



बिजली, गैस तथा पानी के NSW में रहने वाले ग्राहकों के लिये सूचना

क्या आपको अपने ऊर्जा या जल आपूर्तिकर्ता से समस्या है?

हम सहायता कर सकते हैं।

यदि आपको कोई समस्या हो तो क्या करना चाहिये

अपनी समस्या स्पष्ट करने के लिये पहले अपनी बिजली, गैस या पानी की कंपनी से संपर्क करें। यदि आपको एक दुभाषिये की आवश्यकता हो तो, कंपनी से कहें। अथवा आप अपने मित्र या परिवार के किसी सदस्य से कह सकते हैं कि वे आपके लिये कंपनी से बात करें।

यदि आप कंपनी को फोन करते हैं तो, तिथि व समय के साथ-साथ जिस व्यक्ति से आपने बात की उसका रेकॉर्ड भी अपने पास रखें। कंपनी से मिले सभी पत्रों व दस्तावेजों को अपने पास रखें।

यदि कॉल सेंटर के कर्मचारी आपकी सहायता नहीं कर पायें तो, एक मैनेजर से बात कराने के लिये कहें।

यदि समस्या का हल नहीं हो तो, एनर्जी एंड वॉटर ऑम्बुसमन NSW (EWON) को 1800 246 545 पर निःशुल्क फोन करें।

EWON के बारे में

EWON न्यु साउथ वेल्स में उन लोगों की सहायता करता है जिन्हें अपने बिजली तथा गैस आपूर्तिकारों से समस्यायें हैं। हम पानी की कुछ शिकायतों में भी सहायता कर सकते हैं।

EWON की सेवा निःशुल्क, उचित तथा निष्पक्ष है।

हम समस्याओं में सहायता करते हैं जैसे कि:

- अत्यधिक बिल्स
- ऋण तथा भुगतान कठिनाईयां
- बिजली, गैस या पानी का कनेक्शन कट जाना
- खातों को खोलने या बन्द करने में
- बिजली या गैस अनुबंध
- ऊर्जा बिक्री
- खराब ग्राहक सेवा
- आपूर्ति की गुणवत्ता
- मुआवजे के दावे

EWON यह व्यवस्था कर सकता है कि आपकी समस्या के बारे में आपूर्तिकार की विवाद समाधान विशेषज्ञ टीम का कोई व्यक्ति आपसे संपर्क करे अथवा आपकी शिकायत की हम खुद जाँच कर सकते हैं।

EWON से कैसे संपर्क करें



निःशुल्क फोन 1800 246 545

सोमवार से शुक्रवार सवेरे 9 बजे से - शाम 5 बजे तक

यदि आप एक मोबाइल फोन से कॉल कर रहे हैं तो, हमें बतायें और हम आपको वापस फोन करेंगे।



www.ewon.com.au



ईमेल omb@ewon.com.au



TTY (टेलिटाइपराइटर उपयोगकर्ता) 133 677



निःशुल्क डाक Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

दुभाषिया सेवा

यदि आपको एक दुभाषिये की आवश्यकता हो तो ट्रांसलेशन एंड इन्टरप्रिटिंग सर्विस (TIS) को 131 450 पर फोन करें। TIS से 1800 246 545 पर EWON को फोन करने के लिये कहें।



अपने ऊर्जा तथा पानी के खातों का प्रबंधन करना

खातों को खोलना (चालू) या बन्द करना

जब आप एक नये घर में रहने जाते हैं तो बिजली का एक खाता खोलना महत्वपूर्ण होता है, नहीं तो आपका बिजली का कनेक्शन कट सकता है। यदि आपके घर में गैस की सुविधा है जिसका आप उपयोग करना चाहते हैं तो, आपको गैस का एक खाता भी खोलना होगा। आप बिजली और गैस के लिये अपनी कंपनी खुद चुनकर बदल सकते हैं। अपने परिवार के लिये सर्वश्रेष्ठ सौदा खोजने के लिये www.energymadeeasy.gov.au पर जायें। यह वेबसाइट आपको, आपके क्षेत्र में उपलब्ध ऑफर्स, उनकी लगतों की तुलना, उन ऑफर्स को प्रदान करने वाली ऊर्जा कंपनियों के संपर्क विवरण के लिंक्स बताती है। आप एनर्जी मेड इजी सेवा को 1300 585 165 पर फोन भी कर सकते हैं।

