



面向新南威尔士州水、电、燃气客户的信息

您遇到与水、电、燃气供应公司相关的问题

我们可以提供帮助。

如果您遇到问题

请先联络水、电、燃气公司，并解释您的问题。如需要传译员，请告诉相关公司。或者请朋友或家人代表您与相关公司联络。

如果致电相关公司，请记录与您通话的人士以及日期和时间。保留您从相关公司收到的信件或文件。

如果呼叫中心工作人员无法帮助您，请要求与经理通话。

如果问题未得到解决，请拨打免费电话 1800 246 545 致电新南威尔士州水、电、燃气服务监察员 (EWON)。

关于 EWON

EWON 在新南威尔士州居民遇到与供电、供气公司相关的问题时提供帮助。我们还帮助处理一些与供水相关的投诉。

EWON 的服务免费、公平和独立。

我们帮助处理的问题包括：

- 高金额账单
- 债务和付费困难
- 水、电，燃气供应切断
- 开户或闭户
- 供电或供气合同
- 电、燃气服务推销
- 客户服务差
- 供应质量
- 补偿申索

EWON 可以安排供应公司争端解决专员小组的人士联络您了解您遇到的问题，或者我们会自行调查您提出的投诉。

如何联络 EWON



免费电话 1800 246 545
周一至周五上午 9 时至下午 5 时
如果用手机拨打这一号码，请告诉我们，我们会给您回电。



www.ewon.com.au



电子邮件 omb@ewon.com.au



TTY 133 677



免费邮寄 Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

传译服务

如需要传译员，则请拨打 131 450 联络翻译与传译服务 (TIS)。请 TIS 拨打 1800 246 545 致电 EWON。



管理水、电、燃气账户

开户与闭户

迁入新居或电力供应可能切断时，务必开立用电账户。如果您家可接入燃气，并且您需要这一服务，则您还需开立燃气账户。您可以选择和更换电力与燃气公司。访问 www.energymadeeasy.gov.au 找到最适合自己的家庭的方案。本网站列出了您所在地区可获得的各种方案，各方案的费用比较，以及指向相关电力、燃气公司联络方式的链接。您还可以拨打 1300 585 165 致电 Energy Made Easy。

迁出时，您还需关闭所有账户，以便只需支付实际使用的水、电、燃气费用。您可通过电话完成这一操作。

自来水账户

如果正在迁入 Housing NSW（新南威尔士州住房部）的物业，房车公园或带独立水表的私人出租屋，您可能需要支付水费。请向房东确认是否需自行支付水费。

按账单付费

有些客户每三个月收到一次水、电、燃气费用账单，而有些则每月收到一次。如果您的账单未准时出现，请与相关公司联络。

大多数公司让您能够在邮局、用信用卡通过电话、在线或通过 Centrepay 等方式按账单付费。如果正在领取 Centrelink 福利金，您可以选择通过 Centrepay 按水、电、燃气费用账单直接从福利金中定期扣除一定金额。拨打 131 202 致电 Centrelink，以获取更多信息

您有责任准时按账单付费。如果无法按账单付费，请尽快向水、电、燃气供应公司解释，以及早得到帮助。

估费账单

通常情况下，会按照实际的用量向您开具账单。这是抄表员到您家读表的结果。他们必须每 12 个月至少查表一次。

如果未能在计费周期内抄表，则可根据您历史用量或者类似客户的平均用量估算费用并开具账单。收费单上将注明，费用基于实际用量，还是估算用量。

如果为估费账单，当次收费可能远低于实际用量，则下一张实际收费单则可能会高出预期的金额。如果当次收得太多，则下期账单会做相应调低。

抄表员因大门上锁、狗、蛇、蜘蛛、黄蜂等原因而无法读表时，往往会发生估费。为避免收到估费账单，请确



案例研究：租客迁出，但未通知供电、供气公司

Zheng 于 8 月迁出原来租住的公寓，但未通知供气 and 供电公司。11 月，她收到一张 485 澳元的账单，表示她需支付该公寓 6 月至 11 月间的电费和燃气费。

