Lao

ລາຍລະອຽດຂໍ້ມູນສຳລັບລູກຄ້າຜູ້ໃຊ້ໄຟຟ້າ, ອາຍ ກາສ໌ ແລະນ້ຳທັງຫຼາຍ

ຖ້າວ່າທ່ານມີບັນຫາອັນໃດອັນນຶ່ງ
ທຳອິດຕິດຕໍ່ຫາບໍລິສັດໄຟຟ້າ, ອາຍ ກາສ໌ ຫຼືວ່ານ້ຳກ່ອນ ແລະ ອະທິບາຍບັນຫາຂອງທ່ານ. ຖ້າວ່າທ່ານຕ້ອງການນາຍພາສາ, ໃຫ້ບອກທາງບໍລິສັດນັ້ນ. ຫຼືວ່າໃຫ້ທ່ານຮ້ອງຂໍໝູ່ເພື່ອນຫຼືວ່າ ສະມາຊິກຄອບຄົວຜູ້ໃດຜູ້ນຶ່ງໃຫ້ເວົ້າລົມກັບທາງບໍລິສັດນັ້ນແທນ ທ່ານ.

ຖ້າວ່າທ່ານໂທຣະສັບຫາທາງບໍລິສັດຂອງທ່ານ ໃຫ້ບັນທຶກຊື່ຜູ້ທີ່ ທ່ານເວົ້ານຳ, ພ້ອມດ້ວຍວັນທີແລະເວລານຳເໝືອນກັນ. ໃຫ້ເກັບ ເອົາໜັງສືຫຼືວ່າເອກະສານຕ່າງໆທີ່ທ່ານໄດ້ຮັບຈາກທາງບໍລິສັດ ນັ້ນໄວ້.

ຖ້າວ່າທາງພະນັກງານສູນກາງຮັບສາຍບໍ່ສາມາດຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານ ໄດ້, ໃຫ້ຮ້ອງຂໍເວົ້າກັບຜູ້ອຳນວຍການຜູ້ໃດຜູ້ນຶ່ງ.

ຖ້າວ່າບັນຫານັ້ນຍັງບໍ່ມີການແກ້ໄຂ, ໃຫ້ໂທຣະສັບຫາຫ້ອງການ EWON (Energy & Water Ombudsman NSW) ຕາມນຳ ເບີໂທລະສັບອັນບໍ່ໄດ້ເສັຽະຄ່ານຳເບີ 1800 246 545.

ກ່ຽວກັບຫ້ອງການ EWON
ທາງຫ້ອງການກວດກາການເຮັດວຽກຂອງອົງການພະລັງໄຟແລະ ນ້ຳຣັດ ນິວຊາວແວລສ໌ (EWON) ຊ່ວຍເຫຼືອຄົນໃນຣັດ ນິວຊາວ ແວລສ໌ ທີ່ກຳລັງມີບັນຫາຕ່າງໆກັບອົງການຈຳໜ່າຍໄຟຟ້າແລະ ອາຍ ກາສ໌ ທັງຫຼາຍຂອງພວກເຂົາ. ພວກເຮົາສາມາດຊ່ວຍກັບ ການຕໍ່ວ່າບາງຢ່າງກັບເຣື່ອງນ້ຳໄດ້ເໝືອນກັນ.

ການບໍລິການຂອງຫ້ອງການ EWON ແມ່ນບໍ່ມີການຄິດຄ່າ, ຍຸດຕິທຳແລະບໍ່ຂຶ້ນກັບໃຜ.

ພວກເຮົາຊ່ວຍກ່ຽວກັບບັນຫາ ແບບວ່າ:

- ຄ່າບັນຊີຕ່າງໆສູງ
- ໜີ້ສິນຕ່າງໆ
- ການຖືກຕັດໄຟຟ້າ, ອາຍ ກາສ໌ ຫຼືວ່ານ້ຳ
- ວິທີການຈຳໜ່າຍໃຫ້
- ການຮ້ອງຂໍຄ່າຕອບແທນຕ່າງໆ
- ການເປີດຫຼືວ່າການປິດບັນຊີຕ່າງໆ
- ສັນຍາເຣື່ອງໄຟຟ້າຫຼືວ່າອາຍ ກາສ໌ຕ່າງໆ
- ການເຮັດສັນຍາຕ່າງໆທາງໂທຣະສັບຫຼືວ່າມາເຄາະປະຕູ ເອົາ
- ການບໍລິການລູກຄ້າບໍ່ດີ

ທາງຫ້ອງການ EWON ສາມາດຈັດຫາຜູ້ອາວຸໂສໃນບໍລິສັດນັ້ນ ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາທ່ານ ກ່ຽວກັບບັນຫາຂອງທ່ານ ຫຼືວ່າພວກເຮົາ ສາມາດສືບສວນການຕໍ່ວ່າຂອງທ່ານໂດຍພວກເຮົາເອງ.

