



Energy & Water
Ombudsman NSW



Dari

معلومات برای مشتریان برق، گاز و آب

اگر مشکلی دارید

اول به شرکت مربوطه برق، گاز یا آب زنگ بزنید. اگر ضرورت به ترجمان داشته باشید، موضوع را به آن شرکت بگویید. و یا می توانید از دوست یا عضو خانواده خود بخواهید تا از طرف شما با آن شرکت صحبت نماید.

اگر به شرکت مربوطه تلفون نمودید، اسم شخصی را که با شما حرف می زند و همچنان تاریخ و وقت روز را یاد داشت نمایید. هر نامه یا سندی را که از شرکت دریافت داشتید نگهداری نمایید.

اگر کارمندان مرکز تلفون به شما کمک نتوانند، با یکی از مدیران صحبت نمایید.

اگر مشکل حل نشد، به "مقام رسیدگی به شکایات عامه مربوط انرژی و آب نیوسوت ویلز" (EWON) به شماره مجانی 1800 246 545 تلفون نمایید.

در باره EWON

"مقام رسیدگی به شکایات عامه مربوط انرژی و آب ایالت نیوسوت ویلز" (EWON) به مردمانی که در نیوسوت ویلز با تهیه کنندگان برق و گاز خود مشکلاتی دارند، کمک می نماید. ما همچنان در مورد بعضی از شکایات مربوط به آب نیز کمک می توانیم.

EWON خدمات مجانی، منصفانه و مستقل فراهم می نماید.

ما در مورد مشکلاتی از این قبیل کمک نماییم:

- بیل های با مبلغ بالا
- قرض ها
- قطع برق، گاز و یا آب
- کیفیت تهیه
- ادعای غرامت/تاوان
- باز یا بسته کردن حساب ها
- قرارداد های برق یا گاز
- فروش قرارداد ها از طریق تلفون یا در زدن
- تهیه خدمات با کیفیت پایین برای مشتریان

EWON می تواند کارمند ارشد شرکت را و ا دار نماید تا با شما در مورد مشکل تان تماس بگیرد و یا اینکه ما خود ما در مورد شکایت شما تحقیقات می نماییم.

آیا برای پرداختن پول بیل خود مشکلات دارید؟

EWON می تواند برای پرداختن بیل تان وقت بیشتر بگیرد و یا کمک نماید تا یک پلان پرداخت قسطی شما را با شرکت ترتیب دهد.

ما برای شما در باره کمک مالی و تخفیف های دولتی معلومات داده می توانیم.

طریقه تماس گرفتن با EWON

تلفون مجانی 1800 246 545

از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 9 صبح تا 5 عصر

اگر با تلفون موبایل تماس گرفتید به ما اطلاع بدهید تا دوباره برای تان زنگ بزنیم.

فکس مجانی 1800 812 291

پوسته مجانی Reply Paid 1343, Haymarket NSW 1240

ایمیل omb@ewon.com.au

وبسایت www.ewon.com.au

خدمات ترجمانی

اگر به ترجمان ضرورت دارید، با "خدمات ترجمانی کتبی و شفاهی" (TIS) از طریق تلفون 131 450 تماس بگیرید و از ایشان بخواهید تا شما را با EWON از طریق تلفون 1800 246 545 وصل نمایند.



Dari

چیز های را که باید بدانید

کمک مالی

کوپون های (کمک پرداخت حسابهای انرژی) یا EAPA می تواند برای پرداختن بیل های برق و گاز کمک نماید.

کوپون های (پروگرام کمک پرداخت ها) یا PAS می تواند برای بیل های آب کمک نماید.

شما به نمایندگی های رفاه اجتماعی/موسسات خیریه (از قبیل "سنت وین سنت دی پال" یا "سلویشن آرمی") رفته و تقاضای کوپون های EAPA یا PAS را بنمایید. اگر مطمئن نیستید که کدام نمایندگی کوپون دارد، می توانید به EWON تلفون کنید.

موسسه خیریه برای شما وقت ملاقات میدهد تا ببیند که آیا مستحق کوپون می باشید یا خیر. فقط شخصی که حساب به اسم او می باشد، می تواند تقاضای کوپون نماید و آنها باید بیل را نشان بدهند تا مبلغی را که قرضدار می باشند ارایه دهند.

اگر پول بیل های تان را نپردازید چی پیش خواهد آمد؟

اگر پول بیل های تان را نپردازید، ممکن است خدمات تهیه (گاز، برق یا آب) قطع یا محدود شوند. که در چنین صورتی منجر به قرضداری بیشتر شما خواهد شد، پس اگر در پرداختن پول بیل ها با مشکلات مواجه بودید، در اسرع وقت ممکن با شرکت مربوطه تماس بگیرید.

اگر در باره کوپون های EAPA با موسسه خیریه ای قرار ملاقات دارید خدمات تهیه تان قطع شده نمی تواند..

پول آب کرایه نشینان

اگر شما به خانه های "اداره هوزینگ"، کاروان پارک و یا آپارتمان شخصی که میتر آب خود را دارا می باشد، نقل مکان می کنید، شاید مجبور باشید تا پول آبی را که مصرف می کنید بپردازید. از مالک خانه در مورد اینکه آیا باید پول آب را بپردازید، بپرسید.

قرارداد های برق و گاز

تعداد زیادی از شرکت ها در صورتی که قرارداد سه ساله امضا نمایند تخفیف های مخصوصی می دهند. باید بدانید که با اکثر این قرار داد ها:

- شرکت می تواند از بابت فسخ قرارداد قبل از مدت تعیین شده، فیس تقاضا نماید.
- معمولاً اگر نقل مکان نمایید نمی توانید قرارداد را انتقال دهید.

بدون خواندن دقیق و با خواهش کردن از کسی دیگری که برای شما بخواند، هیچ چیزی را امضا نکنید. اگر در مورد قرارداد ها کمک بیشتری لازم دارید به EWON تلفون نمایید.

باز و بسته کردن حسابها

برای اینکه صرف همان مبلغی را بپردازید که خود شما به آن اندازه برق، گاز و یا آب مصرف نموده اید، باز یا بسته کردن حسابها، در اسرع وقت بعد از کوچ کشی، مهم می باشد. این کار را می توانید از طریق تلفون انجام دهید.

صاحب خانه یا کارمند رهنمای معاملات ملکی می تواند بگوید که برق، گاز و یا آب را در منطقه شما، چی کسی تهیه می کند.

پول تضمین

ممکن است شرکت از شما بخواهد تا پول تضمین بپردازید. در بعضی از موارد می تواند ازین پول صرفنظر شود، بنا براین از شرکت در این مورد بپرسید.

پرداختن پول بیل ها

هر سه ماه یکبار، باید بیل ها را دریافت دارید. اگر چنین نباشد، به شرکت اطلاع دهید.

بسیاری از شرکت ها پرداخت پول بیل ها را با استفاده از دفتر پوسته، تلفون برای کربدت کارت، انترنیت و "سنترپی" Centrepay قبول دارند.

"سنترپی" Centrepay

اگر پول پینشن/تقاعد دولتی دریافت می کنید، می توانید بیل های خود را از طریق "سنترپی" بپردازید. از شرکت خود و یا "سنترلنک" در این مورد سوال نمایید.

تخفیف برای متقاعدین/پینشنرها

اگر پول تقاعد دولتی (پرداخت سنترلنک) دریافت می دارید، ممکن است مستحق تخفیف شوید.

پلان های قسطی

تعدادی زیادی از شرکت ها برای خانواده های که مشکلات مالی دارند، پلان قسطی را عرضه می دارند. از شرکت در این مورد جویا شوید.

بیل های پرداخت نشده

اگر بیل های داشته باشید که پرداخت نشده باشند، و تحصیلدار قرض (بعضی اوقات به اسم "میرکنتایل اجینت" یاد می شود) با شما تماس بگیرد، برای مشوره مجانی با "تلفون معلوماتی در مورد اعتبار و قرض" یا Credit & Debt Hotline به شماره 1800 808 488 و یا با EWON تماس بگیرید.