Energy & Water Ombudsman NSW

Swahili

Habari kwa wateja wa umeme, gesi na maji

Kama una tatizo
Wasiliana na kampuni yako ya umeme, gesi au maji kwanza na ufafanue tatizo lako. Kama unahitaji mkalimani, waambie kampuni. Au unaweza kumuomba rafiki au jamaa yako kuongea na kampuni kwa niaba yako.

Ukipigia simu kampuni, weka kumbukumbu ya mtu unayeongea naye, pamoja na tarehe na majira ya simu. Weka akiba barua au hati zozote unazopokea kutoka kampuni.

Kama wafanyakazi wa kituo cha simu hawawezi kukuhudumia, omba kuongea na meneja.

Kama tatizo halijasulihishwa, pigia simu EWON (Energy & Water Ombudsman NSW - Mchunguzi Maalum wa Nishati & Maji) kwa simu ya bure nambari 1800 246 545.

Kuhusu EWON
Mchunguzi Maalum wa Nishati & Maji (EWON) huwasaidia watu katika eneo la New South Wales ambao wana matatizo na watoaji wa umeme na gesi. Tunaweza kusaidia kutatua baadhi ya malalamiko yanayohusu maji.

Huduma ya EWON ni bure, ya haki na yenye kujitawala.

Tunasaidia na matatizo kama vile:
- bili zenye gharama ya juu
- madeni
- uvunjaji muungano wa umeme, gesi au maji
- ubora wa kutoa/ugavi
- madai ya fidia
- kufungua au kufunga akaunti
- mikataba ya umeme au gesi
- kuuza mikataba kwa njia ya simu au mlangoni
- huduma duni kwa wateja

EWON yaweza kupanga kwa mkubwa wa kampuni kukuwasiliana nawe kuhusu tatizo lako au tunaweza kuchunguza malalamiko yako sisi wenyewe.

Una matatizo kulipa bili zako?
EWON inaweza kujaribu kuomba muda zaidi kulipa bili au kusaidia kukupangilia mpango wa malipo na kampuni.

Tunaweza kukupa taarifa kuhusu huduma za kifedha na unafuu wa bei kutoka kwa serikali.

Jinsi ya kuwasiliana na EWON

Simu Bure	**1800 246 545*** Jumatatu-Ijumaa, 9am-5pm (saa tatu asubuhi hadi saa kumi na moja jioni) Ukipiga simu kutumia simu ya mkononi, utuambie na tutakupigia simu tena.
Nukushi Bure	1800 812 291
Posta Bure	Reply Paid K1343 Haymarket NSW 1239
TTY/Sauti	133 677
Barua pepe	omb@ewon.com.au
Tovuti	www.ewon.com.au
Mkalimani	131 450 – pigia simu Huduma ya Utafsiri na Ukalimani (TIS) na uwaombe wapigie simu EWON kwa nambari 1800 246 545.

Energy & Water Ombudsman NSW

Swahili

Mambo muhimu ya kuelewa

Kufungua na kufunga akaunti
Ni muhimu kufungua au kufunga akaunti mapema iwezakanavyo unapohamia makao, ili ulipe kiasi cha umeme, gesi au maji unayotumia tu. Unaweza kufanya hivyo kwa njia ya simu.

Kabaila au ajenti wako wa mali isiyohamishika anaweza kukuambia kampuni ipi inatoa umeme, gesi au maji katika eneo lako.

Dhamana
Kampuni inawezekana kukuomba ulipe dhamana. Katika baadhi ya mambo haya, yawezekana kusamehewa, uliza kampuni kuhusu swala hilo.

Kulipa bili zako
Tazamia kupokea bili kila miezi mitatu (3). Usipoipokea ijulishe kampuni yako.

Kwa kampuni nyingi, unaweza kulipa bili zako katika ofisi ya posta, kwa njia ya simu kutumia kadi ya mkopo, mtandaoni, au kwa kutumia njia ya Centrepay.

Centrepay
Kama unapokea pensheni kutoka kwa serikali, waweza kulipa bili zako kwa kutumia njia ya Centrepay. Uliza kampuni yako au Centrelink juu ya swala hili.

Unafuu wa bei kwa Mpokezi wa Pensheni
Iambie au ijulishe kampuni kama unapokea pensheni ya serikali (malipo ya Centrelink), inawezekana wastahiki punguo la bei.

Mipango ya Malipo
Kampuni nyingi hutoa mipango ya malipo kuwasaidia watu ambao wana matatizo ya kifedha. Uliza kampuni juu ya swala hilo.

Bili za deni
Kama una bili za deni na mkusanyaji wa deni (au “wakala wa biashara”) akiwasiliana nawe, pigia simu Dharura ya Mkopo na Deni kwa nambari 1800 808 488 kupata ushauri bure au pigia simu EWON.

Huduma ya Kifedha
Hati za malipo kutoka EAPA (Energy Accounts Payment Assistance - Msaada wa Malipo ya Akaunti za Nishati) zaweza kusaidia kwa kulipia bili za umeme na gesi.

Hati za malipo kutoka PAS (Payment Assistance Scheme - Mpango wa Msaada wa Malipo) zaweza kusaidia kulipia bili za maji.

Waweza kwenda kwenye mashirika ya ustawi wa jamii (kama St Vincent de Paul au Jeshi la Wokovu) na kuwaomba hati za malipo kutoka kwa EAPA au PAS. Waweza kupigia simu EWON usipoelewa shirika la aina gani lina hati za malipo.

Shirika la jamii litapanga miadi nawe kuchunguza kama unastahiki hati za malipo. Mtu ambaye ni mmiliki wa akaunti ndiye pekee anaweza kuomba hati za malipo na anahitajika kuonyesha bili ili kuthibitisha kiasi cha deni lake.

Nini kitatokea usipozilipa bili zako?
Usipozilipa bili zako au ukikosa malipo, ugavi unawezakana kuvunjiwa muungano au kuwekwa masharti. Ikitokea hivyo unaweza kupatwa na shida ya kuzidisha deni, kwa hiyo wasiliana na kampuni mapema iwezakanavyo kama una matatizo ya kulipa bili zako.

Huwezi kuvunjiwa muungano kama una miadi na shirika la jamii juu ya hati za malipo kutoka EAPA.

Gharama za maji kwa wapangaji
Ukihamia mali ya serikali ya Housing NSW, mahali pa misafara au gorofa la binafsi panapokuwa na meta ya maji yake, kuna uwezekano utalipa kwa kiasi cha maji unayotumia. Muulize kabaila wako kama unahitajika kulipia maji.

Mikataba ya Umeme na Gesi
Kampuni nyingi zatoa kipunguo maalum ukiweka sahihi kwa mkataba wa miaka mitatu. Ni muhimu uelewe ya kwamba mikataba mingi yao:

- kampuni yaweza kudai ada ya kutangua mapema mkataba mno
- kawaida huwezi kuhamisha mkataba na kuutumia katika makao mapya unayohamia.

Usiweke sahihi yoyote bila kusoma kwa uangalifu sana au kumuomba mtu mwingine akusomee. Kama unahitaji msaada zaidi kuhusu mikataba, pigia simu EWON.