



# Informazioni per i clienti di utenze elettriche, del gas e dell'acqua che vivono in NSW

**Avete un problema relativo al vostro fornitore di energia o acqua?**

**Possiamo aiutarvi.**

## Cosa fare se avete un problema

Per prima cosa, contattate l'azienda dell'elettricità, del gas o dell'acqua e spiegate il problema. Se avete bisogno di un interprete, informate l'azienda. Oppure potete chiedere a un amico o a un familiare di parlare all'azienda per vostro conto.

Se telefonate all'azienda, prendete nota della persona con cui parlate, oltre che della data e dell'ora. Conservate qualsiasi documento o lettera ricevuto dall'azienda.

Se il personale del centro assistenza non è in grado di aiutarvi, chiedete di parlare con un dirigente.

Se il problema non è risolto, telefonate all'Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) al numero gratuito 1800 246 545.

## Informazioni su EWON

EWON aiuta le persone in New South Wales che hanno problemi relativi ai fornitori di elettricità e gas. Possiamo aiutarvi anche relativamente ad alcune lamentele per la fornitura d'acqua.

Il servizio di EWON è gratuito, equo e indipendente.

I problemi per cui forniamo aiuto sono:

- Bollette elevate
- Debiti e difficoltà di pagamento
- Interruzione del servizio di elettricità, gas o acqua
- Apertura o chiusura dei conti
- Contratti dell'elettricità o del gas
- Vendita dell'energia
- Cattivo servizio ai clienti
- Qualità della fornitura
- Richieste di risarcimento

EWON può richiedere a uno degli specialisti nella risoluzione delle dispute del fornitore di contattarvi per discutere il problema oppure può investigare il reclamo direttamente.

## Come contattare EWON



Numero gratuito 1800 246 545  
Da lunedì a venerdì dalle 9 alle 17

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



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



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



Servizio telescriventi 133 677



Servizio postale gratuito Reply Paid  
86550 Sydney South NSW 1234



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



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

## Servizio di interpretariato

Se richiedete un interprete, contattate il Servizio di traduzione e interpretariato (TIS) al 131 450. Richiedete a TIS di telefonare a EWON al 1800 246 545.



## Gestione dei conti dell'elettricità e dell'acqua

### Apertura e chiusura dei conti

È importante aprire un conto dell'elettricità quando ci si trasferisce in una nuova casa, altrimenti la fornitura potrebbe essere interrotta. Se la casa è anche allacciata al gas, sarà necessario aprire anche un conto per il gas. È possibile scegliere e cambiare la società elettrica e del gas. Visitare [www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) per scoprire le migliori offerte per la propria casa. Il sito web illustra le offerte disponibili nella vostra zona, confronta i costi e presenta collegamenti alle informazioni di contatto delle società elettriche che forniscono tali offerte. È anche possibile chiamare il servizio Energy Made Easy al 1300 585 165.

Quando si lascia una casa, è anche necessario chiudere qualsiasi conto in modo da pagare solo per l'elettricità, il gas e l'acqua effettivamente utilizzata. È possibile farlo telefonicamente.

### Conti dell'acqua

Se ci si trasferisce in una proprietà di Housing NSW, in un campeggio o in un'abitazione in affitto privata dotata di contatore dell'acqua indipendente, potrebbe essere necessario pagare per l'acqua utilizzata. Chiedere al proprio padrone di casa se sarà necessario pagare per l'acqua.

### Pagamento delle bollette

Alcuni clienti ricevono bollette per elettricità e acqua ogni tre mesi e altri mensilmente. Se la bolletta non arriva, contattare l'azienda fornitrice.

La maggior parte delle aziende consente di pagare le bollette all'ufficio postale, al telefono tramite carta di credito, online o tramite Centrepay. Se si riceve un pagamento Centrelink è possibile scegliere che un importo periodico venga dedotto direttamente da tale pagamento per coprire le bollette dell'elettricità e dell'acqua utilizzando Centrepay. Telefonare a Centrelink al 131 202 per maggiori informazioni.

È vostra responsabilità pagare le bollette puntualmente. Se non potete pagare una bolletta, informate il prima possibile il vostro fornitore e chiedete aiuto per tempo.

### Bollette stimate

In genere si viene addebitati per l'elettricità effettivamente utilizzata. Questa viene misurata da un addetto che visita la vostra abitazione per controllare il contatore. Questi addetti sono tenuti a leggere il contatore almeno una volta ogni 12 mesi.

Se per un determinato periodo di fatturazione non vi sono state letture del contatore, la bolletta potrebbe essere stimata in base al vostro utilizzo energetico passato o all'utilizzo medio di clienti simili. La bolletta indicherà se l'importo è per un utilizzo effettivo o stimato.

Se la bolletta è stimata, vi potrebbe essere addebitato un importo troppo basso per il vostro utilizzo e la vostra successiva bolletta effettiva potrebbe essere maggiore del previsto. Se vi è stato addebitato un importo troppo alto, nella vostra bolletta successiva verrà effettuato un aggiustamento.



### Caso di studio: Un inquilino lascia la casa senza informare l'azienda dell'elettricità e del gas

Teresa trasloca dal suo appartamento in affitto in agosto, ma non informa l'azienda dell'elettricità e del gas. A novembre riceve una bolletta dell'elettricità di \$485 per il consumo registrato nell'appartamento da giugno a novembre.

Teresa contatta l'azienda per informarla che ha lasciato l'appartamento ad agosto e il padrone di casa precedente lo conferma. Tuttavia i nuovi inquilini rifiutano la responsabilità della bolletta poiché il loro affitto, che pagano direttamente al proprietario, include le bollette.

Teresa si rivolge ad EWON per avere assistenza. Ritiene di non essere responsabile di alcuna parte della bolletta successiva alla data in cui ha traslocato. Spieghiamo a Teresa che un cliente può essere ritenuto responsabile di tutte le spese fino al momento in cui il fornitore viene informato che il cliente non abita più a quell'indirizzo o un altro cliente apre un conto per lo stesso indirizzo.

Suggeriamo a Teresa di presentare all'azienda elettrica una qualche forma di documentazione che dimostri la data di trasloco, cosa che Teresa fa. Pur continuando a ritenere Teresa responsabile per la bolletta, l'azienda offre di ridurre la bolletta di \$219, come gesto di buona volontà verso i clienti, e Teresa accetta.

Le stime spesso si verificano quando gli addetti non sono in grado di accedere a un contatore a causa di cancelli chiusi a chiave, cani, serpenti, ragni o vespe. Per evitare di ricevere bollette stimate, assicuratevi di garantire un accesso sicuro al contatore. In caso contrario vi potrebbe essere richiesto di stabilire un appuntamento per una lettura speciale, per la quale vi verrà addebitato un costo.

### Vendita dell'energia

Le aziende elettriche impiegano dei rappresentanti di commercio per vendere contratti energetici telefonicamente, nei centri commerciali e da porta a porta. Se venite avvicinati da un rappresentante, non firmate nulla prima di aver letto e compreso appieno il contratto. Se non siete sicuri di una determinata offerta, chiedete a qualcuno di cui vi fidate di controllarla per voi. Se avete domande relative a un contratto, potete anche contattare EWON.



## Aiuto nel pagamento delle bollette

Se avete delle difficoltà a pagare le bollette, è disponibile aiuto. Assicuratevi di contattare la vostra azienda fornitrice se non siete in grado di effettuare il pagamento puntualmente e chiedete aiuto per tempo. Questo può impedire che il debito si accumuli e garantisce che non vi venga interrotto il servizio. Potete anche chiedere ad un amico o a un assistente sociale di parlare all'azienda elettrica a vostro nome. Di seguito sono elencati i vari tipi di aiuto disponibili per i clienti.

### Piani di pagamento

Un piano di pagamento è un accordo che descrive quanto pagherete e quanto spesso. Consente di pagare una bolletta o un debito nel tempo. Per legge, le aziende elettriche al dettaglio devono offrire piani di pagamento ai

#### Caso di studio: Una sovrastima causa una bolletta elevata.

Marco vive da solo in un appartamento di edilizia pubblica con pochi elettrodomestici. Riceve una bolletta dell'elettricità stimata di \$908. L'inglese di Marco è piuttosto limitato, pertanto il suo patrocinante Vincenzo si mette in contatto con il fornitore per contestare la bolletta, poiché è più del doppio delle bollette normali e Marco era via per una parte del periodo di fatturazione. Il fornitore si rifiuta di rivedere la stima, pertanto Vincenzo si mette in contatto con EWON per avere assistenza. Vincenzo ci informa che Marco è molto agitato per questo grande debito. Descriviamo lo schema di assistenza ai pagamenti dei conti energetici (EAPA) e Vincenzo ci dice che organizzerà un appuntamento.

L'inchiesta da parte di EWON dimostra che il fornitore ha stimato la bolletta di Marco poiché il contatore si trova all'interno dell'appartamento e il tecnico non è stato in grado di leggerlo. La stima è basata sul suo utilizzo per lo stesso periodo dell'anno precedente, ma poiché quest'anno Marco era via per una gran parte del tempo, si tratta di una stima eccessiva.

Il fornitore al dettaglio riceve i dati di utilizzo effettivi da parte del distributore ed invia a Marco una nuova fattura relativa al consumo reale. Questo riduce la bolletta a \$506. Nel frattempo Marco ottiene i buoni EAPA. Insieme alla riduzione della bolletta, l'assistenza EAPA significa che è in grado di pagare il conto.



clienti che presentano difficoltà finanziarie. Anche alcune aziende dell'acqua al dettaglio offrono piani di pagamento. Contattate EWON se richiedete aiuto nella negoziazione di un piano con il vostro fornitore.

### Sconti

I governi federale e del NSW offrono una serie di sconti che aiutano i clienti idonei a pagare le bollette dell'energia. Informate l'azienda se ricevete una pensione governativa, poiché potreste avere diritto a uno sconto. Per ulteriori informazioni su questi sconti e su come richiederli, rivolgetevi alla vostra azienda elettrica, rivolgetevi a Centrelink o visitate [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au).

### EAPA e PAS

I buoni Energy Accounts Payment Assistance (EAPA, Assistenza al pagamento dei conti energetici) possono aiutarvi a pagare le bollette di elettricità e gas. Alcuni fornitori dell'acqua inoltre accettano buoni Payment Assistance Scheme (PAS, Schema di assistenza ai pagamenti) per aiutare a pagare le bollette dell'acqua. Per richiedere i buoni EAPA o PAS potete rivolgervi ad alcune agenzie di assistenza sociale come St Vincent de Paul o i centri per migranti. Se non siete sicuri di quale agenzia abbia i buoni, telefonate a EWON. L'agenzia di assistenza sociale prenderà un appuntamento per valutare se siete idonei. Solo il titolare del conto può fare domanda per i buoni e deve portare con sé la bolletta per dimostrare quanto è dovuto.

### Programmi per il supporto delle difficoltà

Le società energetiche al dettaglio devono offrire assistenza ai clienti idonei tramite i propri programmi di supporto delle difficoltà. Tali programmi aiutano i clienti in difficoltà finanziaria a rimanere allacciati e a tenere sotto controllo le bollette. Anche alcune aziende dell'acqua al dettaglio offrono simili piani di supporto alle difficoltà. Contattare la propria azienda per verificare se si è idonei.

**Se avete problemi a pagare le bollette, contattate il vostro fornitore il prima possibile per ricevere aiuto ed evitare l'interruzione del servizio.**

### Consulenza finanziaria

La consulenza finanziaria è un servizio gratuito offerto da molte agenzie comunitarie. Un consulente finanziario può aiutarvi a comprendere quanto potete permettervi di pagare per il vostro conto. Queste informazioni possono aiutarvi a negoziare un piano di pagamento conveniente con il vostro fornitore al dettaglio. Per trovare un consulente, telefonate alla Financial Counsellors' Association of NSW al 1300 914 408 oppure visitate [www.fcan.com.au](http://www.fcan.com.au).



### Bollette non pagate e riscossione di debiti

Se non avete pagato delle bollette e un agente di riscossione di debiti (chiamato anche 'agente mercantile') vi contatta, chiamate la Credit & Debt Hotline al 1800 808 488 per una consulenza gratuita oppure contattate EWON.

### Interruzione del servizio

#### Cosa fare se il servizio è stato interrotto

Se il servizio è stato interrotto, contattate il vostro fornitore per organizzare il riacciamento. Talvolta il servizio viene interrotto per errore, ma se è avvenuto poiché le bollette non sono state pagate potrebbe essere necessario stabilire con il fornitore un accordo di pagamento, prima che venga effettuato il riacciamento. Potrebbe anche essere necessario pagare un importo di riacciamento. Se avete problemi a venire ad un accordo, contattate EWON per ricevere assistenza.

#### Cosa fare se il servizio sta per essere interrotto

Se il servizio sta per essere interrotto, contattate l'azienda il prima possibile per discutere la situazione. Se l'interruzione è minacciata a causa di bollette non pagate, cercate aiuto immediatamente in modo da evitare l'interruzione del servizio e i costi aggiuntivi dovuti alle spese di riacciamento. Il servizio non può essere interrotto se avete un appuntamento relativo ai buoni EAPA con un consulente finanziario o con un'agenzia comunitaria, pertanto informate l'azienda se avete prenotato un appuntamento.

### Se avete un problema

- 1 Per prima cosa, contattate l'azienda dell'elettricità, del gas o dell'acqua e spiegate il problema.
- 2 Se il personale del centro assistenza non è in grado di aiutarvi, chiedete di parlare con un dirigente.
- 3 Se il problema non è risolto, telefonate a EWON al numero gratuito 1800 246 545.

### Contattate EWON



Numero gratuito 1800 246 545  
Se chiamate da un telefono cellulare, fatecelo sapere e vi richiameremo.



[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)



### Caso di studio: Un pensionato sta per subire l'interruzione dell'elettricità e del gas.

Quando un tecnico arriva per interrompere l'alimentazione elettrica a causa di un mancato pagamento, Rosa spiega che utilizza un nebulizzatore per tenere sotto controllo la sua malattia respiratoria e il tecnico va via senza completare l'interruzione dell'allacciamento. Il suo doppio conto energetico è già scaduto e Rosa vuole evitare che il gas e l'elettricità siano interrotti, quindi contatta EWON per ricevere aiuto.

Rosa riceve una pensione di invalidità e il suo compagno ha appena trovato di nuovo lavoro. Spiega che non è in grado di pagare totalmente i \$600 che pensa di dover pagare, ma che può fare un pagamento immediato di \$200 e quindi pagare \$100 ogni due settimane per ridurre gli arretrati.

Una volta contattata l'azienda energetica, questa ci indica che la somma dovuta per il conto dell'elettricità è \$1200 e \$305 per il gas. L'azienda accetta di tenere in sospeso i conti per il momento e di accettare un piano di pagamento che Rosa considera gestibile. Conferma inoltre che Rosa riceve già lo sconto per nuclei domestici a basso reddito e si dimostra disponibile a inviarle un modulo di richiesta di sconto dell'elettricità per motivi di salute, dato che le sue circostanze sembrano indicare che potrebbe essere idonea a ricevere anche tale sconto.

Consigliamo a Rosa di fare domanda ad un'agenzia comunitaria per ottenere dei buoni EAPA in modo da poter ridurre gli arretrati e le forniamo i riferimenti necessari degli agenti EAPA nella sua area. Rosa ci dice che porterà il modulo per lo sconto per motivi medici dal suo medico per compilarlo.