



Faamatalaga mo tagata e faaaogaina le eletise, kesi ma le vai e nonofo i NSW

O i ai ni ou faafitauli i i lau eletise poo le kamupani e sau ai lau vai?

E mafai ona matou fesoasoani.

O le a se mea e fai pe a i ai sou faafitauli

Faafesoota'i muamua lau kamupani eletise, kesi poo le vai muamua ma faamatala i ai ou faafitauli. Afai e te manaomia se faamatalaupu, ta'u i le kamupani. Poo lou fesili i sau uo poo seisi o lou aiga e talanoa i le kamupani mo oe.

Afai e te telefoni i le kamupani, tusi i lalo le igoa o le tagata sa e talanoa i ai, atoa ai ma le taimi ma le aso. Taofi uma ni tusi ma ni pepa na e maua mai le kamupani.

Afai e le mafai ona fesoasoani le aufaigaluega a le ofisa i lau valaau atu, fai i ai e te fia talanoa i le pule.

Afai ae le fo'ia le faafitauli, telefoni i le Ombudsman o le Eletise ma le Vai i NSW (EWON) i le telefoni fai fua e leai se totogi 1800 246 545.

E uiga i le EWON

E fesoasoani le EWON i tagata i Niu Saute Uelese e i ai faafitauli ia latou kamupani eletise / ma le kesi. E mafai foi ona matou fesoasoani i nisi o faitioga i le vai.

O auaunaga a le EWON e fai fua, e fetau ma e tutoatasi lava.

Matou te fesoasoani i faafitauli e pei o:

- Pili ua maualuluga
- Faafitauli i aitalafu ma le totogiina
- Tipiina o le eletise, kesi ma le vai
- Tatalaina ma le tapunia o aitalafu
- Konekalate eletise ma le kesi
- Fefaataua'iga o le eletise
- Leaga o le auaunaga i tagata
- Ia lelei oloa e tuuina atu
- Talosaga mo tupe e toe tau ai a'i

E mafai e EWON ona faatulaga se tagata mai le 'au mai tagata faapitoa e fo'ia feeseesea'iga ia faafesoota'i atu oe e uiga i ou faafitauli poo le matou su'esu'eina lava e matou olau faitioga.

Faapefea ona faafesoota'i EWON



Valaau fua – Freecall 1800 246 545
Aso Gafua i le Aso Faraile 9am – 5pm

Afai o e valaau mai i le telefoni feavea'i, ta'u mai ia matou ma o le a matou toe valaau atu ia oe.



www.ewon.com.au



Imeli omb@ewon.com.au



TTY 133 677



Meli lafo fua Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Auaunaga o faamatalaupu

Afai e te manaomia se faamatalaupu faafesoota'i le Auaunaga o Faamatalaupu ma Faaliliupu (TIS) i le 131 450. Fai i le TIS e telefoni EWON i le 1800 246 545.



Puleaina o le faiga o lau aitalafu mo le eletise ma le vai

Tatalaina ma le tapuniina o aitalafu

E taua lava le tatalaina o se aitalafu mo le eletise pe a e alu i se fale fou poo le a tipi le mauaina mai o lau eletise. Afai e i ai se auunaga o le kesi e te manao e faaoga, e manaomia foi lou tatalaina o se aitalafu mo le kesi. E mafai ona e filifili e sui lau kamupani eletise ma le kesi. Asiasi i le www.energymadeeasy.gov.au e maua ai le tau e pito i sili ona lelei mo lo outou aiga. E faailoa atu e le upega tafa'ilagi ia ofo o loo avanoa i lo outou pitunuu, faatusatusa le tau ma fesoota'i ai i faamatalaga mo kamupani e maua mai ai. E mafai foi ona e valaau i le auunaga Eletise Ua Fai ia Fagofie ile 1300 585 165.

E tatau foi ona e tapuni ni aitalafu pe a e alu ese ina ia e totogi ai na o le eletise ma le kesi poo le vai sa e faaogaina. E mafai ona e faia lea tulaga i le telefoni.

Aitalafu o vai

Afai e te alu i se fale mai Fale o le malo i NSW, se karaveni paka poo se fale nofolisi patino e i ai lana lava mita mo le vai, atonu o le a e totogiina le vai e te faaogaina. Fesili i le ona le fale pe ete totogiina lou faaogaina ole vai.

