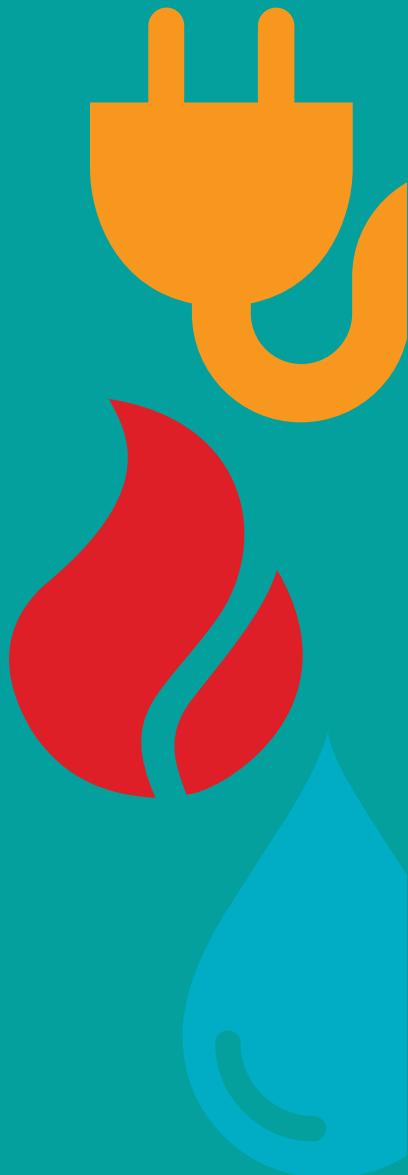




# Imate li problema s opskrbljivačem struje, plina ili vode?

EWON pomaže onim ljudima u New South Wales-u koji imaju problema s opskrbljivačima energije. Nekim strankama također možemo pomoći i oko problema s vodom.



Slobodni



Pravedni



Neovisni

## Ako:

- ?  
Imate problema s razumijevanjem računa za energiju ili vodu
- ?  
Imate poteškoće s plaćanjem računa
- ?  
Imate problema s dugom ili plaćanjem
- ?  
Vas brine da će vas isključiti
- ?  
Niste zadovoljni korisničkom uslugom opskrbljivača
- ?  
Imate problema s otvaranjem ili zatvaranjem računa
- ?  
Ne dobivate ono što plaćate

## Kako mi možemo pomoći

- Mi vas saslušamo i pomognemo vam odlučiti što ćete učiniti
- Možemo vam pozvati tumača, ako ga trebate
- Možemo organizirati da vas kontaktira viši djelatnik tvrtke opskrbljivača
- Možemo vam pomoći u pregovorima o ishodu pritužbe
- Možemo ispitati stvari na koje se žalite
- Možemo vas uputiti na druge agencije, ako mi nismo u mogućnosti pomoći vam



## Pomoć za plaćanje računa

- Ako račun ne možete platiti na vrijeme, najprije kontaktirajte opskrbljivača kako vam se dug ne bi povećavao
- Mi možemo pokušati produljiti vam rok za plaćanje računa
- Mi vam možemo pomoći pregovarati o planu otplate kako biste tijekom određenog vremenskog razdoblja otplatili račun
- Mi vam možemo pomoći uključiti se u programe za lakše plaćanje računa
- Mi vam možemo dati savjete o tome kako ćete uštedjeti na računima
- Mi vam možemo dati informacije o finansijskoj pomoći koja vam je na raspolaganju



## Savjeti za rješavanje pritužbi

- Ako imate problema s opskrbljivačem, kontaktirajte ga i objasnite u kakvoj situaciji se nalazite
- Možete zamoliti prijatelja ili člana obitelji da razgovara s opskrbljivačem u vaše ime
- Ako trebate tumača, recite to opskrbljivaču
- Vodite evidenciju o pismima, imenima osoba s kojima ste razgovarali, kao i o vremenu i datumu razgovora
- Ako vam osoblje call centra ne može pomoći, tražite da razgovarate s višim djelatnikom tvrtke
- Ako se problem ni tada ne riješi, kontaktirajte nas



## Kako nas možete kontaktirati



**Možete razgovarati s nama uz pomoć tumača.**

**Samo nazovite Službu prevoditelja i tumača (TIS) na 131 450 i zamolite da nas nazovu**



**Možete zamoliti prijatelja, člana obitelji ili društvenog djelatnika da u vaše ime razgovara s nama**



**Nazovite nas besplatno na 1800 246 545  
(ako zovete sa mobitela, recite nam to i mi ćemo vam uzvratiti poziv)**



**Posjetite naše internetske stranice za daljnje informacije ili podnesite žalbu online**

**[www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)**