



# Informações aos clientes de eletricidade, gás e água que vivem em NSW

**Você tem algum problema com seu fornecedor de energia ou água?  
Nós podemos ajudar.**

## O que fazer se tiver algum problema

Entre primeiro em contato com a companhia de eletricidade, gás ou água e explique seu problema. Informe a companhia caso necessite de um intérprete. Ou você pode pedir a um amigo ou membro da família para falar com a empresa em seu nome.

Se telefonar para a empresa, mantenha um registro da pessoa com quem fala, bem como a data e a hora. Guarde as cartas ou documentos que você recebe da companhia fornecedora.

Se a equipe de atendimento não puder ajudá-lo, peça para falar com o gerente.

Se o problema não for corrigido, ligue para Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) através do Freecall 1800 246 545.

## Sobre a EWON

A EWON ajuda as pessoas em New South Wales que enfrentam problemas com seus fornecedores de eletricidade e gás. Podemos ajudar também com algumas reclamações de fornecimento de água.

O serviço da EWON é gratuito, justo e independente.

Ajudamos com problemas como:

- Contas altas
- Dívidas e dificuldades para pagamento
- Corte de eletricidade, gás e água
- Abertura ou encerramento de contas
- Contratos de eletricidade ou de gás
- Comercialização do fornecimento de energia
- Serviço ao cliente de má qualidade
- Qualidade do fornecimento
- Pedidos de indenização

A EWON pode organizar para que uma pessoa da equipe especialista da empresa fornecedora, que cuida da resolução de disputas entre em contato com você sobre o seu problema, ou a EWON pode ainda, investigar sua reclamação.

## Como contatar a EWON



Freecall 1800 246 545

De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h

Se estiver ligando de um telefone celular, nos avise e nós ligaremos de volta.



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



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



TTY (Teletipo) 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)

## Serviço de intérprete

Caso necessite de um intérprete entre em contato com o Translation and Interpreting Service (TIS) no 131 450. Peça ao TIS para ligar para a EWON no 1800 246 545.



## Gerenciando suas contas de água e energia

### Abertura e encerramento de contas

É importante abrir uma conta de energia elétrica ao se mudar para uma nova casa ou quando seu fornecimento possa ter sido desligado. Se sua casa tiver um serviço de gás o qual você queira usar, é preciso também abrir uma conta de gás. Você pode escolher e trocar de fornecedor de eletricidade e gás. Visite [www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) para encontrar a melhor opção para sua família. Esse site mostra as ofertas disponíveis em sua área, compara custos e oferece links para os contatos com as companhias fornecedoras de energia. Você também pode telefonar para o serviço Energy Made Easy pelo 1300 585 165.

Você deve encerrar também todas as contas ao se mudar para que só pague pela eletricidade, gás ou água que utilizar. Isso pode ser feito por telefone.

### Contas de água

Caso se mude para um conjunto habitacional em NSW, um parque de camping e caravans (caravan park) ou uma casa alugada particular, que tenham seu próprio relógio medidor de água, você pode ter que pagar pela água que utiliza. Pergunte ao proprietário do imóvel se você tem que pagar pela água.

### Pagamento de suas contas

Alguns clientes recebem contas de energia e água a cada três meses e alguns outros recebem uma conta mensal. Se sua conta não chegar, entre em contato com a companhia fornecedora.

A maioria das companhias permite que você pague suas contas na agência de correio, por telefone usando seu cartão de crédito, on-line ou através do Centrepay. Caso receba pagamentos do Centrelink você pode optar por dispor de uma quantia habitual para pagar as contas de energia ou água, saindo diretamente de seu pagamento ou utilizando o Centrepay. Ligue para o Centrelink, 131 202 para mais informações.

É sua responsabilidade pagar suas contas em dia. Se não puder pagar uma conta, converse com seu fornecedor o mais rápido possível e obtenha ajuda sem demora.

### Contas estimadas

Normalmente você é cobrado pela energia utilizada. Esta quantidade é medida por um profissional que faz a leitura do relógio medidor, vindo à sua casa para verificar o mesmo. Os profissionais devem ler o seu medidor pelo menos uma vez a cada 12 meses.

