



# معلومات برای مشتریان برق، گاز و آب که در NSW زندگی میکنند

## آیا با تامین کنندگان انرژی یا آب خود مشکل دارید؟ ما میتوانیم کمک کنیم.

### اگر مشکلی دارید چه باید بکنید

اولا با شرکت برق، گاز و آب خود در تماس شوید و مشکلات خود را توضیح دهید. اگر به ترجمان ضرورت دارید به شرکت بگویید. ویا از یک عضو خانواده یا یک دوست خود بخواهید که به نمایندگی از شما با شرکت صحبت کند

اگر به شرکت تلفون میکنید، ریکارد شخصی را که با وی صحبت میکنید نگهدارید همچنان تاریخ و وقت آنرا. هرگونه نامه و سندی را که از شرکت دریافت میدارید نگهدارید.

اگر کارمندان مرکز تماس نتوانستند به شما کمک کنند به ایشان بگویید که می خواهید با مدیر صحبت کنید.

اگر مشکل حل نه گردید به بازرس ( Ombudsman ) انرژی و آب (EWON) NSW به شماره تلفون مجانی 1800 246 545 تماس بگیرید.

### درباره EWON

EWON به مردم NSW که با تامین کنندگان برق و گاز خود مشکل دارند کمک میکند. ما همچنان میتوانیم در مورد بعضی شکایات آب نیز کمک کنیم.

خدمات EWON مجانی، عادلانه و مستقل است.

### ما در مورد مشکلات ذیل کمک میکنیم:

- بل بالا
- قروض و مشکلات در پرداخت
- قطع برق، گاز و آب
- باز و بستن حساب
- قراردادهای برق و گاز
- بازاریابی انرژی
- خدمات بد به مشتریان
- کیفیت عرضه
- تقاضای غرامت

EWON میتواند ترتیبات آنرا بدهد که کسی از تیم متخصص حل اختلاف شرکت مربوطه در مورد مشکل شما با شما تماس بگیرد و یا ما خود می توانیم شکایت شما را مورد تحقیق قرار دهیم.

### چگونه با EWON تماس گرفت

تلفون مجانی 1800 246 545

از دوشنبه تا جمعه از ساعت 9 صبح تا 5 بعد از ظهر اگر شما از طریق تلفون موبایل صحبت می کنید به ما بگویید، ما به شما دوباره تلفون می کنیم.



[www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)

ایمیل [omb@ewon.com.au](mailto:omb@ewon.com.au)



Teletypewriter (TTY) 133 677



پست مجانی Reply Paid 86550



Sydney South NSW 1234



[www.facebook.com/ewonsw](https://www.facebook.com/ewonsw)



[www.twitter.com/ewonsw](https://www.twitter.com/ewonsw)



### خدمات ترجمانی

اگر به ترجمان ضرورت دارید به خدمات ترجمه شفاهی و کتبی (TIS) به شماره 131 450 تماس بگیرید. از TIS بخواهید که به EWON به شماره 1800 246 545 تلفون کند.

## مدیریت حساب های برق و آب شما

### بازکردن و بستن حساب

مهم است که هنگامی که به یک خانه نو کوچ می کنید برای برق خود حساب باز کنید در غیر آن عرضه برق به شما قطع میگردد. اگر خانه شما دارای گاز است و می خواهید ازان استفاده کنید، باید برای گاز نیز حساب باز کنید. شما میتوانید شرکت تامین برق و گاز خود را انتخاب و تبدیل نمایید. به [www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au) مراجعه کنید تا بتوانید بهترین معامله را برای خانه خود پیدا کنید. این وبسایت، پیشنهاداتی را که در منطقه شما موجود است به شما نشان میدهد، نرخهای آنها را بایکدیگر مقایسه میکند و به بخش معلومات ارتباط کمپنی های که آنها راعرضه میکند متصل میسازد. همچنان شما میتوانید به Energy Made Easy (خدمات آسان برق) به شماره 1300 585 165 زنگ بزنید.

همچنان، شما هنگامی که از یک خانه کوچ میکنید باید حساب های خود را ببندید تا صرف برای آن مقدار برق، گاز و یا آب که مصرف کرده اید پول پرداخت کنید. شما میتوانید این کار را با تلفون انجام دهید.

### حساب های آب

اگر شما به خانه ای که ملکیت اداره مسکن NSW است، به کاروان پارک و یا خانه کرایه شخصی که از خود میتر دارد، نقل مکان میکنید، ممکن است برای مقدار آبی که مصرف میکنید شما پردازید. از صاحب خانه خود پرسید که آیا هزینه آب را شما باید پرداخت کنید.

### پرداخت بل ها/ صورتحساب ها

بعضی از مشتریان در هر سه ماه بل برق، گاز و آب دریافت میدارند و بعضی دیگر در هر ماه. اگر بل به موقع نه رسید به شرکت مربوطه زنگ بزنید.

اکثر شرکت ها اجازه میدهند که بل های خود را در پسته خانه، از طریق تلفون با استفاده از کریدت کارت، آنلاین ویا از طریق سنترپی/ سنترلینک پرداخت کنید. اگر از سنترلینک پول میگیرید، شما میتوانید انتخاب کنید که به طور منظم مبلغی از پول شما با استفاده از سنترپی مستقیما به حساب بل برق یا آب شما پرداخت گردد. برای کسب معلومات بیشتر به سنترلینک به شماره 131 202 131 زنگ بزنید.

این مسئولیت شما است که بل خود را به موقع پرداخت کنید. در صورتی که نتوانید بلی را پرداخت کنید هرچه زودتر با خرده فروش خود در تماس شوید و زودتر کمک بگیرید.

### بل های تخمینی

معمولا شما برای مقدار انرژی که مصرف کرده اید، بل دریافت می کنید. این به وسیله یک میتر خوان که به خانه شما آمده و میتر را می خواند اندازه گیری میشود. آنها باید میتر شما را حد اقل هر 12 ماه یکبار بخوانند. اگر برای دوره بل، میتر شما خوانده نه شده است بل شما ممکن است تخمینی و بر اساس مصرف قبلی شما و یا مصرف متوسط یک مشتری مشابه باشد. در بل گفته میشود که مبلغ خواسته شده برای استفاده حقیقی است یا تخمینی.

اگر بل شما تخمینی باشد، ممکن است مبلغ خواسته شده خیلی کمتر از مصرف حقیقی باشد و بل حقیقی بعدی شما ممکن است بیشتر از آن



### مطالعه یک مورد: کرایه نشین بدون این که به شرکت برق و گاز اطلاع دهد نقل مکان کرده است.

درخشان از اپارتمان کرایه اش در ماه اگست کوچ نمود اما شرکت برق و گاز خود را خبر نه کرد. در ماه نومبر وی یک بل ۴۸۵ دلار به خاطر استفاده انرژی از ماه جون تا نومبر در اپارتمان، دریافت نمود.

درخشان به شرکت تماس گرفت که بگوید که وی در ماه اگست از اپارتمان نقل مکان نموده است و صاحبخانه قبلی وی این موضوع را برای شرکت تایید نموده است. اما کرایه نشین جدید از قبول مسئولیت بل، به این دلیل که کرایه آنها، که مستقیما به صاحبخانه پرداخته اند، شامل بل ها نیز بوده است.

درخشان برای کمک خواستن به EWON آمد. وی مطرح نمود که وی مسئول هیچ قسمت بل پس از تاریخ که نقل مکان کرده است نیست. ما به درخشان توضیح دادیم که یک مشتری ممکن است تا آن زمان که به تامین کننده اطلاع داده نه شده است که وی دیگر در آن آدرس زندگی نه میکند ویا مشتری دیگر حساب برای آن آدرس باز نه کرده است، مسئول تمام هزینه شناخته شود.

ما به درخشان پیشنهاد کردیم که بعضی اسناد را به شرکت انرژی نشان دهد که تاریخ نقل مکان وی را ثابت کند، وی این کار را انجام داد. آنها ادعا داشتند که درخشان مسئولیت تمام بل را به عهده دارد، اما به وی یک پیشنهاد نمود که به عنوان اظهار حسن نیت به مشتری، حساب وی را به ۲۱۹ دلار کاهش دهد، که مورد قبول واقع گردید.