Totogiina o au pili

O nisi tagata e maua mai pili mo le eletise ma le vai i le ta'i tolu masina ma nisi e maua a latou pili ta'i masina. Afai e le'i taunuu mai lau pili, faafesoota'i le kamupani.

O le tele lava o kamupani e faataga oe e totogi mai lau pili i le fale meli, i luga o le telefoni e faaoga ai lau pepa aitalafu, i luga o le laina (online), pe auala atu i le Centrepay. Afai o e maua mai se peimeni mai le Centrelink e mafai ona e filifili e totogi sa'o se aofaiga mai lau peimeni i lau pili o le eletise poo le vai e faaoga ai le Centrepay Telefoni i le Centrelink i le 131 202 mo nisi faamatalaga

O lou tiute le totogiina o au pili i le taimi ua atofaina. Afai e le mafai ona e totogiina le pili, talanoa ia latou i le vave e mafai ai ma maua mai ai se fesoasoani.

Pili e fuafua faatatauina

E masani lava ona lafo atu le pili o le eletise ua faaogaina. O le a fuaina mai le mita e le tagata fua mita e alu atu i lou fale e siaki le mita. E tatau ona latou faitauina lau mita ia tasi i le ta'i 12 masina.

Afai e leai se faitauina o le mita i le piliota mo le faiga o le pili, e tatau ona fuafua faatatau le pili, e faavae i lou faaogaina o le eletise talu ai poo le tutusa ma le faaogaina o le eletise e isi tagata pei o oe. O le a ta'u mai i le pili pe o le pili sa faitau sa'o i lau faaoga, poo le pili sa fuafuaina faatatau i lau faaogaina o le eletise.

Afai ua fuafua faatatau mai lau pili, atonu o le a maualalo lau pili i lou faaogaina o le eletise, ma o leisi la au pili o le pili sa'o o le a maualuga atu loa nai lo lou manatu. Afai ua sili atu tele lau pili, o le a toe faasa'o i leisi au pili lena o le a soso'o mai.

O fuafuaga faatatau o pili e masani ona fai ona o nisi taimi e le mafai ona o le au fua mita i totonu ona e loka le faitoto'a, o maile, poo pogaleveleve ma pi (wasps) foi. Ina



Mataupu su'esu'eina Ua o ese tagata nofolisi ae le'i ta'uina i kamupani eletise ma le kesi

Ua alu ese Makelesi mai lona fale sa nofolisi ai ia Aukuso, ae le'i ta'uina i lana kamupani eletise ma le kesi. Ia Novema na ia maua ai le pili e \$485 tala o le eletise na faaogaina e le fale lenei mai ia Luni e o'o atu ia Novema.

Na faafesoota'i e makelesi le kamupani ma fai i ai na alu ese ia Aukuso, ma sa faamaonia lea e le tagata e ona le fale lea tulaga i le kamupani. Peita'i ane, na le taliaina e tagata fou mai i le fale lea tulaga o le pili e faavae i luga o le latou pili o le nofolisi, lea sa latou totogia sa'o i le tagata e ona le fale, e aofia ai pili uma lava.

Ona sau loa lea o Makelesi i le EWON mo se fesoasoani. Sa ia fai lona manatu e le tatau ona i ai sana vaega e fai i lenei pili mai le aso na ia alu ese mai ai i le fale. Sa matou faamalamalamaina ia Makelesi, o le tagata sa nofolisi e ao ona totogi e ia pili uma lava se'i o'o ina logo le kamupani o lea ua alu ese le tagata sa nofolisi i le tuatusi o le fale lea, poo ina ua tatala se aitalafu a le tagata fou lea ua sau i le fale lenei.

Sa matou fautuaina Makelesi e faaali i ai i le kamupani ni tusitusiga ia faamaonia ai le aso lea na alu ese ai mai lea fale, sa ia faia loa. Sa latou tumau lava o Makelesi e tatau ona totogiina le pili, ae sa ofo i ai e faaitiiti ifo le pili i le \$219 tala o se faaaloalo a le auunaga, lea saia taliaina loa.

ia aua ne'i maua mai pili e fuafua faatatau, ia mautinoa ia i ai ni avanoa saogalemu e sao atu ai i a outou mita. Afai e te le faia lea tulaga, e mafai ona e fai mai mo se faitauga e faapitoa o lau mita ae e i ai leisi pili faaopoopo e totogi.

