



Информация для пользователей электричества, газа и воды, проживающих в Новом Южном Уэльсе

У вас возникла проблема с поставщиком электричества или воды?

Мы вам поможем.

Что делать, если у вас возникла проблема

Прежде всего обратитесь в свою компанию электро-, газо- или водоснабжения и расскажите о своей проблеме. Если вам нужен переводчик, сообщите об этом сотруднику компании. Вы также можете попросить кого-либо из друзей или родственников выступить от вашего имени в общении с компанией.

Если вы звоните в компанию по телефону, запишите имя собеседника, а также дату и время разговора. Сохраните у себя все письма и документы, полученные от компании.

Если персонал колл-центра не может вам помочь, попросите соединить вас с менеджером.

Если проблема не устранена, позвоните в службу омбудсмана по электро- и водоснабжению Нового Южного Уэльса (EWON) по бесплатному номеру: 1800 246 545.

Что такое EWON

EWON предоставляет помощь жителям Нового Южного Уэльса, которые сталкиваются с проблемами во взаимодействии с электро- и газоснабжающими компаниями. В некоторых случаях мы также можем помочь с рассмотрением жалоб, связанных с водоснабжением.

Услуги EWON предоставляются на бесплатной, справедливой и независимой основе.

Мы поможем вам в решении следующих проблем:

- Счета на большие суммы
- Сложности, связанные с уплатой долгов
- Отключение электричества, газа или воды
- Открытие или закрытие счетов
- Управление контрактами на электро- и газоснабжение
- Предложение услуг энергоснабжения
- Недостатки в обслуживании клиентов
- Качество коммунальных услуг
- Подача заявлений на компенсацию

EWON может попросить специалиста группы по разрешению спорных ситуаций компании-поставщика связаться с вами для обсуждения возникшей проблемы либо рассмотреть вашу жалобу самостоятельно.

Как связаться с EWON



Бесплатный звонок: 1800 246 545
С понедельника по пятницу,
с 9.00 до 17.00

Если вы звоните с мобильного телефона, скажите нам об этом, и мы перезвоним сами.



www.ewon.com.au



Эл. почта omb@ewon.com.au



Телетайп 133 677



Бесплатная почта Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Услуги устного переводчика

Если вам нужен переводчик, обратитесь в Службу письменных и устных переводов (Translation and Interpreting Service, TIS) по телефону 131 450. Попросите специалиста TIS позвонить в EWON по телефону 1800 246 545.



Управление счетами за электроэнергию и водоснабжение

Открытие и закрытие счетов

При переезде в новый дом необходимо открыть счет за электроэнергию, в противном случае электроснабжение может быть отключено. Если в вашем доме есть газоснабжение и вы хотите пользоваться газом, вам нужно будет открыть и газовый счет. Вы можете самостоятельно выбирать и менять компаний-поставщиков электроэнергии и газа. Для выбора подходящего вам поставщика посетите сайт www.energymadeeasy.gov.au. На этом сайте опубликованы предложения для вашего района со сравнением цен, а также ссылки на контактную информацию соответствующих энергетических компаний. Вы также можете позвонить в службу Energy Made Easy («Электроснабжение без проблем») по телефону 1300 585 165.

При выезде из дома вам необходимо закрыть все счета: это позволит вам оплачивать только фактически используемый объем электричества, газа или водоснабжения. Это можно сделать по телефону.

Счета за водоснабжение

Если вы въезжаете в дом, принадлежащий Housing NSW, в городок жилых автоприцепов или собираетесь снимать жильё у частного собственника со счетчиком воды, то, возможно, вам придется оплачивать воду, которой вы будете пользоваться. Спросите у собственника жилья, должны ли вы платить за воду.

Оплата счетов

Счета за электроэнергию и водоснабжение приходят каждые три месяца или ежемесячно. Если вы не получили счет, обратитесь в свою компанию.

Большинство компаний предусматривают возможность оплаты счетов на почте, по телефону с помощью кредитной карты, через Интернет или Centrepay. Если вы получаете пособие от Centrelink, то вы можете регулярно оплачивать счета за электроэнергию или воду непосредственно из суммы пособия, с помощью Centrepay. Для получения более подробной информации позвоните в Centrelink по телефону 131 202.

