



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

Чи маєте ви проблеми з компанією, що постачає електроенергію, газ або воду?

Омбудсмен з питань постачання електроенергії і води (EWON) допомагає абонентам з Нового Південного Уельсу, які мають проблеми з компаніями, що постачають енергію. Ми також можемо допомогти деяким абонентам компаній, що постачають воду.

Ми



Безкоштовні

Ми



Чесні

Ми



Незалежні

Ви:

- ? Маєте труднощі з розумінням рахунків за електроенергію або воду?
- ? Не бажаєте сплачувати за рахунком?
- ? Маєте проблеми через заборгованість або труднощі з оплатою?
- ? Стурбовані через відключення?
- ? Незадоволені якістю послуг абонентської служби компанії-постачальника?
- ? Маєте труднощі з відкриттям чи закриттям рахунку?
- ? Бажаєте отримати найкраще співвідношення ціни і якості?

Наша допомога

- 👍 Ми вислухаємо вас і допоможемо вам прийняти рішення щодо дій
- 👍 Якщо вам потрібен перекладач, ми його запросимо
- 👍 Ми можемо домовитися з посадовцем більш високої ланки у вашій компанії-постачальнику, щоб той зв'язався з вами
- 👍 Ми можемо допомогти домовитися про результати
- 👍 Ми можемо провести розслідування за вашою скаргою
- 👍 Ми можемо порекомендувати вам інші організації, якщо не зможемо допомогти вам



Допомога з рахунками

- ✓ У разі затримки оплати послуг спочатку зверніться до вашої компанії-постачальника, щоб ваш борг не збільшувався
- ✓ Ми можемо спробувати подовжити ваш термін оплати рахунку
- ✓ Ми можемо допомогти домовитися про план платежів, щоб ви змогли сплатити рахунок протягом визначеного терміну
- ✓ Ми можемо допомогти вам отримати доступ до програм скорочення витрат
- ✓ Ми можемо надавати поради, як заощадити гроші на ваших рахунках
- ✓ Ми можемо надати інформацію про наявні програми фінансової підтримки



Поради з врегулювання скарг

- ✓ Якщо у вас виникли проблеми з компанією-постачальником, зверніться до неї і опишіть вашу ситуацію
- ✓ Ви можете попросити вашого друга або члена родини вести з компанією перемовини від вашого імені
- ✓ Якщо вам потрібен усний перекладач, повідомте про це вашу компанію
- ✓ Ведіть облік листів, імен та прізвищ осіб, з якими ви контактували, а також записуйте час і дати
- ✓ Якщо співробітники довідкового центру не зможуть вирішити ваше питання, попросіть з'єднати вас з їх керівником
- ✓ Якщо проблему не врегульовано, зверніться до нас



Як звернутися до нас



Ви можете звернутися до нас за допомогою перекладача.

Просто зателефонуйте до служби перекладів (Translating and Interpreting Service) за номером 131 450 і запитайте про нас



Ви можете попросити вашого друга, члена родини або громадського працівника вести з компанією перемовини від вашого імені



Безкоштовні дзвінки на номер 1800 246 545

(якщо ви будете дзвонити з мобільного телефону, скажіть нам і ми вам передзвонимо)



Відвідайте наш вебсайт, щоб отримати більш докладну інформацію або подати скаргу онлайн

www.ewon.com.au