Maketi faailoa ai le eletise (energy)

E faaoga e kamupani eletise tagata e o e faatau atu konekalate eletise i luga o le telefoni, faleoloa tutotonu ma o atu i o outou fale. Afai e alu atu se tagata faatau o le maketi o eletise, aua ne'i e sainia se mea se'ivagana ua uma ona e faitauina ma malamalama lelei i le konekalate. Afai e te le o mautinoa lelei le uiga o le ofa, fesili i seisi tagata e te talitonuina na te siakiina le konekalate mo oe. E mafai foi ona e faafesoota'i le EWON pe afai e i ai nisi au fesili e uiga i le konekalate.



Fesoasoani mo le totogiina o pili

Afai o i ai ni ou faafitauli i le totogiina o au pili, o loo i ai fesoasoani e avanoa. Ia mautinoa ia faafesoota'i lau kamupani pe afai ua le mafai ona totogi lau pili i le taimi atofaina, ma ia maua vave se fesoasoani. O le a mafai ona taofia ai lau aitalafu mai le faaopoopo tele atu ai i luga ma le tipia ai le eletise. ae soso'o pea lava. E mafai foi ona e fai i sau uo poo se tagata faigaluega o le komiuniti e talanoa i le kamupani e fai ma ou sui. O ituaiga nei o fesoasoani eseese e avanoa mo e fia maua se fesoasoani ia e lisi atu i lalo.

Fuafuaga mo le totogiina

O le fuafuaga mo le totogiina o se feagaiga e uiga pe fia se tupe e mafai ona e totogi ma e faafia foi. E faataga ai oe e te togitogia lau pili poo le aitalafu mo se vaitaimi. E tusa ai ma le tulafono, e ofoina atu e kamupani eletise ia fuafuaga i le totogiina o pili i tagata e i ai faafitauli i mea tau tupe. E i ai nisi o kamupani vai e latou te ofoina atu foi

Mataupu su'esu'eina Ova le fuafua faatatauina, i'u ina maualuaga ai le pili

O Tanemahuta e nofo na o ia i se fale iunite e i ai nai meaafale ma mea e alu i le eletise. Sa ia mauaina le pili fuafua faatatauina o le eletise e \$908 tala. E le lelei le Faaperetania a Tanemahuta, ma o lana faufautua o Fetu, na fesoota'i ma le kamupani e finauina le pili, ona ua sili atu i le faalua le tele nai lo ana pili masani, ma sa ia le i ai i nisi o le taimi lea ua aofia i le taimi lea e aofia mai i le pili. E le'i toe iloiloina e le kamupani la latou pili fuafuaina lea, ona fesoota'i loa lea o Fetu i le EWON mo se fesoasoani. Sa ta'u mai e Fetu ua matua faanoanoa popole lava Tanehuta i le tele o le tupe mo le pili. Sa matou faamatala i ai le polokalame a le Energy Accounts Payment Assistance (EAPA) ma na fai mai Fetu o le a alu e faatulaga sa latou feiloa'iga.

Mai su'esu'ega a EWON, sa faailoa mai ai sa fuafua faatatau e le kamupani le pili a Tanemahuta ona o le mita e i totonu o lona iunite ma sa le mafai e le faitau mita ona alu i ai e faitau. O le fuafuaga faatatau lea sa faavae i lana faaogaina o le eletise mai le tausaga au mavae atu, ma taluai e tele taimi sa le i ai ia i le fale i lenei tausaga, ua sili atu tele la le pili fuafuaina.

