



## Πληροφορίες για πελάτες ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου και νερού που ζουν στην Νέα Νότια Ουαλία (NSW)

**Έχετε κάποιο πρόβλημα με την εταιρεία που σας παρέχει ενέργεια ή νερό; Μπορούμε να βοηθήσουμε.**

### Τι μπορείτε να κάνετε αν έχετε κάποιο πρόβλημα

Επικοινωνήστε πρώτα με την εταιρεία που σας παρέχει ηλεκτρικό ρεύμα, φυσικό αέριο ή νερό και εξηγήστε τους το πρόβλημά σας. Αν χρειάζεστε διερμηνέα, πείτε το στην εταιρεία. Ή μπορείτε να στείλετε κάποιον φίλο ή συγγενή σας να συνεννοηθεί με την εταιρεία για λογαριασμό σας.

Αν επικοινωνήσετε τηλεφωνικά με την εταιρεία, σημειώστε το όνομα του υπαλλήλου με τον οποίο θα μιλήσετε καθώς και την ημερομηνία και την ώρα. Φυλάξτε κάθε επιστολή ή έγγραφο που λαμβάνετε από την εταιρεία.

Αν δεν σας βοηθήσουν οι υπάλληλοι στο τηλεφωνικό τους κέντρο, ζητήστε να μιλήσετε με κάποιον προϊστάμενο.

Αν δεν λυθεί το πρόβλημα, αποταθείτε στον διαμεσολαβητή της Νέας Νότιας Ουαλίας για θέματα παροχής ενέργειας & νερού (EWON) καλώντας χωρίς χρέωση τον αριθμό 1800 246 545.

### Πληροφορίες για τον EWON

Ο EWON βοηθά τους κατοίκους της Νέας Νότιας Ουαλίας που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις εταιρείες οι οποίες τους παρέχουν ηλεκτρικό ρεύμα και φυσικό αέριο. Μπορούμε επίσης να βοηθήσουμε και σε ορισμένες περιπτώσεις παραπόνων για παροχές νερού.

Οι υπηρεσίες του EWON παρέχονται δωρεάν, αμερόληπτα και ανεξάρτητα.

Σας βοηθούμε αν υπάρχουν προβλήματα όπως τα εξής:

- Υψηλοί λογαριασμοί
- Οφειλές και δυσκολίες πληρωμής
- Αποσύνδεση παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου ή νερού
- Άνοιγμα ή κλείσιμο λογαριασμών
- Συμβάσεις παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή φυσικού αερίου
- Πωλήσεις εταιρειών ενέργειας
- Ανεπαρκής εξυπηρέτηση πελατών
- Ποιότητα παροχής
- Αξιώσεις για αποζημίωση

Ο EWON μπορεί να κανονίσει να επικοινωνήσει μαζί σας κάποιος από τους ειδικούς εκπροσώπους του προμηθευτή για θέματα επίλυσης διαφορών προκειμένου να διευθετηθεί το πρόβλημά σας ή μπορεί να διερευνήσουμε την καταγγελία σας εμείς οι ίδιοι.

### Πώς μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον EWON



Κλήση χωρίς χρέωση στον αριθμό  
1800 246 545

Δευτέρα έως Παρασκευή 9 π.μ.-5 μ.μ.

Αν καλείτε από κινητό τηλέφωνο, ενημερώστε μας και θα σας τηλεφωνήσουμε εμείς.



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



Διεύθυνση ηλ-ταχ. [omb@ewon.com.au](mailto:omb@ewon.com.au)



TTY 133 677



Ταχυδρομικά χωρίς έξοδα αποστολής  
Reply Paid 86550  
Sydney South NSW 1234



[www.facebook.com/ewonsw](https://www.facebook.com/ewonsw)



[www.twitter.com/ewonsw](https://www.twitter.com/ewonsw)

### Υπηρεσία Διερμηνείας

Αν χρειαστείτε διερμηνέα, επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (Translation and Interpreting Service (TIS)) καλώντας τον αριθμό 131 450. Ζητήστε από τον εκπρόσωπο της TIS να επικοινωνήσει με τον EWON καλώντας τον αριθμό 1800 246 545.



