Energy & Water Ombudsman NSW
Free, fair and independent

面对水电煤公司，您是否遭遇到了难题？

EWON旨在帮助新南威尔士州居民
解决与电气煤气公司之间的难题。
我们也为寻求水务解决方案的客户提供帮助。

我们是 **免费**

我们是 **公平**

我们是 **独立**

您是否：

- 存在无法理解水电煤账单的问题？
- 正在为付账单而挣扎？
- 正在遭遇债务或还款难题？
- 担心水电煤供应遭掐断？
- 对水电煤公司的客户服务不满意？
- 在开启或关停账户时遇到困难？
- 正在寻找最实惠的方案？

我们提供的帮助

- 我们倾听您的诉求，帮助您做决定
- 如需口译服务，我们能为您请一位口译员
- 我们能为您安排一位水电煤公司的资深工作人员与您取得联络
- 我们能帮助您进行协商
- 我们能为您的投诉提供调查
- 在力所不及的情况下，我们能为您引荐至其他代理处

我们提供的账单支持

- 如果您无法及时支付账单，请先联系水电煤公司，以防止债务不断增加
- 我们能努力为您争取更多偿还账单的时间
- 我们能帮您通过协商制定清偿计划，使您得以超时偿还账单
- 我们能帮您获取协助支付计划
- 我们能为您提供关于如何节约水电煤费用的小窍门
- 我们能为您提供关于可用财务支持的信息

小贴士：如何解决问题

- 如果您面对水电煤公司遭遇到了难题，请与其联络，并说明您的情况
- 您可以请一位朋友或家属代替您与水电煤公司对话
- 如需口译服务，请告知水电煤公司
- 保留信件记录、与您对话过的工作人员姓名，以及对话日期和时间
- 如果客服中心的工作人员无法帮到您，请要求与资深工作人员进行对话
- 如果问题还未得到解决，请联系我们

如何联系我们

您可以通过口译员与我们对话。

拨打131 450 致电翻译口译服务中心，请求与我们联系

您可以请一位朋友、家属或社区工作者代替您与我们对话

免费致电1800 246 545

（如果您使用移动设备致电，请告知我们，我们会打回给您）

更多信息，请浏览我们的网站或在线提交投诉

www.ewon.com.au