



## என்னஸ்பிள்யூ (NSW) பகுதியில் வசிக்கும் மின்சாரம், எரிவாயு மற்றும் தண்ணீர் வாடிக்கையாளர்களுக்கான தகவல்கள்

உங்களது மின்/எரிசக்தி அல்லது தண்ணீர் வினியோகிக்கும் நிறுவனத்தோடு உங்களுக்குப் பிரச்சினை ஏதும் இருக்கிறதா?

### எங்களால் உதவ முடியும்.

உங்களுக்குப் பிரச்சினையொன்று இருந்தால் என்ன செய்ய வேண்டும்

முதலில் உங்கள் மின்சார, எரிவாயு அல்லது தண்ணீர் வினியோக நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொண்டு, உங்கள் பிரச்சினையை விளக்கிச் சொல்லுங்கள். உங்களுக்கு மொழிபெயர்ப்பாளர் ஒருவர் வேண்டுமென்றால், அதனை அந்நிறுவனத்திடம் சொல்லுங்கள். அல்லது உங்களுக்காக அந்நிறுவனத்திடம் பேசமாறு உங்களது நண்பர் அல்லது குடும்ப உறுப்பினர் ஒருவரிடம் நீங்கள் கேட்டுக் கொள்ளலாம்.

நீங்கள் நிறுவனத்தைத் தொலைபேசியில் அழைத்தால், நீங்கள் யாரிடம் பேசுகிறீர்களோ அந்த நபரின் பெயரையும், அதே போல பேசிய தேதி மற்றும் நேரத்தையும் குறித்து வைத்துக் கொள்ளுங்கள். அந்நிறுவனத்திடமிருந்து நீங்கள் பெற்றுக் கொள்கிற கடிதங்கள் அல்லது ஆவணங்கள் எதையும் பத்திரமாக வைத்திருங்கள்.

அழைப்பு மைய ஊழியர்களால் உங்களுக்கு உதவ முடியவில்லை என்றால், மேலாளர் ஒருவரிடம் பேச வேண்டும் எனக் கேளுங்கள்.

அப்பிரச்சினை தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், 1800 246 545 என்ற இலவச அழைப்பு எண்ணில் Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) நிறுவனத்தைத் தொலைபேசியில் அழையுங்கள்.

### EWON நிறுவனம் பற்றி

நியூ சவுத் வேல்ஸ் பகுதியில் உள்ள, மின்சாரம் மற்றும் எரிவாயு வினியோகஸ்தர்களோடு பிரச்சினையில் உள்ளவர்களுக்கு EWON நிறுவனம் உதவி புரிகிறது. சில தண்ணீர் வினியோகம் குறித்த புகார்களிலும் நாங்கள் உதவிபுரிய முடியும்.

EWON நிறுவனச் சேவை இலவசமானதும், நியாயமானதும், சார்பற்றதுமாகும்.

பின்வருவன போன்ற பிரச்சினைகளில் நாங்கள் உதவிபுரிகிறோம்:

- அதிகப்படியான கட்டண விதிப்புகள்
- நிலுவைத் தொகைகள் மற்றும் பணம் செலுத்துவதில் உள்ள சிரமங்கள்
- மின்சாரம், எரிவாயு அல்லது தண்ணீர் இணைப்புத் துண்டிப்பு
- கணக்குகளைத் திறத்தல் அல்லது மூடுதல்
- மின்சாரம் அல்லது எரிவாயு ஒப்பந்தங்கள்
- மின்/எரிசக்தி விற்பனை
- ஏழை வாடிக்கையாளர் சேவை
- வினியோகிப்புத் தரம்
- இழப்பீட்டிற்கான கோரிக்கைகள்

உங்கள் பிரச்சினை குறித்து வினியோகஸ்தரிடமிருந்து வருகிற சிறப்புத் தகராறு தீர்ப்புக் குழுவின் உங்களைத் தொடர்பு கொள்ள EWON நிறுவனம் ஏற்பாடு செய்ய முடியும் அல்லது உங்களது புகாரை நாங்களே விசாரணை செய்யவும் முடியும்.

### EWON நிறுவனத்தை எவ்விதம் தொடர்பு கொள்வது

இலவசத் தொலைபேசி 1800 246 545  
நீங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, காலை 9 மணி - மாலை 5 மணி

நீங்கள் மொபைல் தொலைபேசியிலிருந்து அழைக்கிறீர்கள் என்றால், அதனை எங்களுக்குத் தெரிவியுங்கள் நாங்கள் உங்களைத் திருப்பி அழைக்க முடியும்.

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

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

 TTY 133 677

 இலவச அஞ்சல் Reply Paid 86550  
Sydney South NSW 1234

 [www.facebook.com/ewonsw](http://www.facebook.com/ewonsw)

 [www.twitter.com/ewonsw](http://www.twitter.com/ewonsw)

### மொழிபெயர்ப்பாளர் சேவை

உங்களுக்கு மொழிபெயர்ப்பாளர் ஒருவர் தேவை என்றால், தயவுசெய்து 131 450 என்ற எண்ணில் மொழிமாற்றம் மற்றும் மொழிபெயர்ப்புச் சேவையைத் (Translation and Interpreting Service (TIS)) தொடர்பு கொள்ளுங்கள். TIS சேவையிடம் 1800 246 545 என்ற எண்ணில் EWON நிறுவனத்தைத் தொலைபேசியில் அழைக்குமாறு கேட்டுக் கொள்ளுங்கள்.



## உங்கள் மின்/எரிசக்தி மற்றும் தண்ணீர் கணக்குகளை மேலாண்மை செய்தல்

### கணக்குகளைத் திறத்தல் மற்றும் மூடுதல்

நீங்கள் ஒரு புதிய வீட்டிற்குக் குடிபுகும் போது அல்லது உங்கள் மின் இணைப்புத் துண்டிக்கப்படும் போது நீங்கள் மின்சக்திக் கணக்கு ஒன்றைத் திறப்பது முக்கியமானதாகும். உங்கள் வீட்டில் எரிவாயுச் சேவை இணைப்பு ஒன்று இருந்து நீங்கள் அதனை உபயோகித்துக் கொள்ள விரும்பினால், நீங்கள் ஒரு எரிவாயுக் கணக்கையும் திறக்க வேண்டியிருக்கும். நீங்கள் உங்களுக்கு விருப்பமான மின்சார வினியோக அல்லது எரிவாயு வினியோக நிறுவனத்தைத் தேர்ந்தெடுத்துக் கொள்ளவோ அல்லது மாற்றிக் கொள்ளவோ முடியும். உங்கள் வீட்டிற்குக் கிடைக்கிற மிகச் சிறந்த சலுகைகளைக் காண [www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) என்ற இணையதளத்திற்குச் சென்று பாருங்கள். இந்த இணையதளம், உங்கள் பகுதியில் கிடைக்கிற சலுகைகளை உங்களுக்குக் காண்பித்து, ஆகும் செலவுகளை ஒப்பிட்டுக் காட்டி, அவற்றை வழங்குகிற மின்சார அல்லது எரிவாயு வினியோக நிறுவனங்களுக்கான தொடர்புத் தகவல்களோடு உங்களை இணைக்கிறது. நீங்கள் 1300 585 165 என்ற எண்ணிலும் எளென்ஜி மெய்டு ஈஸி (Energy Made Easy) சேவையை அழைக்கலாம்.

நீங்கள் உபயோகிக்கிற மின்சாரம், எரிவாயு அல்லது தண்ணீருக்கு மட்டுமே நீங்கள் கட்டணம் செலுத்துகிறீர்கள் எனும் வகையில், நீங்கள் குடிமாறிக் செல்லும் போது, நீங்கள் ஏற்கெனவே குடியிருந்த வீட்டில் உபயோகித்து வந்த கணக்குகள் எதையும் மூடியாக வேண்டும். நீங்கள் இதனைத் தொலைபேசி வாயிலாகவே செய்து விட முடியும்.

### தண்ணீர்க் கணக்குகள்

தன்னகத்தே சொந்தமாக தண்ணீர் மீட்டரைக் கொண்டுள்ள ஒரு நியூ சவுத் வேல்ஸ் வீட்டுவசதி (Housing NSW) வீட்டிற்கோ, ஒரு கேரவன் பார்க்கிற்கோ அல்லது ஒரு தனியார் வாடகை வீட்டிற்கோ குடிபெயர்ந்து செல்லும் பட்சத்தில், நீங்கள் உபயோகிக்கிற தண்ணீருக்கு நீங்கள் கட்டணம் செலுத்த வேண்டியிருக்கலாம். தண்ணீருக்கு நீங்கள் தான் கட்டணம் செலுத்த வேண்டுமா என்பதை உங்கள் வீட்டு உரிமையாளரிடம் கேட்டுத் தெரிந்து கொள்ளுங்கள்.

### உங்கள் கட்டணங்களைச் செலுத்துதல்

சில வாடிக்கையாளர்கள் மின் மற்றும் எரிசக்தி மற்றும் தண்ணீருக்கு ஒவ்வொரு மூன்று மாதங்களுக்கு ஒருமுறை இரகீதுகளைப் பெற்றுக் கொள்கிறார்கள் மேலும் சிலரோ மாதாமாதம் இரகீது பெறுகிறார்கள். உங்களுக்கு இரகீது வந்து சேரவில்லை என்றால், அந்நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

பெரும்பாலான நிறுவனங்கள் தபால் அலுவலகத்திலோ, உங்கள் கிரெடிட் கார்டை உபயோகித்து தொலைபேசி வாயிலாகவோ, ஆன்லைன் வாயிலாகவோ அல்லது சென்டெர்பே (Centrepay) வசதி வாயிலாகவோ உங்கள் கட்டணங்களைச் செலுத்திக் கொள்ள வழி செய்கின்றன. நீங்கள் சென்டெர்பே (Centrelink) ஊதியம் பெற்றுக் கொண்டிருக்கிறீர்கள் என்றால், நீங்கள் சென்டெர்பே (Centrepay) வசதியை உபயோகித்து உங்கள் மின் மற்றும் எரிசக்தி அல்லது தண்ணீர் செலவுகளுக்கு உங்கள் ஊதியத்திலிருந்தே நேரடியாகத் தொடர்ந்து கட்டணம் செலுத்தப்படுவதற்கும் நீங்கள் தேர்ந்தெடுத்துக் கொள்ள முடியும். இன்னும் அதிகத் தகவல்களுக்கு 131 202 என்ற எண்ணில் சென்டெர்பே (Centrelink) வசதிக்குத் தொலைபேசியில் அழைத்துப் பேசுங்கள்.

