



# ຂໍ້ມູນສໍາລັບລູກຄ້າທີ່ໃຊ້ບໍລິການໄຟຟ້າ, ແກ້ສ ແລະນໍ້າທີ່ຢູ່ໃນລັດ NSW

## ທ່ານມີບັນຫາ ກັບຜູ້ຈໍາໜ່າຍພະລັງງານແລະນໍ້າຂອງທ່ານບໍ່? ເຮົາສາມາດຊ່ວຍທ່ານໄດ້.

### ຈະເຮັດຢ່າງໃດຖ້າທ່ານມີບັນຫາ

ກ່ອນອື່ນ ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາບໍລິສັດໄຟຟ້າ, ແກ້ສ ຫຼື ນໍ້າ ແລະ ອະທິບາຍເຖິງບັນຫາຂອງທ່ານ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການນາຍພາສາ, ໃຫ້ບອກບໍລິສັດໃຫ້ຮູ້. ຫຼືທ່ານສາມາດຂໍໃຫ້ໝູ່ເພື່ອນຫຼືຄົນໃນຄອບຄົວເວົ້າກັບບໍລິສັດໃຫ້.

ຖ້າທ່ານໂທຫາບໍລິສັດ, ໃຫ້ຈົດບັນທຶກຊື່ຜູ້ທີ່ທ່ານເວົ້ານໍານັ້ນ, ພ້ອມທັງວັນທີແລະເວລາ. ໃຫ້ເກັບຮັກສາຈົດໝາຍຫຼືເອກະສານໃດໆທີ່ທ່ານໄດ້ຮັບຈາກບໍລິສັດໄວ້.

ຖ້າພະນັກງານທີ່ປະຈໍາຢູ່ບ່ອນຮັບສາຍຊ່ວຍທ່ານບໍ່ໄດ້, ໃຫ້ຂໍເວົ້າກັບຜູ້ຈັດການ.

ຖ້າບັນຫາບໍ່ຖືກແກ້ໄຂ, ໃຫ້ໂທຫາ ຜູ້ກວດກາພະລັງງານ & ນໍ້າແຫ່ງ ລັດ NSW (EWON) ທີ່ເລກໂທຟຣີ 1800 246 545.

### ກ່ຽວກັບ EWON

EWON ຊ່ວຍເຫຼືອຄົນຢູ່ໃນລັດນິວຊາວແວວທີ່ມີບັນຫາກັບຜູ້ຈໍາໜ່າຍບໍລິການ ນໍ້າແລະ ແກ້ສ. ນອກນີ້ ເຮົາຍັງສາມາດຊ່ວຍທ່ານກ່ຽວບັນຫາຮ່ອງຮຽນເລື່ອງນໍ້າອີກດ້ວຍ.

ບໍລິການຂອງ EWON ແມ່ນໝາຍ, ຍຸຕິທໍາ ແລະ ເປັນເອກະລາດ.

ເຮົາຊ່ວຍທ່ານກ່ຽວກັບບັນຫາຕ່າງໆເຊັ່ນ:

- ຄ່າໃບບິລສູງ
- ໜີ້ແລະຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃນການຈ່າຍໜີ້
- ຖືກຕັດໄຟຟ້າ, ແກ້ສ ຫຼື ນໍ້າ
- ການເປີດຫຼືປິດບັນຊີ
- ການເຊັນສັນຍາເລື່ອງໄຟຟ້າຫຼືແກ້ສ
- ການໂຄສະນາຂາຍພະລັງງານ
- ການບໍລິການລູກຄ້າ ທີ່ບໍ່ດີ
- ຄຸນນະພາບຂອງການຈໍາໜ່າຍ
- ການຟ້ອງຮ້ອງເອົາຄ່າຊົດເຊີຍ

EWON ສາມາດຈັດໃຫ້ທ່ານມີເສດແກ້ໄຂການພິພາດຂອງຜູ້ຈໍາໜ່າຍໃຫ້ຕິດຕໍ່ມາຫາທ່ານກ່ຽວກັບບັນຫາຂອງທ່ານ ຫຼື ເຮົາອາດຈະສອບສວນຄໍາຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານເອົາເອງ.

### ຈະຕິດຕໍ່ EWON ໄດ້ຢ່າງໃດ



ໂທລະສັບຟຣີ 1800 246 545  
ວັນຈັນ ເຖິງ ວັນສຸກ ເວລາ  
9 ໂມງເຊົ້າ-5 ໂມງແລງ

ຖ້າທ່ານໂທຈາກໂທລະສັບມືຖື, ໃຫ້ບອກໃຫ້ເຮົາຮູ້  
ແລະເຮົາຈະໂທກັບ.



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



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



TTY 133 677



Free post 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)

### ບໍລິການແປພາສາ

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການນາຍພາສາ ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາ  
ພະແນກແປເອກະສານແລະແປ ພາສາ  
(TIS) ທີ່ເລກໂທ 131 450. ໃຫ້ບອກ TIS  
ໂທຫາ EWON ທີ່ເລກໂທ 1800 246 545.



