



Información para clientes de electricidad, gas y agua que viven en NSW

¿Tiene un problema con su compañía suministradora de energía o agua?

Podemos ayudar.

Qué hacer si tiene un problema

En primer lugar póngase en contacto con su compañía de electricidad, gas o agua y explíquelo su problema. Si necesita un/a intérprete, dígaselo a la compañía. O puede pedir a un/a amigo/a o familiar que hable con la compañía en su nombre.

Si llama a la compañía, apunte el nombre de la persona con la que habló, así como la fecha y la hora. Guarde todas las cartas o documentos que reciba de la compañía.

Si el personal del centro de llamadas no puede ayudarle, pida hablar con un encargado.

Si el problema no se soluciona, llame al Energy & Water Ombudsman NSW (Defensor de la energía y agua de NSW) (EWON, por sus siglas en inglés), al número gratuito 1800 246 545.

Acerca de EWON

EWON ayuda a personas en Nueva Gales del Sur que tienen problemas con sus compañías distribuidoras de electricidad y gas. También podemos ayudar con algunas quejas relacionadas con el agua.

El servicio de EWON es gratuito, justo e independiente.

Ayudamos con problemas como:

- Facturas elevadas
- Deudas y dificultades de pago
- Cortes de suministro de electricidad, gas o agua
- Abrir y cerrar cuentas
- Contratos de electricidad o gas
- Marketing de energía
- Servicio de atención al cliente deficiente
- Calidad del suministro
- Reclamaciones de indemnización

EWON puede organizar que alguien del equipo del distribuidor especialista en resolución de conflictos se ponga en contacto con usted por su problema o podemos investigar su reclamación nosotros mismos.

Cómo ponerse en contacto con EWON



Teléfono gratuito 1800 246 545.
De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.
Si nos llama desde un teléfono móvil, díganoslo y le devolveremos la llamada.



www.ewon.com.au



Correo electrónico omb@ewon.com.au



Teléfono de texto 133 677



Servicio de correos gratuito Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Servicio de intérpretes

Si necesita un/a intérprete, póngase en contacto con el Translation and Interpreting Service (Servicio de traducción e interpretación, TIS), llamando al 131 450. Pida que el TIS llame a EWON al 1800 246 545.



Gestionar sus cuentas de electricidad y agua

Abrir y cerrar cuentas

Es importante abrir una cuenta de electricidad cuando se traslada a una casa nueva o el suministro esté desconectado. Si su casa tiene un servicio de gas que desee utilizar, también tendrá que abrir una cuenta para el gas. Puede elegir y cambiar su compañía de electricidad y gas.

Visite www.energymadeeasy.gov.au para encontrar la mejor oferta para su hogar. La página web le muestra las ofertas disponibles en su zona, compara sus costes y tiene los enlaces con la información de contacto de las empresas de energía que ofrecen dichas ofertas. También puede llamar al servicio Energy Made Easy (Energía fácil), al 1300 585 165.

Debe cerrar cualquier cuenta cuando deje la casa, de forma que solo pagará por la electricidad, el gas o agua que consume. Puede hacerlo telefónicamente.

Cuentas de agua

Si se traslada a una propiedad de Housing NSW, un parque de caravanas o una casa privada de alquiler que cuente con un contador de agua, puede que tenga que pagar por el agua que consume. Pregunte a su casero si tiene que pagar por el agua.

Pagar sus facturas

Algunos clientes reciben las facturas de la luz y del agua cada tres meses y otros reciben una factura mensualmente. Si no recibe la factura, póngase en contacto con la compañía.

La mayoría de las compañías le permiten pagar las facturas en las oficinas de correos, por teléfono usando su tarjeta de crédito, en línea o a través de Centrepay. Si recibe un pago de Centrelink, puede optar por pagar una cantidad periódica de ese pago directamente contra la factura de la luz o del agua usando Centrepay. Llame a Centrelink al 131 202 para obtener más información.

Es su responsabilidad pagar sus facturas puntualmente. Si no puede pagar una factura, hable con su suministrador lo antes posible y consiga ayuda pronto.

Facturas estimadas

Por lo general, se le factura por la energía que ha consumido. El revisor que va a su casa mide la energía comprobando el contador. Deben hacer una lectura del contador al menos una vez cada 12 meses.

Si no hubiese una lectura del contador para el período de facturación, se estimará una factura, basándose en su anterior consumo de energía o en el consumo medio de un cliente similar. En la factura se indicará si el cargo es por el consumo real o estimado.

Si su factura es estimada, puede que le hayan cargado muy poco por el consumo y puede que la próxima factura real sea más elevada de lo que espera. Si le han cobrado demasiado, se realizará un ajuste en la próxima factura.

Las estimaciones se realizan cuando un revisor no puede acceder a un contador debido a una puerta cerrada, un perro, serpientes, arañas o avispas. Para evitar recibir facturas estimadas, asegúrese de que facilita un acceso seguro al



Caso práctico: Inquilina se traslada sin informar a la compañía eléctrica y del gas

Carla se trasladó de su apartamento alquilado en agosto, pero no informó a la compañía eléctrica y a la del gas. En noviembre, recibió una factura de energía por un importe de 485\$ correspondiente al consumo de ese apartamento desde junio hasta noviembre.

Carla se puso en contacto con la compañía para decirles que se había mudado en agosto y que su anterior casero había confirmado este dato con la compañía. Sin embargo, los nuevos inquilinos niegan su responsabilidad por esta factura, dado que su alquiler, que pagan directamente al casero, incluye facturas.

Carla acudió a EWON para obtener ayuda. Consideraba que no era responsable de ninguna parte de la factura desde la fecha en la que se trasladó. Explicamos a Carla que a un cliente se le pueden exigir responsabilidades por todos los cargos hasta que se avise al distribuidor de que esa persona ya no vive en esa dirección u otro cliente abra una cuenta para la misma dirección.

Sugerimos a Carla que mostrase alguna documentación para demostrar a la compañía energética la fecha de su mudanza, lo cual hizo. Ellos sostuvieron que Carla era responsable de la factura, pero hicieron una oferta para reducir su cuenta en 219\$ como gesto de atención al cliente, lo cual ella aceptó.

contador. Si no lo hace, puede que le pidan concertar una cita para realizar una lectura especial y le cobrarán un cargo.

Marketing de energía

Las compañías energéticas emplean a comerciales para vender contratos de energía por teléfono, en centros comerciales y de puerta en puerta. Si un vendedor de energía se le acerca, no firme nada a menos que haya leído y entendido el contrato. Si no está seguro acerca de la oferta, pida a alguien de su confianza que la compruebe por usted. También puede ponerse en contacto con EWON si tiene preguntas sobre un contrato.



Ayuda para pagar las facturas

Si tiene dificultades para pagar sus facturas, hay ayuda disponible. Asegúrese de que se pone en contacto con su compañía si no es capaz de hacer el pago a tiempo y consiga ayuda pronto. Esto hará que su deuda no siga aumentando y seguirá teniendo suministro. También puede pedir a un/a amigo/a o trabajador/a comunitario/a que hable con el suministrador en su nombre. A continuación se indican los distintos tipos de ayuda disponibles para los clientes.

Planes de pago

Un plan de pago es un acuerdo sobre cuánto pagará y con qué frecuencia. Le permite amortizar una factura o deuda con el paso del tiempo. Por ley, los distribuidores de energía

tienen que ofrecer planes de pago a los clientes que tengan dificultades económicas. Algunos distribuidores de agua también ofrecen planes de pago. Póngase en contacto con EWON si necesita ayuda para negociar un plan con su compañía suministradora.

Devoluciones

Los gobiernos federales y de NSW ofrecen una serie de devoluciones que ayudan a los clientes que reúnen los requisitos necesarios a pagar las facturas de energía. Informe a la compañía en caso de que reciba una pensión del Estado, ya que puede que tenga derecho a una devolución. Para obtener más información sobre estas devoluciones y cómo solicitarlas, pregunte a su compañía de energía o a Centrelink y visite www.energy.nsw.gov.au.

EAPA y PAS

Los bonos de ayuda para el pago de cuentas de energía (EAPA, por sus siglas en inglés) pueden ayudar a pagar las facturas de luz y gas. Algunos proveedores de agua también aceptan bonos del plan de ayuda para el pago (PAS, por sus siglas en inglés) que ayudan a pagar las facturas del agua.

Puede ir a las agencias de bienestar comunitario, como San Vicente de Paúl o centros de emigrantes para solicitar bonos de EAPA o PAS. Llame a EWON si no está seguro sobre qué agencia tiene bonos. La agencia comunitaria concertará una cita con usted para ver si es elegible. Solo el titular de la cuenta puede solicitar bonos y tendrá que traer consigo la factura para mostrar cuánto debe.

Programas de ayuda ante dificultades

A los distribuidores de energía se les exige que ofrezcan ayuda a los clientes que reúnan los requisitos necesarios a través de sus programas de ayuda ante dificultades. Estos programas ayudan a los clientes con dificultades económicas a mantener el suministro y tener al día sus facturas. Algunos distribuidores de agua también tienen programas de ayuda ante dificultades. Póngase en contacto con su compañía para ver si usted reúne los requisitos necesarios.

Si tiene problemas para pagar sus facturas, póngase en contacto con su distribuidor lo antes posible y consiga ayuda para evitar que le corten el suministro.

Asesoramiento financiero

El asesoramiento financiero es un servicio gratuito ofrecido por muchas agencias comunitarias. Un asesor financiero puede ayudarle a calcular cuánto puede permitirse pagar en su cuenta. La información le puede ayudar a negociar un plan de pagos asequible con su distribuidor. Para encontrar un asesor, llame a la Asociación de Asesores Financieros de NSW al 1300 914 408 o visite www.fcan.com.au.

Facturas impagadas y cobro de deudas

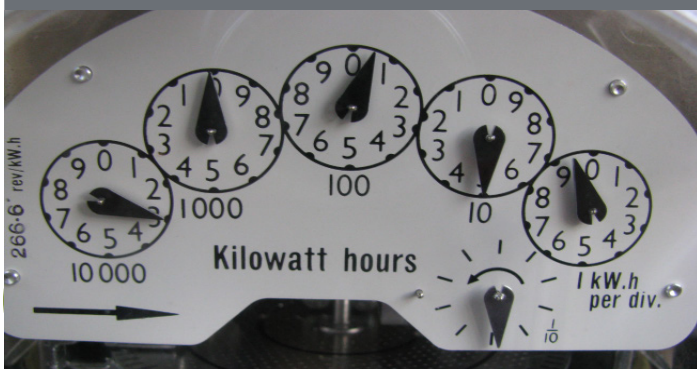
Si tiene facturas impagadas y un cobrador (también llamado «agente mercantil») se pone en contacto con usted, llame a la línea directa de Credit & Debt Hotline, al 1800 808 488 para obtener asesoramiento gratuito o póngase en contacto con EWON.

Caso práctico: Sobrestimación da lugar a una factura elevada

Álvaro vive solo en una vivienda social con muy pocos electrodomésticos. Recibió una factura de electricidad estimada por un importe de 908\$. Álvaro habla un inglés muy limitado, por lo que, Guillermo, su abogado, se puso en contacto con el distribuidor para hacer una reclamación de la factura, ya que era más del doble que su factura habitual y había estado fuera durante parte del período de facturación. El distribuidor no revisó la estimación, por lo que Guillermo se puso en contacto con EWON para obtener ayuda. Guillermo nos informó que Álvaro estaba muy angustiado por deber tanto dinero. Le explicamos el plan de ayuda para el pago de cuentas de energía (EAPA) y Guillermo dijo que concertaría una cita.

La investigación de EWON demostró que el distribuidor había estimado la factura de Álvaro porque el contador estaba ubicado dentro de su vivienda y el revisor no podía tener acceso para hacer la lectura. La estimación se basaba en su consumo para el mismo período del año anterior, pero como este año estuvo ausente durante buena parte de ese tiempo, se trataba, de hecho, de una sobrestimación.

El proveedor recibió los datos del consumo real del distribuidor y rehizo la facturación de Álvaro por su consumo. Esto redujo su factura hasta 506\$. Mientras tanto, Álvaro consiguió los bonos EAPA. Junto con la reducción de la factura, la ayuda EAPA supuso que pudo pagar su cuenta.





Corte del servicio

Qué hacer si le han cortado el suministro

Si le han cortado el suministro, póngase en contacto con su compañía suministradora para restablecer el servicio. A veces, los cortes de suministro ocurren por error, pero si se ha producido debido a que tiene facturas impagadas, puede que tenga que llegar a un acuerdo con la compañía suministradora acerca del pago antes de que vuelvan a restablecer el suministro. Puede que también tenga que pagar un cargo por el restablecimiento. Si tiene problemas para llegar a un acuerdo, póngase en contacto con EWON para obtener ayuda.

Qué hacer si se enfrenta a un corte de suministro

Si se enfrenta a un corte de suministro, póngase en contacto con la compañía lo antes posible para analizar su situación. Si hay amenaza de corte de suministro porque tiene facturas impagadas, consiga ayuda de inmediato con el fin de evitar que le corten el suministro, así como el coste del cargo por restablecimiento. No le pueden cortar el suministro si tiene una cita con un asesor financiero o con una agencia comunitaria sobre bonos EAPA, por lo que debe informar a su compañía si tiene una cita concertada.



Caso práctico: Pensionista se enfrenta a un inminente corte de luz y gas

Cuando un funcionario de campo llegó para cortar el suministro eléctrico por impago, Marta le explicó que utiliza un nebulizador para controlar su enfermedad pulmonar y el funcionario se fue sin realizar el corte. Su cuenta de combustible dual había vencido y quería evitar que le cortaran el gas y la luz, por lo que se puso en contacto con EWON para conseguir ayuda.

Marta tiene una pensión por invalidez y su pareja acaba de encontrar trabajo de nuevo. Explicó que no podía pagar la cantidad total de 600\$ que debía en la cuenta por adelantado, pero quería hacer un pago de 200\$ de inmediato y luego podría pagar 100\$ por quincena para reducir los atrasos.

Cuando hablamos con el distribuidor de energía, nos informaron que había una deuda de 1200\$ en la cuenta de electricidad y 305\$ en la cuenta del gas. Acordaron dejar las cuentas en espera y aceptar el plan de pagos que Marta consideró adecuado. Confirmaron que Marta ya estaba recibiendo la Low Income Household Rebate (Devolución por hogar con ingresos bajos) y aceptaron enviarle un formulario de solicitud para la devolución por energía para fines médicos, ya que sus circunstancias sugerían que también tenía derecho a recibir esa devolución.

Aconsejamos a Marta que podía solicitar bonos EAPA a una agencia comunitaria, para ayudar a reducir los atrasos y le facilitamos referencias de los agentes de EAPA en su zona. Marta dijo que llevaría el formulario de devolución médica a su médico para que se lo rellenara.

Si tiene un problema

- 1 En primer lugar póngase en contacto con su compañía de electricidad, gas o agua y explíquese su problema.
- 2 Si el personal del centro de llamadas no puede ayudarle, pida hablar con un encargado.
- 3 Si el problema no se soluciona, llame a EWON al teléfono gratuito 1800 246 545.

Póngase en contacto con EWON



Teléfono gratuito 1800 246 545.

Si llama desde un teléfono móvil, díganoslo y le devolveremos la llamada.



www.ewon.com.au



Correo electrónico omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw