



# ข้อมูลสำหรับลูกค้าไฟฟ้า แก๊ส และน้ำประปาที่อาศัยอยู่ในรัฐนิวเซ้าท์เวลส์ (NSW)

## ท่านมีปัญหาใหม่ กับผู้ให้บริการด้านพลังงานและน้ำของท่าน ? เราช่วยได้

### จะอย่างไรถ้าท่านมีปัญหา

โปรดติดต่อบริษัทไฟฟ้า แก๊ส หรือน้ำของท่านทันที และอธิบายปัญหาของท่าน ถ้าท่านต้องการล่าม โปรดแจ้งบริษัท หรือท่านสามารถขอให้เพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวคุยกับบริษัทแทนท่านได้

ถ้าท่านโทรศัพท์ถึงบริษัท โปรดบันทึกไว้ว่าท่านคุยกับใคร รวมทั้งวันและเวลาที่คุย โปรดเก็บจดหมายหรือเอกสารที่ท่านได้รับจากบริษัท

ถ้าพนักงานของคอลเซ็นเตอร์ช่วยท่านไม่ได้ ท่านควรขอพูดกับผู้จัดการ

ถ้าปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข โปรดโทรศัพท์ถึง ผู้ตรวจการด้านพลังงานและน้ำแห่งรัฐนิวเซ้าท์เวลส์ (Energy & Water Ombudsman NSW (EWON)) หรือโทรฟรีหมายเลข 1800 246 545

### เกี่ยวกับ EWON

EWON ช่วยคนในรัฐนิวเซ้าท์เวลส์ที่มีปัญหาเกี่ยวกับบริษัทที่ให้บริการไฟฟ้าและแก๊ส นอกจากนี้เรายังสามารถช่วยเหลือเกี่ยวกับคำร้องเรียนบางอย่างด้านน้ำประปาได้ด้วย

บริการของ EWON ฟรี ยุติธรรม และเป็นอิสระ

เราสามารถช่วยแก้ปัญหาอย่างเช่น :

- ยอดบิลสูง
- หนี้สินและความยากลำบากในการชำระหนี้
- การตัดไฟฟ้า แก๊ส หรือน้ำประปา
- การเปิดหรือปิดบัญชี
- สัญญาไฟฟ้าหรือแก๊ส
- การตลาดด้านพลังงาน
- บริการลูกค้าที่ไม่ดี
- คุณภาพของการให้บริการ
- เคลมเรียกค่าชดเชย

EWON สามารถจัดแจงให้คนจากทีมผู้เชี่ยวชาญด้านการแก้ไขข้อขัดแย้งของฝ่ายขับพลายเออร์ให้ติดต่อท่านเกี่ยวกับปัญหาของท่าน หรือเราอาจจะสอบสวนคำร้องของท่านด้วยตัวเราเอง

### จะติดต่อ EWON ได้อย่างไร



โทรฟรี 1800 246 545

วันจันทร์ถึงวันศุกร์ 9am-5pm

ถ้าท่านโทรมาจากโทรศัพท์มือถือ โปรดแจ้งให้เราทราบ แล้วเราจะติดต่อท่านกลับไป



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



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



TTY (บริการสำหรับผู้พิการทางหู) 133 677



ส่งไปรษณีย์ฟรี Reply Paid 86550  
Sydney South NSW 1234



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



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

### บริการล่าม

ถ้าท่านต้องการใช้ล่าม โปรดติดต่อบริการแปลและล่าม (TIS) ที่หมายเลข 131 450. ขอให้ TIS โทรศัพท์ถึง EWON ที่หมายเลข 1800 246 545.



## การจัดการบิลค่าน้ำ ค่าไฟและแก๊สของ ท่าน

### การเปิด และการปิดบัญชี

เป็นสิ่งสำคัญที่ท่านควรเปิดบัญชีการใช้ไฟฟ้าเมื่อท่านย้ายเข้าบ้านใหม่ ไม่นั้น ท่านอาจถูกตัดไฟ ถ้าบ้านของท่านมีบริการแก๊สที่ท่านต้องการใช้ ท่านก็ต้องเปิดบัญชีการใช้แก๊สด้วย ท่านสามารถเลือก และเปลี่ยนบริษัทไฟฟ้าและแก๊สของท่านได้ โปรดไปที่

[www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) เพื่อหาข้อเสนอที่ดีที่สุดสำหรับครอบครัวของท่าน เว็บไซต์นี้แสดงข้อเสนอของบริษัทต่างๆที่มีอยู่ในเขตพื้นที่ของท่าน เปรียบเทียบราคาของแต่ละบริษัท และเชื่อมโยงไปถึงข้อมูลการติดต่อสำหรับบริษัทที่ให้บริการ นอกจากนี้ ท่านยังสามารถโทรถึง Energy Made Easy service (บริการพลังงานทำให้เป็นเรื่องง่าย) ที่หมายเลข 1300 585 165.