Sa mauaina e le kamupani le sa'o o le faaogaina o le eletise mai faamaumauga, ona toe fai lea o le pili sa'o mo Tanemahuta. Ona faaitiitia ai lea o lana pili i le \$506 tala. I le tarmi nei o lea ua maua e Tanemahuta pepa/ vouchers EAPA. Faatasi ai ma le faaitiitia o le pili, o leisi uiga o le fesoasoani mai le EAPA lea ua mafai ai ona totogi lana aitalafu.

fuafuaga mo le totoniga o pili. Faafesoota'i EWON pe afai e te manaomia se fesoasoani e fai ai lea fuafuaga ma le kamupani.

Tupe e toe faafoi mai

E ofoina atu e le malo o NSW ma le Malo Tele le tele o tupe toe faafoi atu (rebates) i tagata e agava'a ai e fesoasoani i le totogiina o a latou pili o le eletise. Ta'u i le kamupani o lena e te mauaina mai le penisiona a le malo e mafai ai ona e agava'a mo le tupe toe faafoi mai. Mo nisi faamatalaga e uiga i nei tupe toe faafoi mai ma pe faapefea ona talosagaina, fesili i lau kamupani eletise, fesili i le Centrelink ma asiasi i le www.energy.nsw.gov.au.

EAPA ma le PAS

O pepa Fesoasoani i le Totogiina o Aitalafu Eletise (Energy Accounts Payment Assistance) (EAPA) e mafai ona fesoasoani e totogi ai pili o le eletise ma le kesi. O nisi o kamupani vai latou te taliaina Payment Assistance Scheme (PAS) (Polokalame Fesoasoani i Totoniga) o pili o vai.

E mafai ona e alu i ofisa sui o soifua saogalemu o komiuniti pei o le St Vincent de Paul poo ofisa o femalagaa'iga e talosaga ai mo pepa EAPA poo le PAS. Telefoni le EWON pe afai e te le o mautinoa poo fea le ofisa e maua ai pepa (vouchers). O le a faia e le ofisa o komiuniti sa outou feiloa'iga i se taimi faatulagaina e vaai ai pe e te agava'a. Na o i latou e i ai aitalafu e mafai ona talosaga i pepa - vouchers ma e manaomia le aumai o le pili e iloa ai pe fia le aitalafu.

Polokalame i faafitauli

E manaomia ia kamupani ia latou ofoina atu i tagata e agava'a polokalame i faigata e fesoasoani i o latou faafitaulia. O nei polokalame e fesoasoani ai i tagata i o latou faafitauli i mea tau tupe ia feso'ota'i atu ai pea ma ia tumau i luga atu o a latou pili. O nisi o kamupani o vai e iai foi latou polokalame mo faafitauli. Faafesoota'i lau kamupani pe e te agava'a ai.

Afai o i ai ni ou faafitauli i le totogiina o au pili, faafesoota'i lau kamupani i le vave e mafai ai ia maua ai se fesoasoani ma aua ai le motusia ona o nei auaunaga.

Fautuaga i mea tau tupe

O fautuaga i mea tau tupe o auaunaga e fai fua e leai se totogi e ofoina mai e auaunaga o ofisa sui i komiuniti. E mafai e le faufautua o mea tau tupe ona fesoasoani ia oe e faagaioi ai pe fia se tupe e mafai ona e totogiina o lau aitalafu. E mafai ona fesoasoani lenei faamatalaga ia oe e faatulaga ai se fuafuaga o peimeni e te gafatia ma lau kamupani. Ina ia maua se tagata faufautua, telefoni le Financial Counsellors' Association i NSW i le 1300 914 408 poo lou asiasi i le www.fcan.com.au.

Aoina o pili ma aitalafu ua le totogiina

Afai ua i ai ni au pili ua le totogia ma ua faafesoota'i atu oe e le tagata ao aitalafu (e igoa foi o le 'mercantile agent' sui o le kamupani) valaau i le Credit & Debt Hotline i le 1800 808 488 mo se fautuaga e leai se totogi poo le valaau le EWON.





Motusiaina

O le a lau mea e fai pe a tipi lau eletise

Afai ua tipima lau paoa, faafesoota'i lau kamupani ia toe faatulaga ia toe soso'o ma toe faaola lau eletise. O nisi taimi e tipi lau paoa ua tipi sese, ae afai ua tupu ona ua le totogiina au pili, o le a manaomia oe e faia se feagagiga ma le kamupani e uiga i le totogiina muamua a'o le'i toe faaola maia lau eletise. O le a e totogiina foi le pili e toe soso'o ai lau eletise. Afai e i ai ni faafitauli i le tau faiga o le feagaiga, faafesoota'i ia EWON mo se fesoasoani.

O le a le mea e fai pe afai ua feagai oe ma lau eletise ua motusia

Afai ua e feagai oe ma le motusia o lau eletise, ia faafesoota'i vave loa le kamupani i le vave e mafai ai e talanoa ai i lou tulaga na ua i ai. Afai ua e fefe ina ne'i tipi lau eletise ona ua le totogiina au pili, saili se fesoasoani vave lava ina ia aua ne'i e toe totogia isi pili faaopoopo i le toe tau soso'o ina o lau eletise. E le mafai ona tipiina lau eletise pe afai o i ai sau taimi faatulagaina e feiloa'i ai ma le faufautua o mea tau tupe poo le ofisa sui o le komiuniti e uiga i pepa - vouchers EAPA, ia ta'u la i lau kamupani o loo i ai lau feiloa'iga ua uma ona tusia ma faatulagaina.



Mataupu su'esu'eina Tagata penisiona o faatali i le tipiina o le eletise poo le kesi

Ina ua taunuu loa le tagata ofisa e tipi lana eletise ona ua le totogiina, ae fai mai Tali'au e nate faaaogaina le masini e manava ai e togafiti ma pulea ai lona ma'i i ona mama, ona toe alu lea o le alii ofisa ua le tipiina lana eletise. O ana pili e lua ua te'a le taimi sa tatau ona totogi ai, ma ua ia manao ia aua ne'i tipiina lana kesi ma le eletise, ona ia fesoota'i loa lea i le EWON mo se fesoasoani.

O Tali'au e maua e ia le penisiona o tagata mama'i le atoatoa le malosi ma o lea faatoa toe faigaluega lava foi lona to'alua. Sa ia faamalamalama mai e le mafai ona ia totogi atoaina le aofa'i e \$600 tala, sa ia manatu e tatau ona ta'u mai pea le mea sa'o, ae e mafai ona ia totogia nei lava le \$200 tala, ae mafai ona la totogia le \$100 i le ta'i lua vaiaso ia faaitiitia ai i lalo le aitalafu.

Ina ua matou talanoa i le kamupani, na latou fai mai e \$1200 tala le aitalafu o le eletise ae \$305 tala le aitalafu o le kesi. Sa latou taliaina ia taofi ai le aitalafu ma talia le fuafuaga o le totogiina o le aitalafu a Tali'au lea ua ia manatu nate mafai ona togitogi mai. Ua latou faamaonia o Tali'au lea na te mauaina le Tupe Mauualalo Toe faafoi mai i Aiga ma au malilie e avatu ia ia le pepa e talosaga ai mo tupe toe faafo'i o le eletise mo ma'i, lea o loo ta'ua mai i tulaga tau ia, atonu e mafai ai ona agava'a o ia na te mauaina.

Ua matou fautuaina foi Tali'au e mafai foi ona ia talosaga i le ofisa sui o komiuniti mo pepa vouchers a le EAPA e fesoasoani i le faaitiitia o ana aitalafu ma ua matou tuuina atu foi i ai le faasinoga i le Ofisa sui o le EAPA i lo latou pitonuu. Sa fai mai Tali'au na te manaomia le pepa mo le tupe toe faafo'i mai mo ma'i e ave e faatumu mai e lana foma'i.

Afai e i ai sou faafitauli

- 1 Faafesoota'i muamua lau kamupani eletise, kesi poo le vai muamua ma faamatala i ai ou faafitauli.
- 2 Afai e le mafai ona fesoasoani le afaigaluega a le ofisa i lau valaau atu, fai i ai e te fia talanoa i le pule.
- 3 Afai e le mafai ona fo'ia le faafitauli, telefoni le EWON e Valaau fua – Freecall 1800 246 545.

Faafesoota'i EWON



Valaau fua – Freecall 1800 246 545

Pe afai avalaau mai i le telefoni feavea'i, ta'u mai ia matou ma o le a matou toe valaau atu ia oe.



www.ewon.com.au



Imeli omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw