



Spanish

Información para los clientes de los servicios de electricidad, gas y agua

Si tiene cualquier problema

Primero, póngase en contacto con su proveedor de electricidad, gas o agua y explíqueles su problema. Si necesita un intérprete, dígaselo al proveedor. Si no, puede pedirle a un amigo o a un familiar que hable con el proveedor en su nombre.

Si llama a su proveedor apunte el nombre de la persona que le atiende, así como la fecha y hora de la llamada. Guarde cualquier carta o documento que reciba de su proveedor.

Si el personal del centro de atención telefónica no puede ayudarle, pida hablar con un superior.

Si no le solucionan el problema, póngase en contacto con EWON (Defensor del Pueblo para la Energía y el Agua de Nueva Gales del Sur) llamando al teléfono gratuito 1800 246 545.

Sobre EWON

El Defensor del Pueblo para la Energía y el Agua de Nueva Gales del Sur (EWON) ayuda a la gente de Nueva Gales del Sur que tiene problemas con sus proveedores de electricidad y gas. También podemos ayudarle con algunas quejas sobre el servicio del agua.

EWON ofrece un servicio gratuito, justo e independiente.

EWON puede ayudarle con problemas relacionados con:

- facturas elevadas
- deudas
- corte del suministro de electricidad, gas o agua
- calidad del proveedor
- reclamaciones de indemnización
- apertura o cancelación de cuentas
- contratos del gas o de la electricidad
- venta de contratos por teléfono o a domicilio
- servicio deficiente de atención al cliente

EWON puede hacer que un cargo superior de la empresa proveedora se ponga en contacto con usted para tratar sobre su problema o, si no, nosotros mismos podemos investigar su queja.

¿Tiene problemas para pagar sus facturas?

EWON puede intentar conseguir que le den más tiempo para pagar sus facturas o puede ayudarle a elaborar un plan de pago con su proveedor.

EWON le puede proporcionar información sobre asesoramiento financiero y bonificaciones gubernamentales.

Cómo ponerse en contacto con EWON

Teléfono gratuito 1800 246 545
lunes-viernes, 9.00-17.00

Si llama desde un teléfono móvil díganoslo y le llamaremos nosotros.

Fax gratuito 1800 812 291

Correo gratuito Reply Paid K1343
Haymarket NSW 1239

E-mail omb@ewon.com.au

Página web www.ewon.com.au

Servicio de intérpretes

Si necesita un intérprete, póngase en contacto con el Servicio de Traducción e Interpretación (TIS) llamando al 131 450 y pídale que contacten con EWON llamando al número 1800 246 545.



Spanish

Cosas que debería saber

Apertura y cancelación de cuentas

Es importante que abra o cancele su cuenta de servicios tan pronto como se mude de casa, para que de esta forma sólo pague la electricidad, el gas o el agua que realmente utiliza. Puede hacerlo por teléfono.

Su casero o agente inmobiliario puede informarle sobre quién suministra la electricidad, el gas y el agua en su zona.

Depósito de garantía

El proveedor puede pedirle que pague un depósito de garantía. En algunos casos esto se puede evitar, así que pregunte al proveedor.

Pago de las facturas

Usted debería recibir una factura cada tres meses. Si no la recibe, hágaselo saber a su proveedor.

La mayoría de los proveedores permiten que sus facturas se paguen en la oficina de correos, por teléfono con la tarjeta de crédito, por Internet o a través del servicio Centrepay.

Centrepay

Si está cobrando una pensión gubernamental puede pagar sus facturas utilizando Centrepay. Pregunte a su proveedor o a Centrelink sobre este tema.

Descuento para pensionistas

Si está cobrando una pensión gubernamental (pago de Centrelink) hágaselo saber a su proveedor, ya que puede ser que tenga derecho a recibir un descuento.

Planes de pago

Muchos proveedores ofrecen planes de pago para ayudar a la gente que tiene problemas financieros. Pregunte a su proveedor.

Facturas impagadas

Si tiene facturas impagadas y un cobrador de morosos (a veces llamado "agente mercantil") se pone en contacto con usted, llame a Credit & Debt Hotline (Línea de atención telefónica de Créditos y Deudas) al 1800 808 488 para recibir asesoramiento gratuito o llame a EWON.

Ayuda financiera

Los cupones de la EAPA (Ayuda para el pago de cuentas de energía) pueden ayudarle a pagar las facturas de la electricidad y el gas.

Los cupones del PAS (Programa de ayuda para el pago) pueden ayudarle a pagar las facturas del agua.

Usted puede ir a una organización de bienestar comunitario (como St Vincent de Paul o el Ejército de Salvación) para solicitar cupones de la EAPA o del PAS. Puede telefonar a EWON si no está seguro de qué organización dispone de estos cupones.

La organización comunitaria le citará para ver si reúne los requisitos para obtener los cupones. Sólo puede solicitar los cupones el titular de la cuenta, que debe presentar la factura para que la organización pueda ver cuánto debe.

¿Qué ocurre si no paga sus facturas?

Si no paga sus facturas o no realiza un pago, el proveedor le puede cortar o restringir el suministro. Si esto ocurre, usted puede acabar debiendo aún más dinero, así que si tiene problemas para pagar sus facturas póngase en contacto con su proveedor tan pronto como le sea posible.

El proveedor no le puede cortar el suministro si usted tiene cita con una organización comunitaria para tratar sobre los cupones de la EAPA.

Gastos de agua para los inquilinos

Si se muda a una propiedad del Departamento de Vivienda, a un parque de caravanas o a una casa particular con su propio contador de agua, puede ser que tenga que pagar el agua que utiliza. Pregunte a su casero si tiene que pagar el agua.

Contratos de gas y electricidad

Muchos proveedores ofrecen descuentos especiales si se firma un contrato de tres años. Debería saber que en la mayoría de estos contratos:

- el proveedor puede cobrarle una comisión si cancela el contrato antes de su terminación
- usted normalmente no puede transferir el contrato a un nuevo inmueble si se muda

No firme nada sin haberlo leído antes detenidamente, o pídale a alguien que lo lea por usted. Si necesita ayuda con los contratos, llame a EWON.