



اطلاعات در مورد برق، گاز و آب برای مشتریانی که در ایالت NSW زندگی میکنند.

آیا با شرکت تامین کننده انرژی و یا آب خود مشکل دارید؟ ما میتوانیم کمک کنیم.

اگر مشکل دارید چه باید انجام دهید.

یا شرکت تامین کننده آب، برق و یا گاز خود تماس بگیرید و مشکل خود را مطرح کنید. در صورتی که به مترجم نیاز دارید به آن شرکت اطلاع دهید. و یا از یکی از افراد خانواده و یا یکی از دوستانتان بخواهید که از طرف شما با آن شرکت صحبت کند. در صورتی که به یک شرکت زنگ میزنید، اسم شخصی را که با او صحبت میکنید به همراه زمان و تاریخ مکالمه را یادداشت کنید هر گونه نامه یا مدرک دریافتی از طرف آن شرکت را نگهداری کنید. اگر افرادی که پاسخ تلفن شما را از طرف آن شرکت میدهند نمیتوانند به شما کمک کنند، از آنها بخواهید تا با یک مدیر صحبت کنید. در صورتی که مشکل حل نشد به سازمان دولتی رسیدگی کننده به شکایات انرژی و آب، که به آن EWON گفته میشود، با شماره رایگان 1800 246 545 تماس بگیرید.

درباره EWON

EWON در ایالت NSW به افرادی که با شرکت های تامین کننده برق و گاز خود مشکل دارند، کمک میکند. ما هم چنین میتوانیم در زمینه بعضی از شکایات مربوط به آب کمک کنیم.

خدمات EWON رایگان، منصفانه و مستقل است.

ما در زمینه مشکلات زیر کمک میکنیم:

- قبوض با مبالغ بالا
- بدهی و مشکلات در پرداخت
- قطع اشتراک برق، گاز و یا آب
- باز کردن و قطع اشتراک
- قرارداد های برق و گاز
- بازاریابی انرژی
- خدمات نامناسب به مشتری
- کیفیت ارائه خدمات
- ادعای جبران خسارت

EWON میتواند هماهنگی لازم را انجام دهد تا فردی از تیم تخصصی حل اختلافات شرکت تامین کننده انرژی جهت رفع مشکل با شما تماس بگیرد و یا اینکه EWON مستقیماً شکایت شما را پیگیری کند.

چگونه با EWON تماس بگیرید

تلفن رایگان 1800 246 545 
دوشنبه تا جمعه از ۹ صبح تا ۵ بعد از ظهر
اگر از موبایل تماس میگیرید، به ما اطلاع دهید و ما با شما تماس خواهیم گرفت.

www.ewon.com.au 
ایمیل omb@ewon.com.au 
TTY 133 677 
پست رایگان 
Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234

www.facebook.com/ewonsw 
www.twitter.com/ewonsw 

خدمات ترجمه

اگر به مترجم نیاز دارید با سازمان خدمات ترجمه شفاهی و کتبی (TIS) به شماره 131 450 تماس بگیرید از سازمان TIS بخواهید که با EWON به شماره 1800 246 545 تماس بگیرد.



مدیریت اشتراک آب و برق شما

باز کردن و یا قطع اشتراک

به هنگام نقل مکان به خانه جدید، جهت استفاده از برق باید یک اشتراک جدید ایجاد کنید، در غیر این صورت ممکن است اشتراک برق شما قطع شود. در صورت داشتن گاز در خانه جدید باید یک اشتراک جدید گاز هم باز کنید. شما میتوانید شرکت گاز و برق خود را انتخاب و یا تعویض کنید. به وب سایت www.energymadeeasy.gov.au مراجعه کنید و بهترین مورد برای اشتراک (آب و برق و غیره) را برای منزل خود انتخاب کنید. این وب سایت آنچه در منطقه شما موجود است را ارائه میکند، هزینه ها را مقایسه و شماره تماس شرکتهای برق را فراهم میکند. هم چنین میتوانید با شرکت Energy Made Easy به شماره 1300 585 165 تماس بگیرید.

در صورت نقل مکان از خانه قبلی باید اشتراک خود را در آن خانه قطع کنید تا تنها برای آنچه خود مصرف کرده اید پول پرداخت کنید. میتوانید این کار را با تلفن انجام دهید.