Zheng 告知相关公司自己已于 8 月迁出，并且她先前的房东也向该公司证实了这一点。然而，新租户拒绝承担该账单，理由是他们直接付给房东的租金含了水、电、燃气费。

Zheng 向 EWON 求助。她认为，她自己不应为迁出之日后的账单部分负责。我们向 Zheng 解释，客户可能需要对供应公司获知客户不再在该地址居住或另一客户为同一地址开户之前的所有费用负责。

我们建议 Zheng 向供应公司出示一些证明自己搬出日期的文件。她照做了。他们仍然认为，Zheng 应对该账单负责，但提出作为对客户友善的姿态可减免 219 澳元。她接受了这个条件。

保让抄表员能够安全地读表。如果不这样做，则可能需要与您特别约定读表时间，并向您收取一定费用。

供电 / 供气营销

供电 / 供气公司聘请销售人员通过电话、在购物中心和上门等方式销售供气 / 供电合同。如果有供电 / 供气营销人员接触您，在您阅读并理解合同前切勿签署任何文件。如果您对所提议的方案没把握，请让自己信任的人来把关。如果对合同心存疑问，则您还可以联络 EWON。



就账单付费提供帮助

如果无法按账单付费，则可寻求帮助。如果无法准时付费，则请务必联络相关公司，以尽早得到帮助。这可防止债务越滚越大，以及不会遭断水、断电、断气。您也可以请朋友或社群工作人员代表您与相关公司沟通。下面列出了可供客户选择的各种帮助类型。

付款计划

付款计划是有关您今后付款金额和频次的协议。这让您能够分期付款账单或偿还债务。根据法律规定，电力/燃气零售公司必须向面临财务困境的客户提供付款计划。有些供水零售公司也提供付款计划。如果在与水、电、燃气供应公司商谈付款计划方面需要协助，请联络 EWON。

案例研究：高额账单中的估算过高情况

Qiang 独自一人住在一间社会保障房内，几乎没有什么家电。他收到一张 908 澳元的估算电费账单。Qiang 只会说一点英语，因此其代言人 Ping 就这张账单向零售公司提出异议，因为这一金额相当于平时的两倍，而且 Qiang 还于账单所涉期间离开过一段时间。这家零售公司不愿修改这一估费，所以 Ping 向 EWON 求助。Ping 告诉我们，对于欠这么多钱，Qiang 感到很苦恼。我们说明了电、燃气账户付费援助 (EAPA) 计划。Ping 表示他会去安排预约。

EWON 的调查表明，零售公司估算 Qiang 的账单金额，是因为电表位于屋内，抄表员无法入内读表。虽然这一估算基于其去年同期的用量，但由于他今年有相当一段时间不在家，因此这确实有些估费过高。零售公司从配电公司处获取了实际用量资料，并根据实际用量向 Qiang 开具账单。这令其账单减少至 506 澳元。与此同时，Qiang 领到 EAPA 券。账单调低和 EAPA 援助相结合意味着他能够付清账户欠费。

减让

新南威尔士州政府和联邦政府提供几种减让方式，旨在帮助符合资格的客户支付电费、燃气费账单。如果您领取政府低保/养老金，则可能有资格获得减让，请将这一情况告知相关公司。如需有关这些减让以及如何申请的更多信息，请咨询电力、燃气公司，询问 Centrelink 以及访问 www.energy.nsw.gov.au。

EAPA 和 PAS

电、燃气账户付费援助 (Energy Accounts Payment Assistance, EAPA) 券可帮助支付电费和燃气费。有些供水公司还接受以付费援助计划 (PAS) 券形式支付水费。

您可以去诸如 St Vincent de Paul 或移民中心等社群福利机构申请 EAPA 或 PAS 券。如果不确定哪些机构提供付费援助券，可打电话到 EWON 询问。社群机构将为您安排预约，以确定您是否符合资格。只有账户持有人才能申请付费援助券，并且需要带上账单来表明欠费金额。

困苦支持计划

电力、燃气零售公司应通过困苦支持计划向符合资格的客户提供支持。这些计划帮助处于财务困境的客户免遭断电、断气、断水，并掌控自己的账单。有些供水零售公司也有困苦支持计划。请联络为您服务的公司，以了解自己是否符合资格。

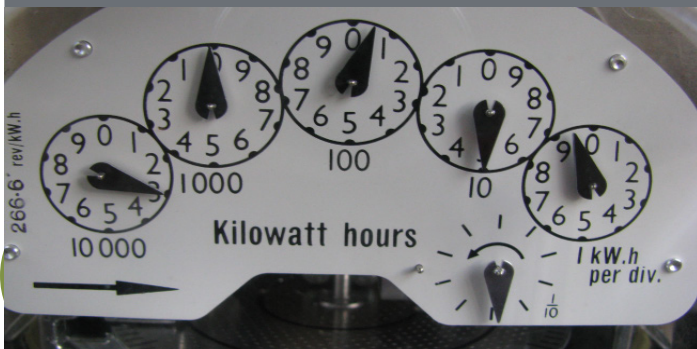
如果无法支付账单，则请尽早联络供应公司，以获得帮助，避免供应切断。

财务咨询

财务咨询是许多社群机构可免费提供的服务。财务顾问可以帮助您算出您有多少钱可用于偿付账户欠费。这些信息将有助于您与水、电、燃气零售公司商量可负担的付款计划。如果要找一名财务顾问，请拨打 1300 914 408 致电 Financial Counsellors' Association of NSW (新南威尔士州财务顾问协会)，或访问 www.fcan.com.au。

未付账单和债务追讨

如果您有未付账单，并有收债人(也称为“商业代理人”)与您联络，请拨打 1800 808 488 致电 Credit & Debt Hotline (信用与债务热线) 寻求免费建议，或者联络 EWON。





供应切断

如遭供应切断，您该怎么办

如果遭遇供应切断，请联络相关供应公司，并安排重新接通。虽然有时会有误遭供应切断的情况。但如果确实是因为您未付账单而发生供应切断，则您可能需要与供应公司达成支付协议，然后他们才会为您恢复供应。您可能还需要支付恢复供应费。如果无法达成协议，则请向 EWON 寻求帮助。

如果正面临切断供应，您该怎么办

如果您正面临供应切断，请尽快与相关公司联络，以讨论您的情况。如果因有未付账单而遇到供应切断威胁，则立即获取帮助，这样可以避免供应切断和支付额外的恢复供应费用。如果您已预约财务顾问，或就 EAPA 券预约社群机构，则不得针对您切断供应，因此请告诉相关公司您已安排此类预约。



案例研究：福利金领取者面临断电和断气

当现场人员因客户未付费而前去切断供电时，Fen 解释说，她因肺部疾病而需要开雾化器。听说这一情况后，现场人员放弃了切断供应。其供电、供气组合账户已逾期未付清，且她不想供气、供电遭切断，因此她向 EWON 求助。

Fen 正在领取残疾福利金，而其伴侣刚刚再次找到工作。她解释说，她无法全额付清 600 澳元，这是她认为自己账户先前欠的金额，但她可以马上付 200 澳元，然后他们可以每两周支付 100 澳元，以逐步减少余下的欠款。

当我们与电力、燃气零售公司接触时，他们表示，实际欠款为电费账户 1200 澳元，燃气费账户 305 澳元。他们同意限制一下这两个账户，并接受 Fen 认为可实现的支付计划。他们确认，Fen 已获得低收入家庭减让，并同意寄给她一张医疗用电减让申请表。她的情况表明，她也有资格获得这一福利。

我们建议 Fen，她可向社群机构申领 EAPA 券，以帮助减少欠款余额，并将她转介给所在地区的 EAPA 代理商。Fen 说，她会将医疗用电减让表带去让自己的医生填写。

如有疑问

- 1 请先联络水、电、燃气公司，并解释您的问题。
- 2 如果呼叫中心工作人员无法帮助您，请要求与经理通话。
- 3 如果问题未得到解决，请拨打免费电话 1800 246 545 致电 EWON。

联络 EWON



免费电话 1800 246 545
如果用手机拨打这一号码，请告诉我们，我们会给您回电。



www.ewon.com.au



电子邮件 omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw