



معلومات لمستهلكي الكهرباء والغاز والماء القاطنين في نيو ساوث ويلز هل لديك مشكلة مع مزود الطاقة أو المياه؟

بإمكاننا المساعدة.

ما العمل إذا كان لديك مشكلة

اتصل بشركة الكهرباء، أو الغاز أو المياه أولاً وشرح مشكلتك. إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، أعلم الشركة. أو يمكنك أن تطلب من صديق أو أحد أفراد الأسرة التحدث إلى الشركة نيابة عنك. إذا اتصلت بالشركة هاتفياً، احتفظ باسم الشخص الذي تحدثت معه، وبالتاريخ والوقت. احتفظ بالرسائل أو الوثائق التي تتلقاها من الشركة. إذا لم يتمكن موظف مركز الاتصال من مساعدتك، أطلب التحدث إلى المدير. إذا لم يتم حل المشكلة، اتصل بالمسؤول عن شكاوى المواطنين المتعلقة بالطاقة والمياه في نيو ساوث ويلز (EWON) على الرقم المجاني 1800 246 545.

حول EWON

تساعد EWON الأشخاص في نيو ساوث ويلز الذين يواجهون مشاكل مع موفري الكهرباء والغاز. بإمكاننا أيضاً المساعدة ببعض الشكاوى المتعلقة بالمياه. خدمة EWON مجانية، ونزيهة ومستقلة.

نساعد في مشاكل مثل:

- الفواتير المرتفعة
- الديون والصعوبات في الدفع
- انقطاع الكهرباء أو الغاز أو المياه
- فتح أو إقفال الحسابات
- عقود الكهرباء أو الغاز
- تسويق الطاقة
- خدمة العملاء الرديئة
- جودة الإمداد
- المطالبات بالتعويض

يمكن لـ EWON ترتيب اتصال بك، بشأن مشكلتك، من شخص في فريق الموفر المختص بحل النزاعات، أو يمكننا التحقيق بأنفسنا في شكاوك.

كيف يتم الاتصال بـ EWON

اتصال مجاني 1800 246 545
الإثنين إلى الجمعة 9 ق.ظ. - 5 ب.ظ.
إذا كنت تتصل من هاتف محمول، أعلمنا بذلك وسوف نعيد الاتصال بك.
ewon.com.au
البريد الإلكتروني omb@ewon.com.au
لضعفاء السمع 133 677 TTY
بريد مجاني 86550 Reply Paid
Sydney South NSW 1234
www.facebook.com/ewonsw
www.twitter.com/ewonsw

خدمة المترجم الفوري

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، اتصل بخدمة الترجمة الخطية والفورية (TIS) على الرقم 131 450. اطلب من TIS الإتصال هاتفياً بـ EWON على الرقم 1800 246 545.



كيف تدبّر حسابات الطاقة والمياه

فتح وإقفال الحسابات

من المهم فتح حساب كهرباء عند انتقالك إلى منزل جديد إذ قد يقطع إمدادك بالطاقة. إذا كان بيتك مزودًا بخدمة الغاز وتريد استخدامها، عليك أيضًا فتح حساب غاز. يمكنك اختيار وتبديل شركة الغاز والكهرباء. قم بزيارة www.energymadeeasy.gov.au للعثور على أفضل حساب لمنزلك. يعرض عليك هذا الموقع العروض المتوفرة في منطقتك، ويقارن بين تكاليفها، ويزودك بروابط تصلك بمعلومات عن شركات الطاقة التي تقدم هذه العروض. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة "الطاقة السهلة" على الرقم 1300 585 165.

عليك أيضًا عندما تنتقل من منزلك إقفال الحسابات كي تدفع فقط بدلات الكهرباء أو الغاز أو المياه التي تستخدمها. يمكنك القيام بذلك هاتفياً.

حسابات المياه

قد تضطر إلى دفع ثمن المياه التي تستخدمها إذا انتقلت إلى مسكن تابع لمؤسسة الإسكان في نيو ساوث ويلز، أو إلى منزله للبيوت النقالة أو إلى منزل خاص مستأجر له عداد مياه خاص. إسأل المالك إذا كان عليك دفع ثمن المياه.

تسديد فواتيرك

يستلم بعض المستهلكين فواتير الطاقة والمياه كل ثلاثة أشهر ويستلم بعضهم فاتورة شهرية. إذا لم تستلم فاتورتك، إتصل بالشركة. يجز لك معظم الشركات تسديد فواتيرك في مكتب البريد، وعبر الهاتف باستخدام بطاقة الائتمان، وعبر الإنترنت أو من خلال سنترباي. إذا كنت تتلقى دفعة من سنترلينك فيمكنك اختيار مبلغ يدفع مباشرة وبصورة منتظمة من دفعتك إلى فاتورة الطاقة أو المياه الخاصة بك باستخدام سنترباي. للمزيد من المعلومات، اتّصل بـ سنترلينك على الرقم 131 202. تقع عليك مسؤولية تسديد فواتيرك في الوقت المحدد. إذا كنت غير قادر على تسديد فاتورة، تحدث مع بائع الخدمة بأسرع وقت ممكن واحصل على المساعدة باكراً.

الفواتير التقديرية

يتم محاسبتك عادة عن الطاقة التي استخدمتها. يحدد كمية الإستهلاك قارئ عداد يأتي إلى منزلك للكشف على العداد. ينبغي قراءة عدادك مرة على الأقل كل ١٢ شهراً.

إذا لم تتم قراءة العداد في فترة إعداد الفواتير، يمكن تقدير قيمة الفاتورة استناداً إلى إستهلاكك السابق للطاقة أو متوسط إستهلاك مستهلك مشابه لك. سيذكر على الفاتورة ما إذا كانت قيمتها تقديرية أو بدل إستهلاك فعلي.

إذا كانت فاتورتك تقديرية، قد تأتي قيمتها متدنية قياساً لإستهلاكك وتكون قيمة فاتورتك الفعلية التالية أعلى مما توقعه. إذا كانت قيمة فاتورتك أعلى من اللزوم، يتم تعديل قيمة فاتورتك التالية.



دراسة حالة: يرحل المستأجر دون إعلام شركة الكهرباء والغاز

رحلت حمدة من شقتها المستأجرة في آب/أغسطس، لكنها لم تعلم شركة الغاز والكهرباء. في تشرين الثاني/نوفمبر استلمت فاتورة طاقة بقيمة ٤٨٥ دولارًا تم إستهلاكها في هذه الشقة من حزيران/يونيو وحتى تشرين الثاني/نوفمبر.

اتصلت حمدة بالشركة لتقول أنها انتقلت في آب/أغسطس وأكد صاحب الملك ذلك للشركة. لكن المستأجرين الجدد أنكروا مسؤوليتهم عن دفع الفاتورة على أساس أن الإيجار، الذي يدفع مباشرة للمالك، يشمل الفواتير.

أتت حمدة إلى EWON طالبة المساعدة. واعتبرت أنها ليست مسؤولة عن أي جزء من الفاتورة بعد تاريخ انتقالها. أوضحنا لحمدة أنه من الممكن اعتبار العميل مسؤولاً عن كل الرسوم إلى أن يتم إبلاغ الموفر أنه لم يعد يسكن في ذلك العنوان أو إلى أن يفتح عميل آخر حساباً للعنوان نفسه.

اقترحنا على حمدة إظهار وثائق لشركة الطاقة تثبت تاريخ انتقالها، وهذا ما فعلته. أصروا أن حمدة مسؤولة عن دفع الفاتورة ولكنهم قدموا عرضاً بتخفيض المبلغ بـ ٢١٩ دولارًا كبادرة حسن معاملة، فقبلت بذلك.

تحصل التقديرات غالباً عندما يتعذر على قارئ العداد الوصول إليه بسبب بوابة مغلقة، أو كلب، أو الثعابين، أو العنكب أو الدبابير. لتجنب تلقي فواتير تقديرية، تأكد من تأمين وصول آمن إلى عدادك. إذا لم تقم بذلك، قد يطلب منك تحديد موعد خاص لقراءة العداد ويترتب رسم عليك.

تسويق الطاقة

تقوم شركات الطاقة باستخدام مندوبي مبيعات لبيع عقود الطاقة عبر الهاتف، وفي مراكز التسوق، وبالتجوال على البيوت. إذا اتصل بك مسوّق طاقة، فلا توقع أي توقيع إلا إذا قرأت وفهمت العقد. إذا كنت غير متأكد من العرض، اطلب من شخص تثق به التدقيق فيه. يمكنك أيضًا الاتصال بـ EWON إذا كانت لديك أسئلة عن العقد.



المساعدة في دفع الفواتير

المساعدة متوفرة إذا كنت تواجه صعوبة في تسديد فواتيرك. تأكد من الاتصال بشركتك إذا لم تكن قادرًا في الوقت المحدد على تسديد المبلغ المستحق عليك، واحصل على المساعدة في وقت مبكر. فذلك يحد من ترايد ديونك مع بقاء إمداداتك. يمكنك أيضًا الطلب من صديق أو عامل اجتماعي كي يتكلم مع بائع الخدمة بالنيابة عنك. تجد أدناه لائحة بأنواع المساعدة المتوفرة للعملاء.

خطت التسديد

إن خطة التسديد هي اتفاق حول المبلغ الذي ستدفعه ووتيرة الدفع تسمح لك بتسديد فاتورة أو دين مع مرور الوقت. على بائعي الخدمة، بموجب القانون، تقديم خطط تسديد للعملاء الذين يعانون من ضائقة مالية. كما يقدم بعض بائعي خدمة المياه خططاً للتسديد. اتصل بـ EWON إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التفاوض بشأن وضع خطة مع موفر خدمتك.

الحسومات

تقدم حكومة نيو ساوث ويلز والحكومة الاتحادية عددًا من الحسومات التي تساعد العملاء المؤهلين على دفع فواتير الطاقة. أعلم الشركة إذا كنت تتلقى راتبًا تقاعديًا فقد يحق لك الحصول على حسم. للمزيد من المعلومات حول هذه الحسومات وكيفية تقديم طلب للحصول عليها، إسأل شركة الطاقة وسترلينك، وقرم بزيارة www.energy.nsw.gov.au.

PAS و EAPA

قسائم المساعدة على دفع حسابات الطاقة (EAPA) قد تساعد على تسديد فواتير الغاز والكهرباء. كما يقبل بعض موردي المياه قسائم برنامج المساعدة بالدفع (PAS) للمساعدة في دفع فواتير المياه. يمكنك الذهاب إلى وكالات الرعاية الاجتماعية مثل سانت فنسنت دي بول أو مراكز المهاجرين لتقديم طلب الحصول على قسائم EAPA أو PAS. اتصل هاتفياً بـ EWON للتأكد من الوكالة التي لديها القسائم. ستحدد الوكالة الاجتماعية موعدًا معك لمعرفة إذا كنت مؤهلاً. يحق فقط لصاحب الحساب تقديم طلب للحصول على القسائم وعليه إحضار الفاتورة لتبيان المبلغ المستحق.

برامج الظروف الصعبة

بائعو الخدمة ملزمون بتقديم الدعم للعملاء المؤهلين من خلال برامج الظروف الصعبة. تساعد هذه البرامج العملاء الذين يعانون من صعوبات مالية للمحافظة على إمدادهم والتحكم بفواتيرهم. كما لدى بعض بائعي خدمة المياه أيضًا برامج الظروف الصعبة. اتصل بشركتك لمعرفة إذا كنت مؤهلاً.

إذا كانت لديك صعوبة في تسديد فواتيرك، اتصل بموفر الخدمة بأسرع ما يمكن للحصول على المساعدة وتقاضي قطع إمدادك.

المشورة المالية

المشورة المالية خدمة مجانية تقدمها وكالات إجتماعية عديدة. يستطيع المستشار المالي مساعدتك على احتساب المبلغ الذي يمكنك دفعه من حسابك. تساعدك هذه المعلومات على التفاوض مع بائع الخدمة بشأن خطة تسديد غير مكلفة. للحصول على مستشار، اتصل هاتفياً بجمعية المستشارين الماليين في نيو ساوث ويلز على الرقم 1300 914 408 أو قمر بزيارة www.fcan.com.au.

الفواتير غير المسددة وتحصيل الديون

إذا كان لديك فواتير غير مسددة واتصل بك محصل الديون (ويسمى أيضًا عميل تجاري)، اتصل بالخط الساخن للائتمان والدين على الرقم 1800 808 488 لمشورة مجانية أو اتصل بـ EWON.

دراسة حالة: المبالغة في التقدير تؤدي إلى فاتورة مرتفعة

يعيش عباس بمفرده في شقة سكن اجتماعية ويملك عددًا قليلًا من الأدوات المنزلية. استلم فاتورة كهرباء تقديرية بقيمة ٩٠٨ دولارات. لغة عباس الإنجليزية محدودة، فقام محاميه هادي بالاتصال ببائع الخدمة بشأن الفاتورة لأن قيمتها كانت أكثر من ضعف قيمة فاتورته العادية كما كان غائبًا في فترة من الوقت الذي يشمل حساب الفاتورة. لم يوافق بائع الخدمة على مراجعة التقدير، فاتصل هادي بـ EWON للمساعدة. قال هادي أن عباس كرب جدًا لكونه مديونًا بهذا المبلغ الكبير. شرحنا خطة المساعدة على دفع حسابات الطاقة (EAPA) وقال هادي أنه سيرتب موعدًا.

أظهرت تحقيقات EWON أن تاجر الخدمة قام بتقدير فاتورة عباس لأن العداد موجود داخل شقته ولم يكن باستطاعة قارئ العداد الوصول إليه لقراءته. كان التقدير مستندًا إلى استهلاكه في الفترة ذاتها من السنة الفائتة، ولكن لأنه كان غائبًا هذا العام معظم الوقت خلال هذه الفترة فإن التقدير كان بالفعل مرتفعًا.

استلم بائع الخدمة بيانات الإستهلاك الفعلية من الموزع وأصدر فاتورة أخرى لعباس بما استهلكه. خُفّض ذلك فاتورته إلى ٥٠٦ دولارات. خلال هذا الوقت، حصل عباس على قسائم EAPA. مع تخفيض الفاتورة، تمكن بمساعدة EAPA على دفع حسابها.





قطع الإمداد

ماذا تفعل إذا قطع الإمداد

إذا قطع الإمداد، اتصل بموفر الخدمة لترتيب إعادة الإمداد. في بعض الأحيان يقطع الإمداد عن طريق الخطأ، ولكن إذا تم القطع بسبب فواتيرك غير المسددة فعليك التوصل إلى اتفاق مع المورد بخصوص التسديد قبل إعادة إمدادك. قد يتوجب عليك أيضًا دفع رسم إعادة الإمداد. إذا كنت تواجه صعوبة في التوصل إلى اتفاق، اتصل بـ EWON للحصول على مساعدة.

ماذا تفعل لدى قطع الإمداد

إذا قطع الإمداد، اتصل بالشركة في أسرع وقت ممكن للتباحث في وضعك. إذا تم تهديدك بقطع الإمداد لأن لديك فواتير غير مسددة، احصل فوراً على المساعدة لتجنب القطع ودفع تكلفة إضافية لرسوم إعادة الإمداد. لا يمكن قطع الإمداد إذا كان لديك موعد مع مستشار مالي أو مع وكالة إجتماعية بخصوص قسائم EAPA، لذلك أطلع الشركة إذا كنت قد حجزت موعداً.

دراسة حالة: امرأة متقاعدة تواجه مشكلة انقطاع وشيك للكهرباء والغاز

عندما حضر موظف ميداني لقطع إمدادات الكهرباء بسبب عدم الدفع، أوضحت إيمان أنها تستخدم مرذاذاً لمعالجة مرض الرئة فغادر الموظف ولم يقطع الإمداد. كان حسابها المزدوج للوقود متخلفاً، وأرادت تجنب قطع إمداد الغاز والكهرباء، فقامت بالاتصال بـ EWON للمساعدة.

تحصل إيمان على راتب إعاقة ومنذ فترة وجيزة حصل شريكها على عمل مجدداً. أوضحت أنها لا تستطيع أن تدفع سلفاً كامل مبلغ الـ ٦٠٠ دولار الذي تظن أنه مستحق على حسابها، ولكن يمكنها دفع ٢٠٠ دولار على الفور ثم ١٠٠ دولار كل أسبوعين لتسديد المتأخرات.

عندما تحدثنا مع خدمة الطاقة، أشاروا أن هناك ١٢٠٠ دولار مستحق على حساب الكهرباء و٣٠٥ دولارات على حساب الغاز. ووافقوا على تجميد الحسابين وقبول خطة الدفع التي اعتبرتها إيمان مناسبة. أكدوا أن إيمان تحصل على التخفيض الممنوح لذوي الدخل المحدود كما وافقوا على أن يرسلوا إليها نموذج طلب للحصول على تخفيض سعر الطاقة لأسباب صحية، لأنه يفترض في حالتها أنها مؤهلة أيضاً لهذا التخفيض.

أعلمنا إيمان أنها تستطيع تقديم طلب إلى الوكالات الإجتماعية للحصول على قسائم EAPA لمساعدتها على تقليص المتأخرات المترتبة وزودناها بإحالات لوكلاء EAPA في منطقتها. قالت إيمان أنها ستأخذ استشارة التخفيض الصحي إلى طبيبها لاستكمالها.

إذا كان لديك مشكلة

١ اتصل بشركة الكهرباء، أو الغاز أو المياه أولاً وشرح مشكلتك.

٢ إذا لم يتمكن موظف مركز الاتصال من مساعدتك، أطلب التحدث إلى المدير.

٣ إذا لم يتم حل المشكلة، اتصل بـ EWON على الرقم المجاني 1800 246 545.

اتصل بـ EWON

اتصال مجاني 1800 246 545



إذا كنت تتصل من هاتف محمول، أعلمنا بذلك وسوف نعيد الاتصال بك.

ewon.com.au



البريد الإلكتروني ewon@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