घर छोड़कर जाते समय भी आपको ये सारे खाते अवश्य बन्द करने चाहियें ताकि आप उतने ही बिजली, गैस या पानी के पैसे दें जितने आपने काम में लिये हैं। आप ऐसा फोन के द्वारा भी कर सकते हैं।

पानी के खाते

यदि आप हाउसिंग NSW की एक संपत्ति, एक कैरावन पार्क या एक किराये के घर, जिसका अपना अलग पानी का मीटर है, में रहने जा रहे हैं तो आपको अपने द्वारा उपयोग किये जाने वाले पानी के लिये पैसा देना पड़ सकता है। अपने मकान मालिक से पूछें कि क्या आपको पानी के लिये पैसा देना होगा।

अपने बिल्स का भुगतान करना

कुछ ग्राहकों का, बिजली व पानी का बिल हर तीन महीने में एक बार आता है तो कुछ को मासिक रूप से बिल मिलता है। यदि आपका बिल आपको नहीं मिले तो, कंपनी से संपर्क करें।

अधिकांश कंपनियां डाकघर (पोस्ट ऑफिस) में, क्रेडिट कार्ड का उपयोग करते हुए फोन के द्वारा, इंटरनेट या सेन्टरपे के माध्यम से बिल का भुगतान जमा कराने की अनुमति देती हैं। यदि आपको कोई सेन्ट्रलिक भुगतान मिल रहा है तो आप अपने भुगतान में से, सेन्टरपे के द्वारा, नियमित तौर पर एक निर्धारित राशि सीधे अपने बिजली या पानी के बिल के लिये जमा कराने का प्रावधान कर सकते हैं। और अधिक जानकारी के लिये सेन्ट्रलिक को 131 202 पर फोन करें

अपने बिल की भुगतान राशि समय पर जमा कराना आपका उत्तरदायित्व है। यदि आप किसी बिल के पैसे जमा नहीं करा पाते तो, जल्दी सहायता पाने के लिये, अपने खुदरा वितरक से शीघ्रतापूर्वक संपर्क करें।

अनुमानित बिल्स

साधारणतया आपको उतनी ही ऊर्जा का बिल भेजा जाता है जो आप काम में ले चुके हैं। इसे एक मीटर रीडर द्वारा मापा जाता है जो आपका मीटर जाँचने के लिये आपके घर आता है। उनके द्वारा कम से कम 12 महीनों में एक बार आपका मीटर रीड करना आवश्यक है।

यदि किसी बिलिंग अवधि के लिये मीटर रीडिंग नहीं होती तो, आपके द्वारा पूर्व में किये गये बिजली के उपयोग अथवा किसी समान ग्राहक के औसत उपयोग के आधार पर, एक अनुमानित बिल भेजा जा सकता है। बिल पर यह लिखा होगा कि शुल्क की राशि वास्तविक या अनुमानित उपयोग के आधार पर है।

यदि आपका बिल अनुमानित है तो, हो सकता है कि आपसे अपने उपयोग का बहुत कम शुल्क लिया गया हो और आपका अगला वास्तविक बिल आपकी अपेक्षा से अधिक का आये। यदि आपसे ज्यादा शुल्क ले लिया गया है तो, आपके अगले बिल में एक समायोजन (एडजस्टमेंट) किया जायेगा।

अक्सर अनुमान तब लगाया जाता है जब मीटर रीडर, द्वार पर ताला, कुत्ता, सांप, मकड़ियां या ततैया (वास्प) होने के कारण मीटर तक नहीं पहुँच पाया हो।



केस अध्ययन: किरायेदार ने बिजली तथा गैस कंपनी को बताये बिना मकान खाली कर दिया।

वर्षा ने अपना किराये का अपार्टमेंट अगस्त में खाली कर दिया था, लेकिन उसने अपनी गैस तथा बिजली कंपनी को यह इस बारे में नहीं बताया। नवंबर में उसे उस अपार्टमेंट में जून से नवंबर तक उपयोग ली गई बिजली के लिये \$485 का बिल मिला।

