

06

AVETE RICEVUTO IL DISTACCO DELLA FORNITURA?

L'azienda vostra fornitrice dovrebbe avervi inviato un **avviso di disconnessione**. Vi preghiamo di consultare tale avviso per reperire i contatti dell'azienda.



Per ottenere il ripristino dei servizi, vi preghiamo di:

- **CONTATTARE** l'azienda vostra fornitrice.
- **RICHIEDERE** assistenza per il saldo delle bollette.
- **CHIEDERE** quando i servizi saranno ripristinati.

Chiamateci all'Energy and Water Ombudsman (Victoria) al numero **1800 500 509** e potremo assistervi nel ripristino dei servizi.

07

MARKETING

Potreste trovarvi a essere contattati da venditori porta a porta o telefonici, i quali vi propongano di cambiare fornitori.

Se non gradite questo genere di proposte da tali venditori:

- **RISPONDETE** "Non sono interessato, la ringrazio".
- **CHIEDETE** al venditore di andarsene.



È consigliabile richiedere a qualsiasi venditore porta a porta di mostrarvi un documento d'identità, prima di avviare qualsiasi conversazione commerciale.

Se firmate un contratto e poi cambiate idea, avete **10 giorni lavorativi** di tempo utile per contattare l'azienda e annullare il contratto.

I venditori possono contattarvi anche a telefono. Se non gradite di essere contattati, vi consigliamo di chiamare il **Registro di Rifiuto al Contatto** al numero **1300 792 958**.

08

TRASLOCO?



Quando state per effettuare un trasloco, è necessario che contattiate le aziende vostre fornitrici per ricevere le bollette conclusive dei servizi fruiti. Comunicate loro il vostro nuovo indirizzo.

CONTATTATE EWOV

Ricordate: prima di contattarci, è necessario che tentiate di risolvere il problema con le vostre aziende fornitrici dei servizi di elettricità, di gas e di acqua potabile. In caso di dubbio su quale sia l'azienda vostra fornitrice, controllate i dati sulla bolletta.

Chiamateci al numero **1800 500 509 (chiamata gratuita)** dalle 8.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì

Consultate il sito internet: www.ewov.com.au
Inviateci un'email all'indirizzo: ewovinfo@ewov.com.au
Scriveteci per posta a: Reply Paid (Riposta Pagata)
469 Melbourne VIC 8060 (sono benvenute le comunicazioni scritte in alfabeto Braille per non vedenti).
Inviateci un fax al numero 1800 500 549 (Fax gratuito).

Interprete per utenti in lingua straniera: 131 450

Per i non udenti o coloro con difficoltà nel parlare, contattate il National Relay Service.
Consultate il sito internet: www.relayservice.gov.au

Parlare e Leggere

Se avete difficoltà di udito ma non di parola, chiamate il numero **133 677** oppure il numero **1800 555 677** (chiamata gratuita).

Scrivere e Ascoltare

Se potete udire, ma avete difficoltà a parlare, chiamate il numero **133 677** oppure il numero **1800 555 677** (chiamata gratuita).

Parlare e Ascoltare

Se avete difficoltà ad udire al telefono, chiamate il numero **1300 555 727** oppure il numero **1800 555 677** (chiamata gratuita).



LA NOSTRA ASSISTENZA CON LE FORNITURE DI ELETTRICITÀ E ACQUA

L'Energy and Water Ombudsman (Victoria) (EWOV) vi assiste nel portare a termine i reclami nei confronti delle aziende fornitrici dell'**elettricità**, del **gas** (inclusa LPG) e dell'**acqua**.

Il nostro servizio è gratis, per cui contattateci al numero **1800 500 509** (chiamata gratuita) oppure consultate il nostro sito internet **www.ewov.com.au**. Potete richiedere l'assistenza di un interprete per utenti in lingua straniera al numero **131 450**.

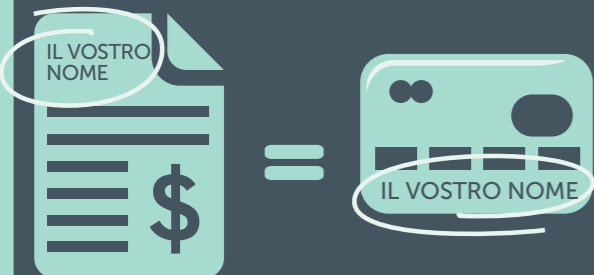
Italian

01 APPENA TRASLOCATO?

L'elettricità, il gas e l'acqua non sono gratuiti. È necessario che attivate una vostra utenza domestica per l'elettricità, il gas e l'acqua.

Seguite questi passaggi:

- CHIAMATE le aziende fornitrici dell'elettricità, del gas o dell'acqua.
- COMUNICATE di voler allacciare un'utenza per il relativo servizio.
- DICHIARATE e SCANDITE il vostro nome per intero e il vostro indirizzo.
- Se avete una tessera di agevolazione, assicuratevi che il nome che fornite sia lo STESSO nome che appare sulla vostra tessera.



02 SCEGLIERE I VOSTRI FORNITORI



Spetta a voi scegliere l'azienda fornitrice di energia. Potete comparare le diverse offerte contattando **Victorian Energy Compare** al numero 13 61 86 oppure consultando compare.switchon.vic.gov.au



Se non riuscite a scegliere la vostra azienda fornitrice di acqua potabile. Per sapere quali sono le aziende fornitrici di acqua potabile nella vostra zona, vi suggeriamo di parlare con l'ufficio comunale di zona, un impiegato locale o un vostro vicino. Oppure consultate il sito internet www.water.vic.gov.au

03 RISPARMIARE DENARO

Più elettricità, gas e acqua consumate e più pagate. Alcuni elettrodomestici nella vostra casa consumano molta energia.



Fate **ATTENZIONE** nell'uso quotidiano di caldaie, condizionatori d'aria e asciugatrici. Ricordate di chiudere i rubinetti dell'acqua.

04 PAGARE LE BOLLETTE

L'uso dell'elettricità, del gas e dell'acqua va pagato. Se non pagate le bollette, la fornitura di energia sarà interrotta e il flusso d'acqua sarà limitato.

Potete pagare le bollette:



- Presso qualunque ufficio Australia Post.

centrelink

- Per piccoli importi, attraverso il vostro servizio di pagamento **Centrelink**. Chiedete a **Centrelink** come effettuare queste operazioni usando **Centrepay**.



- Tramite telefono, usando una carta di credito o di addebito.



- Con l'online banking.

05 VI OCCORRE ULTERIORE TEMPO PER PAGARE?

Ci sono tre tipi di bolletta che la vostra azienda fornitrice potrà inviarvi:

- La prima bolletta
- Un avviso promemoria
- Un avviso di interruzione della fornitura

Se vi occorre più tempo per pagare una bolletta, vi suggeriamo di contattare la vostra azienda fornitrice. La vostra compagnia potrebbe offrirvi la rateizzazione del pagamento. Ciò vi permetterà di pagare piccoli importi periodici a cadenza fissa.

Potreste aver diritto ad agevolazioni da parte della vostra azienda fornitrice, tra le quali:

Una tessera di agevolazione con sconto sulla vostra bolletta

- Assistenza da parte del governo, come l'Utility Relief Grant.
- Consulenza finanziaria gratuita.
- Consulenza gratuita su come risparmiare sull'energia, oppure la visita a domicilio di un Consulente.

Se vi occorre assistenza, vi invitiamo a chiamare l'**Energy and Water Ombudsman (Victoria)** al numero **1800 500 509**.