



Maelezo kwa wateja wa umeme, gesi na maji wanaoishi NSW

Je, una tatizo na watoaji wako wa umeme au maji?

Tunaweza kusaidia.

Jinsi ya kufanya kama una tatizo

Wasiliana na kampuni yako ya umeme, gesi au maji kwanza na ufafanue tatizo lako. Kama unahitaji mkalimani, waambie kampuni. Au unaweza kumwomba rafiki au jamaa wako kuongea na kampuni kwa niaba yako.

Kama ukipigia simu kampuni, weka kumbukumbu ya mtu unayeongea naye, pamoja na tarehe na majira ya simu. Weka akiba barua au hati zozote unazopokea kutoka kampuni.

Kama wafanyakazi wa kituo cha simu hawawezi kukusaidia, omba kuongea na meneja.

Kama tatizo halijasulihishwa, pigia simu Mchunguzi Maalum wa Nishati & Maji NSW (EWON) kwa Simubure 1800 246 545.

Kuhusu EWON

EWON huwasaidia watu wa New South Wales ambao wana matatizo na watoaji wa umeme na gesi. Pia tunaweza kusaidia kutatua baadhi ya malalamiko yanayohusu maji.

Huduma ya EWON ni bure, ya haki na yenye kujitawala.

Tunasaidia na matatizo kama vile:

- Bili zenye gharama ya juu
- Madeni na matatizo ya malipo
- Uvunjaji muungano wa umeme, gesi au maji
- Kufungua au kufunga akaunti
- Mikataba ya umeme au gesi
- Kuuza nishati
- Huduma duni kwa wateja
- Ubora wa ugavi
- Madai ya fidia

EWON yaweza kupanga kwa mtu kutoka timu maalum ya mtoaji ya utatuzi wa mabishano kuwasiliana nawe kuhusu tatizo lako au tunaweza kuchunguza lalamiko lako sisi wenyewe.

Jinsi ya kuwasiliana na EWON



Simubure 1800 246 545

Jumatatu hadi Ijumaa saa 3 asubuhi
– saa 11 jioni (9am–5pm)

Kama ukipigia simu kutumia simu ya mkononi, utuambie na tutakupigia simu tena.



www.ewon.com.au



[Baruapepe omb@ewon.com.au](mailto:Baruapepe_omb@ewon.com.au)



TTY 133 677



Posta bure Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Huduma ya Ukalimani

Kama ukihitaji mkalimani wasiliana na Huduma ya Utafsiri na Ukalimani (TIS) kwa namba 131 450. Omba TIS kupigia simu EWON kwa namba 1800 246 545.



Kusimamisha akaunti zako za umeme na maji

Kufungua na kufunga akaunti

Ni muhimu kufungua akaunti ya umeme unapohamia nyumba mpya au ugavi wako unaweza kuvunjiwa muungano. Kama nyumba yako ina huduma ya gesi unapoitaka kutumia, utahitajika pia kufungua akaunti ya gesi. Unaweza kuchagua na kubadilisha kampuni yako ya umeme na gesi. Angalia www.energymadeeasy.gov.au kutafuta mpango mzuri sana kwa ukaya wako. Tovuti hii inaonyesha mipango unayopatikana katika eneo lako, kulingana bei zao na inaunganisha kwa maelezo ya mawasiliano ya kampuni za nishati zinazotoa mipango. Unaweza pia kupigia simu huduma ya Nishati Yenye Rahisi kwa namba 1300 585 165.

Lazima pia ufunge akaunti zozote unapohama ili ulipe tu kwa umeme, gesi au maji unazotumia. Unaweza kufanya hivyo kwa njia ya simu

Akaunti za maji

Kama unahamia mali ya serikali ya Housing NSW, mahali pa misafara au nyumba binafsi ya kukodisha na meta yake ya maji, waweza kuhitajika kulipa kwa maji unayotumia. Mwuliza kabaila wako ikiwa unahitajika kulipa maji.

Kulipa bili zako

Wateja wengine wanapokea bili za umeme na maji kila miezi mitatu na wengine wanapokea bili kila mwezi. Kama bili zako hazifiki, wasiliana na kampuni zake.

Kampuni nyingi zinakuruhusu kulipa bili pale ofisi ya posta, kwa njia ya simu kwa kutumia kadi yako ya mkopo, mtandaoni au kupitia Centrepay. Ikiwa unapokea malipo ya Centrelink waweza kuchagua kupanga kwa kiasi cha malipo kilipwe moja kwa moja kila mara kutoka malipo yako kwenda kwa kulipa bili zako za umeme au maji kwa kutumia Centrepay. Pigia simu Centrelink kwa namba 131 202 kwa malezo zaidi

Ni majukumu yako kulipa bili zako mapema. Kama huwezi kulipa bili, ongea na mwuzaji wako mapema yawezekanavyo na pata msaada mapema.

Bili zinazokadiriwa

Kawaida unatozwa bili kwa umeme uliotumia. Huu umepimwa na msomaji wa meta anayekuja kwako kuangalia meta. Wanahitajika kusoma meta yako angalau mara moja kila miezi 12.

Kama hakuna kusoma meta kwa muda wa bili, bili inaweza kukadiriwa, kulingana na utumiaji wako uliopita au utumiaji wastani wa mteja wa kufanana. Itaeleza kwenye bili kama gharama ni kwa utumiaji halisi au uliokadiriwa.

Kama bili zako zimekadiriwa, waweza kudai malipo ya kiasi kidogo mno kwa utumiaji wako na bili zako zijazo halisi zinaweza kuwa juu zaidi kuliko ulivyotazamia. Kama umegharamia kiasi kikubwa mno, urekebishaji utafanyikwa katika bili zako zijazo.



Uchunguzi kifani: Mpangaji anahamia bila kuiambia kampuni ya umeme na gesi

Muna alihama gorofa yake ya kupanga mwezi wa Agosti, lakini hakujulisha kampuni yake ya gesi na umeme. Mwezi wa Novemba alipokea bili ya nishati ya \$485 kwa utumiaji gorofa ile kutoka mwezi wa Juni mpaka Novemba.

Muna aliwasiliana na kampuni kusema ameshahama mwezi wa Agosti na kabaila yake aliyepita alihakikisha hivi na kampuni. Hata hivyo, wapangaji wapya walikataa majukumu kwa bili kwa sababu kodi yao, waliyolipa mara moja kwa kabaila, ilikuwa pamoja na bili.

Muna alikuja EWON kupata msaada. Aliona kwamba hakuwa na majukumu kwa sehemu yoyote ya bili baada ya tarehe alipohama. Tulimweleza Muna kwamba mteja anaweza kuwa na majukumu kwa gharama zote mpaka mtoaji anajulishwa kwamba mteja haishi tena kwa anwani ile au kama mteja mwengine anafungua akaunti kwa anwani ileile.

Tulidokeza Muna aonyeshe hati kuthibitisha tarehe alipohama kwa kampuni ya nishati, na alifanya hivyo. Waliendelea kusema kwamba Muna ana majukumu kwa bili, lakini walitoa kupunguza akaunti yake kwa kiasi cha \$219 kama kuonyesha huduma kutunza mteja, na alikubali hivyo.

Mara nyingi kadirio inatokea wakati wasomaji wa meta hawawezi kufikia meta kwa sababu ya lango lililofungwa, mbwa, nyoka, buibui au nyigu. Kuepuka kupokea bili zilizokadiriwa, hakikisha kwamba unaruhusu njia salama kufikia meta yako. Kama huhakikishi njia salama, waweza kuombewa kupanga miadi kwa somaji maalum na kudai ada.

Masoko ya nishati

Kampuni za nishati zinatumia wauzaji kuuza mikataba ya nishati kwa njia ya simu, katika vituo vya maduka, na kutembelea mlango kwa mlango. Kama umekaribiwa na mwuzaji wa nishati, usisahihi chochote isipokuwa umeshasoma na kufahamu mkataba. Kama una mashaka kuhusu mpango, omba mtu unayeamini kuuangalia kwa ajili yako. Pia waweza kuwasiliana na EWON kama una maswali kuhusu mkataba.



Msaada kulipa bili

Kama una matatizo kulipa bili zako, kuna msaada unaopatikana. Hakikisha uwasiliane na kampuni zako kama huwezi kulipa mapema na pata msaada mapema. Hii inaweza kusimamisha deni lako kuwa kubwa zaidi na kuendeleza ugavi wako kuungana. Waweza pia kuomba rafiki au mfanyakazi wa jumuiya kuzungumza na mwuzaji kwa niaba yako. Aina mbalimbali ya msaada unaopatikana kwa wateja inaorodhisha chini.

