Energy & Water Ombudsman NSW
Free, fair and independent

Vous avez des problèmes avec votre fournisseur d'eau, de gas ou d'énergie ?

EWON aide les habitants de Nouvelle-Galles du Sud qui sont en conflit avec leur fournisseur d'énergie. Nous pouvons également intervenir sur certaines réclamations concernant l'eau.

Ce service est **Gratuit**

Ce service est **Équitable**

Ce service est **Indépendant**

Avez-vous :

- des problèmes pour comprendre votre facture d'eau ou d'énergie ?
- du mal à payer votre facture ?
- un problème de dettes ou des difficultés de paiement ?
- peur d'être déconnecté ?
- des raisons de vous plaindre du service à la clientèle de votre fournisseur ?
- des difficultés à ouvrir ou fermer un compte ?
- l'impression de ne pas en avoir pour votre argent ?

Comment nous pouvons vous aider

- Nous vous écoutons et vous aidons à prendre une décision.
- Si vous avez besoin d'un interprète, nous pouvons en appeler un.
- Nous pouvons faire en sorte qu'un responsable de votre fournisseur vous contacte.
- Nous pouvons vous aider à négocier une solution.
- Nous pouvons examiner votre plainte.
- Nous pouvons vous orienter vers d'autres services si nous ne sommes pas en mesure de vous aider.

Assistance avec les factures

- En premier lieu, contactez votre fournisseur si vous ne pouvez pas payer à temps pour éviter que votre dette s'alourdisse.
- Nous pouvons essayer de vous obtenir un délai supplémentaire pour payer votre facture.
- Nous pouvons vous aider à négocier un plan de paiement afin de payer votre facture au fur et à mesure.
- Nous pouvons vous aider à bénéficier de programmes d'aide financière.
- Nous pouvons vous donner des conseils sur la façon de réduire vos factures.
- Nous pouvons vous donner des informations sur les aides financières disponibles.

Conseils pour résoudre les plaintes

- Si vous avez un problème avec votre fournisseur, contactez-le et expliquez votre situation.
- Vous pouvez demander à un ami ou à un membre de votre famille de parler en votre nom.
- Si vous avez besoin d'un interprète, informez votre fournisseur.
- Conservez les courriers et notez le nom des personnes à qui vous avez parlé, ainsi que les heures et les dates.
- Si le personnel du centre d'appel ne peut pas vous aider, demandez à parler à un membre de la direction.
- Si le problème n'est toujours pas résolu, contactez-nous.

Comment nous contacter

Vous pouvez nous parler en faisant appel à un interprète.

Appelez le service de traduction et d'interprétation au 131 450 et demandez à nous contacter.

Vous pouvez demander à un ami, un membre de votre famille ou un assistant social de nous parler en votre nom.

Appelez-nous gratuitement au 1800 246 545

(Si vous appelez d'un téléphone portable, dites-le-nous et nous vous rappellerons.)

Pour plus d'informations ou pour déposer une plainte en ligne, rendez-vous sur notre site web.

www.ewon.com.au