### ການຄຸ້ມຄອງບັນຊີພະລັງງານແລະນໍ້າຂອງທ່ານ

#### ການເປີດແລະປິດບັນຊີ

ເປັນສິ່ງສໍາຄັນທີ່ທ່ານຕ້ອງເປີດບັນຊີໄຟຟ້າເມື່ອຍ້າຍເຂົ້າໄປ ຢູ່ເຮືອນໃໝ່ ຖ້າບໍ່ດັ່ງນັ້ນ ໄຟຟ້າອາດຖືກຕັດ. ຖ້າເຮືອນຂອງທ່ານມີບໍລິການແກ້ສທີ່ທ່ານຕ້ອງການໃຊ້, ທ່ານກໍຕ້ອງເປີດບັນຊີແກ້ສເຊັ່ນກັນ. ທ່ານສາມາດເລືອກແລະປ່ຽນບໍລິສັດໄຟຟ້າແລະແກ້ສໄດ້ຕາມໃຈ. ໃຫ້ເຂົ້າໄປເບິ່ງ [www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) ເພື່ອຊອກຫາບໍລິສັດ ທີ່ໃຫ້ລາຄາດີທີ່ສຸດສໍາລັບຄອບຄົວທ່ານ. ເວັບໄຊນີ້ສະແດງໃຫ້ເຫັນບໍລິການທີ່ມີຢູ່ໃນເຂດຂອງທ່ານ, ປຽບທຽບລາຄາແລະເຊື່ອມຕໍ່ຫາຂໍ້ມູນເພື່ອການຕິດຕໍ່ສໍາລັບບໍລິສັດພະລັງງານທີ່ໃຫ້ບໍລິການ. ນອກນີ້ ທ່ານຍັງສາມາດໂທຫາໜ່ວຍບໍລິການທີ່ເອີ້ນວ່າ ຊ່ວຍເລືອກບໍລິສັດ ພະລັງງານໄດ້ໂດຍງ່າຍ ທີ່ເລກໂທ 1300 585 165.

ນອກນີ້ ທ່ານຍັງຕ້ອງປິດບັນຊີຕ່າງໆເມື່ອທ່ານຍ້າຍອອກເພື່ອວ່າທ່ານຈະຈ່າຍແຕ່ຄ່າໄຟຟ້າ, ແກ້ສ ຫຼື ນໍ້າ ທີ່ທ່ານໄດ້ໃຊ້ເທົ່ານັ້ນ. ທ່ານສາມາດເຮັດໄດ້ໂດຍທາງໂທລະສັບ.

#### ບັນຊີນໍ້າ

ຖ້າ ທ່ານຈະຍ້າຍເຂົ້າໄປຢູ່ເຮືອນຫຼວງຂອງລັດ NSW, ລາມຈອດລົດຄາຣາແວນ ຫຼື ເຮືອນເຊົ່າສ່ວນຕົວທີ່ມີ ມີເຕີ້ວັດແທກນໍ້າເອງ, ທ່ານອາດຈະຕ້ອງໄດ້ຈ່າຍຄ່ານໍ້າທີ່ທ່ານໃຊ້. ໃຫ້ສອບຖາມກັບເຈົ້າຂອງເຮືອນວ່າທ່ານຕ້ອງໄດ້ຈ່າຍຄ່ານໍ້າຫຼືບໍ່.

#### ການຈ່າຍຄ່າບິລ

ລູກຄ້າບາງຄົນໄດ້ຮັບໃບບິລຄ່າພະລັງງານແລະນໍ້າທຸກໆສາມເດືອນແລະບາງຄົນກໍໄດ້ຮັບໃບບິລເປັນລາຍເດືອນ. ຖ້າໃບບິລຂອງທ່ານບໍ່ມາ, ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາບໍລິສັດ.

ບໍລິສັດສ່ວນໃຫຍ່ອະນຸຍາດໃຫ້ທ່ານຈ່າຍບິລໄດ້ທີ່ໄປສະນີ, ຈ່າຍທາງໂທລະສັບ ໂດຍໃຊ້ບັດເຄຣດິດ, ຈ່າຍທາງອອນລາຍນີ້ ຫຼື ຜ່ານເຊັ່ນເຕີເຟັ້ (Centrepay). ຖ້າທ່ານໄດ້ຮັບເງິນເບີ້ຍລ້ຽງຈາກເຊັ່ນເຕີລິ້ງທ່ານສາມາດເລືອກທີ່ຈະຈ່າຍຄ່າໃບບິລພະລັງງານແລະນໍ້າ ເປັນເງິນຈໍານວນສະເພາະຢ່າງສະມໍາສະເໝີ ໂດຍຕັດ ຈາກເງິນເບີ້ຍລ້ຽງທີ່ທ່ານໄດ້ຮັບຜ່ານເຊັ່ນເຕີເຟັ້. ໃຫ້ໂທຫາເຊັ່ນເຕີລິ້ງ ທີ່ເລກໂທ 131 202 ສໍາລັບລາຍລະອຽດເພີ່ມເຕີມ

ເປັນຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງທ່ານ ທີ່ຕ້ອງຈ່າຍບິລໃຫ້ທັນຕໍ່ເວລາ. ຖ້າທ່ານບໍ່ສາມາດຈ່າຍບິລໄດ້, ໃຫ້ໂອ້ລົມກັບຜູ້ຈໍາໜ່າຍ ໂດຍດ່ວນທີ່ສຸດ ແລະໃຫ້ໄປຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແຕ່ຕື່ນໆ.