مبلغی باشد که شما انتظار دارید. اگر خیلی بیشتر از مصرف حقیقی از شما خواسته شده باشد، در بل بعدی شما تعدیل صورت خواهد گرفت. تخمین ها معمولا زمانی صورت میگیرد که خواننده میتر نتواند به میتر به علت بسته بودن دروازه، سگ، مار، عنکبوت یا زنبور دسترسی پیدا کند. برای جلوگیری از دریافت بل تخمینی، اطمینان یابید که شما دسترسی امن به میتر را فراهم می کنید. اگر این کار را نه کنید، ممکن است از شما خواسته شود که یک وقت ملاقات برای میتر خواندن خاص اختصاص دهید و فیس آن هم از شما مطالبه میگردد.

### بازاریابی انرژی

شرکت های انرژی از فروشندگان استفاده میکنند تا قراردادهای انرژی را از طریق تلفون، در مراکز خرید و خانه به خانه به فروش برسانند. اگر یک بازاریاب انرژی نزد شما بیاید، هیچ چیزی را امضاء نکنید مگر این که شما قرارداد را خوانده و فهمیده باشید. اگر در مورد پیشنهاد مطمئن نیستید،



که دچار مشکلات مالی اند، پلان های پرداخت پیشنهاد نمایند. بعضی از خرده فروشان آب نیز پلان های پرداخت پیشنهاد میکنند. در صورتی که برای مذاکره با تامین کننده انرژی خود در مورد پلان پرداخت به کمک ضرورت داشته باشید با EWON در تماس شوید.

### تخفیف ها

حکومت های NSW و فدرال تعدادی از تخفیف ها را به مشتریان واجد شرایط عرضه میکند تا بل های خود را بپردازند. اگر از حکومت حقوق بازنشستگی میگیرید به شرکت خود بگویید، چون ممکن است برای گرفتن تخفیف واجد شرایط باشید. برای کسب معلومات بیشتر در مورد این تخفیف ها و چگونگی درخواست دادن برای آنها از شرکت انرژی خود و سنترلینک معلومات بخواهید و یا به [www.energy.nsw.gov.au](http://www.energy.nsw.gov.au) مراجعه کنید.

### PA و EAPA

اوپر(سند) کمک پرداخت حساب های انرژی یا Energy Account (EAPA) Payment Assistance در پرداختن بل های برق و گاز کمک نموده میتواند. بعضی از تامین کنندگان آب نیز اوپر طرح پرداخت کمک یا Payment Assistance Scheme (PAS) را برای کمک نمودن به پرداخت بل های آب، می پذیرند

برای درخواست دادن برای اوپرهای PAS و EAPA میتوانید به سازمان های رفاه اجتماعی مانند سینت وینسینت دو پاول و مراکز مهاجران بروید. اگر مطمئن نیستید که کدام سازمان اوپر دارد به EWON زنگ بزنید. سازمان اجتماعی یک قرار ملاقات با شما خواهد گذاشت تا معلوم کند که آیا شما واجد شرایط هستید. صرف دارنده حساب میتواند برای اوپر ها درخواست بدهد و آنها باید بل را با خود بیاورند تا نشان دهد که چقدر مقروض است.

### برنامه مشقت

خرده فروشان انرژی التزام دارند که مشتریان واجد شرایط را از طریق برنامه های مشکلات خود مورد حمایت قرار دهند. این برنامه ها به مشتریان دچار مشکلات مالی کمک میکند که انرژی شان قطع نه گردد و بل های خود را به موقع بپردازند. بعضی از خرده فروشان آب نیز برنامه های مشقت دارند. با شرکت خود در تماس شوید تا ببینید که آیا واجد شرایط هستید.

**اگر در پرداخت بل های خود مشکل دارید، با تامین کننده انرژی خود هر چه زود تر در تماس شوید تا کمک دریافت دارید و از قطع شدن انرژی جلوگیری گردد.**

### مشاوره های مالی

مشاوره مالی یک خدمت مجانی است که توسط چندین سازمان اجتماعی ارائه میگردد. مشاور مالی میتواند به شما کمک کند که دریابید که چه مقدار استطاعت دارید که به پرداخت بل شما اختصاص یابد. این معلومات به شما کمک میکند که در مورد یک پلان پرداخت که توان آن را دارید با خرده فروش خود مذاکره کنید. برای پیدا کردن مشاور، به انجمن مشاوران مالی NSW به شماره 1300 914 408 زنگ بزنید و یا به [www.fcan.com.au](http://www.fcan.com.au) مراجعه کنید.

از کسی که به او اعتماد دارید بخواهید که آنرا برای شما مورد بررسی قرار دهد. همچنان اگر در مورد قرارداد سوال دارید، میتوانید به EWON تماس بگیرید.

### کمک در پرداختن بل ها

اگر در پرداختن بل خود مشکل داشته باشید، کمک وجود دارد. در صورتی که نتوانید بل را به موقع پرداخت کنید، اطمینان یابید که با شرکت خود در تماس شوید و زودتر کمک بگیرید. این از زیاد شدن مقدار قرضه شما جلوگیری میکند و تامین انرژی به شما ادامه می یابد. همچنان میتوانید از یک دوست یا کارمند اجتماعی بخواهید که به نمایندگی از شما با خرده فروش صحبت کند. کمک های مختلف به مشتریانی که در پایین ذکر شده است وجود دارد.

### پلان های پرداخت

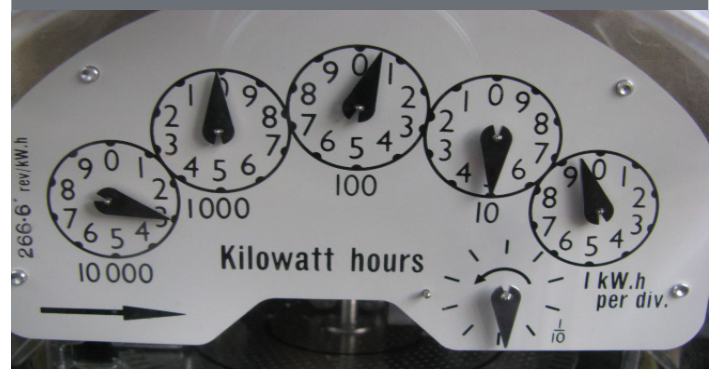
پلان پرداخت یک توافق در مورد آن است که چه مقدار و هر از چندگاه پرداخت می کنید. این به شما اجازه میدهد که بل یا قرضه خود را در طول یک مدت بدهید. طبق قانون، خرده فروشان انرژی باید برای مشتریانی

### مطالعه یک مورد: زیاد تخمین کردن سبب بل های زیاد میشود

اشکان در یک واحد مسکونی مسکن اجتماعی تنها و با لوازم خانگی بسیار کم زندگی میکند. وی یک بل برق تخمین شده به مبلغ 908 دلار دریافت نمود. انگلیسی اشکان محدود است، لذا مدافع وی فیروز با فروشنده تماس گرفت تا این بل را مورد مناقشه قرار دهد، زیرا این بل دو برابر بیشتر از بل معمول وی بوده و اشکان برای مدتی از دوره این بل در خانه نبوده است. خرده فروش حاضر نه گردید که در مورد این تخمین تجدید نظر کند، لذا فیروز برای خواستن کمک به EWON تماس گرفت. فیروز به ما گفت که اشکان به خاطر مقروض بودن این مقدار پول بسیار پریشان است. ما در مورد طرح کمک پرداخت حساب های انرژی (EAPA) توضیح دادیم، فیروز گفت که میخواهد ترتیب یک وعده ملاقات را بدهد.

تحقیقات EWON نشان داد که خرده فروش بل اشکان را تخمین نموده است زیرا میتر در داخل واحد مسکونی وی قرار داشته و میترخوان نتوانسته به آن دسترسی پیدا کند و آنرا بخواند. تخمین بر اساس مصرف عین مدت سال گذشته صورت گرفته بود، اما چون وی برای مدت زیاد امسال در خانه نه بوده است در واقع این یک تخمین بالابوده است.

خرده فروش معلومات استفاده واقعی را از توزیع کننده دریافت داشت و برای مصرف واقعی یک بل دیگر برای اشکان فرستاد. که این کار بل وی را به 506 دلار کاهش داد. و در عین حال اشکان اوپر EAPA دریافت نمود. همراه با کاهش بل، کمک EAPA به این معنی بود که وی می توانست که حساب خود را پرداخت نماید.





## بل های پرداخت ناشده و جمع آوری قروض

اگر شما بل های پرداخت نا شده دارید و جمع کننده قرض (که به نام "mercantile agent - عامل تجاری" هم یاد میشود) با شما تماس گیرد، به شماره خاص قرضه و کریدت/ اعتبار 1800 808 488 برای مشوره مجانی زنگ بزنید و یا با EWON تماس بگیرید.

