Energy & Water Ombudsman NSW
Free, fair and independent

Avete problemi relativi alla vostra azienda fornitrice di energia, gas o acqua?

EWON aiuta le persone in New South Wales che hanno problemi relativi alla loro azienda fornitrice di elettricità. Possiamo aiutarvi anche relativamente ad alcuni clienti di aziende dell'acqua.

siamo **Gratuiti**

siamo **Equi**

siamo **Indipendenti**

Voi:

- Avete problemi a comprendere la vostra bolletta dell'elettricità o dell'acqua?
- Avete difficoltà a pagare le bollette?
- Avete problemi di debiti o difficoltà con i pagamenti?
- Siete preoccupati che vi venga interrotta la fornitura?
- Siete insoddisfatti dell'assistenza clienti della vostra azienda?
- Avete problemi ad aprire o chiudere un conto?
- Ricevete il miglior valore per il vostro denaro?

Come possiamo aiutarvi

- Vi ascoltiamo e vi aiutiamo a decidere cosa fare
- Se avete bisogno di un interprete, ne chiamiamo uno
- Possiamo fare in modo che un responsabile della vostra azienda vi contatti
- Possiamo aiutarvi a negoziare un esito
- Possiamo indagare sul vostro reclamo
- Possiamo indirizzarvi ad altre agenzie se non siamo in grado di aiutarvi

Aiuto con le bollette

- Se non riuscite a pagare puntualmente, contattate per prima cosa la vostra azienda per impedire che il vostro debito cresca
- Possiamo cercare di ottenere più tempo per pagare le vostre bollette
- Possiamo aiutarvi a negoziare un piano di pagamenti per pagare la vostra bolletta nel tempo
- Possiamo aiutarvi ad accedere ai programmi di accessibilità
- Possiamo darvi suggerimenti su come risparmiare denaro sulle vostre bollette
- Possiamo darvi informazioni sull'assistenza finanziaria disponibile

Suggerimenti per la risoluzione dei reclami

- Se avete problemi con la vostra azienda, contattatela e spiegate la situazione
- Potete chiedere a un amico o a un famigliare di parlare all'azienda per vostro conto
- Se avete bisogno di un interprete, informate la vostra azienda
- Tenete traccia delle lettere, dei nomi delle persone con cui parlate e degli orari e delle date
- Se il personale del centro assistenza non è in grado di aiutarvi, chiedete di parlare con un membro del personale di livello superiore
- Se il problema non è ancora risolto, contattateci

Come contattarci

Potete parlare con noi impiegando un interprete.

Basta che chiamiate il Servizio di traduzione e interpretariato al 131 450 e chiediate di noi

Potete chiedere a un amico, a un famigliare o a un volontario della comunità di parlare con noi per vostro conto

Numero gratuito 1800 246 545

(Se chiamate da un telefono cellulare, fatecelo sapere e vi richiameremo)

Visitate il nostro sito web per maggiori informazioni o per presentare un reclamo online

www.ewon.com.au