Energy & Water Ombudsman NSW

Nepalese

बिजुली, ग्यास् र पानीको ग्राहकहरुको लागि जानकारी

तपाईंलाई केही समस्या परचो भने

पहिला तपाईंको आफ्नो बिजुली, ग्यास् या पानी कम्पनीलाई सम्पर्क गरेर तपाईंको समस्या बताउँनुहोला। यदि तपाईंलाई अनुवाद गरिदिने व्यक्ति चाहिन्छ भने कम्पनीलाई भन्नुहोला। तपाईंले आफ्नो साथी अथवा परिवारको सदस्यलाई तपाईंको निम्ति कम्पनीसँग कुरा गर्न लगाउनसक्नुहुन्छ।

यदि तपाईंले आफ्नो कम्पनीलाई फोन गर्नुभयो भने, कुरा गर्नु भएको व्यक्तिको नाउँको साथै मिति र समयको पनि टिपोट राख्नुहोला। कम्पनीबाट पाउनुहुने सबै कागज पत्रहरु राख्नुहोला।

यदि कल्-सेन्टरको कर्मचारीले सयहोग गर्नसकेन भने व्यवस्थापकसँग कुरा गर्न माग्नुहोला।

यदि समस्या हल हुनसकेन भने, एनर्जी एन्ड वाटर ओम्बड्स्मन एन एस् डब्लू (EWON) लाई निशुल्कमा १८०० २४६ ५४५ मा फोन गर्नुहोला।

इडब्लूओएन् (EWON) को बारेमा

एनर्जी एन्ड वाटर ओम्बड् स्मन एन एस् डब्लू (EWON) ले, न्यू साउथ वेल्स्का बासिन्दाहरुलाई ब्जुली र ग्यास सेवामा भएका समस्याहरुमा सहयोग पुऱ्याउँदछ। हामी कुनै कुनै पानीको गुनासोहरुको पनि सयहोग पुऱ्याउनसक्दछौं।

इ डब्लू ओ एन् सेवा निशुल्क, निष्पक्ष र स्वतन्त्र छ।

हामीहरु यी समस्याहरुमा सहयोग गर्दछौं:

- महँगो बिल
- ऋण
- बिजुली, ग्यास या पानीको सेवा काटिनु
- सुविधाको स्थर
- क्षतिपूर्तिको दावी
- खाता खोल्ने र बन्द गर्ने
- बिजुली या ग्यासको सम्झौता
- घर घरमा गएर या फोनबाट वेचिने सम्झौता
- निम्न स्थरिय ग्राहक सेवा

इडब्लूओएन्ले सम्बन्धित संस्थामा भएको उच्चा दर्जाको कर्मचारी सँग भेट्ने प्रबन्ध मिलाउनसक्छ या हामीहरु आफै पनि तपाईंको गुनासोको अनुसन्धान गर्नसक्नेछौं।

बिल तिर्नलाई समस्या भइरहेको छ?

इडब्लूओएन् (EWON) ले तपाईंको बिल तिर्नलाई अझ बढी समयमिलाउने कोशिश गर्नेछ या संस्थासँग तपाईंको लागि मिल्ने भुक्तानी योजनाको बारेमा मद्दत गर्नेछ।

हामी तपाईंलाई आर्थिक सहयोग र सरकारी छुटको बारेमा जानकारी दिनसक्नेछौं।

इडब्लूओएन्लाई कसरी सम्पर्क गर्ने

निशूल्क फोन 1800 246 545
सोम्बार- शुक्रबार, बिहान
९ बजेदेखि -बेलुकी ५ बजेसम्म

यदि मोबाइल फोनबाट फोन गर्दैहुनुहुन्छ भने हामीहरुलाई भन्नुहोला हामी, तपाईंलाई फोन गर्नेछौं।

निशूल्क फ्याक्स् 1800 812 291

निशूल्क डाँक Reply Paid 1343, Haymarket NSW 1240

इमेल omb@ewon.com.au

वेब साइट www.ewon.com.au

अनुवाद सेवा

यदि तपाईंलाई अनुवाद गर्ने दोभासे चाहिन्छ भने १३१ ४५० अनुवाद सेवा (TIS) मा फोन गरेर, १८०० २४६ ५४५ मा इडब्लूओएन् (EWON) लाई फोन गरिमाग्नुहोला।

Nepalese

तपाईंले जान्नुपर्ने कुराहरु

खाता खोल्ने र बन्द गर्ने काम

तपाईंले चलाउनुभएको बिजुली, ग्यास या पानीको मात्र बिल तिर्न लाई घर सर्ने बितिकै खाता खोल्नु र बन्द गर्नु अतिनै आवश्यक छ। यो तपाईंले फोनबाटनै गर्नसक्नुहुन्छ।

तपाईंको घर-धनी या घर भाड़ा लगाउने व्यक्तिले तपाईंको क्षेत्रमा कसले बिजुली, ग्यास या पानीको सेवा प्रबन्ध गर्दछ भनेर भनिदिनसक्नेछन्

सुरक्षा धरौटी

संस्थाले तपाईंलाई सुरक्षा धरौटी तिर्न लगाउनसक्नेछ, कुनै अवस्था मा छुट पनि पाउन सक्नुहुनेछ, त्यसैले यसको बारेमा संस्थालाई सोध्नुहोला।

तपाईंको बिल तिर्ने

तपाईंले प्रत्येक तीन ३ महिनामा बिल पाउनुहुनेछ। यदि तपाईंले पाउनुभएन भने तपाईंको संस्थालाई जानकारी गराउनुहोला।

