Energy & Water Ombudsman NSW
Free, fair and independent

Проблемы с поставщиком электроэнергии, газа или воды?

EWON помогает жителям Нового Южного Уэльса урегулировать проблемы с поставщиками электроэнергии и газа, а в некоторых случаях – и воды.

Ewon – это **Бесплатно**

Ewon – это **Справедливо**

Ewon – это **Беспристрастно**

Ваша ситуация:

- Не можете разобраться в счете за электроэнергию, газ или воду?
- Трудности с оплатой счета?
- Проблемы с задолженностью или трудности с оплатой?
- Беспокоитесь, что вас могут отключить?
- Недовольны работой клиентской службы поставщика?
- Не можете открыть или закрыть лицевой счет?
- Переплачиваете за коммунальные услуги?

Чем мы можем помочь

- Выслушаем и поможем решить, что делать
- Если вам нужен переводчик, можем его организовать
- Можем договориться, чтобы с вами связался руководитель компании-поставщика
- Можем помочь прийти к соглашению с поставщиком
- Можем расследовать ваше обращение
- Можем перенаправить вас в другие органы, если не сможем помочь сами

Помощь со счетами

- Если вы не можете вовремя оплатить счет, сперва обратитесь к поставщику, чтобы задолженность не нарастала
- Мы можем попробовать отсрочить для вас оплату счета
- Можем помочь вам договориться об оплате счета в рассрочку
- Можем помочь вам оформить субсидии
- Можем посоветовать, как экономить на счетах
- Можем подсказать, как получить материальную помощь

Рекомендации по урегулированию проблем

- Если у вас возникла проблема с поставщиком, обратитесь к нему и объясните свою ситуацию
- Обратиться к поставщику можно через представителя – например, друга или родственника
- Если вам нужен переводчик, скажите об этом сотруднику поставщика
- Сохраняйте переписку, записывайте имена тех, с кем говорили, времена и даты разговоров
- Если колл-центр не может вам помочь, попросите соединить вас с руководителем
- Если проблема всё равно не решена, обратитесь к нам

Как с нами связаться

К нам можно обратиться через переводчика.

Просто позвоните в службу переводов TIS по номеру 131 450 и попросите соединить вас с EWON

К нам можно обратиться через друга, родственника или социального работника

Наш бесплатный номер: 1800 246 545

(если звоните с мобильного, скажите нам об этом, и мы вам перезвоним)

Найти дополнительную информацию или направить обращение можно на сайте:

www.ewon.com.au