la garantía del producto o los servicios instalados.

¿Desea hablar con nosotros sobre el programa VEU?

Llame al **(03) 9032 1310** o envíenos un correo electrónico a veu@esc.vic.gov.au

¿A dónde puedo ir para obtener ayuda sobre mis derechos como consumidor?

Si no desea recibir llamadas de ventas telefónicas, puede inscribirse en el **registro Do Not Call**, que prohíbe que un vendedor telefónico en Australia o el extranjero no exceptuado se ponga en contacto con usted.

Visite www.donotcall.gov.au/ o llámenos al **1300 792 958**.

Si tiene una **queja sobre declaraciones falsas o engañosas, ventas telefónicas o visitas al domicilio**, póngase en contacto con Asuntos del Consumidor de Victoria (Consumer Affairs Victoria).

Visite www.consumer.vic.gov.au/contact-us o llámenos al **131 450**.