



Thông tin cho khách hàng điện, gas, nước sinh hoạt ở NSW

Bạn gặp vấn đề với nhà cung cấp năng lượng hoặc nước?

Chúng tôi có thể giúp bạn.

Phải làm gì nếu bạn gặp một vấn đề

Hãy liên hệ với công ty điện, gas hoặc nước trước tiên và giải thích vấn đề của bạn. Nếu bạn cần phiên dịch, hãy nói với công ty. Hoặc bạn có thể nhờ một người bạn hoặc người nhà nói chuyện với công ty cho bạn.

Nếu bạn gọi điện thoại cho công ty, hãy lưu giữ thông tin của người bạn nói chuyện, cũng như ngày tháng và thời điểm nói chuyện. Hãy giữ lại tất cả các lá thư và tài liệu mà bạn nhận được từ công ty.

Nếu các nhân viên trung tâm tổng đài không thể giúp bạn, hãy yêu cầu được nói chuyện với người quản lý.

Nếu vấn đề không được khắc phục, hãy gọi điện đến Thanh tra Điện và Nước NSW (EWON) theo số điện thoại miễn phí 1800 246 545.

Giới thiệu về EWON

EWON trợ giúp người dân ở New South Wales đang gặp vấn đề với các nhà cung cấp điện và gas của họ. Ngoài ra chúng tôi có thể giúp đỡ một số khiếu nại về nước.

Dịch vụ EWON là miễn phí, công bằng và độc lập.

Chúng tôi giúp đỡ giải quyết các vấn đề như:

- Các hóa đơn cao
- Các khoản nợ và khó khăn thanh toán
- Việc ngắt kết nối điện, gas hoặc nước
- Mở hoặc đóng tài khoản
- Các hợp đồng điện hoặc gas
- Tiếp thị năng lượng
- Dịch vụ khách hàng nghèo
- Chất lượng cung cấp
- Khiếu nại bồi thường

EWON có thể sắp xếp để một người từ nhóm chuyên gia giải quyết tranh chấp của nhà cung cấp liên hệ với bạn nói chuyện về vấn đề của bạn hoặc chúng tôi có thể tự thanh tra khiếu nại của bạn.

Làm thế nào để liên hệ với EWON



Điện thoại miễn phí 1800 246 545

Thứ 2 đến thứ 6, 9:00 sáng - 05:00 chiều

Nếu bạn gọi điện từ số di động, hãy cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ gọi lại cho bạn.



www.ewon.com.au



Thư điện tử omb@ewon.com.au



TTY 133 677



Chuyển phát miễn phí Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

Dịch vụ phiên dịch

Nếu bạn cần phiên dịch, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Biên dịch và Phiên dịch (TIS) theo số 131 450. Hãy đề nghị TIS gọi điện cho EWON theo số 1800 246 545.



Quản lý tài khoản năng lượng và nước của bạn

Mở và đóng tài khoản

Mở tài khoản năng lượng khi bạn tới sống tại một ngôi nhà mới là rất quan trọng, nếu không việc cung cấp cho nhà bạn có thể bị ngắt. Nếu nhà bạn có dịch vụ gas mà bạn muốn sử dụng thì bạn cũng sẽ cần phải mở một tài khoản gas. Bạn có thể lựa chọn và chuyển đổi công ty cấp điện và gas của bạn. Hãy truy cập trang www.energymadeeasy.gov.au để tìm giải pháp tối ưu cho gia đình của bạn. Trang web này cho bạn biết các dịch vụ cung cấp hiện có trong khu vực bạn sống, so sánh chi phí và kết nối thông tin liên lạc cho các công ty năng lượng cung cấp chúng. Bạn cũng có thể gọi điện cho dịch vụ Energy Made Easy theo số 1300 585 165.

Bạn cũng phải đóng tất cả các tài khoản khi bạn chuyển nhà đi để bạn chỉ phải trả tiền điện, gas hoặc nước mà bạn sử dụng. Bạn có thể làm việc này bằng điện thoại.

Tài khoản nước

Nếu bạn đang chuyển đến một căn nhà thuộc diện Housing NSW, một công viên caravan hoặc một căn nhà tư nhân cho thuê với đồng hồ nước riêng thì bạn có thể phải trả tiền cho lượng nước bạn sử dụng. Hãy hỏi chủ nhà xem bạn có phải trả tiền nước hay không.

Thanh toán hóa đơn

Một số khách hàng nhận được hóa đơn năng lượng và nước ba tháng một lần và một số khác lại nhận được hóa đơn hàng tháng. Nếu bạn không nhận được, hãy liên hệ với công ty.

Hầu hết các công ty cho phép bạn thanh toán hóa đơn tại bưu điện, qua điện thoại bằng cách sử dụng thẻ tín dụng của bạn, trực tuyến hoặc thông qua Centrepay. Nếu bạn đang nhận được khoản thanh toán của Centrelink, bạn có thể lựa chọn hình thức trả trực tiếp theo định kỳ từ khoản thanh toán của bạn tới hóa đơn tiền điện hoặc tiền nước bằng cách sử dụng Centrepay. Hãy gọi điện thoại tới Centrelink theo số 131 202 để biết thêm thông tin.

Bạn có trách nhiệm thanh toán hóa đơn đúng hạn. Nếu bạn không thể thanh toán hóa đơn, hãy nói chuyện với nhà bán lẻ của bạn trong thời gian sớm nhất có thể và nhận được sự trợ giúp sớm.

Hóa đơn ước tính

Thông thường, bạn được gửi hoá đơn cho năng lượng bạn đã sử dụng. Một nhân viên ghi số năng lượng sẽ đến nhà bạn để kiểm tra đồng hồ đo. Họ phải đọc đồng hồ của bạn ít nhất một lần trong 12 tháng.

Nếu việc đọc đồng hồ cho thời hạn thanh toán không diễn ra thì người ta có thể sẽ ước tính một hóa đơn dựa trên việc sử dụng năng lượng trước đây hoặc việc sử dụng trung bình của một khách hàng tương tự. Trên hóa đơn sẽ nói rõ số tiền phải trả là cho việc sử dụng thực tế hay ước tính.

Nếu hóa đơn của bạn là ước tính, bạn có thể đã được tính phí quá ít cho việc sử dụng của bạn và hóa đơn thực tế tiếp theo của bạn có thể cao hơn bạn mong đợi. Nếu bạn đã bị tính phí quá nhiều, việc điều chỉnh sẽ được thực hiện tại hóa đơn kế tiếp của bạn.



Nghiên cứu trường hợp: Người thuê nhà chuyển đi mà không báo cho công ty điện và gas

Ngọc chuyển ra khỏi căn hộ thuê của mình vào tháng 8, nhưng không thông báo cho công ty khí đốt và điện của mình. Vào tháng 11, chị nhận được một hóa đơn năng lượng trị giá 485\$ cho việc sử dụng tại căn hộ đó từ tháng 6 cho đến tháng 11.

Ngọc liên hệ với công ty và nói rằng chị đã chuyển ra vào tháng 8 và chủ nhà trước đây của chị đã xác nhận điều này với công ty. Tuy nhiên, những người thuê nhà mới đã từ chối trách nhiệm đối với các hóa đơn vì trong hợp đồng thuê nhà, họ trả tiền thuê nhà trực tiếp cho chủ nhà và tiền đó đã bao gồm tất cả các loại hóa đơn.

Ngọc đã đến EWON để được hỗ trợ. Chị cho rằng chị không phải chịu trách nhiệm về bất cứ phần hóa đơn nào kể từ ngày chị chuyển ra. Chúng tôi giải thích cho Ngọc rằng khách hàng có thể phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các chi phí cho đến khi nhà cung cấp được thông báo là khách hàng không còn sống tại địa chỉ đó nữa hoặc một khách hàng khác đã mở ra một tài khoản tại cùng một địa chỉ.

Chúng tôi đề nghị Ngọc đưa ra một số giấy tờ để chứng minh ngày chị chuyển ra cho công ty năng lượng và chị đã làm theo. Họ vẫn khẳng định rằng Ngọc phải chịu trách nhiệm về hóa đơn, nhưng đưa ra một đề nghị giảm trừ trong tài khoản xuống còn 219\$ như một thiện chí dịch vụ khách hàng và chị đã chấp nhận.

Việc ước tính thường xảy ra khi người đọc đồng hồ không thể đến đọc được đồng hồ vì cổng bị khóa, vì có chó, rắn, nhện hoặc ong bắp cày. Để tránh nhận hóa đơn ước tính, hãy đảm bảo rằng bạn cung cấp lối tiếp cận an toàn tới đồng hồ của bạn. Nếu không, bạn có thể được yêu cầu phải đặt lịch hẹn để đọc đồng hồ và trả lệ phí.

Tiếp thị năng lượng

Các công ty năng lượng sử dụng nhân viên bán hàng để bán các hợp đồng năng lượng qua điện thoại, tại các trung tâm mua sắm và tại gia. Nếu bạn được một nhân viên tiếp thị năng lượng tiếp cận, đừng ký bất cứ điều gì trừ khi bạn đã đọc và hiểu hợp đồng. Nếu bạn không chắc chắn về lời đề nghị, hãy nhờ người bạn tin cậy xem nó cho bạn. Bạn cũng có thể liên hệ với EWON nếu bạn có thắc mắc về hợp đồng.



Trợ giúp thanh toán hóa đơn

Nếu bạn đang gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn của mình, luôn có trợ giúp dành cho bạn. Hãy chắc chắn rằng bạn liên hệ với công ty của bạn nếu bạn không có khả năng thanh toán đúng hạn và được giúp đỡ sớm. Điều này có thể giúp ngăn chặn việc gia tăng nợ của bạn và giúp nguồn cung cấp của bạn không bị ngắt. Bạn cũng có thể nhờ một người bạn hoặc nhân viên cộng đồng nói chuyện với công ty bán lẻ thay cho bạn. Các loại trợ giúp khách hàng hiện có được liệt kê dưới đây.

Kế hoạch thanh toán

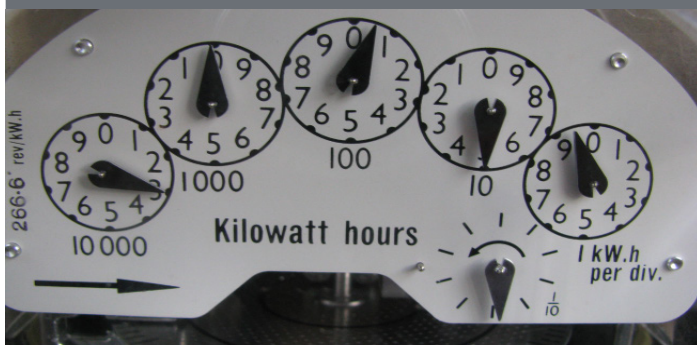
Kế hoạch thanh toán là một thỏa thuận về số tiền bạn sẽ phải trả và thời gian định kỳ phải trả. Nó cho phép bạn trả hóa đơn hoặc nợ theo thời gian Theo luật, các công ty bán lẻ năng lượng phải cung cấp kế hoạch thanh toán cho khách

Nghiên cứu trường hợp: Ước tính quá cao dẫn đến hóa đơn cao

Hao sống một mình trong một ngôi nhà ở xã hội với rất ít các thiết bị dân dụng. Anh nhận được một hóa đơn điện ước tính trị giá 908\$. Hao chỉ có vốn tiếng Anh hạn chế, vì vậy, luật sư của anh là Nguyen đã liên hệ với công ty bán lẻ để thắc mắc về hóa đơn bởi vì nó nhiều hơn gấp đôi hóa đơn thông thường của anh mà anh lại còn đi vắng một thời gian trong thời hạn của hóa đơn. Công ty bán lẻ không sửa lại con số ước tính, vì vậy, Nguyen đã liên hệ với EWON để được giúp đỡ. Nguyen nói với chúng tôi rằng Hao rất buồn do nợ nhiều tiền đến vậy. Chúng tôi giải thích về chương trình Hỗ trợ Thanh toán Tài khoản Năng lượng (EAPA) và Nguyen cho biết ông sẽ đặt lịch hẹn.

Điều tra của EWON cho thấy công ty bán lẻ đã ước tính hóa đơn của Hao bởi vì đồng hồ đo được đặt bên trong căn hộ của anh và người đọc đồng hồ không thể vào được để đọc nó. Việc ước tính này được dựa trên lượng sử dụng của anh vào cùng kỳ năm trước, nhưng vì anh đã đi vắng rất lâu trong năm nay nên nó trên thực tế cao hơn mức thực.

Công ty bán lẻ đã nhận được dữ liệu sử dụng thực tế từ nhà phân phối và tái lập hóa đơn cho Hao đúng với lượng sử dụng của anh. Hóa đơn của anh giảm xuống còn 506\$. Trong khi đó, Hao cũng nhận được các chứng từ EAPA. Cùng với việc giảm tiền trong hóa đơn, việc hỗ trợ EAPA có nghĩa là anh đã có thể trả tiền cho tài khoản của mình.



hàng gặp khó khăn về tài chính. Một số công ty bán lẻ nước cũng cung cấp kế hoạch thanh toán. Hãy liên hệ với EWON nếu bạn cần giúp thương lượng một kế hoạch với nhà cung cấp của bạn.

Giảm trừ

Chính quyền Tiểu bang NSW và Liên bang đưa ra một số chính sách giảm trừ có thể trợ giúp khách hàng đủ điều kiện trả các hóa đơn năng lượng của họ. Hãy nói với công ty nếu bạn nhận được tiền lương hưu của chính phủ vì bạn có thể được hưởng giảm trừ. Để biết thêm thông tin về các loại giảm trừ và nộp đơn thế nào, hãy hỏi công ty năng lượng của bạn, hãy hỏi Centrelink và truy cập trang www.energy.nsw.gov.au.

EAPA và PAS

Các chứng từ Hỗ trợ Thanh toán Tài khoản Năng lượng (EAPA) có thể giúp thanh toán tiền điện và gas. Một số nhà cung cấp nước cũng chấp nhận các chứng từ của Chương trình Hỗ trợ Thanh toán (PAS) để giúp trả tiền nước.

Bạn có thể đi đến các cơ quan phúc lợi cộng đồng như St Vincent de Paul, hoặc các trung tâm nhập cư để nộp đơn xin chứng từ EAPA hay PAS. Hãy gọi điện thoại đến EWON nếu bạn không chắc chắn cơ quan nào có chứng từ. Các cơ quan cộng đồng sẽ đặt lịch hẹn với bạn để xem bạn có đủ điều kiện hay không. Chỉ có người chủ tài khoản mới được phép nộp đơn xin chứng từ và họ cần phải mang theo hóa đơn để cho biết còn nợ bao nhiêu.

Chương trình hỗ trợ khó khăn

Các nhà bán lẻ năng lượng được yêu cầu phải cung cấp cho khách hàng đủ điều kiện những sự hỗ trợ thông qua các chương trình hỗ trợ khó khăn của họ. Các chương trình này giúp khách hàng gặp khó khăn tài chính không bị ngắt kết nối và nắm rõ về các hóa đơn của họ. Một số nhà bán lẻ nước cũng có các chương trình hỗ trợ khó khăn. Hãy liên hệ với công ty của bạn để xem bạn có đủ điều kiện hay không.

Nếu bạn gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn của bạn, hãy liên hệ với nhà cung cấp của bạn càng sớm càng tốt để có được sự giúp đỡ và tránh việc bị ngắt kết nối.

Tư vấn tài chính

Tư vấn tài chính là một dịch vụ miễn phí được nhiều cơ quan cộng đồng cung cấp. Chuyên viên tư vấn tài chính có thể giúp bạn nắm được bạn có thể đủ bao nhiêu để trả cho tài khoản của bạn. Thông tin này có thể giúp bạn thương lượng một kế hoạch thanh toán với giá cả phải chăng với nhà bán lẻ của bạn. Để tìm một chuyên viên tư vấn, hãy gọi điện cho Hiệp hội Các nhà tư vấn Tài chính NSW theo số 1300 914 408 hoặc truy cập trang www.fcan.com.au.

Các hóa đơn chưa thanh toán và việc thu nợ

Nếu bạn có các hóa đơn chưa thanh toán và một người thu nợ (còn được gọi là "đại diện kinh doanh") liên hệ với bạn, hãy gọi cho Đường dây nóng Tín dụng và Nợ theo số 1800 808 488 để được tư vấn miễn phí hoặc liên hệ với EWON.



Ngắt kết nối

Phải làm gì nếu bị ngắt kết nối

Nếu bạn bị ngắt kết nối, hãy liên hệ với nhà cung cấp của bạn để sắp xếp việc kết nối lại. Đôi khi ngắt kết nối xảy ra do nhầm lẫn, nhưng nếu nó đã xảy ra bởi vì bạn có hóa đơn chưa thanh toán thì bạn có thể cần phải đạt được thỏa thuận thanh toán với nhà cung cấp trước khi họ kết nối lại cho bạn. Bạn cũng có thể cần phải trả một khoản phí kết nối lại. Nếu bạn gặp khó khăn trong việc đi đến một thỏa thuận, hãy liên hệ với EWON để được giúp đỡ.

Phải làm gì khi đối mặt với việc bị ngắt kết nối

Nếu bạn đang phải đối mặt với việc bị ngắt kết nối hãy liên hệ với công ty càng sớm càng tốt để thảo luận về tình hình của bạn. Nếu bạn bị cảnh báo về việc bị ngắt kết nối vì bạn có hóa đơn chưa thanh toán, hãy đề nghị được giúp đỡ ngay lập tức để bạn có thể tránh được việc cung cấp của bạn bị cắt và tránh chi phí bổ sung để kết nối lại. Bạn không thể bị ngắt kết nối nếu bạn đặt lịch hẹn với một chuyên viên tư vấn tài chính hoặc với cơ quan cộng đồng về các chứng từ EAPA, vì vậy hãy cho công ty của bạn biết bạn có một cuộc hẹn đã đặt lịch hay không.



Nghiên cứu trường hợp: Người hưởng lương hưu đối mặt với việc bị ngắt kết nối điện và gas cận kề

Khi một chuyên viên thực địa đến để ngắt kết nối nguồn cung cấp điện do việc không thanh toán, Linh đã giải thích rằng chị đang phải chạy máy xông để chữa trị bệnh phổi và vị chuyên viên đã đi luôn mà không nói gì đến việc ngắt kết nối nữa. Tài khoản nhiên liệu kép của chị bị quá hạn và chị muốn tránh việc gas và điện bị ngắt kết nối, vì vậy chị liên hệ với EWON để được giúp đỡ.

Linh đang nhận lương hưu dành cho người khuyết tật và chồng chị cũng mới có việc làm trở lại. Chị giải thích rằng chị không thể trả toàn bộ khoản tiền 600\$ chị nghĩ là chị đang nợ trong tài khoản, nhưng chị có thể thanh toán 200\$ ngay lập tức và sau đó họ có thể trả được 100\$ mỗi hai tuần để giảm các khoản nợ.

Khi chúng tôi nói chuyện với nhà bán lẻ năng lượng, họ thông báo rằng đã có khoản tiền nợ lên đến 1.200\$ trong tài khoản điện và 305\$ trong tài khoản gas. Họ đồng ý đặt hạn mức cho các tài khoản và chấp nhận kế hoạch thanh toán mà Linh nhận thấy là kiểm soát được. Họ xác nhận là Linh đã được nhận Khoản giảm trừ dành cho Hộ gia đình có Thu nhập thấp và đồng ý gửi cho chị một mẫu đơn xin giảm trừ năng lượng phục vụ y tế mà trong hoàn cảnh này, chị cũng có thể đủ điều kiện để nhận được.

Chúng tôi khuyên Linh rằng chị có thể nộp đơn cho một cơ quan cộng đồng đối về việc thanh toán các chứng từ EAPA để giúp giảm nợ của mình và chúng tôi cung cấp cho chị giấy giới thiệu đến các đại diện EAPA trong khu vực chị đang sống. Linh cho biết chị sẽ mang mẫu đơn giảm trừ y tế tới cho bác sĩ của mình để hoàn thành nó.

Nếu bạn gặp vấn đề

- 1 Hãy liên hệ với công ty điện, gas hoặc nước trước tiên và giải thích vấn đề của bạn.
- 2 Nếu các nhân viên trung tâm tổng đài không thể giúp bạn, hãy yêu cầu được nói chuyện với người quản lý.
- 3 Nếu vấn đề không được khắc phục, hãy gọi điện cho EWON theo số điện thoại miễn phí 1800 246 545.

Liên hệ với EWON



Điện thoại miễn phí 1800 246 545

Nếu bạn gọi điện từ số di động, hãy cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ gọi lại cho bạn.



www.ewon.com.au



Thư điện tử omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw