



## Informasi untuk pelanggan listrik, gas dan air yang tinggal di NSW

### Apakah Anda mengalami masalah dengan pemasok energi atau air Anda?

### Kami dapat membantu.

#### Apa yang harus dilakukan jika Anda mengalami masalah

Hubungi perusahaan listrik, gas atau air Anda terlebih dahulu dan jelaskan masalah Anda. Jika Anda membutuhkan juru bahasa, sampaikan ke perusahaan tersebut. Atau Anda dapat meminta teman atau anggota keluarga untuk berbicara dengan perusahaan tersebut atas nama Anda.

Jika Anda menghubungi perusahaan tersebut, catat nama orang yang berbicara dengan Anda, serta tanggal dan waktunya. Simpanlah setiap surat atau dokumen yang Anda terima dari perusahaan tersebut.

Jika staf call center (pusat panggilan) tidak dapat membantu Anda, mintalah untuk berbicara dengan manajernya.

Jika masalahnya belum teratasi, hubungi Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) di Nomor Bebas Pulsa 1800 246 545.

#### Tentang EWON

EWON membantu masyarakat di New South Wales yang mengalami masalah dengan pemasok listrik dan gas. Kami juga dapat membantu keluhan mengenai pasokan air.

Layanan EWON bersifat gratis, adil dan independen.

Kami membantu masalah seperti:

- Tagihan yang tinggi
- Utang dan kesulitan pembayaran
- Pemutusan sambungan listrik, gas atau air
- Pembukaan atau penutupan rekening
- Kontrak listrik atau gas
- Pemasaran energi
- Layanan pelanggan yang buruk
- Mutu pasokan
- Klaim kompensasi

EWON dapat meminta seseorang dari tim penyelesaian perselisihan spesialis pemasok untuk menghubungi Anda tentang masalah Anda atau kami dapat menyelidiki sendiri keluhan yang Anda alami.

#### Cara menghubungi EWON



Nomor Bebas Pulsa 1800 246 545  
Senin sampai Jumat 9 pagi – 5 sore

Jika Anda menelepon dari telepon seluler, beri tahu kami dan kami akan menghubungi Anda kembali.



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



Email [omb@ewon.com.au](mailto:omb@ewon.com.au)



TTY 133 677



Pos gratis 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)

#### Layanan juru bahasa

Jika Anda membutuhkan juru bahasa, hubungi Translation and Interpreting Service (TIS) atau Layanan Penerjemahan dan Juru Bahasa di nomor telepon 131 450. Mintalah TIS untuk menghubungi EWON di nomor telepon 1800 246 545.



## Mengelola rekening energi dan air Anda

### Membuka dan menutup rekening

Anda harus membuka rekening listrik saat pindah ke rumah baru, jika tidak pasokan listrik Anda bisa diputus. Anda juga harus membuka rekening gas jika rumah Anda memiliki layanan gas yang hendak digunakan. Anda dapat memilih dan pindah ke perusahaan listrik dan gas lainnya. Kunjungi [www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) untuk menemukan penawaran yang paling tepat untuk rumah tangga Anda. Situs web ini menampilkan penawaran yang tersedia di area Anda, membandingkan biayanya serta menghubungkan ke informasi yang bisa dihubungi untuk perusahaan energi yang menyediakannya. Anda juga dapat menghubungi layanan Energy Made Easy di nomor telepon 1300 585 165.

Anda juga harus menutup semua rekening saat pindah, sehingga Anda hanya membayar biaya listrik, gas atau air yang Anda gunakan. Anda dapat melakukannya via telepon.

### Rekening air

Jika Anda pindah ke properti Perumahan NSW, caravan park atau rumah sewa pribadi yang dilengkapi meteran air, Anda mungkin harus membayar air yang Anda gunakan. Tanyakan kepada pemilik lahan apakah Anda harus membayar tagihan air.

### Membayar tagihan Anda

Sejumlah pelanggan menerima tagihan energi dan air setiap tiga bulan dan ada juga yang menerima tagihan secara bulanan. Jika tagihan belum Anda terima, harap hubungi perusahaan tersebut.

Sebagian besar perusahaan membolehkan Anda untuk membayar tagihan di kantor pos, melalui telepon dengan menggunakan kartu kredit, secara online atau melalui Centrepay. Jika Anda menerima pembayaran Centrelink, Anda dapat memilih jumlah pembayaran tertentu yang dibayar langsung dari pembayaran Anda ke tagihan energi atau air Anda menggunakan Centrepay. Telepon Centrelink di 131 202 untuk mendapatkan informasi lebih lanjut.

Anda bertanggung jawab untuk membayar tagihan secara tepat waktu. Jika Anda tidak mampu membayar tagihan, hubungi pengecer Anda secepat mungkin dan dapatkan bantuan lebih awal.

### Perkiraan tagihan

Anda umumnya ditagih berdasarkan energi yang Anda gunakan. Ini diukur oleh pembaca meteran yang datang ke rumah Anda untuk memeriksa meteran. Mereka wajib membaca meteran Anda minimal sekali setiap 12 bulan.

Jika tidak terdapat bacaan meteran untuk periode penagihan, tagihan akan diperkirakan berdasarkan pemakaian energi yang lalu atau rata-rata penggunaan dari pelanggan yang sama. Dalam tagihan akan dicantumkan apakah biaya tersebut ditagihkan berdasarkan pemakaian aktual atau perkiraan.

Jika tagihan Anda berdasarkan perkiraan, biaya penggunaan yang ditagihkan kepada Anda mungkin sangat kecil dan tagihan aktual Anda berikutnya mungkin lebih tinggi dari perkiraan. Jika Anda dikenakan biaya yang sangat tinggi, maka penyesuaian akan dilakukan pada tagihan Anda berikutnya.

Perkiraan sering terjadi bila pembaca meteran tidak dapat mengakses meteran akibat gerbang yang terkunci, anjing, ular, laba-laba atau tawon. Agar tidak menerima perkiraan tagihan, pastikan agar memberi akses yang aman ke meteran Anda. Jika tidak, Anda mungkin diminta untuk membuat janji temu untuk melakukan bacaan khusus meteran dan dikenakan biaya.



### Studi kasus: Penghuni pindah tanpa memberi tahu perusahaan listrik dan gas

Intan pindah dari apartemen sewaan pada bulan Agustus, namun tidak memberi tahu perusahaan gas dan listriknya. Pada bulan November, ia menerima tagihan biaya energi sebesar \$485 atas penggunaan energi di apartemen tersebut dari bulan Juni hingga November.

Intan menghubungi perusahaan dan menyatakan bahwa ia telah pindah pada bulan Agustus dan pemilik apartemen sebelumnya telah mengonfirmasikan hal ini kepada perusahaan. Akan tetapi, penghuni baru menolak bertanggung jawab atas tagihan tersebut dengan alasan bahwa biaya sewa yang mereka bayarkan secara langsung kepada pemilik apartemen sudah mencakup tagihan gas dan listrik.

Intan datang ke EWON untuk meminta bantuan. Ia beranggapan bahwa ia sama sekali tidak bertanggung jawab atas tagihan tersebut sejak ia keluar dari apartemen tersebut. Kami menjelaskan kepada Intan bahwa pelanggan dapat dimintai pertanggungjawaban atas semua biaya hingga pemasok diberi tahu bahwa pelanggan itu tidak lagi tinggal di alamat tersebut atau pelanggan lain membuka rekening untuk alamat yang sama.

Kami meminta Intan untuk menunjukkan beberapa dokumentasi untuk membuktikan tanggal kepindahannya kepada perusahaan energi, dan Intan melakukannya. Mereka bersikeras bahwa Intan bertanggung jawab atas tagihan tersebut, namun memberi penawaran untuk menguranginya sebesar \$219 sebagai bonus layanan pelanggan, dan Intan menerimanya.

### Pemasaran energi

Perusahaan energi menggunakan tenaga penjualan untuk menjual kontrak energi melalui telepon, di pusat perbelanjaan dan dari rumah ke rumah. Jika Anda dihampiri oleh seorang penjual energi, jangan menandatangani apa pun kecuali bila Anda telah membaca dan memahami kontraknya. Jika Anda tidak yakin dengan penawaran tersebut, mintalah bantuan orang yang Anda percaya untuk memeriksanya. Anda juga dapat menghubungi EWON jika Anda memiliki pertanyaan tentang kontrak.



## Bantuan untuk membayar tagihan

Jika Anda mengalami kesulitan dalam membayar tagihan, ada bantuan yang dapat digunakan. Pastikan untuk menghubungi perusahaan Anda jika Anda tidak dapat melakukan pembayaran tepat waktu dan mendapatkan bantuan lebih awal. Ini dapat mencegah membengkaknya utang Anda dan terputusnya pasokan energi dan air Anda. Anda juga dapat meminta bantuan teman atau pekerja komunitas untuk berbicara kepada pengecer atas nama Anda. Berbagai jenis bantuan yang tersedia bagi pelanggan tercantum di bawah ini.

### Rencana pembayaran

Rencana pembayaran adalah perjanjian tentang berapa banyak yang Anda bayar dan seberapa seringnya. Hal ini memungkinkan Anda untuk melunasi tagihan atau utang seiring berjalannya waktu. Menurut undang-undang, pengecer energi harus menawarkan rencana pembayaran kepada pelanggan yang mengalami masalah keuangan. Sejumlah pengecer air juga menawarkan rencana pembayaran. Hubungi EWON jika Anda membutuhkan bantuan untuk menegosiasikan rencana pembayaran dengan pemasok Anda.

### Studi kasus: Perkiraan yang berlebihan menyebabkan tagihan yang tinggi

Setiawan tinggal sendirian di unit perumahan nasional dengan perabot yang sangat minim. Ia menerima perkiraan tagihan listrik sebesar \$908. Setiawan tidak begitu pandai berbahasa Inggris, karena itu pengacaranya yang bernama Guntur menghubungi pengecer untuk menolak tagihan tersebut karena lebih dari dua kali lipat dari tagihan biasanya dan ia tidak berada di sana selama beberapa waktu dalam periode tagihan tersebut. Pengecer tidak mau merevisi perkiraan tersebut, sehingga [Nama2] meminta bantuan EWON. Guntur memberi tahu kami bahwa Setiawan merasa sangat tertekan dengan jumlah uang sebanyak itu. Kami menjelaskan skema Energy Accounts Payment Assistance (EAPA) dan Guntur mengatakan akan membuat janji temu.

Penyelidikan EWON menunjukkan bahwa pengecer memperkirakan tagihan Setiawan karena meteran berada di dalam rumahnya dan pembaca meteran tidak bisa mengakses untuk membaca meteran tersebut. Perkiraan tersebut didasarkan pada penggunaan Setiawan untuk periode yang sama di tahun sebelumnya, namun karena ia tidak berada di sana pada sebagian besar waktu tersebut di tahun ini, maka tagihannya diperkirakan sangat tinggi.

Pengecer menerima data penggunaan aktual dari distributor dan menagih ulang Setiawan. Tagihannya kemudian berkurang menjadi \$506. Untuk sementara ini, Setiawan mendapatkan voucher EAPA. Lewat bantuan EAPA dan pengurangan tagihan ini, ia mampu membayar tagihan rekeningnya.

### Potongan harga

Pemerintah Federal dan NSW menawarkan sejumlah potongan harga dalam rangka membantu pelanggan yang memenuhi syarat untuk membayar tagihan energinya. Beri tahu perusahaan tersebut apabila Anda menerima tunjangan pensiun pemerintah karena Anda mungkin berhak mendapatkan potongan harga. Untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang potongan harga ini dan cara pendaftarannya, tanyakan kepada perusahaan energi Anda, tanyakan kepada Centrelink dan kunjungi [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au).

### EAPA dan PAS

Voucher Energy Accounts Payment Assistance (EAPA) atau Bantuan Pembayaran Rekening Energi dapat membantu dalam membayar tagihan listrik dan gas. Sejumlah pemasok air juga menerima voucher Payment Assistance Scheme (PAS) atau Skema Bantuan Pembayaran untuk membantu membayar tagihan air.

Anda dapat mengunjungi lembaga kesejahteraan masyarakat seperti St Vincent de Paul atau pusat migran untuk mendapatkan voucher EAPA atau PAS. Hubungi EWON jika Anda tidak mengetahui lembaga mana yang memiliki voucher. Lembaga masyarakat akan membuat janji temu dengan Anda untuk menentukan apakah Anda memenuhi syarat atau tidak. Hanya pemegang rekening yang dapat mengajukan permohonan untuk menerima voucher dan wajib membawa tagihan untuk menunjukkan jumlah yang harus dibayarkan.

### Program kesulitan keuangan

Pengecer energi wajib menawarkan dukungan melalui program kesulitan keuangan kepada pelanggan yang memenuhi syarat. Program ini membantu pelanggan yang mengalami kesulitan keuangan agar pasokan energi dan airnya tetap tersambung dan mampu membayar tagihannya. Sejumlah pengecer air juga memiliki program kesulitan keuangan. Hubungan perusahaan Anda untuk menemukan apakah Anda memenuhi syarat atau tidak.

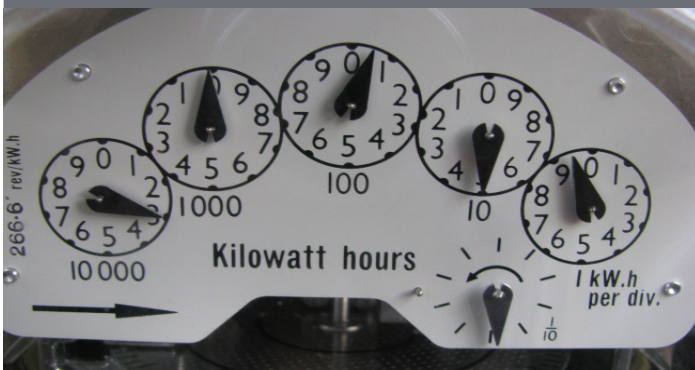
## Jika Anda mengalami masalah dalam membayar tagihan, hubungi pemasok Anda sedini mungkin untuk mendapatkan bantuan dan menghindari pemutusan sambungan.

### Konseling keuangan

Konseling keuangan adalah layanan gratis yang ditawarkan oleh berbagai lembaga masyarakat. Konselor keuangan dapat membantu Anda menghitung berapa jumlah yang mampu Anda bayar ke rekening Anda. Informasi ini dapat membantu Anda untuk menegosiasikan rencana pembayaran yang terjangkau dengan pengecer Anda. Untuk mendapatkan konselor, hubungi Financial Counsellors' Association (Asosiasi Konselor Keuangan) NSW di nomor telepon 1300 914 408 atau kunjungi [www.fcan.com.au](http://www.fcan.com.au).

### Tagihan yang belum dibayar dan penagihan utang

Jika Anda memiliki tagihan yang belum dibayar dan penagih utang (juga disebut 'merchantile agent') menghubungi Anda, hubungi Credit & Debt Hotline (Saluran Siaga Utang Piutang) di nomor telepon 1800 808 488 untuk mendapatkan saran gratis atau hubungi EWON.





## Pemutusan sambungan

### Apa yang harus dilakukan jika sambungan Anda diputus

Jika sambungan Anda diputus, hubungi pemasok Anda untuk melakukan penyambungan ulang. Pemutusan sambungan kadang terjadi secara tidak sengaja, jika hal ini terjadi karena Anda memiliki tagihan yang belum dibayar maka Anda mungkin harus membuat kesepakatan dengan pemasok tentang pembayaran sebelum menyambung kembali pasokan energi atau air Anda. Anda juga mungkin harus membayar biaya penyambungan ulang. Jika Anda sulit mencapai kesepakatan, hubungi EWON untuk mendapatkan bantuan.

### Apa yang harus dilakukan jika Anda mengalami pemutusan sambungan

Jika Anda mengalami pemutusan sambungan, hubungi pihak perusahaan sesegera mungkin untuk membahas situasi Anda. Jika Anda terancam mengalami pemutusan sambungan akibat tagihan yang belum dibayar, carilah bantuan sesegera mungkin untuk mencegah pemutusan sambungan dan menghindari biaya tambahan akibat penyambungan kembali. Pasokan energi atau air Anda tidak dapat diputus jika Anda memiliki janji temu dengan konselor keuangan atau lembaga masyarakat tentang voucher EAPA, jadi beri tahu perusahaan Anda jika Anda telah memiliki janji temu.



### Studi kasus: Seorang pensiunan akan mengalami pemutusan sambungan listrik dan gas

Saat petugas lapangan datang untuk memutus pasokan listriknya karena tidak melakukan pembayaran, Marwar menjelaskan bahwa ia mengoperasikan nebuliser untuk menangani penyakit paru-parunya dan petugas tersebut pergi tanpa menyelesaikan pemutusan sambungan. Rekening gas dan listriknya telah jatuh tempo dan ia ingin menghindari pemutusan sambungan gas dan listrik, karena itu ia meminta bantuan kepada EWON.

Marwar mendapatkan dana pensiun disabilitas dan pasangannya telah kembali bekerja. Ia menjelaskan bahwa ia tidak mampu membayar di muka tagihan \$600 yang dikiranya ditagihkan ke rekeningnya, namun ia dapat langsung membayar \$200 dan mereka lalu dapat membayar \$100 per dua minggu untuk mengurangi jumlah tunggakan.

Saat kami berbincang dengan pengecer energi, mereka mengatakan bahwa ada biaya tagihan \$1200 di rekening listriknya dan \$305 di rekening gasnya. Mereka setuju untuk menahan pembayaran ke rekening tersebut dan menerima rencana pembayaran yang dianggap dapat dilakukan oleh Marwar. Mereka membenarkan bahwa Marwar telah menerima Low Income Household Rebate (Potongan Harga Rumah Tangga Berpendapatan Rendah) dan setuju mengirimkan formulir permohonan medical energy rebate (potongan harga energi medis), yang juga mungkin berhak untuk diterimanya berdasarkan kondisi yang dialaminya.

Kami memberi tahu Marwar bahwa ia bisa mengajukan permohonan ke lembaga masyarakat untuk mendapatkan voucher EAPA guna mengurangi tunggakannya, dan kami juga memberi rujukan ke agen EAPA di areanya. Marwar mengatakan bahwa ia akan meminta dokternya untuk mengisi formulir potongan harga medis tersebut.

### Jika Anda mengalami masalah

- 1 Hubungi perusahaan listrik, gas atau air Anda terlebih dahulu dan jelaskan masalah Anda.
- 2 Jika staf pusat panggilan tidak dapat membantu Anda, mintalah untuk berbicara dengan manajernya.
- 3 Jika masalahnya belum teratasi, hubungi EWON di Nomor Bebas Pulsa 1800 246 545

### Hubungi EWON



Nomor Bebas Pulsa 1800 246 545

Jika Anda menelepon dari telepon seluler, beri tahu kami dan kami akan menghubungi Anda kembali.



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



Email [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)