



Energy & Water  
Ombudsman NSW  
Free, fair and independent

# May mga problema ka ba sa iyong kompanya ng elektrisidad, gas o tubig?

Tumutulong ang EWON sa mga tao sa New South Wales na mayroong mga problema sa kanilang kompanya ng enerhiya. Maaari rin kaming tumulong sa ilang mga kustomer sa tubig.

Tayo ay



**Malaya**

Tayo ay



**Patas**

Tayo ay



**May-kasarinlan**



## Ikaw ba ay:

- ? May mga problema sa pag-unawa sa iyong bayarin (bill) sa enerhiya at tubig?
- ? Nahihirapan sa pagbayad sa iyong bayarin?
- ? May mga problema sa utang o kahirapan sa pagbayad?
- ? Nag-aalala na madiskonekta?
- ? Hindi nasisiyahan sa serbisyo sa kustomer ng iyong kompanya?
- ? May mga problema sa pagbukas o pagsara ng account?
- ? Nakakakuha ng pinakamabuting halaga para sa ibinayad na pera?

## Paano kami makakatulong

- 👍 Nakikinig kami sa iyo at tumutulong sa iyo sa pagpasya kung ano ang gagawin
- 👍 Kung kailangan mo ng taga-interpret, maaari kaming tumawag sa kanya
- 👍 Maaari kaming mag-areglo ng isang taong may mataas na posisyon sa iyong kompanya upang kontakin ka
- 👍 Maaari kaming makatulong na makipag-ayos ng isang kalalabasan
- 👍 Maaari kaming mag-imbestiga sa iyong reklamo
- 👍 Maaari ka naming i-refer sa ibang mga ahensiya kung hindi kami makakatulong



## Tulong sa mga bayarin

- ✓ Kontakin muna ang iyong kompanya kung hindi ka makakabayad sa takdang petsa upang mapigilan ang paglaki ng iyong utang
- ✓ Maaari naming subukan na makakuha ka ng dagdag na panahon upang makabayad sa iyong bayarin
- ✓ Maaari kaming makatulong sa iyo na makipag-ayos ng plano sa pagbabayad upang makabayad ka ng iyong bayarin sa paglipas ng panahon
- ✓ Maaari kaming makatulong sa iyo na makagamit sa mga affordability program (programa na tumutulong upang mapababa ang buwanang bayarin)
- ✓ Maaari kaming magbigay sa iyo ng mga tip kung paano makatipid ng pera sa iyong mga bayarin
- ✓ Makakapagbigay kami sa iyo ng impormasyon tungkol sa makukuhang pinansiyal na suporta



## Mga tip sa paglutas ng mga reklamo

- ✓ Kung may problema ka sa iyong kompanya, kontakin ito at ipaliwanag ang iyong sitwasyon
- ✓ Maaari mong hilingin sa isang kaibigan o miyembro ng pamilya na makipag-usap sa kompanya sa ngalan mo
- ✓ Kung kailangan mo ng taga-interpret, sabihin sa kompanya
- ✓ Itabi ang mga rekord ng mga sulat, mga pangalan ng taong nakausap mo at ang mga oras at petsa
- ✓ Kung hindi ka matutulungan ng kawani sa call center, humiling na makipag-usap sa kawani na may mas mataas na posisyon
- ✓ Kung hindi pa rin nalutas ang problema, kontakin kami



## Paano kami kokontakin



Maaari kang makipag-usap sa amin gamit ang isang taga-interpret.

Tawagan lamang ang Translating and Interpreting Service (Serbisyo sa Pagsasalin at Pag-interpret) sa 131 450 at hilingin ang serbisyo namin



Maaari mong hilingin sa isang kaibigan, miyembro ng pamilya o manggagawa ng komunidad na makipag-usap sa amin para sa iyo



I-freecall kami sa 1800 246 545

(kung ikaw ay tumatawag mula sa isang cellphone, sabihin mo sa amin at tatawagan ka namin pabalik)



Bisitahin ang aming website para sa karagdagang impormasyon o upang magsumite ng reklamo online

[www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)