Caso não ocorra a leitura do relógio medidor no período de faturamento, poderá ser estimada uma conta, baseada no seu uso de energia passado ou na média de utilização de um cliente similar. A conta descreverá se a cobrança é relativa ao uso real ou estimado.

Se sua conta for estimada, pode ser que tenha sido cobrado muito pouco por seu uso e sua próxima conta legítima poderá ser maior do que o esperado. Caso tenha sido cobrado muito acima do normal, será feito um ajuste em sua próxima conta.

As estimativas ocorrem muitas vezes quando os profissionais que realizam a medição não podem acessar um relógio



### Estudo de caso: Inquilino se muda sem avisar a companhia de eletricidade e gás

Pietra mudou-se de seu apartamento alugado em agosto, mas não informou a companhia de gás e energia elétrica. Em novembro ela recebeu uma conta de energia de \$ 485 referente ao uso no apartamento entre junho e novembro.

Pietra contactou a companhia para dizer que tinha se mudado em agosto e o proprietário do apartamento confirmou o mesmo com a empresa. No entanto, os novos inquilinos negaram a responsabilidade pela conta, alegando que o aluguel que foi pago diretamente ao proprietário do imóvel incluía essas contas.

Pietra procurou a EWON para obter assistência. Ela considerava que não era responsável por nenhuma parte da conta após a data em que se mudou. Explicamos à Pietra que um cliente pode vir a ser considerado responsável por todos os encargos até que o fornecedor seja informado de que o cliente já não vive nesse endereço ou que outro cliente tenha aberto uma conta no mesmo endereço.

Sugerimos a Pietra para que apresentasse alguma documentação para comprovar sua mudança junto à empresa de energia, que foi o que ela fez. Eles alegaram que Pietra era a responsável pela conta, mas fizeram uma oferta de redução de \$ 219 da sua conta como um gesto de serviço ao cliente, o que ela aceitou.

medidor devido a um portão trancado, um cão, cobras, aranhas ou vespas. Para evitar o recebimento de contas estimadas, certifique-se de fornecer acesso seguro ao seu relógio medidor. Se isso não for feito, você poderá vir a ser convidado a marcar uma hora para uma leitura especial e pagará uma taxa.

### Comercialização do fornecimento de energia

As companhias de energia utilizam vendedores para vender contratos de energia por telefone, em centros comerciais e de porta em porta. Caso seja abordado por um vendedor de energia, não assine nada, a menos que tenha lido e entendido o contrato. Caso não tenha certeza sobre a oferta, peça a alguém de sua confiança para que verifique o contrato para você. Você também pode entrar em contato com a EWON se tiver dúvidas sobre um contrato.



## Assistência no pagamento de contas

Caso esteja tendo dificuldade em pagar suas contas, há uma ajuda disponível. Certifique-se de entrar em contato com sua companhia fornecedora, se não for possível fazer o pagamento a tempo e obtenha ajuda o mais rápido possível. Isso pode evitar que sua dívida fique cada vez maior e manterá o seu fornecimento ligado. Você também pode pedir a um amigo ou profissional da comunidade para que conversem com a companhia fornecedora em seu nome. Abaixo estão listados os vários tipos de ajuda à disposição dos clientes.

### Planos de pagamento

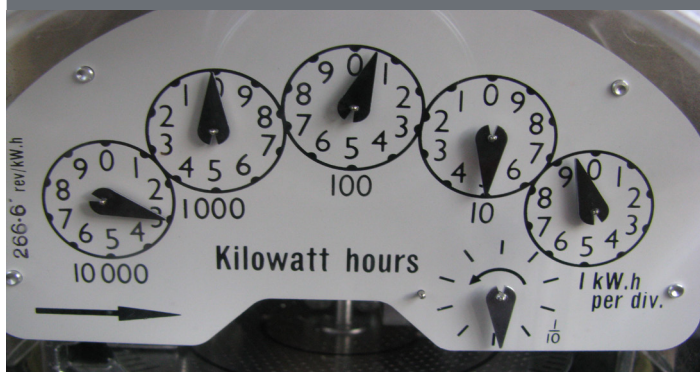
Um plano de pagamento é um acordo sobre o quanto você pagará e com qual frequência. Ele permite saldar uma conta ou dívida ao longo do tempo. Por lei, as companhias de energia têm que oferecer planos de pagamento para os

### Estudo de caso: Superestimativa resulta em alta conta

Gabriel mora sozinho em uma unidade de habitação social com muitos poucos aparelhos eletrônicos. Ele recebeu uma conta de eletricidade estimada em \$ 908. Gabriel possui um inglês limitado, por isso seu advogado Roberto entrou em contato com a companhia de energia para contestar a conta porque cobrava mais que o dobro do valor de sua conta habitual e por Gabriel ter estado ausente durante parte do período do faturamento. A companhia não revisou a estimativa, de modo que Roberto contactou a EWON para obter ajuda. Roberto nos disse que Gabriel estava muito angustiado pelo fato de dever tanto dinheiro. Explicamos o esquema de Assistência ao Pagamento de Contas de Energia (EAPA) e Roberto disse que iria marcar uma consulta.

A investigação da EWON mostrou que a companhia havia estimado a conta de Gabriel, porque o relógio medidor estava localizado dentro de sua unidade e o profissional de leitura do medidor não tinha acesso à leitura. A estimativa foi baseada em sua utilização durante o mesmo período do ano anterior, mas pelo fato de Gabriel estar ausente na maior parte do tempo deste ano, ocorreu uma superestimativa.

A companhia recebeu os dados de uso reais do distribuidor e reemitiu uma conta para Gabriel referente ao seu uso. Isso reduziu a conta para \$ 506. Nesse meio tempo, Gabriel obteve vales-pagamento EAPA. Junto com a redução da fatura, a assistência da EAPA possibilitou que ele pagasse sua conta.



clientes com dificuldades financeiras. Algumas companhias de água também oferecem planos de pagamento. Entre em contato com a EWON se precisar de ajuda para negociar um plano com seu fornecedor.

### Descontos

O governo federal e o de NSW oferecem uma série de descontos que ajudam clientes qualificados, a pagar suas contas de energia. Informe à companhia caso receba uma pensão do governo, já que você pode ter direito a um desconto. Para mais informações sobre estes descontos e como solicitá-los, consulte a companhia de energia, consulte o Centrelink e visite [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au).

### EAPA e PAS

Os vales para Assistência ao Pagamento de Contas de Energia (Energy Accounts Payment Assistance, EAPA) podem ajudar a pagar contas de gás e eletricidade. Alguns fornecedores de água também aceitam vales do Esquema de Assistência ao Pagamento (Payment Assistance Scheme, PAS) para ajudar a pagar as contas de água.

Você pode procurar por agências de bem-estar comunitário, como St Vincent de Paul ou centros de migração para se candidatar aos vales-pagamento da EAPA ou PAS. Ligue para a EWON caso tenha dúvidas sobre quais agências possuem os vales-pagamento. A agência comunitária fará uma entrevista com você para checar se você se qualifica. Somente o titular da conta pode solicitar os vales-pagamento, precisando apresentar a conta para mostrar o valor devido.

### Programas em caso de adversidades

As companhias de energia são obrigadas a oferecer apoio aos clientes qualificados, através de seus programas em caso de adversidades. Esses programas ajudam os clientes com dificuldades financeiras a continuarem conectados com o serviço e a manterem controle sobre suas contas. Algumas companhias de água também possuem programas em caso de adversidades. Entre em contato com sua companhia para checar se você se qualifica.

**Se tiver problemas para pagar suas contas, entre em contato com seu fornecedor o mais rápido possível para obter ajuda e evitar o desligamento do serviço.**

### Aconselhamento financeiro

O aconselhamento financeiro é um serviço gratuito oferecido por várias agências comunitárias. Um consultor financeiro pode ajudá-lo a planejar o valor que você pode pagar referente à sua conta. Essas informações poderão ajudá-lo na negociação de um plano de pagamento acessível junto à companhia fornecedora. Para encontrar um consultor, ligue para Financial Counsellors' Association of NSW (Associação de Consultores Financeiros de NSW) no 1300 914 408 ou visite [www.fcan.com.au](http://www.fcan.com.au).

### Contas a pagar e cobrança de dívidas

Caso tenha contas a serem pagas e um cobrador (também chamado de "agente de cobrança") entre em contato, ligue para a linha direta de crédito e débito no 1800 808 488 (Credit & Debt Hotline) para aconselhamento gratuito ou entre em contato com a EWON.



## Corte do serviço de fornecimento

### O que fazer caso seu fornecimento tenha sido cortado

Se o seu fornecimento foi cortado, entre em contato com seu fornecedor para organizar a religação. Às vezes, os cortes de fornecimento acontecem por engano, mas se isso aconteceu porque você possui contas a serem pagas, poderá ser necessário chegar a um acordo sobre o pagamento com o fornecedor, antes que eles religuem o fornecimento. Você também pode ter que pagar uma taxa para religação. Caso esteja tendo dificuldades para chegar a um acordo, entre em contato com a EWON para obter ajuda.

### O que fazer se estiver correndo o risco de corte do serviço de fornecimento

Caso esteja enfrentando risco de corte do serviço de fornecimento, entre em contato com a companhia o mais rápido possível para discutir sua situação. Se houver ameaça de corte por não ter pago as contas, procure imediatamente por ajuda para que assim você possa evitar que seu fornecimento seja cortado, evitando ainda o custo adicional de taxas de religação. Não poderá haver corte de fornecimento se você tiver uma consulta marcada com um consultor financeiro ou com uma agência comunitária a respeito dos vales-pagamento EAPA, portanto informe a companhia caso tenha uma consulta marcada.



### Estudo de caso: Aposentada prestes a ter gás e eletricidade cortados

Quando um funcionário local chegou para desligar seu fornecimento de energia elétrica por falta de pagamento, Mariana explicou que operava um nebulizador para controlar sua doença pulmonar e o funcionário saiu sem concluir o desligamento. Sua conta combinada de fornecimento estava vencida e ela quis evitar o corte do gás e eletricidade e assim entrou em contato com a EWON para obter ajuda.

Mariana recebe uma aposentadoria por invalidez e seu companheiro tinha acabado de conseguir um emprego novamente. Ela explicou que não poderia pagar o total de \$ 600 que achava ser o valor devido na conta inicial, mas que poderia fazer um pagamento imediato de \$ 200 e que poderiam, então, manejar o pagamento de \$ 100 por quinzena para abater a dívida.

Quando conversamos com a companhia de energia, eles informaram que a conta devida de eletricidade era de \$ 1.200 e que a conta de gás era de \$ 305. Eles concordaram em protelar as contas e aceitaram o plano de pagamento que Mariana considerava manejável. Eles confirmaram que Mariana já estava recebendo o desconto de baixa renda familiar (Low Income Household Rebate) e concordaram em enviar-lhe um formulário de solicitação do desconto de energia médica (medical energy rebate), pois suas circunstâncias sugeriam que ela também poderia estar qualificada a receber este desconto.

Aconselhamos Mariana que ela poderia solicitar vales-pagamento EAPA junto à uma agência comunitária para ajudá-la a reduzir os valores em atraso e oferecemos ainda o encaminhamento aos agentes EAPA em sua área. Mariana disse que levaria o formulário de desconto médico para que seu médico pudesse preenchê-lo.

## Se tiver um problema

- 1 Entre primeiro em contato com a companhia de eletricidade, gás ou água e explique seu problema.
- 2 Se a equipe de atendimento não puder ajudá-lo, peça para falar com o gerente.
- 3 Se o problema não for solucionado, ligue para a EWON através do Freecall 1800 246 545.

## Entre em contato com a EWON



Freecall 1800 246 545

Se estiver ligando de um telefone celular, nos avise e nós ligaremos de volta.



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



E-mail [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)