



RUSSIAN

## Информация для клиентов об электричестве, газе и воде

### Если у Вас возникла проблема

Сначала свяжитесь с компанией, предоставляющей Вам электричество, газ и воду, и объясните свою проблему. Если Вам требуется переводчик, скажите об этом компании. Можно также попросить друга или члена семьи переговорить с компанией за Вас.

Позвонив в компанию, запишите имя говорившего с Вами человека, а также дату и время. Сохраняйте любые письма или документы, получаемые Вами от компании.

Если работники телефонного центра не могут Вам помочь, попросите поговорить с менеджером.

Если проблема не будет решена, позвоните в EWON (Организацию Нового Южного Уэльса, рассматривающую жалобы по поводу электроэнергии и воды) по бесплатному номеру 1800 246 545.

### Что такое EWON

Организация Нового Южного Уэльса, рассматривающая жалобы по поводу электроэнергии и воды (EWON), помогает жителям Нового Южного Уэльса, у которых возникли проблемы с их поставщиками электричества и газа. Мы также можем оказать помощь с некоторыми жалобами по поводу водоснабжения.

EWON оказывает услуги бесплатно, на справедливой и независимой основе.

Мы помогаем в решении следующих проблем:

- высокие счета
- задолженность
- отключение электричества, газа или воды
- качество поставки
- требования о компенсации
- открытие или закрытие лицевых счетов
- контракты на электричество или газ
- продажа договоров по телефону или путём обхода квартир и домов
- плохое обслуживание клиентов

EWON может попросить ответственное лицо компании связаться с Вами по поводу Вашей проблемы, или же мы можем проверить Вашу жалобу сами.

### Проблемы с оплатой счетов?

EWON может попытаться предоставить Вам больше времени на оплату счета или помочь согласовать план оплаты с компанией.

Мы можем дать Вам информацию о финансовой поддержке и правительственных скидках.

### Как связаться с EWON

**Бесплатный звонок**                      **1800 246 545**  
понедельник-пятница,  
с 9 до 17 часов

Если Вы звоните с мобильного телефона, скажите нам об этом, и мы Вам перезвоним.

Бесплатный факс                      1800 812 291

Бесплатная почта                      Reply Paid K1343  
Haymarket NSW 1239

TTY    133 677

Эл. почта                                      omb@ewon.com.au

Вебсайт                                      www.ewon.com.au

### Услуги переводчика

Если Вам требуется переводчик, свяжитесь с компанией Translation and Interpreting Service (TIS) по телефону 131 450 и попросите их позвонить в EWON по телефону 1800 246 545.



RUSSIAN

## Что нужно знать

### Открытие и закрытие лицевых счетов

Важно открывать или закрывать лицевой счет, как только Вы переехали, чтобы Вы платили только за свои собственные электричество, газ или воду. Это можно сделать по телефону.

Ваш домовладелец или агент по недвижимости могут сказать Вам, кто поставляет электричество, газ или воду в Вашем районе.

### Гарантийный залог

Компания может попросить Вас внести гарантийный залог. Иногда эту оплату отменяют, так что спросите у компании об этом.

### Оплата Ваших счетов

Вы должны получать счёт каждые 3 месяца. Если это не так, то сообщите об этом компании.

Счета большинства компаний могут быть оплачены в почтовом отделении, по телефону при помощи кредитной карты, по Интернету или через Centrepay.

### Centrepay

Если Вы получаете государственную пенсию, то Вы можете оплачивать Ваши счета при помощи системы Centrepay. Спросите об этом у компании или в Центролинке.

### Скидка для пенсионеров

Сообщите компании, если Вы получаете государственную пенсию (пособие Центролинка) – Вам может полагаться скидка.

### Планы оплаты

Много компаний предлагают планы оплаты, чтобы помочь людям, имеющим финансовые проблемы. Спросите у компании об этом.

### Неоплаченные счета

Если у Вас есть неоплаченные счета и агент по взысканию задолженности (иногда называемый торговым агентом) свяжется с Вами, то звоните по телефону горячей линии по вопросам кредита и задолженности 1800 808 488 для получения бесплатного совета от EWON.

### Финансовая поддержка

Ваучеры EAPA (Программы поддержки по оплате счетов за электричество, Energy Accounts Payment Assistance) могут помочь с оплатой счетов за электричество и газ.

Ваучеры PAS (Программы помощи с оплатой, Payment Assistance Scheme) могут помочь с оплатой счетов на воду.

Вы можете обратиться в общественные учреждения социальной помощи (например, St Vincent de Paul или Армию Спасения) и подать заявку на ваучеры EAPA или PAS. Можно позвонить в EWON, если Вы не знаете, какое учреждение выдаёт ваучеры.

Общественное учреждение назначит Вам встречу, чтобы проверить, полагаются ли Вам ваучеры. Только владелец лицевого счёта может подать заявку на ваучеры, и его попросят показать счёт с требуемой к оплате суммой.

### Что будет, если Вы не оплатите Ваши счета?

Если Вы не оплатите Ваши счета или пропустите оплату, то поставка может быть прекращена или сокращена. Если это произойдёт, то Вы можете оказаться в ещё большем долгу, поэтому свяжитесь с Вашей компанией как можно скорее, если у Вас проблемы с оплатой счетов.

Подачу электричества, газа и воды не могут прекратить, если у Вас назначена встреча с общественным учреждением по поводу ваучеров EAPA.

### Оплата воды жильцами

Если Вы переезжаете в собственность Департамента жилищного строительства, караван-парк или частную квартиру со своим счётчиком воды, то Вам может быть необходимо платить за потребляемую Вами воду. Спросите у Вашего домовладельца, нужно ли Вам платить за воду.

### Контракты на электричество и газ

Много компаний предлагают специальные скидки, если Вы подпишете контракт на три года. Вам следует знать, что в соответствии с большинством таких контрактов:

- компания может потребовать оплату за преждевременное расторжение контракта;
- Вы обычно не можете перевести контракт на новое место жительства.

Ничего не подписывайте, не прочитав внимательно или не попросив кого-либо прочитать Вам документ. Если Вам требуется дополнительная помощь с контрактами, позвоните в EWON.