ກຳລັງມີບັນຫາຫຼາຍຢ່າງໃນການຈ່າຍບັນຊີຕ່າງໆຂອງທ່ານບໍ?
ທາງຫ້ອງການ EWON ຈະພະຍາຍາມຂໍເອົາເວລາຈ່າຍບັນຊີ ຂອງທ່ານເພີ້ມໃຫ້ໄດ້ ຫຼືວ່າຊ່ວຍແກ້ໄຂວິທີການຈ່າຍເງິນໃຫ້ທ່ານ ກັບທາງບໍລິສັດນັ້ນ.

ພວກເຮົາສາມາດເອົາຂໍ້ມູນຕ່າງໆໃຫ້ທ່ານໄດ້ ກ່ຽວກັບຊ່ວຍ ເຫຼືອທາງການເງິນ ແລະອັດຕາການລົດລາຄາຂອງທາງຣັຖບານ.

ຈະຕິດຕໍ່ຫາທາງຫ້ອງການ EWON ໄດ້ແບບໃດ

ທາງໂທຣະສັບບໍ່ເສັຽະເງິນ 1800 246 545
ວັນຈັນຫາວັນສຸກ, 9 ໂມງເຊົ້າ ຫາ 5 ໂມງແລງ
ຖ້າທ່ານໄຊ້ໂທຣະສັບມືຖື, ບອກພວກເຮົາຮູ້ແລະ ພວກເຮົາຈະໂທຣະສັບຄືນຫາທ່ານ.

ທາງສາຍເຄື່ອງສານ Fax ບໍ່ເສັຽະເງິນ 1800 812 291
ທາງໄປສະນີບໍ່ເສັຽະເງິນ Reply Paid 1343, Haymarket NSW 1240
ທາງສານ Email omb@ewon.com.au
ທາງຈຸດ Website www.ewon.com.au

ການບໍລິການນາຍພາສາ
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການນາຍພາສາ ຕິດຕໍ່ຫາ Translation and Interpreting Service (TIS) (ບ່ອນບໍລິການແປແລະນາຍ ພາສາ) ນຳເບີ 131 450 ແລ້ວຮ້ອງຂໍພວກເພິ່ນໃຫ້ໂທຣະສັບຫາ ຫ້ອງການ EWON ທາງນຳເບີ 1800 246 545.

Energy & Water Ombudsman NSW

Lao

ສິ່ງຕ່າງໆທີ່ທ່ານຄວນຮູ້

ການເປີດແລະການປິດບັນຊີຕ່າງໆ

ແມ່ນສຳຄັນທີ່ຈະຕ້ອງເປີດຫຼືວ່າປິດບັນຊີ ທັນທີທີ່ທ່ານຍ້າຍບ້ານ, ເພື່ອວ່າທ່ານຈະໄດ້ຈ່າຍ ໄຟຟ້າ, ອາຍ ກາສ໌ ຫຼືວ່ານ້ຳທີ່ທ່ານໃຊ້ເທົ່ານັ້ນ. ທ່ານສາມາດເຮັດເຣື່ອງນີ້ໄດ້ທາງໂທຣະສັບ.

ເຈົ້າຂອງບ້ານຫຼືສາຂາໃຫ້ບ້ານເຊົ່າຂອງທ່ານສາມາດບອກທ່ານໄດ້ວ່າໃຜຈຳໜ່າຍໄຟຟ້າ, ອາຍ ກາສ໌ ຫຼືວ່ານ້ຳໃນເຂດຂອງທ່ານ.

ເງິນຈຳປະກັນ

ທາງບໍລິສັດນັ້ນອາດຮ້ອງຂໍທ່ານຈ່າຍເງິນຈຳປະກັນ. ໃນບາງກໍລະນີອັນນີ້ແມ່ນບໍ່ຈຳເປັນ, ດັ່ງນັ້ນຖາມທາງບໍລິສັດດັ່ງກ່າວກ່ຽວກັບເຣື່ອງນີ້.

