



Vietnamese

Thông tin cho khách hàng sử dụng điện, ga và nước.

Nếu quý vị gặp khó khăn

Trước tiên hãy liên lạc với công ty điện, ga hoặc nước của quý vị và giải thích khó khăn của mình. Nếu quý vị cần thông dịch viên, hãy nói cho công ty biết. Hoặc quý vị có thể nhờ một người bạn hoặc người trong gia đình nói chuyện với công ty thay cho mình.

Nếu quý vị gọi điện thoại cho công ty, hãy giữ các chi tiết về ngày giờ và tên của người đã nói chuyện với quý vị. Hãy giữ bất cứ thư từ hoặc văn kiện gì mà quý vị đã nhận từ công ty.

Nếu nhân viên ở tổng đài không thể giúp được cho quý vị, hãy yêu cầu gặp người giám đốc. Nếu vấn đề vẫn chưa được giải quyết, hãy gọi cho EWON (Giám Sát Viên Năng Lượng Và Nước Tại NSW) qua số điện thoại miễn phí 1800 246 545.

Về EWON

Giám Sát Viên Năng Lượng Và Nước Tại NSW (Energy & Water NSW-EWON) giúp đỡ dân chúng tại New South Wales khi gặp phải các vấn đề liên quan đến các công ty cung cấp điện và ga của họ. Chúng tôi cũng có thể giúp đỡ đối với một vài khiếu nại về nước.

Dịch vụ của EWON miễn phí, công bình và độc lập.

Chúng tôi giúp giải quyết các vấn đề chẳng hạn như:

- Các hóa đơn nhiều tiền
- Mắc nợ
- Việc cắt điện, ga hoặc nước
- Phẩm chất của dịch vụ cung cấp
- Các đơn xin bồi thường
- Mở hoặc đóng trương mục
- Các hợp đồng điện hoặc ga
- Việc mời ký hợp đồng qua điện thoại hoặc đi đến từng nhà
- Dịch vụ khách hàng quá kém.

EWON có thể sắp xếp cho một nhân viên cao cấp trong công ty liên lạc với quý vị để giải quyết vấn đề hoặc chính chúng tôi có thể tự điều tra khiếu nại của quý vị.

Quý vị gặp khó khăn trả tiền các hóa đơn?

EWON có thể cố gắng giúp quý vị có thêm thời hạn trả tiền hoá đơn của mình hoặc giúp quý vị đề ra một kế hoạch trả tiền cho công ty.

Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị những thông tin về trợ giúp tài chính và những sự giảm giá của chính phủ.

Làm sao liên lạc với EWON

Điện thoại miễn phí 1800 246 545
Thứ hai-Thứ sáu, 9am-5pm

Nếu quý vị gọi bằng điện thoại di động, hãy cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị.

Số fax miễn phí 1800 812 291

Thư miễn phí Reply paid 1343,
Haymarket NSW 1240

Email omb@ewon.com.au

Website www.ewon.com.au

Dịch vụ thông dịch

Nếu quý vị cần thông dịch viên, hãy gọi cho Dịch Vụ Thông Dịch Và Phiên Dịch (TIS) số 131450 và yêu cầu họ gọi cho EWON số 1800 246 545



Vietnamese

Những điều quý vị cần biết

Mở và đóng trương mục

Điều quan trọng là nên mở và đóng trương mục ngay khi quý vị dời nhà, như vậy quý vị chỉ trả cho số điện, ga hoặc nước mà mình sử dụng. Quý vị có thể làm điều này qua điện thoại.

Chủ nhà hoặc văn phòng địa ốc có thể cho quý vị biết công ty nào cung cấp điện, ga hoặc nước cho khu vực của quý vị.

Tiền đặt cọc.

Công ty có thể yêu cầu quý vị trả tiền đặt cọc. Trong vài trường hợp, tiền đặt cọc này có thể được miễn, do đó quý vị nên hỏi công ty về việc này.

Trả tiền các hoá đơn

Quý vị sẽ nhận một hóa đơn mỗi 3 tháng. Nếu không nhận được quý vị nên báo cho công ty biết.

Đối với hầu hết các công ty, quý vị có thể trả các hóa đơn tại phòng bưu điện, trả qua điện thoại và dùng thẻ tín dụng, trả trực tuyến (online) hoặc qua hệ thống Centrepay.

Trả tiền qua hệ thống Centrepay

Nếu quý vị nhận trợ cấp của chính phủ, quý vị có thể trả các hoá đơn qua hệ thống Centrepay. Hãy hỏi công ty của quý vị hoặc Centrelink về việc này.

Giảm giá cho người lãnh trợ cấp

Hãy nói cho công ty biết nếu quý vị nhận tiền trợ cấp của chính phủ (từ Centrelink), quý vị có thể được giảm giá.

Các kế hoạch trả tiền

Nhiều công ty đề ra các kế hoạch trả tiền để giúp những người gặp khó khăn về tài chính. Hãy hỏi công ty về việc này.

Các hoá đơn chưa trả tiền

Nếu quý vị có những hoá đơn chưa trả và người đòi nợ (đôi khi còn gọi là đại diện thương mại) liên lạc với quý vị, hãy gọi cho đường dây khẩn cấp về tín dụng và nợ số 1800 808 488 để được cố vấn miễn phí hoặc gọi cho EWON.

Trợ giúp tài chính

Những phiếu trả tiền EAPA (Energy Accounts Payment Assistance) có thể giúp cho quý vị trả các hoá đơn điện và ga

Những phiếu trả tiền PAS (Payment Assistance Scheme) có thể giúp cho quý vị trả các hoá đơn nước.

Quý vị có thể đến các Trung Tâm Phúc Lợi Cộng Đồng (chẳng hạn như St Vincent De Paul hoặc Salvation Army) để xin các phiếu EAPA hoặc PAS. Quý vị có thể gọi điện thoại cho EWON nếu không biết chắc là cơ quan nào có các phiếu này.

Cơ quan cộng đồng này sẽ cho quý vị một cuộc hẹn để xem quý vị có hội đủ điều kiện để được cấp các phiếu này hay không. Chỉ có người đứng tên trong trương mục mới có thể xin các phiếu này và họ phải đưa ra hoá đơn để cho thấy số tiền nợ là bao nhiêu.

Điều gì xảy ra nếu quý vị không trả tiền các hoá đơn?

Nếu quý vị không trả các hoá đơn của mình hoặc quên trả, dịch vụ cung cấp cho quý vị có thể bị cắt hoặc bị hạn chế. Nếu việc này xảy ra, quý vị có thể còn phải tốn tiền thêm nữa, do đó hãy liên lạc với công ty của quý vị càng sớm càng tốt nếu gặp khó khăn trả tiền các hoá đơn.

Dịch vụ cung cấp cho quý vị không thể bị cắt nếu quý vị có một cuộc hẹn với cơ quan phúc lợi để xin các phiếu EAPA.

Tiền nước đối với người thuê mướn nhà

Nếu quý vị dọn vào ở trong nhà của Bộ Gia Cư, Caravan Park, hoặc chung cư của tư nhân và có đồng hồ nước riêng, quý vị có thể phải trả tiền nước mà mình sử dụng. Hãy hỏi chủ nhà để biết là quý vị có phải trả tiền nước hay không.

Các hợp đồng điện và ga

Nhiều công ty đề nghị giảm giá đặc biệt nếu quý vị ký hợp đồng ba năm với họ. Quý vị nên biết rằng đối với hầu hết các hợp đồng này:

- Công ty có thể tính tiền lệ phí nếu hợp đồng bị hủy bỏ sớm
- Thông thường quý vị không thể chuyển hợp đồng sang nhà mới nếu trong trường hợp dọn nhà.

Không nên ký bất cứ văn kiện gì nếu chưa đọc cẩn thận, hoặc nên nhờ một người nào đó đọc cho quý vị. Nếu cần giúp đỡ về các hợp đồng này, hãy gọi cho EWON.