และ ท่านก็ต้องปิดบัญชีใดๆที่มีอยู่ เมื่อท่านย้ายออกไป เพื่อที่ท่านจะได้จ่ายแค่ค่าไฟ แก๊ส หรือน้ำเท่าที่ท่านใช้เท่านั้น ท่านสามารถจัดการเรื่องนี้ผ่านทางโทรศัพท์

### บิลค่าน้ำ

ถ้าท่านกำลังจะย้ายเข้าไปอยู่ในบ้านของ Housing NSW ในคาราวานปาร์ค หรือบ้านเช่าเอกชน ที่มีมิเตอร์น้ำของตัวเอง ท่านก็อาจต้องจ่ายค่าน้ำที่ท่านใช้ ถามเจ้าของบ้านของท่านว่าท่านต้องจ่ายค่าน้ำใหม่

### การจ่ายบิลของท่าน

ลูกค้าบางคนได้รับบิลค่าน้ำค่าไฟทุกสามเดือน และบางคนก็ได้รับบิลทุกเดือน ถ้าท่านไม่ได้รับบิล โปรดติดต่อบริษัท

บริษัทส่วนใหญ่อนุญาตให้ท่านชำระบิลได้ที่ทำการไปรษณีย์ ใช้โทรศัพท์ชำระบิลด้วยบัตรเครดิต แบบออนไลน์ หรือ ด้วยระบบ

Centrepay ถ้าท่านได้รับเงินจาก Centrelink ท่านก็สามารถเลือกที่จะให้มีการหักเงินเพื่อชำระค่าน้ำค่าไฟค่าแก๊สได้โดยตรงโดยใช้ระบบ Centrepay โปรดโทรถึง Centrelink ที่หมายเลข 131 202 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

ท่านมีความรับผิดชอบในการชำระบิลให้ทันเวลา ถ้าท่านไม่สามารถชำระบิล โปรดคุยกับบริษัทที่ให้บริการโดยเร็วที่สุด และขอความช่วยเหลือแต่เนิ่นๆ

### บิลโดยประมาณการ

โดยปกติ ท่านจะถูกคิดเงินค่าไฟค่าแก๊สตามการใช้จริง ซึ่งวัดโดยเจ้าหน้าที่อ่านมิเตอร์ที่บ้านท่านเพื่อตรวจมิเตอร์ บริษัทจะต้องส่งคนมาอ่านมิเตอร์ของท่านอย่างน้อยทุกๆ 12 เดือน

ถ้าไม่มีการอ่านมิเตอร์ในช่วงเวลาที่ออกบิล ก็อาจมีการประมาณการบิลโดยคำนวณจากการใช้พลังงานในอดีตของท่าน หรือจากการใช้โดยเฉลี่ยของลูกค้าที่คล้ายคลึงกัน จะมีการระบุบนบิลว่าค่าบริการนั้นสำหรับการใช้จริงหรือการใช้ประมาณการ

ถ้าบิลของท่านเป็นแบบประมาณการ ท่านอาจถูกเก็บเงินน้อยกว่าที่ใช้จริง และบิลที่เก็บตามการใช้จริงงวดหน้าอาจจะสูงกว่าที่ท่านคาดคิด ถ้าท่านถูกคิดค่าบริการมากเกินไป ก็จะมีการปรับลดบิลงวดต่อไปของท่าน มักจะมีการประมาณการ เมื่อคนอ่านไม่สามารถเข้าถึงมิเตอร์ได้ เพราะ



## กรณีศึกษา: ผู้เช่าย้ายออกโดยไม่แจ้งบริษัท ไฟและบริษัทแก๊ส

ลาวัลย์ย้ายออกจากอะพาร์ตเมนต์ที่เธอเช่าในเดือนสิงหาคม แต่ไม่ได้บอกบริษัทไฟและบริษัทแก๊ส ในเดือนพฤศจิกายน เธอได้รับบิลค่าไฟค่าแก๊ส \$485 สำหรับการใช้นะพาร์ตเมนต์นั้นตั้งแต่วันที่เดือนมิถุนายนถึงเดือนพฤศจิกายน

ลาวัลย์ติดต่อบริษัทและแจ้งว่าเธอย้ายออกตั้งแต่เดือนสิงหาคม และเจ้าของบ้านก็ยืนยันเรื่องนี้กับบริษัทด้วย อย่างไรก็ตาม ผู้เช่ารายใหม่ปฏิเสธไม่ยอมรับผิดชอบค่าบิล โดยให้เหตุผลว่าค่าเช่าที่เธอจ่ายให้เจ้าของบ้านนั้น รวมค่าบิลอยู่ด้วย

ลาวัลย์มาขอความช่วยเหลือกับ EWON เธอเห็นว่าเธอไม่ต้องรับผิดชอบค่าบิลนั้นเลยนับตั้งแต่วันที่เธอย้ายออก เธออธิบายกับลาวัลย์ว่าลูกค้ายังอาจต้องรับผิดชอบค่าบริการทั้งหมดจนกว่าผู้ให้บริการจะได้รับแจ้งว่าลูกค้าไม่ได้อยู่ในที่อยู่นั้นอีกต่อไป หรือมีลูกค้ารายใหม่เปิดบัญชีสำหรับที่อยู่เดียวกัน

เราขอให้ลาวัลย์แสดงเอกสารที่พิสูจน์วันที่เธอได้ย้ายออกแก่บริษัทด้านพลังงาน ซึ่งเธอก็ทำ บริษัทยังคงยืนยันว่าลาวัลย์ต้องรับผิดชอบค่าบิล แต่เสนอลดราคาเหลือ \$219 เพื่อแสดงถึงการให้บริการลูกค้าที่ดี ซึ่งเธอก็ยอมรับ

ประตูรั้วที่ถูกล็อก มีสุนัข ู แมงมุมหรือตัวต่อ เพื่อหลีกเลี่ยงการได้รับบิลแบบประมาณการ โปรดทำให้แน่ใจว่าท่านทำให้การเข้าถึงมิเตอร์ของท่านเป็นไปอย่างสะดวกและปลอดภัย ถ้าไม่เช่นนั้น อาจมีการขอท่านพิเศษเพื่อส่งคนมาอ่านมิเตอร์ และท่านจะถูกคิดค่าบริการ

### การตลาดด้านพลังงาน

บริษัทพลังงานใช้พนักงานขายทำการขายสัญญาพลังงานทางโทรศัพท์ตามศูนย์การค้า และขายตรงถึงบ้าน ถ้ามีนักการตลาดด้านพลังเข้ามาคุยกับท่าน โปรดอย่าเซ็นอะไรจนกว่าท่านจะได้อ่านและเข้าใจในสัญญา ถ้าท่านไม่แน่ใจในข้อเสนอ โปรดขอให้คนที่ท่านไว้วางใจตรวจสอบดูให้ท่าน นอกจากนั้นท่านก็สามารถติดต่อ EWON ได้ หากท่านมีคำถามใดๆเกี่ยวกับสัญญา



## ความช่วยเหลือในการชำระบิล

ถ้าท่านมีความยากลำบากในการชำระบิลของท่าน ก็มีความช่วยเหลือพร้อมอยู่ โปรดติดต่อบริษัททันทีที่ท่านไม่สามารถชำระบิลได้ทันเวลา และรีบขอความช่วยเหลือแต่เนิ่นๆ นี้จะช่วยทำให้หนี้สินของท่านไม่พอกพูนมากขึ้น และไม่ถูกระงับการให้บริการ ท่านยังสามารถขอให้เพื่อนหรือเจ้าหน้าที่ทำงานชุมชนช่วยคุยกับบริษัทแทนตัวท่านได้ ความช่วยเหลือประเภทต่างๆ ที่มีพร้อมสำหรับลูกค้าถูกเรียงลำดับอยู่ข้างล่างนี้

### แผนการชำระเงิน

แผนการชำระเงินคือข้อตกลงเกี่ยวกับว่าท่านจะชำระเงินมากน้อยแค่ไหน และบ่อยแค่ไหน มันช่วยให้ท่านผ่อนชำระบิลหรือชำระหนี้ภายในระยะเวลาหนึ่ง ตามกฎหมายแล้ว บริษัทด้านพลังงานจะต้องเสนอแผนการ

### กรณีศึกษา: การประมาณการสูงเกินไปทำให้ยอดบิลสูง

สราวุฒิอาศัยอยู่คนเดียวในบ้านการเคหะซึ่งมีเครื่องใช้ไฟฟ้าไม่มากนัก เขาได้รับบิลค่าไฟแบบประมาณการมียอด \$908 สราวุฒิภาษาอังกฤษไม่เก่ง เขาจึงเสนอขอให้วีโรจน์ติดต่อบริษัทแทนเพื่อโต้แย้งยอดเงินในบิล เพราะมันมากกว่าปกติที่เขาจ่ายกว่าสองเท่า และเขายังไม่ได้กลับบ้านในช่วงเวลาที่มีการคิดค่าบริการด้วย บริษัทไม่ยอมปรับแก้ตัวเลขประมาณการ ดังนั้นวีโรจน์จึงติดต่อ EWON เพื่อขอความช่วยเหลือ วีโรจน์บอกเราว่าสราวุฒิรู้สึกเครียดมากที่ค้างเงินมากมายขนาดนั้น เราอธิบายถึงโครงการความช่วยเหลือเพื่อชำระบัญชีพลังงาน (Energy Accounts Payment Assistance (EAPA)) และวีโรจน์บอกว่าเขาจะจัดการทำนัดหมาย

การสอบสวนของ EWON แสดงให้เห็นว่า บริษัททำการประมาณการบิลของสราวุฒิเพราะมิเตอร์ตั้งอยู่ภายในบ้าน และคนอ่านมิเตอร์ไม่สามารถเข้าไปอ่านได้ ตัวเลขประมาณการนั้นได้มาจากการใช้ไฟในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่แล้ว แต่เพราะเขาไม่ค่อยได้อยู่บ้านในช่วงเดียวกันของปีนี้ การประมาณการจึงเกินจริงไปมาก

บริษัทได้รับข้อมูลการใช้จริงจากบริษัทที่จ่ายไฟ และจึงทำให้แก้ไขและส่งบิลใหม่ให้สราวุฒิตามการใช้จริง ทำให้ยอดบิลของเขาลดเหลือ \$506 ในขณะเดียวกัน สราวุฒิก็ได้รับบัตรกำนัลของ EAPA นอกจากนี้จะได้ลดยอดบิลแล้ว ความช่วยเหลือจาก EAPA ยังทำให้เขาสามารถชำระหนี้ในบัญชีได้

ชำระเงินให้กับลูกค้าที่มีความยากลำบากทางการเงิน บริษัทน้ำประปาบางแห่งก็เสนอแผนการชำระเงินด้วย โปรดติดต่อ EWON ถ้าท่านต้องการความช่วยเหลือในการเจรจาต่อรองเรื่องแผนการนี้กับบริษัทที่ให้บริการของท่าน

### ส่วนลด (Rebates)

รัฐบาลรัฐ NSW และรัฐบาลสหพันธรัฐมีส่วนลดหลายประเภทเพื่อช่วยให้ลูกค้าที่มีคุณสมบัติชำระบิลค่าไฟค่าแก๊สได้ โปรดแจ้งบริษัทที่ท่านได้รับเงินบำนาญรัฐบาล เพราะท่านอาจมีสิทธิได้รับส่วนลดได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับส่วนลดเหล่านี้ รวมทั้งวิธีการสมัคร โปรดสอบถามบริษัทด้านพลังงานของท่าน สอบถาม Centrelink และไปที่เว็บไซต์ [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au)

### EAPA และ PAS

บัตรกำนัลของโครงการข้อความช่วยเหลือเพื่อชำระบัญชีพลังงาน (Energy Accounts Payment Assistance (EAPA)) สามารถช่วยชำระบิลค่าไฟและค่าแก๊สได้ บริษัทน้ำประปาบางแห่งก็ยอมรับบัตรกำนัลของโครงการให้ความช่วยเหลือในการชำระเงิน (Payment Assistance Scheme (PAS)) เพื่อช่วยชำระบิลค่าน้ำด้วย

ท่านสามารถไปยังหน่วยงานสวัสดิการชุมชน เช่น St Vincent de Paul หรือศูนย์ผู้ย้ายถิ่นฐาน (migrant centres) เพื่อสมัครขอรับบัตรกำนัลของ EAPA หรือ PAS โปรดโทรถึง EWON ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าหน่วยงานไหนมีบัตรกำนัล หน่วยงานชุมชนจะติดต่อท่านนัดหมายกับท่านเพื่อดูว่าท่านมีสิทธิหรือไม่ เฉพาะผู้เป็นเจ้าของบัญชีที่เท่านั้นที่จะสมัครขอใบรับบัตรกำนัลได้ และเขาจะต้องเอาบิลไปแสดงว่าติดค้างเงินอยู่เท่าไร

### โปรแกรมช่วยคนลำบาก

บริษัทด้านพลังงานจะต้องช่วยเหลือลูกค้าที่มีความยากลำบากทางการเงินด้วยโปรแกรมช่วยคนลำบากของบริษัท โปรแกรมนี้ช่วยลูกค้าที่มีความลำบากทางการเงินที่ไม่ถูกตัดไฟตัดแก๊ส และสามารถผ่อนชำระบิลได้ บริษัทน้ำประปาบางแห่งก็มีโปรแกรมช่วยคนลำบากด้วย โปรดติดต่อบริษัทของท่านเพื่อสอบถามว่าท่านมีสิทธิหรือไม่

### ถ้าท่านมีปัญหาในการชำระบิล โปรดติดต่อบริษัท ที่ให้บริการโดยเร็วที่สุดเพื่อขอความช่วยเหลือและ หลีกเลี่ยงการถูกตัดไฟตัดแก๊ส

### การให้คำปรึกษาทางการเงิน

การให้คำปรึกษาทางการเงินเป็นบริการฟรีที่หน่วยงานชุมชนหลายแห่งมีให้ ผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินสามารถช่วยท่านคิดคำนวณว่าท่านมีความสามารถชำระหนี้ได้มากน้อยแค่ไหน ข้อมูลนี้จะช่วยให้ท่านเจรจาต่อรองแผนการชำระหนี้ที่ท่านสามารถทำได้กับบริษัทที่ให้บริการ เพื่อค้นหาผู้ให้คำปรึกษา โปรดโทรถึงสมาชิกผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินแห่งรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Financial Counsellors' Association of NSW) ที่หมายเลข 1300 914 408 หรือไปที่เว็บไซต์ [www.fcan.com.au](http://www.fcan.com.au)





## บิลที่ค้างชำระและการเก็บหนี้

ถ้าท่านมีบิลที่ค้างชำระ และพนักงานเก็บหนี้ (หรือที่เรียกว่า 'ตัวแทนผู้  
ค้า') ติดต่อท่าน โปรดโทรถึงสายด่วนเครดิต และหนี้สิน (Credit &  
Debt Hotline) ที่หมายเลข 1800 808 488 เพื่อขอคำแนะนำฟรี หรือ  
ติดต่อ EWON

## การตัดไฟตัดแก๊ส

### จะอย่างไร ถ้าท่านถูกตัดไฟตัดแก๊ส

ถ้าท่านถูกตัดไฟตัดแก๊ส โปรดติดต่อบริษัทที่ให้บริการเพื่อขอต่อไฟต่อแก๊ส  
ใหม่ บางครั้ง อาจมีการตัดไฟตัดแก๊สด้วยเหตุผิดพลาด แต่ถ้าถูกตัดเพราะ  
ท่านมีบิลที่ค้างชำระ ท่านก็อาจต้องทำข้อตกลงกับบริษัทเกี่ยวกับการชำระ  
หนี้ก่อนที่บริษัทจะต่อไฟต่อแก๊สให้ท่านใหม่ ท่านอาจจะต้องจ่ายค่าต่อไฟ  
ต่อแก๊สใหม่ด้วย ถ้าท่านมีปัญหาในการทำข้อตกลง โปรดติดต่อขอความ  
ช่วยเหลือกับ EWON

### จะอย่างไรถ้าท่านกำลังจะถูกตัดไฟตัดแก๊ส

ถ้าท่านกำลังจะถูกตัดไฟตัดแก๊ส โปรดติดต่อบริษัททันทีเพื่อหารือถึง  
สถานการณ์ของท่าน ถ้าท่านถูกขู่ว่าจะถูกตัดไฟตัดแก๊สเพราะมีบิลที่ค้าง  
ชำระ โปรดขอความช่วยเหลือทันทีเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกตัดไฟตัดแก๊ส และ  
หลีกเลี่ยงการจ่ายเงินเพิ่มเติมเพื่อต่อไฟต่อแก๊สใหม่ ท่านจะไม่ถูกตัดไฟ  
ตัดแก๊สถ้าท่านมีนัดกับผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินหรือกับหน่วยงานชุมชน  
เกี่ยวกับบัตรเครดิตของ EAPA ดังนั้นโปรดแจ้งให้บริษัททราบว่าท่านมีนัด  
หมายดังกล่าวแล้ว

### ถ้าท่านมีปัญหา

1. โปรดติดต่อบริษัทไฟฟ้า แก๊ส หรือน้ำของท่านทันที และอธิบายปัญหาของท่าน
2. ถ้าพนักงานของคอลเซ็นเตอร์ช่วยท่านไม่ได้ ท่านควรขอพูดกับผู้จัดการ
3. ถ้าปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข โปรดโทรถึง EWON ที่หมายเลขโทรฟรี 1800 246 545.

### 1 ติดต่อ EWON



โทรฟรี 1800 246 545

ถ้าท่าน โทรจากโทรศัพท์มือถือ โปรดแจ้งให้เรา  
แล้วเราจะโทรกลับถึงท่าน



www.ewon.com.au



อีเมล omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw



## กรณีศึกษา: ผู้รับเงินสวัสดิการที่กำลังจะถูกตัดไฟตัดแก๊ส

เมื่อพนักงานภาคสนามเดินทางมาถึงเพื่อตัดไฟเพราะมีบิลที่ค้างชำระ  
จึงอธิบายว่าเธอต้องใช้เครื่องช่วยหายใจเพราะโรคปอดของเธอ และ  
พนักงานก็กลับไปโดยไม่ตัดไฟ ทั้งบัญชีไฟและแก๊สของเธอยังคงค้าง  
ชำระอยู่ และเธอต้องการจะหลีกเลี่ยงการถูกตัดแก๊สและไฟ ดังนั้นเธอ  
จึงติดต่อ EWON เพื่อขอความช่วยเหลือ

จึงได้รับเงินบำนาญสำหรับผู้พิการ และแฟนของเธอก็เพิ่งจะหางาน  
ทำได้อีกครั้ง เธอบอกว่าเธอไม่สามารถชำระหนี้จำนวน \$600 ที่เธอ  
คิดว่าเธอค้างอยู่ได้หมดทันที แต่เธอสามารถจ่ายได้ \$200 ทันที และ  
หลังจากนั้นก็ยังสามารถจ่ายได้ \$100 ทุกสองสัปดาห์เพื่อลดยอดที่ค้าง  
ชำระลง

เมื่อเราคุยกับบริษัทด้านพลังงาน พวกเขาแจ้งว่าหนี้ที่ค้างชำระคือ  
\$1200 สำหรับบัญชีไฟฟ้า และ \$305 สำหรับบัญชีแก๊ส บริษัทตกลง  
เปิดบัญชีต่อไป และยอมรับแผนการชำระเงินที่ฝั่งเห็นว่าสามารถ  
จัดการได้ บริษัทยืนยันว่าฝั่งได้รับส่วนลดสำหรับครอบครัวที่มีรายได้  
ต่ำแล้ว และตกลงที่จะส่งแบบฟอร์มใบสมัครสำหรับส่วนลดค่าไฟค่า  
แก๊สสำหรับผู้มีปัญหาลูกหลาน ซึ่งตามสภาพของเธอแสดงว่าเธออาจมี  
สิทธิได้รับด้วย

เราแนะนำฝั่งว่าเธอสามารถสมัครไปยังหน่วยงานชุมชนเพื่อขอบัตร  
กำนัล EAPA เพื่อช่วยลดหนี้ที่ค้างชำระ และเราจะช่วยติดต่อหน่วย  
งาน EAPA ในพื้นที่ให้เธอ ฝั่งบอกว่าเธอจะเอาแบบฟอร์มส่วนลด  
ด้านสุขภาพไปให้หมอของเธอช่วยกรอก