



Croatian

Informacije za potrošače struje, plina i vode

Ako imate nekih problema

Prvo se obratite kompaniji koja vam dostavlja struju, plin ili vodu i objasnite svoj problem. Ako trebate tumača, recite to kompaniji. Ili, možete zamoliti prijatelja ili rođaka da u vaše ime razgovara s kompanijom.

Ako telefonom razgovarate s kompanijom, zapišite s kim ste razgovarali, kao i datum i vrijeme razgovora. Sačuvajte sva pisma i dokumenta koja primite od kompanije.

Ako vam osoblje pozivnog centra ne može pomoći, zamolite da razgovarate s menadžerom.

Ako se problem ne riješi, nazovite EWON (Ombudsmana Novog Južnog Velsa za energiju i vodu) na 1800 246 545, besplatno.

O EWON-u

Ombudsmen Novog Južnog Velsa za energiju i vodu (EWON) pomaže onim ljudima u Novom Južnom Velsu koji imaju problema s dostavljačima struje i plina. Mi vam također možemo pomoći i u slučaju da imate neku žalbu na dostavljača vode.

Usluge EWON-a su besplatne, pravedne i neovisne.

Mi vam pomažemo kod problema, kao što su:

- veliki računi
- dugovi
- isključenje struje, plina ili vode
- kvaliteta dostavljene energije
- zahtjevi za nadoknadu štete
- otvaranje ili zatvaranje računa
- ugovori za struju ili plin
- sklapanje ugovora telefonom ili osobno po kućama
- loše usluge pružene potrošačima.

EWON može organizirati da vas nazove viši službenik kompanije u svezi s problemom ili mi možemo sami sprovesti istragu po vašoj žalbi.

Da li imate problema s plaćanjem računa?

EWON može pokušati srediti da dobijete više vremena za plaćanje računa ili vam pomoći da s kompanijom sastavite plan plaćanja.

Mi vam možemo pružiti informacije o financijskoj pomoći i popustima vlade.

Kako se trebete obratiti EWON-u

Besplatan poziv **1800 246 545**
Od ponedjeljka do petka,
od 9 ujutru do 5 poslije
podne

Ako zovete sa mobitela, recite nam to, pa ćemo vas mi nazvati.

Besplatan faks 1800 812 291

Besplatno pismo Reply Paid K1343
Haymarket NSW 1239

Teleprinter (TTY)/
Glas (Voice) 133 677

Elektronska
pošta omb@ewon.com.au

Internet
stranica www.ewon.com.au

Usluge tumača

Ako trebate tumača, obratite se Službi prevoditelja i tumača (Translation and Interpreting Service - TIS) na 131 450 i zamolite ih da vam nazovu EWON na 1800 246 545.



Croatian

Što trebate znati

Otvaranje i zatvaranje računa

Važno je otvoriti ili zatvoriti račun čim se preselite kako biste tako platili samo onu struju, plin ili vodu koju ste odista utrošili. To možete obaviti telefonom.

Vaš stanodavac ili agent za promet nekretninama vam može reći tko dostavlja struju, plin ili vodu na vašem području.

Kaucija

Kompanija će možda tražiti od vas da platite kauciju. U nekim slučajevima kaucija se ne mora naplatiti, pa pitajte kompaniju za to.

Plaćanje računa

Račun trebate primiti svaka tri mjeseca. Ako ga ne primite, javite to kompaniji.

Račune većine kompanija možete platiti na pošti, telefonom preko kreditne kartice, preko Interneta ili preko Centrepay-a.

Centrepay

Ako primite državnu mirovinu, račune možete platiti preko Centrepay-a. Upitajte kompaniju ili Centrelink o tome.

Popust za umirovljenike

Ako primite državnu mirovinu (isplatu od Centrelink-a), recite to kompaniji, jer ćete možda imati pravo na popust.

Planovi plaćanja

Mnoge kompanije nude planove plaćanja da bi pomogle onim osobama koje imaju financijske probleme. Ako ste zainteresirani za takav plan, razgovarajte s kompanijom.

Neplaćeni računi

Ako imate neplaćenih dugova i nazove vas utjerivač dugova (koji se ponekad naziva i "trgovački zastupnik - mercantile agent"), nazovite besplatno Credit & Debt Hotline (Liniju za kredite i dugove) na 1800 808 488 ili nazovite EWON.

Financijska pomoć

Vaučeri EAPA (Energy Accounts Payment Assistance – Pomoć za plaćanje računa za energiju) mogu vam pomoći da platite račune za struju i plin.

Vaučeri PAS (Payment Assistance Scheme – Plan pomoći za plaćanje) mogu vam pomoći da platite račune za vodu.

Također se možete obratiti dobrotvornim agencijama u društvenoj zajednici (kao što su St Vincent de Paul ili Salvation Army) da njima podnesete molbu za izdavanje EAPA ili PAS vaučera. Ako ne znate koja agencija ima te vaučere, možete nazvati EWON.

Društvena agencija zakazat će vam razgovor na kome će procijeniti da li imate pravo na vaučere. Molbu za vaučere može podnijeti samo osoba na čije ime račun glasi i treba pokazati račun da bi se vidjelo koliko duguje.

Što se dešava ako ne platite račune?

Ako ne platite račune ili propustite neku uplatu, može vam se prekinuti ili ograničiti isporuka. Ako se to dogodi, vaš dug se može još više povećati, tako da ako imate problema s plaćanjem računa, trebate se što prije javiti kompaniji.

Ne mogu vas isključiti ako s društvenom agencijom već imate zakazan razgovor za EAPA vaučere.

Plaćanje vode za podstanare

Ako se uselite u smještaj Ministarstva za stambena pitanja (Department of Housing), karavan park ili privatni stan koji ima sopstveni vodovod, možda ćete morati plaćati vodu koju potrošite. Pitajte svog stanodavca trebate li plaćati vodu.

Ugovori za struju i plin

Mnoge kompanije nude specijalne popuste ako potpišete ugovor na tri godine. Međutim, trebate znati da kod većine tih ugovora:

- kompanija vam može naplatiti raniji raskid ugovora
- ako se preselite, obično ne možete prenijeti ugovor u novi dom.

Ništa nemojte potpisati prije nego što to pažljivo ne pročitate, ili zamolite nekoga da vam pročita. Ako trebate više pomoći u svezi s ugovorima, nazovite EWON.