



Simplified Chinese

## 致电、煤气和自来水客户的信息

### 如果您遇到问题

请先联系您的电、煤气或自来水公司，并解释您的问题。如果您需要一位翻译，请告诉该公司。或者您可以请朋友或家人代表您与该公司交谈。

在您致电相关公司时，请记住与您通话的人，以及日期和时间。保留您从该公司收到的任何信件或文件。

如果呼叫中心员工无法帮助您，则要求与经理通话。

如果问题没有得到解决，请致电 EWON（新州能源及自来水冤情大使），免费电话号码：**1800 246 545**。

### 关于 EWON

新州能源及自来水冤情大使（EWON）帮助在新南威尔士州与电力和煤气供货商存在纠纷的人士。我们也能就某些自来水投诉提供帮助。

EWON 的服务是免费、公正和独立的。

我们就以下问题提供帮助：

- 高额账单
- 债务
- 电、煤气或自来水被切断
- 供应质量
- 索赔
- 开立或关闭账户
- 电或煤气合同
- 通过电话或上门推销合同
- 客户服务差

EWON 可以安排相关公司的高级人员就您的问题跟您联系，也可以亲自调查您的投诉。

### 支付账单有困难？

EWON 可尽力帮助您获得更多付款时间，或者与供货商一起为您设计一个付款计划。

我们可以为您提供有关经济援助与政府折扣的信息。

### 如何联系 EWON

**免费电话 1800 246 545**

周一 - 周五，上午 9 时 - 下午 5 时

如果您用手机致电，请告诉我们，我们将打回去给您。

**免费传真 1800 812 291**

**免费邮寄地址 Reply Paid K1343  
Haymarket NSW 1239**

**TTY 133 677**

**电子邮件 omb@ewon.com.au**

**网站 www.ewon.com.au**

### 口译服务

如果您需要翻译，请联系翻译和口译服务（TIS），电话：**131 450**，请他们致电 EWON，电话：**1800 246 545**。



Simplified Chinese

## 您应该知道的事项

### 开立或关闭账户

在您迁居之后尽快开立或关闭账户是十分重要的，以便您只支付您使用的电、煤气或自来水。您可通过电话来完成此事项。

您的房东或房地产中介可以告诉您当地的电、煤气或自来水供货商。

### 押金

该公司可能会要求您支付押金。在某些情况中，此项可免除，因此您可以询问该公司。

### 支付账单

您应该每 3 个月收到一次账单。如果您没有收到账单，请告知相关公司。

对于大多数公司而言，您可以在邮局、通过电话（用信用卡）、在线或通过 Centrepay 支付您的账单。

### Centrepay

如果您领取政府养老金，您可以使用 Centrepay 支付账单。请询问相关公司或 Centrelink。

### 养老金领取者折扣

告诉相关公司您在领取政府养老金（Centrelink 付款），您可能有权享受折扣。

### 付款计划

许多公司提供付款计划，以帮助有经济困难的人士。请询问相关公司。

### 未付账单

如果您有未付账单，并且收债公司（有时亦称为“商业代理”）已联系您，请致电信贷热线（1800 808 488），以获取免费建议，或致电 EWON。

### 经济援助

EAPA（能源账户付款援助）券可帮助支付电和煤气账单。

PAS（付款援助计划）券可帮助支付自来水账单。

您可以前往社区福利机构（如圣云仙或救世军），申请 EAPA 或 PAS 券。如果您不确定哪个机构提供此类票券，您可以致电 EWON。

社区机构将约见您，以了解您是否有资格获得此类票券。账单持有人才能够申请此类票券，并且需要出示账单，以显示所欠金额。

### 如果您不支付账单，会发生什么？

如果您不支付账单或漏付账单，那么您的供应将被切断或限制。如果发生此情况，则您可能会越欠越多，因此在您有付款困难时，尽早联系相关公司。

如果您已经就 EAPA 券约见社区机构，您则不会被切断供应。

### 租户的自来水费用

如果您正要搬入住房部的住宅，房车场或装有独立水表的私人公寓，则您可能需要支付所用的自来水。请询问您的房东您是否需要支付自来水费用。

### 电或煤气合同

如果您签订一份三年的合同，则许多公司都提供特别折扣。您应该知道，在大多数此类合同中：

- 相关公司能够收取合同提前终止费
- 使您无法将此合同转到新迁居的房子。

在签订任何合同之前，请务必仔细阅读，或请人代为阅读。您需要有关合同的帮助，请致电 EWON。