



# NSW'da yaşayan elektrik, gaz ve su müşterileri için bilgi

## Enerji ya da su tedarikçinizle bir sorun mu yaşıyorsunuz?

### Size yardımcı olabiliriz.

#### Bir sorununuz varsa yapmanız gerekenler

İlk önce, elektrik, gaz ya da su şirketinize başvurun ve sorununuzu açıklayın. Sözlü çevirmene ihtiyacınız varsa şirkete bunu bildirin. Ya da bir arkadaşınızdan ya da aile ferdinizden sizin için şirketle konuşmasını isteyin.

Şirkete telefon ederseniz konuşmak istediğiniz kişinin ve tarih ile saatin kaydını tutun. Size şirketten gelen tüm mektup ve belgeleri saklayın.

Çağrı merkezi personeli size yardımcı olamazsa bir yönetici ile konuşmayı talep edin.

Sorun çözülmezse 1800 246 545 numaralı telefonda ücretsiz olarak NSW Enerji ve Su Ombudsmanını (EWON) arayın.

#### EWON hakkında

EWON, New South Wales'da elektrik ve gaz tedarikçileriyle sorun yaşayan kişilere yardımcı olmaktadır. Bazı su şikayetlerinizle ilgili olarak da yardımcı olabiliriz.

EWON'un hizmetleri ücretsiz, adil ve bağımsızdır.

#### Yardımcı olabileceğimiz sorunlara örnekler:

- Yüksek faturalar
- Borçlar ve ödeme zorlukları
- Elektrik, gaz ya da su bağlantısının kesilmesi
- Hesap açma veya kapama
- Elektrik veya gaz sözleşmeleri
- Enerjinin pazarlanması
- Yetersiz müşteri hizmetleri
- Tedarik kalitesi
- Tazminat talepleri

EWON, sorununuzla ilgili sizinle iletişim kurmak amacıyla tedarikçinin uzman anlaşmazlık çözüm ekibinden birisini ayarlayabilir ya da şikayetinizi bizzat biz araştırabiliriz.

#### EWON'a nasıl başvurabilirsiniz



Ücretsiz arama 1800 246 545  
Pazartesi - Cuma, 09:00-17:00

Eğer bir cep telefonundan arıyorsanız durumu bize bildirin; sizi geri arayalım.



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



E-posta [omb@ewon.com.au](mailto:omb@ewon.com.au)



TTY (Teleks Cihazı) 133 677



Ücretsiz posta 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)

#### Sözlü çevirmen hizmeti

Sözlü çevirmene ihtiyacınız varsa 131 450 numaralı telefonda Yazılı ve Sözlü Çeviri Hizmetini (TIS) arayın. TIS'ten 1800 246 545 numaralı telefonda EWON'u aramasını isteyin.



## Enerji ve su hesaplarınızın yönetimi

### Hesapların açılması ve kapatılması

Yeni bir eve taşındığınızda bir elektrik hesabı açmanız önemlidir, aksi takdirde şebekenizin bağlantısı kesilebilir. Evinizde kullanmak istediğiniz bir gaz hizmeti varsa yine bir gaz hesabı açmanız gerekecektir. Elektrik ve gaz şirketinizi seçebilir ve başka bir şirkete geçiş yapabilirsiniz. Hane halkınız için en iyi teklifi bulmak istiyorsanız [www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) adresini ziyaret edin. Bu web sitesinde, bulunduğunuz bölgedeki mevcut teklifler gösterilir, bunların maliyetleri karşılaştırılır ve bunları sağlayan enerji şirketlerinin iletişim bilgilerine bağlantılar verilir. Ayrıca, 1300 585 165 numaralı telefondan Energy Made Easy hizmetini (enerji teklifleri konusunda bilgilendiren bir hizmet) arayabilirsiniz.

Bulduğunuz yerden taşındığınızda yine hesapları kapatmalısınız; böylece yalnız kullandığınız elektrik, gaz ya da su için ödeme yaparsınız. Bu işlemleri telefondan yapabilirsiniz.

### Su hesapları

Kendi su sayacı olan bir Housing NSW (NSW Konut Hizmetleri) mülküne, bir karavan parkına ya da özel olarak kiraladığınız bir eve taşıyorsanız kullandığınız su için ödeme yapmanız gerekebilir. Su için ödeme yapmanızın gerekip gerekmediğini ev sahibinizden öğrenin.

### Faturalarınızı ödeme

Enerji ve su faturası bazı müşterilere her üç ayda bir, bazılarında ise aylık olarak gönderilir. Faturanız elinize geçmezse ilgili şirkete başvurun.

Çoğu şirket, faturalarınızı postaneden, kredi kartınızı kullanarak telefondan, çevrimiçi olarak ya da Centrepay aracılığıyla ödemenize imkan tanır. Bir Centrelink ödemesi alıyorsanız enerji ya da su faturası ödemesini, Centrepay aracılığıyla doğrudan Centrelink ödemenizden düzenli bir meblağ olarak yapmayı tercih edebilirsiniz. Daha fazla bilgi için 131 202 numaralı telefondan Centrelink'i arayın.

Faturalarınızı zamanında ödemek sizin sorumluluğunuz altındadır. Bir faturayı ödeyemiyorsanız tedarikçinizle en kısa zamanda konuşun ve erkenden yardım alın.

### Tahmini tutarlı faturalar

Genellikle kullandığınız enerji için faturalandırılırsınız. Bu, evinize sayacı kontrol etmek için gelen bir sayaç okuma görevlisi tarafından ölçülür. Bu kişilerin sayacınızı 12 ayda en az bir defa okumaları gerekir.

Fatura döneminde sayacınız okunmazsa geçmiş enerji kullanımınız ya da benzer bir müşterinin ortalama kullanımını temel alınarak tahmini tutarlı bir fatura hazırlanabilir. Faturanızda, ücretlerin gerçek kullanım mı tahmini kullanım mı olduğu belirtilir.

Faturanızdaki tutar tahmini ise kullanımınız için çok düşük ücretlendirilebilirsiniz ve sonraki gerçek faturanız beklediğinizden yüksek gelebilir. Çok yüksek ücretlendirildiyse sonraki faturanızda bir ayarlama yapılacaktır.



### Örnek olay: Kiracı, elektrik ve gaz şirketine haber vermeden evden taşınıyor

Tutku, kiraladığı daireden Ağustos ayında taşındı, ama gaz ve elektrik şirketine haber vermedi. Kasım ayında, söz konusu daire için Haziran - Kasım dönemi kullanımına yönelik 485 Dolar tutarında enerji faturası geldi.

Tutku şirkete başvurarak Ağustos ayında taşındığını söyledi ve önceki ev sahibi de bunu şirket nezdinde onayladı. Ancak, yeni kiracılar, doğrudan ev sahibine ödedikleri kiralara faturaların dahil olmasına dayanarak faturanın sorumluluğunu reddetti.

Tutku yardım almak için EWON'a geldi. Taşındığı tarihten sonra gelen faturaların hiçbir kısmı için sorumluluğunun olmadığını düşünüyordu. Bir müşterinin bir adreste artık oturmadığı söz konusu tedarikçiye bildirilinceye ya da başka bir müşteri aynı adres için bir hesap açılıncaya kadar söz konusu müşterinin tüm ücretler için sorumlu tutulabileceğini Tutku'ya açıkladık.

Tutku'ya, taşındığı tarihi ispatlayan bazı belgeleri enerji şirketine göstermesini önerdik ve bunu yaptı. Şirket Tutku'yu faturadan sorumlu tutmayı sürdürdü, ama müşteri hizmetlerinin bir jesti olarak borcunu 219 Dolar azaltmayı teklif etti ve Tutku bunu kabul etti.

Genellikle tahmini tutarın nedeni sayaç okuma görevlilerinin kilitli kapı, köpek, yılan, örümcek ya da yabancı arı gibi nedenlerden dolayı sayaca ulaşamamasıdır. Tahmini tutarlı faturalardan sakınmak için sayacınıza erişimin güvenli olmasını sağlayın. Bunu sağlamazsanız, sizden özel bir okuma için randevu almanız istenebilir ve bunun için ücret ödersiniz.

### Enerjinin pazarlanması

Enerji şirketleri telefon üzerinden, alışveriş merkezlerinde ve kapınıza gelerek enerji satmak için satış elemanları kullanırlar. Bir enerji pazarlamacısıyla muhatap olursanız sözleşmeyi okuyup anlamadıkça hiçbir şey imzalamayın. Teklif hakkında emin değilseniz güvendiğiniz birisinin onu sizin için kontrol etmesini isteyin. Bir sözleşme hakkında sorunuz varsa EWON'a da başvurabilirsiniz.



## Fatura ödeme yardımı

Faturalarınızı ödemekte zorluk çekiyorsanız yardım alabilirsiniz. Ödemelerinizi zamanında yapamıyorsanız şirketinize başvurduğunuzdan ve erkenden yardım aldığınızdan emin olun. Böylece borcunuzun daha da büyümesi engellenir ve şebeke bağlantınız kesilmez. Bir arkadaşınızdan ya da bir sosyal hizmet görevlisinden sizin adınıza tedarikçinizle konuşmasını da isteyebilirsiniz. Müşteriler için çeşitli yardım seçenekleri aşağıda belirtilmiştir.

### Ödeme planları

Ödeme planı ne kadar ve ne sıklıkta ödeme yapacağınıza dair bir anlaşmadır. Böylece, bir fatura ya da borcu zaman içerisinde ödeyebilirsiniz. Yasal olarak, enerji tedarikçilerinin mali zorluk içindeki müşterilere ödeme planları sunmaları gerekir. Bazı su tedarikçileri de ödeme planları sunmaktadır. Tedarikçinizle bir plan görüşmek için yardıma ihtiyacınız varsa EWON'a başvurun.

### Örnek olay: Normalin üstünde tahmin, yüksek faturaya neden oluyor

Ercan çok az sayıda ev aleti olan bir sosyal konutta tek başına yaşıyor. Kendisine 908 Dolar tahmini tutarlı bir elektrik faturası geldi. Ercan'ın İngilizcesi yetersiz olduğundan Mehmet onu temsilen tedarikçiye başvurarak itiraz etti. Çünkü bu fatura her zamanki faturasının iki katından fazlaydı ve Ercan fatura döneminin bir kısmında evde değildi. Tedarikçi faturayı yeniden değerlendirmedikten Mehmet yardım almak için EWON'a başvurdu. Mehmet bize bu kadar çok borcu olduğu için Ercan'ın çok sıkıntılı olduğunu söyledi. Enerji Hesapları Ödeme Yardımı (EAPA) planını açıkladık ve Mehmet bir randevu ayarlayacağını söyledi.

EWON'un araştırmaları sonucunda, sayaç evin içinde olduğundan ve sayaç okuma görevlisi sayacı okumak için içeri giremediğinden dolayı tedarikçinin Ercan'ın faturasını tahmini tutarlı hazırladığı anlaşıldı. Bu tahminde önceki yılın aynı dönemindeki kullanımı temel alınmıştı, ama bu yılın aynı döneminde çoğunlukla evde olmadığından gerçekte tahmin normalin üstünde olmuştu.

Tedarikçi gerçek kullanım verilerini dağıtımçıdan temin etti ve kullanımına dair Ercan'a yeni bir fatura düzenledi. Böylece faturası 506 Dolar'a düştü. Bu arada Ercan EAPA kuponları temin etti. Fatura tutarı azaldığından bu EAPA yardımı, hesabına dair borcunu ödeyebileceği anlamına geliyordu.

## İndirimler

NSW ve Federal hükümetler, uygun müşterilerin enerji faturalarını ödemelerine yardımcı olmak için bir dizi indirim sunmaktadır. Bir hükümet aylığı alıyorsanız bunu şirkete bildirin, zira bir indirim için uygun olabilirsiniz. Bu indirimler ve bunlara nasıl başvuracağınız hakkında daha fazla bilgi için enerji şirketinize başvurun, Centrelink'e başvurun ve [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au) adresini ziyaret edin.

### EAPA ve PAS

Enerji Hesapları Ödeme Yardımı (EAPA) kuponları, elektrik ve gaz faturalarınızı ödemeye yardımcı olabilir. Bazı su tedarikçileri de su faturalarını ödemeye yardımcı olması için Ödeme Yardımı Planı (PAS) kuponlarını kabul etmektedir.

EAPA ya da PAS kuponları için başvuruda bulunmak istiyorsanız St Vincent de Paul gibi toplum refahı kurumlarına ya da göçmen merkezlerine gidebilirsiniz. Hangi kurumun kuponu olduğundan emin değilseniz EWON'a telefon edin. Sosyal hizmetler kurumu, kupon almaya uygun olup olmadığınızı anlamak için bir randevu ayarlayacaktır. Kupon için yalnız hesap sahibi başvuruda bulunabilir ve borcun ne kadar olduğunu göstermek için faturayı getirmeleri gereklidir.

### Maddi sıkıntı programları

Enerji tedarikçilerinin, uygun müşterilerine maddi sıkıntı programları aracılığıyla destek sunmaları gereklidir. Bu programlar, maddi sıkıntı yaşayan müşterilere şebekelerinin kesilmemesi ve faturalarının tamamını ödemeleri konularında yardımcı olur. Bazı su tedarikçilerinin de maddi sıkıntı programları vardır. Bu programdan faydalanma konusunda uygun olup olmadığınızı öğrenmek için şirketinize başvurun.

## Faturalarınızı ödemede sorun yaşıyorsanız yardım almak ve şebeke bağlantınızın kesilmesini önlemek için mümkün olan en erken zamanda tedarikçinize başvurun.

### Mali müşavirlik

Mali müşavirlik, birçok sosyal hizmetler kurumu tarafından sunulan ücretsiz bir hizmettir. Bir mali müşavir, hesabınıza yönelik ne kadar ödeme yapmaya gücünüzün yeteceğini ortaya çıkarmada size yardımcı olabilir. Bu bilgi, tedarikçinize gücünüz sınırları içerisinde bir ödeme pazarlığı yapmanıza yardımcı olabilir. Bir müşavir bulmak için 1300 914 408 numaralı telefonda NSW Mali Müşavirler Birliğini arayın ya da [www.fcan.com.au](http://www.fcan.com.au) adresini ziyaret edin.

### Ödenmeyen faturalar ve borcun tahsili

Ödenmeyen faturalarınız varsa ve bir borç tahsildarı ('ticari temsilci' olarak da adlandırılır) sizinle iletişime geçerse, ücretsiz tavsiye için 1800 808 488 numaralı telefonda Alacak ve Borç Yardım Hattını arayın ya da EWON'a başvurun.





## Şebeke bağlantısının kesilmesi

### Şebeke bağlantınız kesilirse yapmanız gerekenler

Şebeke bağlantınız kesilirse yeniden bağlanması için tedarikçinize başvurun. Bazen şebeke bağlantıları yanlışlıkla kesilir; ama ödemediğiniz faturalardan dolayı kesilmişse tedarikçi yeniden bağlantıyı sağlamadan önce ödemeler hakkında tedarikçinizle bir anlaşma yapmanız gerekebilir. Yeniden bağlantı ücreti ödemeniz de gerekebilir. Bir anlaşma yapmakta sorun yaşıyorsanız yardım için EWON'a başvurun.

### Şebeke bağlantınızın kesilmesiyle karşı karşıya kalırsanız yapmanız gerekenler

Şebeke bağlantınızın kesilmesiyle karşı karşıya kalırsanız durumunuzu görüşmek için mümkün olan en kısa zamanda tedarikçinize başvurun. Şebeke bağlantınız ödenmeyen faturalarınızdan dolayı kesilme tehlikesi altındaysa hemen yardım alın, böylece şebeke bağlantınızın kesilmesini önleyebilir ve ayrıca yeniden bağlantı ücreti ödemekten kurtulabilirsiniz. Bir mali müşavirden ya da sosyal hizmetler kurumundan EAPA kuponları hakkında randevu aldıysanız şebeke bağlantınız kesilemez, dolayısıyla bir randevu ayarladığınız konusunda şirketinizi bilgilendirin.



### Örnek olay: Bir emekli, elektrik ve gaz bağlantısının kesilme tehlikesiyle karşı karşıya kalmıştı

Bir saha görevlisi ödeme yapılmadığından dolayı elektriğini kesmeye geldiğinde Nazan akciğer hastalığı için bir nebülizör kullandığını açıkladı ve görevli bağlantıyı kesmeden oradan ayrıldı. İki enerji faturasının da günü geçmişti ve Nazan gaz ve elektrik bağlantısının kesilmesini istemiyordu, bu yüzden yardım amacıyla EWON'a başvurdu.

Nazan sakatlık maaşı almaktaydı ve partneri kısa bir süre önce yeniden bir iş bulmuştu. Hesaba dair borcu olduğunu düşündüğü 600 Dolar'ın hepsini ödeyemeyeceğini, ama hemen 200 Dolar ödeyebileceğini ve ardından kalan miktarı azaltmak için 15 günde bir 100 Dolar ödeyebileceğini açıkladı.

Enerji tedarikçisi ile konuştuğumuzda borcun elektrik hesabı için 1200 Dolar ve gaz hesabı için 305 Dolar olduğunu bildirdiler. Fatura ödemesine bir ara vermeye ve Nazan'ın yerine getirebileceğini düşündüğü ödeme planını kabul etmeye karar verdiler. Nazan'ın zaten Düşük Gelirli Hane Halkı İndirimi almakta olduğunu doğruladılar ve Nazan'ın içinde olduğu duruma göre almaya uygun olabileceği tıbbi enerji indirimini için ona bir başvuru formu göndermeyi kabul ettiler.

Borcunu azaltmasını yardımcı olması amacıyla EAPA kuponları için bir sosyal hizmetler kurumuna başvurabileceğini Nazan'a bildirdik ve onu bulunduğu bölgedeki EAPA kurumlarına yönlendirdik. Nazan, tıbbi indirim formunu doldurması için doktoruna götüreceğini söyledi.

### Bir sorunuz varsa

- 1 İlk önce, elektrik, gaz ya da su şirketinize başvurun ve sorununuzu açıklayın.
- 2 Çağrı merkezi personeli size yardımcı olamazsa bir yönetici ile konuşmayı talep edin.
- 3 Sorun çözülmezse 1800 246 545 numaralı telefonda ücretsiz olarak EWON'u arayın.

### EWON'a başvurun



Ücretsiz arama 1800 246 545  
Eğer bir cep telefonundan arıyorsanız,  
durumu bize bildirin; sizi geri arayalım.



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



E-posta [omb@ewon.com.au](mailto:omb@ewon.com.au)



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



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