



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

¿Tiene problemas con su empresa de servicios de electricidad, gas o agua?

EWON ayuda a las personas en Nueva Gales del Sur que tienen problemas con sus proveedores de electricidad. También podemos ayudar a clientes de empresas de suministro de agua.



Gratuito



Justo



Independiente

¿Tiene:

- ❓ Problemas para comprender su factura de electricidad o agua?
- ❓ Dificultades para pagar su factura?
- ❓ Problemas con deudas o dificultades para pagar?
- ❓ Miedo de que le desconecten el servicio?
- ❓ Reclamos sobre el servicio de atención al cliente de su empresa?
- ❓ Problemas para abrir o cerrar una cuenta?
- ❓ Acceso a la opción más económica?

Cómo le podemos ayudar

- 👍 Le escuchamos y ayudamos a decidir qué hacer
- 👍 Si requiere un intérprete, le podemos contactar a uno
- 👍 Podemos coordinar para que un alto ejecutivo de su empresa se ponga en contacto con usted
- 👍 Podemos ayudarlo a negociar una solución
- 👍 Podemos investigar su reclamo
- 👍 Podemos remitirle a otras agencias si no le podemos ayudar



Ayuda con facturas

- ✓ Pónganse en contacto con su empresa primero si no puede pagar a tiempo para que su deuda no aumente
- ✓ Podemos intentar conseguirle más tiempo para pagar
- ✓ Podemos ayudarle a negociar un plan de pago con prórroga
- ✓ Podemos ayudarle a acceder a programas asequibles
- ✓ Podemos darle recomendaciones sobre cómo reducir sus facturas
- ✓ Podemos darle información sobre el apoyo financiero disponible



Recomendaciones para solventar reclamos

- ✓ Si tiene un problema con su empresa, póngase en contacto con ellos y explíqueles su situación
- ✓ Puede pedirle a un amigo/a o familiar que converse con ellos por usted
- ✓ Si necesita un intérprete, avísele a su empresa
- ✓ Guarde las cartas, los nombres de las personas con las que ha hablado y las horas y fechas
- ✓ Si el personal del centro de llamadas no puede ayudarle, pida hablar con un ejecutivo
- ✓ Si todavía no se resuelve el problema, póngase en contacto con nosotros



Cómo contactarnos



Puede conversar con nosotros a través de un intérprete.

Simplemente llame al Servicio de Traducción e Interpretación al 131 450 y solicite hablar con nosotros



Puede pedirle a un amigo/a, familiar o trabajador comunitario que converse con nosotros por usted



Teléfono gratuito 1800 246 545
(si llama desde un teléfono móvil, avísenos y le devolvemos la llamada)



Visite nuestra página web para obtener más información y presentar un reclamo en línea

www.ewon.com.au