वर्षा ने कंपनी से यह कहने के लिये संपर्क किया कि उसने तो वह अपार्टमेंट अगस्त में खाली कर दिया था और उसके पुराने मकान मालिक ने कंपनी को इस बात की पुष्टि की। लेकिन, नये किरायेदार ने इस आधार पर बिल की जिम्मेदारी लेने से मना कर दिया कि, वो जो किराया सीधे मकान मालिक को देता है उसमें बिल के पैसे भी शामिल हैं।

वर्षा सहायता के लिये EWON के पास आई। उसने कहा कि जिस तिथि को उसने मकान खाली किया था उसके बाद के बिल के लिये वो जिम्मेदार नहीं है। हमने वर्षा को स्पष्ट किया कि एक ग्राहक सभी शुल्कों के लिये तब तक जिम्मेदार माना जा सकता है जब तक कि आपूर्तिकार को यह नहीं बताया जाये कि वो ग्राहक उस पते पर नहीं रहता या, उस पते के लिये कोई दूसरा ग्राहक एक अन्य खाता ना खोल ले।

हमने वर्षा को सलाह दी कि वो ऊर्जा कंपनी को कुछ ऐसे दस्तावेज दिखाये जो उसके मकान खाली करने की तिथि को साबित करते हों, उसने वैसा किया। वो इस बात पर कायम रहे कि बिल की जिम्मेदारी वर्षा की है, लेकिन उन्होंने ग्राहक सेवा भाव से खाते में \$219 की कमी का प्रस्ताव रखा, जिसे उसने स्वीकार कर लिया।

अनुमानित बिल पाना टालने के लिये, अपने मीटर रीडर को आपके मीटर तक सुरक्षित पहुँचने की व्यवस्था सुनिश्चित करें। यदि आप ऐसा नहीं करते तो, आपसे एक विशेष रीड के लिये अपोइंटमेंट तय करने के लिये कहा जा सकता है और उसके लिये आपसे शुल्क लिया जा सकता है।

ऊर्जा बिक्री

ऊर्जा कंपनियों द्वारा, फोन पर, शॉपिंग सैन्टर्स में तथा घर-घर जाकर ऊर्जा अनुबंध बेचने के लिये सेल्सव्यक्तियों का उपयोग किया जाता है। यदि कोई ऊर्जा बिक्रीकार आप के पास आता है तो, जब तक आपने उस अनुबंध को पढ़ और समझ नहीं लिया हो तब तक किसी भी जगह हस्ताक्षर नहीं करें। यदि आपको उस ऑफर के बारे में असमंजस हो तो, किसी ऐसे व्यक्ति से उसे जाँचने के लिये पूछें जिस पर आपको भरोसा हो। यदि आप एक अनुबंध के बारे में कुछ पूछना चाहते हों तो आप EWON से भी संपर्क कर सकते हैं।



बिल्स के भुगतान में सहायता

यदि आपको अपने बिलों का भुगतान करने में कठिनाई आ रही हो तो, सहायता उपलब्ध है। यदि आप समय पर भुगतान करने में अक्षम हों तो सुनिश्चित करें कि आप अपनी कंपनी से संपर्क करें और जल्दी ही सहायता प्राप्त करें। इससे आपका ऋण बढ़ेगा नहीं और आपको होने वाला वितरण चालू रहेगा। आप, अपने प्रतिनिधि के रूप में विक्रेता से बात करने के लिये किसी मिल या सामाजिक कार्यकर्ता से भी कह सकते हैं। ग्राहकों के लिये उपलब्ध विभिन्न प्रकार की सहायताओं की सूची निम्नलिखित है।

भुगतान योजनायें

एक भुगतान योजना इस बात का एक समझौता होता है कि आप कब और कितना पैसा देंगे। इससे आप अपना कोई बिल या ऋण सहमत समय में चुका सकते हैं। कानून के अनुसार, ऊर्जा के खुदरा विक्रेताओं को, वित्तीय कठिनाई वाले ग्राहकों को भुगतान योजनायें उपलब्ध कराना आवश्यक होता है। पानी के कुछ खुदरा

विक्रेता भी भुगतान योजनायें उपलब्ध कराते हैं। यदि आपको अपने आपूर्तिकर्ता के साथ किसी योजना पर बातचीत करने में सहायता चाहिये तो EWON से संपर्क करें।

छूटें

NSW तथा फ़ैडरल सरकारों द्वारा योग्य (एलिजेबल) ग्राहकों के ऊर्जा बिलों के भुगतान में उन ग्राहकों की सहायता के लिये कई प्रकार की छूटें दी जाती हैं। यदि आपको कोई सरकारी पेंशन मिलती है तो अपनी कंपनी को बतायें, हो सकता है आप किसी प्रकार की छूट के योग्य हों। इन छूटों के बारे में और अधिक जानकारी तथा आवेदन कैसे होता है यह जानने के लिये, अपनी ऊर्जा कंपनी से पूछें, सेन्टरलिक से पूछें एवम् www.energy.nsw.gov.au पर जायें।

EAPA एवम् PAS

एनर्जी अकाउंट्स पेमेंट असिस्टेंस (EAPA) वाउचर्स, बिजली तथा गैस के बिल्स के पैसे देने में सहायक हो सकते हैं। कुछ जल आपूर्तिकारों द्वारा भी, पानी के बिलों के भुगतान में सहायता के लिये पेमेंट असिस्टेंस स्कीम (PAS) वाउचर्स स्वीकार किये जाते हैं।

EAPA या PAS वाउचर्स के आवेदन के लिये आप समाज कल्याण संस्थाओं जैसे कि सेंट विन्सेंट डि पॉल में या मार्ड्रेंट सेन्टर्स में जा सकते हैं। यदि आप निश्चित नहीं हैं कि किस संस्थान के पास वाउचर्स हैं तो EWON को फोन करें। सामाजिक संस्था द्वारा यह पता लगाने के लिये आपके साथ एक अपोइंटमेंट निर्धारित किया जायेगा कि आप योग्य हैं या नहीं। वाउचर्स के लिये केवल खाताधारक द्वारा ही आवेदन किया जा सकता है तथा बकाया राशि कितनी है यह दिखाने के लिये उन्हें अपना बिल साथ ले जाना होगा।

कठिन परिस्थिति (हार्डशिप) कार्यक्रम

ऊर्जा के खुदरा विक्रेताओं के लिये आवश्यक है कि वे योग्य ग्राहकों को अपने कठिन परिस्थिति कार्यक्रमों के माध्यम से सहायता उपलब्ध करायें। इन कार्यक्रमों से वित्तीय कठिनाई से घिरे ग्राहकों को कनेक्शन जोड़े रखने तथा अपने बिल्स के भुगतान को नियंत्रण में रखने में सहायता मिलती है। कुछ खुदरा जल विक्रेताओं के पास भी कठिन परिस्थिति कार्यक्रम होते हैं। आप योग्य हैं या नहीं यह जानने के लिये अपनी कंपनी से संपर्क करें।

यदि आपको अपने बिल्स के भुगतान में कठिनाई आ रही हो तो सहायता पाने तथा कनेक्शन कटने से बचने के लिये जितना संभव हो उतना जल्दी अपने आपूर्तिकार से संपर्क करें।

वित्तीय सलाह

वित्तीय सलाह एक निःशुल्क सेवा है जो कई सामाजिक संस्थाओं द्वारा उपलब्ध कराई जाती है। एक वित्तीय सलाहकार आपको यह पता लगाने में सहायता कर सकता है कि आप अपने खाते में कितना पैसा जमा कराने में समर्थ हैं। इस सूचना से आपको अपनी सामर्थ्य के हिसाब से भुगतान योजना हेतु अपने खुदरा विक्रेता से बातचीत में सहायता मिल सकती है। एक सलाहकार का पता लगाने के लिये, फाइनेंशियल काउंसिलर्स एसोसिएशन ऑफ़ NSW को 1300 914 408 पर फोन करें अथवा www.fcan.com.au पर जायें।

अभुक्त (जिसका भुगतान न हुआ हो) बिल्स तथा ऋण वसूली

यदि आपने बिल्स का भुगतान नहीं किया और एक ऋणवसूलकर्ता (जिसे मर्कन्टाइल एजेंट भी कहते हैं) आपसे संपर्क करता है तो, निःशुल्क सलाह के लिये क्रेडिट एंड डेब्ट हॉटलाइन को 1800 808 488 पर फोन करें अथवा EWON से संपर्क करें।

केस अध्ययन: अधिक-अनुमान लगाने के परिणामस्वरूप बहुत ज्यादा बिल आया

गौरव एक सोशल हाउसिंग (सामाजिक आवास) युनिट में बहुत थोड़े से सामानों के साथ रहता है। उसे \$908 का बिजली का अनुमानित बिल मिला। गौरव केवल सीमित अंग्रेजी जानता है, इसलिये उसके वकील सिद्धार्थ ने, उस बिल से मतभेद जाहिर करने के लिये खुदरा विक्रेता से संपर्क किया क्योंकि वो उसके साधारण बिल से दोगुना से भी ज्यादा था और उस बिलिंग अवधि के दौरान गौरव कुछ समय के लिये बाहर गया था। खुदरा विक्रेता ने अनुमान का पुनः अवलोकन नहीं किया, अतः सिद्धार्थ ने सहायता के लिये EWON से संपर्क किया। सिद्धार्थ ने हमें बताया कि गौरव इतना ज्यादा बकाया होने से बहुत तनाव में था। हमने एनर्जी अकाउंट्स पेमेंट असिस्टेंस (EAPA) योजना के बारे में स्पष्ट किया और सिद्धार्थ ने कहा कि वो एक अपोइंटमेंट की व्यवस्था करेगा।

EWON की जाँच में सामने आया कि उस खुदरा विक्रेता ने गौरव के बिल का अनुमान इसलिये लगाया क्योंकि मीटर उसकी युनिट के भीतर लगा था और मीटर रीडर उसे पढ़ने के लिये मीटर तक नहीं पहुँच सका। वह अनुमान उसके पिछले साल समान अवधि के दौरान किये गये उपयोग पर आधारित था, लेकिन क्योंकि इस साल वह उस अवधि के अधिकांश समय बाहर था, इसलिये वह अनुमान वस्तुतः एक अधिक-अनुमान था।

खुदरा विक्रेता ने वितरक से वास्तविक उपयोग के आकड़े प्राप्त किये और गौरव को उसके उपयोग के लिये बिल दोबारा भेजा। उन्होंने उसका बिल कम करके \$506 का कर दिया। इस बीच, गौरव ने EAPA वाउचर्स ले लिये। बिल में हुई कमी के साथ, EAPA सहायता का अर्थ था कि वह अपने खाते का भुगतान करने में सक्षम हुआ।





कनेक्शन कटना

यदि आपका कनेक्शन काट दिया जाये तो क्या करना चाहिये

यदि आपका कनेक्शन काट दिया जाये तो, कनेक्शन वापस जोड़ने की व्यवस्था के लिये अपने आपूर्तिकार से संपर्क करें। कभी-कभी गलती से भी कनेक्शन काट दिया जाता है, लेकिन यदि ऐसा आपके द्वारा बिल्स का भुगतान न करने के कारण हुआ है तो हो सकता है कि आपका आपूर्तिकार आपके लिये आपूर्ति को वापस शुरू करे उससे पहले आपको भुगतान के बारे में उसके साथ एक समझौता करना पड़े। हो सकता है आपको कनेक्शन वापस जोड़ने के लिये एक शुल्क भी देना पड़े। यदि आपको समझौता करने में कठिनाई आ रही हो तो, सहायता के लिये EWON से संपर्क करें।

यदि आपका कनेक्शन कटने वाला हो तो क्या करना चाहिये

यदि आपका कनेक्शन कटने वाला हो तो अपनी स्थिति के बारे में विचार-विमर्श के लिये, कंपनी से जितना जल्दी संभव हो उतना जल्दी संपर्क करें। यदि कनेक्शन कटने का भय इसलिये है क्योंकि आपने बिल्स का भुगतान नहीं किया तो, तुरंत सहायता प्राप्त करें ताकि आप अपनी आपूर्ति बन्द होने तथा पुनः कनेक्शन जोड़ने के शुल्क के अतिरिक्त खर्च से बच सकें। यदि आपने EAPA वाउचर्स के लिये एक वित्तीय सलाहकार अथवा एक समाज कल्याण संस्थान से अपोइंटमेंट निर्धारित कर लिया है तो आपका कनेक्शन कट नहीं सकता, इसलिये यदि आपने कोई अपोइंटमेंट निर्धारित किया हुआ हो तो अपनी कंपनी को बतायें।



केस अध्ययन: पेंशन प्राप्तकर्ता के बिजली तथा गैस का कनेक्शन निकट समय में कटने वाला है

जब एक फील्ड अधिकारी भुगतान न होने के कारण अर्चना की बिजली आपूर्ति का कनेक्शन काटने के लिये पहुँचा तो, अर्चना ने स्पष्ट किया कि वो अपने फेफड़ों के रोग की देखभाल के लिये एक नेबुलाइसर (nebuliser) काम में लेती है और वो अधिकारी कनेक्शन काटे बिना वापस चला गया। उसके दोहरा ईंधन खाते में भुगतान की अंतिम तिथि निकल चुकी थी और वो अपना गैस व बिजली का कनेक्शन कटने से रोकना चाहती थी इसलिये उसने सहायता के लिये EWON से संपर्क किया।

अर्चना अक्षमता पेंशन पर है और उसके पार्टनर को अभी कुछ दिन पूर्व ही वापस नौकरी मिली है। उसने सोचा कि खाते में \$600 का भुगतान बकाया है, उसने स्पष्ट किया कि वो उस सारी राशि का भुगतान नहीं कर सकती लेकिन वो \$200 का तुरंत भुगतान कर सकती है और उसके बाद वे लोग बकाया को कम करने के लिये प्रति फोर्टनाइट \$100 का भुगतान कर सकते हैं।

जब उसने खुदरा ऊर्जा विक्रेता से बात की तो, उन्होंने सलाह दी कि बिजली के खाते में बकाया राशि \$1200 है और गैस के खाते में \$305 बकाया है। वे खातों को होल्ड पर रखने तथा उस भुगतान योजना पर सहमत हो गये जो अर्चना को अपने बस में (मैनेजेबल) लगी। उन्होंने पुष्टि की कि अर्चना को पहले से ही निम्न आय घरेलू छूट मिल रही है और उसकी परिस्थितियां संकेत दे रही थीं कि शायद वो मेडिकल ऊर्जा छूट के लिये भी योग्य हो सकती है इसलिये वे अर्चना को उस छूट के लिये आवेदन पत्र भेजने पर सहमत हो गये।

हमने अर्चना को सलाह दी कि उसे किसी समाज कल्याण संस्था में EAPA वाउचर्स के लिये आवेदन करना चाहिये ताकि उसे अपना बकाया कम करने में सहायता मिल सके और हमने उसके क्षेत्र के EAPA एजेंट्स के लिये संदर्भ भी प्रदान किये। अर्चना ने कहा कि वो अपने डॉक्टर के पास मेडिकल छूट फॉर्म ले जायेगी ताकि वो उसे भर सके।

यदि आपको कोई समस्या है

- 1 अपनी समस्या स्पष्ट करने के लिये पहले अपनी बिजली, गैस या पानी की कंपनी से संपर्क करें।
- 2 यदि कॉल सेंटर के कर्मचारी आपकी सहायता नहीं कर पायें तो, एक मैनेजर से बात कराने के लिये कहें।
- 3 यदि समस्या का हल नहीं हो तो, EWON को 1800 246 545 पर निःशुल्क फोन करें।

EWON से संपर्क करें



निःशुल्क फोन 1800 246 545
यदि आप एक मोबाइल फोन से कॉल कर रहे हैं,
हमें बतायें और हम आपको वापस फोन करेंगे।



www.ewon.com.au



ईमेल omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw