



Informacje dla odbiorców energii elektrycznej, gazu i wody, mieszkających w regionie Nowej Południowej Walii

Czy masz problem z dostawcą energii elektrycznej lub wody?

Możemy ci pomóc.

Co robić w razie problemu

Skontaktuj się w pierwszej kolejności z dostawcą energii elektrycznej, gazu lub wody w celu omówienia swojego problemu. Jeśli potrzebujesz usług tłumacza, powiadom o tym firmę. Możesz również poprosić przyjaciela lub członka rodziny o porozmawianie z firmą w twoim imieniu.

W przypadku kontaktu telefonicznego z firmą zanotuj nazwisko swojego rozmówcy, datę oraz godzinę rozmowy. Zachowaj wszelkie listy lub dokumenty otrzymane z firmy.

Jeśli pracownik infolinii nie będzie w stanie ci pomóc, poproś o rozmowę z jego przełożonym.

Jeśli problem nie zostanie rozwiązany, zadzwoń do Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) pod bezpłatny numer 1800 246 545.

O EWON

EWON pomaga osobom w Nowej Południowej Walii, które mają problemy z dostawcami energii elektrycznej i gazu. Jesteśmy w stanie pomóc także z niektórymi skargami dotyczącymi dostaw wody.

Usługi EWON są bezpłatne, sprawiedliwe i niezależne.

Udzielamy pomocy w przypadku takich problemów jak:

- Wysokie rachunki
- Długi i problemy z płatnością
- Odłączenie prądu, gazu lub wody
- Otwieranie lub zamykanie rachunków
- Umowy o dostawę prądu lub gazu
- Sprzedaż dostaw energii
- Słaba jakość obsługi klienta
- Jakość dostawy
- Roszczenia odszkodowawcze

EWON może poprosić dostawcę, aby osoba z zespołu ds. rozwiązywania problemów skontaktowała się z tobą w celu omówienia problemu. Możemy również sami zbadać twoją skargę.

Kontakt z EWON



Bezpłatny numer 1800 246 545
Od poniedziałku do piątku od 9:00 do 17:00
Jeśli zadzwonisz z telefonu komórkowego, poinformuj nas o tym fakcie, a my oddzwonimy do ciebie.



www.ewon.com.au



E-mail omb@ewon.com.au



TTY 133 677



Bezpłatna poczta Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Usługi tłumacza

Jeśli potrzebujesz usług tłumacza ustnego, skontaktuj się z Telefoniczną Służbą Tłumaczy (TIS) pod numerem telefonu 131 450. Poproś tłumacza o połączenie z EWON pod numerem 1800 246 545.



Zarządzanie swoimi kontami za prąd, gaz i wodę

Otwieranie i zamykanie kont

Wprowadzając się do nowego domu należy zawrzeć umowę na dostawę elektryczności celem uniknięcia odłączenia prądu. Jeżeli twój dom jest już podłączony do sieci gazowej, z której chciałbyś korzystać, będziesz musiał również zawrzeć umowę na dostawę gazu. Możesz dokonać wyboru i zmiany dostawcy prądu i gazu. Najlepszą ofertę dla swojego domu możesz znaleźć na stronie www.energymadeeasy.gov.au. Na stronie znajdują się oferty dostępne w twojej okolicy, porównania kosztów oraz linki do informacji kontaktowych zakładów energetycznych świadczących te usługi. Możesz również zadzwonić do firmy Energy Made Easy pod numer telefonu 1300 585 165.

Przed wyprowadzką musisz również rozwiązać wszystkie umowy, by mieć pewność, że zapłacisz jedynie za zużyty przez siebie prąd, gaz lub wodę. Możesz tego dokonać telefonicznie.

Umowy dotyczące wody

Jeśli wprowadzisz się do mieszkania państwowego w NSW, na kemping mieszkalny lub do prywatnego, wynajmowanego domu z własnym licznikiem wody, być może będziesz musiał płacić za zużywaną wodę. Zapytaj właściciela, czy musisz płacić za wodę.

Regulowanie rachunków

Niektórzy klienci otrzymują rachunki za energię elektryczną i wodę co trzy miesiące, podczas gdy inni otrzymują je co miesiąc. Jeśli nie otrzymasz rachunku, skontaktuj się z dostawcą.

Większość firm pozwala na opłacanie rachunków na pocztę, telefonicznie z użyciem karty kredytowej lub w Internecie za pośrednictwem Centrepay. Jeżeli otrzymujesz płatności z Centrelink, możesz dokonać stałego zlecenia opłaty rachunku za prąd lub wodę korzystając z systemu Centrepay. Więcej informacji na ten temat można uzyskać dzwoniąc do Centrelink pod numer 131 202.

Pamiętaj o terminowym płaceniu za rachunki. Jeżeli nie możesz zapłacić rachunku, porozmawiaj jak najszybciej ze swoim dostawcą i uzyskaj pomoc.

Rachunki szacunkowe

Rachunek jest zazwyczaj wystawiany za faktycznie zużytą energię. Odczytu dokonuje pracownik, który sprawdza stan licznika w twoim domu. Odczyty powinny odbywać się co najmniej raz w roku.

Jeśli w okresie rozliczeniowym nie dokonano odczytu, może zostać wystawiony rachunek szacunkowy w oparciu o zużycie energii w przeszłości lub na podstawie średniego zużycia przez klientów o podobnym profilu. Rachunek zawierać będzie informację na temat tego, czy naliczone opłaty dotyczą rzeczywistego zużycia, czy też zużycia szacunkowego.

Rachunek szacunkowy może okazać się niższy od rzeczywistego zużycia. W takim przypadku twój kolejny rachunek za faktyczne zużycie może być wyższy, niż się spodziewałeś. Jeżeli natomiast zostałeś zbyt obciążony, twój następny rachunek zostanie wyrównany do poziomu faktycznego zużycia.

Wyliczenia szacunkowe są często stosowane, jeśli osoby



Przypadek: Lokator wyprowadza się bez powiadomienia zakładu energetycznego i gazowni

Ewa wyprowadziła się z wynajmowanego przez siebie mieszkania w sierpniu, ale nie powiadomiła o tym fakcie gazowni i zakładu energetycznego. W listopadzie otrzymała rachunek w wysokości 485 dolarów za zużycie energii w okresie od czerwca do listopada.

Ewa skontaktowała się z firmą informując, iż wyprowadziła się z mieszkania w sierpniu, a jej poprzedni wynajmujący potwierdził to w firmie. Jednakże nowi lokatorzy nie wzięli odpowiedzialności za rachunek twierdząc, że opłacany przez nich czynsz obejmuje wszystkie opłaty.

Ewa zwróciła się do EWON po pomoc. Uznała, że nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek część rachunku po dacie wyprowadzki. Wyjaśniliśmy Ewie, że klient może być odpowiedzialny za wszystkie opłaty do momentu poinformowania dostawcy usług, że nie mieszka już pod danym adresem lub do chwili, gdy inny klient nie podpisze nowej umowy dla tego samego adresu.

Zasugerowaliśmy jej, aby przedstawiła firmie jakiś dokument poświadczający jej datę wyprowadzki, co też uczyniła. Według firmy Ewa była odpowiedzialna za rachunek, lecz przedstawiono jej ofertę zmniejszenia rachunku o 219 dolarów, jako gest dobrej woli, którą Ewa przyjęła.

dokonujące odczytów nie mogą uzyskać dostępu do licznika ze względu na zamkniętą bramę, obecność psa, węży lub os. W celu uniknięcia rachunków szacunkowych należy zapewnić bezpieczny dostęp do licznika. W przeciwnym wypadku może zajść konieczność umówienia się na specjalny odczyt, za który zostanie pobrana dodatkowa opłata.

Sprzedaż energii elektrycznej

Zakłady energetyczne wykorzystują handlowców do sprzedaży umów na dostawę energii elektrycznej przez telefon, w centrach handlowych lub poprzez odwiedzin w domach. W przypadku kontaktu z handlowcem nie podpisuj żadnej umowy bez jej dokładnego przeczytania i całkowitego zrozumienia. W przypadku wątpliwości dotyczących oferty poproś zaufaną osobę o pomoc. Jeżeli masz jakieś pytania dotyczące umowy, możesz również skontaktować się z EWON.



Pomoc w płaceniu rachunków

Jeżeli masz problemy z opłacaniem rachunków, istnieje możliwość uzyskania pomocy. Jeżeli nie możesz dokonać płatności w terminie, skontaktuj się ze swoim usługodawcą w celu niezwłocznego uzyskania pomocy. To może zahamować wzrost długu oraz pomóc ci w utrzymaniu dostawy energii. Możesz również poprosić przyjaciela lub pracownika socjalnego o przeprowadzenie rozmowy z dostawcą w twoim imieniu. Poniżej podane są różne rodzaje pomocy dostępne dla klientów.

Plany spłat

Plan spłat jest umową określającą kwoty oraz terminy spłat należności. Pozwala na spłacenie rachunku lub długu w określonym czasie. Zgodnie z prawem, sprzedawcy usług energetycznych są zobowiązani zaoferować plan spłaty klientom znajdującym się w trudnej sytuacji finansowej.

Przypadek: Zbyt wysokie oszacowanie powoduje wysoki rachunek

Grzegorz mieszka sam w mieszkaniu socjalnym z bardzo małą liczbą urządzeń. Otrzymał rachunek szacunkowy na kwotę 908 dolarów. Grzegorz słabo zna angielski, więc występujący w jego imieniu Piotr skontaktował się z usługodawcą w celu zakwestionowania rachunku, który był dwukrotnie większy niż zazwyczaj, a ponadto Grzegorza nie było w domu przez część okresu zafakturowania. Usługodawca nie chciał zmienić wysokości oszacowania, więc Piotr skontaktował się z EWON w celu uzyskania pomocy. Piotr powiedział nam, że Grzegorz był bardzo przygnębiony koniecznością zapłaty tak wysokiej kwoty. Poinformowaliśmy go o planie EAPA (Energy Accounts Payment Assistance – Pomoc w płaceniu rachunków za energię) i Piotr powiedział nam, że umówi się na spotkanie.

Badanie EWON wykazało, że usługodawca wystawił rachunek szacunkowy dla Grzegorza, ponieważ licznik znajdował się w mieszkaniu, a osoba dokonująca odczytu nie mogła uzyskać do niego dostępu. Oszacowanie oparte było na zużyciu za ten sam okres z poprzedniego roku, jednak ze względu na nieobecność Grzegorza przez dłuższy czas w tym roku szacunek był zawyżony.

Usługodawca uzyskał dane dotyczące rzeczywistego zużycia i ponownie wystawił Grzegorzowi rachunek. Spowodowało to zmniejszenie rachunku do kwoty 506 dolarów. W międzyczasie Grzegorz otrzymał bony EAPA. Dzięki nim, oraz obniżeniu rachunku był w stanie opłacić rachunek.



Niektórzy dostawcy wody również oferują takie plany. Skontaktuj się z EWON, jeżeli potrzebujesz pomocy w wynegocjowaniu planu z dostawcą.

Rabaty

Władze stanowe Nowej Południowej Walii oraz rząd federalny oferują szereg rabatów, które pomagają uprawnionym klientom opłacać rachunki za energię elektryczną. Jeżeli otrzymujesz emeryturę lub rentę rządową, poinformuj o tym firmę, ponieważ może ci przysługiwać otrzymanie rabatu. Więcej informacji na temat rabatów oraz ubiegania się o nie można uzyskać kontaktując się z zakładem energetycznym, z Centrelink oraz na stronie www.energy.nsw.gov.au.

EAPA i PAS

Bony EAPA (Energy Accounts Payment Assistance – Pomoc w płaceniu rachunków za energię elektryczną) mogą ci pomóc w opłacaniu rachunków za prąd i gaz. Niektórzy dostawcy wody akceptują również bony PAS (Payment Assistance Scheme – Program pomocy w płatnościach) jako pomoc w opłacaniu rachunków za wodę.

O wydanie bonów EAPA lub PAS można wnioskować w jednym z ośrodków pomocy społecznej, np. St. Vincent de Paul, lub w ośrodkach dla emigrantów. Jeśli nie jesteś pewien, który z ośrodków udostępnia bony, zadzwoń do EWON. Ośrodek pomocy społecznej umówi cię na spotkanie w celu weryfikacji, czy przysługuje ci prawo do otrzymania bonów. O ich wydanie może starać się wyłącznie właściciel rachunku, który musi ponadto okazać rachunek do zapłaty w celu potwierdzenia wysokości zaległości.

Programy pomocy w ciężkiej sytuacji

Obowiązkiem usługodawców jest oferowanie uprawnionym klientom wsparcia za pośrednictwem programów pomocy w ciężkiej sytuacji. Celem tych programów jest pomoc w zachowaniu usług oraz opłacaniu rachunków dla klientów znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej. Niektórzy dostawcy wody również oferują takie programy. W celu sprawdzenia, czy przysługuje ci otrzymanie bonów, skontaktuj się ze swoją firmą.

Jeśli masz problem z opłacaniem rachunków, skontaktuj się niezwłocznie z dostawcą usług, aby uzyskać pomoc i uniknąć odłączenia usługi.

Doradztwo finansowe

Doradztwo finansowe jest bezpłatną usługą oferowaną przez wiele ośrodków opieki społecznej. Doradca finansowy pomoże ci w oszacowaniu, ile pieniędzy potrzebujesz na płacenie rachunków. Informacje te mogą ci pomóc w wynegocjowaniu z usługodawcą przystępnego planu spłaty. W celu znalezienia doradcy zadzwoń do Financial Counsellors' Association of NSW (Stowarzyszenie doradców finansowych Nowej Południowej Walii) pod numer telefonu 1300 914 408 lub odwiedź stronę www.fcan.com.au.



Niezapłacone rachunki i windykacja

Jeśli masz niezapłacone rachunki i skontaktuje się z tobą poborca należności (zwany również „agentem handlowym”), zadzwoń do Credit & Debt Hotline pod numer 1800 808 488 w celu uzyskania bezpłatnej porady lub skontaktuj się z EWON.

Odłączenie usługi

Co zrobić w przypadku odłączenia usługi

W przypadku odłączenia usługi skontaktuj się z dostawcą w celu omówienia kwestii ponownego podłączenia. Niekiedy odłączenie następuje przypadkowo, lecz jeśli nastąpiło ono na skutek nieopłaconych rachunków, przed ponownym podłączeniem należy uzgodnić z dostawcą kwestie dotyczące płatności. Może również zająć konieczność uiszczenia opłaty za ponowne podłączenie. W przypadku problemów z dojściem do porozumienia, prosimy o kontakt z EWON w celu uzyskania pomocy.

Co zrobić w przypadku ryzyka odłączenia usługi

W przypadku ryzyka odłączenia usługi należy niezwłocznie skontaktować się z firmą w celu omówienia swojej sytuacji. Jeśli ryzyko odłączenia usługi występuje na skutek nieopłaconych rachunków, należy niezwłocznie uzyskać pomoc w celu uniknięcia odłączenia usługi i konieczności poniesienia dodatkowych kosztów lub opłat za ponowne podłączenie. Usługa nie może zostać odłączona w przypadku umówionego spotkania z doradcą finansowym lub ośrodkiem pomocy społecznej w sprawie bonów EAPA, dlatego należy poinformować firmę o takim spotkaniu.

W razie problemów

- 1 Skontaktuj się w pierwszej kolejności z dostawcą energii elektrycznej, gazu lub wody w celu omówienia swojego problemu.
- 2 Jeśli pracownik infolinii nie będzie w stanie udzielić pomocy, poproś o rozmowę z przełożonym.
- 3 Jeśli problem nie zostanie rozwiązany, zadzwoń do EWON pod bezpłatny numer 1800 246 545.

Kontakt z EWON



Bezpłatny numer 1800 246 545

W przypadku korzystania z telefonu komórkowego, poinformuj nas o tym fakcie, a my oddzwonimy do ciebie,



www.ewon.com.au



E-mail omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw



Przypadek: Rencistce grozi odłączenie prądu i gazu

Gdy pracownik terenowy przybył do pani Ludwiki w celu odłączenia prądu za niepłacenie rachunków, wyjaśniła ona, iż używa nebulizatora jako pomocy w chorobie płuc, po czym pracownik odszedł bez odłączenia usługi. Zalegała z opłatą za podwójną dostawę paliwa i chciała uniknąć odłączenia gazu i prądu, więc skontaktowała się z EWON w celu uzyskania pomocy.

Ludwika jest rencistką, a jej partner właśnie ponownie podjął pracę. Wyjaśniła, iż nie może z góry zapłacić całej należnej sumy 600 dolarów, lecz może teraz zapłacić 200 dolarów, a w ciągu dwóch tygodni będzie w stanie zapłacić kolejne 100 dolarów, co zmniejszy zaległości.

W rozmowie z nami dostawca energii elektrycznej poinformował, iż zaległość wynosi 1200 dolarów za prąd i 305 dolarów za gaz. Zgodził się na zawieszenie rachunków i zaakceptowanie planu spłaty, który Ludwika uznała za realny dla niej. Usługodawca potwierdził, iż Ludwika posiada już rabat z tytułu niskich dochodów i zgodził się na przesłanie wniosku o medyczny rabat energetyczny, który jego zdaniem powinna w jej sytuacji otrzymać.

Doradziliśmy Ludwice, aby złożyła wniosek do ośrodka pomocy społecznej o przyznanie bonów EAPA jako pomoc w zmniejszeniu zaległości i przekazaliśmy jej kontakt do przedstawicieli EAPA w jej okolicy. Ludwika powiedziała, iż zanieś wniosek o medyczny rabat energetyczny swojemu lekarzowi do wypełnienia.