Mipango ya malipo

Mpango wa malipo ni makubaliano kuhusu kiasi utakacholipa na mara ngapi na lini. Unakuruhusa kulipa bili au deni kwa muda. Kwa sheria, wauzaji wa nishati wanahitajika kutoa mipango ya malipo kwa wateja

Uchunguzi kifani: Kadirio juu mno inatokea bili juu

Jelani anaishi peke yake katika gorofa ya nyumba ya jumuiya yenye vifaa vichache. Alipokea bili ya umeme iliyokadiriwa kwa \$908. Jelani anasema Kiingereza kidogo, kwa hiyo mtetesi wake Khalfan, aliwasiliana mwuzaji kupinga bili kwa sababu ilikuwa kiasi cha zaidi ya mara mbili kuliko bili ya kawaida na hakuwepo kwa sehemu ya muda wa bili. Mwuzaji alikataa kurekebisha kadirio, kwa hiyo Khalfan aliwasiliana na EWON kupata msaada. Khalfan alituambia kwamba Jelani alisikitika sana kuhusu deni ya kiasi kubwa kile cha fedha. Tulieleza kuhusu mpango wa Msaada wa Malipo wa Akaunti za Nishati (EAPA) na Khalfan alisema atapanga miadi.

Uchunguzi wa EWON ulionyesha kwamba mwuzaji alikadiria bili ya Jelani kwa sababu meta iliyomo ndani gorofa na msomaji wa meta hakuweza kufikia na kuisoma. Kadirio ilihesabiwa kulingana na utumiaji wa muda ule katika mwaka uliopita, lakini kwa sababu hakuwepo kwa muda mwingi mwaka huu, kwa kweli ilikuwa kadirio juu mno.

Mwuzaji alipokea data halisi ya utumiaji kutoka mtoaji na alimpa Jelani bili mpya kwa utumiaji wake. Kufanya hivyo kulipunguza bili yake kuwa \$506. Na wakati ule, Jelani alipata vocha vya EAPA. Pamoja na kipunguzo cha bili, msaada wa EAPA ulimaanisha aliweza kulipa akaunti yake.

wanaokuwa na matatizo ya kifedha. Wauzaji wengine wa maji pia wanatoa mipango ya malipo. Wasiliana na EWON kama ukihitaji msaada kukubaliana mpango na mtoaji wako.

Vipunguo vya bei

Serikali za NSW na Shirikisho zinatoa vipunguo mbalimbali vya bei vinavyosaidia wateja wenye kustahiki kulipa bili zao za nishati. Uiambie kampuni kama ukipokea pensheni ya serikali kwa sababu inawezakana unastahiki kipunguo cha bei. Kwa maelezo zaidi kuhusu vipunguo hivi vya bei na jinsi ya kuviomba, uliza kampuni yako ya nishati, uliza Centrelink na angalia www.energy.nsw.gov.au.

EAPA na PAS

Vocha vya Msaada wa Malipo ya Akaunti za Nishati (EAPA) vinaweza kusaidia kulipa bili za umeme na gesi. Watoaji wengine wanakubali pia vocha vya Mpango wa Msaada wa Malipo (PAS) kusaidia kulipa bili za maji.

Unaweza kwenda mashirika ya ustawi wa jumuiya kama St Vincent de Paul au vituo vya wahamiaji kuomba vocha vya EAPA au PAS. Pigia simu EWON kama huna hakika shirika lipi lina vocha. Shirika la jumuiya litapanga miadi nawe kuona kama unastahiki. Mtu ambaye ni mmiliki wa akaunti ndiye pekee anayeweza kuomba vocha na anahitajika kuleta bili kuonyesha kiasi cha deni lake.

Miradi ya matatizo

Wauzaji wa nishati wanahitajika kutoa msaada kwa wateja wanaostahiki kupitia miradi yao ya matatizo. Miradi hii inasaidia wateja ambao wana matatizo ya kifedha kuendelea kuwa na muungano na kuendelea kulipa bili zao kwa taratibu. Wauzaji wengine wa maji pia wana miradi ya matatizo. Wasiliana na kampuni yako kuona kama ukistahiki.

Kama una tatizo kulipa bili zako, wasiliana na mtoaji mapema iwezekanavyo kupata msaada na kuepuka uvunjaji wa muungano.