Вы несете ответственность за своевременную оплату счетов. Если вы не в состоянии оплатить счет, как можно скорее обсудите это со своим поставщиком и получите заблаговременную помощь.

Усреднение суммы счета

Как правило, счета выставляются за фактический объем использованной электроэнергии. Он измеряется специалистом по считыванию показаний, который будет регулярно приходить к вам, чтобы проверить счетчик. Такой специалист должен посещать вас как минимум ежегодно.

Если за период выставления счета данные счетчика отсутствуют, то сумма такого счета будет приблизительно рассчитана, исходя из имеющихся данных об использовании вами электроэнергии в прошлом или основываясь на среднем объеме энергопотребления схожего с вами клиента. В счете будет указано, основан ли он на фактическом объеме или же был усреднен.

Если ваш счет был усреднен, то сумма счета к оплате может быть ниже фактического объема, а сумма следующего фактического счета может быть выше ожидаемой. Если сумма к оплате была слишком высокой, в следующем счете будет сделана соответствующая корректировка.



Практический пример: Жилец выезжает из квартиры, не сообщив об этом компании-поставщику электричества и газа

Варвара выехала из снимаемой ею квартиры в августе, не сообщив об этом своей компании-поставщику электричества и газа. В ноябре она получила счет за электроэнергию на сумму 485 долл. за период с июня по ноябрь.

Варвара позвонила в компанию и сообщила, что выехала из квартиры в августе. Это подтвердил и хозяин квартиры. Однако новые жильцы квартиры отказались оплачивать счет, так как арендная плата, которую они выплачивали непосредственно хозяину квартиры, уже включала оплату электроэнергии.

Варвара пришла за помощью в EWON. Она считала, что не должна оплачивать счет за период начиная с даты своего переезда. Мы объяснили Варваре, что клиент может нести ответственность за выплату всех сумм до тех пор, пока не сообщит компании-поставщику, что уже не проживает по данному адресу, или пока другой клиент не откроет счет по тому же адресу.

Мы предложили Варваре предъявить в компании документы, подтверждающие дату ее переезда. Она так и сделала. В компании продолжали настаивать на том, чтобы Варвара оплатила счет, однако пошли ей навстречу и снизили сумму на 219 долл., которые она согласилась оплатить.

Счета усредняются и тогда, когда специалисты по считыванию показаний не могут получить доступа к счетчику ввиду того что заперты ворота, либо из-за присутствия собаки, змей, пауков или ос. Во избежание получения усредненных счетов убедитесь в наличии безопасного доступа к счетчику. В противном случае вас могут попросить договориться об организации отдельного визита специалиста, за дополнительную плату.

Реклама энергетических услуг

Энергетические компании привлекают продавцов контрактов на услуги электроэнергии, которые обзванивают потенциальных клиентов по телефону, опрашивают их в торговых центрах или приходят к ним домой. Если к вам обратился такой продавец услуг электроэнергии, не подписывайте с ним никаких документов, пока не прочтете и не уясните для себя положения контракта. Если вы не уверены,



нужно ли вам такое предложение, попросите кого-нибудь ознакомиться с предлагаемыми вам документами. Если у вас есть вопросы относительно контракта, обратитесь к EWON.

Помощь в оплате счетов

При возникновении проблем с оплатой счетов вы можете воспользоваться помощью. Если вы не можете вовремя оплатить счета и своевременно обратиться за помощью, обязательно свяжитесь с компанией-поставщиком услуг. Это поможет предотвратить рост долга и отключение коммунальных услуг. Вы также можете попросить кого-либо из друзей или представителей коммунальных служб поговорить с представителем компании-поставщика от вашего имени. Ниже перечислены различные виды помощи, предлагаемые клиентам.

Практический пример: Завышение суммы счета

Кирилл живет один в жилом помещении социального найма, где установлено всего несколько электроприборов. Он получил усредненный счет за электричество на 908 долл. Кирилл не очень хорошо владеет английским, и его адвокат Олег связался с компанией-поставщиком, чтобы обсудить сумму счета, так как она более чем в два раза превышала сумму, которую Кирилл платил до этого. Кроме того, на протяжении части периода, за который был выставлен счет, Кирилл находился в отъезде. Представители компании не стали пересматривать сумму усредненного счета, и Олег обратился за помощью в EWON. Он рассказал нам, что Кирилл испытал сильный стресс от необходимости уплаты столь крупной суммы. Мы разъяснили Олегу правила программы «Содействие в оплате электроэнергии» (Energy Accounts Payment Assistance, EAPA), и он сказал, что договорится о встрече.

Проведенное EWON расследование показало, что компания-поставщик выслала Кириллу усредненный счет, так как его счетчик находился внутри квартиры и специалист по считыванию показаний не мог до него добраться. Поэтому сумма счета была рассчитана в усредненном порядке, исходя из объема потребления за аналогичный период предыдущего года, однако, в связи с тем, что большую часть времени на протяжении того же периода в этом году он отсутствовал, сумма получилась явно завышенной.

Дистрибьютор передал компании-поставщику данные о фактическом пользовании коммунальными услугами, и компания пересмотрела сумму счета для Кирилла. В результате сумма его счета была снижена до 506 долл. Тем временем Кирилл получил ваучеры EAPA. Во-первых, сумма счета была снижена, во-вторых, с помощью ваучеров EAPA Кирилл смог заплатить за коммунальные услуги.



Планы оплаты

План оплаты — это соглашение о сумме и периодичности ваших выплат. Он позволит вам оплатить счет или долг с течением времени. По законодательству энергетические компании должны предлагать такие планы оплаты своим клиентам, испытывающим финансовые трудности. Планы оплаты предлагаются и некоторыми водопроводными компаниями. Если вам нужна помощь в обсуждении такого плана со своим поставщиком, обратитесь в EWON.

Компенсационные выплаты

Органы управления Нового Южного Уэльса и федеральное правительство предлагают целый ряд компенсационных программ, которые позволяют клиентам, отвечающим установленным требованиям, оплатить свои счета. Если вы получаете государственную пенсию, сообщите об этом компании-поставщику, т.к. это может означать, что вы имеете право на такую компенсацию. Для получения более подробной информации о компенсационных программах и участии в них обратитесь в свою энергетическую компанию, в Centrelink и посетите сайт www.energy.nsw.gov.au.

Программы EAPA и PAS

Оплачивать счета за электричество и газ можно с помощью EAPA ваучеров содействия в оплате электроэнергии (Energy Accounts Payment Assistance, EAPA). Некоторые водопроводные компании также принимают к оплате водоснабжения PAS ваучеры в рамках Программы содействия в оплате (Payment Assistance Scheme, PAS).

Подать заявление на получение ваучеров EAPA или PAS можно в органах социальной защиты, например, в St Vincent de Paul, или в миграционных службах. Если вам неизвестно, какая именно организация выдает ваучеры, позвоните в EWON. Работники органа социальной защиты запишут вас на прием, чтобы выяснить, есть ли у вас право на получение ваучеров. Подать заявление на получение ваучеров могут только сами лица, на чье имя зарегистрированы счета. Необходимо также принести с собой квитанцию на оплату коммунальных услуг в подтверждение суммы задолженности.

Программы для лиц в сложных финансовых ситуациях

Энергетические компании обязаны предоставлять определенным клиентам, испытывающим финансовые трудности, помощь посредством специальных программ. В рамках этих программ клиенты, испытывающие финансовые трудности, продолжают пользоваться коммунальными услугами и вовремя оплачивают свои счета. Такие программы предлагаются и некоторыми водопроводными компаниями. Обратитесь в свою компанию, чтобы выяснить, есть ли у вас право на участие в такой программе.

Если вы испытываете сложности с оплатой счетов, оперативно обратитесь к своему поставщику, чтобы получить помощь и избежать отключения.

