



اطلاعات برای مشترکین برق ، گاز و آب

اگر مشکلی دارید ؟

در حله اول با شرکت گاز ، برق یا آب تماس بگیرید و مشکل خود را توضیح دهید. در صورت نیاز به مترجم از آنها درخواست نمایید و یا از دوست یا خویشاوندی بخواهید که از طرف شما با آن شرکت صحبت کند.

در صورت تماس تلفنی با شرکت مربوطه تاریخ و ساعت و نام شخصی را که با او صحبت می کنید را یادداشت نمایید. کلیه مدارک دریافت شده از شرکت مربوطه را نگه دارید. اگر شخصی که تلفن شما را پاسخ می دهد قادر به کمک شما نیست خواهش کنید که با یک مدیر صحبت کنید.

اگر مشکلات حل نشد با EWON (مرجع مستقل رسیدگی به شکایات مربوط به انرژی و آب ایالت نیو ساوت ولز) با شماره تلفن ۱۸۰۰۲۴۶۵۴۵ تماس بگیرید.

درباره EWON (مرجع مستقل رسیدگی به شکایات مربوط به انرژی و آب)

مرجع مستقل رسیدگی به شکایات مربوط به انرژی و آب ایالت نیو ساوت ولز (EWON) به اشخاصی که در ایالت نیو ساوت ولز با شرکت های گاز و برق خود مشکل دارند کمک می کند. ما به بعضی از شکایات در مورد شرکت آب هم رسیدگی می کنیم.

خدمات EWON (مرجع مستقل رسیدگی به شکایات مربوط به انرژی و آب) مستقل، منصفانه و رایگان می باشد.

ما می توانیم در این موارد به شما کمک کنیم :

- صورت حساب های گاز
- بدهکاری
- قطع برق ، گاز یا آب
- کیفیت سرویس
- درخواست غرامت
- باز یا بستن اشتراک
- قراردادهای برق یا گاز
- فروش قرارداد به صورت تلفنی یا دم در منزل
- نارسایی و عدم کیفیت خدمات عمومی

EWON می تواند ترتیبی بدهد که یک کارمند ارشد شرکت در مورد مشکلات با شما تماس بگیرد و یا اینکه مستقلاً تحقیقات لازم را در مورد شکایات شما انجام دهد.

در پرداخت صورت حسابتان با مشکلی مواجه هستید؟

EWON می تواند سعی کند زمان بیشتری برای پرداخت صورت حسابتان بگیرد و یا اینکه با شرکت مربوطه طرح پرداختی را برنامه ریزی کند.

ما می توانیم در مورد مساعدت های مالی موجود و یا تخفیف های دولتی اطلاعات لازم را به شما بدهیم.

چگونه می توانید با ما تماس بگیرید

تلفن رایگان ۱۸۰۰ ۲۴۶ ۵۴۵
دوشنبه تا جمعه ۹ صبح تا ۵ بعداز ظهر
اگر از تلفن موبایل تماس میگیرید به ما بگویید و ما با شما تماس می گیریم

فاکس رایگان ۱۸۰۰ ۸۱۲ ۲۹۱
Reply Paid 1343, Haymarket NSW 1240
پست رایگان

ایمیل omb@ewon.com.au

آدرس اینترنتی www.ewon.com.au

خدمات مترجمی

توانید با شماره ۱۳۱ ۴۵۰ با سازمان سرویس ترجمه کتبی و اگر احتیاج به مترجم دارید می
واهدید با EWON با شماره ۱۸۰۰ ۲۴۶ ۵۴۵ تماس بگیرید.
شفاهی تماس گرفته و از آنها بخ



چیزهایی که باید بدانید؟

باز کردن و بستن اشتراک

مهم است که وقتی محل سکونت خود را عوض کنید بلافاصله اشتراک خود را ببندید و یا باز کنید تا فقط هزینه برق و گاز و آبی را که مصرف میکنید بپردازید. این کار را می توانید از طریق تلفن انجام دهید. بنگاه معاملاتی و یا صاحبخانه شما می تواند نام شرکتی که آب و برق محله شما را تامین می کند را به شما اطلاع دهد.

ودیعه

شرکت خدماتی ممکن است از شما ودیعه ای قبل از قبولی اشتراک شما مطالبه کند.

در بعضی موارد ممکن است که شرکت مربوطه از درخواست این پیش پرداخت صرف نظر کند بنابر این، در این مورد از شرکت مربوطه سوال کنید.

