



Informacije za potrošače struje, plina i vode koji žive u Novom Južnom Velsu

Da li imate problema s vašim dobavljačem struje, plina ili vode?

Mi vam možemo pomoći.

Što možete poduzeti ako imate problema

Najprije se obratite svom dobavljaču struje, plina ili vode i objasnite u čemu je problem. Ako trebate tumača, kažite to kompaniji. Ili možete zamoliti prijatelja ili člana obitelji da u vaše ime razgovara s kompanijom.

Ako telefonom razgovarate s kompanijom, zapišite s kim ste razgovarali, a također i datum i vrijeme razgovora. Čuvajte sva pisma ili dokumente koje primite od kompanije.

Ako vam osoblje pozivnog centra ne može pomoći, tražite da razgovarate s menadžerom.

Ako se problem ne riješi, nazovite Ombudsmana za struju, plin i vodu Novog Južnog Velsa (Energy & Water Ombudsman NSW - EWON) na besplatni poziv - Freecall 1800 246 545.

Čime se bavi EWON

EWON pomaže onim potrošačima u Novom Južnom Velsu koji imaju problema s dobavljačima struje i plina. Mi vam također možemo pomoći u nekim slučajevima pritužbi na isporuku vode.

Usluge EWON-a su besplatne, pravedne i neovisne.

Mi pomažemo s problemima, kao što su:

- veliki računi
- problemi s dugovima i plaćanjem
- isključenje struje, plina ili vode
- otvaranje ili zatvaranje računa
- ugovori za struju ili plin
- marketing struje i plina
- usluge niske kvalitete
- kvaliteta opskrbe
- zahtjevi za odštetu

EWON može organizirati člana tima dobavljača za rješavanje nesuglasica da vas nazove u svezi s vašim problemom ili mi možemo provesti istragu po vašoj žalbi.

Kako se možete obratiti EWON-u



Besplatni poziv - Freecall 1800 246 545.
Od ponedjeljka do petka, od 9 izjutra do 5 poslije podne

Kažite nam ako zovete sa mobitela, pa ćemo vas mi nazvati.



www.ewon.com.au



Elektronska pošta omb@ewon.com.au



Teleprinter 133 677



Plaćena poštarina Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Služba tumača

Ako trebate tumača, nazovite Službu prevoditelja i tumača (Translation and Interpreting Service - TIS) na 131 450. Zamolite TIS da vam nazove EWON na 1800 246 545.



Plaćanje računa za struju, plin i vodu

Otvaranje i zatvaranje računa

Kada se uselite u novi stan, važno je da ne zaboravite otvoriti račun, inače se opskrba može prekinuti. Ako vaš stan ima uveden i plin i želite ga koristiti, morat ćete otvoriti račun i za plin. Možete birati i mijenjati kompaniju za opskrbljivanje strujom i plinom.

Posjetite www.energymadeeasy.gov.au kako biste našli najpovoljniju ponudu za vaše kućanstvo. Na tim internet stranicama ćete naći sve ponude koje su na raspolaganju u vašem kraju. Tu su uspoređene i cijene, a imate i linkove za kontaktiranje kompanija koje dostavljaju struju i plin. Možete također nazvati službu Energy Made Easy na 1300 585 165.

Kada se iselite iz stana, morate zatvoriti račune kako ne biste platili struju, plin ili vodu koju niste koristili. To možete uraditi preko telefona.

Računi za vodu

Ako se useljavate u stan čiji je vlasnik Ministarstvo za stambena pitanja Novog Južnog Velsa, u kamp ili u privatno iznajmljeni stan koji ima svoj vodomjer, možda ćete plaćati potrošenu vodu. Upitajte stanodavca da li trebate plaćati vodu.

Plaćanje računa

Neki potrošači primaju račune za struju, plin i vodu svaka tri mjeseca, a neki ih primaju svakih mjesec dana. Ako vam ne stigne račun, nazovite kompaniju.

Većina kompanija vam dozvoljava da račune platite na pošti, preko telefona koristeći kreditnu karticu, preko interneta ili preko Centrepay-a. Ako primete neku isplatu od Centrelink-a, možete odabrati da vam se preko Centrepay-a redovito odbija određeni iznos za struju, plin ili vodu. Nazovite Centrelink na 131 202 za više informacija.