اشتراکهای آب

اگر به خانه های موسوم به "هوسینک" در NSW یا یک کاروان پارک و یا یک خانه اجاره ای که کنتور آب مستقل دارد نقل مکان میکنید، شاید نیاز باشد که برای آب مصرفی خود پول پرداخت کنید. از صاحبخانه خود پرسید که آیا باید برای آب مصرفی خود پول پرداخت کنید یا خیر.

پرداخت قبوض

بعضی از مشترکین، قبوض انرژی (برق و گاز) و آب خود را سه ماه یکبار و بعضی ماهیانه دریافت میکنند. در صورت عدم دریافت قبوض خود باید با شرکت مربوطه تماس بگیرید.

اغلب شرکت ها به شما اجازه میدهند که از طریق بانه های پست، تلفنی با استفاده از کارت اعتباری، اینترنتی و یا از طریق سنترپی (Centrepay) این قبوض را پرداخت کنید. در صورتی که شما از سنترلینک پول دریافت می کنید، میتوانید یک حساب برداشت مستقیم از حقوق دریافتی خود از سنترلینک را تنظیم نمایید تا قبوض آب و برق تان را از طریق آن و بوسیله سنترپی پرداخت کنید. برای اطلاعات بیشتر با سنترلینک به شماره 131 202 202 تماس بگیرید.

شما باید قبوض خود را بموقع پرداخت کنید. در صورت عدم توان برای پرداخت قبوض، هر چه سریعتر با شرکت مورد نظر تماس گرفته و تقاضای مساعدت نمایید.

قبوض تخمینی

معمولاً شما برای میزان برق و گاز مصرفی، صورتحساب دریافت میکنید. میزان برق و گاز مصرفی توسط مامور بررسی کنتور که جهت چک کردن کنتور به خانه شما می آید مشخص میشود. آنها باید حداقل یک بار در هر 12 ماه کنتور شما را بخوانند.

در صورتیکه کنتور شما توسط یک مامور خوانده نشود، میزان استفاده شما بر اساس متوسط مصرف دوره های قبلی و یا مصرف مشترکین شبیه به شما در نظر گرفته میشود. اینکه صورتحساب یک دوره بر اساس تخمین و یا مصرف واقعی شما صادر شده است، روی قبض شما مشخص می شود.

در صورتیکه مصرف شما تخمین زده شده باشد، ممکن است صورتحساب شما کمتر از مصرف واقعی تان صادر شده باشد، که در این صورت، مبلغ قبض بعدی از آنچه انتظار دارید بالاتر خواهد بود. و در صورتی که قبض تخمینی بیش از میزان مصرفی شما برای شما صادر شده باشد، این میزان اضافی در قبض های بعدی محسوب خواهد شد.



نمونه جهت بررسی: مستاجری بدون اطلاع به شرکت برق و گاز خود از منزل اش نقل مکان میکند.

زهرا از آپارتمان اجاره ای خود در ماه آگوست نقل مکان کرد، اما به شرکت گاز و برق خود اطلاع نداد. در ماه نوامبر او قبض انرژی به مبلغ ۴۸۵ دلار که مربوط به محل اقامتش از ماه جون تا نوامبر بود را دریافت کرد.

زهرا با شرکت تماس گرفت که بگوید در ماه آگوست از منزل قبلی اش نقل مکان کرده و صاحبخانه نیز این امر را تایید کرد. با این حال مستاجر جدید مسئولیت پرداخت قبض را به این بهانه که اجاره پرداختی او به صاحبخانه شامل پرداخت قبوض هم میشده است پذیرفت.

زهرا برای دریافت کمک به EWON مراجعه کرد. زهرا اعتقاد داشت از آنجا که او از آن خانه نقل مکان کرده است، هیچ مسئولیتی نسبت به پرداخت آن قبض ندارد. ما برای زهرا توضیح دادیم که تا زمانی که یک مشترک به شرکت تامین کننده انرژی خود اطلاع ندهد که از محل سکونت قبلی خود نقل مکان کرده یا آن شرکت یک حساب اشتراک جدید برای شخص جدیدی که از آن خدمات استفاده میکند باز نکند، ممکن است مشتری قبلی مسئول پرداخت کلیه هزینه ها در نظر گرفته شود.

ما به زهرا پیشنهاد کردیم که مدارکی جهت اثبات تاریخ نقل مکان وی از محل سکونت قبلی اش را به شرکت تامین کننده انرژی ارائه دهد، که او این کار را کرد. آنها گفتند که زهرا مسئول پرداخت قبض است اما بعنوان مشتری مداری، پیشنهاد کم کردن مبلغ قبض به میزان ۲۱۹ دلار را به او دادند که وی نیز پذیرفت.

