



Energy & Water
Ombudsman NSW



Hindi

बिजली, गैस और पानी के ग्राहकों के लिए जानकारी

यदि आपको कोई समस्या है

पहले अपनी बिजली, गैस अथवा पानी की कंपनी से सम्पर्क करें और अपनी समस्या बताएं। यदि आपको दुभाषिए की आवश्यकता है तो कंपनी को बताएं। अथवा आप अपने किसी मित्र अथवा घर के सदस्य को अपनी ओर से कंपनी से बात करने के लिए पूछ सकते हैं।

यदि आप अपनी कंपनी से टेलीफोन पर बात करते हैं तो तिथि, समय और जिस व्यक्ति से आपने बात की उसका नाम नोट कर लें। कंपनी से आपको प्राप्त होने वाले पत्रों अथवा कागजातों को संभाल कर रखें।

यदि कॉल सेंटर का कर्मचारी आपकी मदद करने में असमर्थ है तो किसी मैनेजर से बात करवाने के लिए पूछें।

यदि समस्या नहीं सुलझती तो इवोन (ऐनर्जी एंड वाटर ओम्बड्समैन, न्यू साऊथ वेल्स) को 1800 246 545 पर निःशुल्क फोन करें।

इवोन के बारे में

ऐनर्जी एंड वाटर ओम्बड्समैन, न्यू साऊथ वेल्स (इवोन) न्यू साऊथ वेल्स के उन लोगों की सहायता करता है जिन्हें अपने बिजली और गैस प्रदायकों से कोई शिकायत है। हम पानी की कुछ शिकायतों के मामले में भी सहायता कर सकते हैं।

इवोन की सेवा निःशुल्क, निष्पक्ष और स्वतंत्र है।

हम इस तरह की शिकायतों में सहायता कर सकते हैं:

- बहुत ज्यादा बिल
- ऋण का भुगतान
- बिजली, गैस अथवा पानी का कनेक्शन कट जाना
- पूर्ति की गुणवत्ता
- क्षतिपूर्ति के दावे
- खाता खोलना और बंद करना
- बिजली अथवा गैस की संविदाएं
- फोन द्वारा अथवा घर में आकर संविदा के लिए प्रचार
- घटिया ग्राहक सेवा

इवोन आपकी समस्या के बारे में कंपनी के किसी वरिष्ठ अधिकारी द्वारा आपसे संपर्क किए जाने का इंतज़ाम कर सकता है अथवा हम आपकी शिकायत पर स्वयं जांच कर सकते हैं।

क्या आपको अपना बिल भरने में मुश्किल हो रही है?

इवोन आपको बिल का भुगतान करने के लिए अधिक समय दिलवाने की कोशिश कर सकता है अथवा आपको कंपनी को किस्तों में भुगतान करने की योजना बनाने में सहायता दे सकता है।

हम आपको आर्थिक सहायता और सरकारी छूट के बारे में जानकारी भी दे सकते हैं।

इवोन से संपर्क कैसे करें

निःशुल्क फोन 1800 246 545
सोमवार से शुक्रवार, प्रातः 9 बजे से सायं 5 बजे

यदि आप मोबाईल फोन का इस्तेमाल कर रहे हैं तो हमें बताएं, हम आपको वापिस फोन करेंगे।

निःशुल्क फ़ैक्स 1800 812 291

निःशुल्क डाक Reply Paid K1343, Haymarket NSW 1239

ई-मेल omb@ewon.com.au

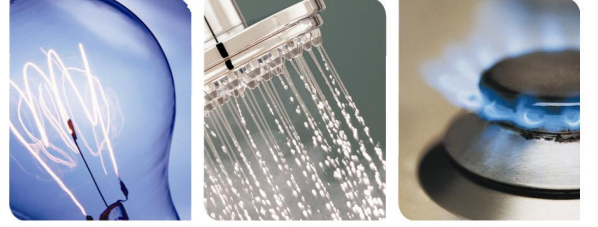
वेबसाइट www.ewon.com.au

दुभाषिया सेवा

यदि आपको दुभाषिए की आवश्यकता है तो ट्रांसलेशन एंड इंटरप्रेटिंग सर्विस (टिस) को 131 450 पर फोन करें और उन्हें इवोन को 1800 246 545 पर फोन करने के लिए पूछें।



Energy & Water
Ombudsman NSW



Hindi

वे बातें जिनकी आपको जानकारी होनी चाहिए

खाता खोलना और बंद करना

यह आवश्यक है कि जब आप मकान बदलें तो शीघ्र ही खाता खोलें अथवा बंद करें ताकि आपको केवल आपके द्वारा इस्तेमाल की गई बिजली, गैस अथवा पानी के लिए भुगतान करना पड़े। आप ऐसा फ़ोन द्वारा कर सकते हैं।

आपका मकान मालिक अथवा रीअल इस्टेट एजेंट आपको बता सकता है कि आपके इलाके में बिजली, गैस अथवा पानी कौन सप्लाय करता है।

