

06



BAĞLANTINIZ MI KESİLDİ?

Şirketinizden bir **bağlantı kesme bildiri** almış olmanız gerekirdi. Lütfen şirketin iletişim detayları için buna başvurun.



Hizmeti tekrar almaya başlamak için lütfen:

- Şirketinizle **BAĞLANTIYA GEÇİN**.
- Faturalarınızı ödeme konusunda yardım **İSTEYİN**.
- Hizmetinizin ne zaman tekrar açılacağını **SORUN**.

1800 500 509 numaralı telefonda **Elektrik ve Su Ombudsmanlığı'nı (Victoria)** ararsanız, bağlantınızın yeniden kurulmasına yardımcı olabiliriz.

07

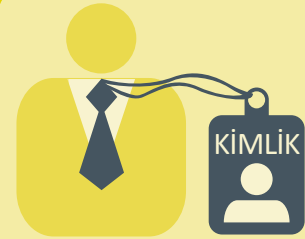


PAZARLAMA

Satış elemanları kapınızı çalıp veya sizi telefonla arayıp sizden şirketinizi değiştirmenizi isteyebilir

Bu satış elemanları ile konuşmak istemiyorsanız:

- "İlgilenmiyorum, teşekkür ederim" **DEYİN**.
- Satış elemanından gitmesini **İSTEYİN**.



Kapınıza gelen herhangi bir satış elemanı ile konuşmadan önce ona kimliğini sormanız gerekir.

Bir sözleşme imzalar ve sonra fikrinizi değiştirirseniz, sözleşmeyi iptal etmek üzere şirketle bağlantıya geçmek için 10 iş gününüz vardır.

Satış elemanları sizinle telefonla da bağlantıya geçebilir. Bu kişilerin sizinle bağlantıya geçmesini istemiyorsanız, lütfen **1300 792 958** numaralı telefonda **Do Not Call Register (Arama Yapılmaması Kaydı)** bölümünü arayın.

08



BİR YERDEN Mİ TAŞINIYORSUNUZ?



Taşınırken, son faturalarınızı sormak için şirketlerinizi aramanız gerekir. Onlara yeni adresinizi verin.

EWOV İLE BAĞLANTIYA GEÇİN

Unutmayın: Bizimle bağlantıya geçmeden önce, sorunu elektrik, gaz veya su şirketinizle çözmeye çalışmanız gerekir. Hangi şirketten hizmet aldığınıza emin değilseniz, faturanızı kontrol edin.

Pazartesi – Cuma günleri 8:30 – 17:00 saatleri arasında **1800 500 509 (Hat ücretsizdir)** numaralı telefonda bizi arayabilirsiniz

Çevrimiçi ulaşın: www.ewov.com.au

Bize e-posta gönderin: ewovinfo@ewov.com.au

Bize yazın: Reply Paid (Ücretli Yanıt) 469 Melbourne VIC 8060

(Braille alfabesiyle yazılmış mektupları da kabul ediyoruz)

Bize faks gönderin: 1800 500 549 (Ücretsiz faks hattı)

Sözlü çevirmen hizmeti: 131 450

İşitme ve konuşma engelliler Ulusal Aktarım Hizmetiyle bağlantıya geçebilirsiniz.

Şu adresten çevrimiçi olarak ulaşabilirsiniz: www.relaysservice.gov.au

Konuşun ve Okuyun

Konuşabiliyor, ancak işitemiyorsanız:

133 677 veya 1800 555 677 (Hat ücretsizdir)

Yazın ve Dinleyin

İşitebiliyor, ancak konuşamıyorsanız:

133 677 veya 1800 555 677 (Hat ücretsizdir)

Konuşun ve Dinleyin

Telefon görüşmesinde anlaşılmanız zor ise:

1300 555 727 veya 1800 555 677 (Hat ücretsizdir)



ELEKTRİK VE SU KONUSUNDA SİZE YARDIMCI OLMAK

Elektrik ve Su Ombudsmanlığı (Victoria) (EWOV) elektrik, gaz (LPG dahil) ve su şirketi ile ilgili şikayetlerinizi çözenize yardımcı olur.

Hizmetimiz ücretsizdir, dolayısıyla bizi **1800 500 509** (Hat ücretsizdir) numaralı telefonda arayın veya www.ewov.com.au web sitemizi ziyaret edin **131 450** numaraları telefonda sözlü çevirmen hizmetini arayabilirsiniz.

Turkish

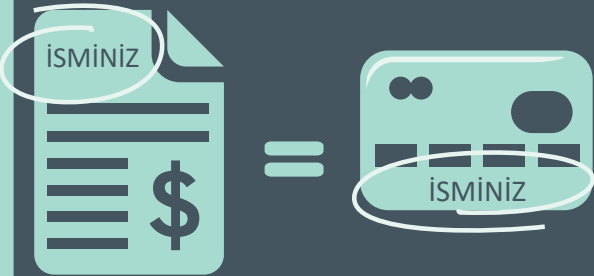
01

BİR YERE Mİ TAŞINIYORSUNUZ?

Elektrik, gaz ve su ücretsiz değildir. Elektrik, gaz ve su aboneliğinizi ayarlamanız gerekir.

Şu adımları izleyin:

- Bir elektrik, gaz ve su şirketini ARAYIN.
- Onlara hizmetlerine bağlanmak istediğinizi SÖYLEYİN.
- Adınızı ve adresinizi BELİRTİN ve HECELEYİN.
- Bir ayrıcalık kartınız varsa, verdiğiniz isimle kartın üzerindeki ismin AYNI olduğuna emin olun.



02

ŞİRKETLERİNİZİ SEÇMEK



Elektrik şirketinizi kendiniz seçersiniz. 13 61 86 numaralı telefondan veya compare.switchon.vic.gov.au adresinden Victorian Energy Compare hizmetiyle bağlantıya geçerek karşılaştırın



Su şirketinizi seçemezsiniz. Bölgenize hangi su şirketinin hizmet verdiğini öğrenmek için yerel konseyinizle, mahalle görevlinizle veya komşunuzla konuşun. Ya da www.water.vic.gov.au adresini ziyaret edin

03

PARA TASARRUFU YAPMAK

Ne kadar çok elektrik, gaz ve su kullanırsanız, o kadar çok para ödersiniz. Evinizdeki bazı aletler çok fazla elektrik kullanır.



Isıtıcıları, klimaları ve giysi kurutucularını kullanırken DİKKATLİ OLUN. Muslukları kapatmayı unutmayın.

04

FATURALARI ÖDEMEK

Kullandığınız elektrik, gaz ve su için ödeme yapmanız gerekir. Faturalarınızı ödemezseniz, elektriğiniz kesilebilir veya suyunuz kısıtlanabilir.

Faturalarınızı şu şekilde ödeyebilirsiniz:



- Bir Australia Post (Avustralya Postanesi) ofisinden.

centrelink

- Centrelink ödemenizden küçük miktarlar halinde. Bunun Centrepay kullanılarak nasıl yapıldığını öğrenmek için Centrelink'e sorun.



- Bir bankamatik kartı veya kredi kartı kullanarak telefonla.



- İnternet bankacılığı ile.

05

ÖDEME İÇİN DAHA FAZLA ZAMANA MI İHTİYACINIZ VAR?

Şirketinizi size üç tür şekilde fatura gönderir:

- İlk önce fatura gelir
- Bunu hatırlatma bildirimini takip eder
- Bağlantı kesme bildirimini en son gelir

Faturayı ödemek için daha fazla zamana ihtiyacınız varsa, lütfen şirketinizle bağlantıya geçin. Şirketiniz size bir ödeme planı sunabilir. Bu, daha sık olarak küçük miktarda düzenli ödemeler yapmanızı sağlar.

Ayrıca şirketinizden gelmiş aşağıdakilere benzer başka yardımlara da hak kazanabilirsiniz:

- Faturanızda yer alan bir ayrıcalık kartı indirimi.
- Kamu Hizmetleri Muafiyet Hakkı gibi hükümet yardımı
- Ücretsiz mali danışmanlık.
- Ücretsiz elektrik tasarrufu önerisi veya ev ziyareti.

Yardıma ihtiyacınız varsa, lütfen 1800 500 509 numaralı telefondan Elektrik ve Su Ombudsmanlığı'nı (Victoria) arayın.