عموما به علت اینکه مامور خواندن کنتور به دلیل وجود قفل، سگ، مار، عنکبوت و یا زنبور نتوانسته کنتور شما را بخواند، قبض تخمینی صادر میشود. جهت اجتناب از دریافت قبض تخمینی، سعی کنید دسترسی بی خطری را برای کنتور خود ایجاد کنید. در غیر این صورت ممکن است از شما خواسته شود که زمان مشخصی را برای خوانده شدن کنتور خود مشخص کنید که در اینصورت باید مبلغی را بابت آن پرداخت کنید.

بازاریابی انرژی (برق و گاز)

شرکت های انرژی با استفاده از فروشندگان های خود برای فروش اشتراک از طریق تلفن، در مراکز خرید و یا با حضور در منزل شما اقدام به بازاریابی و عقد قرارداد می نمایند. در صورت مواجه شدن با این افراد قبل از اطلاع دقیق از شرایط و نوع قرارداد، از امضای هر نوع قراردادی خودداری نمایید. در صورتی که از آنچه به شما پیشنهاد میشود مطمئن نیستید، از یک شخص قابل اعتماد نظر بخواهید. هم چنین در صورت داشتن سوال در زمینه این قراردادها میتوانید با EWON تماس گرفته و از آنها نظر بخواهید.



کمک برای پرداخت قبوض

در صورتی که برای پرداخت قبوض خود دچار مشکل هستید روشهایی برای کمک موجود است. اگر نمیتوانید قبوض خود را در زمان مقرر پرداخت کنید با شرکتی که اشتراک دارید تماس گرفته و تقاضای کمک کنید این کار باعث میشود بدهی شما بیشتر نشده و اشتراک شما قطع نگردد. میتوانید از طریق یک دوست و یا مدد کار اجتماعی بخواهید که از طرف شما با آن شرکت صحبت کند. انواع کمکهای موجود به مشترکین در این زمینه عبارتند از

طرح پرداخت

طرح پرداخت، توافقی است برای پرداخت مبلغ و دفعات آن این روشی است که به شما کمک میکند که یک قبض یا بدهی خود را در طول زمان تسویه کنید. براساس قانون، شرکت های انرژی موظف اند برای کسانی که مشکل مالی دارند طرح پرداخت ارائه نمایند. بعضی از شرکت های آب هم اغلب این طرح را ارائه میکنند. اگر برای مذاکره با شرکت انرژی خود نیاز به کمک دارید با EWON تماس بگیرید.

تخفیف

دولت NSW و فدرال تخفیف هایی را برای افراد واجد شرایط جهت پرداخت قبوضشان در نظر می گیرند. اگر مستمری بگیر دولت هستید شاید واجد شرایط این نوع تخفیف ها باشید. این را به شرکت خود اعلام کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این تخفیف ها و یا چگونگی درخواست برای آنها میتوانید از شرکت تامین کننده انرژی خود یا سنترلینک سؤال کنید و یا به وب سایت زیر مراجعه کنید www.energy.nsw.gov.au

EAPA و PAS

کوپن های کمک هزینه اشتراک انرژی (EAPA) میتواند به شما برای پرداخت قبض برق و گاز کمک کند. بعضی از شرکت های آب هم کوپن کمک هزینه (PAS) را برای پرداخت قبض آب می پذیرند.

شما می توانید به سازمان های رفاهی اجتماعی مثل St Vincent de Paul یا مراکز امور مهاجرین (Migrant Centers) جهت تقاضا برای EAPA و یا PAS مراجعه کنید. در صورتی که نمیدانید کدام سازمان ها این کوپن ها را دارند با EWON تماس بگیرید. جهت بررسی شرایط شما برای گرفتن این کوپن ها مراکز اجتماعی به شما وقت ملاقات خواهند داد. فقط شخص صاحب اشتراک با ارائه قبوضی که بیانگر میزان بدهی باشد میتواند تقاضای کوپن دهد.

طرحهای شرایط سخت مالی

شرکتهای تامین انرژی ملزم هستند از طریق طرحهای مربوط به شرایط سخت مالی، به مشترکین واجد شرایط کمک کنند. این طرحها به مشتریان کمک می کند تا در شرایط سخت مالی اشتراک خود را حفظ کرده و قبوض خود را پرداخت نمایند. بعضی از شرکتهای تامین کننده آب هم چنین طرحی دارند. جهت اطلاع از واجد شرایط بودن خود، با شرکت مربوطه تماس بگیرید.

اگر برای پرداخت قبوض خود دچار مشکل هستید، در اسرع وقت با شرکت تامین کننده انرژی خود جهت دریافت کمک و جلوگیری از قطع اشتراک، تماس بگیرید.

مشاوره مالی

مشاوره مالی یک نوع سرویس رایگان میباشد که توسط بسیاری از سازمان های اجتماعی ارائه میشود. یک مشاور مالی میتواند به شما جهت تعیین میزان بازپرداخت قبوض تان کمک نماید. با داشتن این اطلاعات میتوانید در زمان مذاکره با شرکت خود به طرح بازپرداخت مناسبی دست یابید. برای پیدا کردن یک مشاور مالی به سازمان مشاورین مالی در NSW با شماره 1300 914 408 تماس بگیرید و یا به وب سایت آنها مراجعه کنید www.fcan.com.au.

قبوض پرداخت نشده و باز پسگیری بدهی

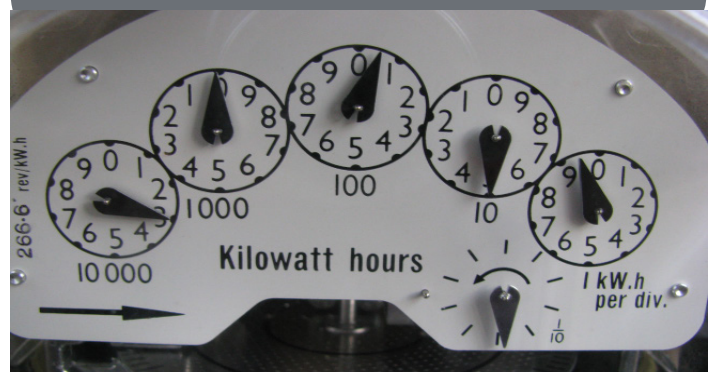
اگر به خاطر پرداخت نکردن قبض و یا داشتن بدهی مامور پس گرفتن بدهی یا mercantile agent به سراغ شما آمد با (Credit & Debit Hotline) یا EWON با شماره 1800 808 488 تماس بگیرید.

نمونه جهت بررسی: تخمینهای بالا که منجر به قبوض گران میشوند.

محمد تنها در یک خانه موسوم به "هوسینگ" که تعداد کمی وسایل برق دارد زندگی میکند. او یک قبض تخمینی برق به مبلغ ۹۰۸ دلار را دریافت کرد. محمد زبان انگلیسی ضعیفی دارد پس نماینده او یاسین با شرکت تماس گرفت تا در مورد آن قبض با آنها صحبت کند زیرا مبلغ قبض دو برابر قبض معمول بود و محمد مدتی از آن زمان را نیز در خانه نبود. شرکت تامین کننده برق به برگشت مبلغ رضایت نداد، پس یاسین با EWON برای گرفتن کمک تماس گرفت. یاسین گفت که محمد بابت این میزان بدهی بسیار نگران است. ما درباره "طرح کمک پرداخت اشتراک انرژی" (EAPA) به وی توضیح دادیم و یاسین درخواست قرارملاقات کرد.

بررسی های EWON نشان داد که شرکت تامین کننده انرژی مبلغ قبض محمد را تخمین زده بوده است زیرا کنتور برق در داخل آپارتمان او بوده و به همین دلیل مامور خواندن کنتور نتوانسته به آن دسترسی پیدا کند. میزان تخمینی بر اساس مصرف او در همان دوره زمانی در سال قبل بوده ولی از آنجا که محمد امسال بیشتر این زمان را در منزل نبوده این امر باعث بروز اشتباه در محاسبه قبض شده است.

شرکت تامین کننده برق پس از کسب اطلاع از میزان مصرفی صحیح، یک قبض مجدد برای محمد صادر کرد. این امر قبض او را به مبلغ ۵۰۶ دلار کاهش داد. در این مدت محمد کوپن EAPA را هم دریافت کرد. در کنار کاهش مبلغ قبض، دریافت کوپن کمک رسانی EAPA به معنی آن بود که او حالا قادر به پرداخت قبض خود می باشد.