Odgovornost za pravodobno plaćanje računa je na vama. Ako ne možete platiti račun, razgovarajte s dobavljačem što prije i zatražite pomoć što ranije.

Procijenjena potrošnja

Obično vam se ispostavlja račun za struju i plin koje ste potrošili. Brojilo očitava djelatnik kompanije koji dolazi vašoj kući. Kompanija mora očitati vaše trošilo najmanje jedanput u 12 mjeseci.

Ako nitko ne očitava trošilo u periodu koji račun obuhvata, iznos računa se može procijeniti na temelju prijašnje potrošnje ili na temelju prosječne potrošnje sličnog potrošača. Na računu će pisati da li je iznos na njemu za stvarnu ili za procijenjenu potrošnju.

Ako je iznos za naplatu procijenjen, može se desiti da vam naplaćuju premalo u odnosu na potrošnju, te vaš sljedeći račun koji bude za stvarnu potrošnju može biti viši od očekivanog. Ako vam naplate previše, na sljedećem računu će se izvršiti poravnanje.

Procijenjeni računi se često izdaju u slučajevima u kojima djelatnik kompanije nije mogao prići brojilu zato što vam



Primjer: Stanar se iselio, a da kompaniji za opskrbu strujom i plinom to nije javio

Jelka se iselila iz iznajmljenog stana u kolovozu, ali to nije javila kompaniji za opskrbu plinom i strujom. U studenom je primila račun za struju i plin od \$485 u tom stanu, za period od lipnja do studenog.

Jelka je nazvala kompaniju da im kaže da se ona iselila u kolovozu i njen bivši stanodavac je to potvrdio. Međutim, novi stanari nisu prihvatili odgovornost za račun, rekavši da stanarina koju plaćaju izravno stanodavcu, uključuje i račune.

Jelka se obratila EWON-u za pomoć. Bila je mišljenja da ona nije odgovorna za bilo koji dio tog računa nakon datuma iseljenja. Objasnili smo Jelki da potrošač može biti odgovoran za cjelokupni iznos računa do datuma na koji se dobavljač obavijesti da potrošač više ne stanuje na toj adresi ili dok drugi potrošač ne otvori račun na istoj adresi.

Predložili smo Jelki da prikaže neku dokumentaciju kojom će dokazati kompaniji kada se iselila, što je ona i učinila. Kompanija je i dalje tvrdila da je Jelka odgovorna za plaćanje tog računa, ali joj je ponudila da smanji račun za \$219, kao znak dobre volje, što je ona i prihvatila.

je kapija bila zaključana, ili zbog pasa, zmija, pauka ili osa. Kako biste izbjegli procijenjene račune, osigurajte bezbjedan pristup trošilu. Ako to ne učinite, može vam biti zakazano očitavanje koje će vam se naplatiti.

Marketing struje i plina

Kompanije koje isporučuju struju i plin imaju agente koji prodaju ugovore za struju i plin preko telefona, u tržnim centrima ili od vrata do vrata. Ako vam se obrati agent za marketing struje i plina, nemojte ništa potpisivati dok ne pročitate i ne razumijete ugovor. Ako niste sigurni o kakvoj ponudi se radi, zamolite nekoga u koga imate povjerenja da vam je provjeri. Možete se obratiti i EWON-u ako imate nekih pitanja u svezi s ugovorom.



Pomoć za plaćanje računa

Ako imate problema s plaćanjem računa, na raspolaganju je pomoć. Obavezno nazovite kompaniju ako ne možete na vrijeme platiti račun i zatražite pomoć što prije. Tako vam se dug neće povećati i opskrba strujom ili plinom se neće prekinuti. Možete također zamoliti prijatelja ili djelatnika u društvenoj zajednici da u vaše ime razgovara s dobavljačem. Niže su navedene različite vrste pomoći koje su potrošačima na raspolaganju.

Planovi otplate

Plan otplate je sporazum o tome koliko ćete plaćati i koliko često. Plan će vam pomoći vremenom otplatiti račun ili dug. Po zakonu, dobavljači struje i plina moraju ponuditi planove otplate onim potrošačima koji su u teškoj financijskoj

Primjer: Procijenjeni račun je prevelik

Dragan živi sam u društvenom stanu i ima vrlo mali broj uređaja. Primio je paušalni račun za struju na \$908. Dragan ne govori dobro engleski, pa je njegov zastupnik Mirko nazvao dobavljača i osporio račun, jer je iznos bio više nego dvostruko veći od uobičajenog, a Dragan nije ni bio kod kuće u jednom dijelu perioda koji račun obuhvata. Dobavljač nije htio prepraviti paušalni iznos, pa se Mirko obratio EWON-u za pomoć. Mirko nam je rekao da je Dragan jako uzrujan zbog toga što duguje tako velik iznos. Mi smo mu objasnili što je Pomoć s plaćanjem računa za struju i plin (Energy Accounts Payment Assistance scheme - EAPA), te je Mirko kazao da će zakazati razgovor s agencijom.

Istraga koju je proveo EWON je pokazala da je dobavljač Draganu izdao procijenjeni račun, jer mu je brojilo u stanu u koji djelatnik koji je došao očitati ga, nije mogao ući. Paušalni iznos je dobavljač procijenio na temelju potrošnje u istom periodu prethodne godine, ali kako je Dragan bio odsutan većinom istog perioda ove godine, iznos računa je bio precijenjen.

Kada je dobavljač od distributera primio podatke o stvarnoj potrošnji, izdao je Draganu novi završni potrošeni izračun. To je smanjilo njegov račun na \$506. U međuvremenu je Dragan dobio i EAPA vaučere. Uz smanjenje računa, EAPA pomoć je značila da je bio u mogućnosti platiti račun.



situaciji. I neki dobavljači vode nude planove otplate. Obratite se EWON-u ako trebate pomoć za pregovaranje s vašim dobavljačem.

Popusti

Vlada Novog Južnog Velsa, kao i Savezna vlada, nudi nekoliko vrsta popusta kako bi pomogla potrošačima koji na njih imaju pravo platiti račune za struju i plin. Kažite kompaniji ako primete državnu mirovinu, jer u tom slučaju možete imati pravo na popust. Za daljnje informacije o ovim popustima i kako trebate podnijeti molbu za njih, pitajte dobavljača, Centrelink i posjetite www.energy.nsw.gov.au.

EAPA i PAS

Vaučeri koji se izdaju u okviru Pomoći s plaćanjem računa za struju i plin (Energy Accounts Payment Assistance - EAPA) vam mogu pomoći platiti račune za struju i plin. Neki dobavljači vode također primaju vaučere iz Plana pomoći s plaćanjem (Payment Assistance Scheme - PAS) koji vam pomažu platiti račune za vodu.

Molbe za EAPA ili PAS vaučere možete podnijeti dobrotvornim agencijama u društvenoj zajednici, kao što je na primjer St Vincent de Paul, ili centrima za doseljenike. Nazovite EWON ako niste sigurni koja agencija ima vaučere. Agencija u društvenoj zajednici će vam zakazati razgovor kako bi ustvrdila da li imate pravo na vaučere. Samo vlasnik računa može podnijeti molbu za vaučere, a također treba ponijeti sa sobom račun kako bi se vidjelo koliko duguje.

Programi za pomoć potrošačima u teškoj financijskoj situaciji

Dobavljači struje i plina su dužni ponuditi potporu potrošačima koji imaju pravo na programe za pomoć potrošačima u teškoj financijskoj situaciji. Ti programi pomažu potrošačima u teškoj financijskoj situaciji ostati uključeni i podmiriti račune. I neki dobavljači vode imaju programe za pomoć potrošačima u teškoj financijskoj situaciji. Obratite se svom dobavljaču kako biste se raspitali da li imate pravo na ovaj program.

Ako imate problema s plaćanjem računa, obratite se svom dobavljaču što prije kako biste dobili pomoć i izbjegli isključenje.

Financijsko savjetovanje

Financijsko savjetovanje je besplatno i nude ga mnoge agencije u društvenoj zajednici. Financijski savjetnik vam može pomoći izračunati koliko možete otplaćivati od računa. Te informacije vam mogu pomoći kada sa svojim dobavljačem pregovarate o planu otplate koji možete sebi priuštiti. Ako želite naći savjetnika, nazovite Udruhu financijskih savjetnika Novog Južnog Velsa (Financial Counsellors' Association of NSW) na 1300 914 408 ili posjetite www.fcan.com.au.



Neplaćeni računi i naplata duga

Ako imate neplaćene račune i dođe vam utjerivač dugova (koji se također zove "mercantile agent" - službenik za naplatu), nazovite Telefonsku službu za kredite i dugove (Credit & Debt Hotline) na 1800 808 488 za besplatne savjete ili se obratite EWON-u.

Isključenje struje i plina

Što možete poduzeti ako vas isključe

Ako vas isključe, obratite se dobavljaču da dogovorite ponovno priključenje. Ponekad greškom dođe do isključenja, ali ako vam se to dogodi zato što niste platili račun, prije nego vas ponovno uključe, morate se dogovoriti s dobavljačem o plaćanju. Možda ćete morati platiti ponovno uključanje. Ako imate problema s dogovoranjem, obratite se EWON-u za pomoć.

Što možete poduzeti ako vam predstoji isključenje

Ako vam predstoji isključenje, obratite se što prije kompaniji kako biste razgovarali o situaciji. Ako vam isključenje prijete zato što niste platili račune, odmah zatražite pomoć kako vam ne bi isključili snabdijevanje struje ili plina i kako biste izbjegli dodatne troškove za ponovno priključenje. Ne mogu vas isključiti ako imate zakazan razgovor s finansijskim savjetnikom ili s agencijom u društvenoj zajednici koja izdaje EAPA vaučere, te zato trebate kazati kompaniji ako je to slučaj.

Ako imate problema

- 1 Najprije se obratite svom dobavljaču struje, plina ili vode i objasnite u čemu je problem.
- 2 Ako vam osoblje pozivnog centra ne može pomoći, tražite da razgovarate s menadžerom.
- 3 Ako se problem ne riješi, nazovite EWON na besplatni poziv - Freecall 1800 246 545.

Kako se možete obratiti EWON-u



Besplatni poziv - Freecall 1800 246 545.

Ako nas zovete sa mobitela, kažite nam, pa ćemo vas mi nazvati.



www.ewon.com.au



Elektronska pošta omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw



Primjer: Umirovljenik se suočava s isključenjem struje i plina

Kada se terenski djelatnik pojavio da joj isključi struju zbog neplaćenog računa, Ankica mu je objasnila da ona koristi nebulizator zbog plućnog oboljenja, te joj on nije isključio struju i otišao je. Njen račun za struju i plin je bio neplaćen. Htjela je izbjeci isključenje plina i struje, te se stoga obratila EWON-u za pomoć.

Ankica prima invalidsku mirovinu, a njen partner se upravo ponovno zaposlio. Ankica je objasnila da ona trenutačno ne može platiti svih \$600 koliko je mislila da duguje, ali da odmah može platiti \$200 i zatim plaćati po \$100 svaka dva tjedna dok ne otplati dug.

Kada smo razgovarali s dobavljačem, on nas je obavijestio da je njen dug za struju \$1200 i \$305 za plin. Dobavljač je pristao ne naplatiti račun i prihvatiti plan otplate za koji je Ankica smatrala da je izvodljiv. Kompanija je potvrdila da Ankica već dobiva popust za kućanstva s niskim prihodom (Low Income Household Rebate) i složila se da joj pošalje obrazac za popust na temelju zdravstvenog stanja (medical energy rebate), na koji izgleda također ima pravo.

Obavijestili smo Ankicu da može podnijeti molbu agenciji u društvenoj zajednici za EAPA vaučere koji će joj pomoći smanjiti dug i dali smo joj upute za EAPA agencije u njenom kraju. Ankica je kazala da će obrazac za popust na temelju zdravstvenog stanja odnijeti svom liječniku da ga on popuni.