

06

JESTE LI ISKLJUČENI?

Trebali ste primiti **obavijest o isključenju** od svog pružatelja usluge. Na njoj potražite kontaktne podatke te tvrtke.



Da biste obnovili svoju uslugu, učinite sljedeće:

- NAZOVITE svog pružatelja usluge.
- ZAMOLITE za pomoć pri plaćanju svojih računa.
- PITAJTE kada će vam usluga biti ponovno uključena.

Nazovite **Povjerenika za energiju i vodu (Victoria)** na broj **1800 500 509** i mi ćemo vam pomoći da vam se vrati struja.

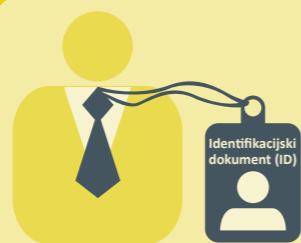
07

MARKETING

Prodajni predstavnici možda će vam kucati na vrata ili vas nazivati telefonom te vas pitati želite li promijeniti pružatelja usluge.

Ako ne želite razgovarati s prodajnim predstavnicima:

- RECITE: Nisam zainteresiran(a), hvala.
- ZAMOLITE prodajnog predstavnika da ode.



Trebali biste tražiti **identifikacijski dokument (ID)** prije razgovora s bilo kakvim prodajnim predstavnikom koji ide od vrata do vrata.

Ako **potpišete ugovor**, a zatim se predomislite, imate **10 radnih dana** da se obratite tvrtki i otkazete ugovor.

Prodajni predstavnici mogu vas kontaktirati i telefonom. Ako ne želite da vas kontaktiraju, nazovite **Registar za zabranu dolaznih poziva na broj 1300 792 958**.

08

SELITE SE?



Kada se odlučite seliti, morate nazvati svoje pružatelje usluga i zatražiti završne račune. Priopćite im svoju novu adresu.

KONTAKTIRAJTE EWOV

Zapamtite: prije nego što nam se obratite, morate pokušati riješiti problem s tvrtkom za električnu energiju, plin ili vodu. Ako niste sigurni kojoj se tvrtki morate obratiti, provjerite na svom računu.

Nazovite nas na: **1800 500 509 (besplatan poziv)** od 8.30 do 17 sati, od ponedjeljka do petka.

Posjetite nas na internetu: www.ewov.com.au

Pošaljite nam poruku e-pošte: ewovinfo@ewov.com.au

Pišite nam na: Reply Paid 469 Melbourne VIC 8060 (primamo dopise na Brailleovom pismu)

Pošaljite nam telefaks: 1800 500 549 (besplatan faks)

Usluge tumača: 131 450

Osobe oštećenog sluha i govora trebaju se obratiti nacionalnoj relejnoj službi (NRS).

Internetska adresa: www.relayservice.gov.au

Govorite i čitate

Ako možete govoriti, ali ne možete čuti, nazovite: 133 677 ili 1800 555 677 (besplatan poziv)

Tipkate i čujete

Ako možete čuti, ali ne možete govoriti, nazovite: 133 677 ili 1800 555 677 (besplatan poziv)

Govorite i čujete

Ako vas je teško razumjeti preko telefona, nazovite: 1300 555 727 ili 1800 555 677 (besplatan poziv)



POMOĆ S ENERGIJOM I VODOM

Povjerenik za energiju i vodu (Victoria) (EWOV) pomoći će vam pri rješavanju pritužbi na tvrtke za **struju**, **plin** (uključujući LPG) i **vodu**.

Naša je usluga **besplatna**, stoga nas nazovite na **1800 500 509** (besplatan poziv) ili posjetite našu internetsku stranicu www.ewov.com.au Uslugu tumača možete dobiti pozivom na **131 450**.

Croatian

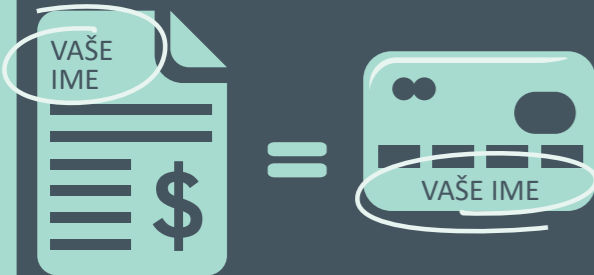
01

USELJAVATE SE?

Struja, plin i voda nisu besplatni. Morate registrirati svoj račun za struju, plin i vodu.

Slijedite ove korake:

- NAZOVITE tvrtku koja isporučuje struju, plin i vodu.
- OBAVIJESTITE ih da biste željeli sklopiti uslugu.
- NAVEDITE i SLOVKAJTE svoje ime i prezime te svoju adresu.
- Ako imate karticu za popuste, pazite da ime koje navedete bude ISTO kao i ime na kartici.



02

ODABIR PRUŽATELJA USLUGE



Vi odabirete tvrtku za električnu energiju. Usporedite tvrtke pozivom službi **Victorian Energy Compare** na **13 61 86** ili preko compare.switchon.vic.gov.au



Ne možete odabrati tvrtku za vodu. Da biste saznali koja tvrtka pruža usluge isporuke vode na vašem području, obratite se svom lokalnom vijeću, službeniku za pomoć pri nastanjivanju ili susjedu. Ili posjetite www.water.vic.gov.au

03

UŠTEDA NOVCA

Što više struje, plina i vode potrošite, više ćete platiti. Neki kućanski uređaji u vašem domu troše puno energije.



BUDITE PAŽLJIVI kada upotrebljavate grijalice, klima-uređaje i sušilice rublja. Vodite računa o zatvaranju slavina.

04

PLAĆANJE RAČUNA

Dužni ste platiti struju, plin i vodu koju ste potrošili. Ako ne platite svoje račune, može vam se isključiti struja ili ograničiti uporaba vode

Račune možete platiti:



- U uredu **Australia Post**.

centrelink

- Za manje iznose od svoje isplate putem agencije **Centrelink**. Obratite se agenciji **Centrelink** da biste saznali kako se to može učiniti putem usluge **Centrepay**.



- Putem telefona debitnom ili kreditnom karticom.



- Internetskim bankarstvom.

05

TREBA VAM VIŠE VREMENA ZA PLAĆANJE?

Postoje tri vrste računa koje će vam tvrtka poslati:

- prvi račun
- opomena
- obavijest o isključenju

Ako vam je potrebno više vremena za podmirivanje računa, obratite se svom pružatelju usluge. Vaš pružatelj usluge može vam ponuditi plan otplate. Tako ćete moći češće plaćati redovite manje iznose.

Možda imate pravo na drugu vrstu pomoći od svog pružatelja usluge, kao npr:

Karticu za popust na račun.

- Državnu pomoć poput **Utility Relief Grant** (pomoć pri plaćanju troškova komunalnih usluga).
- Besplatno financijsko savjetovanje.
- Besplatan savjet za uštedu energije ili kućni posjet

Ako vam je potrebna pomoć, nazovite **Povjerenika za energiju i vodu (Victoria)** na broj **1800 500 509**.