प्राय जसो संस्थाहरुलाई, तपाईंले आफ्नो बिलहरु हुलाक, फोनद्वारा क्रेडिट कार्ड प्रयोग गरेर, अनलाइन, या सेन्टरपेद्वारा तिर्नसक्नुहुन्छ।

सेन्टरपे

यदि तपाईं सरकारी भत्तामा हुनुहुन्छ भने, तपाईंले तपाईंको बिल तिर्नलाई सेन्टरपे प्रयोग गर्नसक्नुहुन्छ। तपाईंको आफ्नो संस्था या सेन्टरलिकंलाई यसको बारेमा सोध्नुहोला।

भत्ता लिनेहरुलाई छुट

यदि तपाईं सरकारी भत्ता (सेन्टरलिकंबाट पाउने भत्ता) मा हुनुहुन्छ भने, तपाईंको संस्थालाई भन्नुहोला, तपाईंले केही छुट पाउनसक्नुहुनेछ।

रकम भुक्तानी योजना

अर्थिक समस्या परेका मानिसहरुलाई धेरै जसो संस्थाहरुले रकम भुक्तानी योजनाको प्रबन्ध गरेकाछन्। यसको बारेमा संस्थालाई सोध्नुहोला।

नतिरेका बिलहरु

तपाईंले तिर्नपर्ने बिलहरु बाँकीनैछ र तपाईंलाई ऋण बटुल्ने व्यक्ति (जसलाई कहिले कही व्यपारी एजेन्ट पनि भनिन्छ), उसले सम्पर्क गरचो भने, निशुल्क सल्लाहको निम्ति उधारो र ऋणको हट्लाइन १४०० ८०८ ४८ मा या (**EWON**) इडब्लूओएन्लाई फोन गर्नुहोला।

अर्थिक सहयोग

ऊर्जा खर्च तिर्ने सहयोग भुक्तानीले तपाईंको बिजुली र ग्यासको बिल तिर्न सहयोग पुराऱ्याउनेछ

तिर्ने सहयोग योजना भुक्तानीले पानीको बिल तिर्न सहयोग पुऱ्यउनेछ।

तपाईंको सेन्ट भिन्सेन्ट डी पोअल् या स्यालभेसन् अर्मी समाजिक संस्थाहरुमा यी भुक्तानीहरु पाउनका लागि निवेदन गर्नसक्नुहुन्छ। कुन संस्थासँग यी भुक्तानीहरु छन् भनेर तपाईंलाई थाह छैन् भने, तपाईंले (**EWON**) इडब्लूओएन्लाई सम्पर्क गर्नसक्नुहुन्छ।

तपाईं यो भुक्तानी पाउने योग्यको हुनुहुन्छ या हुनुहुन्न जान्नलाई, समाजिक संस्थाले तपाईंसँग भेट्ने समय मिलाउनेछ। खाता भएका हरुले मात्र यो भुक्तानीको निम्ति निवेदन गर्न पाउनेछ र तिनीहरुले तिर्नु बाँकी रहेको रकमको बिल प्रदान गर्नुपर्दछ।

यदि तपाईंले आफ्नो बिल तिर्नुभएन भने के हुन्छ?

यदि तपाईंले आफ्नो बिल तिर्नुभएन या तिर्नु असफल हुनुभयो भने, तपाईंको यी सुविधाहरु काटिनेछ या निषेध गरिनेछ। यसो हुनगयो भने, तपाईंले अझ बढी पैसा तिर्नुपर्नेहुन्छ। त्यसैले यदि तपाईंलाई बिल तिर्नलाई समस्या परिरहेको छ भने, आफ्नो संस्थालाई चाँडोभन्दा चाँडो सम्पर्क गर्नुहोला।

यदि समाजिक संस्थासँग, तपाईंले **EAPA** भौचरको निम्ति भेट्ने समय मिलाउनुभएको छ भने, तपाईंको यी सुविधाहरु काटिनेछैन्।

भाड़ामा बस्नेहरुले पानीको पैसा तिर्नुपर्ने

यदि तपाईं सरकारले प्रबन्ध गरेका घरहरु, क्याराभ्यान पार्क अथवा व्यक्तिगत घरहरु जसमा सबैको आ आफ्ना पानीको मीटरहरुछन् भने त्यहाँ तपाईंले पानीको पैसा तिर्न पर्नुसक्छ। पानीको पैसा तिर्नुपर्छ या पर्दैन तपाईंको घर-धनीलाई सोध्नुहोला।

बिजुली र ग्यास सम्बन्धी सम्झौता

यदि तपाईंले तीन वर्षको सम्झौतामा हस्ताक्षर गर्नुभयो भने प्राय जसो संस्थाले तपाईंलाई विशेष छुट्दिन्छन्। तपाईंले यी सम्झौताहरु मा यी कुराहरुको ख्याल राख्नुपर्दछ:

- सम्झौता समय पुरा नभइकन अघिबाटनै रद्द गरेमा संस्थाले शुल्क तिराउनेछ।
- प्राय तपाईं नयाँ घर/ठाउँमा सर्नुहुँदा सम्झौतालाई सार्नसक्नुहुन्न।

ध्यानसित नपढिकन केही पनि हस्ताक्षर नगर्नुहोला अथवा कसैलाई पढ्न लागाउनुहोला। सम्झौताको विषयमा यदि अरु सहयोग चाँहिमा (**EWON**) इडब्लूओएन्लाई फोन गर्नुहोला।