



این ایس ڈبلیو میں رہنے والے بجلی، گیس اور پانی کے گاہکوں کے لیے معلومات

کیا آپ کو اپنے انرجی یا پانی کے فراہم کنندہ کے ساتھ کوئی مسئلہ ہے؟
تو ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

کوئی مسئلہ درپیش ہونے کی صورت میں کیا کیا جائے

سب سے پہلے اپنی بجلی، گیس یا پانی کی کمپنی سے رابطہ کریں اور انہیں اپنا مسئلہ سمجھائیں۔ اگر آپ کو ترجمان کی ضرورت ہے تو کمپنی کو بتائیں۔ یا آپ اپنے کسی دوست یا رشتہ دار سے آپ کی طرف سے کمپنی سے بات کرنے کو کہہ سکتے ہیں۔

کمپنی کو فون کرتے وقت آپ جس شخص سے بات کریں اس کے نام کے ساتھ ساتھ تاریخ اور وقت کا ریکارڈ بھی رکھیں۔ کمپنی کی طرف سے موصول ہونے والے خطوط یا دستاویزات کو سنبھال کر رکھیں۔

اگر کال سنٹر کا عملہ آپ کی مدد نہیں کر سکتا تو کسی مینیجر سے بات کرنے کی درخواست کریں۔

اگر مسئلہ حل نہیں ہوتا تو انرجی اینڈ واٹر اومبڈزمین (محتسب برائے توانائی و پانی) این ایس ڈبلیو (EWON) کو فری کال 1800 246 545 پر فون کریں۔

EWON کے متعلق

EWON نیو ساؤتھ ویلز میں ان لوگوں کی مدد کرتا ہے جنہیں اپنے بجلی یا گیس کے فراہم کنندہ کے ساتھ مسائل پیش آ رہے ہوں۔ ہم پانی کے متعلق بعض شکایات میں بھی آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

EWON کی طرف سے فراہم کردہ خدمت مفت، منصفانہ اور غیر جانبدارانہ ہوتی ہے۔

ہم مختلف مسائل کے سلسلے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں جیسا کہ:

- زیادہ بل
- قرضہ اور ادائیگی کی مشکلات
- بجلی گیس یا پانی کا منقطع ہو جانا
- اکاؤنٹ کھولنا یا بند کرنا
- بجلی یا گیس کے معاہدے
- انرجی کی مارکیٹنگ
- غریب گاہکوں کے لیے سروس
- فراہمی کا معیار
- برجائے کے دعوے

EWON والے فراہم کنندہ کی طرف سے تنازع کے حل کے ماہرین کی ٹیم میں سے کسی کے آپ سے رابطہ کرنے کا انتظام کر سکتے ہیں یا ہم خود آپ کی شکایت کی تفتیش کر سکتے ہیں۔

EWON سے رابطہ کیسے کیا جائے

1800 246 545 پرفری کال کریں



پیر تا جمعہ 9 بجے صبح تا 5 بجے شام

اگر آپ کسی موبائل فون سے کال کر رہے ہیں تو ہمیں بتائیں
ہم آپ کو واپس کال کریں گے۔

www.ewon.com.au



ای میل omb@ewon.com.au



ٹی ٹی وائی 133 677



مفت خط بھیجیں Reply Paid 86550



Sydney South NSW 1234

www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw



ترجمانی کی سروس

اگر آپ کو ترجمان کی ضرورت ہے تو ٹرانسلیشن اینڈ انٹریٹنگ
(ترجمہ اور ترجمانی) سروس (ٹی آئی ایس) سے 131 450 پر رابطہ
کریں۔ ٹی آئی ایس والوں سے 1800 246 545 پر EWON سے
رابطہ کرنے کو کہیں۔



اپنی انرجی اور پانی کے اکاؤنٹس کا حساب کتاب رکھنا

اکاؤنٹ کھولنا اور بند کرنا

جب آپ کسی نئے گھر میں منتقل ہوں تو آپ کے لیے بجلی کا اکاؤنٹ کھولنا بہت ضروری ہے ورنہ آپ کی فراہمی منقطع کی جا سکتی ہے۔ اگر آپ کے گھر میں گیس کی سہولت موجود ہے اور آپ اس کو استعمال کرنا چاہتے ہیں تو آپ کو گیس کا اکاؤنٹ کھولنے کی بھی ضرورت ہو گی۔ آپ اپنی بجلی اور گیس کی کمپنی کا انتخاب کر سکتے ہیں اور اسے تبدیل کر سکتے ہیں۔ اپنے گھر کے لیے بہترین نرخ تلاش کرنے کے لیے www.energymadeeasy.gov.au پر جائیں۔ اس ویب سائٹ پر آپ کو آپ کے علاقے میں دستیاب پیشکشیں، ان کے نرخوں کا موازنہ، اور انہیں فراہم کرنے والی انرجی کمپنیوں سے رابطے کی معلومات کے لنکس ملیں گے۔ آپ 1300 585 165 پر انرجی میڈ آئیڈی کو کال بھی کر سکتے ہیں۔

جب آپ کسی جگہ کو چھوڑ کر جائیں تو آپ کو اپنے اکاؤنٹس کو بند بھی کرنا ہو گا تاکہ آپ کو اتنی ہی بجلی گیس یا پانی کے لیے ادائیگی کرنا پڑے جتنی آپ نے استعمال کی ہے۔ آپ یہ کام فون پر کر سکتے ہیں۔

پانی کے اکاؤنٹس

اگر آپ کسی ایسی ہاؤسنگ این ایس ڈبلیو کی رہائش گاہ، کسی کاروان پارک یا کرائے کے کسی نجی مکان میں منتقل ہوتے ہیں جس کا پانی کا اپنا میٹر ہو تو ہو سکتا ہے آپ کو پانی کے استعمال کی ادائیگی کرنا پڑے۔ اپنے مالک مکان سے پوچھیں کہ کیا آپ کو پانی کے لیے ادائیگی کرنا پڑے گی۔

اپنے بلوں کی ادائیگی کرنا

بعض گاہکوں کو انرجی اور پانی کے بل ہر تین ماہ بعد موصول ہوتے ہیں اور بعض کو بل ماہانہ وصول ہوتے ہیں۔ اگر آپ کو بل موصول نہیں ہوا تو کمپنی سے رابطہ کریں۔

اکثر کمپنیوں کے بل آپ پوسٹ آفس میں، فون پر، کریڈٹ کارڈ کے ذریعے، آن لائن یا سنٹر بے کے ذریعے ادا کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو سنٹر لنک سے پیسے ملتے ہیں تو آپ سنٹر بے کا استعمال کر کے اپنے پیسوں میں سے ایک مقررہ رقم براہ راست انرجی اور پانی کے بلوں کی ادائیگی کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ مزید معلومات کے لیے 131 202 پر سنٹر لنک کو فون کریں

وقت پر بل ادا کرنا آپ کی ذمہ داری ہے۔ اگر آپ کوئی بل ادا نہیں کر سکتے تو جتنا جلد ممکن ہو اپنے فروخت کنندہ سے بات کر کے جلد مدد حاصل کریں۔

تخمینی بل

عموماً آپ کو اتنی ہی انرجی کا بل بھیجا جاتا ہے جتنی آپ نے استعمال کی ہو۔ اس کا حساب ایک میٹر ریڈر کرتا ہے جو آپ کے گھر آ کر آپ کا میٹر پڑھتا ہے۔ ان کو ۱۲ مہینے میں کم از کم ایک مرتبہ آپ کا میٹر ضرور پڑھنا چاہیے۔

اگر بلنگ کے عرصہ کے لیے کوئی میٹر ریڈنگ موجود نہیں تو بل کی رقم کا ایک تخمینہ لگایا جا سکتا ہے جس کی بنیاد آپ کے انرجی کے اوسط گزشتہ استعمال پر یا آپ ہی جیسے کسی گاہک کے اوسط استعمال پر ہو گی۔ بل کے اوپر یہ لکھا ہو گا کہ یہ واجبات حقیقی استعمال کے لیے ہیں یا اندازے کی بنیاد پر ہیں۔

اگر آپ کو تخمینی بل بھیجا جا رہا ہے تو ہو سکتا ہے آپ کے واجبات آپ کے حقیقی استعمال سے کہیں کم ہوں اور آپ کا اگلا بل، جو حقیقی استعمال کیلئے ہو، آپ کی توقع سے زیادہ ہو۔ اگر آپ سے زیادہ واجبات وصول کر لیے گئے ہیں تو آپ کے اگلے بل میں اتنی ہی کمی کر دی جائے گی۔

تخمینہ عام طور پر اس وقت لگایا جاتا ہے جب مقفل گیٹ، کتوں، سانپوں، مکڑیوں یا بھڑوں کی وجہ سے میٹر ریڈر کی میٹر تک رسائی نہ ہو سکے۔ تخمینی



کیس سٹڈی: کرایہ دار بجلی اور گیس کمپنی کو بغیر اطلاع دیے جگہ چھوڑ جاتا ہے

باقیہ نے اگست میں اپنا کرائے کا اپارٹمنٹ چھوڑ دیا تھا لیکن اس نے اپنی گیس اور بجلی کی کمپنی کو اس کے متعلق نہیں بتایا۔ نومبر میں اسے اس اپارٹمنٹ پر جون سے لے کر نومبر تک استعمال کے سلسلے میں ۴۸۰ ڈالر کا انرجی کا بل موصول ہوا۔ باقیہ نے کمپنی سے رابطہ کر کے ان کو بتایا کہ اس نے اگست میں اپارٹمنٹ چھوڑ دیا تھا اور اس کے پچھلے مالک مکان نے بھی کمپنی کے سامنے اس چیز کی تصدیق کی۔ تاہم نئے کرایہ داروں نے اس بنیاد پر بلوں کی ذمہ داری سے انکار کر دیا کہ جو کرایہ وہ براہ راست مالک مکان کو دے رہے تھے اس میں بل بھی شامل تھے۔

باقیہ نے مدد کے لیے EWON سے رجوع کیا۔ اس کے خیال میں اس کے اپارٹمنٹ چھوڑنے کے بعد سے وہ کسی قسم کے بل کے لیے ذمہ دار نہیں تھے۔ ہم نے باقیہ کو سمجھایا کہ جب تک فراہم کنندہ کو یہ بتا نہ دیا جائے کہ گاہک اب اس پتے پر نہیں رہتا یا کوئی اور گاہک اس پتے سے اکاؤنٹ نہ کھول لے تب تک اس گاہک کو تمام واجبات کا ذمہ دار ٹھہرایا جا سکتا ہے۔

ہم نے تجویز پیش کی کہ باقیہ انرجی کمپنی کو اپنے جگہ چھوڑنے کا کوئی دستاویزی ثبوت دکھائے اور اس نے ایسا ہی کیا۔ وہ اپنی اس بات پر قائم رہے کہ باقیہ اس بل کے لیے ذمہ دار تھی لیکن انہوں نے گاہک سے خیرسگالی کے اظہار کے لیے اس بل میں ۲۱۹ ڈالر کی کمی کرنے کی پیشکش کی جس کو اس نے قبول کر لیا۔

بل سے بچنے کے لیے اپنے میٹر تک محفوظ رسائی فراہم کریں۔ اگر آپ ایسا نہیں کرتے تو ممکن ہے خصوصی طور پر میٹر پڑھنے کے لیے آپ سے وقت مقرر کرنے کو کہا جائے اور آپ سے اس کی فیس وصول کی جائے۔

انرجی کی مارکیٹنگ

انرجی کمپنیاں فون پر، شاپنگ سنٹرز میں یا لوگوں کے دروازے پر جا کر انرجی کے معاہدے فروخت کرنے کے لیے سیلز والوں کی خدمات حاصل کرتی ہیں۔ اگر انرجی کی مارکیٹنگ کرنے والا کوئی شخص آپ سے رابطہ کرتا ہے تو پڑھ اور سمجھتے بغیر معاہدے پر دستخط نہ کریں۔ اگر آپ اس پیشکش کے متعلق مطمئن نہ ہوں تو اپنے بھروسے کے کسی شخص کو آپ کی طرف سے اس کا جائزہ لینے کو کہیں۔ اگر کسی معاہدے کے متعلق آپ کے ذہن میں سوالات ہیں تو آپ EWON سے بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔



بلوں کی ادائیگی میں مدد

اگر آپ کو اپنے بلوں کی ادائیگی میں مشکل پیش آرہی ہو تو اسے کے لیے مدد دستیاب ہے۔ اگر آپ اپنے بل کی ادائیگی وقت پر نہیں کر سکتے تو اپنی کمپنی سے رابطہ کر کے شروع ہی میں مدد حاصل کرنا نہ بھولیں۔ اس سے آپ اپنی واجب الادا رقم میں اضافے سے بچ سکتے ہیں اور آپ کی فراہمی منقطع نہیں ہوگی۔ آپ اپنے کسی دوست یا کسی کمیونٹی ورکر سے بھی آپ کی طرف سے فروخت کنندہ سے بات کرنے کو کہہ سکتے ہیں۔ گاہکوں کے لیے دستیاب مختلف قسم کی سہولیات کی تفصیل درج ذیل ہے۔

ادائیگی کے منصوبے

ادائیگی کے منصوبے سے مراد ایک معاہدہ ہے جس میں یہ طے ہوتا ہے کہ آپ کتنے کتنے وقفے کے بعد کتنی رقم ادا کریں گے۔ اس سے آپ کو کوئی بل یا قرضہ ادا کرنے کیلئے وقت مل جاتا ہے۔ قانون کے مطابق انرجی کے فروخت کنندگان مالی مشکلات میں گرفتار گاہکوں کو ادائیگی کے منصوبوں کی پیشکش کرنے کے پابند ہیں۔ پانی کے بعض فروخت کنندگان بھی ادائیگی کے منصوبے پیش کرتے ہیں اگر آپ کو اپنے فروخت کنندہ کے ساتھ ادائیگی کے منصوبے کی شرائط طے کرنے میں مدد کی ضرورت ہے تو EWON سے رابطہ کریں۔

کیس سڈی زیادہ تخمینے کے نتیجے میں زیادہ بل

شاہ رخ ایک سوشل ہاؤسنگ یونٹ میں رہتا ہے اور اس کے گھر میں (بجلی کے) بہت تھوڑے سے آلات ہیں۔ اسے ۹۰۸ ڈالر کا بجلی کا تخمینہ بل موصول ہوا۔ شاہ رخ واجبی سی انگلش جانتا ہے۔ چنانچہ اس کے وکیل ریحان نے بل کے متعلق بات چیت کرنے کے لیے فروخت کنندہ سے رابطہ کیا کیونکہ یہ بل اس کے معمول کے بل کے دگنے سے بھی زیادہ تھا اور جس عرصے کے لیے وہ بل بھیجا گیا تھا اس میں سے کچھ عرصہ وہ گھر پر نہیں تھا۔ فروخت کنندہ نے تخمینہ پر نظر ثانی کرنے سے انکار کر دیا چنانچہ ریحان نے مدد کے لیے EWON سے رابطہ کیا۔ ریحان نے ہمیں بتایا کہ اتنی زیادہ رقم واجب الادا ہونے کی وجہ سے شاہ رخ بہت پریشان تھا۔ ہم نے اس کو انرجی اکاؤنٹس پیمنٹ اسسٹنس (ای اے پی اے) سکیم کے بارے میں بتایا اور ریحان کا کہنا تھا وہ ایک ملاقات کا انتظام کرے گا۔

EWON کی تفتیش سے پتہ چلا کہ فروخت کنندہ نے شاہ رخ کے بل کا تخمینہ اس لیے لگایا تھا کیونکہ اس کا میٹر اس کے یونٹ کے اندر واقع تھا اور اس کو پڑھنے کے لیے میٹر ریڈر کو اس تک رسائی حاصل نہیں تھی۔ اس تخمینے کی بنیاد گزشتہ سال اسی عرصہ کے دوران استعمال پر تھی لیکن چونکہ اس سال وہ اس میں سے کافی عرصہ گھر میں نہیں موجود تھا اس لیے حقیقتاً یہ تخمینہ اصل سے زیادہ تھا۔

فروخت کنندہ کو ڈسٹری بیوٹر سے حقیقی استعمال کے متعلق تفصیلات حاصل ہو گئیں اور انہوں نے شاہ رخ کو اس کے استعمال کے مطابق بل بھیج دیا۔ اس سے اس کا بل کم ہو کر ۵۰۶ ڈالر رہ گیا۔ اسی اثناء میں شاہ رخ نے ای اے پی اے کے واؤچرز حاصل کر لیے تھے۔ بل میں کمی کے ساتھ ساتھ ای اے پی اے کی مدد حاصل ہونے کا مطلب یہ تھا کہ اب شاہ رخ اپنے اکاؤنٹ کی ادائیگی کر سکتا تھا۔

چھوٹ

این ایس ڈبلیو کی حکومت اور وفاقی حکومت مستحق گاہکوں کے لیے اپنے انرجی بل ادا کرنے کے لیے کئی مختلف قسم کی چھوٹ فراہم کر رہی ہیں۔ اگر آپ کوئی سرکاری پنشن وصول کر رہے ہیں تو کمپنی کو بتائیں کیونکہ ہو سکتا ہے آپ کسی رعایت کے حقدار ہوں۔ ان رعایتوں اور ان کے لیے درخواست دینے کے طریقے کے متعلق مزید معلومات کے لیے اپنی انرجی کمپنی سے دریافت کریں، سنٹر لنک سے دریافت کریں اور www.energy.nsw.gov.au پر جائیں۔

EAPA اور PAS

انرجی اکاؤنٹس پیمنٹ اسسٹنس (EAPA) کے واؤچرز سے بجلی اور گیس کے بلوں کی ادائیگی میں آسانی ہو سکتی ہے۔ پانی کے بعض فراہم کنندگان پانی کے بلوں کی ادائیگی میں آسانی فراہم کرنے کے لیے پیمنٹ اسسٹنس سکیم (PAS) کے واؤچرز بھی قبول کر لیتے ہیں۔

آپ EAPA یا PAS کے واؤچرز کے لیے درخواست دینے کے لیے کمیونٹی ویلفیئر ایجنسیز جیسا کہ سینٹ ونسنٹ ڈی پال اور تارکین وطن کے مراکز (مائیکرینٹ سنٹرز) پر جا سکتے ہیں۔ اگر آپ کو پوری طرح یقین نہیں کہ واؤچرز کس ایجنسی کے پاس ہیں تو EWON کو فون کریں۔ آپ کی اہلیت کو جانچنے کے لیے کمیونٹی ایجنسی آپ سے ملاقات کے لیے وقت مقرر کرے گی۔ صرف وہی شخص واؤچرز کے لیے درخواست دے سکتا ہے جس کے نام اکاؤنٹ ہو گا اور یہ جاننے کے لیے کہ کتنی رقم واجب الادا ہے انہیں اپنے ساتھ بل لے کر آنا ہو گا۔

ہارڈشپ (مشکلات میں گھرے ہوئے لوگوں کے لیے) پروگرامز

انرجی کے فروخت کنندگان کے لیے یہ ضروری ہے کہ وہ مستحق گاہکوں کو اپنے ہارڈشپ پروگرامز کے ذریعے مدد کی پیشکش کریں۔ یہ پروگرامز مالی مشکلات کے شکار گاہکوں کو انرجی کی فراہمی برقرار رکھنے اور اپنے بلوں کی ادائیگی میں مدد کرتے ہیں۔ پانی کے بعض فروخت کنندگان کے پاس بھی ہارڈشپ پروگرامز دستیاب ہیں۔ اپنی اہلیت کے بارے میں معلوم کرنے کے لیے اپنی کمپنی سے رابطہ کریں۔

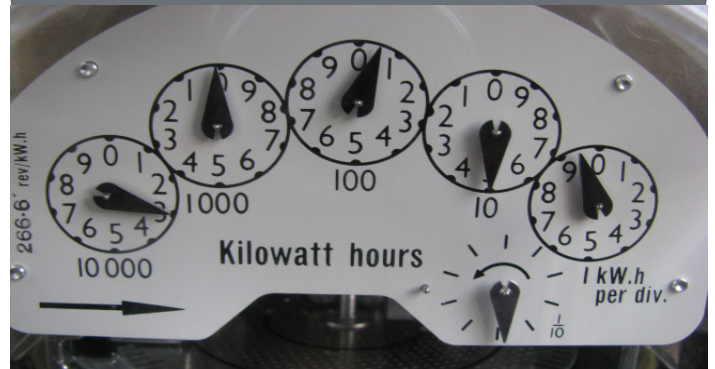
اگر آپ کو اپنے بلوں کی ادائیگی میں مشکل پیش آرہی ہے تو مدد حاصل کرنے اور کنکشن کو منقطع ہونے سے بچانے کے لیے جتنا جلد ممکن ہو اپنے فراہم کنندہ سے رابطہ کریں

مالی مشاورت

مالی مشاورت ایک ایسی مفت سروس ہے جو بہت ساری کمیونٹی ایجنسیاں فراہم کر رہی ہیں۔ ایک مالی مشاورت کار آپ کو اس نتیجے پر پہنچنے میں مدد دے سکتا ہے کہ آپ اپنے اکاؤنٹ میں کتنی رقم کی ادائیگی کے متحمل ہو سکتے ہیں۔ ان معلومات کے ساتھ آپ کو اپنے فروخت کنندہ کے ساتھ ادائیگی کی ایسی شرائط طے کرنے میں آسانی ہو گی جن کے آپ متحمل ہو سکیں۔ اگر آپ کو کسی مشاورت کار کی تلاش ہے تو فائیننس کاونسلرز ایسوسی ایشن آف این ایس ڈبلیو کو 1300 914 408 پر فون کریں یا www.fcan.com.au پر جائیں

واجب الادا بلز اور قرض کی وصولی

اگر آپ کے ذمہ واجب الادا بلز ہیں اور کسی قرض وصول کنندہ (جس کو 'مرکنٹائل ایجنٹ' بھی کہا جاتا ہے) نے آپ سے رابطہ کیا ہے تو مفت مشورے کے لیے کریڈٹ اینڈ ڈیٹ ہاٹ لائن کو 1800 808 488 پر کال کریں یا EWON سے رابطہ کریں





کنیکشن منقطع ہونا

فراہمی منقطع ہونے کی صورت میں کیا کیا جائے

اگر آپ کی فراہمی منقطع ہو گئی ہے تو بحالی کے لیے اپنے فراہم کنندہ سے رابطہ کریں۔ بعض اوقات فراہمی غلطی سے منقطع ہو جاتی ہے لیکن اگر اس کی وجہ بلوں کی عدم ادائیگی ہے تو ہو سکتا ہے فراہمی بحال کرنے سے پہلے آپ کو ادائیگی کے متعلق کوئی اقرار نامہ کرنا پڑے۔ ہو سکتا ہے آپ کو کنیکشن کی بحالی کے کوئی واجبات بھی ادا کرنا پڑیں۔ اگر آپ کو کسی اتفاق رائے تک پہنچنے میں مشکل پیش آ رہی ہے تو مدد کے لیے EWON سے رابطہ کریں۔

اگر کنیکشن منقطع ہونے کا امکان ہو تو آپ کو کیا کرنا چاہیے

اگر آپ کو فراہمی منقطع ہونے کا سامنا ہے تو اپنی صورت حال کے متعلق بات چیت کرنے کے لیے کمپنی سے جتنا جلد ممکن ہو رابطہ کریں۔ اگر کنیکشن منقطع ہونے کا خدشہ واجب الادا بلوں کی وجہ سے ہے تو فراہمی کو منقطع ہونے سے بچانے اور بحالی کے اضافی اخراجات سے بچنے کے لیے فوری طور پر مدد حاصل کریں۔ اگر ای اے پی اے واؤچرز کے متعلق کسی کمیونٹی ایجنسی سے یا کسی مالی مشاورت کار سے آپ کی ملاقات طے ہے تو آپ کی فراہمی منقطع نہیں کی جا سکتی، چنانچہ اگر آپ کی ملاقات طے ہے تو اپنی کمپنی کو اس سے مطلع کریں۔

کیس سٹڈی: ایک پنشنر کو بجلی اور گیس کے کنیکشن کے فوری طور پر منقطع ہونے کا سامنا ہے

جب عدم ادائیگی کے وجہ سے ایک فیبلڈ آفیسر سہیمہ کی بجلی کی فراہمی کو منقطع کرنے کے لئے پہنچا تو اس نے بتایا کہ اپنے پھیپھڑوں کی بیماری کے علاج کے لیے وہ نیبولائزر استعمال کر رہی ہے اور آفیسر فراہمی منقطع کیے بغیر وہاں سے چلا گیا۔ اس کا ڈوئل فیول اکاؤنٹ زائد المعیاد ہو چکا تھا اور وہ بجلی اور گیس کے منقطع ہونے سے بچنا چاہتی تھی، چنانچہ اس نے مدد کے لیے EWON سے رابطہ کیا۔

سہیمہ معذوری کی پنشن وصول کر رہی ہے اور اس کے پارٹنر کو حال ہی میں دوبارہ ملازمت ملی ہے۔ اس نے بتایا کہ وہ 600 ڈالر کی کل رقم جو کہ اس کے خیال میں واجب الادا تھی فوری طور پر ادا نہیں کر سکتی البتہ وہ فوری طور پر 200 ڈالر ادا کر سکتی ہے اور اس کے بعد بقایا جات ادا کرنے کے لیے وہ لوگ ہر دو ہفتے کے بعد 100 ڈالر ادا کر سکتے ہیں۔

جب ہم نے انرجی کے فروخت کنندہ سے بات کی تو انہوں نے ہمیں مطلع کیا کہ بجلی کے اکاؤنٹ پر 1200 ڈالر اور گیس کے اکاؤنٹ پر 300 ڈالر واجب الادا تھے۔ انہوں نے اکاؤنٹس پر روک لگا دینے اور ادائیگی کے اس منصوبے کو قبول کر لینے پر آمادگی ظاہر کی جو سہیمہ کے خیال میں قابل عمل تھا۔ انہوں نے اس چیز کی بھی تصدیق کی کہ سہیمہ کو پہلے ہی سے لو انکم ہاؤس ہولڈ ریویٹ (کم آمدنی والے گھرانوں کے لیے چھوٹ) مل رہی تھی اور اسے میڈیکل انرجی ریویٹ (طبی بنیادوں پر انرجی میں چھوٹ) کے لیے درخواست فارم بھیجنے پر آمادگی ظاہر کی کیونکہ اس کے حالات سے عیاں تھا کہ وہ یہ رعایت پانے کی اہل بھی ہو سکتی ہے۔

ہم نے سہیمہ کو مشورہ دیا کہ اپنے بقایا جات کو کم کرنے کے لیے اسے کسی کمیونٹی ایجنسی سے ای اے پی اے کے واؤچرز کے لیے درخواست کرنا چاہیے اور ہم نے اس کو اس کے علاقے میں موجود ای اے پی اے کے نمائندوں کے بارے میں بتایا۔ سہیمہ نے بتایا کہ وہ میڈیکل ریویٹ فارم کو مکمل کروانے کے لیے اپنے ڈاکٹر کے پاس لے جائے گی۔

اگر آپ کو کوئی مسئلہ درپیش ہو تو

- 1 سب سے پہلے اپنی بجلی، گیس یا پانی کی کمپنی سے رابطہ کریں اور انہیں اپنا مسئلہ سمجھائیں۔
- 2 اگر کال سنٹر کا عملہ آپ کی مدد نہیں کر سکتا تو کسی مینیجر سے بات کرنے کی درخواست کریں۔
- 3 اگر مسئلہ حل نہیں ہوتا تو EWON کو 1800 246 545 پر فری کال کریں۔

EWON سے رابطہ

1800 246 545 پرفری کال کریں

اگر آپ کسی موبائل فون سے کال کر رہے ہیں تو، ہمیں بتائیں اور ہم آپ کو واپس کال کریں گے۔

www.ewon.com.au

ای میل omb@ewon.com.au

www.facebook.com/ewonsw

www.twitter.com/ewonsw

