

06 هل تم فصل الخدمة عنك؟

إخطار

يجب أن تحصل على إخطار بفصل الخدمة من الشركة.

الرجاء الرجوع إلى هذا لمعرفة تفاصيل الاتصال بالشركة.

لإعادة الخدمة الخاصة بك، الرجاء:

- الاتصال بشركتك.
- طلب المساعدة في دفع الفواتير الخاصة بك.
- السؤال عن موعد إعادة الخدمة الخاصة بك.

اتصل بشركة Energy and Water Ombudsman (فيكتوريا) على الرقم 1800 500 509 حيث يمكننا مساعدتك في إعادة توصيل الخدمة.

07 التسويق

قد يقوم مندوب المبيعات بزيارتك في منزلك أو الاتصال بك، لطلب تغيير الشركات.



إذا لم تكن تريد التحدث إلى مندوبي المبيعات هؤلاء:

- فقل لهم 'أنا لست مهتمًا، شكرًا لكم'.
- فاطلب من مندوب المبيعات المغادرة.



ينبغي عليك طلب هوية التعريف (ID) قبل التحدث إلى مندوب مبيعات من الباب إلى الباب.

إذا قمت بتوقيع عقد ثم غيرت رأيك بعد ذلك، فإن لديك 10 أيام عمل للاتصال بالشركة لإلغاء العقد.

كما قد يقوم مندوب المبيعات بالاتصال بك عبر الهاتف. وإذا لم تكن تريد أن يتصلوا بك، فالرجاء الاتصال بـ Do Not Call Register على الرقم 1300 792 958

08 تغيير العنوان؟



عندما تقوم بتغيير عنوانك، فيتعين عليك الاتصال بالشركات الخاصة بك لطلب الفواتير النهائية. وأخبرهم بعنوانك الجديد.

الاتصال بـ EWOV

تذكر: قبل الاتصال بنا فإنه يتعين عليك محاولة تسوية أية أمور مع شركة الكهرباء، أو الغاز، أو الماء. وإذا لم تكن متأكدًا من أي شركة أنت مشترك معها، فراجع الفاتورة الخاصة بك.

اتصل بنا: 1800 500 509 (رقم مجاني) بين الساعة 8:30 صباحًا والساعة 5 مساءً، الاثنين إلى الجمعة.

الموقع الإلكتروني: www.ewov.com.au

البريد الإلكتروني: ewovinfo@ewov.com.au

اكتب إلينا: Reply Paid 469 Melbourne VIC 8060

(تقبل خطابات بلغة برايل)

الفاكس: 1800 500 549 (فاكس مجاني)

خدمة المترجم الفوري: 131 450

للإعاقات السمعية والكلامية اتصل على National Relay Service. الموقع الإلكتروني: www.relayservice.gov.au

التحدث والقراءة

إذا كان يمكنك التحدث، ولكن لا يمكنك السماع، فاتصل على: 133 677 أو 1800 555 677 (رقم مجاني)

الكتابة والسمع

إذا كان يمكنك السمع، ولكن لا يمكنك الحديث فاتصل على: 133 677 أو 1800 555 677 (رقم مجاني)

الحديث والسمع

إذا كان يصعب عليك الفهم عبر الهاتف فاتصل على: 1300 555 727 أو 1800 555 677 (رقم مجاني)



مساعدتك في الطاقة والماء

Energy and Water Ombudsman (فيكتوريا) (EWOV) تساعدك في تسوية شكاوى شركات الكهرباء، والغاز (بما فيها الغاز المسال)، والماء.

خدمتنا مجانية، ولذا اتصل بنا على 1800 500 509 (رقم مجاني) أو قم بزيارة موقعنا الإلكتروني www.ewov.com.au يمكنك الاتصال بخدمة المترجم الفوري على الرقم 131 450.

Arabic

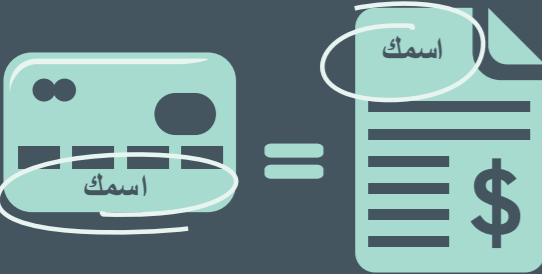
01

الاشتراك؟

الكهرباء، والغاز، والماء غير مجانية.
يجب عليك إنشاء حسابات الكهرباء، والغاز، والماء.

اتبع هذه الخطوات:

- اتصل بشركة الكهرباء، والغاز، والماء.
- أخبرهم أنك تريد توصيل الخدمة.
- اذكر وتهجى اسمك وعنوانك بوضوح.
- إذا كان لديك بطاقة امتياز، فتأكد من أن اسمك الذي تعطيه للشركة مطابق للاسم على البطاقة الخاصة بك.



02

اختر الشركات الخاصة بك



يمكنك اختيار شركة الطاقة الخاصة بك.
قارن بين الشركات من خلال الاتصال بـ Victorian Compare Energy على الرقم 13 61 86 أو compare.switchon.vic.gov.au



لا يمكنك اختيار شركة الماء الخاصة بك.
للعثور على شركات الماء في منطقتك، يُرجى التحدث إلى المجلس المحلي الخاص بك، أو أخصائي التسوية، أو أحد جيرانك، أو زيارة www.water.vic.gov.au

03

توفير المال

كلما استهلكت كهرباء، وغاز، وماء، سوف تدفع المزيد. لأن بعض الأجهزة التي في منزلك تستهلك الكثير من الطاقة.



توخّ الحرص عندما تستخدم أجهزة التدفئة، ومكيفات الهواء، ومجففات الملابس.
وتذكر غلق الصنابير.

04

دفع الفواتير

يتعين عليك الدفع نظير الكهرباء، والغاز، والماء الذي تستخدمه. وإذا لم تسدد الفواتير الخاصة بك، فقد يتم فصل الطاقة عنك أو قطع الماء عنك.

يمكنك دفع الفواتير:



• في مكتب Australia Post (بريد أستراليا).

centrelink

• مبالغ صغيرة من مدفوعات Centrelink الخاصة بك.
استفسر من Centrelink عن كيفية القيام بهذا باستخدام Centrepay.



• عبر الهاتف باستخدام بطاقة الدين أو بطاقة الائتمان.



• من خلال خدمة المصارف عبر الإنترنت.

05

هل تحتاج إلى مزيد من الوقت للدفع؟

توجد ثلاثة أنواع من الفواتير ترسلها الشركة إليك:

- الفاتورة الأولى
- إخطار تذكير
- إخطار بفصل الخدمة

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الوقت لدفع الفواتير، فالرجاء الاتصال بالشركة الخاصة بك. وقد تقدم لك الشركة الخاصة بك خطة للدفع. حيث إن هذا يتيح لك دفع مبالغ صغيرة بصورة منتظمة في معظم الأحوال.

كما قد تكون أيضًا مستحقًا لمساعدة أخرى من شركتك مثل:

- خصم بطاقة الامتياز على الفاتورة الخاصة بك.
- مساعدة حكومية مثل Utility Relief Grant (منحة تخفيف الفوائد).
- خدمة استشارة مالية مجانية.
- استشارة مجانية أو زيارة منزلية لتوفير الطاقة.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، فالرجاء الاتصال على Energy and Water Ombudsman (فيكتوريا) على الرقم 1800 500 509.