



## Информации за потрошувачите на струја, гас и вода што живеат во Нов Јужен Велс

Имате ли проблем со компанијата што ве снабдува со енергија или со вода?

Ние можеме да ви помогнеме.

### Што да направите ако имате проблем

Прво јавете се во компанијата што ве снабдува со струја, гас или вода и објаснете им го вашиот проблем. Известете ја компанијата ако ви треба преведувач. Или пак може да замолите некој ваш пријател или роднина да разговара со компанијата место вас.

Ако телефонирате во компанијата, запишете го името на лицето со кое сте разговарале, како и датумот и времето кога сте се јавиле. Чувајте ги сите писма или документи што сте ги добиле од компанијата.

Ако персоналот во нивниот центар за услуга на потрошувачите не може да ви помогне, побарајте да разговарате со некој од менаџерите.

Ако проблемот не се реши, телефонирајте кај Народниот правобранител за енергија и вода во Нов Јужен Велс на бесплатниот телефон 1800 246 545.

### За EWON

EWON им помага на луѓето во Нов Јужен Велс што имаат проблеми со компаниите што ги снабдуваат со струја и со гас. Исто така може да помогнеме и околу некои поплаки во врска со водата.

Услугите на EWON се бесплатни, праведни и независни.

Помагаме со проблеми како што се:

- Високи сметки
- Долгови и тешкотии при плаќањето
- Исклучување на доводот на струја, гас или вода
- Отворање или затворање на сметки
- Договори за снабдување со струја или со гас
- Продажба на енергија
- Лоша услуга на клиентите
- Квалитет на доводот
- Барања за надомест на штети

EWON може да договори некое лице од специјалниот тим за решавање на спорови на снабдувачот да ви се јави во врска со вашиот проблем, или пак можеме сами да ја истражиме вашата поплака.

### Како да се јавите кај EWON



Бесплатен повик 1800 246 545

Од понеделник до петок, од 9 часот претпладне до 5 часот попладне

Ако се јавувате од мобилен телефон, кажете ни и ние ќе ви се јавиме на вас.



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



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



Машина за пишување по телефон - 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)

### Преведувачка служба

Ако ви треба преведувач, јавете се во Преведувачката служба (Translation and Interpreting Service - TIS) на 131 450. Замолете ја Преведувачката служба да се јави кај EWON на 1800 246 545.



## Како да управувате со вашите сметки за енергија и вода

### Отворање и затворање на сметки

Важно е да отворите сметка за електрична енергија кога ќе се преселите во нов дом, во спротивно може да бидете исклучени од доводот. Ако вашиот дом е поврзан на довод за гас што сакате да го користите, ќе треба да отворите и сметка за гас. Можете сами да одберете која компанија ќе ве снабдува со електрична енергија и со вода и да ја промените таа компанија. Посетете го местото на интернет [www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) за да ја најдете најдобрата понуда за вашето домаќинство. Тоа место на интернет ви покажува кои понуди може да се добијат во вашето подрачје, ги споредува нивните цени и ве поврзува со контактните информации за компаниите за снабдување со енергија што ги даваат тие понуди. Исто така може да се јавите и во службата за олеснување на снабдувањето со енергија (Energy Made Easy) на 1300 585 165.

Исто така мора да ги затворите сите сметки кога се иселувате од некаде, на тој начин ќе платите само за струјата, гасот или водата што вие сте ги потрошиле. Тоа може да го направите по телефон.

### Сметки за вода

Ако се вселувате во живеалиште што е сопственост на агенцијата за домување Housing NSW, во камп со приколки или во приватно изнајмено живеалиште што има сопствен водомер, може ќе треба да плаќате за водата што ја трошите. Прашајте го оној што ви го изнајмува живеалиштето дали треба да плаќате за водата.

### Како да ги плаќате вашите сметки

Некои потрошувачи добиваат сметки за енергија и вода на секои три месеци, а некои добиваат сметки секој месец. Ако не добиете сметка, јавете се во компанијата.

Повеќето компании ви овозможуваат да ги платите вашите сметки во пошта, по телефон со помош на кредитна картичка, преку интернет или преку Centrepay. Ако примате исплата од Centrelink може да одберете вашите сметки за енергија или вода да се плаќаат со редовно директно одбивање на сумата од вашата исплата преку услугата Centrepay. Телефонирајте во Centrelink на 131 202 за повеќе информации

Ваша обврска е навремено да си ги плаќате сметките. Ако не можете да платите некоја сметка, јавете се колку што е можно поскоро во компанијата што ве снабдува и побарајте навремено помош.

