Energy & Water Ombudsman NSW

Amharic

ለኤክትሪክ፣ ለጋዝ እና ለውሃ ደንበኞች የቀረበ የመረጃ ጽሑፍ

ችግር ካልዎት

ችግር ሲያጋጥምዎት በመጀመሪያ የኤሌክትሪክ፣ የጋዝ ወይም የውሃ አገልግሎት የሚሰጥዎትን ካምፓኒ ያነጋግሩ። አስተርጓሚ ካስፈለግዎ ለካምፓኒው ይንገሩ። ወይም ደግሞ ጓደኛ ወይም ዘመድ ካምፓኒውን እንዲያነጋግር ሊጠይቁ ይችላሉ።

ካምፓኒውን በስልክ ሲያነጋግሩ ያነጋገሩትን ሰው፣ ቀኑንና ሰዓቱን መዝግበው ይያዙ። ከካምፓኒው የሚላክልዎትን ደብዳቤዎችና ሰነዶችን ያስቀምጡ።

ስልኩን የተቀበልዎት ሰራተኛ ሊረዳዎት ካልቻለ ስራ አስኪያጁን ለማነጋገር ይጠይቁ።

ችግሮት ካልተፈታ፣ በነፃ ስልክ 1800 246 545 በመደወል EWON (Energy & Water Ombudsman NSW) (ማለትም በኒው ሳውዝ ዌልስ (ኒሳዌ) የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ ባለስልጣን) ያነጋግሩ።

ስለ EWON (በኒው ሳውዝ ዌልስ የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ)

የኒሳዌ የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ የኤሌክትሪክና የጋዝ አገልግሎት ከሚሰጡ ካምፓኒዎች ጋር አለመግባባት የገጠማቸው የኒው ሳውዝ ዌልስ ነዋሪዎች ችግራቸው እንዲፈታ እገዛ የሚያደርግ ክፍል ነው። በተጨማሪም የውሃ አገልግሎትን በተመለከተ የሚያጋጥሙ አንዳንድ ችግሮችንም ለመፍታት እገዛ ያደርጋል።

EWON (በኒ.ሳ.ዌ. የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ) ነፃ፣ ሚዛናዊና ገለልተኛ የሆነ አገልግሎት ነው።

እንደሚከተለው ችግሮች ሲያጋጥሙ እገዛ እናደርጋለን፤

- ከፍያለ የቆጣሪ ሂሳብ ሲመጣ
- ዕዳ ሲኖር
- ኤሌክትሪክ፣ ጋዝ ወይም ውሃ ሲቋረጥ
- የአቅርቦት ጥራት ሲቀንስ
- የካሳ ክፍያ
- አካውንት ለመክፈት ወይም ለመዝጋት
- የኤሌክትሪክ ወይም የጋዝ ውል (ኮንትራት)
- በስልክ ወይም በየቤቱ ከሚዞሩ ጋር የሚደረግ ውል
- ለደንበኞች ጥሩ መስተንግዶ አልተደረገ

EWON (በኒ.ሳ.ዌ. የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ) የገጠምዎትን ችግር የካምፓኒው ባለስልጣን እንዲያነጋግርዎት ሁኔታዎችን እናመቻቻለን ወይም ደግሞ እኛው እራሳችን ችግሩን እንመረምራለን።

ሂሳብ ለመክፈል ችግር አለብዎት

የኒ.ሳ.ዌ. የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ ያለብዎትን ሂሳብ ስመከፈል ጊዜው እንዲራዘምልዎት ወይም የተሻለ የአከፋፈል ፕላን በማውጣት ለማገዝ ይሞክራል።

የገንዘብ እርዳታና መንግስት የሚሰጠውን የዋጋ ቅናሽ በተመለከተ መረጃ ልንሰጥዎት እንችላለን።

የEWON (የኒ.ሳ.ዌ. የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ ባለስልጣን) አድራሻ

