



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

Você está tendo problemas com sua companhia de eletricidade, gás ou água?

A EWON ajuda as pessoas em New South Wales que enfrentam problemas com sua companhia de eletricidade. Podemos ajudar também alguns clientes que enfrentam problemas com sua companhia de água.

somos



Gratuitos

somos



Justos

somos



Independentes

Você está:

- ? Tendo problemas para entender sua conta de eletricidade ou água?
- ? Tendo dificuldades para pagar sua conta?
- ? Ficando endividado ou tendo dificuldades para pagar suas contas?
- ? Preocupado com que lhe possam cortar o abastecimento?
- ? Insatisfeito com o serviço a clientes oferecido pela sua companhia?
- ? Tendo problemas para abrir ou fechar uma conta?
- ? Aproveitando o dinheiro ao máximo?

Como podemos ajudar

- 👍 Escutamos você e lhe ajudamos a decidir o que fazer
- 👍 Podemos chamar um intérprete, se você precisar
- 👍 Podemos conseguir que um funcionário da companhia com mais experiência entre em contato com você
- 👍 Podemos ajudá-lo a chegar a um acordo
- 👍 Podemos investigar sua reclamação
- 👍 Podemos derivar você a outras agências caso não possamos ajudá-lo



Assistência com contas

- ✓ Contate sua companhia primeiro se não puder pagar a tempo, a fim de evitar que sua dívida cresça
- ✓ Podemos tentar conseguir um prazo maior para você pagar sua conta
- ✓ Podemos ajudá-lo a negociar um plano de pagamento para que tenha mais tempo para pagar sua conta
- ✓ Podemos ajudá-lo a entrar em um programa de acessibilidade
- ✓ Podemos oferecer dicas sobre como economizar dinheiro em suas contas
- ✓ Podemos dar informações sobre os planos de apoio financeiro disponíveis



Dicas para resolver reclamações

- ✓ Se tiver algum problema com sua companhia de serviços, entre em contato com eles e explique sua situação
- ✓ Você pode pedir a um amigo ou alguém da sua família para falar com a companhia em seu nome
- ✓ Fale a sua companhia caso necessite de um intérprete
- ✓ Guarde as cartas e anote os nomes das pessoas com quem falou e os dias e horários
- ✓ Se o pessoal do call center não puder ajudá-lo, peça para falar com um supervisor
- ✓ Se não puder resolver o problema, entre em contato com nós



Como contatar-nos



Você pode falar conosco usando os serviços de um(a) intérprete.

Ligue para o Serviço de Tradução e Interpretação no 131 450 e peça para ser atendido por nós



Ou peça a um amigo ou alguém da família para falar com a empresa em seu nome



Ligue gratuitamente para 1800 246 545

(se estiver ligando de um telefone celular, avise-no e nós ligaremos de volta)



Visite nossa página web e obtenha mais informações ou apresente um reclamação online

www.ewon.com.au