



# Da li imate nekih problema sa svojom kompanijom za struju, gas ili vodu?

EWON pomaže ljudima u New South Wales-u koji imaju problema sa svojom energetskom kompanijom. Možemo da pomognemo i nekim potrošačima vode.



- Mi smo besplatni**
- Mi smo pravedni**
- Mi smo nezavisni**

## Da li Vi:

- Imate problema u razumijevanju računa za energetiku ili vodu?
- Mučite se da platite račun?
- Imate problema sa dugovima ili poteškoća u plaćanju?
- Brinete da Vas ne isključe?
- Nezadovoljni ste sa uslužnom službom u Vašoj kompaniji?
- Imate problema s otvaranjem ili zatvaranjem računa?
- Dobivate li najbolju vrijednost za svoj novac?

## Kako mi možemo da pomognemo

- Saslušamo Vas i pomažemo da odlučite šta da radite
- Ako Vam treba tumač, možemo ga obezbijediti
- Možemo da organizujemo da Vas kontaktira osoba na višem položaju u Vašoj kompaniji
- Možemo da pomognemo u pregovorima za bolji ishod
- Možemo da istražujemo Vašu žalbu
- Ako mi ne možemo da pomognemo, možemo da Vas uputimo kod drugih agencija



## Pomoć s računima

- ✓ Prvo kontaktirajte svoju kompaniju ako ne možete da platite na vrijeme, da Vam se dug ne bi povećao
- ✓ Možemo da pokušamo da Vam obezbijedimo više vremena za plaćanje računa
- ✓ Možemo da Vam pomognemo da se dogovorite za plan plaćanja, tako da s vremenom otplatite račun
- ✓ Možemo da Vam omogućimo pristup programima pristupačnosti
- ✓ Možemo da Vam damo savjete kako da uštedite novac na svojim računima
- ✓ Možemo da Vam damo informacije o raspoloživoj finansijskoj pomoći



## Savjeti za rješavanje žalbi

- ✓ Ako imate neki problem sa svjom kompanijom, kontaktirajte ih i objasnite svoju situaciju
- ✓ Možete da zamolite nekog prijatelja ili člana porodice da razgovara sa njima u Vaše ime
- ✓ Ako Vam treba tumač, kažite to svojoj kompaniji
- ✓ Vodite evidenciju o pismima, imenima ljudi s kojima ste razgovarali i o vremenu i datumu kada
- ✓ Ako Vam osoba na telefonu ne može da pomogne, tražite da razgovarate s nekim na višem položaju
- ✓ Ako problem nije riješen, kontaktirajte nas



## Kako da nas kontaktirate



**Možete da razgovarate sa nama pomoću tumača.**

**Samo nazovite Službu prevodilaca i tumača na 131 450 i tražite da Vas spoje s nama**



**Možete da zamolite nekog prijatelja, člana porodice ili radnika u zajednici da razgovara sa nama u Vaše ime**



**Besplatan poziv na 1800 246 545**

**(ako zovete s mobilnog telefona, kažite nam i mi ćemo Vas pozvati nazad)**



**Za više informacija ili da podnesete žalbu preko interneta, posjetite našu internet stranicu**

**[www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)**