#### ໃບບິລໂດຍປະເມີນ

ຕາມປົກກະຕິ ທ່ານຈະໄດ້ຮັບຄ່າບິລຕາມອັດຕາພະລັງງານທີ່ທ່ານໄດ້ໃຊ້. ອັດຕານີ້ຈະຖືກວັດແທກໂດຍພະນັກງານອ່ານຈັກມີເຕີ້ທີ່ຈະມາເຮືອນຂອງທ່ານເພື່ອ ກວດເບິ່ງໂຕເລກທີ່ມີເຕີ້ນັ້ນ. ເຂົາເຈົ້າຕ້ອງມາອ່ານຈັກມີເຕີ້ຂອງທ່ານຢ່າງນ້ອຍໜຶ່ງຄັ້ງໃນແຕ່ລະ 12 ເດືອນ.

ຖ້າບໍ່ໄດ້ມີການອ່ານມີເຕີ້ສໍາລັບໃບບິລສໍາລັບລະຍະນັ້ນ, ໃບບິລຈະຖືກປະເມີນເອົາ, ໂດຍອີງໃສ່ອັດຕາການໃຊ້ພະລັງງານຂອງທ່ານທີ່ຜ່ານມາ ຫຼື ຕາມອັດຕາການໃຊ້ຈ່າຍຂອງລູກຄ້າທົ່ວໄປທີ່ຢູ່ໃນສະພາບຄ້າຍຄືກັບທ່ານ. ຢູ່ໃນໃບບິລຈະກ່າວໄວ້ວ່າລາຄາທີ່ເກັບນັ້ນແມ່ນການອັດຕາການໃຊ້ໂດຍປະເມີນຫຼືແມ່ນການໃຊ້ທີ່ແທ້ຈິງ.

ຖ້າໃບບິລຖືກປະເມີນເອົາ, ທ່ານອາດຖືກເກັບນ້ອຍເກີນໄປສໍາລັບອັດຕາການໃຊ້ແລະໃບບິລທີ່ແທ້ຈິງໃບຕໍ່ໄປອາດຈະສູງກວ່າທີ່ທ່ານຄາດໄວ້. ຖ້າທ່ານຖືກເກັບຫຼາຍເກີນໄປ, ກໍຈະມີການດັດແປງໃຫ້ໃນໃບບິລໃບຕໍ່ໄປ.



### ກຳລະນິສິກສາ: ຜູ້ເຊົ່າຍ້າຍອອກໂດຍບໍ່ໄດ້ແຈ້ງໃຫ້ບໍລິສັດໄຟຟ້າແລະແກ້ສຮູ້

ນໍາປົວຍ້າຍອອກຈາກຫ້ອງແຖວເຊົ່າ ໃນເດືອນສິງຫາ, ແຕ່ບໍ່ໄດ້ແຈ້ງໃຫ້ທາງບໍລິສັດແກ້ສແລະໄຟຟ້າຮູ້. ໃນເດືອນພຶດສະຈິກ ລາວໄດ້ຮັບໃບບິລຄ່າໃຊ້ພະລັງງານເປັນເງິນຈໍານວນ \$485 ສໍາລັບຫ້ອງແຖວນັ້ນ ນັບຈາກເດືອນມິຖຸນາ ຈົນເຖິງ ເດືອນພຶດສະຈິກ.

ນໍາປົວຕິດຕໍ່ຫາບໍລິສັດແລະບອກວ່າລາວໄດ້ຍ້າຍອອກໃນເດືອນສິງຫາແລະເຈົ້າຂອງເຮືອນຜູ້ເກົ່າກໍໄດ້ຍັງຍືນຂໍ້ມູນນີ້ກັບບໍລິສັດ. ຢ່າງໃດກໍດີ, ຜູ້ເຊົ່າທີ່ເຂົ້າມາຢູ່ໃໝ່ປະຕິເສດບໍ່ຍອມຮັບຜິດຊອບຈ່າຍຄ່າບິລໂດຍອ້າງເຫດຜົນທີ່ວ່າ ຄ່າເຊົ່າຂອງເຂົາເຈົ້າ, ເຊິ່ງຈ່າຍໃຫ້ເຈົ້າຂອງເຮືອນໂດຍກົງ ນັ້ນ, ໄດ້ຮວມຄ່າບິລໄວ້ພ້ອມແລ້ວ.

ນໍາປົວໄດ້ມາຫາ EWON ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ. ລາວເຂົ້າໃຈວ່າລາວບໍ່ຄວນຮັບຜິດຊອບຈ່າຍພາກສ່ວນໃດໆຂອງໃບບິລ ຫຼັງຈາກວັນທີ່ລາວຍ້າຍອອກມາແລ້ວ. ພວກເຮົາໄດ້ອະທິບາຍໃຫ້ນໍາປົວຟັງວ່າລູກຄ້າອາດຕ້ອງໄດ້ຮັບຜິດຊອບຄ່າໃດໆຈົນຮອດເວລາທີ່ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍຖືກແຈ້ງໃຫ້ຮູ້ວ່າລູກຄ້າບໍ່ໄດ້ຢູ່ທີ່ຢູ່ດັ່ງກ່າວແລ້ວ ຫຼື ຈົນກວ່າລູກຄ້າຄົນອື່ນໄດ້ເປີດບັນຊີສໍາລັບທີ່ຢູ່ບ່ອນດຽວກັນ.

