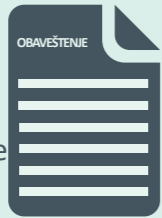


06 ISKLJUČILI SU VAS?

Trebalo je da dobijete **obaveštenje o isključenju** od kompanije čiji ste korisnik. Molimo pogledajte ovo da biste pronašli detaljne podatke o tome kako da kontaktirate kompaniju.



Da biste uslugu ponovo učinili dostupnom, molimo Vas da:

- KONTAKTIRATE kompaniju čiji ste korisnik.
- ZATRAŽITE POMOĆ u plaćanju računa.
- PITATE kada će Vam usluga biti ponovo dostupna.

Pozovite **ombudsmana za energetiku i vodu (Viktorija)** na broj **1800 500 509** i mi ćemo Vam pomoći da ponovo budete priključeni.

07 MARKETING

Na vrata će Vam možda pokucati trgovci ili Vas pozvati, sa molbom da pređete kod druge kompanije.

Ukoliko ne želite da razgovarate sa tim trgovcima:

- RECITE 'Nisam zainteresovan-a, hvala Vam'.
- ZAMOLITE trgovca da ode.



Pre razgovora sa bilo kojim trgovcem koji vrši prodaju od vrata do vrata, od njega treba da zatražite identifikacioni dokument.

Ukoliko potpišete ugovor, a zatim se predomislite, imate na raspolaganju **10 radnih dana** da kontaktirate kompaniju radi poništavanja ugovora.

Trgovci Vas takođe mogu kontaktirati telefonom. Ukoliko ne želite da Vas kontaktiraju, molimo pozovite **Imenik telefonskih pretplatnika koji ne žele da primaju pozive, na broj 1300 792 958.**

08 ISELJAVATE SE?



Prilikom iseljenja, potrebno je da pozovete kompanije čiji ste korisnik da Vam pošalju završne račune. Saopštite im svoju novu adresu.

KONTAKTIRAJTE OEVV

Zapamtite: pre nego što nas kontaktirate, potrebno je da pokušate da razrešite problem sa kompanijom za snabdevanje električnom energijom, gasom ili vodom čiji ste korisnik. Ukoliko ne znate čiji ste korisnik, pogledajte račun koji ste dobili.

Pozovite nas: **1800 500 509 (besplatan poziv)** od 8.30 do 17 časova, od ponedeljka do petka.

Potražite nas na Internetu: www.ewov.com.au

Kontaktirajte nas putem e-pošte: ewovinfo@ewov.com.au

Pišite nam: Reply Paid 469 Melbourne VIC 8060

(primamo pisma napisana Brajevim pismom)

Kontaktirajte nas faksom: 1800 500 549 (besplatan faks)

Prevodilačka služba: 131 450

Za kontakt za osobe oštećenog sluha ili osobe sa poteškoćama u govoru, kontaktirajte Nacionalnu relejnu službu.

Internet adresa: www.relayservice.gov.au

Govor i čitanje

Ukoliko ste u stanju da govorite, ali ne čujete, pozovite: 133 677 ili 1800 555 677 (besplatan poziv)

Unošenje preko tastature i slušanje

Ukoliko čujete, ali niste u stanju da govorite, pozovite: 133 677 ili 1800 555 677 (besplatan poziv)

Govor i slušanje

Ukoliko Vas je teško razumeti kada govorite preko telefona, pozovite: 1300 555 727 ili 1800 555 677 (besplatan poziv)



POMOĆ U VEZI SA ENERGETIKOM I VODOM

pomaže Vam u rešavanju pritužbi u vezi sa kompanijama za snabdevanje **električnom energijom, gasom** (uključujući TNG) i **vodom**.

Naša usluga je besplatna, zato nas pozovite na broj **1800 500 509** (besplatan poziv) ili posetite našu Internet prezentaciju www.ewov.com.au Možete pozvati prevodilačku službu na broj **131 450**.

Serbian

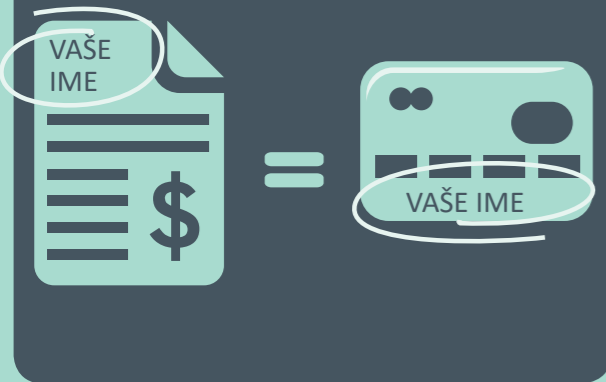
01

USELJAVATE SE?

Električna energija, gas i voda nisu besplatni. Potrebno je da otvorite račune za električnu energiju, gas i vodu.

Preduzmite sledeće korake:

- **POZOVITE** neku od kompanija za snabdevanje električnom energijom, gasom i vodom.
- **RECITE** da biste želeli da se priključite na uslugu.
- **NAVEDITE** i izgovorite svoje ime i adresu **SLOVO PO SLOVO**.
- Ukoliko imate karticu za olakšice, neka ime koje navedete obavezno bude **ISTOVETNO** sa imenom na kartici.



02

BIRANJE KOMPANIJA



Sami birate kompaniju za snabdevanje energijom čiji ćete korisnik biti.

Uporedite više kompanija tako što ćete kontaktirati službu **Victorian Energy Compare** na **13 61 86** ili compare.switchon.vic.gov.au



Ne možete izabrati kompaniju za snabdevanje vodom.

Da biste saznali koja kompanija pruža usluge u Vašem regionu, molimo da se obratite svojoj opštini, radniku za pomoć u prilagođavanju, ili susedu. Ili, posetite www.water.vic.gov.au.

03

UŠTEDE NOVCA

Što je veći utrošak električne energije, gasa i vode, viši je iznos koji ćete platiti. Pojedini uređaji u Vašem domu troše velike količine energije.



Budite **OPREZNI** kada koristite grejalice, klima uređaje ili mašine za sušenje veša. Ne zaboravite da zavrnete slavine.

04

PLAĆANJE RAČUNA

Potrebno je da platite za utrošenu električnu energiju, gas i vodu. Ukoliko ne platite svoje račune, može doći do prekida Vašeg snabdevanja energentima, ili ograničavanja snabdevanja vodom.

Račune možete plaćati:



- U filijali **Pošte Australije**.

centrelink

- U malim iznosima, od svoje **Centrelink** uplate. Raspitajte se kod kompanije **Centrelink** kako se to može učiniti korišćenjem usluge **Centrepay**.



- Preko telefona korišćenjem debitne ili kreditne kartice.



- Putem usluge **onlajn bankarstva**.

05

POTREBNO VAM JE VIŠE VREMENA ZA PLAĆANJE?

Kompanija čiji ste korisnik slaće Vam tri vrste računa:

- Prvi račun
- Opomenu
- Obaveštenje o isključenju

Ukoliko Vam je potrebno više vremena da platite račun, molimo Vas da kontaktirate kompaniju čiji ste korisnik. Kompanija čiji ste korisnik možda će Vam ponuditi plan otplate. Time će Vam biti omogućeno da redovno i češće plaćate male iznose.

Možda imate pravo na druge vrste pomoći od strane kompanije čiji ste korisnik, kao što je:

Popust na račun uz karticu za olakšice.

- Pomoć vlade, kao što je bespovratna pomoć za troškove komunalnih usluga.
- Besplatno finansijsko savetovanje.
- Besplatni saveti ili kućne posete na temu štednje energije.

Ukoliko Vam je potrebna pomoć, molimo pozovite **Ombudsmana za energetiku i vodu (Viktorija)** na **1800 500 509**.