### Паушални сметки

Обично ви се издава сметка за енергијата што сте ја потрошиле. Потрошената енергија ја мери службеник за читање на струјомерот или водомерот кој доаѓа во вашиот дом за да го провери струјомерот или водомерот. Тој мора да го прочита вашиот струјомер или водомер најмалку еднаш на секои 12 месеци.

Ако во периодот за кој е издадена сметката не бил прочитан струјомерот или водомерот, сметката може да биде со паушален износ приближно проценет на основа на вашата претходна потрошувачка на енергија или на основа на просечната потрошувачка на сличен потрошувач. На сметката ќе пишува дали ви се наплаќа за вистинската потрошувачка или паушално.

Ако вашата сметка е паушална, може да ви биде наплатено помалку од она што вистински сте го потрошиле и вашата следна сметка на која ќе биде прикажана вистинската



### Примери за случаи: Еден потстанар се иселува без да ја извести компанијата за струја и гас

Мила се исели од својот изнајмен стан во август, ама не ја извести компанијата што ја снабдуваше со гас и со струја. Во ноември доби сметка за енергија во износ од \$485 за енергијата потрошена во периодот од јуни до ноември.

Мила се јави во компанијата за да им каже дека се иселила во август, а нејзиниот претходен станодавец го потврди тоа во компанијата. Меѓутоа, новите потстанари не прифаќаа одговорност за сметката врз основа на тоа дека сметките се вклучени во нивната кирија што му ја плаќаат директно на сопственикот на станот.

Мила дојде кај EWON за да побара помош. Таа сметаше дека не е одговорна за ниеден дел од сметката по датумот на кој се иселила. И објаснивме на Мила дека потрошувачот може да се смета за одговорен за сите трошоци до денот кога го известил снабдувачот дека потрошувачот веќе не живее на таа адреса, или кога друг потрошувач ќе отвори сметка за истата адреса.

И препорачавме на Мила да и достави некакви документи на компанијата за енергија за да докаже на кој датум се иселила и таа го стори тоа. Тие и натаму тврдеа дека Мила е одговорна за сметката, ама понудија да и ја намалат сметката за \$219 како услуга за потрошувачот, а таа ја прифати понудата.

потрошувачка може да биде повисока отколку што сте очекувале вие. Ако ви било наплатено повеќе отколку што сте потрошиле, тоа ќе биде одбиено од вашата следна сметка.

Паушални сметки често се издаваат кога службеникот што го чита водомерот или струјомерот не може да дојде до него поради заклучената порта, поради куче, змии, пајаци или оси. За да избегнете да добивате паушални сметки, погрижете се да обезбедите безбеден пристап до вашиот водомер или струјомер. Ако не го направите тоа, од вас може да биде побарано да закажете време за посебно читање на струјомерот или водомерот и да ви биде наплатено за тоа.

### Продажба на енергија

Компаниите за снабдување со енергија користат продавачи што ја продаваат договори за снабдување со енергија по телефон, во трговските центри и од врата на врата. Ако ви се обрати продавач на енергија, не потпишувајте ништо ако не сте го прочитале и разбрале договорот. Ако не сте сигурни во врска со понудата, прашајте некој во кого имате доверба да ја



провери за вас. Исто така може да се јавите и кај Народниот правобранител за енергија и вода во Нов Јужен Велс (Energy & Water Ombudsman NSW – EWON) ако имате прашања во врска со некој договор.

## Помош околу плаќањето на сметките

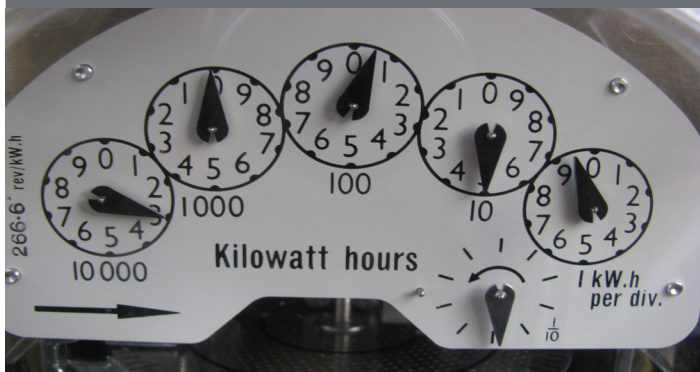
Ако имате проблем да си ги платите сметките, може да добиете помош. Погрижете се да се јавите во компанијата што ве снабдува ако не сте во состојба да ја платите сметката во определениот рок и добијте навремена помош. На тој начин ќе спречите да ви се зголемува долгот и нема да ви го исклучат доводот. Исто така може да замолите некој пријател или работник за заедницата да разговара од ваше име со компанијата што ве снабдува. Разните видови на помош што може да ги добијат потрошувачите се наведени подолу.

