



面向新南威爾士州水、電、燃氣客戶的資訊

您遇到與水、電、燃氣供應公司相關的問題

我們可以提供幫助。

若您遇到問題

請先聯絡水、電、燃氣公司，並解釋您的問題。若需要傳譯員，請告訴相關公司。或者請朋友或家人代表您與相關公司聯絡。

若致電相關公司，請記錄與您通話的人士以及日期和時間。保留您從相關公司收到的信件或文件。

若呼叫中心工作人員無法幫助您，請要求與經理通話。

若問題未得到解決，請撥打免費電話 1800 246 545 致電新南威爾士州水、電、燃氣服務監察員 (EWON)。

關於 EWON

EWON 在新南威爾士州居民遇到與供電、供氣公司相關的問題時提供幫助。我們還幫助處理一些與供水相關的投訴。

EWON 的服務免費、公平和獨立。

我們幫助處理的問題包括：

- 高金額賬單
- 債務和付費困難
- 水、電、燃氣供應切斷
- 開戶或閉戶
- 供電或供氣合約
- 電、燃氣服務推銷
- 客戶服務糟糕
- 供應品質
- 補償申索

EWON 可以安排供應公司爭端解決專員小組的人士聯絡您瞭解您遇到的問題，或者我們會自行調查您提出的投訴。

如何聯絡 EWON



免費電話 1800 246 545

週一至週五上午 9 時至下午 5 時

若用手機撥打這一號碼，請告訴我們，我們會給您回電。



www.ewon.com.au



電子郵件 omb@ewon.com.au



TTY 133 677



免費郵寄 Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

傳譯服務

若需要傳譯員，則請撥打 131 450 聯絡翻譯與傳譯服務 (TIS)。請 TIS 撥打 1800 246 545 致電 EWON。



管理燃氣、電、水戶口

開戶與閉戶

遷入新居或供電可能切斷時，務必開立用電戶口。若您家可接入燃氣，並且您需要此等服務，則您還需開立燃氣戶口。您可以選取和更換電力與燃氣公司。造訪 www.energymadeeasy.gov.au 找到最適合自己家庭的方案。本網站列出了您所在地區可獲得的各種方案，各方案的費用比較，以及指向相關電力、燃氣公司聯絡方式的連結。您還可以撥打 1300 585 165 致電 Energy Made Easy。

遷出時，您還需關閉所有戶口，以便只需支付實際使用的水、電、燃氣費用。您可透過電話完成這一操作。

自來水戶口

若正在遷入 Housing NSW (新州住房部) 的物業，房車公園或帶獨立水錶的私人出租屋，您可能需要支付水費。請向房東確認是否需自行支付水費。

按賬單付費

有些客戶每三個月收到一次水、電、燃氣費用賬單，而有些則每月收到一次。若您的賬單未準時出現，請與相關公司聯絡。

大多數公司讓您能夠在郵局、用信用卡透過電話、線上或透過 Centrepay 等方式按賬單付費。若正在領取 Centrelink 福利金，您可以選取透過 Centrepay 按水、電、燃氣費用賬單直接從福利金中定期扣除一定金額。撥打 131 202 致電 Centrelink，以獲取更多資訊。

您有責任準時按賬單付費。若無法按賬單付費，請盡快向水、電、燃氣供應公司解釋，以盡早得到幫助。

估費賬單

通常情況下，會按照實際的用量向您開具賬單。這是抄錶員到您家讀錶的結果。他們必須每 12 個月至少查錶一次。

若未能在計費週期內抄錶，則可根據您歷史用量或者類似客戶的平均用量估算費用並開具賬單。收費單上將註明，費用基於實際用量，還是估算用量。

若為估費賬單，當次收費可能遠低於實際用量，則下一張實際收費單則可能會高出預期的金額。若當次收得太多，則下期賬單會做相應調低。



案例研究：租客遷出，但未通知供電、供氣公司

Zheng 於 8 月遷出原來租住的公寓，但未通知供氣和供電公司。11 月，她收到一張 485 澳元的賬單，表示她需支付該公寓 6 月至 11 月間的電費和燃氣費。

Zheng 告知相關公司自己已於 8 月遷出，並且她先前的房東也向該公司證實了這一點。然而，新租戶拒絕承擔該賬單，理由是他們直接付給房東的租金含了水、電、燃氣費。

Zheng 向 EWON 求助。她認為，她自己不應為遷出之日後的賬單部分負責。我們向 Zheng 解釋，客戶可能需要對供應公司獲知客戶不再在該地址居住或另一客戶為同一地址開戶之前的所有費用負責。

我們建議 Zheng 向供應公司出示一些證明自己搬出日期的文件。她照做了。他們仍然認為，Zheng 應對該賬單負責，但提出作為對客戶友善的姿態可減免 219 澳元。她接受了這個條件。

抄錶員因大門上鎖、狗、蛇、蜘蛛、黃蜂等原因而無法讀錶時，往往會發生估費。為避免收到估費賬單，請確保讓抄錶員能夠安全地讀錶。若不這樣做，則可能需要與您特別約定讀錶時間，並向您收取一定費用。

供電 / 供氣行銷

供電 / 供氣公司聘請銷售人員透過電話、在購物中心和上門等方式銷售供氣 / 供電合同。若有供電 / 供氣行銷人員接觸您，在您閱讀並理解合約前切勿簽署任何文件。若您對所提議的方案沒把握，請讓自己信任的人來把關。若對合約心存疑問，則您還可以聯絡 EWON。



就按賬單付費提供幫助

若無法按賬單付費，則可尋求幫助。若無法準時付費，則請務必聯絡相關公司，以盡早得到幫助。這可防止債務越滾越大，以及不會遭斷水、斷電、斷氣。您也可以請朋友或社群工作人員代表您與相關公司溝通。下面列出了可供客戶選取的各種幫助類型。

付款計劃

付款計劃是有關您今後付款金額和頻次的協定。這讓您能夠分期付清賬單或償還債務。根據法律規定，電力 / 燃氣零售公司必須向面臨財務困境的客戶提供

付款計劃。有些供水零售公司也提供付款計劃。若在水、電、燃氣供應公司商談付款計劃方面需要協助，請聯絡 EWON。

減讓

新南威爾士州政府和聯邦政府提供一些減讓方式，旨在幫助符合資格的客戶支付電費、燃氣費賬單。若您領取政府低保 / 養老金，則可能有資格獲得減讓，請將這一情況告知相關公司。若需有關這些減讓以及如何申請的更多資訊，請諮詢供電、供氣公司，詢問 Centrelink 以及造訪 www.energy.nsw.gov.au。

EAPA 和 PAS

電、燃氣戶口付費援助 (Energy Accounts Payment Assistance, EAPA) 券可幫助支付電費和燃氣費。有些供水公司還接受以付費援助計劃 (PAS) 券形式支付水費。

您可以去諸如 St Vincent de Paul 或移民中心等社群福利機構申請 EAPA 或 PAS 券。若不確定哪些機構提供付費援助券，可打電話到 EWON 詢問。社群機構將為您安排預約，以確定您是否符合資格。只有戶口持有人才能申請付費援助券，並且需要帶上賬單來表明欠費金額。

困苦支援計劃

電、燃氣零售公司需要透過困苦支援計劃向符合資格的客戶提供支援。這些計劃幫助處於財務困境的客戶免遭斷電、斷氣、斷水，並掌控自己的賬單。有些供水零售公司也有困苦支援計劃。請聯絡為您服務的公司，以瞭解自己是否符合資格。

若無法支付賬單，則請儘早聯絡供應公司，以獲得幫助，避免供應切斷。

財務諮詢

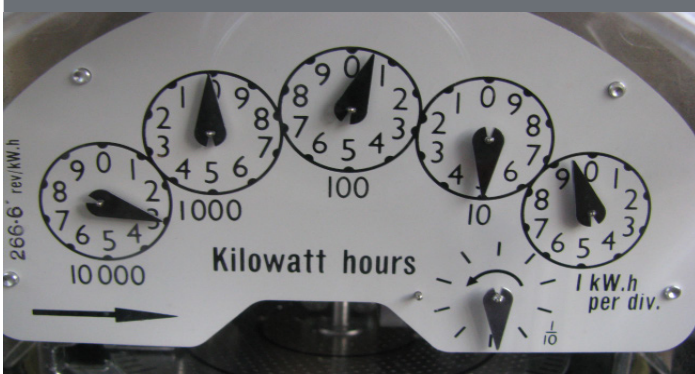
財務諮詢是許多社群機構會免費提供的服務。財務顧問可以幫助您算出您有多少錢可用於償付戶口欠費。這些資訊將有助於您與水、電、燃氣零售公司商量可負擔的付款計劃。若要找一名財務顧問，請撥打 1300 914 408 致電 Financial Counsellors' Association of NSW (新南威爾士州財務顧問協會)，或造訪 www.fcan.com.au。

案例研究：高額賬單中的估算過高情況

Qiang 獨自一人住在一間社會保障房內，幾乎沒有什麼家電。他收到一張 908 澳元的估算電費賬單。Qiang 只會說一點英語，因此其代言人 Ping 就這張賬單向零售公司提出異議，因為這一金額相當於平時的兩倍，而且 Qiang 還於賬單所涉期間離開過一段時間。這家零售公司不願修改這一估費，所以 Ping 向 EWON 求助。Ping 告訴我們，對於欠這麼多錢，Qiang 感到很苦惱。我們說明了電、燃氣戶口付費援助 (EAPA) 計劃。Ping 表示他會去安排預約。

EWON 的調查表明，零售公司估算 Qiang 的賬單金額，是因為電錶位於屋內，抄錶員無法入內讀錶。雖然這一估算基於其去年同期的用量，但由於他今年有相當一段時間不在家，因此這確實有些估費過高。

零售公司從配電公司處獲取了實際用量資料，並根據實際用量向 Qiang 開具賬單。這令其賬單減少至 506 澳元。與此同時，Qiang 領到 EAPA 券。賬單調低和 EAPA 援助相結合意味著他能夠付清戶口欠費。





未付賬單和債務追討

若您有未付賬單，並有收債人（也稱為「商業代理人」）與您聯絡，請撥打 1800 808 488 致電 Credit & Debt Hotline（信用與債務熱線）尋求免費建議，或者聯絡 EWON。

供應切斷

若遭供應切斷，您該怎麼辦

若遭遇供應切斷，請聯絡相關供應公司，並安排重新接通。雖然有時會有誤遭供應切斷的情況。但若確實是因為您未付賬單而發生供應切斷，則您可能需要與供應公司達成支付協定，然後他們才會為您恢復供應。您可能還需要支付恢復供應費。若無法達成協定，則請聯絡 EWON，以尋求幫助。

若正面臨切斷供應，您該怎麼辦

若您正面臨供應切斷，請盡快與相關公司聯絡，以討論您的情況。若因有未付賬單而遇到供應切斷威脅，則立即獲取幫助，這樣可以避免供應切斷和支付額外的恢復供應費用。若您已預約財務顧問，或就 EAPA 券預約社群機構，則不得針對您切斷供應，因此請告訴相關公司您已安排此類預約。

若有疑問

- 1 請先聯絡水、電、燃氣公司，並解釋您的問題。
- 2 若呼叫中心工作人員無法幫助您，請要求與經理通話。
- 3 若問題未得到解決，請撥打免費電話 1800 246 545 致電 EWON。

聯絡 EWON



免費電話 1800 246 545
若用手機撥打這一號碼，請告訴我們，我們會給您回電。



www.ewon.com.au



電子郵件 omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw



案例研究：福利金領取者面臨斷電和斷氣

當現場人員因客戶未付費而前去切斷供電時，Fen 解釋說，她因肺部疾病而需要開霧化器。聽說這一情況後，現場人員放棄了切斷供應。其供電、供氣組合戶口已逾期末付清，且她不想供氣、供電遭切斷，因此她向 EWON 求助。

Fen 正在領取殘疾福利金，而其伴侶剛剛再次找到工作。她解釋說，她無法全額付清 600 澳元，這是她認為自己戶口先前欠的金額，但她可以馬上付 200 澳元，然後他們可以每兩週支付 100 澳元，以逐步減少餘下的欠款。

當我們與電力、燃氣零售公司接觸時，他們表示，實際欠款為電費戶口 1200 澳元，燃氣費戶口 305 澳元。他們同意限制一下這兩個戶口，並接受 Fen 認為可實現的支付款計劃。他們確認，Fen 已在獲取低收入家庭減讓，並同意寄給她一張醫療用電減讓申請表。她的情況表明，她也有資格獲得這一福利。

我們建議 Fen，她可向社群機構申領 EAPA 券，以幫助減少欠款餘額，並將她轉介給所在地區的 EAPA 代理商。Fen 說，她會將醫療用電減讓表帶去讓自己的醫生填寫。