ເຮົາໄດ້ແນະນໍາໃຫ້ນໍາປົວເອົາເອກະສານບາງຢ່າງໄປສະແດງເປັນຫຼັກຖານ ເຖິງວັນທີ່ ລາວຍ້າຍອອກ ແກ່ບໍລິສັດພະລັງງານ, ເຊິ່ງລາວກໍໄດ້ເຮັດຕາມນັ້ນ. ເຂົາເຈົ້າຍັງຍັງຍືນວ່ານໍາປົວຕ້ອງຮັບຜິດຊອບຈ່າຍຄ່າບິລ, ແຕ່ໄດ້ສະເໜີຫຼຸດລົງເຫຼືອແຕ່ພຽງ \$219 ເພື່ອເປັນການຜ່ອນສັ້ນຜ່ອນຍາວກັບລູກຄ້າ, ເຊິ່ງນໍາປົວກໍຮັບເອົາຂໍສະເໜີນີ້.

ການປະເມີນສ່ວນຫຼາຍຈະເກີດຂຶ້ນເມື່ອຄົນອ່ານມີເຕີ້ບໍ່ສາມາດເຂົ້າໄປອ່ານມີເຕີ້ໄດ້ ເພາະປະຕູຮົ້ວອັດ, ມີພາ, ງູ, ແມງມຸມ ຫຼື ມີຮັງຕໍ່. ເພື່ອຫຼີກລ້ຽງບໍ່ໃຫ້ຮັບໃບບິລໂດຍປະເມີນ, ໃຫ້ໝັ້ນໃຈວ່າທ່ານໄດ້ເປີດທາງເຂົ້າ ໄປຫາຈັກມີເຕີ້ຂອງທ່ານທີ່ປອດໄພ. ຖ້າທ່ານບໍ່ເຮັດດັ່ງນັ້ນ, ທ່ານອາດຈະຖືກຂໍໃຫ້ເຮັດນັດພົບເພື່ອໃຫ້ພະນັກງານມາອ່ານເປັນພິເສດແລະອາດຖືກເກັບຄ່າ.

#### ການໂຄສະນາຂາຍພະລັງງານ

ບັນດາບໍລິສັດພະລັງງານໃຊ້ພະນັກງານຂາຍເພື່ອຂາຍສັນຍາພະລັງງານທາງ ໂທລະສັບ, ໃນຢ່ານສູນການຄ້າ ແລະ ມາເຄາະປະຕູ. ຖ້າພະນັກງານໂຄສະນາພະລັງງານມາຫາທ່ານ, ຢ່າເຊັ່ນເອກະສານໃດໆ ຈົນກວ່າທ່ານໄດ້ອ່ານແລະເຂົ້າໃຈສັນຍານັ້ນແລ້ວ. ຖ້າທ່ານບໍ່ໝັ້ນໃຈຕໍ່ການສະ



ເໝີນັ້ນ, ໃຫ້ທາຄົນທີ່ທ່ານໄວ້ວາງໃຈກວດເບິ່ງໃຫ້ທ່ານ. ນອກນີ້ ທ່ານຍັງສາມາດຕິດຕໍ່ຫາ EWON ຖ້າທ່ານມີຄໍາຖາມໃດໆກ່ຽວກັບ ສັນຍາສະບັບໃດສະບັບໜຶ່ງ.

### ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນການຈ່າຍບິລ

ຖ້າທ່ານມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃນການຈ່າຍບິລຂອງທ່ານ, ໄດ້ມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໄວ້ໃຫ້. ໃຫ້ໝັ້ນໃຈວ່າທ່ານຕ້ອງຕິດຕໍ່ຫາບໍລິສັດ ຖ້າທ່ານບໍ່ສາມາດຈ່າຍໄດ້ຕາມກຳນົດແລະໃຫ້ໄປຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແຕ່ຕົນໆ. ການກະທຳດັ່ງນີ້ ຈະສາມາດຢຸດຢັ້ງບໍ່ໃຫ້ໜີ້ໜັກຂຶ້ນ ແລະ ເຮັດໃຫ້ຖືກຕັດ ບໍລິການ. ນອກນີ້ ທ່ານຍັງສາມາດຂໍໃຫ້ໝູ່ເພື່ອນຫຼືພະນັກງານສົ່ງເຄາະເວົ້າລົມກັບ ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍ ຕາງໜ້າທ່ານ. ການຊ່ວຍເຫຼືອແບບຕ່າງໆທີ່ມີໄວ້ໃຫ້ລູກຄ້າໄດ້ຂຽນໄວ້ຂ້າງລຸ່ມນີ້.

**ກໍລະນີສຶກສາ: ການປະເມີນສູງເກີນເຮັດໃຫ້ຄ່າບິລສູງ**

ເປເກໂລຢູຄົນດຽວໃນເຮືອນຫຼວງເຊິ່ງມີເຄື່ອງໃຊ້ໄຟຟ້າຈຳນວນນ້ອຍ. ລາວໄດ້ຮັບໃບບິລໄຟຟ້າທີ່ປະເມີນເປັນລາຄາ \$908. ເປເກໂລເວົ້າພາສາອັງກິດໄດ້ແຕ່ພຽງຈຳກັດ, ສະນັ້ນຜູ້ຮ້ອງຮຽນຕາງໜ້າລາວຊື່ວ່າ ນ້ອຍ, ໄດ້ຕິດຕໍ່ຫາຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍເພື່ອຖືກຖຽງເລື່ອງບິລເພາະວ່າມັນສູງກວ່າລາຄາທີ່ລາວເຄີຍຈ່າຍຕັ້ງສອງເທົ່າແລະລາວເອງກໍບໍ່ໄດ້ຢູ່ເຮືອນເປັນບາງເວລາຂອງລະຍະເກັບຄ່າບິລ. ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍບໍ່ຍອມທົບທວນການປະເມີນໃຫ້, ສະນັ້ນ ນ້ອຍຈຶ່ງຕິດຕໍ່ຫາ EWON ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ. ນ້ອຍໄດ້ບອກກັບພວກເຮົາວ່າເປເກໂລກົດດັນຫຼາຍທີ່ລາວຕິດໜີ້ເປັນຈຳນວນເງິນຫຼາຍປານນີ້. ພວກເຮົາອະທິບາຍກ່ຽວກັບ ໂຄງການ ຊ່ວຍເຫຼືອຈ່າຍຄ່າພະລັງງານ (EAPA) ແລະ ນ້ອຍບອກວ່າລາວຈະເຮັດຂໍນັດພົບເພິ່ນ.

ຜົນຈາກການສອບສວນຂອງ EWON ສະແດງໃຫ້ເຫັນວ່າຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍໄດ້ປະເມີນຄ່າບິລຂອງເປເກໂລເພາະວ່າຈັກມີເຕີຕັ້ງຢູ່ໃນເຂດຕືກແລະພະນັກງານອ່ານມິເຕີ ບໍ່ສາມາດເຂົ້າໄປອ່ານໄດ້. ການປະເມີນໄດ້ອີງໃສ່ປະລິມານການໃຊ້ນໍ້າຂອງລາວໃນລະຍະເວລາດຽວກັນເມື່ອບໍ່ກາຍ, ແຕ່ວ່າ ຍ້ອນລາວບໍ່ໄດ້ຢູ່ເຮືອນເປັນສ່ວນໃຫຍ່ໃນປີນີ້, ການປະເມີນຈຶ່ງເກີນກຳນົດການໃຊ້ທີ່ແທ້ຈິງ.

ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍຂັ້ນຍ່ອຍໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນການໃຊ້ທີ່ແທ້ຈິງຈາກຜູ້ແຈກຈ່າຍບໍລິການແລະເປເກໂລກໍໄດ້ຮັບໃບບິລໃໝ່ທີ່ຖືກຕ້ອງກັບປະລິມານການໃຊ້. ອັນນີ້ໄດ້ເຮັດໃຫ້ໃບບິລຫຼຸດລົງເຖິງ \$506. ໃນຂະນະດຽວກັນ, ເປເກໂລກໍໄດ້ຮັບບັດ EAPA ອີກ. ພ້ອມດຽວກັບການຫຼຸດລາຄາລົງຂອງໃບບິລ, ການຊ່ວຍເຫຼືອ EAPA ກໍໝາຍເຖິງວ່າລາວສາມາດຈ່າຍຄ່າບິລໄດ້.

### ແຜນການຈ່າຍແບບຕ່າງໆ

ແຜນການຈ່າຍແມ່ນການຕົກລົງກັນວ່າທ່ານຈະຈ່າຍຫຼາຍປານໃດແລະຈະຈ່າຍເລື້ອຍປານໃດ. ມັນຈະຊ່ວຍໃຫ້ທ່ານຈ່າຍບິລຫຼືໜີ້ອອກໄດ້ໝົດເມື່ອເວລາຜ່ານໄປ. ອີງຕາມກົດໝາຍແລ້ວ, ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍພະລັງງານຕ້ອງສະເໜີແຜນການຈ່າຍໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າທີ່ມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກດ້ານການເງິນ. ນອກນີ້ ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍນໍ້າບາງບໍລິສັດກໍສະເໜີແຜນການຈ່າຍນີ້ເຊັ່ນກັນ. ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາ EWON ຖ້າທ່ານຕ້ອງການເຈລະຈາແຜນການຈ່າຍໃດໜຶ່ງກັບ ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍ.