የነፃ ጥሪ	1800 246 545 ከሰኞ - ዓርብ 9am-5pm በሞባይል ከደወሉ ያሳውቁን መልሰን እንደውልሎታለን
የነፃ ፋክስ	1800 812 291
የነፃ ፖስታ	Reply Paid 1343, Haymarket NSW 1240
ኢ.ሜል	omb@ewon.com.au
ድረ-ገጽ	www.ewon.com.au

የትርጉም አገልግሎት

አስተርጓሚ ከአስፈለግዎት የጽሑፍና የቃል ትርጉም አገልግሎትን (Translation and Interpreting Services, TIS) በስልክ 131 450 በመደወል ወደ EWON (የኒሳዌ የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ ባለስልጣኑን) በ1800 246 545 እንዲደወልሎት መጠየቅ ይችላሉ።

Amharic

ማወቅ የሚገባዎት ነገሮች

መስመር ማስቀጠል ወይም ማስቀረጥ

የተጠቀሙበትን የኤሌክትሪክ፣ የጋዝ ወይም የውሃ ሂሳብ ብቻ እንዲከፍሉ ቤት በሚቀይሩበት ጊዜ በተቻለ ፍጥነት መስመር ማስቀጠል ወይም ማስቀረጥ በጣም አስፈላጊ ነው።

በአካባቢዎ የኤሌክትሪክ፣ የጋዝ ወይም የውሃ አገልግሎት የሚሰጠው የትኛው ካምፓኒ እንደሆነ የቤቱ ባለቤት ወይም ሪል እስቴቱ ይነግርዎታል።

Security deposit (መያዣ ገንዘብ)

ካምፓኒው ተቀማጭ የመያዣ ገንዘብ እንዲያሲዙ ሊጠይቅዎት ይችላል። አንዳንድ ሁኔታዎች እየታዩ ላይከፍሉ ስለሚችሉ ካምፓኒውን ጠይቀው ያጣሩ።

Paying your bills (የቆጣሪ ሂሳብ መክፈል)

ካምፓኒውን እስካላሳወቁ ድረስ በየሶስት ወሩ የገንዘብ መጠየቂያ ደረሰኝ ይደርስዎታል።

ብዙ ካምፓኒዎች ክፍያዎችን ፖስታ ቤት በመሄድ፣ በስልክ የክሬዲት ካርድ በመጠቀም፣ በኦንላይን (ድረ-ገጽ በመጠቀም)፣ ወይም በሴንተርፔ (ከሴንተር ሊንክ ክፍያ ተቆርጦ በቀጥታ የሚከፈል) በኩል ይቀበላሉ።

Centrepay (ሴንተርፔ)

የመንግስት ጡረታ ላይ ከሆኑ ሴንተርፔን በመጠቀም መክፈል ይችላሉ። ስለዚህ የአከፋፈል ዘዴ ካምፓኒዎን ወይም ሴንተርሊንክን ይጠይቁ።

ለጡረተኛ የሚደረግ ቅናሽ

የመንግስት ጡረታ (የሴንተርሊንክ ክፍያ) እያገኙ ከሆነ ለካምፓኒው ይንገሩ፣ ቅናሽ ሊያገኙ ይችሉ ይሆናል።

የአከፋፈል ፕላን

ብዙ ካምፓኒዎች የፋይናንስ ችግር ለገጠማቸው ሰዎች ቀላል የአከፋፈል ዘዴ ይሰጧቸዋል። ስለዚህ ጉዳይ ካምፓኒውን መጠየቅ ይችላሉ።

ያልተከፈለ ውዝፍ ዕዳ

ያልተከፈለ ዕዳ ካለብዎትና ዕዳ ሰብሳቢዎች {(debt collector) ወይም ደግሞ "merchantile agent" በመባል የሚጠሩት} ሲያነጋግሮት በ1800 808 488 ወደ ብድርና የዕዳ መስመር (Credit & Debt Hotline) በመደወል ምክር በነጻ ያገኛሉ ወይም ወደ EWON (ኒ.ሳ.ዌ. የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ ባለስልጣን) ስልክ ይደውሉ።

የገንዘብ ዕርዳታ

የ EAPA (Energy Accounts Payment Assistance) ማለትም፣ ለኃይል ፍጆታ ሂሳብ ክፊያ የዕርዳታ ቲኬት (ቫውቸር) ለኤሌክትሪክና ጋዝ ሂሳብ መክፈያ ይሆናል።

የ PAS (Payment Assistance Scheme) ማለትም፣ ለክፋያ የሚውል የዕርዳታ ቲኬት (ቫውቸር) የውሃ ሂሳብን ለመክፈል ያገለግላል።

ወደ ኮምዩኒቲ በጎ አድራጎት ወኪል ድርጅቶች (ለምሳሌ፣ ሴንት ቪንሴት ዴ ፖል ወይም ሳልቬሽን አርሚ) በመሄድ የEAPA ወይም PAS የመክፈያ ትኬቶችን (ቫውቸር) ለማግኘት ማመልከት ይችላሉ። የመክፈያ ትኬቶች የሚሰጠው የትኛው ድርጅት እንደሆነ እርግጠኛ ካልሆኑ ወደ EWON (ኒ.ሳ.ዌ የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ) ስልክ ይደውሉ።

የኮምዩኒቲ ወኪል ቀጠሮ ይዞ ያነጋግሮታል፡ የክፊያ ትኬት (ቫውቸር) ማግኘት ይገባዎት እንደሆነም ያያል። ቫውቸር ለማግኘት ማመልከት የሚችሉት ክፊሉ የተባሉ ሰዎች ብቻ ናቸው፡ የገንዘቡን መጠን ለማሳየት ደረሰኝ አምጥተው ማሳየት ይኖርባቸዋል።

ሂሳቡን ካልከፈሉ ምን ይደርስብዎታል?

ሂሳብ ካልከፈሉ ወይም ከዘለሉ አቅርቦቱ ሊቋረጥ ወይም የተቆጠበ ሊሆን ይችላል። ይህ ከሆነ ገንዘቡ ሊጠራቅም ስለሚችል ካምፓኒውን ወዲያውኑ በማነጋገር የገንዙበ ችግር እንዳለብዎትና መክፈል እንደማይችሉ ያሳውቁ።

EAPA የመክፈያ ትኬቶችን (ቫውቸር) ለማግኘት ከኮምዩኒቲ ወኪል ድርጅት ጋር ቀጠሮ ካልዎት አገልግሎቱ አይቆረጥም።

ለቤት ተከራዮች የውሃ ክፍያ

የዲፓርትሜንት ኦፍ ሃውሲንግ፣ የካራቫን ፓርክ፣ ወይም የውሃ ቆጣሪ ያለው ዩኒት ወይም ቤት ሲገቡ ለውሃ ክፊሉ ይባል ይሆናል። ለውሃ መክፈል ይኖርብዎት እንደሆን የቤቱን ባለቤት ጠይቀው ይረዱ።

የኤሌክትሪክና የጋዝ ውል

የሶስት ዓመት ውል ከተፈራረሙ ብዙ ካምፓኒዎች ልዩ ቅናሽ ያደርጋሉ። በብዙ ውሎች ውስጥ የሚከተሉት እንዳሉ ማጤን ይኖርብዎታል፣

- ውሉ ሳያልቅ አስቀድመው ውሉን ከፈረሱ ማለትም ከሰረዙ ካምፓኒው ገንዘብ ሊቀጣዎት ይችላል
- ቤት ለቀው የሚወጡ ከሆነ ብዙውን ጊዜ ውሉን ወደሚገቡበት ቤት ብዙውን ጊዜ ማዛወር አይቻልም

አንብበው በሚገባ ሳያረዳ እንዳይፈርሙ፣ ወይም ሰው እንዲያነብልዎት ይጠይቁ። ውልን በተመለከተ ተጨማሪ ርዳታ ከፈለጉ ወደ EWON (ኒ.ሳ.ዌ. የኃይልና የውሃ አገልግሎት ቅሬታ ሰሚ ባለስልጣን) በስልክ ያነጋግሩ።