## Διαχείριση των λογαριασμών σας για την παροχή ενέργειας και νερού

### Άνοιγμα και κλείσιμο λογαριασμών

Όταν μετακομίζετε σε καινούριο σπίτι, είναι σημαντικό να ανοίξετε λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος γιατί αλλιώς ίσως διατρέξετε τον κίνδυνο να αποσυνδεθεί η παροχή σας. Αν το σπίτι σας διαθέτει παροχή φυσικού αερίου την οποία θέλετε να χρησιμοποιήσετε, θα χρειαστεί να ανοίξετε και λογαριασμό φυσικού αερίου. Μπορείτε να επιλέξετε και να αλλάξετε την εταιρεία παροχής ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου. Επισκεφτείτε τον ιστότοπο

[www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) ώστε να βρείτε τι σας συμφέρει περισσότερο για το νοικοκυριό σας. Στον ιστότοπο αυτόν θα βρείτε τις διαθέσιμες προσφορές στην περιοχή σας, συγκρίσεις των τιμών και συνδέσμους προς πληροφορίες επικοινωνίας για τις εταιρείες ενέργειας που τις παρέχουν. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία Energy Made Easy (Εύκολη Παροχή Ενέργειας) καλώντας τον αριθμό 1300 585 165.

Επίσης, πρέπει να κλείσετε όλους τους λογαριασμούς του παλιού σας σπιτιού όταν μετακομίζετε ώστε να μπορέσετε να πληρώσετε μόνο για το ηλεκτρικό ρεύμα, το φυσικό αέριο ή το νερό που χρησιμοποιήσατε. Αυτό μπορεί να γίνει τηλεφωνικά.

### Λογαριασμοί νερού

Αν μετακομίζετε σε οίκημα της Υπηρεσίας Στέγασης της Νέας Νότιας Ουαλίας (Housing NSW), σε χώρο παραμονής τροχόσπιτων ή σε ιδιωτικό ενοικιαζόμενο σπίτι που έχει το δικό του υδρόμετρο, ίσως χρειαστεί να πληρώνετε για το νερό που χρησιμοποιείτε. Ρωτήστε τον ιδιοκτήτη σας αν χρειάζεται να πληρώνετε για το νερό.

### Πληρωμή των λογαριασμών σας

Ορισμένοι πελάτες παίρνουν τους λογαριασμούς για παροχή ενέργειας και νερού κάθε τρεις μήνες ενώ άλλοι κάθε μήνα. Αν δεν έρθει ο λογαριασμός σας, επικοινωνήστε με την εταιρεία.

Οι περισσότερες εταιρείες σας δίνουν τη δυνατότητα να πληρώνετε τους λογαριασμούς σας στο ταχυδρομείο, τηλεφωνικά με την πιστωτική σας κάρτα, μέσω Ίντερνετ ή μέσω της υπηρεσίας Centrepay. Αν παίρνετε κάποιο επίδομα μέσω Centrelink, μπορείτε να επιλέξετε απευθείας πληρωμή του λογαριασμού σας για την παροχή ενέργειας ή νερού με καταβολή πάγιου ποσού από το επίδομά σας μέσω της υπηρεσίας Centrepay. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με την υπηρεσία Centrelink καλώντας τον αριθμό 131 202.

Η έγκαιρη πληρωμή των λογαριασμών σας αποτελεί δική σας ευθύνη. Αν δεν μπορείτε να πληρώσετε κάποιον λογαριασμό, μιλήστε με τον παροχέα σας το συντομότερο δυνατόν και ζητήστε έγκαιρα τη βοήθειά του.

### Λογαριασμοί κατ' εκτίμηση

Συνήθως ο λογαριασμός σας αφορά την ενέργεια που έχετε χρησιμοποιήσει. Για τον σκοπό αυτό, κάποιος υπάλληλος της εταιρείας περνά από το σπίτι σας και καταγράφει τις ενδείξεις του μετρητή. Ο μετρητής σας πρέπει να ελέγχεται από την εταιρεία τουλάχιστον μία φορά κάθε 12 μήνες.

Αν δεν έχει καταγραφεί η ένδειξη του μετρητή για την περίοδο τιμολόγησης, μπορεί να εκδοθεί λογαριασμός κατ' εκτίμηση, με βάση την ενέργεια που χρησιμοποιήσατε στο παρελθόν ή τη μέση χρήση παρόμοιου πελάτη. Στον λογαριασμό θα αναγράφεται αν οι χρεώσεις αφορούν πραγματική ή εκτιμώμενη χρήση.

Αν ο λογαριασμός σας εκδοθεί κατ' εκτίμηση, μπορεί να έχετε χρεωθεί με υπερβολικά μικρό ποσό σε σχέση με την ενέργεια που έχετε καταναλώσει, οπότε ο επόμενος λογαριασμός σας για την πραγματική χρήση μπορεί να είναι μεγαλύτερος από το αναμενόμενο. Αν έχετε



### Μελέτη περίπτωσης: Ενοικιαστής μετακομίζει χωρίς να ενημερώσει την εταιρεία παροχής ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου.

Η Παναγιώτα έφυγε τον Αύγουστο από το διαμέρισμα που νοίκιαζε, αλλά δεν ενημέρωσε την εταιρεία που της παρείχε φυσικό αέριο και ηλεκτρικό ρεύμα. Τον Νοέμβριο έλαβε έναν λογαριασμό 485 δολαρίων για χρήση ενέργειας στο διαμέρισμα αυτό από τον Ιούνιο έως και τον Νοέμβριο.

Η Παναγιώτα επικοινωνήσε με την εταιρεία και τους είπε ότι τον Αύγουστο έφυγε από το διαμέρισμα αυτό, γεγονός που επιβεβαίωσε και ο ιδιοκτήτης του. Ωστόσο, οι καινούριοι ενοικιαστές δεν ανέλαβαν την ευθύνη για τον λογαριασμό με τη δικαιολογία ότι το ενοικίο τους, το οποίο πλήρωναν απευθείας στον ιδιοκτήτη, περιλάμβανε τους λογαριασμούς.

Η Παναγιώτα ήρθε στον EWON και ζήτησε τη βοήθειά μας. Θεωρούσε ότι δεν ήταν εκείνη υπεύθυνη για κανένα σκέλος του λογαριασμού μετά την ημερομηνία της μετακόμισής της. Εξηγήσαμε στην Παναγιώτα ότι ένας πελάτης μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνος για όλες τις χρεώσεις ως τη στιγμή που θα ενημερώσει τον προμηθευτή ότι δεν μένει πλέον στη συγκεκριμένη διεύθυνση ή ως τη στιγμή που κάποιος άλλος πελάτης θα ανοίξει λογαριασμό για τη διεύθυνση αυτή.

Προτείναμε στην Παναγιώτα να προσκομίσει στην εταιρεία παροχής ενέργειας ορισμένα δικαιολογητικά που θα αποδείκνυαν την ημερομηνία της αποχώρησής της από το διαμέρισμα, πράγμα το οποίο έκανε. Η εταιρεία συνέχισε να θεωρεί την Παναγιώτα υπεύθυνη για την εξόφληση του λογαριασμού, αλλά έκαναν μια προσφορά μείωσης του ποσού κατά τα 219 δολάρια ως χειρονομία καλής θέλησης προς τον πελάτη και η Παναγιώτα τη δέχτηκε.

χρεωθεί με υπερβολικά μεγάλο ποσό, το θέμα θα διευθετηθεί στον επόμενο λογαριασμό σας.

Ο λογαριασμός συχνά εκδίδεται κατ' εκτίμηση όταν ο υπάλληλος της εταιρείας δεν μπορέσει να αποκτήσει πρόσβαση στον μετρητή επειδή βρήκε την πόρτα κλειδωμένη ή υπήρχε σκύλος στον χώρο ή κοντά στον μετρητή υπήρχαν φίδια, αράχνες ή σφήκες. Για να αποφύγετε την έκδοση των λογαριασμών σας κατ' εκτίμηση, φροντίστε να υπάρχει η δυνατότητα ασφαλούς πρόσβασης στον μετρητή σας. Αλλιώς, μπορεί να σας ζητηθεί να κλείσετε ραντεβού με τον υπάλληλο ειδικά για να μπορέσει να δει τον μετρητή και να σας επιβληθεί η ανάλογη χρέωση.



## Πωλήσεις εταιρειών ενέργειας

Οι εταιρείες ενέργειας απασχολούν πωλητές για να συνάψουν συμβάσεις ενέργειας τηλεφωνικά, σε εμπορικά κέντρα και πόρτα-πόρτα. Αν σας προσεγγίσει κάποιος πωλητής παροχής ενέργειας, μην υπογράψετε τίποτε προτού διαβάσετε και κατανοήσετε πλήρως τη σύμβαση. Αν έχετε αμφιβολίες για την προσφορά, ζητήστε από κάποιο έμπιστό σας άτομο να την ελέγξει. Αν έχετε απορίες για κάποια σύμβαση, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με τον EWON.

## Βοήθεια στην πληρωμή λογαριασμών

Αν αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην πληρωμή των λογαριασμών σας, υπάρχει διαθέσιμη βοήθεια. Αν δεν είστε σε θέση να πληρώσετε τον λογαριασμό σας έγκαιρα, φροντίστε να επικοινωνήσετε με την εταιρεία σας και να ζητήσετε τη βοήθειά τους όσο το δυνατόν νωρίτερα. Έτσι θα παγώσει η οφειλή σας και δεν θα αποσυνδέσουν την παροχή σας. Μπορείτε επίσης να στείλετε κάποιον φίλο σας ή κοινωνικό λειτουργό να μιλήσει με την εταιρεία για λογαριασμό σας. Οι διάφοροι τύποι βοήθειας που έχουν στην διάθεσή τους οι πελάτες παρατίθενται παρακάτω.

### Μελέτη περίπτωσης: Η υπερεκτίμηση οδηγεί σε υψηλό λογαριασμό.

Ο Βασίλης ζει μόνος του σε χώρο κοινωνικής στέγασης με πολύ λίγες συσκευές. Έλαβε λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος κατ' εκτίμηση, ύψους 908 δολαρίων. Οι γνώσεις του Βασίλη στα Αγγλικά είναι περιορισμένες και έτσι ο Γεώργιος, ο εκπρόσωπός του, επικοινωνήσε με τον παροχέα για να προβάλει τις ενστάσεις του για τον λογαριασμό επειδή ήταν κάτι παραπάνω από διπλάσιος σε σύγκριση με τον συνηθισμένο και επειδή έλειπε για κάποιο διάστημα της περιόδου κατανάλωσης. Ο παροχέας δεν δεχόταν να αναθεωρήσει το κατ' εκτίμηση ποσό και έτσι ο Γεώργιος επικοινωνήσε με τον EWON και ζήτησε τη βοήθειά μας. Ο Γεώργιος μας είπε ότι ο Βασίλης ήταν πολύ στενοχωρημένος που βρέθηκε να χρωστά ένα τόσο μεγάλο ποσό. Του εξηγήσαμε το πρόγραμμα Energy Accounts Payment Assistance (EAPA, Βοήθημα για την Πληρωμή Λογαριασμών Ενέργειας) και ο Γεώργιος είπε ότι θα έκλεινε ραντεβού.

Η έρευνα του EWON έδειξε ότι ο παροχέας είχε υπολογίσει έτσι τον λογαριασμό του Βασίλη γιατί ο μετρητής βρισκόταν μέσα στον χώρο του και ο αρμόδιος υπάλληλος δεν μπόρεσε να αποκτήσει πρόσβαση στον μετρητή και να καταγράψει την ένδειξη. Η εκτίμηση βασίστηκε στη χρήση κατά την ίδια περίοδο την προηγούμενη χρονιά, αλλά επειδή φέτος έλειπε πολλές μέρες, ουσιαστικά επρόκειτο για υπερεκτίμηση.

Ο παροχέας πήρε τα δεδομένα της πραγματικής χρήσης από τον διανομέα και εξέδωσε νέο λογαριασμό στον Βασίλη για τη χρήση αυτή. Έτσι ο λογαριασμός του μειώθηκε στα 506 δολάρια. Στο μεσοδιάστημα, ο Βασίλης απέκτησε κουπόνια EAPA. Λόγω της μείωσης του ποσού σε συνδυασμό με το βοήθημα EAPA, ο Βασίλης κατάφερε να πληρώσει τον λογαριασμό του.



## Σχέδια πληρωμής

Το σχέδιο πληρωμής είναι μια συμφωνία για το ποσό που θα πληρώνετε και κάθε πότε. Σας επιτρέπει να εξοφλήσετε έναν λογαριασμό ή μια οφειλή με πίστωση χρόνου. Με βάση τη νομοθεσία οι παροχείς ενέργειας υποχρεούνται να προσφέρουν σχέδια πληρωμής σε όσους πελάτες αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Σχέδια πληρωμής προσφέρουν και ορισμένοι παροχείς νερού. Αν χρειαστείτε βοήθεια για να διαπραγματευτείτε ένα σχέδιο πληρωμής με τον προμηθευτή σας, αποταθείτε στον EWON.

## Εκπτώσεις

Η κυβέρνηση της Νέας Νότιας Ουαλίας (NSW) και οι Ομοσπονδιακές κυβερνήσεις προσφέρουν μια σειρά εκπτώσεων που βοηθούν όσους πελάτες τις δικαιούνται να πληρώσουν τους λογαριασμούς τους για παροχή ενέργειας. Αν παίρνετε σύνταξη από το κράτος, πείτε το στην εταιρεία γιατί μπορεί να δικαιούστε κάποια έκπτωση. Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά τις εκπτώσεις αυτές και το πώς θα τις ζητήσετε, αποταθείτε στην εταιρεία που σας παρέχει ενέργεια ή στη Centrelink και επισκεφτείτε τον ιστότοπο [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au).

## EAPA και PAS

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε κουπόνια Energy Accounts Payment Assistance (EAPA, Βοήθημα για την Πληρωμή Λογαριασμών Ενέργειας) για να μπορέσετε να πληρώσετε λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου. Ορισμένοι προμηθευτές νερού δέχονται και κουπόνια Payment Assistance Scheme (PAS, Πρόγραμμα Βοήθειας για Πληρωμές) για να μπορέσετε να πληρώσετε λογαριασμούς νερού.

Μπορείτε να αποταθείτε σε υπηρεσίες κοινοτικής μέριμνας όπως η St Vincent de Paul ή σε κέντρα μεταναστών και να κάνετε αίτηση για κουπόνια EAPA ή PAS. Αν δεν ξέρετε με σιγουριά ποια υπηρεσία έχει κουπόνια, τηλεφωνήστε στον EWON. Η κοινοτική υπηρεσία θα κλείσει ραντεβού μαζί σας για να εξακριβώσει αν δικαιούστε τα κουπόνια αυτά. Αίτηση για κουπόνια μπορεί να υποβάλει μόνο ο κάτοχος του λογαριασμού και χρειάζεται να προσκομίσει τον λογαριασμό για να δείξει το ποσό της οφειλής.

## Προγράμματα για απόρους

Οι παροχείς ενέργειας απαιτείται να προσφέρουν υποστήριξη σε όσους πελάτες τη δικαιούνται μέσω των προγραμμάτων τους για τους απόρους. Τα προγράμματα αυτά βοηθούν όσους πελάτες αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες να διατηρήσουν τη σύνδεσή τους και να διαχειριστούν σωστά τις οφειλές τους για τους λογαριασμούς τους. Προγράμματα για απόρους διαθέτουν και ορισμένοι παροχείς νερού. Επικοινωνήστε με την εταιρεία σας για να εξακριβώσετε αν δικαιούστε να εγγραφείτε στα προγράμματα αυτά.

## Αν δυσκολεύεστε να πληρώσετε τους λογαριασμούς σας, επικοινωνήστε με τον προμηθευτή σας το συντομότερο δυνατόν για να ζητήσετε τη βοήθειά του και να αποφύγετε την αποσύνδεση της παροχής σας.

## Συμβουλευτική για χρηματοοικονομικά θέματα

Η συμβουλευτική για χρηματοοικονομικά θέματα είναι υπηρεσία που προσφέρεται δωρεάν από πολλούς κοινοτικούς φορείς. Ένας χρηματοοικονομικός σύμβουλος μπορεί να σας βοηθήσει να υπολογίσετε το ποσό που μπορείτε να διαθέσετε για να εξοφλήσετε με δόσεις τον λογαριασμό σας. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να σας βοηθήσουν να διαπραγματευτείτε με τον παροχέα σας για ένα οικονομικά προσιτό σχέδιο πληρωμής. Για να βρείτε σύμβουλο, επικοινωνήστε με τον Σύλλογο Χρηματοοικονομικών Συμβούλων της Νέας Νότιας Ουαλίας (Financial Counsellors' Association of NSW) καλώντας τον αριθμό 1300 914 408 ή επισκεφτείτε τον ιστότοπο [www.fcان.com.au](http://www.fcان.com.au).



### Ανεξόφλητοι λογαριασμοί και είσπραξη οφειλών

Αν έχετε δεν έχετε πληρώσει κάποιους λογαριασμούς και επικοινωνήστε μαζί σας κάποιος εισπράκτορας οφειλών (λέγεται και «εμπορικός πράκτορας»), καλέστε τη Γραμμή Βοήθειας για Χρέη & Οφειλές (Credit & Debt Hotline) στον αριθμό 1800 808 488 και ζητήστε δωρεάν συμβουλές ή επικοινωνήστε με τον EWON.

### Αποσύνδεση

#### Τι μπορείτε να κάνετε αν έχει αποσυνδεθεί η παροχή σας

Αν έχει αποσυνδεθεί η παροχή σας, επικοινωνήστε με τον προμηθευτή σας και συνηγορήστε για την επανασύνδεση. Μερικές φορές η αποσύνδεση γίνεται κατά λάθος, αλλά αν οφείλεται σε ανεξόφλητους λογαριασμούς σας, ίσως χρειαστεί να έλθετε σε συμφωνία με τον προμηθευτή για το θέμα της εξόφλησης προτού επανασυνδέσει την παροχή σας. Μπορεί επίσης να χρειαστεί να πληρώσετε τέλος επανασύνδεσης. Αν δυσκολεύεστε να έρθετε σε συμφωνία, επικοινωνήστε με τον EWON και ζητήστε τη βοήθειά του.

#### Τι μπορείτε να κάνετε αν υπάρχει ενδεχόμενο αποσύνδεσης της παροχής σας

Αν αντιμετωπίζετε το ενδεχόμενο αποσύνδεσης της παροχής σας, επικοινωνήστε με την εταιρεία το συντομότερο δυνατόν ώστε να συζητήσετε για την περίπτωση σας. Αν απειλείστε με αποσύνδεση επειδή έχετε ανεξόφλητους λογαριασμούς, ζητήστε αμέσως βοήθεια ώστε να αποφύγετε το ενδεχόμενο διακοπής της παροχής σας και το πρόσθετο κόστος λόγω του τέλους επανασύνδεσης. Δεν επιτρέπεται να διακοπεί η παροχή σας αν έχετε κανονίσει να συναντηθείτε με κάποιον χρηματοοικονομικό σύμβουλο ή να επισκεφτείτε κάποια κοινοτική υπηρεσία για κουπόνια ΕΑΡΑ, οπότε φροντίστε να ενημερώσετε την εταιρεία σας αν έχετε κλείσει ραντεβού.

