

06

¿LE HAN DESCONECTADO?

Es posible que haya recibido un **aviso de desconexión** de su compañía. Remítase a esta para obtener los detalles de contacto de la compañía.



Para la reconexión de su servicio:

- PÓNGASE EN CONTACTO con su compañía.
- PIDA AYUDA para pagar sus facturas.
- PREGUNTE ¿cuándo se reiniciará el servicio?

Llame a **Energy and Water Ombudsman (Victoria)** al **1800 500 509** y podremos ayudarle con la re conexión.

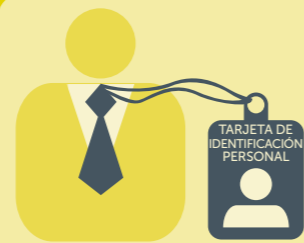
07

MERCADEO

Es posible que los agentes de venta toquen a su puerta o lo llamen para pedirle que cambie de compañía.

Si usted no desea hablar con estas personas:

- DIGA "Gracias, no estoy interesado(a)".
- PÍDALE al agente a que se vaya.



Usted debe solicitar la tarjeta de identificación personal a cualquier agente de ventas que toque a su puerta, antes de hablar con el.

Si firma un contrato y luego cambia de parecer, tiene **10 días hábiles** para ponerse en contacto con la compañía y cancelar el contrato.

Es posible que los agentes de venta se pongan en contacto con usted por teléfono. Si no desea que lo contacten, llame al "Do Not Call" (Registro de no llamar) al **1300 792 958**.

08

¿SE ESTÁ MUDANDO?



Cuando usted se mude, deberá llamar a su compañía para solicitar las facturas finales. Informe su nueva dirección.

PÓNGASE EN CONTACTO CON EWOV

Recuerde: antes de ponerse en contacto con nosotros, deberá intentar resolver el asunto con su compañía de electricidad, gas o agua. Si no está seguro sobre cual es la compañía, revise su factura.

Llámenos: **1800 500 509 (Llamada gratuita)** entre las 8:30am y 5pm, de lunes a viernes.

Visítenos: www.ewov.com.au

Correo electrónico: ewovinfo@ewov.com.au

Escríbanos: Reply Paid (envío pago) 469 Melbourne VIC 8060 (aceptamos correspondencia en Braille)

Envíenos un fax: 1800 500 549 (Fax gratuito)

Servicio de intérprete: 131 450

Para problemas de audición y del habla, póngase en contacto con **National Relay Service**.

En línea: www.relayservice.gov.au

Hablar y leer

Si puede hablar pero no puede escuchar, llame al: 133 677 o 1800 555 677 (Llamada gratuita)

Escribir y escuchar

Si puede escuchar pero no puede hablar, llame al: 133 677 o 1800 555 677 (Llamada gratuita)

Hablar y escuchar

Si es difícil comprenderlo a través del teléfono, llame al: 1300 555 727 o 1800 555 677 (Llamada gratuita)



LO AYUDAMOS CON SERVICIO DE ENERGÍA Y AGUA

Energy and Water Ombudsman (Victoria) (EWOV) lo ayuda a resolver reclamos con compañías de **electricidad**, **gas** (incluyendo GLP) y **agua**.

Nuestro servicio es gratuito, por lo tanto comuníquese con nosotros al **1800 500 509** (llamada gratuita) o visite nuestro sitio web www.ewov.com.au.

Puede solicitar el servicio de intérprete al **131 450**.

Spanish

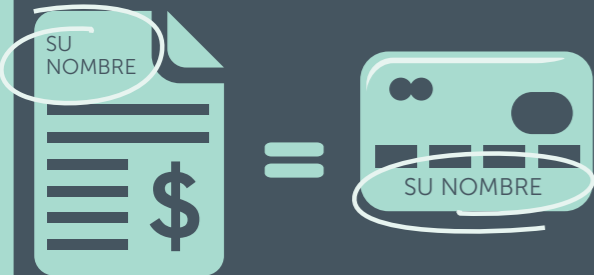
01

¿ESTÁ OCUPANDO UN LUGAR?

La electricidad, el gas y el agua no son servicios gratuitos. Es necesario que dé de alta dichos servicios.

Siga los pasos que figuran a continuación:

- LLAME a una compañía de electricidad, gas y agua.
- COMUNÍQUELE que le gustaría obtener el servicio.
- INFORME y DELETREE su nombre y su dirección.
- Si posee una tarjeta de concesión, asegúrese de que el nombre a informar sea el MISMO que figura en su tarjeta.



02

ELEGIR SUS COMPAÑÍAS



Usted elige su proveedor de energía eléctrica. Compare llamando a Victorian Energy Compare al 13 61 86 o compare.switchon.vic.gov.au



Usted no puede elegir la compañía de agua. Para averiguar qué compañía de agua presta servicio en su área, sírvase hablar con su municipio local, su trabajadora social o vecino. O visite www.water.vic.gov.au

03

AHORRAR DINERO

Cuanta más electricidad, gas y agua consume, mayor será el monto a abonar. Algunos electrodomésticos del hogar utilizan mucha energía eléctrica.



Tenga CUIDADO cuando use calefacciones, aire acondicionado y secadoras. Recuerde cerrar las llaves.

04

ABONAR LAS FACTURAS

Será necesario que abone según la electricidad, el gas y el agua que utilice. Si no abona sus facturas, es posible que se corte el servicio de energía eléctrica o se reduzca el servicio de agua.

Usted puede pagar las facturas:



- En una oficina de correos de Australia.

centrelink

- Si son montos pequeños, desde pagos de Centrelink. Consulte en Centrelink cómo se realiza usando Centrepay.



- Mediante un llamado telefónico utilizando una tarjeta de débito o crédito.



- Con pagos en línea.

05

¿NECESITA MÁS TIEMPO PARA PAGAR?

Hay tres tipos de factura que su compañía le enviará:

- Primera factura
- Aviso recordatorio
- Aviso de desconexión

Si necesita más tiempo para pagar la factura, póngase en contacto con su compañía. Su compañía podrá ofrecerle un plan de pago. Esto le permitirá pagar montos pequeños regulares con mayor frecuencia.

También podrá acceder a otro tipo de ayuda de parte de su compañía, como por ejemplo:

Un descuento de tarjeta de concesión en su factura.

- Asistencia gubernamental como Utility Relief Grant.
- Asesoramiento financiero gratuito.
- Asesoramiento gratuito sobre ahorro de energía o visitas en el hogar.

Si necesita ayuda, llame a Energy and Water Ombudsman (Victoria) al 1800 500 509.