



Informations à l'attention des consommateurs d'eau, de gaz et d'électricité résidant en Nouvelle-Galles du Sud

Avez-vous des problèmes avec votre fournisseur d'eau ou d'énergie ?

Nous pouvons vous aider.

Que faire si vous avez un problème

Contactez d'abord votre fournisseur d'eau, de gaz ou d'électricité et expliquez votre problème. Si vous avez besoin d'un interprète, informez l'entreprise. Vous pouvez aussi demander à un ami ou à un membre de votre famille de prendre la parole pour vous.

Si vous téléphonez à l'entreprise, prenez le nom de la personne à qui vous parlez, ainsi que la date et l'heure. Conservez toutes les lettres et tous les documents que vous recevez de la part de l'entreprise.

Si le personnel du centre d'appel ne peut pas vous aider, demandez à parler à un supérieur.

Si le problème n'est pas réglé, appelez le service de médiation eau et énergie de Nouvelle-Galles du Sud (EWON) gratuitement au 1800 246 545.

À propos d'EWON

EWON aide les personnes en Nouvelle-Galles du Sud qui ont des problèmes avec leur fournisseur de gaz et d'électricité. Nous pouvons également intervenir sur certaines réclamations concernant l'eau.

Les services d'EWON sont gratuits, honnêtes et indépendants.

Nous intervenons sur des problèmes comme :

- Factures élevées
- Créances et difficultés de paiement
- Coupure d'eau, de gaz ou d'électricité
- Ouverture ou fermeture de comptes
- Contrats de gaz ou d'électricité
- Commercialisation de l'énergie
- Service à la clientèle médiocre
- Qualité de l'offre
- Demandes d'indemnisation

EWON peut faire en sorte qu'un spécialiste du service de résolution des litiges vous contacte pour parler de votre problème, ou nous pouvons étudier votre demande nous-mêmes.

Comment contacter EWON



Appel gratuit au 1800 246 545
Du lundi au vendredi, de 9h à 17h

Si vous appelez d'un téléphone mobile, informez-nous et nous vous rappellerons.



www.ewon.com.au



E-mail omb@ewon.com.au



TTY (sourds et malentendants) 133 677



Courrier gratuit Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Service d'interprétariat

Si vous avez besoin d'un interprète, contactez le service de traduction et d'interprétariat (TIS, Translation and Interpreting service) au 131 450. Demandez au TIS de téléphoner à EWON au 1800 246 545.



Gestion de vos comptes d'eau et d'électricité

Ouvrir et fermer vos comptes

Lorsque vous emménagez, il est important d'ouvrir un compte pour l'électricité, car votre alimentation peut être coupée. Si votre logement dispose du gaz et que vous souhaitez l'utiliser, vous devrez également ouvrir un compte pour le gaz. Vous pouvez choisir et changer de fournisseur de gaz et d'électricité. Visitez www.energymadeeasy.gov.au pour trouver le meilleur contrat pour votre foyer. Ce site Internet présente les offres disponibles dans votre quartier, compare leurs prix et fournit les coordonnées des fournisseurs d'énergie qui les proposent. Vous pouvez également appeler le service Energy Made Easy au 1300 585 165.

Vous devez aussi clôturer tous vos comptes lorsque vous déménagez afin de ne payer que l'électricité, le gaz ou l'eau que vous consommez. Vous pouvez le faire par téléphone.

Comptes pour l'eau

Si vous emménagez dans un logement social de Nouvelle-Galles du Sud, un caravan park ou un logement locatif privé disposant de son propre compteur d'eau, vous devrez peut-être payer l'eau que vous consommez. Posez la question à votre propriétaire.

Payer vos factures

Certains clients reçoivent leurs factures d'eau et d'énergie tous les trois mois et d'autres les reçoivent tous les mois. Si votre facture n'arrive pas, contactez le fournisseur.

Le plupart des fournisseurs vous permettent de payer vos factures auprès du bureau de poste, par téléphone avec votre carte de crédit, en ligne ou via Centrepay. Si vous recevez un versement Centrelink, vous pouvez choisir de mettre en place un montant régulier payé directement depuis votre versement pour votre facture d'eau ou d'électricité via Centrepay. Appelez Centrelink au 131 202 pour plus d'informations

Il relève de votre responsabilité de régler vos factures en temps et en heure. Si vous ne pouvez pas payer une facture, contactez dès que possible votre fournisseur pour obtenir de l'aide rapidement.

Estimation des factures

En général, vous êtes facturé pour l'énergie que vous avez consommée. Elle est mesurée par un agent qui se présente chez vous pour relever le compteur. Votre compteur doit être relevé au minimum tous les 12 mois

S'il n'y a pas de relevé pour la période facturée, il est possible d'estimer la facture à partir de votre consommation d'énergie passée ou de l'utilisation moyenne d'un consommateur similaire. Il sera indiqué sur la facture si les charges relèvent d'une utilisation réelle ou estimée.

S'il s'agit d'une estimation, il est possible que vous ayez été facturé trop peu et que votre prochaine facture réelle soit plus haute que ce à quoi vous vous attendiez. Si vous avez été surfacturé, un réajustement sera effectué sur votre prochaine facture.

Les estimations ont souvent lieu lorsque les agents ne peuvent accéder au compteur car ils se trouvent face à un portail fermé, à un chien, des serpents, des araignées ou des guêpes. Pour



Étude de cas : une locataire déménage sans en avertir ses fournisseurs de gaz et d'électricité

Noémie a quitté son appartement en location en août, mais n'a pas averti son fournisseur de gaz et d'électricité. En novembre, elle a reçu une facture d'électricité de 485 \$ pour cet appartement, couvrant la période de juin à novembre.

Noémie a contacté le fournisseur pour expliquer qu'elle avait déménagé en août et son propriétaire précédent a confirmé cela auprès du fournisseur. Cependant, les nouveaux locataires ont décliné la responsabilité de la facture au motif que leur loyer, qu'ils payaient directement au propriétaire, incluait les charges.

Noémie s'est présentée chez EWON pour demander une assistance. Elle considérait qu'elle n'était pas redevable de cette facture pour tout montant après la date de son déménagement. Nous avons expliqué à Noémie qu'un client peut être tenu pour responsable de toutes les charges jusqu'à ce que le fournisseur soit averti que le client ne réside plus à cette adresse ou qu'un autre client ouvre un compte à la même adresse.

Nous avons suggéré à Noémie de fournir des documents prouvant la date de son déménagement au fournisseur d'énergie, ce qu'elle a fait. Ils ont maintenu que Noémie était redevable de la facture, mais ont proposé de réduire son solde à 219 \$ pour faire un geste commercial, ce qu'elle a accepté.

éviter de recevoir des factures sur estimations, assurez-vous de dégager un accès sécurisé à votre compteur. Si ce n'est pas le cas, le fournisseur pourra vous demander un rendez-vous pour un relevé spécial et vous facturera des frais.

Commercialisation de l'énergie

Les fournisseurs d'énergie emploient des agents commerciaux pour vendre des contrats d'énergie au téléphone, dans les centres commerciaux et en porte-à-porte. Si un agent commercial en énergie vous approche, ne signez rien sans avoir lu et compris le contrat. Si vous avez des doutes en ce qui concerne la proposition, demandez à une personne de confiance de la vérifier pour vous. Vous pouvez également contacter EWON si vous avez des questions à propos d'un contrat.



Assistance pour le paiement des factures

S'il vous est difficile de régler vos factures, il existe des moyens d'assistance. Assurez-vous de prendre contact avec votre fournisseur si vous êtes dans l'incapacité d'effectuer un règlement en temps voulu, afin d'obtenir rapidement de l'aide. Cela vous permettra d'empêcher vos dettes de s'aggraver et de maintenir votre raccordement. Vous pouvez également demander à un ami ou à un agent de la communauté de parler au fournisseur en votre nom. Les différents types d'aides accessibles à la clientèle sont listés ci-dessous.