### Αν έχετε κάποιο πρόβλημα

- 1 Επικοινωνήστε πρώτα με την εταιρεία που σας παρέχει ηλεκτρικό ρεύμα, φυσικό αέριο ή νερό και εξηγήστε τους το πρόβλημά σας.
- 2 Αν δεν σας βοηθήσουν οι υπάλληλοι στο τηλεφωνικό τους κέντρο, ζητήστε να μιλήσετε με κάποιον προϊστάμενο.
- 3 Αν δεν λυθεί το πρόβλημα, αποταθείτε στον διαμεσολαβητή της Νέας Νότιας Ουαλίας για θέματα παροχής ενέργειας & νερού (EWON) καλώντας χωρίς χρέωση τον αριθμό 1800 246 545.

### Επικοινωνία με τον EWON



Κλήση χωρίς χρέωση στον αριθμό  
1800 246 545

Αν καλείτε από κινητό τηλέφωνο,  
ενημερώστε μας και θα σας τηλεφωνήσουμε εμείς.



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



Διεύθυνση ηλ-ταχ. [omb@ewon.com.au](mailto:omb@ewon.com.au)



[www.facebook.com/ewonsw](https://www.facebook.com/ewonsw)



[www.twitter.com/ewonsw](https://www.twitter.com/ewonsw)



#### Μελέτη περίπτωσης: Συνταξιούχος αντιμετωπίζει επικείμενη διακοπή της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου.

Όταν ο αρμόδιος υπάλληλος ήρθε στο σπίτι της για να αποσυνδέσει την παροχή του ηλεκτρικού ρεύματος λόγω οφειλής, η Αικατερίνη του εξήγησε ότι χρησιμοποιεί νεφελοποιητή στο πλαίσιο της θεραπευτικής αγωγής για την πνευμονοπάθειά της και ο υπάλληλος έφυγε χωρίς να κάνει την αποσύνδεση. Είχε καθυστερήσει να πληρώσει τους λογαριασμούς της και για τις δύο μορφές ενέργειας και ήθελε να αποφύγει την αποσύνδεση της παροχής φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος στο σπίτι της, οπότε επικοινωνήσε με τον EWON και ζήτησε τη βοήθειά του.

Η Αικατερίνη παίρνει αναπηρική σύνταξη και ο σύντροφός της μόλις είχε ξαναπιάσει δουλειά. Εξήγησε ότι αδυνατούσε να καταβάλει ολόκληρο το ποσό των 600 δολαρίων που εκ των προτέρων πίστευε ότι χρωστούσε, αλλά ότι μπορούσε να δώσει 200 δολάρια αμέσως και ότι ύστερα μάλλον θα κατάφερναν να δίνουν 100 δολάρια κάθε δεκαπενθήμερο για να εξοφλήσουν το χρέος.

Όταν μιλήσαμε με τον παροχέα ενέργειας, μας ενημέρωσαν ότι οι οφειλές ήταν 1.200 δολάρια για το ηλεκτρικό ρεύμα και 305 δολάρια για το φυσικό αέριο. Συμφώνησαν να παγώσουν τους λογαριασμούς και να δεχτούν το σχέδιο πληρωμής που θεωρούσε διαχειρίσιμο η Αικατερίνη. Επιβεβαίωσαν ότι η Αικατερίνη ήδη έπαιρνε την έκπτωση για νοικοκυριά με χαμηλό εισόδημα (Low Income Household Rebate) και συμφώνησαν να της στείλουν έντυπο αίτησης για έκπτωση λόγω χρήσης ενέργειας για ιατρικούς λόγους, την οποία επίσης μάλλον δικαιούτο βάσει της κατάστασής της.

Ενημερώσαμε την Αικατερίνη ότι μπορούσε να κάνει αίτηση σε κάποια κοινοτική υπηρεσία για κουπόνια ΕΑΡΑ που θα τη βοηθούσαν να μειώσει τις καθυστερούμενες οφειλές της και την παραπέμφαμε σε φορείς παροχής ΕΑΡΑ στην περιοχή της. Η Αικατερίνη είπε ότι θα έδινε το έντυπο για την ιατρική έκπτωση στον γιατρό της και θα του ζητούσε να το συμπληρώσει.