Energy & Water Ombudsman NSW
Free, fair and independent

您遇到與電力、燃氣或水務公司相關的問題嗎？

EWON 在新南威爾士州居民
遇到涉及能源公司的問題時提供幫助。
我們還能為部分用水客戶提供幫助。

我們的服務
免費

我們的服務
公平

我們的服務
獨立

您是否:

- 在理解您的能源或水費賬單方面有疑惑？
- 難以支付賬單？
- 欠費或支付不起？
- 擔心被斷電/斷氣？
- 對服務公司的客戶服務不滿意？
- 在開設或關閉賬戶方面遇到問題？
- 獲取性價比最高的套餐？

我們如何幫您

- 我們聆聽您的意見，並幫助您決定怎麼做
- 若您需要一位傳譯員，我們可以安排傳譯員
- 我們可以安排服務公司的高級別人員與您聯絡
- 我們可以幫助協商出一個結果
- 我們可以調查您的投訴
- 若我們無法幫到您，我們可以將您轉介給其他機構

賬單支付協助

- 若您不能按時支付，請先聯絡服務公司，以防止您的欠費越積越多
- 我們可以嘗試就支付賬單為您爭取更多的時間
- 我們可以幫您協商出一個支付計劃，讓您在一段時間內支付您的賬單
- 我們可以幫助您獲得廉價能源計劃
- 我們可以給您賬單省錢妙招
- 我們可以為您提供關於可用經濟支助的資訊

投訴解決貼示

- 倘您與服務公司存在問題，請聯絡他們並解釋您的情況
- 您可以請一位朋友或家人代表您與他們交談
- 若需傳譯，請告訴相關服務公司
- 保留信件，記錄與您交談者的名字以及交談時間和日期
- 如果呼叫中心的工作人員無法幫到您，請要求與高級別工作人員通話
- 倘問題仍未解決，請聯絡我們

如何聯絡我們

您可以使用傳譯員與我們交談。

只需撥打 131 450 致電筆譯和傳譯服務並要求轉接我們

您可以請朋友、家人或社區工作人員代您與我們交談

免費撥打1800 246 545聯絡我們

（若您用手機撥打，請告訴我們，我們會給您回電）

造訪我們的網站，以瞭解更多資訊或在線提交投訴

www.ewon.com.au