ການຈ່າຍບັນຊີຕ່າງໆຂອງທ່ານ

ທ່ານຄວນໄດ້ຮັບບັນຊີອັນໃດອັນນຶ່ງທຸກໆ 3 ເດືອນ. ຖ້າວ່າບໍ່ໄດ້ຮັບ, ແຈ້ງບອກທາງບໍລິສັດຂອງທ່ານໃຫ້ຮູ້.

ສຳລັບບໍລິສັດຕ່າງໆສ່ວນມາກ, ທ່ານສາມາດຈ່າຍບັນຊີ**ຕ່າງໆຂອງທ່ານໄດ້ຢູ່ຫ້ອງການໄປສະນີ, ທາງໂທຣະສັບໃຊ້ບັດເປັນໜີ້ໄດ້** (Credit Card), **ຫຼືວ່າໂດຍຜ່ານຫ້ອງການ** Centrepay.

ຫ້ອງການ ເຊັນເຕີເພ (Centrepay)

ຖ້າວ່າທ່ານໄດ້ຮັບເງິນເບັ້ຽລ້ຽງອັນໃດອັນນຶ່ງຈາກທາງຣັຖບານ, ທ່ານສາມາດຈ່າຍ**ບັນຊີຕ່າງໆຂອງທ່ານໄດ້ໂດຍຜ່ານຫ້ອງການ** Centrepay. **ຖາມທາງບໍລິສັດຂອງທ່ານຫຼືວ່າຫ້ອງການສະຫວັດດີການ** Centrelink **ກ່ຽວກັບເຣື່ອງນີ້.**

ສິດໄດ້ລຸດລາຄາສຳລັບຄົນໄດ້ເງິນເບັ້ຽລ້ຽງ

ໃຫ້ບອກທາງບໍລິສັດ ຖ້າວ່າທ່ານໄດ້ເງິນເບັ້ຽລ້ຽງອັນໃດອັນນຶ່ງຂອງຣັຖບານ (ເງິນຈາກຫ້ອງການ Centrelink), ທ່ານອາດມີສິດໄດ້ຮັບການລຶດລາຄາ.

ແຜນການຈ່າຍເປັນງວດ

ຫຼາຍບໍລິສັດມີການສເນີແຜນການຈ່າຍເປັນງວດໃຫ້ ເພື່ອຊ່ວຍເຫຼືອຄົນທີ່ມີບັນຫາເຣື່ອງເງິນ. ຖາມທາງບໍລິສັດກ່ຽວກັບເຣື່ອງນີ້.

ບັນຊີຕ່າງໆທີ່ບໍ່ທັນໄດ້ຈ່າຍ

ຖ້າວ່າທ່ານມີບັນຊີຕ່າງໆທີ່ບໍ່ທັນໄດ້ຈ່າຍ ແລະຜູ້ເກັບໜີ້ສິນ (ບາງເທື່ອຮ້ອງວ່າ "ຜູ້ຕ່າງໜ້າການຄ້າຂາຍ") ຕິດຕໍ່ຫາທ່ານ, ໃຫ້ໂທຣະສັບສາຍກົງໄປຫາຫ້ອງການກ່ຽວກັບການໃຫ້ເປັນໜີ້ & ການເປັນໜີ້ສິນ ນຳເບີ 1800 808 488 ເພື່ອຂໍຄຳແນະນຳທີ່ບໍ່ມີການຄິດຄ່ານຳ ຫຼືວ່າໂທຣະສັບຫາຫ້ອງການ EWON.

ການຊ່ວຍເຫຼືອທາງການເງິນ

ທະນາບັດຊ່ວຍເຫຼືອການຈ່າຍບັນຊີຄ່າໄຟຂອງ EAPA ສາມາດຊ່ວຍຈ່າຍບັນຊີຄ່າໄຟຟ້າແລະອາຍ ກາສ໌ໄດ້.

ທະນາບັດຂອງໂຄງການຊ່ວຍໃນການໃຊ້ຈ່າຍ PAS ສາມາດຊ່ວຍຈ່າຍບັນຊີຄ່ານ້ຳໄດ້.

ທ່ານສາມາດໄປຫາສາຂາສະຫວັດດີການຂອງຊຸມຊົນຕ່າງໆ(ເຊັ່ນອົງການ St Vincent de Paul ຫຼືວ່າທາງອົງການ Salvation Army) ໄດ້ ໃນການເຮັດໜັງສືຂໍເອົາທະນາບັດ EAPA ຫຼືວ່າ PAS. ທ່ານສາມາດໂທຣະສັບຫາທາງຫ້ອງການ EWON ໄດ້ ຖ້າວ່າທ່ານບໍ່ແນ່ໃຈວ່າແມ່ນສາຂາໃດແທ້ທີ່ມີທະນາບັດນັ້ນ.

ທາງອົງການຊຸມຊົນນັ້ນຈະເຮັດນັດໝາຍກັບທ່ານ ເພື່ອກວດເບິ່ງວ່າທ່ານມີສິດໄດ້ຮັບທະນາບັດຕ່າງໆນັ້ນຫຼືບໍ່. ມີແຕ່ຜູ້ມີບັນຊີເທົ່ານັ້ນສາມາດເຮັດໜັງສືຂໍເອົາທະນາບັດຕ່າງໆນັ້ນໄດ້ ແລະພວກເຂົາຈະຕ້ອງເອົາໃບບັນຊີໃຫ້ເບິ່ງວ່າຍັງມີໜີ້ສິນຫຼາຍ ປານໃດ.

ຈະເປັນຢ່າງໃດຖ້າວ່າທ່ານບໍ່ຈ່າຍບັນຊີຕ່າງໆຂອງທ່ານ?

ຖ້າວ່າທ່ານບໍ່ຈ່າຍບັນຊີຕ່າງໆຂອງທ່ານ ຫຼືວ່າພາດບໍ່ໄດ້ຈ່າຍອັນໃດອັນນຶ່ງ, ການຈຳໜ່າຍຂອງທ່ານອາດຖືກຕັດ ຫຼືວ່າຈຳກັດ. ຖ້າວ່າເກີດເປັນແບບນີ້ ທ່ານອາດເກີດມີໜີ້ສິນເພີ້ມຂຶ້ນ, ດັ່ງນັ້ນຕິດຕໍ່ຫາທາງບໍລິສັດຂອງທ່ານໄວທີ່ສຸດເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້ ຖ້າວ່າທ່ານກຳລັງມີບັນຫາໃນການຈ່າຍບັນຊີຕ່າງໆຂອງທ່ານ.

ທ່ານຈະບໍ່ຖືກຕັດ ຖ້າວ່າທ່ານມີນັດໝາຍກັບອົງການຊຸມຊົນອັນໃດອັນນຶ່ງກ່ຽວກັບທະນາບັດ EAPA ຕ່າງໆ.

ຄ່ານ້ຳສຳລັບຜູ້ເຊົ່າຢູ່ທັງຫຼາຍ

ຖ້າວ່າທ່ານກຳລັງຍ້າຍເຂົ້າໄປຢູ່ເຮືອນຫຼວງຂອງກະຊວງເຄຫາສຖານ, ເຮືອນເຄື່ອນທີ່ ກາຣາແວນ໌ ຫຼືວ່າຫ້ອງເຮືອນເອກະຊົນ ທີ່ມີເຄື່ອງວັດແທກນ້ຳຂອງເຮືອນນັ້ນເອງ, ທ່ານອາດຈຳເປັນໄດ້ຈ່າຍຄ່ານ້ຳທີ່ທ່ານໃຊ້. ຖາມເຈົ້າຂອງເຮືອນຂອງທ່ານ ວ່າທ່ານຈຳເປັນຕ້ອງໄດ້ຈ່າຍຄ່ານ້ຳຫຼືວ່າບໍ່.

ສັນຍາເຣື່ອງໄຟຟ້າແລະອາຍ ກາສ໌

ຫຼາຍບໍລິສັດສເນີລຶດລາຄາພິເສດໃຫ້ ຖ້າວ່າທ່ານເຊັນສັນຍາສາມປີ. ທ່ານຄວນຮູ້ວ່າສ່ວນມາກກັບສັນຍາເຫຼົ່ານີ້:

- ທາງບໍລິສັດນັ້ນສາມາດຄິດຄ່າອັນໃດອັນນຶ່ງໄດ້ ຖ້າວ່າຍົກເລີກສັນຍາກ່ອນ
- ຕາມທຳມະດາທ່ານບໍ່ສາມາດໂອນສັນຍານັ້ນໄປເຮືອນໃໝ່ໄດ້ຖ້າວ່າທ່ານຍ້າຍ.

ຢ່າເຊັນຫັຽງໂດຍບໍ່ໄດ້ອ່ານໃຫ້ເປັນຢ່າງດີ, ຫຼືວ່າຮ້ອງຂໍຜູ້ໃດຜູ້ນຶ່ງໃຫ້ອ່ານໃຫ້ທ່ານ. ຖ້າວ່າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເພີ້ມກັບສັນຍາຕ່າງໆ, ໃຫ້ໂທຣະສັບຫາຫ້ອງການ EWON.