Energy & Water Ombudsman NSW

Bangla

বিদ্যুৎ, গ্যাস এবং পানি গ্রাহকদের জন্য তথ্য

আপনার যদি কোন সমস্যা থাকে
প্রথমে আপনার বিদ্যুৎ, গ্যাস অথবা পানি সরবরাহ কোম্পানীর সাথে যোগাযোগ করুন । আপনার যদি কোন দোভাষীর সহায়তার প্রয়োজন হয় তাহলে কোম্পানীকে বলb| A_ev আপনার পÿে কোম্পানীর সাথে কথা বলvi Rb¨ আপনার কোন eÜ অথবা পরিবারের সদস্যকে অনুরোধ করতে পারেন ।

আপনি যদি আপনার কোম্পানীকে ফোন করেন তাহলে তvরিখ এবং সময় সহ যার সাথে কথা বলেছেন তার একটি রেকর্ড রাখুন । কোম্পানী থেকে প্রাপ্ত কোন পত্র বা দলিল পেলে রেখে দিন ।

যদি তথ্য কেন্দ্রের কgx mvnvh¨ bv করে , তাহলে ব্যবস্থাপকের সাথে কথা বলুন ।
তাতেও যদি সমস্যার সমাধান না হয়, তাহলে ১৮০০ ২৪৬ ৫৪৫ নম্বরে ই. ডব্লিউ. ও. এন এ (বিদ্যুৎ এবং পানি ন্যায়পাল, নিউ সাউথ ওয়েলস) ফোন করুন ।যেটি একটি ফ্রী ফোন।

B. WweD. I. Gb
নিউ সাউথ ওয়েলসের যে সব জনগণ তাদের বিদ্যুৎ Ges M¨vm miবরাহকারীর সাথে সমস্যায় পড়ে বিদ্যুৎ এবং পানি ন্যায়পাল, নিউ সাউথ ওয়েলস (ই. ডব্লিউ. ও. এন) তাদেরকে সহায়তা করে ।
পানি সংক্রান্ অভিযোগের বিষয়েও আমরা সহায়তা করতে পারি ।
ই. ডব্লিউ. ও. এন এর সেবা ফ্রী, নিরপেক্ষ এবং Awbfikxj

আমরা যে সমস্ সমস্যার ব্যাপারে mvnvh¨ Kwi:

- উচচP wej
- FY
- বিদ্যুৎ, গ্যাস অথবা পানির সংযোগ বিচ্ছিন্ন Kibwelq
- mieivn gvb
- ¶wZ ciY `vex
- হিসাব খোলা অথবা বন্ধ করা
- we`¨r A_ev M¨vm Pw³
- ফোনের মাধ্যমে অথবা বাড়িতে বাড়িতে যেয়ে বিক্রq Pw³
- নিম্ন মানের গ্রাহক সেবা

B. WweD. I. Gন কোম্পানীর একজন উর্ধ্বZb e¨vক্তিকে আপনার সমস্যার ব্যাপারে Avcbvi সাথে যোগাযোগের ব্যবস্থা করতে পারে অথবা আমরাই আপনার অভিযোগ তদন্ করতে পারি ।

বিল পরিশোধ নিয়ে কোন সমস্যা ?
ই. ডব্লিউ. ও. এন আপনার বিল পরিশোধের জন্য অধিক সময়ের চেষ্টা করতে পারে অথবা আপনার জন্য কোম্পানীর সাথে একটি পরিশোধ cwiKíbvi weষয়ে সাহায্য করতে পারে ।

আমরা আপনাকে অর্থনৈতিক সহায়তা এবং সরকারী ছাড়ের বিষয়ে তথ্য দিতে পারি ।

কি ভাবে ই. ডব্লিউ. ও. এন এর সাথে যোগাযোগ করবেন :

dx Kj :	1800 246 545 সোম - ïµ evi mKvj 9.00 - 5.00 NwUKv মোবাইল ফোন থেকে কল করলে আমাদেরকে জানালে আমরা ফিরতি কল করবো ।
dx d¨v·:	1800 812 291
ফ্রী পোষ্ট :	Reply Paid 1343, Haymarket NSW 1239
B-মেইলঃ	omb@ewon.com.au
ওয়েব সাইটঃ	www.ewon.com.au

দোভাষী সেবাঃ
আপনার যদি কোন দোভাষীর প্রয়োজন হয় তাহলে ১৩১ ৪৫০ নম্বরে Abev`K I দোভাষী mwfm(wU Aই এস) এর সাথে যোগাযোগ করে ১৮০০ ২৪৬ ৫৪৫ নম্বরে ই. ডব্লিউ. ও. এন কে ফোন করতে ejb|

Energy & Water Ombudsman NSW

Bangla

যে সমস্ত বিষয় আপনার জানা প্রয়োজন

হিসাব খোলা ও বন্ধ করা

বাসা পরিবর্তন করার সাথে সাথেই হিসাব খোলা অথবা বন্ধ করা গুরুত্ব cY, hv‡Z করে আপনি যতটুকু বিদ্যুৎ, M¨vm A_ev cানি ব্যবহার করেছেন ততটুকুই পরিশোধ করতে nq | Avcwন এটা ফোনের মাধ্যমে করতে পারেন |
Avcbvi GjvKvq Kviv we`¨r, M¨vm A_ev cwb mieivn করে তা আপনার বাড়ীর মালীক অথবা রিয়েল এষ্টেট cwZwনধি বলতে পারে ।

wbivcËv Rgv
কোম্পানী আপনাকে নিরাপত্তার জন্য কিছু অর্থ জমা দিতে ej তে পারে । কিছু কিছু ক্ষেত্রে কোম্পানী তা মাফ করে দেয়, এ বিষয়ে তাদেরকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন

আপনার বিল পরিশোধ বিষয়ে

প্রতি তিন মাসে আপbvi GKwU wej cvI qvi K_v | hw` তা না পান তাহলে আপনার কোম্পানীকে জানান |

বেশির ভাগ কোম্পানxর ক্ষেত্রে আপনি আপনার বিল পোষ্ট অফিসের মাধ্যমে, ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে ফোনের মাধ্যমে, অনলাইনে অথবা সেন্টার পের মাধ্যমে পরিশোধ করতে পারেন ।

সেন্টার পে

আপনি যদি সরকারী পেনশন ধারী হন তাহলে আপনি সেন্টার পের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করতে পারেন। আপনার কোম্পাbxর কাছে এ ব্যাপারে জিজ্ঞাসা করুন ।

পেনশনার ছাড়

Avcনি যদি সরকারী পেনশন ধারী (সেন্টারলিন্ক পেমেন্ট)হন তাহলে আপনার কোম্পানিকে ej b,আপনি ছাড় পেতেও পারেন ।

পরিশোধ পরিকল্পনা

অনেক কোম্পাbx অর্থনৈতিক সমস্যা কবলিত মানুষদের পরিশোধ পরিকল্পনার সুযোগ দেয় । আপনার কোম্পাbxi কাছে এ ব্যাপারে জিজ্ঞাসা করুন।

অপরিশোধিত বিলসমn

Avcbার যদি কোন অপরিশোধিত বিল থাকে এবং কোন ঋণ সংগ্রহকারী (কখনো কখোনো ব্যবসায়িক প্রতিনিধি ও বলা হয়)যোগাযোগ করে তাহলে বিনামূল্যে পরামর্শের জন্য ক্রেডিট এবং ডেট সরাসরি লাইন ১৮০০ ৮০৮ ৪৮৮ G অথবা ই. ডব্লিউ. ও. এন এ ফোন করতে পারেন ।

অর্থনৈতিক সহায়তা

B.G.wc.G (we`¨r হিসাব পরিশোধ সহায়তা) ভাউচার সমূহ আপনার বিদ্যুৎ ও গ্যাস বিল পরিশোধ করতে সাহায্য করতে পারে ।
wc.G.Gm (পরিশোধ সহায়তা স্কিম) ভাউচার সমূহ আপনার পানি বিল পরিশোধ করতে সাহায্য করতে পারে ।
B.G.wc.G A_ev wc.G.Gm ভাউচারের জন্য Avcwb সমাজ কল্যাণ এজেন্সি যেমন সেন্ট ভিনসেন্ট ডি পল অথবা সালভেশান আর্মির কাছে যেতে পারেন ।আপনি যদি নিশ্চিত না হন কোন এজেন্সির কাছে ভাউচার আছে তাহলে ই. ডব্লিউ. ও. এন এ ফোন করতে পারেন ।

আপনি যদি ভাউচার পাওয়ার যোগ্য হন তাহলে সমাজ কল্যাণ এজেন্সি আপনাকে এ্যাপয়েন্টমেন্ট দিবে |GKgvÎ wnmveavixiv fvDPvরের জন্য আবেদন করতে পারে এবং তাদেরকে কি পরিমান বাকী আছে তা দেখানোর জন্য বিল উপস্থাপন করতে হবে ।

আপনি যদি বিল পরিশোধ না করেন তাহলে কি হবে?

আপনি যদি বিল পরিশোধ না করেন অথবা একটি বিল মিস করেন তাহলে আপনার সরবরাহ বিচ্ছিন্ন অথবা সীমিত করা হতে পারে । এটা যদি Nটতে থাকে তাহলে অনেক পরিমান দেনা জমে যেতে পারে, সুতরাং আপনার যদি বিল পরিশোধ নিয়ে কোন সমস্যা থাকে, hZ ZvovZwo m¤ব কোম্পানীর সাথে যোগাযোগ Kib|
আপনার যদি ই.এ.পি.এ ভাউচার বিষয়ে কোন সমাজ কল্যাণ এজেন্সির সাথে এ্যাপয়েন্টমেন্ট থাকে তাহলে আপনার লাইন বিচ্ছিন্ন করা যাবেনা ।

ভাড়াটিয়াদের জন্য পানির চাষ

নিজস্ব মিটার সহ কোন হাউজিং Awa`ßi, ক্যারাভান পার্ক অথবা ব্যাক্তিগত কোন ইউনিটে hw` আপনি ওঠেন আপনাকে ব্যবহা¡কৃত পানির বিল দিতে হতে পারে । আপনাকে পানির বিল দিতে হবে কিনা তা আপনার বাড়ীর মালিককে জিজ্ঞাসা করুন ।

we`¨r Ges M¨vm Pw³
অনেক কোম্পানীই বিশেষ ছাড় দেয় যদি কেউ wZb বছরের চুক্তি স্বাক্ষর করেন । আপনার জানা উচিত যে এই সকল চুক্তির বেশির ভাগ ক্ষেত্রেই

- মেয়াদ পূর্তির আগে চুক্তি বাতিল করলে কোম্পানী গুলো ফি দাবী করে
- সাধারনত আপনি অন্য কোথাও মুভ করলে এই Pw³ cwieZb Kiv hvq bv|

ভালভাবে কোন কিছু না পড়ে স্বাক্ষর করবেন না, অথবা অন্য কাউকে আপনার জন্য সেটা পড়তে বলুন । আপনার যদি চুক্তি বিষয়ে আরো সাহায্যের প্রয়োজন হয় তাহলে ই. ডব্লিউ. ও. এন এ ফোন করতে পারেন ।

Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) dx Kj 1800 246 545
omb@ewon.com.au www.ewon.com.au