



Bosnian

## Informacije za potrošače struje, plina i vode

### Ako imate nekih problema

Prvo se obratite kompaniji koja vam dostavlja struju, plin ili vodu i objasnite svoj problem. Ako vam treba tumač, recite to kompaniji. Ili, možete zamoliti prijatelja ili rođaka da u vaše ime razgovara sa kompanijom.

Ako telefonom razgovarate sa kompanijom, zapišite s kim ste razgovarali, kao i datum i vrijeme razgovora. Sačuvajte sva pisma i dokumente koje primite od kompanije.

Ako osoblje pozivnog centra ne može da vam pomogne, zamolite da razgovarate sa menadžerom.

Ako se problem ne riješi, nazovite EWON (Ombudsmana Novog Južnog Velsa za energiju i vodu) na 1800 246 545, besplatno.

### O EWON-u

Ombudsmen Novog Južnog Velsa za energiju i vodu (EWON) pomaže onim ljudima u Novom Južnom Velsu koji imaju problema sa dostavljačima struje i plina. Mi takođe možemo da vam pomognemo i u slučaju da imate neku žalbu na dostavljača vode.

Usluge EWON-a su besplatne, pravedne i nezavisne.

Mi vam pomažemo kod problema, kao što su:

- veliki računi
- dugovi
- isključenje struje, plina ili vode
- kvalitet dostavljene energije
- zahtjevi za nadoknadu štete
- otvaranje ili zatvaranje računa
- ugovori za struju ili plin
- sklapanje ugovora telefonom ili lično po kućama
- loše usluge pružene potrošačima.

EWON može da organizuje da vas nazove viši službenik kompanije u vezi problema ili mi možemo sami da sprovedemo istragu po vašoj žalbi.

### Da li imate problema sa plaćanjem računa?

EWON može da pokuša da sredi da dobijete više vremena za plaćanje računa ili da vam pomogne da sa kompanijom sastavite plan plaćanja.

Mi možemo da vam pružimo informacije o finansijskoj pomoći i popustima vlade.

### Kako da se obratite EWON-u

**Besplatan poziv**                    **1800 246 545**  
Od ponedjeljka do petka,  
od 9 ujutru do 5 poslije  
podne

Ako zovete sa mobilnog telefona, recite nam to, pa ćemo vas mi nazvati.

Besplatan faks                    1800 812 291

Besplatno pismo                Reply Paid K1343  
Haymarket NSW 1239

Teleprinter (TTY)/  
Glas (Voice)                    133 677

Elektronska  
pošta                                omb@ewon.com.au

Internet  
stranica                            www.ewon.com.au

### Usluge tumača

Ako vam treba tumač, obratite se Službi prevodilaca i tumača (Translation and Interpreting Service - TIS) na 131 450 i zamolite ih da vam nazovu EWON na 1800 246 545.



Bosnian

## Šta treba da znate

### Otvaranje i zatvaranje računa

Važno je da otvorite ili zatvorite račun čim se preselite da biste tako platili samo onu struju, plin ili vodu koju ste stvarno utrošili. To možete obaviti telefonom.

Vaš stanodavac ili agent za promet nekretninama vam može reći ko dostavlja struju, plin ili vodu na vašem području.

### Kaucija

Kompanija će možda tražiti od vas da platite kauciju. U nekim slučajevima kaucija ne mora da se naplati, pa pitajte kompaniju za to.

### Plaćanje računa

Račun bi trebalo da primite svaka tri mjeseca. Ako ga ne primite, javite to kompaniji.

Račune većine kompanija možete da platite na pošti, telefonom preko kreditne kartice, preko Interneta ili preko Centrepay-a.

### Centrepay

Ako primete državnu penziju, račune možete da platite preko Centrepay-a. Uпитajte kompaniju ili Centrelink o tome.

### Popust za penzionere

Ako primete državnu penziju (isplatu od Centrelink-a), recite to kompaniji, jer ćete možda imati pravo na popust.

### Planovi plaćanja

Mnoge kompanije nude planove plaćanja da bi pomogle onim osobama koje imaju finansijske probleme. Ako vas interesuje takav plan, razgovarajte sa kompanijom.

### Neplaćeni računi

Ako imate neplaćenih dugova i nazove vas utjerivač dugova (koji se ponekad naziva i "trgovački zastupnik - mercantile agent"), nazovite besplatno Credit & Debt Hotline (Liniju za kredite i dugove) na 1800 808 488 ili nazovite EWON.

### Finansijska pomoć

Vaučeri EAPA (Energy Accounts Payment Assistance – Pomoć za plaćanje računa za energiju) mogu da vam pomognu da platite račune za struju i plin.

Vaučeri PAS (Payment Assistance Scheme – Plan pomoći za plaćanje) mogu da vam pomognu da platite račune za vodu.

Takođe možete da se obratite dobrotvornim agencijama u društvenoj zajednici (kao što su St Vincent de Paul ili Salvation Army) da njima podnesete molbu za izdavanje EAPA ili PAS vaučera. Ako ne znate koja agencija ima te vaučere, možete da nazovete EWON.

Društvena agencija će vam zakazati razgovor na kome će procijeniti da li imate pravo na vaučere. Molbu za vaučere može da podnese samo osoba na čije ime račun glasi i treba da pokaže račun da bi se vidjelo koliko duguje.

### Šta se dešava ako ne platite račune?

Ako ne platite račune ili propustite neku uplatu, može da vam se prekine ili ograniči isporuka. Ako se to dogodi, vaš dug može još više da se poveća, tako da ako imate problema sa plaćanjem računa, treba što prije da se javite kompaniji.

Ne mogu da vas isključe ako sa društvenom agencijom već imate zakazan razgovor za EAPA vaučere.

### Plaćanje vode za podstanare

Ako se uselite u smještaj Ministarstva za stambena pitanja (Department of Housing), karavan park ili privatni stan koji ima sopstveni vodomjer, možda ćete morati da plaćate vodu koju potrošite. Pitajte svog stanodavca da li treba da plaćate vodu.

### Ugovori za struju i plin

Mnoge kompanije nude specijalne popuste ako potpišete ugovor na tri godine. Međutim, treba da znate da kod većine tih ugovora:

- kompanija može da vam naplati raniji raskid ugovora
- ako se preselite, obično ne možete da prenesete ugovor u novi stan/novu kuću.

Ništa nemojte potpisati prije nego što to pažljivo ne pročitate, ili zamolite nekoga da vam pročita. Ako vam treba više pomoći u vezi ugovora, nazovite EWON.