### ການສົ່ງເງິນຄືນບາງສ່ວນ

ລັດຖະບານ NSW ແລະ ລັດຖະບານກາງ ໄດ້ມີລະບົບສົ່ງເງິນຄືນບາງສ່ວນໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າທີ່ໄດ້ຮັບສິດ ໃນການຈ່າຍໃບບິລພະລັງງານ. ໃຫ້ບອກບໍລິສັດ ຖ້າທ່ານໄດ້ຮັບເງິນເບັ້ຍລ້ຽງຈາກລັດຖະບານເພາະວ່າທ່ານອາດໄດ້ມີສິດໄດ້ຮັບເງິນຄືນບາງສ່ວນ. ສຳລັບຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການໄດ້ຮັບເງິນບາງສ່ວນຄືນແລະຈະຍື່ນຂໍວິທີໃດນັ້ນ, ຂໍໃຫ້ສອບຖາມກັບບໍລິສັດພະລັງງານ, ສອບຖາມເຊັ່ນເຕີລິງ ແລະ ເຂົ້າໄປເບິ່ງທີ່ [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au).

### EAPA ແລະ PAS

ບັດ ຊ່ວຍເຫຼືອຈ່າຍຄ່າພະລັງງານ (EAPA) ສາມາດຊ່ວຍທ່ານໄດ້ໃນການຈ່າຍ ບິລຄ່າໄຟຟ້າແລະແກັສ. ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍນໍ້າບາງບໍລິສັດກໍຮັບບັດ ໂຄງການຊ່ວຍເຫຼືອຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ (PAS) ເຊັ່ນກັນເພື່ອຊ່ວຍທ່ານຈ່າຍຄ່ານໍ້າ.

ທ່ານສາມາດໄປຫາຫ້ອງການສົ່ງເຄາະຊຸມຊົນເຊັ່ນ St Vincent de Paul ຫຼື ສູນຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ມາຕັ້ງຖິ່ນຖານເພື່ອຍື່ນຂໍເອົາບັດ EAPA ຫຼື PAS ນີ້. ໃຫ້ໂທຫາ EWON ຖ້າທ່ານບໍ່ໝັ້ນໃຈວ່າຫ້ອງການໃດແດ່ມີບັດເຫຼົ່ານີ້. ຫ້ອງການສົ່ງເຄາະຊຸມຊົນຈະເຮັດນັດພົບທ່ານເພື່ອກວດເບິ່ງວ່າທ່ານມີສິດໄດ້ ຮັບຫຼືບໍ່. ຜູ້ທີ່ມີຊື່ຢູ່ໃນບັນຊີເທົ່ານັ້ນທີ່ສາມາດຍື່ນຂໍບັດເຫຼົ່ານີ້ໄດ້ ແລະ ເຂົາເຈົ້າຕ້ອງຖືເອົາໃບບິລໄປໃຫ້ເບິ່ງພ້ອມເພື່ອສະແດງໃຫ້ເຫັນວ່າຍັງຕິດໜີ້ຢູ່ຫຼາຍປານໃດ.

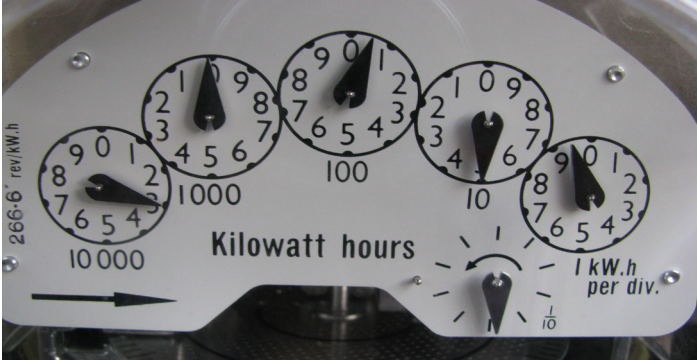
### ໂຄງການຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ທີ່ຕົກຢູ່ໃນຄວາມລຳບາກ

ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍພະລັງງານຕ້ອງໃຫ້ການອຸ້ມຊູແກ່ລູກຄ້າທີ່ມີສິດໄດ້ຮັບ ໂດຍຜ່ານໂຄງການຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ທີ່ຕົກຢູ່ໃນຄວາມລຳບາກ. ບັນດາໂຄງການນີ້ຊ່ວຍລູກຄ້າທີ່ຕົກຢູ່ໃນຄວາມຫຍຸ້ງຍາກດ້ານການເງິນໃຫ້ມີພະລັງງານໃຊ້ແລະມີຄວາມສາມາດຈ່າຍບິລເຂົ້າເຈົ້າໄດ້. ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍນໍ້າບາງບໍລິສັດກໍມີໂຄງການຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ທີ່ຕົກຢູ່ໃນຄວາມລຳບາກນີ້ເຊັ່ນກັນ. ໃຫ້ຕິດຕໍ່ບໍລິສັດເບິ່ງວ່າທ່ານມີສິດໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອນີ້ບໍ່.

### ຖ້າທ່ານມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃນການຈ່າຍບິລ, ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍແຕ່ຕົນໆທີ່ສຸດເທົ່າທີ່ຈະເຮັດໄດ້ ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະຫຼີກເວັ້ນບໍ່ໃຫ້ບໍລິການຖືກຕັດ.

### ການໃຫ້ຄຳປຶກສາດ້ານການເງິນ

ການໃຫ້ຄຳປຶກສາດ້ານການເງິນແມ່ນບໍລິການຟຣີທີ່ໃຫ້ບໍລິການໂດຍຫ້ອງການສົ່ງເຄາະຊຸມຊົນຫຼາຍໆແຫ່ງ. ຜູ້ໃຫ້ຄຳປຶກສາດ້ານການເງິນສາມາດຊ່ວຍທ່ານຄິດໄລ່ເບິ່ງວ່າທ່ານສາມາດຈ່າຍເຂົ້າໄປໃນບັນຊີໄດ້ຫຼາຍປານໃດ. ຂໍ້ມູນນີ້ຈະຊ່ວຍທ່ານໃນການເຈລະຈາແຜນການຈ່າຍທີ່ສົມຄວນກັບຜູ້ຈ່າຍໜ່າຍຂອງທ່ານ. ເພື່ອຊອກຫາຜູ້ໃຫ້ຄຳປຶກສາ, ໃຫ້ໂທຫາ ສະມາຄົມຜູ້ໃຫ້ຄຳປຶກສາດ້ານການເງິນແຫ່ງລັດ NSW ທີ່ເລກໂທ 1300 914 408 ຫຼືເຂົ້າໄປເບິ່ງ [www.fcان.com.au](http://www.fcان.com.au).





**ໃບບິລທີ່ຄ້າງຄາແລະການເກັບໜີ້**

ຖ້າທ່ານມີໃບບິລທີ່ຄ້າງຄາແລະຄົນເກັບໜີ້ (ບາງເທື່ອກໍເອີ້ນວ່າ 'ເອເຢັນເກັບໜີ້') ຕິດຕໍ່ມາຫາທ່ານ, ໃຫ້ໂທຫາສາຍດ່ວນໃຫ້ຄຳປຶກສາດ້ານເງິນ & ໜີ້ສິນ ທີ່ເລກໂທ 1800 808 488 ເພື່ອຂໍຄຳແນະນຳຟຣີ ຫຼື ຕິດຕໍ່ຫາ EWON.

**ການຕັດບໍລິການ**

**ຈະເຮັດຢ່າງໃດຖ້າທ່ານຖືກຕັດບໍລິການ**

ຈະເຮັດຢ່າງໃດຖ້າທ່ານຖືກຕັດບໍລິການ, ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາຜູ້ຈຳໜ່າຍເພື່ອໃຫ້ເຂົາເຈົ້າຕິດຕັ້ງຄືນໃຫ້. ບາງເທື່ອການຕັດບໍລິການກໍເກີດຂຶ້ນໂດຍອຸບັດຕິເຫດ, ແຕ່ຖ້າຫາກມັນເກີດຂຶ້ນຍ້ອນວ່າທ່ານບໍ່ໄດ້ຈ່າຍບິລ ທ່ານອາດຈຳເປັນຕ້ອງໄດ້ທຳການຕົກລົງກັບຜູ້ຈຳໜ່າຍກ່ຽວກັບການຈ່າຍໜີ້ ກ່ອນທີ່ເຂົາເຈົ້າຈະເປີດບໍລິການຄືນໃຫ້. ນອກນີ້ ທ່ານຍັງອາດຈະຕ້ອງໄດ້ຈ່າຍຄ່າຕິດຕັ້ງຄືນອີກ. ຖ້າທ່ານມີບັນຫາໃນການຕົກລົງກັນ, ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາ EWON ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ.

**ຈະເຮັດຢ່າງໃດຖ້າໄດ້ຮັບແຈ້ງວ່າຈະຖືກຕັດບໍລິການ**

ຖ້າທ່ານໄດ້ຮັບແຈ້ງວ່າຈະຖືກຕັດບໍລິການ, ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາບໍລິສັດໂດຍດ່ວນທີ່ສຸດເພື່ອປຶກສາສະພາບການຂອງທ່ານ. ຖ້າຖືກຊ່ວຍຈະຖືກຕັດບໍລິການ ຍ້ອນທ່ານຍັງມີໃບບິລຄ້າງຄາ, ໃຫ້ໄປຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນທັນທີເພື່ອທ່ານຈະຫຼີກເວັ້ນບໍ່ໃຫ້ຖືກຕັດບໍລິການແລະຫຼີກເວັ້ນຖືກເກັບຄ່າຕິດຕັ້ງຄືນເພີ່ມຂຶ້ນອີກ. ທ່ານບໍ່ສາມາດຖືກຕັດບໍລິການ ຖ້າທ່ານມີນັດພົບກັບຜູ້ໃຫ້ຄຳປຶກສາດ້ານການເງິນຫຼືທ້ອງຖານຊຸມຊົນເພື່ອຂໍບັດ EAPA, ສະນັ້ນ ໃຫ້ບອກໃຫ້ບໍລິສັດຮູ້ວ່າທ່ານໄດ້ຈອງຂໍເຮັດນັດພົບແລ້ວ.



**ກໍລະນີສຶກສາ: ຜູ້ໄດ້ຮັບເງິນເບັ້ຍລ້ຽງຢູ່ໃນລະຫວ່າງຈະຖືກຕັດໄຟຟ້າແລະແກ້ສ**

ເມື່ອພະນັກງານພາກສະໜາມມາຮອດເພື່ອຕັດໄຟຟ້າຍ້ອນລູກຄ້າບໍ່ໄດ້ຈ່າຍເງິນ, ອິນອັກ ໄດ້ອະທິບາຍວ່າລາວໃຊ້ຕ້ອງຫຼອດສິດເຂົ້າດັ່ງເພື່ອປິ່ນປົວພະຍາດປອດຂອງລາວແລະພະນັກງານຜູ້ນັ້ນກໍໄດ້ກັບໄປໂດຍບໍ່ໄດ້ຕັດໄຟຟ້າ. ບັນຊີພະລັງງານຄູ່ຂອງລາວເກີນກຳນົດຕ້ອງຈ່າຍແລ້ວແລະລາວຕ້ອງການຫຼີກເວັ້ນບໍ່ໃຫ້ແກ້ສແລະໄຟຟ້າຖືກຕັດ, ສະນັ້ນລາວຈຶ່ງໄດ້ຕິດຕໍ່ EWON ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ.

ອິນອັກ ໄດ້ຮັບເບັ້ຍລ້ຽງຄົນພິການແລະຄູ່ຄອງຂອງລາວຫາກໍຕົກງານອີກ. ລາວໄດ້ອະທິບາຍວ່າລາວບໍ່ສາມາດຈ່າຍເງິນທີ່ລາວຄິດວ່າລາວຕິດເປັນຈຳນວນເຕັມ \$600 ໄດ້ບາດດຽວ, ແຕ່ວ່າ ລາວສາມາດຈ່າຍໄດ້ທັນທີ \$200 ແລະ ຫຼັງຈາກນັ້ນຈະສາມາດຈ່າຍໄດ້ \$100 ໃນແຕ່ລະສອງອາທິດເພື່ອໃຫ້ໜີ້ຫຼຸດລົງ.

ເມື່ອພວກເຮົາເວົ້າກັບຜູ້ຈຳໜ່າຍພະລັງງານ, ເຂົາເຈົ້າແຈ້ງວ່າຈຳນວນທີ່ຕິດ ຄ່າໄຟຟ້າແມ່ນ \$1200 ແລະ ຕິດຄ່າແກ້ສ \$305. ເຂົາເຈົ້າຕົກລົງທີ່ຈະບໍ່ແຕະຕ້ອງບັນຊີດັ່ງກ່າວແລະຮັບເອົາແຜນການຈ່າຍທີ່ ອິນອັກ ເຫັນວ່າຕົນເອງຈະຈ່າຍໄດ້. ເຂົາເຈົ້າຍັງຢືນວ່າ ອິນອັກໄດ້ຢູ່ໃນໂຄງການໄດ້ຮັບເງິນບາງສ່ວນຄືນສຳລັບຄອບຄົວທີ່ມີລາຍໄດ້ຕ່ຳຢູ່ແລ້ວ ແລະ ຕົກລົງຈະສົ່ງໃບຄຳຮ້ອງຂໍຫຼຸດຄ່າ ພະລັງງານ ຍ້ອນບັນຫາສຸຂະພາບມາໃຫ້, ເຊິ່ງຕາມສະພາບການຂອງລາວແລ້ວ ເຫັນວ່າລາວອາດຈະໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອນີ້ເຊັ່ນກັນ.

ພວກເຮົາໄດ້ແນະນຳ ອິນອັກ ວ່າລາວສາມາດຍື່ນຂໍເອົາບັດ EAPA ໄດ້ກັບທ້ອງຖານສົງເຄາະຊຸມຊົນ ເພື່ອຊ່ວຍຫຼຸດຜ່ອນໜີ້ ແລະ ພວກເຮົາໄດ້ສົ່ງລາວໄປຫາທ້ອງຖານ EAPA ໃນເຂດທ້ອງຖິ່ນຂອງລາວ. ອິນອັກ ເວົ້າວ່າລາວຈະໄປເອົາໃບຄຳຮ້ອງຂໍເງິນບາງສ່ວນຄືນເພື່ອເອົາໄປໃຫ້ທ່ານໝໍຂອງລາວຕື່ມໃຫ້.

- ຖ້າທ່ານມີບັນຫາ**
- 1 ກ່ອນອື່ນ ໃຫ້ຕິດຕໍ່ບໍລິສັດໄຟຟ້າ, ແກ້ສ ຫຼື ນໍ້າ ແລະ ອະທິບາຍເຖິງບັນຫາຂອງທ່ານ.
  - 2 ຖ້າພະນັກງານທີ່ສູນຮັບສາຍບໍ່ສາມາດຊ່ວຍທ່ານໄດ້, ໃຫ້ຂໍເວົ້າກັບຜູ້ຈັດການ.
  - 3 ຖ້າບັນຫາບໍ່ຖືກແກ້ໄຂ, ໃຫ້ໂທຫາ EWON ທີ່ເລກໂທຟຣີ 1800 246 545.

**ຕິດຕໍ່ EWON**

- ☎ ເລກໂທຟຣີ 1800 246 545  
ຖ້າທ່ານໂທຈາກໂທລະສັບມືຖື, ໃຫ້ບອກໃຫ້ເຮົາຮູ້ ແລະ ເຮົາຈະໂທກັບ.
- 🌐 [www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)
- ✉ ອີເມລ [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)