உங்கள் செலவினங்களுக்கு உரிய நேரத்தில் பணம் செலுத்துவது உங்கள் பொறுப்பேயாகும். ஒரு இரகீதற்கு உங்களால் பணம் செலுத்த முடியவில்லை என்றால், கூடிய விரைவில் உங்களது சில்லரை வர்த்தகரிடம் பேசி, உதவி பெற்றுக் கொள்ளுங்கள்.

### உத்தேசமான இரகீதுகள்

வழக்கமாக நீங்கள் உபயோகித்திருக்கிற மின் மற்றும் எரிசக்திக்கே உங்களுக்கு கட்டணம் விதிக்கப்படுகிறது. இது, மீட்டரில் உள்ள அளவை எடுப்பதற்காக உங்கள் வீட்டிற்கு வரும் மீட்டர் அளவிட்டாளர் ஒருவரால் அளவிடப்படுகிறது. அவர்கள் ஒவ்வொரு 12 மாதங்களுக்கு ஒரு முறையாவது உங்களது மீட்டரை அளவிட்டாக வேண்டும்.

கட்டணம் விதித்த காலகட்டத்திற்கு மீட்டர் அளவிட்டு எதுவும் எடுக்கப்படவில்லை என்றால், உங்களது கடந்த கால மின் அல்லது எரிசக்தி உபயோகத்தின் அடிப்படையில் அல்லது உங்களைப் போன்றதோர் வாடிக்கையாளர் ஒருவரின் சராசரி உபயோகத்தின் அடிப்படையில் ஒரு கட்டணம் உத்தேசமாக விதிக்கப்படலாம். விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் உண்மையானவையா அல்லது உத்தேசமானவையா என்பது கட்டண இரகீதில் சொல்லப்படும்.

உங்களது கட்டணம் உத்தேசமானதாக இருக்கிற பட்சத்தில், உங்களுக்கு மிகக் குறைவாகக் கட்டணம் விதிக்கப்பட்டிருக்கலாம் மேலும் உங்களது அடுத்த உண்மையான இரகீதில் நீங்கள் எதிர்பார்ப்பதைவிடக் கூடுதலாகக்



### வழக்கு ஆய்வு: மின்சாரம் மற்றும் எரிவாயு நிறுவனத்திடம் சொல்லாமலேயே குடியிருப்பவர் வேறு வீட்டிற்குக் குடிபெயர்ந்து சென்று விடுகிறார்

ஆகஸ்ட் மாதத்தில் மலர்விழி அவர்கள் தனது வாடகை வீட்டிலிருந்து வேறு வீட்டிற்குக் குடிபெயர்ந்து சென்று விட்டார் ஆனால் அவர் அதனை அவரது எரிவாயு மற்றும் மின்சார நிறுவனத்திடம் தெரிவிக்கவில்லை. ஐஞன் மாதத்திலிருந்து நவம்பர் மாதம் வரை அந்த வீட்டில் உபயோகித்ததற்காக, நவம்பர் மாதத்தில் அவருக்கு \$485 என்ற தொகைக்கு ஒரு மின்/எரிசக்தி கட்டண இரகீது வந்தது.

மலர்விழி அவர்கள் ஆகஸ்ட் மாதத்திலேயே தான் அந்த வீட்டிலிருந்து குடிபெயர்ந்து சென்று விட்டதைத் தெரிவிப்பதற்காக அந்நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொண்டார், அவரது முந்தைய வீட்டு உரிமையாளரும் அதனை உறுதி செய்தார். ஆயினும், புதிதாக அந்த வீட்டிற்குக் குடிபுகுந்தவர்கள், தாங்கள் வீட்டு உரிமையாளருக்குச் செலுத்திய வாடகைக் கட்டணத்தில் மின்/எரிசக்திக் கட்டணமும் அடங்குவதாகச் சொல்லி, அதன் அடிப்படையில் இக்கட்டணத்திற்குத் தாங்கள் பொறுப்பல்ல என்பதைத் தெரிவித்து, கட்டணம் கட்ட மறுத்து விட்டார்கள்.

உதவிக்காக மலர்விழி அவர்கள் EWON நிறுவனத்திடம் வந்தார். தான் குடிபெயர்ந்து சென்ற தேதிக்குப் பிறகு ஆன செலவு எதற்கும் தான் பொறுப்பல்ல என்பதாகவே அவர் கருதினார். ஒரு வாடிக்கையாளர் அவர் வசிக்கும் முகவரியிலிருந்து குடிபெயர்ந்து சென்று விட்டதை வினியோகஸ்தரிடம் தெரிவிக்கும் வகையில் அல்லது அதே முகவரியில் இன்னொரு வாடிக்கையாளர் ஒரு கணக்கைத் திறக்கும் வரையில், அந்த வாடிக்கையாளரே அனைத்துக் கட்டணங்களுக்கும் பொறுப்பாளர் என்பதாக ஆக்க முடியும் என்பது மலர்விழி அவர்களுக்கு விளக்கிச் சொல்லப்பட்டது.

மின்/எரிசக்தி நிறுவனத்திற்கு வழங்கும்படி மலர்விழி அவர்கள் இவ்வீட்டிலிருந்து குடிபெயர்ந்து சென்ற தேதியை நிரூபிக்கும் வகையில் சில ஆவணங்களைக் காண்பிக்குமாறு நாங்கள் அவரிடம் தெரிவித்தோம், அதனை அவர் காண்பித்தார். அந்தக் கட்டணத்திற்கு மலர்விழி அவர்கள் தான் பொறுப்பு என்பதாகவே அவர்கள் தொடர்ந்து சொல்லி வந்தார்கள், ஆனால் வாடிக்கையாளர் சேவை நல்லெண்ணத்தில் அவரது கணக்கில் \$219 அளவிற்குக் குறித்துக் கொள்வதாகச் சலுகையளித்தார்கள், அதனை அவர் ஏற்றுக் கொண்டார்.

கட்டணம் விதிக்கப்படலாம். உங்களுக்கு மிகவும் அதிகமாகக் கட்டணம் விதிக்கப்பட்டிருந்தால், உங்களது அடுத்த கட்டண இரகீதில் அது நேர் செய்யப்படும்.

கடவு பூட்டியிருப்பது, நாய், பாம்புகள், சிலந்திகள் அல்லது குளவிகள் இருப்பது போன்ற காரணத்தினால் மீட்டர் அளவிட்டாளர்கள் மீட்டரில் அளவிட முடியாமல் போகும் போது தான் உத்தேசமான அளவீடுகள் கொடுக்கப்படுகின்றன. உத்தேசமான இரகீதுகள் பெறுவதைத் தவிர்ப்பதற்கு, உங்கள் மீட்டரில் பாதுகாப்பாகச் செல்வதற்கான வழிவகைகளை ஏற்பாடு செய்து கொடுங்கள். நீங்கள் அவ்விதம் ஏற்பாடு செய்யவில்லை என்றால், பிரத்தியேகமாக அளவிட்டு செய்வதற்காக ஒரு நேரத்தைக் குறித்துத் தருமாறு உங்களிடம் கேட்டுக் கொள்ளப்படலாம் மேலும் அதற்குக் கட்டணமும் விதிக்கப்படலாம்.

### மின்/எரிசக்தி விற்பனை

தொலைபேசி வாயிலாகவும், விற்பனை மையங்களிலும் மற்றும் வீடு வீடாகச் சென்றும் மின்/எரிசக்தி ஒப்பந்தங்களை விற்பனை செய்வதற்காக, மின்/



எரிசக்தி நிறுவனங்கள் விற்பனை ஆட்களை உபயோகிக்கின்றன. மின்/எரிசக்தி விற்பனை செய்யும் நபர் ஒருவர் உங்களை அணுகினால், அவர் தரும் ஒப்பந்தம் எதையும் நீங்கள் படித்துப் பார்த்து அதனைப் புரிந்து கொண்டால் ஒழிய அதில் கையொப்பமிட்டு விடாதீர்கள். அவர்கள் தரும் சலுகை குறித்து உங்களுக்கு சரியாகப் புரியவில்லை என்றால், உங்களுக்காக அதனை சரிபார்த்துச் சொல்லுமாறு உங்களுக்கு நம்பகமான ஒருவரிடம் கேட்டுக் கொள்ளுங்கள். ஒரு ஒப்பந்தம் குறித்த கேள்விகள் எதுவும் உங்களுக்கு இருக்குமானால் நீங்கள் EWON நிறுவனத்தையும் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

## கட்டணங்களைச் செலுத்துவதற்கான உதவி

உங்கள் கட்டணங்களைச் செலுத்துவதில் உங்களுக்குப் பிரச்சினை இருந்தால், அதற்கான உதவியும் கிடைக்கின்றது. உரிய நேரத்தில் உங்களால் கட்டணத்தைச் செலுத்த இயலவில்லை என்றால், உங்கள் நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொண்டு முன்னதாகவே உதவியைப் பெற்றுக் கொள்ளப் பாருங்கள். இது உங்கள் கடன் சுமை அதிகமாகாமல் பார்த்துக் கொண்டு உங்கள் மின்/எரிசக்தி இணைப்பு தொடர்ந்து கிடைக்கும் வகையில் பார்த்துக் கொள்ளலாம். உங்கள் சார்பாக ஒரு நண்பரையோ அல்லது சமுதாயப் பணியாளரையோ அச்சில்லரை வர்த்தகரிடம் பேசுமாறும் நீங்கள் கேட்டுக் கொள்ளலாம். வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கிற பல்வேறு உதவிகள் கீழே பட்டியலிடப்படுகின்றன.

### வழக்கு ஆய்வு: அதிகப்படியான கணக்கீடு, அளவிற்குமிகாமல் கட்டணம் விதிப்பதில் போய் முடிகிறது

ராஜசேகரன் அவர்கள் மிகச் சில வீட்டு உபயோகப் பொருட்களோடு ஒரு சமூக வீட்டுவசதிப் பிரிவில் தனியாக வசித்து வருகிறார். அவர் \$908 என்ற தொகைக்கு ஒரு உத்தேச மின் கட்டண இரசீதைப் பெற்றார். ராஜசேகரன் அவர்களுக்கு ஆங்கிலம் குறைவாகவே தெரியும், ஆகவே அவரது வழக்கறிஞர் செந்தில் என்பவர், அந்த கட்டண இரசீது குறித்துப் பேசித் தீர்ப்பதற்காக அச்சில்லரை வர்த்தகரைத் தொடர்பு கொண்டார், ஏனென்றால் அக்கட்டணம் அவருக்கு வழக்கமாக வரும் கட்டணத்தை விட இரு மடங்காக இருந்தது மேலும் கட்டணம் விதிக்கும் காலத்தின் ஒரு பகுதியில் அவர் வெளியூருக்குச் சென்றிருந்தார். அச்சில்லரை வர்த்தகர் அவ்வத்தேசக் கட்டணத்தைத் திருத்தித் தரவில்லை, ஆகவே செந்தில் அவர்கள் உதவிக்ாக EWON நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொண்டார். அவ்வளவு பெருந்தும் தொகையைச் செலுத்த வேண்டியிருப்பது குறித்து ராஜசேகரன் அவர்கள் மிகுந்த வியாகுலத்தில் இருப்பதாக செந்தில் அவர்கள் எங்களிடம் சொன்னார்கள். மின்/எரிசக்திக் கணக்குகளுக்குப் பணம் செலுத்தும் உதவித் திட்டம் (Energy Accounts Payment Assistance (EAPA)) குறித்து நாங்கள் அவரிடம் விளக்கிச் சொன்னோம், இது குறித்து விவாதிக்க நேரம் ஒன்றைக் குறித்துக் கொள்வதாக செந்தில் அவர்கள் எங்களிடம் சொன்னார்கள்.

ராஜசேகரன் அவர்களது வீட்டில் இருந்த மீட்டர் அவரது வீட்டிற்கு உள்ளே இருந்தாலும், மீட்டர் அளவிட்டாளர் அங்கு சென்று அளவிட்டை எடுக்க முடியாததாலும் தான் அவருக்கு உத்தேச கட்டண இரசீது கொடுக்கப்பட்டதாக EWON நிறுவனத்தின் விசாரணையில் தெரிய வந்தது. அந்த உத்தேசக் கணக்கீடு, முந்தைய ஆண்டின் இதே காலகட்டத்தில் அவரது உபயோகத்தின் அடிப்படையிலேயே கணக்கிடப்பட்டது, ஆனால் இந்த ஆண்டின் பெரும்பாலான பகுதிக்கு அவர் வெளியூரிலேயே இருந்ததால், அது உண்மையிலேயே அளவிற்குமிகாமல் கணக்கிடப்பட்டது.

அச்சில்லரை வர்த்தகர், வினியோகஸ்தரிடமிருந்து உண்மையான உபயோகத் தரவைப் பெற்றுக் கொண்டு, ராஜசேகரன் அவர்களுக்கு அவரது உபயோகத்திற்குத் தக்கபடி மறு-கட்டணம் விதித்து இரசீது கொடுத்தார். இது அவரது கட்டணத்தை \$506 அளவிற்குக் குறைத்தது. இதற்கிடையில், ராஜசேகரன் அவர்களுக்கு ஈஏபீஏ (EAPA) வவுச்சர்கள் கிடைத்தன. இரசீதைக் குறைத்துக் கொடுத்ததோடு சேர்த்து, ஈஏபீஏ உதவித் தொகையும் கிடைத்தது, அவரது கணக்கில் உள்ள தொகையை முழுவதுமாகக் கொடுத்துத் தீர்க்க அவரை இயலச் செய்தது.

## பணம் செலுத்துவதற்கான திட்டங்கள்

பணம் செலுத்துவதற்கானதோர் திட்டம் என்பது, நீங்கள் எவ்வளவு தொகையை செலுத்துவீர்கள் மற்றும் எவ்வளவு அடிக்கடி செலுத்துவீர்கள் என்பது குறித்ததோர் ஒப்பந்தமேயாகும். இது, காலப் போக்கில் ஒரு இரசீதையோ அல்லது கடன் தொகையையோ செலுத்தி முடிப்பதற்கு உங்களுக்கு வழி செய்கிறது. சட்டப்படி, மின்/எரிசக்தி சில்லரை வர்த்தகர்கள், நிதி நெருக்கடியில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு பணம் செலுத்துவதற்கான திட்டங்களை வழங்க வேண்டியுள்ளது. சில தண்ணீர் விற்பனை செய்யும் சில்லரை வர்த்தகர்கள் கூட பணம் செலுத்துவதற்கான திட்டங்களை வழங்குகிறார்கள். உங்களுக்கு மின்/எரிசக்தி வினியோகம் செய்யும் நிறுவனத்தோடு ஒரு திட்டம் குறித்து பேச்சுவார்த்தை நடத்துவதில் உங்களுக்கு உதவி தேவை என்றால் EWON நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

### தள்ளுபடிகள்

தகுதியுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது மின்/எரிசக்திக் கட்டணங்களை செலுத்த உதவுகிற எண்ணற்ற தள்ளுபடிகளை நியூ சவுத் வேல்ஸ் (NSW) மற்றும் மத்திய அரசாங்கங்கள் வழங்குகின்றன. நீங்கள் அரசாங்க ஒய்வூதியம் ஒன்றைப் பெறுகிறீர்கள் என்றால் நீங்கள் தள்ளுபடி ஒன்றுக்குத் தகுதியடையலாம் என்பதால் அதனை நிறுவனத்திடம் சொல்லுங்கள். இத்தகைய தள்ளுபடிகள் குறித்தும், அவற்றுக்கு எப்படி விண்ணப்பிப்பது என்பது குறித்துமான இன்னும் அதிகத் தகவல்களுக்கு, தயவுசெய்து சென்டெர்லிங்க் (Centrelink) நிறுவனத்திடம் கேட்டுத் தெரிந்து கொள்ளுங்கள் மேலும் [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au) என்ற இணையதளத்திற்குச் சென்று பாருங்கள்.

### ஈஏபீஏ (EAPA) மற்றும் பீஏஎஸ் (PAS)

மின்/எரிசக்திக் கணக்குகளுக்குப் பணம் செலுத்துவதற்கான உதவி (EAPA) வவுச்சர்கள், மின்சார மற்றும் எரிவாயுக் கட்டணங்களைச் செலுத்துவதற்கு உதவி புரியலாம். சில தண்ணீர் வினியோகம் செய்யும் நிறுவனங்களும் தண்ணீர்க் கட்டணங்களைச் செலுத்த உதவுவதற்கான பேமென்ட் அசிஸ்டன்ஸ் ஸ்கீம் (PAS) வவுச்சர்களை ஏற்றுக் கொள்கின்றன.

ஈஏபீஏ (EAPA) அல்லது பீஏஎஸ் (PAS) வவுச்சர்களுக்கு விண்ணப்பிப்பதற்காக நீங்கள் செயின்ட் வின்சென்ட் டீ பால் (St Vincent de Paul) போன்ற சமுதாய நலவாழ்வு முகமைகளுக்கோ அல்லது குடிவரவாளர் மையங்களுக்கோ செல்லலாம். எந்த முகமையிடம் வவுச்சர்கள் உள்ளன என்பது உங்களுக்கு உறுதியாகத் தெரியவில்லை என்றால், EWON நிறுவனத்தைத் தொலைபேசியில் அழையுங்கள். நீங்கள் தகுதியானவரா என்பதைப் பார்க்க சமுதாய முகமை நேரம் ஒன்றைக் குறித்துத் தரும். கணக்கு வைத்திருப்பவர் மட்டுமே வவுச்சர்களுக்கு விண்ணப்பிக்க முடியும் மேலும் அவர்கள் எவ்வளவு செலுத்த வேண்டியுள்ளது என்பதைக் காண்பிப்பதற்கு அவர்கள் இரசீதுகளைக் கொண்டு வர வேண்டும்.

### படாத்துயரத் திட்டங்கள்

மின்/எரிசக்தி சில்லரை வர்த்தகர்கள் தகுதியுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களது படாத்துயரத் திட்டங்கள் வாயிலாக ஆதரவை வழங்க வேண்டியுள்ளது. இத்திட்டங்கள், நிதி நெருக்கடியில் உள்ள வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்ந்து மின்/எரிசக்தி இணைப்பைப் பெற்றிருக்கவும், அவர்களது கட்டணங்களைச் சேர்த்து வைத்துக் கொள்ளவும் உதவுகின்றன. சில தண்ணீர் விற்பனை செய்யும் சில்லரை வர்த்தகர்களிடமும் கூட படாத்துயரத் திட்டங்கள் உள்ளன. நீங்கள் தகுதியடையுள்ளவரா என்பதைப் பார்ப்பதற்கு உங்கள் நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

## உங்கள் கட்டணங்களைச் செலுத்துவதில் உங்களுக்கு சிரமம் இருந்தால், உதவி பெறுவதற்கும், இணைப்புத் துண்டிக்கப்படுவதைத் தவிர்க்கவும் உங்கள் மின்/எரிசக்தி வினியோகஸ்தரைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

### நிதி ஆலோசனை

நிதி ஆலோசனை என்பது அநேக சமுதாய முகமைகள் வழங்குகிறதோர் இலவச சேவையாகும். உங்கள் கணக்கின் பால் உங்களால் எவ்வளவு தொகையைச் செலுத்த முடியும் என்பதைக் கணக்கிடுவதற்கு, நிதி ஆலோசகர் ஒருவர் உங்களுக்கு உதவ முடியும். இந்தத் தகவல், உங்கள் சில்லரை வர்த்தகரோடு ஒரு கட்டுபடியாகக் கூடிய கட்டணம் செலுத்தும் திட்டத்தைப் பேசி முடிவு செய்து கொள்ள உங்களுக்கு உதவலாம். ஆலோசகர் ஒருவரைத் தேடிப் பிடிப்பதற்கு, 1300 914 408 என்ற எண்ணில் என்எஸ்டிபிள்யூ-வின் நிதி ஆலோசகர்கள் சங்கத்தைத் தொலைபேசியில் அழையுங்கள் அல்லது [www.fcan.com.au](http://www.fcan.com.au) என்ற இணையதளத்திற்குச் சென்று பாருங்கள்.





## செலுத்தாத தொகைகள் மற்றும் நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பு

நீங்கள் தொகை எதையும் செலுத்தாமலிருந்து, நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கும் ஒருவர் (இவர் 'மெர்க்கண்டைல் ஏஜெண்ட்' என்றும் அழைக்கப்படுகிறார்) உங்களைத் தொடர்பு கொண்டால், இலவச ஆலோசனைக்கு 1800 808 488 என்ற எண்ணில் கிரெடிட் & டெப்ட் நேரடித் தொலைபேசி உதவியை அழையங்கள் அல்லது EWON நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

## துண்டிப்பு

### உங்களது இணைப்புத் துண்டிக்கப்பட்டு விட்டால் என்ன செய்யவது

உங்களது இணைப்புத் துண்டிக்கப்பட்டு விட்டால், மறு இணைப்புப் பெற ஏற்பாடு செய்வதற்கு உங்கள் மின்/எரிசக்தி விநியோகஸ்தரைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள். சில நேரங்களில் தவறுதலாக இணைப்புத் துண்டிக்கப்பட்டுவிடுகிறது, ஆனால் நீங்கள் கட்டணத்தைச் செலுத்தாததால் அப்படித் துண்டிக்கப்பட்டிருந்தால், அவர்கள் உங்களுக்கு மின்/எரிசக்தி இணைப்பை மீண்டும் தருவதற்கு முன்பாக பணத்தைச் செலுத்துவது குறித்து அந்த விநியோகஸ்தரோடு நீங்கள் ஒரு ஒப்பந்தத்தைச் செய்து கொள்ள வேண்டியிருக்கலாம். நீங்கள் மறு-இணைப்புக் கட்டணம் ஒன்றையும் செலுத்த வேண்டியிருக்கலாம். ஒப்பந்தம் செய்து கொள்வதில் உங்களுக்குப் பிரச்சினை ஏதுமிருந்தால், உதவிக்கு EWON நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

### உங்களது இணைப்புத் துண்டிக்கப்பட்டால் நீங்கள் என்ன செய்ய வேண்டும்

உங்களது இணைப்புத் துண்டிக்கப்பட்டு விடுகிற பட்சத்தில், உங்களது சூழ்நிலை குறித்து விவாதிக்கக் கூடிய விரைவில் அந்நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள். நீங்கள் கட்டணம் செலுத்தாததால் உங்களது இணைப்புத் துண்டிக்கப்படும் என எச்சரிக்கப்பட்டால், உங்களது மின்/எரிசக்தி இணைப்புத் துண்டிக்கப்படுவதைத் தவிர்த்து, மறு-இணைப்பு போன்ற கூடுதல் செலவு ஏற்படுவதைத் தவிர்க்கும் வகையில் அப்போதே உதவி பெறுங்கள். நிதி ஆலோசகர் ஒருவரிடம் அல்லது சமுதாய முகமை ஒன்றிடம் ஈஏபீஏ (EAPA) வவுச்சர்கள் குறித்து ஆலோசனை பெறுவதற்காக நீங்கள் நேரம் குறித்திருக்கிறீர்கள் என்றால் உங்களது இணைப்பைத் துண்டிக்க முடியாது, ஆகவே அப்படி ஆலோசனை பெறுவதற்காக நீங்கள் நேரம் எதையும் குறித்திருந்தால் அதனை உங்கள் நிறுவனத்திற்குத் தெரியப்படுத்துங்கள்.



## வழக்கு ஆய்வு: ஓய்வூதியம் பெறுபவர், தவிர்க்க முடியாத மின்சாரம் மற்றும் எரிவாயுத் துண்டிப்பை எதிர்நோக்கியுள்ளார்

பணம் செலுத்தாததன் காரணமாக எழில் என்பவரது மின்சார இணைப்பைத் துண்டிப்பதற்காக ஒரு கள அலுவலர் வந்திருக்கும் போது, அவர் தனது நுரையீரல் நோயைச் சமாளிப்பதற்காக ஒரு நெடுலைசர் கருவியை இயக்கி வருவதாக விளக்கிச் சொல்கிறார், அதோடு அந்த அலுவலர் மின் இணைப்பைத் துண்டிக்காமலேயே திரும்பிச் சென்று விடுகிறார். அவரது இரட்டை எரிபொருள் கணக்கிலும் பணம் செலுத்தப்படாமலேயே இருந்தது ஆகவே அவர் எரிவாயு மற்றும் மின்சார இணைப்புத் துண்டிக்கப்படுவதைத் தவிர்க்க விரும்பி, உதவிக்காக EWON நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொண்டார்.

எழில் அவர்கள் ஊன ஓய்வூதியம் ஒன்றைப் பெற்றுக் கொண்டிருக்கிறார் மேலும் அவரது துணைவருக்கு இப்போது தான் மறுபடியும் வேலை கிடைத்திருக்கிறது. அவர், தனது கணக்கில் தான் செலுத்த வேண்டியதாக நினைத்திருந்த முழுத் தொகையான \$600 தொகையையும் தன்னால் செலுத்த முடியாது என்றும் ஆனால் இப்போது உடனடியாக அவரால் \$200 தொகையைச் செலுத்த முடியும் என்றும், மீதமுள்ள நிலுவைத் தொகையைக் குறைக்க ஒவ்வொரு இரண்டு வாரங்களுக்கு ஒருமுறை \$100 தொகையை செலுத்த முடியும் என்றும் விளக்கிச் சொன்னார்.


அந்த மின்/எரிசக்தி விநியோகஸ்தரிடம் நாங்கள் பேசிய போது, மின்சாரக் கணக்கில் \$1200 தொகை செலுத்த வேண்டியிருப்பதாகவும், எரிவாயுக் கணக்கில் \$305 தொகை செலுத்த வேண்டியிருப்பதாகவும் தெரிவித்தார்கள். அவர்கள் அக்கணக்குகளைத் தொடர்ந்து துண்டிக்காமல் வைத்திருக்கவும், எழில் அவர்களால் சமாளிக்க முடியும் எனச் சொன்ன பணம் செலுத்தும் திட்டத்தை ஏற்றுக் கொள்ளவும் ஒப்புக் கொண்டார்கள். எழில் அவர்கள் ஏற்கெனவே குறைந்த வருவாய் வீட்டுவசதித் தள்ளுபடியையே பெற்றுக் கொண்டிருக்கிறார் என்பதை அவர்கள் உறுதி செய்தார்கள் மேலும் அவரது சூழ்நிலை அவர் மருத்துவ மின்/எரிசக்தித் தள்ளுபடி ஒன்றைப் பெற்றுக் கொள்ளத் தகுதியடையலாம் என்பதைக் காண்பித்ததால் அதற்கான படிவம் ஒன்றை அவருக்கு அனுப்பி வைக்கவும் அவர்கள் ஒப்புக் கொண்டார்கள்.

அவரது நிலுவைத் தொகைகளைக் குறைக்க உதவுவதற்கான ஈஏபீஏ (EAPA) வவுச்சர்களுக்காக சமுதாய முகமை ஒன்றிடம் எழில் அவர்கள் விண்ணப்பிக்க முடியும் என்பதும் அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டது மேலும் அவரது பகுதியில் உள்ள ஈஏபீஏ (EAPA) முகவர்களுக்கான சிபாரிசுகளையும் நாங்கள் வழங்கினோம். மருத்துவத் தள்ளுபடிப் படிவத்தைப் பூர்த்தி செய்து தருவதற்கு அவர் அதனைத் தனது மருத்துவரிடமிருந்தே பெற்றுக் கொள்வதாகவும் எழில் அவர்கள் சொன்னார்கள்.


## உங்களுக்குப் பிரச்சினையொன்று இருந்தால்

- 1 முதலில் உங்கள் மின்சார, எரிவாயு அல்லது தண்ணீர் விநியோக நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொண்டு, உங்கள் பிரச்சினையை விளக்கிச் சொல்லுங்கள்.
- 2 அழைப்பு மைய ஊழியர்களால் உங்களுக்கு உதவ முடியாது என்றால், மேலாளர் ஒருவரிடம் பேச வேண்டும் எனக் கேளுங்கள்.
- 3 அப்பிரச்சினை தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், 1800 246 545 என்ற இலவச அழைப்பு எண்ணில் EWON நிறுவனத்தைத் தொலைபேசியில் அழையுங்கள்.

## EWON நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்

 இலவசத் தொலைபேசி 1800 246 545  
நீங்கள் மொபைல் தொலைபேசியிலிருந்து அழைக்கிறீர்கள் என்றால், அதனை எங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துங்கள் நாங்கள் உங்களைத் திருப்பி அழையபோம்.

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

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

 [www.facebook.com/ewonsw](http://www.facebook.com/ewonsw)

 [www.twitter.com/ewonsw](http://www.twitter.com/ewonsw)