



Filipino

Impormasyon para sa mga kostumer ng elektrisidad, gas, at tubig

Kung may problema ka

Makipag-alam ka muna sa kompanya ng elektrisidad, gas, o tubig at ipaliwanag ang iyong problema. Kung kailangan mo ng tagapagsalin sa wika, sabihin mo sa kompanya. O maaari mong hilingin na ang isang kaibigan o kapamilya ang makikipag-usap sa kompanya para sa iyo.

Kung tetelepono ka sa kompanya, isulat mo kung sino ang nakausap mo, pati petsa at oras. Ingatan mo ang anumang sulat o dokumento na natatanggap mo mula sa kompanya.

Kung hindi ka matutulungan ng kawani ng call centre (sentrong tawagan), hilingin mong makipag-usap sa manedyer.

Kung hindi maaayos ang problema, tumelepono ka sa EWON (Energy & Water Ombudsman NSW) – *Ombudsman sa NSW para sa Enerhiya at Tubig* - sa libreng tawag na 1800 246 545.

Tungkol sa EWON

Ang Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) ay tumutulong sa mga tao sa New South Wales na may problema sa kanilang tagapagtustos ng koryente at gas. Makatutulong kami sa ilang reklamo tungkol sa tubig.

Ang paglilingkod ng EWON ay libre, makatarungan at independiyente.

Tumutulong kami sa mga problemang tulad ng:

- Malalaking kuwenta
- Mga utang
- Naputulan ng koryente, gas, o tubig
- Kalidad ng tustos
- Mga hiling na bayad-pinsala
- Pagbubukas o pagsasara ng kuwenta
- Kontrata ukol sa elektrisidad o gas
- Pagtitinda ng kontrata sa pamamagitan ng telepono o pagbabahay-bahay
- Hindi magaling na paglilingkod sa kostumer

Maisasaayos ng EWON na isang may nakatataas na tungkulin sa kompanya ang makikipag-alam sa iyo tungkol sa iyong problema, o kami mismo ang maaaring mag-imbetiga ng iyong reklamo.

May problema ka ba sa pagbabayad ng bill?

Magsisikap ang EWON na mabigyan ka ng higit pang oras para makabayad ng iyong kuwenta, o makagawa ng isang plano sa pagbabayad para sa iyo at sa kompanya.

Makapagbibigay kami sa iyo ng impormasyon tungkol sa tulong-pananalapi at mga diskuwento ng gobyerno.

Paano makikipag-alam sa EWON

Libreng tawag 1800 246 545
Lunes-Biyernes, 9am-5pm

Kung tumatawag ka mula sa iyong mobile phone, sabihin mo sa amin at kami ang tatawag sa iyo.

Libreng fax 1800 812 291

Libreng pagpapadala sa koreo
Reply Paid K1343,
Haymarket, NSW 1239

Email omb@ewon.com.au

Website www.ewon.com.au

Paglilingkod ng Tagapagsalin sa Wika

Kung kailangan mo ng tagapagsalin sa wika, tawagan ang Translating and Interpreting Service (TIS) sa 131 450 at hilingan sila na tawagan ang EWON sa 1800 246 545.



Filipino

Mga bagay na dapat mong malaman

Pagbubukas at pagsasara ng mga kuwenta

Importante na magbukas o magsara ng kuwenta sa sandaling ikaw ay lumipat ng bahay, para ang babayaran mo lang ay ang nagamit mong koryente, gas, o tubig. Maaari mo itong gawin sa pamamagitan ng telepono.

Ang iyong kasero o ahente ng lupa at bahay ang makapagsasabi sa iyo kung sino ang nagtutustos ng elektrisidad, gas o tubig sa iyong pook.

Depositong panggarantiya

Hihilingan ka ng kompanya na magbayad ng depositong panggarantiya. Sa ilang kaso ay maaaring hindi ito gawin, kaya itanong mo sa kompanya ang tungkol dito.

Pagbabayad ng iyong kuwenta

Tatanggap ka dapat ng kuwenta tuwing ikatlong buwan. Kung hindi, ipagbigay-alam mo sa kompanya.

Para sa karamihan ng kompanya, maaari kang magbayad ng iyong kuwenta sa pos opis, sa telepono na gagamitan ng kredit kard, online, o sa pamamagitan ng Centrepay.

Centrepay

Kung ikaw ay tumatanggap ng pensiyon mula sa gobyerno, maaari kang mabayad ng iyong kuwenta sa pamamagitan ng Centrepay. Itanong mo ang tungkol dito sa kompanya o sa Centrelink.

Diskuwento para sa pensiyonado

Sabihin mo sa kompanya kung ikaw ay tumatanggap ng pensiyon mula sa gobyerno (bayad mula sa Centrelink), dahil baka nararapat kang tumanggap ng diskuwento.

Mga plano sa pagbabayad

Maraming kompanya na nag-aalay ng mga plano sa pagbabayad upang matulungan ang mga tao na may problema sa pananalapi. Itanong mo sa kompanya ang tungkol dito.

Hindi bayad na kuwenta

Kung ikaw ay mayroong hindi nababayaranang kuwenta, at may kolektor ng utang (kung minsan ay tinatawag na "mercantile agent" - *ahenteng pangkalakal*) na makikipag-alam sa iyo, tumelepono ka sa Credit & Debt Hotline sa 1800 808 488 para sa libreng payo, o tumawag ka sa EWON.

Tulong sa Pananalapi

Ang mga botser ng EAPA (Energy Accounts Payment Assistance) – *Tulong sa Pagbabayad ng mga Kuwenta ukol sa Enerhiya* - ay makatutulong sa pagbabayad ng mga kuwenta sa elektrisidad at gas.

Ang mga botser ng PAS (Payment Assistance Scheme) – *Panukalang Tulong sa Pagbabayad* - ay makatutulong sa pagbabayad ng mga kuwenta sa tubig.

Maaari kang pumunta sa mga ahensiya ng kawanggawa sa komunidad (tulad ng St Vincent de Paul o sa Salvation Army) para mag-aplay para sa botser ng EAPA o PAS. Maaari kang tumelepono sa EWON kung hindi ka sigurado kung aling mga ahensiya ang may botser.

Gagawa ng tipanan para sa iyo ang ahensiya ng komunidad para malaman kung nararapat kang tumanggap ng botser. Ang nakapangalan lamang sa kuwenta ang maaaring mag-aplay para sa botser, at kailangang ipakita nila ang kuwenta na nagsasabi kung magkano ang utang.

Ano ang mangyayari kapag hindi ka nagbayad ng iyong kuwenta?

Kapag hindi ka nagbayad ng iyong kuwenta, o may isa na hindi mo nabayaran, maaaring putulin o higgitan ang paggamit mo. Kung mangyayari ito, maaaring mas lalaki pa ang utang mo, kaya makipag-alam ka sa kompanya sa madaling panahon kung may problema ka sa pagbabayad ng iyong kuwenta.

Hindi ka puputulan kung may tipanan ka sa isang ahensiya ng komunidad tungkol sa mga botser ng EAPA.

Bayad sa tubig para sa mga nangungupahan

Kung ikaw ay lilipat sa isang propyedad na ari ng Departamento sa Pabahay, sa isang caravan park, o sa isang yunit na pribado na may sariling metro ng tubig, maaari na kailangang bayaran mo ang tubig na gagamitin mo. Itanong mo sa iyong kasero kung kailangang magbayad ka ng tubig.

Kontrata ng elektrisidad at gas

Maraming kompanya na nag-aalay ng espesyal na diskuwento kung pipirma ka sa kontratang pantatlong taon. Kailangang malaman mo na sa karamihan ng ganitong kontrata:

- Maaaring magpataw ang kompanya ng kabayaran sa maagang pagkansela ng kontrata.
- Karaniwan ay hindi mo maililipat ang kontrata sa isang bagong propyedad kung ikaw ay lilipat.

Huwag kang pipirma nang hindi mo ito babasahing mabuti, o ipabasa mo ito sa iba para sa iyo. Kung kailangan mo ng tulong tungkol sa kontrata, tumelepono sa EWON.