Ushauri wa kifedha

Ushauri wa kifedha ni huduma bure hutoa na mashirika mengi ya jumuiya. Mshauri wa kifedha anaweza kukusaidia kuhesabu kiasi gani unachoweza kumudu kulipa kwenda akaunti yako. Taarifa hiyo inaweza kukusaidia kukubaliana mpango mzuri wa malipo na mwuzaji wako. Kupata mshauri, pigia simu Shirika la Washauri wa Kifedha la NSW kwa namba 1300 914 408 au angalia www.fcan.com.au.

Bili za deni na ukusanyaji wa deni

Kama una bili za deni na mkusanyaji wa deni (pia anaitwa 'wakala wa biashara') akiwasiliana nawe, pigia simu Dharua ya Mkopo na Deni kwa namba 1800 808 488 kwa ushauri bure au wasiliana na EWON.





Uvunjaji muungano

Jinsi ya kufanya kama umevunjiwa muungano

Kama umevunjiwa muungano, wasiliana na watoaji wako kupanga kupata muungano tena. Wakati wengine uvunjaji muungano unatokea kama kosa, lakini kama imetokea kwa sababu una bili za deni, unawezekana utahitajika kufanya makubaliano na mtoaji kuhusu malipo kabla kufanya muungano wa ugavi wako tena. Inawezekana pia utahitajika kulipa ada ya kupata muungano tena. Kama una tatizo kufika makubaliano, wasiliana na EWON kupata msaada.

Jinsi ya kufanya kama unakabiliwa kuvunjiwa muungano

Kama unakabiliwa uvunjaji muungano, wasiliana na kampuni mapema iwezekanavyo kuzungumza hali yako. Kama uvunjaji muungano unatishiwa kwa sababu una bili za deni, pata msaada mara moja ili unaweza kuepuka uvunjaji wa ugavi wako na kuepuka gharama ziada ya ada za kupata muungano tena. Huwezi kuvunjiwa muungano kama una miadi na mshauri wa kifedha au na shirika la jumuiya juu ya vocha vya EAPA, kwa hiyo uifahamishe kampuni yako kama umeshapangwa miadi.



Uchunguzi kifani: Mpokezi wa pensheni anakabiliwa uvunjaji muungano wa karibu wa umeme na gesi

Wakati afisa wa nje alifika kuvunja muungano wa ugavi wake wa umeme kwa sababu ya kutolipwa, Etana alieleza anatumia nebuliser kusimamisha ugonjwa wake wa pafu na afisa aliondoka bila kumaliza kuvunja muungano. Akaunti yake ya nishati mbili ilipita tarehe ya kulipa na alitaka kuepuka uvunjaji muungano wa gesi na umeme, kwa hiyo aliwasiliana na EWON kupata msaada.

Etana anapokea pensheni ya ulemavu na mwenzi wake amepata kazi tena. Alieleza kwamba hawezi kulipa \$600 mzima aliyofikiri ni deni lake kwa akaunti, lakini kwamba angeweza kulipa \$200 mara moja na ndipo kulipa \$100 kila wiki mbili ili kupunguza deni linalobaki.

Wakati tulipoongea na mwuzaji wa nishati, walishauri kwamba kuna deni la \$1200 kwa akaunti ya umeme na \$305 kwa akaunti ya gesi. Walikubali kuchelewesha akaunti na kukubali mpango wa malipo ambao Etana alifikiri anaweza kufanya. Walihakikisha kwamba Etana alikuwa amepokea tayari Kipunguo cha Ukaya wa Kipato Chini na walikubali kukupeleka fomu ya ombi kwa kipunguo cha nishati ya uganga, kinachowezekana anastahiki kupokea pia kulingana na hali yake.

Tulimshauri Etana kwamba anaweza kuomba shirika la jumuiya kwa vocha vya EAPA kusaidia kupunguza deni lake na tulitoa mapendekezo ya wakala wa EAPA katika eneo lake. Etana alisema atachukua fomu ya kipunguo cha uganga kwa daktari yake kuijaza.

Kama una tatizo

- 1 Wasiliana kwanza na kampuni yako ya umeme, gesi au maji na eleza tatizo lako.
- 2 Kama wafanyakazi wa kituo cha simu hawawezi kukuhudumia, omba kuongea na meneja.
- 3 Kama tatizo halitatu, pigia simu EWON kwa Simubure 1800 246 545.

Wasiliana na EWON



Simubure 1800 246 545

Kama unapigia simu kutumia simu ya mkononi, utuambie na tutakupigia simu tena.



www.ewon.com.au



Baruapepe omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw