



Greek

## Πληροφορίες για τους καταναλωτές ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου και νερού

### Εάν έχετε κάποιο πρόβλημα

Επικοινωνήστε πρώτα με την εταιρεία παροχής ρεύματος, φυσικού αερίου ή νερού και εξηγήστε το πρόβλημά σας. Ενημερώστε την εταιρεία εάν χρειάζεστε διερμηνέα. Μπορείτε όμως να ζητήσετε από κάποιο φίλο ή συγγενικό πρόσωπο να μιλήσουν στην εταιρεία για λογαριασμό σας.

Εάν τηλεφωνήσετε στην εταιρεία σας, σημειώστε το όνομα του υπαλλήλου που μιλήσατε, ως επίσης την ημερομηνία και ώρα.

Κρατήστε όλες τις επιστολές και τα έγγραφα που έχετε λάβει από την εταιρεία.

Εάν το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου αδυνατεί να σας βοηθήσει ζητήστε να μιλήσετε με κάποιον από τους προϊσταμένους.

Εάν δεν λυθεί το πρόβλημά σας, τηλεφωνήστε στην Υπηρεσία του Συνηγόρου του Καταναλωτή για θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης (EWON) στο 1800 246 545 δωρεάν.

### Τι είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή (EWON)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή για θέματα Ενέργειας & Νερού (EWON) βοηθά τους κατοίκους της ΝΝΟ που έχουν προβλήματα με τις εταιρείες που σας τροφοδοτούν με ηλεκτρική ενέργεια και φυσικό αέριο. Μπορούμε επίσης να βοηθήσουμε και με ορισμένα προβλήματα σχετικά με την παροχή νερού.

Οι υπηρεσίες προσφέρονται δωρεάν, είναι δίκαιες και ανεξάρτητες.

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε στα ακόλουθα προβλήματα

- υψηλούς λογαριασμούς
- χρέη
- διακοπή ρεύματος, αερίου ή νερού
- ποιότητα παροχής
- αιτήσεις για αποζημίωση
- άνοιγμα ή κλείσιμο λογαριασμών
- συμβόλαια για παροχή ρεύματος ή αερίου
- διαπραγμάτευση συμβολαίων τηλεφωνικά ή από πλασιέ
- ανεπαρκείς υπηρεσίες για τον καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή για θέματα ενέργειας (EWON) μπορεί να κανονίσει ώστε να επικοινωνήσετε μαζί σας ανώτερο στέλεχος της εταιρείας για να συζητήσετε το πρόβλημά σας, ή μπορούμε εμείς να αναλάβουμε την εξέταση της καταγγελίας/παραπόνου.

### Έχετε πρόβλημα στην πληρωμή των λογαριασμών;

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε θέματα ενέργειας (EWON) μπορεί να προσπαθήσει να σας εξασφαλίσει περισσότερο χρόνο για την πληρωμή των λογαριασμών ή να σας βοηθήσει στην εκπόνηση ενός χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής των λογαριασμών με την εταιρεία.

Μπορούμε να σας δώσουμε πληροφορίες σχετικά με οικονομική βοήθεια και εκπτώσεις που παρέχει το κράτος.

### Πώς να επικοινωνήσετε με τον Συνήγορο του Καταναλωτή

Τηλεφωνήστε δίχως χρέωση στο 1800 246 545  
Δευτέρα-Παρασκευή, 9πμ-5μμ

Ενημερώστε μας εάν τηλεφωνείτε από κινητό και θα επικοινωνήσουμε εμείς μαζί σας.

Φαξ δίχως χρέωση 1800 812 291

Δωρεάν ταχυδρομική επικοινωνία- γράψτε στη διεύθυνση Reply Paid 1343, Haymarket NSW 1240

Ηλεκτρονική Διεύθυνση omb@ewon.com.au

Ιστοσελίδα www.ewon.com.au

### Υπηρεσίες Διερμηνέων

Εάν χρειάζεστε διερμηνέα επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων στο 131 450 και ζητήστε να τηλεφωνήσουν στο Συνήγορο του Καταναλωτή (EWON) στο 1800 246 545.



Greek

## Τι πρέπει να γνωρίζετε

### Άνοιγμα και κλείσιμο λογαριασμών

Είναι πολύ σημαντικό να ανοίγετε ή να κλείνετε λογαριασμούς αμέσως μόλις μετακομίζετε σε άλλη κατοικία ώστε να πληρώσετε μόνο για το ρεύμα, το αέριο ή το νερό που εσείς καταναλώσατε. Η διαδικασία αυτή μπορεί να γίνει και με ένα τηλεφώνημα.

Ο ιδιοκτήτης του σπιτιού ή ο κτηματομεσίτης μπορούν να σας πουν ποια εταιρεία προμηθεύει ρεύμα, αέριο ή νερό στην περιοχή σας.

### Εγγυητική προκαταβολή

Η εταιρεία μπορεί να σας ζητήσει να καταβάλετε ένα ποσό ως εγγύηση. Σε ορισμένες περιπτώσεις αυτή η διαδικασία μπορεί να αποφευχθεί, οπότε ζητήστε από την εταιρεία εάν γίνεται να αποφύγετε την προκαταβολή.

### Η πληρωμή των λογαριασμών

Θα πρέπει να λαμβάνετε ένα λογαριασμό κάθε τρεις μήνες. Εάν δεν λάβετε λογαριασμό ενημερώστε την εταιρεία.

Οι περισσότερες εταιρείες δέχονται την πληρωμή των λογαριασμών μέσω του ταχυδρομείου, τηλεφωνικά, με πιστωτική κάρτα, μέσω του διαδικτύου ή μέσω του Centrepay.

### Centrepay

Εάν λαμβάνετε σύνταξη από το κράτος μπορείτε να πληρώσετε τους λογαριασμούς σας χρησιμοποιώντας το Centrepay. Για να μάθετε περισσότερα για το Centrepay επικοινωνήστε με την εταιρεία σας ή το Centrelink.

### Εκπτώσεις για συνταξιούχους

Ενημερώστε την εταιρεία εάν λαμβάνετε σύνταξη από το κράτος (Πληρωμές από το Centrelink) ή εάν δικαιούστε κάποιας έκπτωσης.

### Προγραμματισμός πληρωμών

Πολλές εταιρείες προσφέρουν προγράμματα αποπληρωμής λογαριασμών για άτομα που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Συζητήστε με την εταιρεία για αυτά τα προγράμματα.

### Απλήρωτοι λογαριασμοί

Εάν έχετε απλήρωτους λογαριασμούς και επικοινωνήσει μαζί σας συλλέκτης χρεών (γνωστός ως κλητήρας), τηλεφωνήστε στη Γραμμή Βοήθειας για θέματα Οφειλής και Πίστωσης στο 1800 808 488 για δωρεάν πληροφορίες, ή τηλεφωνήστε στο Συνήγορο του Καταναλωτή (EWON).

### Οικονομική βοήθεια

Υπάρχουν δελτία (vouchers) βοήθειας πληρωμής λογαριασμών ενέργειας (EAPA) που μπορούν να σας βοηθήσουν να πληρώσετε τους λογαριασμούς ρεύματος και φυσικού αερίου.

Τα δελτία που παρέχονται μέσω του προγράμματος οικονομικής βοήθειας (PAS) μπορούν να σας βοηθήσουν στην πληρωμή του λογαριασμού νερού.

Μπορείτε επίσης να αποταθείτε σε υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας (όπως η St Vincent de Paul ή ο Στρατός της Σωτηρίας) και να κάνετε αίτηση για να σας δοθούν δελτία πληρωμής ενέργειας ή νερού. Μπορείτε να τηλεφωνήσετε στο Συνήγορο του Καταναλωτή για πληροφορίες εάν δεν είστε σίγουροι ποια υπηρεσία πρόνοιας διαθέτει δελτία οικονομικής βοήθειας.

Η Υπηρεσία Κοινωνικής Πρόνοιας θα οργανώσει ραντεβού για να σας δει και να εξακριβώσει εάν δικαιούστε να λάβετε δελτία (vouchers). Μόνο ο καταναλωτής, το όνομα του οποίου εμφανίζεται στο λογαριασμό, δικαιούται να κάνει αίτηση για δελτία οικονομικής βοήθειας και χρειάζεται να παρουσιάσει το λογαριασμό για να αποδείξει το ποσό που οφείλει.

### Τι μπορεί να συμβεί εάν δεν πληρώσετε τους λογαριασμούς σας;

Εάν δεν πληρώσετε τους λογαριασμούς ή δεν καταβάλετε μία πληρωμή, ίσως διακοπεί ή περιοριστεί η παροχή ενέργειας. Εάν συμβεί κάτι τέτοιο μπορεί να καταλήξετε να χρωστάτε περισσότερα χρήματα, οπότε επικοινωνήστε με την εταιρεία το συντομότερο δυνατό εάν αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην αποπληρωμή των λογαριασμών.

Δεν γίνεται διακοπή παροχής ενέργειας εάν έχετε κλείσει ραντεβού με υπηρεσία κοινωνικής πρόνοιας για να εξεταστεί η περίπτωση οικονομικής ενίσχυσης για πληρωμή των λογαριασμών.

### Χρέωση νερού για ενοίκους

Εάν μετακομίσετε σε ακίνητο του Υπουργείου Οικισμού, σε οικισμό με τροχόσπιτα ή σε διαμέρισμα με δικό του ρολόι νερού, ίσως χρειαστεί να πληρώσετε εσείς το νερό που καταναλώνετε. Ρωτήστε τον ιδιοκτήτη του ακινήτου εάν πρέπει εσείς να πληρώνετε για το νερό.

### Συμβόλαια για ρεύμα και φυσικό αέριο

Πολλές εταιρείες προσφέρουν ειδικές εκπτώσεις σε καταναλωτές εάν υπογράψουν τριετές συμβόλαιο παροχής ενέργειας. Θα πρέπει όμως να γνωρίζετε ότι σύμφωνα με τα περισσότερα από αυτά τα συμβόλαια:

- η εταιρεία μπορεί να χρεώσει επιπρόσθετα ποσά για την πρόωγη ακύρωση του συμβολαίου, και
- συνήθως δεν επιτρέπεται η μεταφορά του συμβολαίου σε νέα κατοικία σε περίπτωση που μετακομίσετε.

Μην υπογράψετε οτιδήποτε εάν δεν το διαβάσετε προσεκτικά, ή εάν δε ζητήσετε από άλλο άτομο να σας το διαβάσει. Εάν χρειάζεστε περισσότερη βοήθεια με τα συμβόλαια τηλεφωνήστε στα γραφεία του συνηγόρου του καταναλωτή. (EWON)