



Impormasyon para sa mga kustomer ng kuryente, gas at tubig na nakatira sa NSW

May problema ka ba sa iyong taga-supply ng enerhiya o tubig?

Makakatulong kami.

Ano ang gagawin kapag may problema ka

Kontakin muna ang iyong kompanya sa kuryente, gas o tubig at ipaliwanag ang iyong problema. Kung kailangan mo ng tagasalinwika, sabihin sa kompanya. O maaari mong hilingin sa isang kaibigan o miyembro ng pamilya na makipag-usap sa kompanya para sa iyo.

Kung tatawagan mo sa telepono ang kompanya, magtabi ng rekord sa taong makakausap mo, pati na ang petsa at oras. Itabi ang anumang mga sulat o dokumento na natanggap mo mula sa kompanya.

Kung hindi ka matutulungan ng kawani sa call center, humiling na makipag-usap sa manedyer.

Kung hindi nalutas ang problema, tumawag sa Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) sa Freecall 1800 246 545.

Tungkol sa EWON

Tumutulong ang EWON sa mga tao sa New South Wales na mayroong mga problema sa kanilang mga taga-supply ng kuryente at gas. Maaari rin kaming tumulong sa ilang mga reklamo hinggil sa tubig.

Ang serbisyo ng EWON ay libre, patas, at independiyente.

Tumutulong kami sa mga problema kagaya ng:

- Mga matataas na bayarin
- Mga utang at kahirapan sa pagbabayad
- Pagdiskonekta ng kuryente, gas o tubig
- Pagbubukas at pagsasarado ng mga account
- Mga kontrata sa kuryente o gas
- Pagtitinda ng enerhiya
- Masamang serbisyo sa kustomer
- Kalidad ng supply
- Mga paghahabol para sa kompensasyon

Maaaring isaayos ng EWON na kontakin ka ng sinuman mula sa pangkat ng espesyalista sa paglulutas ng tunggalian tungkol sa iyong problema o maaari naming imbestigahan nang sarili namin ang iyong reklamo.

Paano kokontakin ang EWON



Freecall 1800 246 545

Lunes hanggang Biyernes 9n.u–5n.g.

Kung tumatawag ka mula sa isang cellphone, ipaalam sa amin at tatawagan ka namin pabalik.



www.ewon.com.au



Mag-email omb@ewon.com.au



TTY 133 677



Libreng pagpapadala sa koreo Reply Paid 86550 Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Serbisyo ng tagasalinwika

Kung kailangan mo ng isang tagasalinwika, kontakin ang Translation and Interpreting Service (TIS) sa 131 450. Hilingin sa TIS na tawagan ang EWON sa 1800 246 545.



Pangangasiwa ng iyong mga account sa enerhiya at tubig

Pagbubukas at pagsasara ng mga account

Mahalaga na magbukas ng account para sa kuryente kapag lumipat ka sa isang bagong titirhan dahil kung hindi ay madidiskonekta ang iyong supply. Kung ang iyong tahanan ay may serbisyo para sa gas na gusto mong gamitin, kailangan mo ring magbukas ng isang account para sa gas. Maaari kang pumili at ilipat ang iyong kinukunang kompanya sa kuryente at gas. Bumisita sa www.energymadeeasy.gov.au upang mahanap ang pinakamagandang mapagpipilian para sa iyong sambahayan. Ipinapakita ng website na ito ang mga alok na makukuha sa iyong lugar, ikinukumpara nito ang kanilang mga halaga at mga ugnay sa impormasyon sa pagkontak para sa mga kompanya ng enerhiya na nagdudulot nito. Maaari mo ring tawagan ang serbisyon Energy Made Easy sa 1300 585 165.

Kailangan mo rin isarado ang anumang mga account kapag lumipat ka upang ang babayaran mo lang ay ang kuryente, gas o tubig na iyong ginamit. Magagawa mo ito sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono.

Mga account para sa tubig

Kung lilipat ka sa ari-ariang Pabahay ng NSW (Housing NSW), isang caravan park o isang pribadong inuupahang bahay na mayroong sariling metro ng tubig, maaaring kailangan mong bayaran ang tubig na ginamit mo. Tanungin ang iyong kasero kung kailangan mo bang magbayad para sa tubig.