धरोहर राशि

कंपनी आपसे धरोहर राशि जमा करने को कह सकती है। कुछ मामलों में इसमें छूट दी जा सकती है अतः कंपनी से इस बारे में पूछें।

बिल का भुगतान

आपको हर तीन महीने में एक बिल मिलना चाहिए। यदि न मिले तो अपनी कंपनी को बताएं।

अधिकांश कंपनियों के बिलों का भुगतान आप ड्राफ्ट में, फ़ोन पर क्रेडिट कार्ड से, इंटरनेट पर अथवा सेंटरपे द्वारा कर सकते हैं।

सेंटरपे

यदि आपको सरकारी पेंशन मिलती है तो आप अपने बिल का भुगतान सेंटरपे द्वारा कर सकते हैं। अपनी कंपनी अथवा सेंटरलिंग से इसके बारे में पूछें।

पेंशनधारियों की छूट

यदि आपको सरकारी पेंशन (सेंटरलिंग का भुगतान) मिलती है तो अपनी कंपनी को बताएं, हो सकता है आप बिल में छूट पाने के पात्र हों।

किश्तों में भुगतान

कुछ कंपनियाँ लोगों को आर्थिक समस्याओं से बचने के लिए किश्तों में भुगतान की सहूलियत देती हैं। कंपनी से इसके बारे में पूछें।

बिना भुगतान किए गए बिल

यदि आपके बिल का भुगतान अभी बाकी है और कोई डेट कलेक्टर (या मर्केन्टाईल एजेंट आपसे संपर्क करता है तो क्रेडिट एंड डेट हाटलाइन को निःशुल्क सलाह के लिए 1800 808 488 पर फ़ोन करें अथवा इवोन को फ़ोन करें।

आर्थिक सहायता

ई ए पी ए (एनर्जी एकाउंट्स पेमेंट असिस्टेंस) के वाउचर बिजली और गैस के बिलों का भुगतान करने में सहायता दे सकते हैं।

पी ए एस (पेमेंट असिस्टेंस स्कीम) के वाउचर पानी के बिलों का भुगतान करने में सहायता दे सकते हैं।

ई ए पी ए अथवा पी ए एस वाउचर के लिए निवेदन आप सामाजिक कल्याण एजेंसियों (जैसे सेंट विन्सेंट डी पॉल अथवा दी साल्वेशन आर्मी) के यहाँ जाकर कर सकते हैं। यदि आपको यह ठीक से नहीं मालूम कि किस एजेंसी के पास वाउचर हैं तो आप इवोन को फ़ोन कर सकते हैं।

सामाजिक एजेंसी यह निर्धारित करने के लिए कि क्या आप वाउचर पाने के पात्र हैं, आपको मिलने का समय देगी। केवल खाताधारी वाउचर के लिए आवेदन दे सकते हैं और उन्हें अपना बिल दिखाना होगा जिससे पता चले कि कितनी राशि देय है।

यदि आप बिलों का भुगतान न करें तो क्या होगा?

यदि आप अपने बिलों का भुगतान नहीं करते अथवा एक भुगतान नहीं कर पाते तो आपकी सप्लाय काटी अथवा रोक दी जा सकती है। यदि ऐसा होता है तो आपको इसकी और कीमत भी चुकानी पड़ेगी इसलिए यदि आपको बिल का भुगतान करने में कोई कठिनाई है तो अपनी कंपनी को शीघ्र संपर्क करें।

यदि आपने ई ए पी ए वाउचर पाने के लिए सामाजिक एजेंसी से मिलने का समय ले रखा है तो आपकी सप्लाय काटी नहीं जा सकती।

किराएदारों के लिए पानी की लागत

यदि आप डिपार्टमेंट ऑफ़ हाउसिंग की इमारत, किसी कैरवान पार्क अथवा निजी यूनिट में जा रहे हैं जहाँ पानी का अलग मीटर लगा है तो आपको इस्तेमाल किए गए पानी की कीमत देनी पड़ सकती है। अपने मकान मालिक से पूछें कि क्या आपको पानी की कीमत चुकानी होगी।

बिजली और गैस की संविदाएँ

यदि आप तीन वर्ष की संविदा पर हस्ताक्षर कर दें तो कई कंपनियाँ छूट देती हैं। आपको मालूम होना चाहिए कि अधिकांश संविदाओं में:

- संविदा के समय से पहले समाप्त करने पर कंपनी आपसे इसका शुल्क ले सकती है।
- अधिकांश संविदाओं को आप घर बदलने पर नए घर के पते पर बदल नहीं सकते।

बिना ठीक से पढ़े किसी भी कागज़ पर हस्ताक्षर न करें अथवा किसी को पढ़ कर सुनाने के लिए कहें। यदि आपको संविदा को लेकर और सहायता की आवश्यकता है तो इवोन को फ़ोन करें।

Energy & Water Ombudsman NSW (EWON) निःशुल्क फ़ोन 1800 246 545

omb@ewon.com.au | www.ewon.com.au