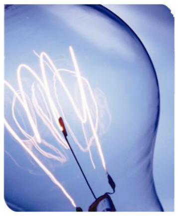
Energy & Water Ombudsman NSW



Urdu

بجلی، گیس اور پانی کے گاہکوں کے لئے اطلاعات

اگر آپ کو پریشانی ہے
آپ سب سے پہلے اپنے بجلی، گیس یا پانی کی کمپنی سے رابطہ کریں اور انہیں تفصیل سے اپنی پریشانی بتائیں۔ اگر آپ کو کسی مترجم کی ضرورت ہے تو آپ کمپنی سے کہیں یا آپ اپنے کسی دوست یا گھر کے کسی فرد سے بھی آپ کی طرف سے کمپنی سے بات کرنے کے لئے کہہ سکتے ہیں۔

اگر آپ کمپنی کو ٹیلی فون کرتے ہیں تو آپ یہ ریکارڈ رکھیں کہ آپ نے کس شخص سے کس دن اور کس وقت بات کی ہے۔ کمپنی کے ذریعہ بھیجے گئے کسی بھی خط یا دستاویز کو آپ اپنے پاس محفوظ رکھیں۔

اگر کال سنٹر اسٹاف آپ کی مدد نہ کر سکے تو اس کے منیجر سے بات کرنے کے لئے کہیں۔

اگر مشکل حل نہ ہو تو EWON (توانائی اور پانی کے سرکاری محتسب NSW) کو 545 246 1800 پر مفت فون کریں۔

EWON سے متعلق
توانائی اور پانی کے سرکاری محتسب NSW (EWON) نیو ساؤتھ ویلز میں ان افراد کی مدد کرتا ہے جنہیں بجلی اور گیس سپلائی کرنے والوں سے پریشانی درپیش ہے۔ ہم پانی سے متعلق کچھ شکایات میں بھی آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

EWON کی خدمات مفت آزادانہ اور منصفانہ ہیں۔

ہم ان طرح کی مشکلات میں مدد کرتے ہیں:
- بل زیادہ آنا
- قرضے
- بجلی، گیس اور پانی کی سپلائی کٹ جانا
- سپلائی کا معیار
- معاوضے کے دعوے
- کھاتا کھولنا اور بند کرنا
- بجلی اور گیس کے معاہدے کرنا
- فون سے یا گھر گھر جاکر معاہدہ طے کرنا
- خراب صارفین خدمات

EWON آپ کے مسائل کے سلسلے میں کمپنی کے کسی تجربہ کار فرد کو متعین کر سکتا ہے یا ہم خود آپ کی شکایتوں کی تحقیق کر سکتے ہیں۔

اپنا بل ادا کرنے میں پریشانی؟
EWON آپ کو بل کی ادائیگی کے لئے زیادہ وقت دینے کی کوشش کر سکتا ہے یا کمپنی کے ساتھ آپ کے لئے ادائیگی کے لئے منصوبہ تیار کرنے میں مدد کر سکتا ہے۔

ہم آپ کو مالی اعانت اور سرکاری رعایتوں سے متعلق معلومات فراہم کر سکتے ہیں۔

EWON سے کیسے رابطہ کریں

مفت کال	**1800 246 545**

پیر سے جمعہ تک، صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک

اگر آپ موبائل فون سے رابطہ کر رہے ہیں تو ہمیں اطلاع دیجئے، ہم آپ سے رابطہ کریں گے۔

مفت فیکس	1800 812 291
مفت ڈاک	Reply Paid K1343 Haymarket NSW 1239
TTY	133 677
ای میل	omb@ewon.com.au
ویب سائٹ	www.ewon.com.au

مترجم کی خدمات
اگر آپ کو مترجم کی ضرورت ہے تو 450 131 پر ترجمہ یا ترجمانی خدمات (TIS) سے رابطہ کریں اور ان سے 545 246 1800 پر EWON کو فون کرنے کے لئے کہیں۔

ewon Energy & Water Ombudsman NSW

Urdu

آپ کو یہ معلوم ہونا چاہئے

کھاتا کھولنا اور بند کرنا
اگر آپ گھر چھوڑ رہیں ہوں اسی وقت کھاتا کھولنا یا بند کرنا اہم ہے تاکہ آپ کو بجلی، گیس اور پانی کے اسی مقدار کے لئے بل ادا کرنا پڑے جو آپ نے استعمال کیا ہے۔ آپ یہ کام فون کے ذریعہ بھی کر سکتے ہیں۔

آپ کا مالک مکان یا پراپرٹی ایجنٹ آپ کے علاقے میں بجلی، گیس اور پانی مہیا کرنے والوں کے بارے میں معلومات فراہم کر سکتا ہے۔

سیکورٹی جمع
کمپنی آپ سے سیکورٹی جمع کرنے کے لئے کہہ سکتی ہے۔ کچھ معاملوں میں یہ چھوڑا بھی جاسکتا ہے اس لئے آپ اس سلسلے میں کمپنی سے بات کریں۔

آپ کے بل کی ادائیگی
اگر آپ کمپنی کو مطلع نہیں کریں گے تو آپ کو ہر تین ماہ پر بل موصول ہوگا۔

بیشتر کمپنیوں کے بل آپ ڈاک خانہ میں فون پر اپنے کریڈٹ کارڈ کا استعمال کرکے کمپیوٹر کی مدد سے یا سنٹر پے کے ذریعہ کر سکتے ہیں۔

سنٹر پے
اگر آپ کو سرکار پنشن دیتي ہے تو آپ سنٹر پے کے ذریعہ بل ادا کرسکتے ہیں۔ اس سلسلے میں آپ اپنی کمپنی یا سنٹر لنک سے معلومات حاصل کریں۔

پنشن پانے والوں کے لئے رعایت
اگر آپ کو سرکار پنشن دیتی ہے (سنٹر لنک ادائیگی) تو آپ کمپنی کو اس بابت بتائیں۔ آپ کسی رعایت کے مستحق ہو سکتے ہیں۔

ادائیگی کے طریقے
بہت سی کمپنیاں ان افراد کی مدد کے لئے ادائیگی کے مختلف طریقے بتاتی ہیں جو مالی طور پر پریشان ہوں۔ آپ اس سلسلے میں کمپنی سے معلومات حاصل کریں۔

ایسے بل جن کی ادائیگی نہ کی گئی ہو
اگر آپ کے پاس ایسے بل ہوں جو ادا نہ کئے گئے ہوں اور کوئی قرض وصول کرنے والا (جسے کبھی کبھی تجارتی ایجنٹ بھی کہا جاتا ہے) آپ سے رابطہ کرے تو آپ مفت مشورے کے لئے کریڈٹ اینڈ ڈیٹ ہاٹ لائن کو 488 808 1800 پر فون کریں یا EWON سے رابطہ کریں۔

مالی مدد
EAPA (توانائی کے کھاتے کی ادائیگي میں مدد) کی رسیدوں سے آپ کو بجلی اور گیس بل جمع کرنے میں مدد مل سکتی ہے۔

PAS (ادائیگی میں مدد کی اسکیم) کی رسیدوں سے آپ کو پانی کا بل جمع کرنے میں مدد مل سکتی ہے۔

آپ EAPA یا PAS رسیدوں کے لئے درخواست دینے کی غرض سے معاشرے کی بہبود کے لئے کام کرنے والی ایجنسیوں (مثلا سنٹ ونسنٹ ڈی پالی یا سیلویشن آرمی) سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو ایسی ایجنسیوں کے بارے میں پتہ نہیں ہے جو رسیدیں صادر کرتی ہیں تو آپ EWON سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

یہ معاشرے کے لئے کام کرنے والی ایجنسی آپ سے کسی مقررہ وقت پر ملاقات کرکے یہ اندازہ لگائے گی کہ آیا آپ رسید دیئے جانے کے اہل ہیں۔ صرف کھاتہ دار ہی رسید کے لئے درخواست دے سکتے ہیں اور انہیں یہ دکھانے کے لئے کہ ان پر کتنا قرض ہے بل پیش کرنے ہوں گے۔

اگر آپ اپنے بلوں کی ادائیگی نہیں کریں گے تو کیا ہوگا؟
اگر آپ اپنے بلوں کی ادائیگی نہیں کریں گے یا کوئی ادائیگی چھوٹ جاتی ہے تو آپ کی سپلائی کاٹی جا سکتی ہے یا اسے محدود کیا جا سکتا ہے۔ اگر ایسا ہوا تو آپ اور زیادہ قرضدار ہو سکتے ہیں۔ اس لئے اگر آپ کو بلوں کی ادائیگی میں پریشانی ہو رہی ہو تو جلد از جلد اپنی کمپنی سے رابطہ کریں۔

اگر آپ نے EAPA رسیدوں کے لئے معاشرے کے لئے کام کرنے والی کسی ایجنسی سے ملاقات کی ہے تو آپ کی سپلائی نہیں کاٹی جا سکتی ہے۔

کرایہ داروں کے لئے پانی کی قیمتیں
اگر آپ ایسے ہاؤسنگ کے محکمہ کے کسی مکان میں یا کاروان پارک میں یا نجی یونٹ میں منتقل ہو رہے ہوں جہاں پانی کا میٹر لگا ہوا ہو تو آپ کو اس پانی کی قیمت ادا کرنی ہوگی جو آپ استعمال کریں گے۔ اپنے مکان مالک سے معلوم کریں کہ آیا آپ کو پانی کی قیمت ادا کرنی ہے۔

بجلی اور گیس کے معاہدے
بہت ساری کمپنیاں تین سال کا معاہدہ کرنے پر آپ کو خصوصی رعایتیں دیتی ہیں۔ آپ کو معلوم ہونا چاہئے کہ ایسے بیشتر معاہدوں میں:
- کمپنی مقررہ وقت سے قبل معاہدہ ختم کرنے پر کسی رقم کا مطالبہ کر سکتی ہے
- اگر آپ کسی دوسری جگہ منتقل ہو رہے ہوں تو عمومی طور پر آپ معاہدہ وہاں جاری نہیں رکھ سکتے ہیں۔

بغور مطالعہ کئے بغیر کہیں بھی دستخط نہ کریں یا آپ کسی سے کہیں کہ وہ آپ کو معاہدہ پڑھ کر سنائے۔ اگر آپ کو کسی رابطہ کے لئے مزید مدد کی ضرورت ہو تو EWON کو فون کریں۔