قطع اشتراک

در صورتیکه اشتراک شما قطع شد باید چه کنید

در صورتیکه اشتراک شما قطع شد باید با شرکت تامین کننده خود تماس بگیرید تا اشتراک شما دوباره وصل شود. بعضی اوقات قطع اشتراک ممکن است اشتباهاً صورت گرفته باشد، اما در صورتیکه این امر به خاطر عدم پرداخت قبض باشد ممکن است برای وصل مجدد آن نیاز باشد که قبلاً با شرکت خود جهت پرداخت بدهی به توافق رسیده باشید. در این صورت ممکن است نیاز باشد که شما هزینه وصل مجدد اشتراک را هم بپردازید. اگر برای رسیدن به یک توافق دچار مشکل هستید میتوانید جهت دریافت کمک با EWON تماس بگیرید.

اگر با قطع اشتراک مواجه شوید چه میتوانید انجام دهید.

اگر قرار است اشتراک شما قطع شود، در اسرع وقت با شرکت خود تماس بگیرید و شرایط خود را برای آنها بیان کنید. اگر که این قطع شدن به خاطر پرداخت نکردن قبوض باشد، بلافاصله جهت پیشگیری از قطع اشتراک و پرداخت هزینه های اضافی جهت وصل مجدد آن، تقاضای کمک کنید. در صورتیکه شما قرار ملاقات با یک مشاور مالی و یا یک سازمان اجتماعی جهت گرفتن کوپن های EAPA را داشته باشید، اشتراک شما نباید قطع شود. پس اگر چنین قرار ملاقاتی دارید آنرا به شرکت خود اطلاع دهید.



نمونه جهت بررسی: اشتراک برق و گاز یک مستمری بگیر در شرف قطع شدن است.

زمانی که یک مامور برای قطع اشتراک برق خانه فاطمه به علت بدهی به آنجا مراجعه کرد، فاطمه به وی توضیح داد که دستگاه اکسیژن ساز که برای بیماری روی او استفاده میشود برقی است و به همین دلیل مامور بدون انجام وظیفه خود و قطع اشتراک آنجا را ترک کرد. پرداخت بدهی اشتراک گاز و برق او به تاخیر افتاده بود و او میخواست از قطع اشتراک خود جلوگیری کند بنابراین وی با EWON تماس گرفت.

فاطمه از مستمری معلولیت استفاده میکند و همسر او به تازگی مجدداً استخدام شده است. او توضیح داد که قادر نیست ۶۰۰ دلار بدهی اشتراک خود را یکجا پرداخت کند اما میتواند ۲۰۰ دلار پرداخت کرده و در پی آن هر ۲ هفته یکبار ۱۰۰ دلار از بدهی خود را بپردازد.

وقتی ما با شرکتهای تامین کننده انرژی صحبت کردیم آنها به ما گفتند که فاطمه ۱۲۰۰ دلار بابت اشتراک برق و ۳۰۵ دلار بابت اشتراک گاز بدهکار است. آنها موافقت کردند که حساب را متوقف کرده و طرح بازپرداختی که فاطمه قابل انجام میدانست را پذیرفتند. آنها تایید کردند که فاطمه از تخفیف مخصوص قشر با درآمد پایین استفاده میکند و برای همین فرم تقاضای تخفیف برای انرژی مصرفی وسایل درمانی را هم برای او ارسال کردند که به خاطر شرایطش ممکن بود شامل حال او شود.

ما به فاطمه توصیه کردیم که او جهت کاهش بدهی های خود میتواند از یک سازمان اجتماعی تقاضای کوپن های EAPA را بکند و آدرس نمایندگی های EAPA نزدیک محل سکونت او را نیز به وی دادیم. فاطمه گفت که فرم تخفیف درمانی را نزد پزشک خود میبرد تا آنرا تکمیل کند.

در صورتی که مشکل دارید.

۱ ابتدا با شرکت تامین کننده برق، گاز یا آب خود تماس بگیرید و مشکل خود را مطرح کنید.

۲ در صورتیکه بخش روابط عمومی پاسخگوی شما نبود بخواهید تا ارتباط شما را با مدیر برقرار کنند.

۳ اگر مشکل حل نشد توسط تلفن رایگان 1800 246 545 با EWON تماس بگیرید.

با EWON تماس بگیرید.

تلفن رایگان 1800 246 545

اگر شما از موبایل زنگ میزنید به ما اطلاع دهید، ما خودمان با شما تماس میگیریم.

www.ewon.com.au

ایمیل omb@ewon.com.au

www.facebook.com/ewonsw

www.twitter.com/ewonsw

