



Informacije za potrošače struje, plina i vode koji žive u Novom Južnom Velsu

Da li imate problema sa dobavljačem energije ili vode?

Mi možemo da vam pomognemo.

Šta da radite ako imate problema

Prvo se obratite vašoj kompaniji za struju, plin ili vodu i objasnite u čemu je problem. Ako vam treba tumač, recite to kompaniji. Ili možete da zamolite prijatelja ili člana porodice da razgovara u vaše ime sa kompanijom.

Ako nazovete kompaniju, zapišite s kim ste razgovarali, kao i datum i vrijeme razgovora. Čuvajte sva pisma ili dokumente koje primite od kompanije.

Ako osoblje pozivnog centra ne može da vam pomogne, tražite da razgovarate sa menadžerom.

Ako se problem ne riješi, nazovite Ombudsmana za energiju i vodu u Novom Južnom Velsu (Energy & Water ombudsman NSW - EWON) na besplatan poziv - Freecall 1800 246 545.

Čime se bavi EWON

EWON pomaže potrošačima u Novom Južnom Velsu koji imaju problema sa dobavljačima struje i plina. Mi možemo da vam pomognemo i u nekim slučajevima žalbi na dobavljače vode.

Usluge EWON-a su besplatne, pravedne i nezavisne.

Mi pomažemo u slučaju problema, kao što su:

- veliki računi
- dugovi i problemi sa plaćanjem
- isključenje struje, plina ili vode
- otvaranje ili zatvaranje računa
- ugovori za struju ili plin
- marketiranje struje i plina
- nekvalitetne usluge
- kvalitet isporučene energije
- zahtjevi za nadoknadu štete

EWON može da organizuje osobu iz specijalističkog tima za rješavanje nesuglasica da vas nazove u vezi vašeg problema ili mi možemo da sprovedemo istragu po vašoj žalbi.

Kako da se obratite EWON-u



Besplatni poziv - Freecall 1800 246 545
Od ponedjeljka do petka, od 9 ujutru do 5 poslije podne

Ako zovete sa mobilnog telefona, recite nam i mi ćemo vas nazvati.



www.ewon.com.au



Elektronska pošta omb@ewon.com.au



Teleprinter 133 677



Plaćena poštarina Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Služba tumača

Ako vam treba tumač, nazovite Službu prevodilaca i tumača (Translating and Interpreting Service - TIS) na 131 450. Zamolite TIS da vam nazove EWON na 1800 246 545.



Plaćanje računa za struju, plin i vodu

Kako da otvorite i zatvorite račune

Kada se uselite u novi stan ili kuću, važno je da otvorite račun za struju, inače isporuka može da vam se prekine. Ako je u vašu kuću uveden i plin i želite da ga koristite, treba da otvorite i račun za plin. Kompaniju za struju i plin možete sami da birate i da ih mijenjate. Pogledajte www.energymadeeasy.gov.au da pronađete najpovoljniju ponudu za vaše domaćinstvo. Na tom vebsajtu se nalaze sve ponude koje su na raspolaganju u vašem kraju, upoređene su cijene, a imate i linkove sa informacijama za kontaktiranje kompanija koje isporučuju energiju. Takođe možete da nazovete službu Energy Made Easy na 1300 585 165.

Kada se iselite, takođe treba da se sjetite da zatvorite račune da biste platili samo potrošenu struju, plin ili vodu. To možete da obavite preko telefona.

Računi za vodu

Ako se useljavate u stan ili kuću u vlasništvu Ministarstva za stambena pitanja Novog Južnog Velsa, kamp ili privatno iznajmljeni stan koji ima sopstveni vodomjer, možda ćete morati da plaćate vodu. Upitajte vlasnika stana da li treba da plaćate vodu.

Kako da plaćate račune

Neki potrošači dobijaju račune za struju, plin i vodu svaka tri mjeseca, a neki ih dobijaju jednom mjesečno. Ako ne dobijete račun, kontaktirajte kompaniju.

Većina kompanija vam omogućuje da račune platite na pošti, preko telefona kreditnom karticom, preko interneta ili preko Centrepay-a. Ako primete isplatu od Centrelink-a, možete da odaberete da vam se od vaše isplate preko Centrepay-a redovno odbija određeni iznos za struju, plin ili vodu. Nazovite Centrelink na 131 202 za više informacija.

Na vama je odgovornost da račune platite na vrijeme. Ako ne možete da platite račun, razgovarajte sa dobavljačem što prije i zatražite pomoć.

Paušalni računi

Obično vam se račun ispostavi za energiju koju ste potrošili. To očitava službeno lice koje dolazi vašoj kući i očitava brojilo. Vaše brojilo mora da se očita najmanje jedanput u 12 mjeseci.

Ako se u periodu za koji se ispostavlja račun nije očitalo brojilo, visina iznosa na računu može da se procijeni na osnovu prijašnje potrošnje energije ili na osnovu prosječne potrošnje sličnog potrošača. Na računu će pisati da li je račun ispostavljen za stvarnu potrošnju ili procijenjenu potrošnju.

Ako dobijete paušalni račun, može da se desi da vam naplate premalo i sljedeći račun kojim se naplaćuje stvarna potrošnja, može da bude viši od očekivanog. Ako vam naplate previše, poravnanje će se izvršiti prilikom ispostavljanja sljedećeg računa.



Primjer: Stanar se iselio, a nije to javio kompaniji za struju i plin

Lejla se iselila iz iznajmljenog stana u avgustu, ali nije to javila kompaniji za plin i struju. U novembru je primila račun za \$485 za potrošenu struju i plin u tom stanu, za period od juna do novembra.

Lejla je nazvala kompaniju da im kaže da se ona iselila u avgustu i njen bivši stanodavac je to potvrdio. Međutim, novi stanari nisu prihvatili odgovornost za plaćanje računa rekavši da stanarina, koju plaćaju direktno stanodavcu, uključuje račune.

Lejla se obratila EWON-u za pomoć. Ona je bila mišljenja da ona nije odgovorna ni za jedan dio tog računa koji je ispostavljen za period nakon njenog iseljenja. Objasnili smo Lejli da potrošač može da bude obavezan da plati sve troškove nastale do datuma na koji obavijesti kompaniju da više ne stanuje na toj adresi ili do datuma na koji drugi potrošač otvori račun na istoj adresi.

Predložili smo Lejli da kompaniji za energiju prikaže neku dokumentaciju kojom će dokazati datum iseljenja, što je ona i učinila. Kompanija je i dalje smatrala da je Lejla odgovorna za plaćanje računa, ali joj je ponudila da umanji račun za \$219 kao gest dobre volje, što je ona i prihvatila.

Procijenjeni računi se obično šalju kada službeno lice ne može da dođe do brojila zato što je zaključana kapija, ili zbog psa, zmija, pauka ili osa. Da biste izbjegli procijenjene račune, obezbijedite bezbjedan pristup brojilu. Ako to ne učinite, može vam se zakazati posebno očitavanje koje se naplaćuje.

Marketiranje energije

Kompanije koje isporučuju energiju imaju agente koji prodaju ugovore za struju i plin preko telefona, u tržnim centrima i od vrata do vrata. Ako vam se obrati jedan od tih agenata, nemojte ništa da potpišete dok ne pročitate i ne razumijete ugovor. Ako niste sigurni o kakvoj ponudi se tačno radi, zamolite nekoga u koga imate povjerenja da vam je provjeri. Možete da se obratite i EWON-u ako imate nekih pitanja u vezi ugovora.



Pomoć za plaćanje računa

Ako imate problema sa plaćanjem računa, postoji pomoć. Ako ne možete na vrijeme da platite račun, obavezno se obratite kompaniji i zatražite pomoć što prije. Tako ćete spriječiti povećanje duga i isključenje. Možete takođe da zamolite prijatelja ili radnika u društvenoj zajednici da u vaše ime razgovara sa dobavljačem. Različite vrste pomoći za potrošače su dolje navedene.

Primjer: Precijenjena potrošnja dovodi do velikog računa

Zlatan živi sam u državnom stanu i ima vrlo mali broj uređaja. Primio je procijenjeni račun za struju u iznosu od \$908. Zlatan ne govori dobro engleski, pa je njegov zastupnik Daris nazvao dobavljača da ospori račun, jer je iznos bio dva puta veći nego obično, a Zlatan nije ni bio kod kuće u jednom dijelu perioda koji račun obuhvata. Dobavljač nije htio prepraviti procjenu, pa se Daris obratio EWON-u za pomoć. Daris nam je rekao da se Zlatan jako uznemirio što duguje toliki iznos. Objasnili smo mu Plan za pomoć sa plaćanjem računa za struju i plin (Energy Accounts Payment Assistance - EAPA) i Daris je rekao da će zakazati razgovor.

Istraga koju je sproveo EWON je pokazala da je kompanija procijenila Zlatanov račun zato što se brojilo nalazi u stanu, a službeno lice koje je došlo da ga očita nije moglo da uđe u stan. Procjena je izvršena na osnovu njegove potrošnje u istom periodu prijašnje godine, ali pošto je on bio odsutan veliki dio vremena u tom dijelu godine, kompanija je u stvari precijenila njegovu potrošnju.

Dobavljač je od distributera primio tačne podatke o njegovoj potrošnji i izdao je Zlatanu novi račun samo za utrošenu energiju. To je smanjilo njegov račun na \$506. U međuvremenu je Zlatan dobio i EAPA vaučere. Uz smanjenje računa, EAPA pomoć je značila da će moći da plati račun.



Planovi otplate

Plan otplate je sporazum o tome koliko ćete plaćati i koliko često. Plan vam omogućuje da vremenom otplatite račun ili dug. Po zakonu, dobavljači energije moraju da ponude potrošačima u teškoj finansijskoj situaciji plan otplate. I neki dobavljači vode nude planove otplate. Obratite se EWON-u ako vam treba pomoć u pregovorima sa dobavljačem o planu.

Popusti

Vlada Novog Južnog Velsa, kao i Savezna vlada nudi više vrsta popusta za plaćanje računa za struju i plin potrošačima koji imaju pravo na njih. Recite kompaniji ako primete državnu penziju, jer u tom slučaju možda imate pravo na popust. Za više informacija o ovim popustima i kako da podnesete molbu za njih, pitajte dobavljača, Centrelink i pogledajte www.energy.nsw.gov.au.

EAPA i PAS

Vaučeri za pomoć sa plaćanjem računa za struju i plin (Energy Accounts Payment Assistance - EAPA) mogu da vam pomognu da platite te račune. Neki dobavljači vode takođe primaju vaučere Plana za pomoć sa plaćanjem (Payment Assistance Scheme - PAS) da vam pomognu da platite račune za vodu.

Možete da odete u dobrotvorne agencije u društvenoj zajednici, kao što je na primjer St Vincent de Paul ili centri za migrante i da njima podnesete molbu za EAPA i PAS vaučere. Nazovite EWON ako niste sigurni koja agencija ima vaučere. Agencija u društvenoj zajednici će vam zakazati razgovor i ustanoviti da li imate pravo na vaučere. Samo vlasnik računa može da podnese molbu za vaučere i treba da donese račun da pokaže koliko duguje.

Programi za potrošače u teškoj finansijskoj situaciji

Dobavljači struje i plina su dužni da potrošačima koji imaju pravo na ove programe ponude pomoć. Programi pomažu potrošačima u teškoj finansijskoj situaciji da ostanu priključeni i da izađu na kraj sa računima. I neki dobavljači vode imaju programe za potrošače u teškoj finansijskoj situaciji. Obratite se vašoj kompaniji da se raspitate da li imate pravo na te programe.

Ako imate problema da platite račune, obratite se dobavljaču što prije da dobijete pomoć i izbjegnute isključenje.

Finansijsko savjetovanje

Finansijsko savjetovanje je besplatno i na raspolaganju je u mnogim agencijama u društvenoj zajednici. Finansijski savjetnik će vam pomoći da izračunate koliko možete da otplatite od neplaćenog računa. Te informacije mogu da vam pomognu da sa dobavljačem pregovarate o otplatama koje možete sebi da dozvolite. Da biste našli savjetnika, nazovite Udruženje finansijskih savjetnika Novog Južnog Velsa (Financial Counsellors' Association of NSW) na 1300 914 408 ili pogledajte www.fcan.com.au.



Neplaćeni računi i naplata duga

Ako imate neplaćene račune i ako vam dođe utjerivač dugova (koji se takođe naziva 'mercantile agent' - službenik za naplatu), nazovite Telefonsku službu za kredite i dugove (Credit & Debt Hotlinea) na 1800 808 488 da dobijete besplatne savjete ili se obratite EWON-u.

Isključenje

Šta da radite ako vas isključe

Ako vas isključe, obratite se dobavljaču da vas ponovo priključe. Ponekad do isključenja dođe greškom, ali ako se to desi zato što niste platili račun, prije nego što vas ponovo priključe, možda ćete morati da se dogovorite sa dobavljačem o plaćanju. Ponovno priključenje takođe može da vam se naplati. Ako ne možete da se dogovorite sa kompanijom, nazovite EWON za pomoć.

Šta da radite ako vam predstoji isključenje

Ako vam predstoji isključenje, obratite se kompaniji što prije da razgovarate o situaciji. Ako vam se prijete isključenjem zato što niste platili račune, odmah zatražite pomoć da izbjegnute isključenje i dodatne troškove za ponovno priključenje. Ne mogu da vas isključe ako imate zakazan razgovor sa finansijskim savjetnikom ili sa agencijom u društvenoj zajednici u vezi EAPA vaučera, pa zato recite kompaniji ako je to slučaj.

Ako imate problema sa plaćanjem

- 1 Prvo se obratite vašoj kompaniji za struju, plin ili vodu i objasnite u čemu je problem.
- 2 Ako osoblje pozivnog centra ne može da vam pomogne, tražite da razgovarate sa menadžerom.
- 3 Ako se problem ne riješi, nazovite EWON na besplatni poziv - Freecall 1800 246 545.

Obratite se EWON-u



Besplatni poziv - Freecall 1800 246 545
Ako zovete sa mobilnog telefona, recite nam i mi ćemo vas nazvati.



www.ewon.com.au



Elektronska pošta omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw



Primjer: Penzioner je suočen sa isključenjem struje i plina

Kada je terenski radnik došao da isključi struju zbog neplaćanja, Esma mu je objasnila da je ona na nebulizatoru zbog plućnog oboljenja i radnik joj nije isključio struju. Njen račun za struju i plin nije bio plaćen na vrijeme i ona je htjela da izbjegne isključenje struje i plina, pa se obratila EWON-u za pomoć.

Esma prima invalidsku penziju, a njen partner se upravo ponovo zaposlio. Objasnila je da ne može da plati svih \$600 koliko je mislila da duguje na računu, ali da odmah može da plati \$200 i da će zatim plaćati \$100 svake dvije sedmice i tako smanjiti dug.

Kada smo razgovarali sa dobavljačem energije, oni su nam rekli da ona u stvari duguje \$1200 za struju i \$305 za plin. Dogovorili su se da će kompanija sačekati sa naplatom i prihvatiti plan otplate za koji je Esma smatrala da je izvodljiv. Kompanija je potvrdila da Esma već dobija popust za domaćinstva sa niskim prihodom (Low Income Household Rebate), a takođe su pristali da joj pošalju formular za popust na osnovu zdravstvenog stanja, na koji bi, sudeći po njenim okolnostima, Esma takođe mogla da ima pravo.

Savjetovali smo Esmi da podnese molbu za EAPA vaučere kod agencije u društvenoj zajednici da joj pomognu da smanji dug i dali smo joj upute za EAPA agencije u njenom kraju. Esma je rekla da će formular za popust na osnovu zdravstvenog stanja odnijeti svom ljekaru da ga on popuni.