



Turkish

Elektrik, gaz ve su müşterileri için bilgi

Bir sorunuz olduğunda

Öncelikle müşterisi olduğunuz elektrik, gaz veya su şirketiyle ilişkiye geçip, sorununuzu anlatın. Eğer tercümana ihtiyacınız varsa şirkete söyleyin. Ya da bir arkadaş veya aile ferdinden sizin adınıza şirketle konuşmasını isteyin.

Eğer şirketi ararsanız konuştuğunuz kişinin adını, görüşme tarihi ve saatini kaydedin. Şirketten gelen mektup ve dökümanları saklayın.

Eğer telefondaki görevli memur size yardımcı olamazsa müdürüyle konuşmak istediğinizi söyleyin.

Eğer sorunuz çözülmezse, EWON'u (NSW Enerji Su Ombudsmanı) ücretsiz 1800 246 545 numaralı telefondan arayın.

EWON nedir?

NSW Enerji Su Ombudsmanı (EWON), NSW'de elektrik ve gaz sağlayan şirketlerle sorunlar yaşayanlara yardımcı olur. Ayrıca, suyla ilgili bazı şikayetlerin çözümünde de yardımcı oluruz.

EWON bağımsız ve adil bir kurumdur ve hizmetleri ücretsizdir.

Şu problemlerin çözümünde yardımcı oluruz:

- yüksek faturalar
- borçlar
- elektrik, gaz ve suyun kesilmesi
- hizmet kalitesi
- tazminat talepleri
- hesap açma ve kapama
- elektrik veya gaz sözleşmeleri
- telefonda ya da evinize gelerek yapılan sözleşmeler
- yetersiz müşteri hizmetleri

EWON, müşterisi olduğunuz şirkette yetkili bir görevlinin sorunuzla ilgili olarak sizinle ilişkiye geçmesini sağlayabilir, ya da şikayetinizi biz kendimiz araştırabiliriz.

Faturalarınızı ödemekte güçlük mü çekiyorsunuz?

EWON, faturanızı ödemek için size daha fazla zaman tanınmasını sağlamaya çalışabilir; ya da şirketinizle borcunuzu ödememiz konusunda bir plan üzerinde anlaşma sağlanmasına yardımcı olabilir. Size, finansal yardım ve hükümet indirimleri konusunda bilgi veririz.

EWON'la nasıl ilişkiye geçeceksiniz?

Ücretsiz telefon 1800 246 545

Pazartesi - Cuma, 9.00 – 17.00

Eğer cep telefonundan arıyorsanız bize söyleyin, sizi biz arayalım.

Ücretsiz fax 1800 812 291

**Ücretsiz posta Reply Paid K1343
Haymarket NSW 1239**

TTY 133 677

Email omb@ewon.com.au

Web sitesi www.ewon.com.au

Tercümanlık hizmetleri

Eğer bir tercümana ihtiyacınız varsa Translation and Interpreting Service'i (TIS) 131 450 numaralı telefonda arayın ve EWON'u 1800 246 545 numaradan aramalarını isteyin.



Turkish

Bilmeniz gerekenler

Hesap açıp kapama

Evinizi taşıdığınız anda sadece kullandığınız elektrik, su ve gazın parasını ödemeniz için hemen bir hesap açma veya var olan hesabınızı kapamaya dikkat etmelisiniz. Bu işlemi telefondan yapabilirsiniz.

Bölgenize elektrik, su ve gaz sağlayan şirketin hangisi olduğunu ev sahibi ya da emlakçıdan öğrenebilirsiniz.

Güvence depoziti

Şirket sizden güvence için depozit ödemenizi isteyebilir. Bu depozit bazı durumlarda zamana yayılabilir. Bunu şirketle konuşun.

Faturalarınızı ödeme

Her üç ayda bir faturanızın gelmesi gerekir. Eğer gelmezse şirketi uyarın.

Şirketlerin çoğunluğunun faturası postaneden, kredi kartınızı kullanarak telefondan, internette, ya da Centrepay yoluyla ödenebilir.

Centrepay

Hükümetten emekli ödeneği alıyorsanız, faturalarınızı Centrepay yoluyla ödeyebilirsiniz. Ayrıntılı bilgiyi müşterisi olduğunuz şirketten ya da Centrelink'ten alabilirsiniz.

Emekli indirim

Eğer hükümetten Centrelink aracılığıyla emekli ödeneği alıyorsanız, bunu müşterisi olduğunuz şirkete söyleyin, indirimli fatura ödeme hakkınız olabilir.

Ödeme planı

Birçok şirket, mali sıkıntı çekenlere ödeme kolaylıkları gösterir. Müşterisi olduğunuz şirketten bu konuda bilgi alın.

Ödenmeyen faturalar

Eğer ödenmemiş faturalarınız varsa ve tahsilatçılar (bazen "mercantile agent" olarak da anılır) sizinle ilişkiye geçerse, 1800 808 488 Credit & Debt telefon hattını arayıp ücretsiz tavsiye alın veya EWON'u arayın.

Mali yardım

EAPA (Energy Accounts Payment Assistance) kuponları elektrik ve gaz faturalarının ödenmesine yardımcı olur.

PAS (Payment Assistance Scheme) kuponları su faturalarının ödenmesine yardımcı olur.

St Vincent de Paul veya Salvation Army gibi toplum yardım kuruluşlarına giderek EAPA veya PAS kuponları için başvuruda bulunabilirsiniz. Hangi yardım kuruluşunun bu kuponları verdiğini öğrenmek için EWON'u arayabilirsiniz.

Başvurduğunuz kuruluş size randevu verip bu kuponu edinme hakkınız olup olmadığını inceler. Bu kupona sadece faturada adı geçen hesap sahibi durumundaki kişi başvurabilir. Hesap sahibinin randevuya ne kadar borçlu olduğunu gösteren faturalarını da götürmesi gerekir.

Faturanızı ödemezseniz ne olur?

Eğer faturalarınızı ödemez ya da ödeme zamanını geçirirseniz, faturaya konu olan hizmet kesilir ya da sınırlama gelebilir. Bu durumda borcunuz katlanarak artabilir. Faturalarınızı ödemekte güçlük çekiyorsanız en kısa zamanda müşterisi olduğunuz şirketle ilişkiye geçin.

Eğer EAPA kuponu için bir toplum yardım kuruluşuyla randevunuz varsa, size verilen hizmet kesilemez.

Kiracıların su parası

Eğer kendi su sayacı bulunan hükümet sosyal konutlarına, bir karavan parka veya özel bir eve taşıyorsanız, kullandığınız suyun parasını ödemek zorunda kalabilirsiniz. Su parasını ödeyip ödemeceğinizi ev sahibinize sorun.

Elektrik ve gaz sözleşmeleri

Birçok şirket eğer üç yıllık sözleşme imzalarsanız özel indirim teklif eder. Bu sözleşmelerin çoğunda:

- eğer sözleşmeyi erken iptal ederseniz iptal ücreti kesileceğini
- başka bir yere taşınırsanız genellikle sözleşmenizi orada devam ettiremeyeceğinizi bilmeniz gerekir.

Dikkatle okumadan, ya da birine okutmadan hiç bir şey imzalamayın. Eğer sözleşmeler konusunda yardıma ihtiyacınız varsa EWON'u arayın.