Energy & Water Ombudsman NSW

Macedonian

Информации за корисниците на електрична енергија, гас и вода

Ако имате проблем
Прво јавете се во вашата компанија што ве снабдува со електрична енергија, гас или вода и објаснете им го вашиот проблем. Ако ви е потребен преведувач, кажете и на компанијата. Или пак можете да замолите пријател или член на семејството да зборува со компанијата од ваше име.

Ако се јавувате по телефон во вашата компанија, запишете ги името на лицето со коешто сте зборувале, како и датумот и времето. Чувајте ги сите писма или документи што ги добивате од компанијата.

Ако лицето што ќе ви се јави на телефон не може да ви помогне, побарајте да зборувате со некој од раководителите.

Ако проблемот не се реши, телефонирајте кај Народниот правобранител за енергија и вода на Нов Јужен Велс (Energy & Water Ombudsman NSW - EWON) на бесплатниот телефонски број 1800 246 545.

За Народниот правобранител
Народниот правобранител за енергија и вода на Нов Јужен Велс им помага на луѓето во Нов Јужен Велс што имаат проблеми со компаниите што ги снабдуваат со електрична енергија и со гас. Исто така можеме да ви помогнеме и со некои поплаки во врска со водата.

Услугата на Народниот правобранител е бесплатна, правична и независна.

Ние помагаме со проблеми како што се:

- високи сметки
- долгови
- исклучување на доводот на електрична енергија, гас или вода
- квалитетот на снабдувањето
- барања за надоместување на штети
- отворање или затворање на сметки
- договори за снабдување со електрична енергија или гас
- продавање на договори преку телефон или од врата на врата
- лоша услуга на клиентите

Народниот правобранител може да договори некој од повисоките раководители од компанијата да ви се јави во врска со вашиот проблем, или пак сами можеме да ја истражиме вашата поплака.

Дали имате проблеми да си ги платите сметките?
Народниот правобранител може да се обиде да ви обезбеди подолго време за да ја платите вашата сметка, или да помогне компанијата да ви направи план за отплата.

Можеме да ви дадеме информации за финансиска помош и за сите попусти што можеби ги дава државата.

Како да се јавите кај Народниот правобранител

Бесплатен повик **1800 246 545**
од понеделник до петок,
од 9 ч. претпладне до 5 ч. попладне

Ако се јавувате од мобилен телефон, кажете ни го тоа и ние ќе ви се јавиме на вас.

Бесплатен факс	1800 812 291
Бесплатна пошта	Reply Paid K1343 Haymarket NSW 1239
TTY	133 677
Електронска пошта	omb@ewon.com.au
Место на интернет	www.ewon.com.au

Преведувачка служба
Ако ви треба преведувач, јавете се во Преведувачката служба (Translation and Interpreting Service - TIS) на 131 450 и замолете ги да телефонираат кај Народниот правобранител за енергија и вода на 1800 246 545.

Macedonian

Работи што треба да ги знаете

Отворање и затворање на сметки
Важно е да ја отворите или затворите сметката веднаш штом ќе се преселите, па така ќе плаќате само за електричната енергија, гас и вода што ги користите. Тоа можете да го направите по телефон.

Сопственикот на куќата во којашто живеете под кирија или агентот за недвижнини може да ви кажат кој снабдува електрична енергија, гас или вода во вашето подрачје.

Оставање парична гаранција
Компанијата може да побара од вас да оставите парична гаранција. Тоа во некои случаи може да се избегне, затоа прашајте ја компанијата.

Плаќање на вашите сметки
Треба да добивате сметка на секои 3 месеци. Ако не добивате, известете ја вашата компанија.

Со повеќето компании вашите сметки можете да ги плаќате во пошта, по телефон со кредитна картичка, преку интернет, или преку Centrepay.

Centrepay
Ако примате државна пензија, можете да ги плаќате вашите сметки со помош на Centrepay. Распрашајте се за тоа во вашата компанија или во Centrelink.

Попуст за пензионери
Кажете и на компанијата ако примате државна пензија (исплата од Centrelink), можеби имате право на попуст.

Планови за отплаќање
Многу компании нудат планови за отплаќање за да им помогнат на луѓето што имаат финансиски проблеми. Распрашајте се за тоа во компанијата.

Неплатени сметки
Ако имате неплатени сметки и ако ви се јави лице што наплаќа долгови (понекогаш се нарекува "трговски агент"), телефонирајте на Дежурната телефонска линија за кредити и долгови (Credit & Debt Hotline) на 1800 808 488 за да ви дадат бесплатен совет, или јавете се кај Народниот правобранител за енергија и вода.

Парична помош
Боновите од помошта за плаќање на сметки за енергија (Energy Accounts Payment Assistance - EAPA) може да помогнат при плаќањето на сметки за електрична енергија и гас.

Боновите од Шемата за помош при плаќањето (Payment Assistance Scheme - PAS) може да помогнат при плаќањето на сметки за вода.

Може да појдете во добротворните агенции во заедницата (како St Vincent de Paul или Salvation Army) за да поднесете молба за бонови EAPA или PAS. Може да телефонирате кај Народниот правобранител ако не сте сигурни која агенција дава бонови.

Агенцијата во заедницата ќе ви закаже состанок за да утврди дали ги исполнувате условите да добиете бонови. Само лицето на чие име гласат сметките може да поднесе молба за бонови, а треба да ја донесе и сметката за да покаже колкав износ должи.

Што се случува ако не си ги плаќате сметките?
Ако не си ги плаќате сметките или пропуштите да извршите некое плаќање, може да бидете исклучени или да добиете ограничено снабдување. Ако се случи тоа, на крајот може да должите уште повеќе пари, па затоа јавете се во вашата компанија колку што е можно поскоро ако имате проблеми да ги платите сметките.

Не може да ве исклучат ако имате закажано состанок со некоја агенција во заедницата за да добиете бонови EAPA.

Наплата за вода за потстанари
Ако се преселувате на имот што му припаѓа на Одделот за домување (Department of Housing), во камп за приколки или во приватна куќа што има сопствен водомер, може ќе треба да плаќате за водата што ја користите. Прашајте го сопственикот на живеалиштето дали треба да плаќате за водата.

Договори за снабдување со електрична енергија и гас
Многу компании нудат специјални попусти ако потпишете тригодишен договор. Треба да знаете дека со повеќето од тие договори:

- компанијата може да ви наплати одреден износ ако предвреме го раскинете договорот
- обично не можете да го пренесете договорот на нов имот ако се преселите.

Немојте да потпишувате никаков договор пред да го прочитате внимателно, или замолете некој да ви го прочита. Ако ви треба повеќе помош околу договорите. телефонирајте кај Народниот правобранител за енергија и вода.

Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) Бесплатен телефонски број 1800 246 545.
omb@ewon.com.au | www.ewon.com.au