### Примери за случаи: Преголемата паушална наплата доведува до висока сметка

Киро живее сам во социјален стан со многу малку електрични апарати. Тој доби паушална сметка за струја во износ од \$908. Киро слабо зборува англиски јазик, па неговиот застапник Адријан се јави кај снабдувачот за да ја оспори сметката бидејќи таа е двојно поголема од неговите вообичаени сметки, а тој бил и отсутен во еден дел од периодот за кој е извршена наплатата. Снабдувачот не сакаше да ја исправи паушалната сметка, па затоа Адријан се јави кај EWON за да побара помош. Адријан ни кажа дека Киро е многу вознемирен затоа што должи толку многу пари. Му ја објаснивме Програмата за помош околу плаќањето на сметки за енергија (Energy Accounts Payment Assistance - EAPA) и Адријан рече дека ќе договори состанок со нив.

Истрагата на EWON покажа дека снабдувачот му издал паушална сметка на Киро затоа што струјомерот бил сместен внатре во неговиот стан и службеникот што ги чита струјомерите не можел да пристапи до него за да го прочита. Паушалната сметка била издадена на основа на неговата потрошувачка во истиот период претходната година, ама бидејќи поголемиот дел од тоа време оваа година тој бил отсутен, паушалната пресметка всушност била превисока.

Компанијата за продажба ги доби податоците за вистинската потрошувачка од снабдувачот со енергија и му издаде на Киро нова сметка за потрошената енергија. Со тоа неговата сметка се намали на \$506. Во меѓувреме Киро доби бонови од програмата EAPA. Заедно со намалувањето на сметката, помошта од EAPA значеше дека ќе може да си ја плати сметката.



### Планови за плаќање

Планот за плаќање е договор за тоа колкав износ ќе плаќате и колку често ќе го плаќате. Тој ви овозможува да исплатите некоја сметка или долг на повеќе рати. Според законот, компаниите за продажба на енергија се должни да им понудат планови за плаќање на потрошувачите што имаат финансиски тешкотии. И некои компании за продажба на вода исто така нудат планови за плаќање. Јавете се кај EWON ако ви треба помош при договарањето на план за плаќање со компанијата што ве снабдува.

### Попусти

Владата на Нов Јужен Велс и сојузната влада нудат поголем број попусти со кои на потрошувачите што ги исполнуваат условите им се помага да ги платат своите сметки за енергија. Известете ја компанијата ако добивате државна пензија затоа што можеби имате право на попуст. За повеќе информации околу овие попусти и за тоа како да поднесете барање за нив, прашајте во компанијата што ве снабдува со енергија, прашајте во Centrelink и посетете го местото на интернет [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au).

### Програми EAPA и PAS

Боновите за помош околу плаќањето на сметките за енергија (Energy Accounts Payment Assistance - EAPA) може да помогнат околу плаќањето на сметките за струја и за гас. Некои компании што снабдуваат со вода исто така прифаќаат бонови од Програмата за помош околу плаќањето (Payment Assistance Scheme - PAS) кои помагаат околу плаќањето на сметките за вода.

Може да појдете во некоја од добротворните агенции во заедницата, како што се St Vincent de Paul или центрите за доселеници за да поднесете барање за бонови од програмите EAPA или PAS. Телефонирајте кај EWON ако не сте сигурни која агенција има бонови. Агенцијата во заедницата ќе ви закаже состанок за да провери дали ги исполнувате условите. Само лицето на чие име гласи сметката може да поднесе барање за бонови, а тоа лице треба да ја донесе и сметката за да покаже колку пари должи.

### Програми за случај на финансиски тешкотии

Компаниите за продажба на енергија се должни на потрошувачите што ги исполнуваат условите да им дадат поддршка преку своите програми за случај на финансиски тешкотии. Тие програми им помагаат на потрошувачите што се наоѓаат во финансиски тешкотии да останат поврзани на доводот на енергија и да смогнат да ги плаќаат своите сметки. Некои компании за продажба на вода исто така имаат програми за случај на финансиски тешкотии. Јавете се во вашата компанија за да проверите дали ги исполнувате условите.

**Ако имате проблем да си ги платите сметките, јавете се колку што е можно поскоро во компаниите што ве снабдуваат за да добиете помош и да избегнете да ви биде исклучен доводот.**

### Финансиско советување

Финансиското советување е бесплатна услуга што ја нудат многубројни агенции во заедницата. Финансискиот советник може да ви помогне да пресметате колкав износ може да плаќате за да си ја отплатите сметката. Таа информација може да ви помогне да договорите прифатлив план за отплата со компанијата што ве снабдува. За да најдете советник,



телефонирајте во Здружението на финансиски советници на Нов Јужен Велс (Financial Counsellors' Association of NSW) на 1300 914 408 или посетете го местото на интернет [www.fcan.com.au](http://www.fcan.com.au).

### Неплатени сметки и принудна наплата на долгови

Ако имате неплатени сметки и ви се јави принуден наплатувач на долгови (таканаречен debt collector или mercantile agent), јавете се на Дежурната телефонска линија за кредити и долгови (Credit & Debt Hotline) на 1800 808 488 за да побарате бесплатен совет, или јавете се кај EWON.

### Исклучување на доводот

#### Што да сторите ако ви го исклучиле доводот

Ако ви го исклучиле доводот, јавете се во компанијата што ве снабдува за да се договорите за повторно приклучување. Понекогаш исклучување се врши по грешка, ама ако тоа се случило затоа што имате неплатени сметки, може ќе треба да се договорите со снабдувачот околу плаќањето пред да ве приклучат тие повторно на доводот. Исто така може ќе треба и да платите надомест за повторно приклучување. Ако имате проблеми да постигнете договор, јавете се кај EWON за да побарате помош.

#### Што да сторите ако ви се заканува исклучување

Ако ви се заканува исклучување, стапете во контакт со компанијата колку што е можно поскоро за да поразговорате за вашата ситуација. Ако исклучувањето ви се заканува бидејќи имате неплатени сметки, веднаш побарајте помош за да избегнете да бидете исклучени и да ги избегнете дополнителните трошоци за повторно приклучување. Не може да ве исклучат ако имате договорен состанок со финансиски советник или со некоја агенција во заедницата во врска со бонови од програмата EAPA, па затоа известете ја вашата компанија ако имате закажано состанок.

### Ако имате проблем

- 1 Прво јавете се во компанијата што ве снабдува со струја, гас или вода и објаснете им го вашиот проблем.
- 2 Ако персоналот во нивниот центар за услуга на потрошувачите не може да ви помогне, побарајте да разговорате со некој од менаџерите.
- 3 Ако проблемот не се реши, телефонирајте кај EWON на бесплатниот телефон 1800 246 545.

### Јавете се кај EWON



Бесплатен повик 1800 246 545

Ако се јавувате од мобилен телефон, кажете ни и ние ќе ви се јавиме на вас.



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



Електронска пошта [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)



### Примери за случаи: Една пензионерка е соочена со најавено исклучување на доводот на струја и гас

Кога теренскиот службеник пристигна за да и го исклучи доводот на струја поради неплаќање, Деница објасни дека користи распрснувач поради своето белодробно заболување па службеникот си замина без да ја исклучи струјата. Таа доцнеша со плаќањето на сметката за струја и гас а сакаше да избегне да биде исклучена од доводот, па затоа се јави кај EWON за да побара помош.

Деница прима инвалидска пензија, а нејзиниот партнер тукушто почна пак да работи. Таа објасни дека не може да го плати одеднаш целиот износ од \$600 колку што мислеше дека изнесуваат нејзините неплатени сметки, ама дека може веднаш да плати \$200, а дека потоа ќе може да плаќа по \$100 на секои две недели за да ги отплати задоцнетите сметки.

Кога поразговара со компанијата за продажба на енергија, тие ја известува дека должи \$1200 за струја и \$305 за гас. Се договорија да ги замрзнат сметките и да се прифати планот за плаќање за кој Деница сметаше дека ќе може да го исполни. Тие потврдија дека Деница веќе добива Попуст за домаќинства со ниски приходи (Low Income Household Rebate) и се договорија да и испратат формулар за барање за попуст на сметките за енергија поради медицински причини, зашто врз основа на нејзините околности изгледаше дека можеби исто така има право да го добие.

Ја известивме Деница дека би можела да поднесе барање преку некој агенција во заедницата за бонови од програмата EAPA што ќе и помогнат да го намали заостанатиот долг, и ја упативме до агентите на програмата EAPA во нејзиното подрачје. Деница рече дека ќе го однесе формуларот за барање на попуст поради медицински причини кај својот лекар за тој да го пополни.