## قطع

### اگر تامین انرژی به شما قطع گردد چه باید کرد

اگر تامین انرژی به شما قطع گردد به تامین کننده انرژی خود برای وصل کردن دوباره تماس بگیرید. بعضی اوقات قطع به طور تصادفی رخ میدهد، اما اگر قطع به علت عدم پرداخت بل صورت گرفته باشد شما با تامین کننده انرژی خود، باید پیش ازان که تامین انرژی را به شما دوباره وصل کند به توافق برسید. شما ممکن است فیس وصل کردن دوباره را نیز بپردازید. اگر در رسیدن به توافق مشکل دارید، برای گرفتن کمک با EWON در تماس شوید.

### اگر به قطع مواجه هستید چه باید بکنید.

اگر به قطع مواجه هستید، هرچه زودتر با شرکت در تماس شوید و وضعیت خود را شرح دهید. اگر به علت عدم پرداخت بل تهدید به قطع شدید، فوری کمک بگیرید تا از قطع تامین انرژی به شما جلوگیری شود و از هزینه اضافی وصل کردن دوباره جلوگیری گردد. در صورتی که با یک مشاور مالی و یا سازمان اجتماعی در مورد اوچر EAPA وعده ملاقات دارید، تهیه انرژی به شما قطع نمی گردد، لذا اگر قرار ملاقات دارید شرکت مربوطه را آگاه سازید.

## مطالعه یک مورد: فرد متقاعد/ بازنشسته به قطع قریب الوقوع گاز و برق مواجه است

وقتی افسر ساحه رسید تا عرضه برق و گاز وی را به خاطر عدم پرداخت بل قطع کند، افراین توضیح داد که وی از دستگاه نیولیزر به خاطر تداوی مرض شش خود استفاده میکند، افسر بدون این که قطع برق و گاز را تکمیل نماید خانه را ترک کرد. هر دو حساب برق و گاز وی به موقع پرداخت نه شده و وی می خواست که از قطع برق و گاز جلوگیری نماید، لذا برای کمک خواستن به EWON تماس گرفت.

افراین حقوق بازنشستگی معیوبیت میگیرد و همسرش اندکی پیش دوباره به کار گرفته شده است. وی توضیح داد که نه میتواند که تمام مبلغ ۶۰۰ دالر را که فکر میکند که از حساب برق و گاز خود باقی است پرداخت کند، اما میتواند مبلغ ۲۰۰ دالر را همین حالا پرداخت کند و بعد ازان میتواند هر دو هفته ۱۰۰ دالر بپردازد تا مقدار باقیداری خود را پایین بیاورد.

وقتی ما با خرده فروش انرژی صحبت کردیم، آنها اطلاع دادند که مبلغ ۱۳۰۰ دالر قرض از حساب برق و ۳۰۵ دالر از حساب گاز می باشد. آنها موافقه کردند که حساب ها را به تعویق بگذارند و پلان پرداخت را که افراین فکر میکرد که قابل اداره است قبول کنند. آنها تایید کردند که افراین در حال حاضر نیز تخفیف خانوادگی عایدات کم را دریافت میدارد و موافقت کردند که فورم تخفیف طبی انرژی را برای وی بفرستند چون شرایط وی دلالت برآن دارد که وی مستحق آن نیز می باشد.

ما به افراین توصیه کردیم که وی میتواند به یک سازمان اجتماعی برای اوچر EAPA درخواست بدهد تا با قیداری وی را کاهش دهد و ما وی را به نمایندگان EAPA در منطقه وی معرفی نمودیم. افراین گفت که وی فورم تخفیف طبی را به داکتر خود می برد تا تکمیل کند.

## اگر مشکلی دارید

۱. اولاً با شرکت برق، گاز و آب خود در تماس شوید و مشکلات خود را توضیح دهید.

۲. اگر کارمندان مرکز تماس نتوانستند به شما کمک کنند به ایشان بگویید که می خواهید با مدیر صحبت کنید.

۳. اگر مشکل حل نه گردید به EWON به شماره مجانی 1800 246 545 تلفون کنید.

## با EWON تماس بگیرید

تلفون مجانی 1800 246 545

اگر شما از طریق تلفون موبایل صحبت می کنید به ما اطلاع دهید ما به شما دوباره تلفون می کنیم.

www.ewon.com.au

ایمیل omb@ewon.com.au

www.facebook.com/ewonsw

www.twitter.com/ewonsw