پرداخت صورت حساب

هر سه ماه یک بار باید صورت حسابی دریافت کنید. اگر صورت حساب به دستتان نرسید با شرکت مربوطه تماس بگیرید.

بیشتر شرکت ها اجازه پرداخت صورت حساب را از طریق اداره پست و یا تلفنی با استفاده از کارت های اعتباری یا از راه اینترنت و یا سنتریپی Centrepay را میدهند.

سنتریپی Centrepay

اگر شما از دولت مستمری دریافت می کنید می توانید صورت حساب خود از طریق سنتریپی پرداخت نمایید. از شرکت خود و یا سنترلینک اطلاعات لازم را بگیرید.

تخفیف مستمری بگیران

اگر از دولت مستمری (یکی از پرداختی های سنترلینک) دریافت می کنید به شرکت مربوطه اطلاع دهید چون ممکن است محق به دریافت تخفیف باشید.

برنامه ریزیهای مختلف پرداخت صورت حساب

بسیاری از شرکت ها برای مشترکانی که گریبانگیر مشکلات مالی می باشند طرح های از پیش برنامه ریزی شده دارند. با شرکت خود راجع به این طرح صحبت کنید.

صورت حساب های پرداخت نشده

در صورتیکه صورت حساب پرداخت نشده ای دارید و مامور وصول قرض با شما تماس گرفته برای مشاوره رایگان با شماره ۴۸۸ ۸۰۸ ۱۸۰۰ (Credit & Debt Hotline) و یا EWON تماس بگیرید.

کمک های مالی

طرح کمک مالی برای پرداخت صورت حساب های برق (EAPA) از طریق کوپن های ویژه ای به شما برای پرداخت قبوض برق و گاز مساعدت می کند.

PAS (Payment Assistance Scheme) طرح کمک های مالی با کوپن های ویژه ای برای پرداخت قبوض آب می تواند به شما کمک کند.

برای درخواست این کوپن های ویژه می توانید با انجمن های خیریه مثل St. Vincent De Paul یا Salvation Army تماس حاصل نمایید. اگر نمیدانید که این کوپن ها را از کدام انجمن خیریه باید دریافت نمایید با EWON تماس بگیرید.

سازمان خیریه قرار ملاقاتی با شما میگذارد تا ببیند که واجد شرایط برای دریافت کوپن های ویژه هستید یا نه. فقط شخصی که قبض به نام او صادر شده می تواند برای این کوپن ها درخواست دهد و باید قبض مربوطه را ارایه دهد تا مقدار بدهی مشخص شود.

اگر صورت حساب خود را پرداخت نکنید چه اتفاقی می افتد؟

اگر صورت حساب های خود را نپردازید یا یکبار صورت حسابی را پرداخت نکنید ممکن است اشتراک شما را قطع و یا محدود نمایند.

اگر این اتفاق افتاد بدهکارتان بیشتر خواهد شد بهتر است اگر در پرداخت صورت حساب تان مشکلی دارید هر چه زودتر با شرکت مربوطه تماس بگیرید.

اگر با یکی از انجمن های خیریه برای دریافت کوپن های ویژه قرار دارید (EAPA) (طرح کمک مالی برای پرداخت صورت حساب های برق) اشتراک شما را نمی توانند قطع کنند.

پرداخت پول آب برای مستاجرین

اگر محل سکونت جدیدتان خانه های دولتی و یا کاروان پارک و یا ملک خصوصی است که کنتور آب مشخص خود را دارا می باشد ممکن است که مجبور به پرداخت پول آبی که مصرف می کنید هم باشید از صاحبخانه خود راجع به این موضوع سوال کنید.

قراردادهای برق و گاز

خیلی از شرکت ها برای اشخاصی که قرارداد سه ساله می بندند تخفیف های ویژه دارند.

شما باید بدانید که در بیشتر این قراردادها :

- در صورت فسخ قرارداد زودتر از موعد مقرر شرکت مربوطه می تواند از شما مبلغی مطالبه کند.
- اگر به محل جدیدی اسباب کشی کنید معمولاً نمی توانید قراردادتان را به محل جدید منتقل کنید.

قرارداد را قبل از اینکه امضا کنید به دقت بخوانید و یا از شخصی بخواهید برایتان بخواند. اگر به کمک بیشتری در مورد قراردادتان نیاز دارید تلفنی با EWON تماس بگیرید.