



Energy & Water  
Ombudsman NSW



Arabic

## معلومات لعملاء شركات الكهرباء والغاز والمياه

### إذا واجهتك مشكلة

اتصل بشركة الكهرباء أو الغاز أو الماء أولاً وأشرح لهم مشكلتك. أخبر الشركة إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، أو أطلب من صديق أو قريب لك أن يتحدث إلى الشركة نيابة عنك.

إذا قمت بالاتصال بالشركة هاتفياً تأكد من تدوين اسم الشخص الذي يتكلم معك وتاريخ ومواعيد المكالمات. احتفظ بأية رسائل أو وثائق تصك من الشركة.

إذا لم يتمكن موظفو مركز الاتصالات من مساعدتك، أطلب التحدث إلى مدير.

إذا لم يتم حل المشكلة، اتصل هاتفياً بمكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه في ولاية نيو ساوث ويلز (EWON) على الرقم المجاني 1800 246 545.

### التعريف بمكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON)

يساعد مكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON) في ولاية نيو ساوث ويلز الأشخاص الذين يواجهون مشكلات مع مورديهم للكهرباء والغاز. كما يمكننا المساعدة في حل بعض الشكاوى المتعلقة بإمداد المياه.

خدمات مكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON) مجانية، عادلة ومستقلة.

يمكننا مساعدتكم في حل مشكلات مثل:

- الفواتير الباهظة
- الديون
- قطع إمدادات الكهرباء أو الغاز أو الماء
- نوعية الإمدادات
- المطالبة بالتعويض
- فتح أو إغلاق الحسابات
- عقود الكهرباء أو الغاز
- بيع العقود بواسطة الباعة المتجولين أو هاتفياً
- خدمة عملاء غير مرضية

يمكن أن يرتب مكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON) مكالمات مع أحد كبار الموظفين بالشركة للتحدث عن مشكلتك أو أن يتحرى المكتب نفسه في شكواك.

### هل تواجه مشاكل في تسديد الفواتير؟

سوف يحاول مكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON) تمديد فترة تسديد الفواتير أو مساعدتك على وضع خطة دفع لك مع الشركة.

كما يمكننا مدك بالمعلومات حول المساعدات المالية والخصوم الحكومية.

كيف يمكنك الاتصال بمكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON)

مكالمة مجانية 1800 246 545  
الاثنين إلى الجمعة من 9 صباحاً إلى 5 مساءً

إذا كنت متصلاً من هاتف محمول أخبرنا بذلك وسوف نعاود الاتصال بك.

فاكس مجاني 1800 812 291

بريد مجاني  
Reply Paid K1343,  
Haymarket NSW 1239

بريد إلكتروني omb@ewon.com.au

موقع الإنترنت www.ewon.com.au

### خدمة المترجمين الفوريين

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري اتصل بخدمة الترجمة الخطية والفورية (TIS) على الرقم 131 450 وأطلب منهم الاتصال بمكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON) على الرقم 1800 246 545.



## أمور يجب عليك معرفتها

### فتح أو إغلاق الحسابات

من المهم أن تفتح أو تغلق حسابا بمجرد تغييرك لمكان إقامتك حتى لا تجبر على تسديد فواتير غيرك للكهرباء أو الغاز أو المياه. ويمكنك القيام بذلك هاتفيا.

سوف يخبرك صاحب الملك أو وكيل العقارات عن الشركة الموردة للكهرباء أو الغاز أو المياه في منطقتك.

### عربون التأمين

قد تطلب منك الشركة دفع عربون تأمين. وقد يكون بإمكانك تجنب ذلك في بعض الأحيان، لذا قم بسؤال الشركة عن الأمر.

### تسديد فواتيرك

من المفترض أن تحصل على فاتورة كل 3 أشهر. فإن لم تحصل عليها، أخبر الشركة بذلك.

يمكنك تسديد فواتير معظم الشركات في مكتب البريد أو هاتفيا باستخدام بطاقة الائتمان، أو على الإنترنت أو باستخدام Centrepay.

### Centrepay

إذا كنت ممن يحصلون على إعالة حكومية، فبإمكانك تسديد فواتيرك باستخدام Centrepay. قم بسؤال شركتك أو السنترلينك عن ذلك.

### خصوم لأصحاب المعاشات

أخبر الشركة بأنك تحصل على إعالة حكومية (دفعات سنترلينك) وقد تتأهل للحصول على تخفيض.

### خطط التسديد

يعرض العديد من الشركات خطط تسديد الفواتير على الأشخاص الذين يعانون من المشكلات المالية. قم بسؤال الشركة عن ذلك.

### الفواتير التي لم تسدد

إذا كانت لديك فواتير لم تقم بتسديدها واتصل بك جابي الديون (الذي يعرف أحيانا باسم "الوكيل التجاري")، اتصل هاتفيا بخط الائتمان والدين المباشر على الرقم 1800 808 488 للحصول على نصيحة مجانية أو اتصل بمكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON).

### المساعدة المالية

يمكن أن تساعدك إيصالات EAPA (مساعدة تسديد حسابات الطاقة) على تسديد فواتير الكهرباء والغاز.

بينما تساعد إيصالات PAS (مشروع المساعدة على الدفع) في تسديد فواتير المياه.

يمكنك أن تتقدم إلى الهيئات الخيرية (من أمثال سانت فينسنت دي بول أو جيش الخلاص) للحصول على إيصالات EAPA أو PAS. كما يمكنك الاتصال بمكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON) هاتفيا إن لم تكن متأكدًا بأية وكالة تجد هذه الإيصالات.

سوف تعطيك الوكالة الأهلية موعدا للمقابلة لكي تحدد مدى أهليتك للإيصالات. لا يسمح لغير أصحاب الحسابات التقدم للحصول على الإيصالات وعليهم إبراز فواتيرهم لإثبات المبلغ المطلوب تسديده.

### ماذا يحدث إن لم تقم بتسديد الفواتير؟

إذا لم تقم بتسديد فواتيرك أو فاتك ميعاد الدفع فقد يتسبب ذلك في قطع الإمداد أو الحجز عليه. وإذا حدث ذلك فقد يزداد الدين عليك، ولذلك من المهم أن تتصل بشركتك بأسرع ما يمكن إذا واجهتك صعوبة في تسديد الفواتير.

لا يمكن قطع الإمداد عنك إذا كنت على موعد مع هيئة أهلية بخصوص الحصول على إيصالات EAPA.

### رسوم المياه المفروضة على المستأجرين

إذا كنت ستنقل إلى منزل تمتلكه وزارة الإسكان، أو موقع للقافلات أو شقة لها جهاز قياس منفصل للماء، فقد تضطر إلى تسديد قيمة الماء الذي تستعمله. قم بسؤال صاحب الملك إذا كان عليك الدفع مقابل الماء.

### عقود الكهرباء أو الغاز

يعرض العديد من الشركات تخفيضات مقابل التوقيع على عقود مدتها ثلاثة سنوات. يجب أن تدرك بأن في معظم هذه الحالات:

- ستفرض الشركة رسما على إلغاء العقد قبل فترة إنتهائه
- عادة لن تتمكن من نقل العقد إلى المنزل الجديد في حال انتقالك من مكان سكنك.

لا توقع على أي وثيقة ما لم تقرأها جيدا، أو طلبت من أحدهم أن يقرأها لك. اتصل هاتفيا بمكتب مفوض الشكاوى الخاصة بالطاقة والمياه (EWON) إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية بخصوص العقود.