Pagbabayad sa iyong mga bayarin (bills)

Ang ilang mga kustomer ay tatanggap ng mga bayarin para sa enerhiya at tubig bawat tatlong buwan at ang ilan ay tatanggap ng bayarin bawat buwan. Kung hindi dumating ang iyong bayarin, kontakin ang kompanya.

Karamihan sa mga kompanya ay magpapahintulot sa iyong magbayad ng iyong mga bayarin sa post office, sa telepono gamit ang iyong credit card, online o sa pamamagitan ng Centrepay. Kung tumatangap ka ng bayad ng Centrelink (Centrelink payment), maaari mong piliing magkaroon ng isang regular na halaga na ibabayad nang direkta mula sa ibinayad sa iyo papunta sa iyong bayarin sa enerhiya o tubig gamit ang Centrepay. Tumawag sa Centrelink sa 131 202 para sa dagdag na impormasyon

Tungkulin mo na bayaran ang iyong mga bayarin sa takdang oras. Kung hindi mo mababayaran ang isang bayarin, makipag-usap sa kompanyang nagdudulot ng serbisyo at humingi ng tulong habang maaga.

Mga tinatantiyang bayarin

Karaniwan, sisingilin ka para sa enerhiyang iyong nagamit. Sinusukat ito ng isang tagabasa ng metro na pupunta sa iyong tahanan upang suriin ang metro. Kailangan nilang basahin ang iyong metro nang hindi kukulangin sa isang beses bawat 12 buwan.

Kung walang pagbabasa ng metro para sa isang yugto ng bayarin (billing period), maaaring tantyahin ang bayarin, batay sa nakalipas na paggamit ng enerhiya o sa karaniwang paggamit ng isang katulad na kustomer. Isusulat sa bayarin kung ang mga sinisingil ay para sa aktuwal o tinatantiyang paggamit.

Kung tinantiya ang iyong bayarin, maaari kang singilin nang masyadong kaunti para sa iyong paggamit at ang iyong susunod na aktuwal na bayarin ay maaaring maging mas mataas kaysa iyong inaasahan. Kung masyadong mataas ang siningil sa iyo, ang isang pagtutumpak ay isasagawa sa iyong susunod na bayarin.

Ang mga pagtatantiya ay kadalasang nangyayari kapag hindi



Pag-aaral ng isang kaso: Ang nangungupahan ay lumipat nang hindi nagpaalam sa kompanya ng kuryente at gas

Lumipat si Amparo mula sa kanyang nirentahang apartment noong Agosto, pero hindi niya pinagbigyang-alam ang kanyang kompanya sa gas at kuryente. Noong Nobyembre, nakatanggap siya ng bayarin para sa enerhiya sa halagang \$485 para sa paggamit sa apartment na iyon mula sa Hunyo hanggang Nobyembre.

Kinontak ni Amparo ang kompanya upang sabihin na lumipat na siya noong Agosto at kinumpirma ito ng kanyang dating kasero sa kompanya. Pero, pinabulaanan ng bagong nangungupahan ang responsibilidad ng bayarin sa batayang kasama na sa kanilang upa, na direkta nilang ibinayad sa kasero, ang bayad para sa mga bayaring ito.

Pumunta si Amparo sa EWON para sa tulong. Para sa kanya, wala siyang responsibilidad para sa anumang bahagi ng bayarin pagkatapos niyang lumipat. Ipinaliwanag namin kay Amparo na maaaring maging sagutin ng kustomer ang lahat ng mga singil hanggang sa maipalam sa taga-supply na hindi na nakatira ang kustomer sa tirahan na iyon at magbubukas ang bagong kustomer ng isang account para sa tirahan ding iyon.

Iminungkahi namin kay Amparo na magpakita ng ilang dokumentasyon para patunayan ang petsa ng paglipat niya sa kompanya ng enerhiya, na siya namang ginawa niya. Pinanindigan nila na sagutin ni Amparo ang bayarin, pero nag-alok silang babawasan nila ang kanyang account nang \$219 bilang pagpapakita ng serbisyo sa kustomer, na tinanggap naman niya.

makapunta sa metro ang tagabasa ng metro dahil sa isang kinandadong gate, aso, mga ahas, mga gagamba o mga putakti. Upang maiwasan ang pagtanggap ng mga tinatantiyang bayarin, siguraduhing maglaan ng ligtas na daraanan patungo sa iyong metro. Kung hindi mo ito gagawin, maaaring hilingin sa iyong gumawa ng isang appointment para sa espesyal na pagbabasa at sisingilin ka ng bayad para dito.

Pagbebenta ng enerhiya

Ginagamit ng mga kompanya ng enerhiya ang mga tagapagbenta upang magbenta ng mga kontrata ng enerhiya sa telepono, sa mga shopping center o sa mga bahay. Kapag naalukan ka ng isang tagapagbenta ng enerhiya, huwag pumirma sa anuman maliban kung nabasa at naintindihan mo ang kontrata. Kung hindi ka sigurado sa alok, magtanong sa isang taong mapagkakatiwalaan mo na suriin ito para sa iyo. Maaari mo ring kontakin ang EWON kung may mga tanong ka tungkol sa isang kontrata.



Tulong sa pagbabayad ng mga bayarin (bills)

Kung nahihirapan kang magbayad ng iyong mga bayarin, may tulong na makukuha. Siguraduhing kokontakin mo ang iyong kompanya kung hindi mo makakayanang magbayad sa takdang panahon at humingi ng tulong habang maaga. Maaari nitong pigilan ang paglaki ng iyong utang at mapapanatili nakakonekta ang iyong supply. Maaari mo ring hilingin na ang iyong kaibigan o ang manggagawa sa komunidad (community worker) ang makipag-usap sa kompanyang nagdudulot ng serbisyo para sa iyo. Ang ilang uri ng mga tulong na makukuha ng mga kustomer ay nakalista sa ibaba.

Mga plano sa pagbabayad

Ang isang plano sa pagbayad ay isang kasunduan tungkol sa kung magkano ang iyong maibabayad at kung gaano kadalas ka magbabayad. Pinapahintulutan nitong mabayaran mo ang iyong bayarin o utang sa paglipas ng panahon. Ayon sa batas, kailangang mag-alok ang mga kompanyang nagdudulot ng serbisyo sa enerhiya ng mga plano sa pagbabayad sa mga kustomer na naghihirap sa

Pag-aaral ng isang kaso: Sobrang pagtatantiya na nagreresulta sa mataas na bayarin

Nakatira si Makisig nang mag-isa sa isang yunit ng social housing na may kaunti lamang kagamitang de-kuryente. Nakatanggap siya ng tinantiyang bayarin para sa kuryente na \$908. Limitado lang ang Ingles ni Makisig, kung kaya't kinontak ng kanyang manananggol na si Bituin ang kompanyang nagdudulot ng serbisyo upang pakipagtalunan ang bayarin dahil ito ay higit sa doble nang kanyang karaniwang bayarin at wala siya sa kanyang bahay sa bahagi ng yugto ng bayarin. Hindi wawastuhin ng kompanyang nagdudulot ng serbisyo ang pagtatantiya, kung kaya't kinontak ni Bituin ang EWON para humingi ng tulong. Sinabi sa amin ni Bituin na labis na nababalisa si Makisig hinggil sa pagkakautang niya ng masyadong malaking halaga. Ipinaliwanag namin ang pamamaraan ng Energy Accounts Payment Assistance (EAPA) at sinabi ni Bituin na magtatakda siya ng isang appointment.

Ipinakita ng imbestigasyon ng EWON na tinantiya ng kompanyang nagdudulot ng serbisyo ang bayarin ni Makisig dahil ang metro ay nakalagay sa loob ng kanyang yunit at hindi makakapunta ang tagabasa ng metro upang basahin ito. Ang tantiya ay batay sa kanyang paggamit sa parehong panahon noong nakaraang taon, pero dahil wala siya sa kanyang bahay sa karamihan ng panahon sa taong ito, totoong sobra ang pagtatantiyang nangyari.

Natanggap ng kompanyang nagdudulot ng serbisyo ang datos ng aktuwal na paggamit mula sa distribyutor at muling pinadalan si Makisig ng kanyang bayarin para sa nagamit niya. Nabawasan nito ang kanyang bayarin upang maging \$506. Samantala, nakatanggap si Makisig ng mga voucher ng EAPA. Kasama ang pagbabawas ng bayarin, ang tulong ng EAPA ay naging daan upang mabayaran niya ang kanyang account.



pera. Ang ilang mga kompanyang nagdudulot ng serbisyo sa tubig ay nag-aalok rin ng mga plano sa pagbabayad. Kontakin ang EWON kung kailangan mo ng tulong upang makipag-areglo ng isang plano sa iyong taga-supply.

Mga diskuwento (rebate)

Ang pamahalaan ng NSW at pamahalaang Pederal ay nag-aalok ng ilang mga diskuwento upang tulungan ang mga karapat-dapat na kustomer na mabayaran ang kanilang mga bayarin sa enerhiya. Sabihin sa kompanya kung tumatanggap ka ng pensiyon ng pamahalaan dahil maaaring karapatdapat ka para sa isang diskuwento. Para sa dagdag na impormasyon tungkol sa mga diskuwentong ito at kung paano mag-aapply, magtanong sa iyong kompanya ng enerhiya, magtanong sa Centrelink at bumisita sa www.energy.nsw.gov.au.

EAPA at PAS

Ang mga voucher ng Energy Accounts Payment Assistance (EAPA) ay maaaring makatulong sa pagbabayad ng mga bayarin sa kuryente at gas. Ang ilang mga taga-supply ng tubig ay tumatanggap rin ng mga voucher ng Payment Assistance Scheme (PAS) upang makatulong sa pagbabayad ng mga bayarin sa tubig.

Maaari kang pumunta sa mga ahensiya sa kapakanan ng komunidad (community welfare agency) katulad ng St Vincent de Paul o mga sentro ng imigrante upang mag-apply para sa mga voucher ng EAPA o PAS. Tumawag sa EWON kung hindi ka sigurado kung aling ahensiya ang may mga voucher. Ang ahensiya ng komunidad ay gagawa ng appointment sa iyo upang malaman kung ikaw ay karapat-dapat. Ang may-ari ng account lamang ang makaka-apply para sa mga voucher at kailangan nilang dalhin ang pahayag ng bayarin upang maipakita kung magkano ang kailangan nilang bayaran.

Mga programa para sa naghihirap (hardship program)

Inaatasan ang mga kompanyang nagdudulot ng serbisyo sa enerhiya na mag-alok sa mga karapat-dapat na kustomer ng suporta sa pamamagitan ng kanilang mga programa para sa naghihirap. Tumutulong ang mga programang ito sa mga kustomer na naghihirap sa pera upang manatiling nakakonekta ang kanilang kuryente at gas at makakabayad sa kanilang mga bayarin. Ang ilang mga kompanyang nagdudulot ng serbisyo sa tubig ay mayroon ring mga programa para sa naghihirap. Kontakin ang iyong kompanya upang malaman kung ikaw ay karapat-dapat.

Kung nagkakaproblema ka sa pagbabayad ng iyong mga bayarin, kontakin ang iyong taga-supply sa lalong madaling panahon upang makakuha ng tulong at maiwasan ang pagkadiskonekta.

Pagpapayo sa pananalapi

Ang pagpapayo sa pananalapi ay isang libreng serbisyo na inaalok ng maraming mga ahensiya ng komunidad. Ang isang tagapayo sa pananalapi ay maaaring makatulong sa iyong matiyak kung magkano ang makakaya mong bayaran sa iyong account. Ang impormasyong ito ay makakatulong sa iyong makipag-areglo ng isang abot-kayang plano sa pagbabayad sa iyong kompanyang nagdudulot ng serbisyo. Upang makahanap ng tagapayo, tumawag sa Financial Counsellors' Association of NSW sa 1300 914 408 o bumisita sa www.fcan.com.au.

Mga hindi nabayarang bayarin at pagkolekta ng utang

Kung mayroon kang mga hindi nabayarang bayarin at kumukontak sa iyo ang isang tagakolekta ng utang (tinatawag rin bilang 'ahente sa pangangalakal o mercantile agent'), tumawag sa Credit & Debt Hotline sa 1800 808 488 para sa libreng payo o kontakin ang EWON.



Pagdiskonekta

Ano ang gagawin kapag nadiskonekta ka

Kapag nadiskonekta ka, kontakin ang iyong taga-supply upang isaayos ang muling pagkokonekta. Paminsan-minsan nangyayari ang mga pagdiskonekta nang hindi sinasadya, pero kung nangyari ito dahil mayroon kang hindi pa nababayaranang mga bayarin, maaaring kailangan mong makipagsundo sa taga-supply tungkol sa pagbabayad bago nila muling ikonekta ang iyong supply. Maaaring kailangan mo ring magbayad ng singil sa muling pagkonekta. Kung may problema ka sa pakikipagsunduan, kontakin ang EWON para sa tulong.

Ano ang gagawin kapag madidiskonekta ka

Kapag madidiskonekta ka na, makipagkontak sa kompanya sa lalong madaling panahon upang matalakay ang iyong sitwasyon. Kung nanganganib ka sa pagdidiskonekta dahil mayroon kang hindi pa nababayaranang mga bayarin, kumuha kaagad ng tulong upang maiwasan mo na maputulan at maiwasan ang dagdag na gastos sa mga singil sa muling pagkokonekta. Hindi ka madidiskonekta kapag mayroon kang appointment sa tagapayo sa pananalapi o sa isang ahensiya ng komunidad tungkol sa mga voucher ng EAPA, kung kaya't ipaalam sa iyong kompanya na naitakda mo na ang isang appointment.



Pag-aaral ng isang kaso: Ang isang pensiyonado ay nakakaharap sa isang nagbabalang pagdidiskonekta ng kuryente at gas

Nang dumating ang isang field officer upang idiskonekta ang kanyang supply ng kuryente dahil hindi siya nakabayad, ipinaliwanag ni Carmelita na pinapaandar niya ang isang nebulizer para sa kanyang sakit sa baga at umalis ang opisyal nang hindi kinumpleto ang pagdiskonekta. Atrasado siya sa pagbabayad ng kanyang dalawang account para sa kuryente at gas at gusto niyang maiwasang madiskonekta ang mga ito, kung kaya't kinontak niya ang EWON para humingi ng tulong.

Mayroong pensiyon sa may kapansanan (disability pension) si Carmelita at ang kanyang kapareha ay bago pa lang nakahanap muli ng trabaho. Ipinaliwanag niya na hindi siya makakabayad kaagad ng buong \$600 na sa tingin niya ay nakatakda niyang bayaran, pero maaari niyang mabayaran kaagad ang \$200 at maaari silang magbayad ng \$100 bawat 14 na araw upang mabawasan ang mga utang na hindi pa nababayaran.

Nang makipag-usap kami sa kompanyang naglalaan ng serbisyo sa enerhiya at gas, sinabi nilang may utang na \$1200 sa account para sa kuryente at \$305 sa account para sa gas. Sumang-ayon silang i-hold muna ang mga account at tatanggapin nila ang plano sa pagbabayad na itinuring ni Carmelita na makakayanan niyang bayaran. Kinumpirma nila na tumatanggap na si Carmelita ng Low Income Household Rebate (Diskuwento para sa Sambahayang Mababa ang Kita) at sumang-ayon silang ipapadala nila sa kanya ang form ng aplikasyon sa diskuwento para sa pangmedikal na enerhiya (medical energy rebate), na maaaring magiging karapat-dapat rin siyang tanggapin alinsunod sa kanyang sitwasyon.

Pinayuhan namin si Carmelita na maaari siyang mag-apply sa isang ahensiya ng komunidad para sa mga voucher ng EAPA upang matulungang mabawasan ang kanyang mga hindi pa nababayaranang utang at binigyan namin siya ng mga pagsangguni sa mga ahente ng EAPA sa kanyang lugar. Sinabi ni Carmelita na kukunin niya ang form sa diskuwentong pangmedikal mula sa kanyang doktor at kukumpletuhin niya ito.

Kung may problema ka

- 1 Kontakin muna ang iyong kompanya sa kuryente, gas o tubig at ipaliwanag ang iyong problema.
- 2 Kung hindi ka matutulungan ng kawani sa call center, humiling na makipag-usap sa manedyer.
- 3 Kung hindi nalutas ang problema, tumawag sa EWON sa Freecall 1800 246 545.

Kontakin ang EWON



Freecall 1800 246 545

Kung tumatawag ka mula sa isang cellphone, ipaalam sa amin at tatawagan ka namin pabalik.



www.ewon.com.au



Mag-email omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw