



Thai

ข้อมูลสำหรับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้า แก๊ส และ น้ำ

ถ้าท่านมีปัญหา

โปรดติดต่อกับบริษัทไฟฟ้า แก๊ส หรือ น้ำก่อน เพื่อเขาจะได้ทราบปัญหาของท่าน ถ้าท่านต้องการใช้ล่าม โปรดบอกให้บริษัททราบ หรือมีจะนั้นก็ขอร้องเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวให้ช่วยพูดกับบริษัทแทนท่าน

ถ้าท่านโทรศัพท์มาที่บริษัท โปรดจดชื่อผู้ที่พูดกับท่าน วันที่และเวลาไว้ด้วยจดหมายหรือเอกสารใดๆ ที่ท่านได้รับจากบริษัท ท่านควรเก็บรักษาไว้ด้วยเช่นเดียวกัน

ถ้าเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ติดต่อไม่สามารถช่วยท่านได้ โปรดขอพูดกับผู้จัดการ

ถ้ายังแก้ไขปัญหานั้นไม่ได้ โปรดโทรศัพท์ไปที่ EWON (ออมบัตส์แมนฝ่ายพลังงาน & น้ำ นิวเซาท์เวลส์) ที่โทรศัพท์ฟรี หมายเลข 1800 246 545

เกี่ยวกับ EWON

ออมบัตส์แมนฝ่ายพลังงาน & น้ำ นิวเซาท์เวลส์ (EWON) ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อยู่อาศัยในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ที่มีปัญหาเกี่ยวกับบริษัทไฟฟ้าและแก๊ส เราซึ่งอาจช่วยเหลือท่านได้ในเรื่องคำร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำบางเรื่อง

บริการของ EWON เป็นบริการฟรี ยุติธรรม และ เป็นอิสระ

ปัญหาต่างๆ ที่เราช่วยแก้ไขคือ:

- บิล (ใบเก็บเงิน) ที่มีมูลค่าสูงเกินไป
- หนี้สิน
- การตัดไฟฟ้า แก๊ส หรือ น้ำ
- ปริมาณของการจัดส่ง
- การเรียกร้องขอค่าชดใช้
- การเปิดหรือการปิดบัญชี
- สัญญาเกี่ยวกับไฟฟ้า หรือ แก๊ส
- การขายสัญญาทางโทรศัพท์ หรือตามบ้าน
- บริการลูกค้าแล้ว

EWON จะจัดให้เจ้าหน้าที่อาวุโสของบริษัทติดต่อมาที่ท่านเพื่อเจรจาเกี่ยวกับปัญหา หรือมีจะนั้นเราอาจสอบสวนคำร้องเรียนของท่านเอง

ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระบิล (ใบเก็บเงิน) หรือไม่?

EWON จะพยายามช่วยให้ท่านมีเวลาชำระบิลมากขึ้น หรือช่วยวางแผนการชำระบิลกับบริษัท

เราสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน และเงินส่วนลดของรัฐบาล

วิธีการติดต่อกับ EWON

โทรศัพท์ฟรี **1800 246 545**
จันทร์ - ศุกร์ ระหว่าง 09.00 น. - 17.00 น.

ถ้าท่านใช้โทรศัพท์มือถือ โปรดบอกให้เราทราบ แล้วทางเราจะโทรศัพท์กลับมาหาท่าน

โทรสารฟรี 1800 812 291

ไปรษณีย์ฟรี Reply Paid K1343
Haymarket NSW 1239

TTY 133 677

อีเมล omb@ewon.com.au

เว็บไซต์ www.ewon.com.au

บริการล่าม

ถ้าท่านต้องการใช้ล่าม โปรดติดต่อบริการแปลและล่าม (TIS) ที่หมายเลข 131450 และขอให้ผู้รับต่อโทรศัพท์ไปที่ EWON ที่หมายเลข 1800 246 545



Thai

เรื่องที่ท่านควรทราบ

การเปิดและการปิดบัญชี

เป็นสิ่งสำคัญที่ท่านจะต้องเปิดหรือปิดบัญชีทันทีที่ท่านย้ายบ้าน เพื่อที่ท่านจะได้เสียเงินแต่เฉพาะค่าไฟฟ้า แก๊ส หรือ น้ำที่ท่านใช้เท่านั้น ท่านสามารถทำเช่นนี้ได้ทางโทรศัพท์

เจ้าของบ้านหรือนายหน้าบ้านเช่าควรจะบอกท่านได้ว่าบริษัทไหนเป็นผู้ให้บริการไฟฟ้า แก๊ส หรือ น้ำ ในย่านที่ท่านอยู่

เงินค้ำประกัน

บริษัทอาจขอให้ท่านจ่ายเงินค้ำประกัน เรื่องนี้อาจได้รับการยกเว้นในบางกรณี ท่านควรสอบถามกับบริษัทเกี่ยวกับเรื่องนี้

การชำระบิล

ท่านควรได้รับบิลทุกๆ สามเดือน ถ้าไม่ได้รับ ท่านต้องบอกให้บริษัททราบ

สำหรับบริษัทส่วนใหญ่ การชำระเงินทำได้ทั้งทำการไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ผ่านทางบัตรเครดิต หรือชำระผ่านทางออนไลน์ หรือเซ็นเตอร์เพย์

เซ็นเตอร์เพย์

ถ้าท่านรับเงินสงเคราะห์ของรัฐบาล ท่านชำระเงินผ่านทางเซ็นเตอร์เพย์ได้ โปรดสอบถามเรื่องนี้กับบริษัทหรือกับเซ็นเตอร์ลิงค์

ส่วนลดสำหรับผู้รับเงินสงเคราะห์

แจ้งให้บริษัททราบถ้าท่านได้รับเงินสงเคราะห์จากรัฐบาล (เงินที่เซ็นเตอร์ลิงค์จ่ายให้ท่าน) ท่านอาจได้รับส่วนลด

แผนการชำระเงิน

บริษัทหลายแห่งจะจัดแผนการชำระเงินให้กับผู้ที่มีปัญหาทางการเงิน โปรดสอบถามบริษัทเกี่ยวกับเรื่องนี้

บิลที่ค้างชำระ

ถ้าท่านค้างชำระและคนเก็บหนี้ (หรือบางครั้งเรียกว่า “เอเยนต์การค้าง”) ติดต่อมา โปรดโทรศัพท์ไปที่สายฮอตไลน์ ของเครดิต & หนี้สิน ที่หมายเลข 1800 808 488 เพื่อขอคำแนะนำฟรี หรือโทรศัพท์มาที่ EWON

ความช่วยเหลือทางการเงิน

เวาเซอร์ (ใบรับรอง) ของ EAPA (ความช่วยเหลือการชำระค่าพลังงาน) สามารถช่วยท่านชำระค่าไฟฟ้าและแก๊ส

PAS (โครงการช่วยเหลือการชำระเงิน) เวาเซอร์ สามารถช่วยท่านชำระค่าน้ำ

ท่านควรไปที่องค์กรสวัสดิภาพชุมชน (เช่น เซนต์ วินเซนต์ เดอ พอล หรือ ซัลเวชั่น อาร์มี) เพื่อยื่นขอเวาเซอร์ EAPA หรือ PAS ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าองค์กรไหนมีเวาเซอร์ ท่านควรโทรศัพท์มาที่ EWON

องค์กรชุมชนจะนัดวันให้ท่านมาพบเพื่อสอบสวนดูว่าท่านมีสิทธิได้รับเวาเซอร์หรือไม่ ผู้ที่มีบัญชีท่านนั้นที่มีสิทธิยื่นขอเวาเซอร์และท่านจะต้องนำใบเก็บเงินมาแสดง เพื่อจะได้ทราบจำนวนเงินที่ท่านเป็นหนี้

จะเกิดอะไรขึ้นถ้าท่านไม่ชำระบิล?

ถ้าท่านไม่ชำระบิล หรือพลาดการชำระ ไฟฟ้า แก๊ส หรือ น้ำอาจถูกตัดหรือถูกจำกัดการใช้ ถ้าท่านปล่อยให้เหตุการณ์นี้เกิดขึ้น ลงท้ายท่านจะเป็นหนี้มากขึ้น ดังนั้น ถ้าท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าบริการ ท่านควรติดต่อกับบริษัทนั้นๆ โดยเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

บริการที่ท่านได้รับจะไม่ถูกตัดถ้าท่านมีนัดกับองค์กรชุมชนเกี่ยวกับเวาเซอร์ EAPA

ค่าน้ำสำหรับผู้เช่า

ถ้าท่านย้ายเข้าไปอยู่ในบ้านอาคารสงเคราะห์ คาราแวน พาร์ค หรือบ้านส่วนตัว ซึ่งมีมิเตอร์น้ำของตัวเอง ท่านจะต้องจ่ายค่าน้ำที่ท่านใช้ โปรดสอบถามกับเจ้าของสถานที่ว่าท่านต้องจ่ายค่าน้ำหรือไม่

สัญญาเกี่ยวกับไฟฟ้าและแก๊ส

บริษัทหลายแห่งจะเสนอส่วนลดพิเศษให้ท่าน ถ้าท่านเซ็นสัญญาสามปี อย่างไรก็ตาม ท่านควรทราบว่าส่วนใหญ่ของสัญญาเหล่านี้:

- หากท่านเลิกสัญญาก่อนกำหนด บริษัทสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียม
- โดยปกติ ถ้าท่านย้ายที่อยู่ ท่านไม่มีสิทธิโอนสัญญาไปยังที่อยู่ใหม่

โปรดอย่าเซ็นชื่อในเอกสารใดๆ โดยที่ท่านไม่ได้อ่านข้อความอย่างละเอียด ควรทาคอ่านรายละเอียดให้ท่านฟัง ถ้าท่านต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับสัญญา โปรดโทรศัพท์มาที่ EWON