Plans de règlement

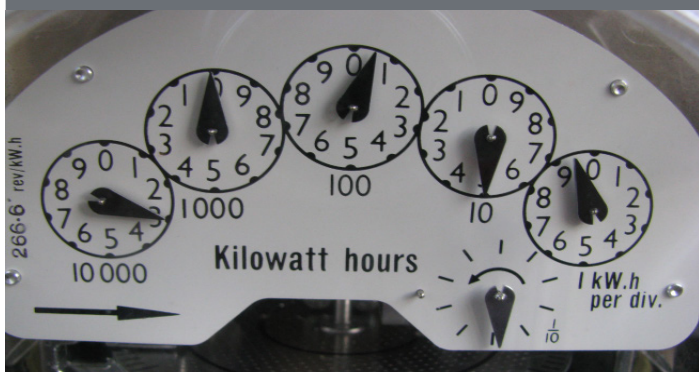
Un plan de règlement est un accord concernant la somme à payer et la fréquence des règlements. Il vous permet de rembourser une facture ou une dette dans le temps. Selon la loi, les fournisseurs d'énergie doivent proposer des plans de règlement aux clients en difficulté financière. Certains

Étude de cas : une surestimation entraîne une facture élevée

Julien vit seul dans un logement social ne contenant que très peu d'appareils. Il a reçu une facture d'électricité de 908 \$. Julien parle très peu anglais, son représentant Paul-Henri a donc contacté le fournisseur pour contester la facture car elle était de plus du double du montant habituel et il avait été absent une partie de la période concernée. Le fournisseur ne voulant pas réviser l'estimation, Paul-Henri a donc contacté EWON pour demander de l'aide. Il nous a expliqué que Julien était très perturbé à l'idée de devoir verser autant d'argent. Nous avons parlé du programme d'aide au paiement des comptes d'énergie EAPA (« Energy Accounts Payment Assistance ») et Paul-Henri a dit qu'il allait organiser un rendez-vous.

L'enquête d'EWON a révélé que le fournisseur avait estimé la facture de Julien car le compteur se trouvait à l'intérieur de l'appartement et que l'agent n'y avait pas eu accès. L'estimation était basée sur sa consommation pour la même période l'année précédente, mais comme il était absent pendant cette période cette année, il s'agissait en fait d'une surestimation.

Le fournisseur a reçu les données de consommation réelle de la part du distributeur et a refacturé Julien selon sa consommation. Cela a fait baisser sa facture à 506 \$. Entre-temps, Julien a obtenu des bons EAPA. En plus de la réduction de la facture, l'aide EAPA signifiait qu'il était en mesure de régler sa facture.



fournisseurs d'eau proposent également des plans de règlement. Contactez EWON si vous avez besoin d'aide pour négocier un plan avec votre fournisseur.

Réductions

Le gouvernement fédéral et le gouvernement de Nouvelle-Galles du Sud proposent un certain nombre de réductions pour aider les clients éligibles à régler leurs factures d'énergie. Si vous recevez une pension du gouvernement, informez-en votre fournisseur car vous avez peut-être droit à une réduction. Pour plus d'informations concernant ces réductions et les modalités de demande, adressez-vous à votre fournisseur d'énergie, à Centrelink et visitez www.energy.nsw.gov.au.

EAPA et PAS

Les bons EAPA (« Energy Accounts Payment Assistance », aide au paiement des comptes d'énergie) peuvent vous aider à régler vos factures de gaz et d'électricité. Certains fournisseurs d'eau acceptent aussi les bons PAS (« Payment Assistance Scheme », programme d'aide au paiement) pour vous aider à payer vos factures d'eau.

Vous pouvez vous rendre dans une agence d'aide sociale communautaire comme St Vincent de Paul ou dans un centre itinérant pour demander des bons EAPA ou PAS. Appelez EWON pour savoir quelles agences distribuent des bons. L'agence communautaire vous recevra en rendez-vous pour déterminer si vous êtes éligible. Seul le détenteur du compte peut demander des bons. Il doit présenter la facture pour prouver son montant.

Programmes d'aide aux cas les plus difficiles

Les fournisseurs d'énergie doivent proposer aux clients éligibles une assistance via leurs programmes d'aide aux cas les plus difficiles. Ces programmes aident les clients en difficulté financière à rester raccordés aux réseaux et à garder le contrôle sur leurs factures. Certains fournisseurs d'eau proposent également des programmes pour les cas difficiles. Prenez contact avec votre fournisseur pour savoir si vous êtes éligible.

Si vous avez des difficultés à régler vos factures, contactez votre fournisseur dès que possible pour obtenir de l'aide et éviter les coupures.

Conseil financier

Le conseil financier est un service gratuit proposé par de nombreuses agences communautaires. Un conseiller financier peut vous aider à déterminer combien vous pouvez vous permettre de payer par rapport à votre compte. Ces informations peuvent vous aider à négocier un plan de règlement abordable avec votre fournisseur. Pour trouver un conseiller, appelez la Financial Counsellor's Association (association des conseillers financiers) de Nouvelle-Galles du Sud au 1300 914 408 ou visitez www.fcan.com.au.

Recouvrement des créances et factures impayées

Si vous avez des factures impayées et qu'un agent de recouvrement vous contacte, appelez l'assistance crédit & créances (« Credit & Debt Hotline ») au 1800 808 488 pour des conseils gratuits, ou contactez EWON.



Coupure

Que faire si vous avez été coupé du réseau

Si vous avez été coupé du réseau, contactez votre fournisseur pour organiser le raccordement. Les coupures sont parfois dues à des erreurs, mais si la cause est une facture impayée, vous devrez peut-être trouver un arrangement avec le fournisseur au sujet du règlement avant qu'il ne vous raccorde. Vous devrez peut-être également payer des frais de remise en service. S'il est difficile de parvenir à un accord, contactez EWON pour obtenir de l'aide.

Que faire si vous risquez d'être coupé du réseau

Si vous risquez d'être coupé du réseau, prenez contact avec le fournisseur le plus rapidement possible afin de discuter de votre situation. Si vous risquez une coupure en raison de factures impayées, trouvez de l'aide immédiatement pour éviter une coupure d'alimentation et des frais de raccordement supplémentaires. Vous ne pouvez pas être coupé si vous avez un rendez-vous avec un conseiller financier ou une agence communautaire au sujet des bons EAPA. Vous devez donc informer votre fournisseur de ces rendez-vous.



Étude de cas : une retraitée risque une coupure de gaz et d'électricité imminente

Quand un agent de terrain est venu pour couper son alimentation en raison de factures impayées, Aimée a expliqué qu'elle utilisait un nébuliseur pour soigner une maladie du poumon et l'agent est parti sans finaliser la coupure. Les règlements pour ses deux comptes étaient en retard et elle voulait éviter une coupure de gaz et d'électricité, elle a donc contacté EWON pour demander de l'aide.

Aimée vit d'une pension d'invalidité et son conjoint venait juste de retrouver du travail. Elle a expliqué qu'elle ne pouvait pas payer l'intégralité des 600 \$ qu'elle pensait devoir en une seule fois, mais qu'elle pouvait faire un règlement de 200 \$ immédiatement et qu'ils arriveraient ensuite à verser 100 \$ tous les quinze jours pour rembourser les arriérés.

Quand nous en avons parlé avec le fournisseur d'énergie, ils nous ont informé qu'il y avait un retard de 1200 \$ pour l'électricité et de 305 \$ pour le gaz. Ils ont accepté de mettre les comptes en attente et d'autoriser le plan de paiement qu'Aimée considérait comme raisonnable. Ils ont confirmé qu'Aimée recevait déjà la « Low Income Household Rebate » (réduction pour les foyers à bas revenus) et ont consenti à lui envoyer un formulaire pour le remboursement d'énergie à usage médical, car sa situation suggérait qu'elle y avait également droit.

Nous avons informé Aimée qu'elle pouvait demander des bons EAPA auprès d'une agence communautaire pour l'aider à réduire ses arriérés et nous l'avons orientée vers les agents EAPA de son quartier. Aimée a dit qu'elle porterait le formulaire de demande de remboursement d'énergie à usage médical chez son médecin pour qu'il le remplisse.

Si vous avez un problème

- 1 Contactez d'abord votre fournisseur d'eau, de gaz ou d'électricité et expliquez votre problème.
- 2 Si le personnel du centre d'appel ne peut pas vous aider, demandez à parler à un supérieur.
- 3 Si le problème n'est pas réglé, appelez EWON gratuitement au 1800 246 545

Contacteur EWON



Appel gratuit au 1800 246 545
Si vous appelez d'un téléphone mobile, informez-nous et nous vous rappellerons.



www.ewon.com.au



E-mail omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw