



INDONESIAN

Informasi bagi para pelanggan listrik, gas dan air

Bila Anda mengalami suatu persoalan

Terlebih dahulu hubungi perusahaan listrik, gas atau air anda dan terangkan persoalan yang Anda alami. Bila Anda memerlukan seorang penerjemah lisan, beritahukan pada mereka. Atau Anda dapat meminta seorang teman atau anggota keluarga untuk berbicara dengan perusahaan tersebut atas nama anda.

Bila Anda menelpon perusahaan tersebut, harap membuat catatan mengenai nama orang dengan siapa Anda berbicara maupun tanggal dan waktu pembicaraan tersebut. Harap Anda menyimpan segala surat atau dokumen yang telah Anda terima dari perusahaan yang bersangkutan.

Bila staf pusingtel (Pusat Layanan Telepon) tidak dapat menolong Anda, minta agar Anda dihubungkan dengan salah seorang manajer.

Bila persoalannya tidak dapat diselesaikan, silahkan menelpon EWON (Energy & Water Ombudsman NSW) secara percuma pada nomor 1800 246 545.

Tentang EWON

EWON (Energy & Water Ombudsman NSW) bertugas untuk membantu orang di New South Wales yang mengalami persoalan dengan para pemasok listrik dan gas mereka. Kami juga dapat membantu dengan beberapa keluhan mengenai air.

Pelayanan EWON merupakan pelayanan percuma, adil dan independen.

Kami memberi bantuan dalam menghadapi persoalan-persoalan seperti:

- tagihan yang tinggi
- hutang-piutang
- pemutusan aliran listrik, gas atau air
- kualitas dari pemasokan
- klaim untuk pembayaran ganti rugi (kompensasi)
- membuka ataupun menutup rekening
- kontrak listrik atau gas
- penjualan kontrak lewat telepon atau dari-pintu-ke-pintu
- pelayanan pelanggan yang kurang baik

EWON dapat mengatur agar seorang pegawai senior di perusahaan yang bersangkutan menghubungi Anda atau kami sendiri dapat melakukan investigasi atas keluhan anda.

Anda mengalami kesulitan untuk membayar rekening anda?

EWON dapat mencoba untuk memperpanjang batas waktu pembayaran atau membantu Anda untuk mendapatkan sebuah persetujuan rencana pembayaran yang lebih ringan bagi Anda dari perusahaan yang bersangkutan

Kami dapat memberikan informasi mengenai bantuan finansial dan potongan-potongan yang diadakan oleh pihak pemerintah.

Cara untuk menghubungi EWON

Telepon gratis **1800 246 545**
Hari Senin - Jum'at,
pk. 9:00 - 17:00

Beritahukan pada kami bila Anda menelepon dari sebuah HP dan kami akan menelepon Anda kembali.

Fax gratis 1800 812 291

Alamat pos gratis Reply Paid K1343
Haymarket NSW 1239

TTY 133 677

Email omb@ewon.com.au

Situs web www.ewon.com.au

Pelayanan penerjemah lisan

Bila Anda memerlukan seorang penerjemah lisan, silahkan menghubungi Pelayanan Penerjemah (Translation and Interpreting Service (TIS)) pada 131 450 dan beritahukan mereka untuk menelpon EWON pada 1800 246 545.



INDONESIAN

Hal-hal yang perlu Anda ketahui

Membuka dan menutup rekening/akaun

Adalah penting agar Anda membuka ataupun menutup rekening anda segera setelah Anda pindah rumah, sehingga Anda hanya membayar listrik, gas atau air yang Anda pakai. Anda dapat melakukan hal ini lewat telepon.

Pemilik rumah atau agen perusahaan sewa-menyewa rumah dapat memberitahukan pada Anda siapakah yang menjadi pemasok aliran listrik, gas atau air di wilayah anda.

Uang jaminan

Perusahaan yang bersangkutan dapat meminta agar Anda membayar uang jaminan. Dalam keadaan tertentu, hal ini dapat ditiadakan, jadi harap Anda tanyakan pada perusahaan tersebut mengenai hal ini.

Membayar tagihan anda

Seharusnya Anda menerima tagihan setiap 3 bulan sekali. Sekiranya hal ini tidak terjadi, beritahukanlah pada perusahaan yang bersangkutan .

Bagi kebanyakan perusahaan, Anda dapat membayar tagihan anda pada kantor pos, lewat telepon dengan menggunakan kartu kredit, secara online, atau melalui Centrepay.

Centrepay

Bila Anda menerima pensiun pemerintah, Anda dapat membayar tagihan anda dengan Centrepay. Silahkan menanyakan pada perusahaan yang bersangkutan atau Centrelink tentang hal ini.

Potongan bagi pensiunan

Beritahukan pada perusahaan sekiranya Anda mendapatkan pembayaran pensiun dari pemerintah (pembayaran dari Centrelink), mungkin saja Anda berhak mendapatkan potongan pembayaran.

Rancangan pembayaran

Berbagai perusahaan menawarkan rancangan pembayaran untuk membantu mereka yang sedang mengalami persoalan finansial. Silahkan menanyakan tentang hal ini pada perusahaan yang bersangkutan.

Tagihan yang belum dibayar

Sekiranya Anda ada tagihan yang belum dibayar dan ada seorang penagih hutang (kadangkala disebut "agen perdagangan"/ "mercantile agent") yang menghubungi Anda, silahkan menelpon Credit & Debt Hotline pada 1800 808 488 untuk mendapatkan nasihat secara percuma atau telepon EWON.

Bantuan finansial

Vocer EAPA (Energy Accounts Payment Assistance) dapat membantu membayar rekening listrik dan gas.

Vocer PAS (Payment Assistance Scheme) dapat membantu membayar rekening air.

Anda dapat mengunjungi badan sosial komunitas (seperti St Vincent de Paul atau Bala Keselamatan (Salvation Army)) untuk mengajukan permintaan untuk mendapatkan vocer EAPA atau PAS. Anda dapat menghubungi EWON bila tidak mengetahui dengan pasti badan mana yang mempunyai vocer.

Badan komunitas akan membuat janji-temu dengan Anda untuk mengetahui apakah Anda berhak untuk mendapatkan vocer. Hanya sipemegang rekening yang dapat mengajukan permohonan untuk vocer dan mereka harus memperlihatkan rekeningnya untuk menunjukkan berapa jumlah yang masih terhutang.

Apa yang akan terjadi sekiranya Anda tidak membayar rekening anda?

Bila Anda tidak membayar rekening anda atau kelewatan membayar, aliran listrik/air/gas anda dapat diputuskan atau dibatasi. Sekiranya hal ini terjadi, maka akhirnya Anda akan berhutang lebih banyak lagi, karena itu hubungi perusahaan yang bersangkutan sesegera mungkin sekiranya Anda sedang mengalami kesulitan untuk membayar rekening anda.

Aliran tidak akan diputuskan bila Anda mempunyai janji-temu dengan sebuah badan komunitas mengenai vocer EAPA.

Tagihan air bagi para penyewa

Bila Anda pindah ke rumah milik Departemen Perumahan, sebuah taman karavan atau unit swasta dengan meteran airnya yang tersendiri, mungkin Anda harus membayar air yang anda gunakan. Anda harus menanyakan pada pemilik rumah apakah Anda harus membayar pemakaian air.

Kontrak listrik dan gas

Ada perusahaan-perusahaan yang menawarkan potongan harga bila Anda menandatangani kontrak untuk jangka waktu tiga tahun. Harus Anda sadari bahwa pada kebanyakan kontrak semacam ini:

- perusahaan dapat meminta biaya administrasi bila kontrak dibatalkan atau diakhiri sebelum waktunya
- biasanya Anda tidak dapat memindahkan kontrak tersebut ke rumah yang baru sekiranya Anda pindah.

Janganlah menandatangani sesuatu tanpa terlebih dahulu membacanya dengan teliti, atau mintalah orang lain membacanya bagi Anda. Sekiranya Anda memerlukan bantuan lebih lanjut dengan kontrak-kontrak tersebut silahkan menelepon EWON.