Финансовые консультации

Финансовые консультации предоставляются многими органами социальной защиты на бесплатной основе. Финансовый консультант поможет вам разобраться с тем, какую часть своего счета вы сможете выплачивать. Эта информация поможет вам в обсуждении со своей компанией-поставщиком доступного для вас плана оплаты.



Чтобы воспользоваться услугами консультанта, позвоните в Ассоциацию финансовых консультаций Нового Южного Уэльса (Financial Counsellors' Association of NSW) по телефону 1300 914 408 или посетите веб-сайт www.fcan.com.au.

Неоплаченные счета и накопление долгов

Если у вас есть неоплаченные счета и с вами связался агент по взысканию долгов (также называемый «комиссионер»), позвоните на «горячую линию» по кредитам и долгам по телефону 1800 808 488 для получения бесплатной консультации или обратитесь в EWON.

Отключение коммунальных услуг

Что делать, если у вас отключили коммунальные услуги

Если у вас отключили коммунальные услуги, свяжитесь с компанией-поставщиком для организации подключения. Иногда отключения могут происходить по ошибке, однако если коммунальные услуги отключили по причине неуплаты по счетам, то вам, возможно, следует договориться с поставщиком об оплате, чтобы их вновь подключили. От вас также могут потребовать уплаты пошлину за повторное подключение. Если вы не можете договориться, обратитесь в EWON за получением помощи.

Что делать, если вам предстоит отключение коммунальных услуг

Если вам предстоит отключение коммунальных услуг, как можно скорее свяжитесь с компанией-поставщиком для обсуждения ситуации. Если планируемое отключение связано с неоплатой счетов, обратитесь за помощью как можно скорее, во избежание отключения и уплаты пошлины за повторное включение. Отключать коммунальные услуги не имеют права в том случае, если вам предстоит запланированная встреча с финансовым консультантом или представителем органа соцзащиты на тему получения ваучеров EAPA, поэтому вы должны известить компанию о такой встрече.

Если у вас возникла проблема

- 1 Прежде всего обратитесь в свою компанию электро-, газо- или водоснабжения и расскажите о своей проблеме.
- 2 Если персонал колл-центра не может вам помочь, попросите соединить вас с менеджером.
- 3 Если проблема не устранена, позвоните в EWON по бесплатному номеру: 1800 246 545.

Обратитесь в EWON



Бесплатный звонок: 1800 246 545

Если вы звоните с мобильного телефона, скажите нам об этом, и мы перезвоним сами.



www.ewon.com.au



Эл. почта omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw



Практический пример: Пенсионерке Ирине грозит отключение электро- и газоснабжения

Когда к Ирине приехал выездной сотрудник, чтобы отключить электроснабжение за неуплату, она объяснила, что пользуется небулайзером, чтобы лечить болезнь легких, и сотрудник не стал оформлять отключение. Срок оплаты ее двойного счета истек, и в стремлении избежать отключения электричества и газа она обратилась в EWON за помощью.

Ирина находится на пенсии по инвалидности, а ее партнер недавно вновь вышел на работу. Она объяснила, что не сможет оплатить всю сумму в размере 600 долл., которую, по ее мнению, она должна была внести авансом, но пообещала выплатить 200 долл. сразу, а затем они с партнером смогут выплачивать по 100 долл. в две недели, чтобы погасить долг.

Когда мы обсудили ситуацию с представителями компании-поставщика электроэнергии, они сообщили об имеющемся долге в размере 1200 долл. за электричество и 305 долл. — за газ. Они согласились подождать с оплатой счетов и приняли тот план оплаты, который Ирина сочла для себя возможным. Они подтвердили, что Ирина уже получает компенсационную выплату для домохозяйств с низким доходом, и согласились выслать ей форму заявки на получение компенсационных выплат для покрытия электроснабжения медицинских приборов, на которую она может рассчитывать ввиду состояния здоровья.

Мы посоветовали Ирине обратиться в орган соцзащиты для получения ваучеров EAPA, которые помогли бы ей снизить накопившиеся долги, и дали контактную информацию представителей EAPA в ее регионе. Ирина сказала, что попросит своего доктора заполнить форму заявки на медицинскую компенсационную выплату.