



قطعی خدمات و محدودیت در مصرف به علت بدهکاری

اطلاعیه برای مشترکین بخش های خانگی و تجاری کوچک

قطعی یا محدودیت در ارائه خدمات مستلزم یک تصمیم گیری جدی از طرف شرکت ارائه دهنده خدمات تان می باشد. این برگه به شما کمک خواهد کرد تا با حقوق و مسئولیت های خود آشنا شده و از خدماتی که ممکن است در دسترس تان باشد آگاه شوید.

در واقع، چیزی که اتفاق می افتد به این ترتیب است:

- شرکت ارائه دهنده باید برای تان یک صورت حساب بفرستد. برای مشترکینی که قرارداد فروش استاندارد دارند، صورت حساب های انرژی باید حداقل ۱۳ روز کاری مهلت پرداخت داشته باشند. برای مشترکینی که قرارداد فروش بخش تجاری دارند، بازه زمانی و شرایط پرداخت در متن قرارداد مشخص خواهد شد. صورت حساب های آب باید حداقل ۱۴ روز تقویمی مهلت پرداخت برای شما در نظر بگیرند.
- شرکت ارائه دهنده باید برای تان یک **اخطاریه یادآور** ارسال کند، مگر اینکه دوره جمع آوری کوتاه مدت شامل حال شما شده باشد.
- شرکت ارائه دهنده باید یک **اخطاریه هشدار برای قطع انرژی یا محدودیت در مصرف آب** برای تان ارسال کند. این اخطاریه باید شامل اطلاعات تماس با EWOV نیز باشد.
- اگر عدم پرداخت به علت درآمد کم تان باشد، شرکت ارائه دهنده باید توانایی پرداخت تان را نیز برای پرداخت بدهی و تسویه حساب در نظر بگیرد.
- اگر از کنتور هوشمند استفاده می کنید، شرکت ارائه دهنده باید به شما اطلاع دهد که می تواند خدمات برق تان را از راه دور قطع کند.
- آیا نامه ای با عنوان "خطاب به ساکنین" دریافت کرده اید؟ آن را باز کنید. اگر به این نامه ها بی توجهی کنید ممکن است دچار قطعی خدمات شوید. با شرکت ارائه دهنده تماس بگیرید و در مورد اینکه چرا نام شما بر روی نامه نیست بحث و گفتگو کنید.

توجه: اساسنامه فروش انرژی فقط در مورد مشترکینی قابل اجراء است که مصرف برق آنها کمتر از ۴۰ مگاوات ساعت و مصرف گاز آنها کمتر از ۱۰۰۰ گیگا ژول در سال باشد.

راهنمایی برای مشتریان

اگر فکر می کنید ممکن است قادر به پرداخت صورت حساب خود در موعد مقرر نباشید باید در اسرع وقت با شرکت ارائه دهنده تان تماس بگیرید. اگر به شرکت ارائه دهنده تان اطلاع ندهید، آنها در جریان قرار نخواهند گرفت، که همین ممکن است منجر به اقدام برای دریافت هزینه یا قطع خدمات بشود.

اگر فکر می کنید ممکن است در پرداخت با مشکلی مواجه شوید، بهتر است که هر چه زودتر تماس بگیرید تا بتوانید تمهیدات دیگری برای پرداخت انجام دهید.

قطع ارائه خدمات برق یا گاز، یا محدودیت در ارائه خدمات آب، آخرین تصمیمی است که شرکت ارائه دهنده برای تان در نظر می گیرد. قبل از اینکه چنین کاری صورت بگیرد یک سری قوانین باید رعایت شده باشند.

تفاوت بین انرژی و آب

شرکت های ارائه دهنده برق و گاز می توانند خدمات شما را قطع کنند - به این معنی که خدمات را بطور کامل قطع کنند.

به دلایل بهداشتی، شرکت ارائه دهنده آب ارائه خدمات به شما را قطع نمی کند - اما می تواند در میزان آبی که دریافت می کنید محدودیت ایجاد کند. زمانی که در این برگه در مورد قطعی خدمات صحبت می کنیم، منظورمان محدودیت در میزان آب دریافتی به علت بدهکاری نیز می باشد.

آیا خدمات تان قطع شده است؟ آیا با قطعی خدمات مواجه هستید؟

کارهایی که لازم است انجام دهید

سریعاً با شرکتی که برای تان صورت حساب ارسال کرده تماس بگیرید. بپرسید که برای اتصال دوباره یا برای جلوگیری از قطعی و ایجاد محدودیت در مصرف چه کاری باید انجام دهید.

مطمئناً از شما خواسته می شود که بخشی از بدهکاری تان را بپردازید. اگر توان پرداخت مبلغ درخواستی شرکت را ندارید، در مورد برنامه های قسط بندی آنها اطلاعات کسب کنید.

شما احتمالاً می توانید با توجه به توانایی مالی تان یک برنامه پرداخت مناسب تنظیم کنید.

اگر قبلاً برنامه پرداخت داشته اید و برنامه موفقی نبوده است تنظیم برنامه ممکن است مشکل تر شود.

اگر نمی توانید با شرکت ارائه دهنده تان به توافق برسید، با EWOV تماس بگیرید.

قوانین مربوطه کدامند؟

حقوق و مسئولیت های شما - و همچنین حقوق و مسئولیت های شرکت ارائه دهنده تان - در اساسنامه های انرژی و آب جمع آوری شده اند.

اساسنامه فروش انرژی، مربوط به برق و گاز طبیعی می باشد. اساسنامه خدمات مشترکین آب شهری نیز مربوط به آب شهری و منطقه ای می باشد.



وصل مجدد خدمات

تا کمتر از ۱۰ روز کاری پس از قطع خدمات با شرکت ارائه دهنده تان تماس بگیرید. زمانی که توافق در پرداخت در برنامه کار قرار بگیرد، یا شما تقاضای کمک هزینه آب و برق کرده باشید و دیگر دلیلی برای قطعی خدمات وجود نداشته باشد، شرکت ارائه دهنده باید خدمات تان را در همان روز دوباره وصل نماید، به شرطی که تقاضا قبل از ساعت ۳ بعد از ظهر صورت بگیرد. اگر تقاضا بعد از ساعت ۳ بعد از ظهر باشد، وصل مجدد به روز کاری بعد موکول می شود.

به دلایل ایمنی، برای وصل مجدد برق، کلید اصلی حتماً باید در حالت "خاموش" باشد.

به دلایل ایمنی، برای وصل مجدد گاز، حتماً باید یک فرد بالای ۱۸ سال در محل حضور داشته باشد.



فهرست موارد قابل انجام:

نمی دانید از کجا باید شروع کنید؟ این فهرست ممکن است به شما کمک کند.

کارهایی که می توانید انجام دهید:

- آیا قبل از قطعی خدمات و یا ایجاد محدودیت در مصرف، صورت حساب، اختاریه یادآوری و هشدار برای قطعی خدمات دریافت کرده اید؟
- آیا زمانی که برای پرداخت مشکل پیدا کردید در مورد آن با شرکت ارائه دهنده تان بحث و گفتگو کرده اید؟

صحبت با شرکت ارائه دهنده خدمات:

- اگر دچار قطعی خدمات و یا محدودیت در مصرف شدید، با شرکت ارائه دهنده تان تماس بگیرید تا به آنها اطلاع داده و یک برنامه پرداخت تنظیم کنید و از آنها بخواهید تا قطعی خدمات و یا محدودیت در مصرف تان را رفع کنند.
- در این مورد فکر کنید که اگر قرار باشد عقب افتادگی حساب تان را طبق یک برنامه منظم پرداخت کنید چه میزان می توانید بپردازید.
- از شرکت ارائه دهنده تان بپرسید که آیا در این مورد هزینه قطع غیر قانونی یا هزینه ضمانت سطح خدمات به شما تعلق می گیرد یا نه.

تماس با EWOV:

- اگر نمی توانید مشکل خود را مستقیماً با شرکت ارائه دهنده تان حل و فصل کنید، با EWOV تماس بگیرید.
- تمام جزئیات خود را آماده داشته باشید**، که شامل صورت حساب ها، اختاریه های یادآور، اختاریه هشدار برای قطع خدمات و یادداشت های خودتان نیز می شود.

چه موقع قطعی و محدودیت در مصرف خدمات مجاز نیست؟

زمان ها و شرایط وجود دارند که شرکت ارائه دهنده تان مجاز نیست که به دلیل عدم پرداخت تان، خدمات رسانی به شما را قطع کند:

- در روز جمعه، روز های آخر هفته، تعطیلات عمومی یا یک روز قبل از تعطیلات عمومی
- برای مشترکین بخش خانگی، قبل از ساعت ۸ صبح یا بعد از ساعت ۲ بعد از ظهر در یک روز کاری، و برای مشترکین بخش تجاری بعد از ساعت ۳ بعد از ظهر.
- روزهای ۲۰ تا ۳۱ دسامبر (فقط برای انرژی)
- اگر کسی در منزل شما برای ادامه حیات به تجهیزات پزشکی وابسته باشد.
- اگر برای کمک هزینه آب و برق درخواست داده اید و هنوز نتیجه آن اعلام نشده است.
- اگر در موارد مربوطه به EWOV شکایت کرده اید و هنوز مشکل حل نشده است.
- اگر بدون در نظر گرفتن مالیات، کمتر از ۱۲۰ دلار بدهکاری داشته باشید و تا به حال صورت حساب های تان را پرداخت کرده باشید.

اگر روز ممنوعیت روشن کردن آتش باشد خدمات آب رسانی تان نمی تواند قطع (محدود) شود.

اگر شرکت ارائه دهنده تان قوانین را رعایت نکنند چه اتفاق می افتد؟

در ویکتوریا، اگر شرکت ارائه دهنده تان قوانین مربوطه به قطع برق و گاز را رعایت نکنند، باید مبلغی با عنوان هزینه قطع غیر قانونی (WDP) به شما پرداخت کند.

هزینه WDP روزانه مبلغ ۵۰۰ دلار (برای قطع خدمات بعد از روز ۱ ژانویه ۲۰۱۶، و یا مبلغ ۲۵۰ دلار تا قبل از روز ۱ ژانویه ۲۰۱۶) می باشد - و یا می تواند بخشی از این مبلغ ها برای بخشی از روز باشد. **شما باید تا قبل از ۱۴ روز پس از قطع خدمات** با شرکت ارائه دهنده تان تماس بگیرید، در غیر اینصورت مبلغ WDP تا حداکثر مبلغ ۳۵۰۰ دلار را پوشش می دهد.

مشترکین آب ممکن است در صورتی که شرکت ارائه دهنده شان، قبل از اعمال محدودیت در مصرف، تمامی قوانین لازم در این موارد را رعایت نکرده باشد، مشمول دریافت هزینه ضمانت سطح خدمات (GSL) به مبلغ ۳۰۰ دلار بشوند.

اگر فکر می کنید که برق، گاز یا آب تان به طور غیر قانونی قطع و یا محدود شده است، با شرکت ارائه دهنده تان تماس بگیرید. اگر نمی توانید مشکل تان را حل و فصل کنید، می توانید با EWOV تماس بگیرید.

کمک های مالی دیگر

یک سری تخفیفات دولتی وجود دارند. کمک هزینه های آب و برق هم هستند که می توانید زمانی که یک صورت حساب با مبلغ بالای دور از انتظار دریافت می کنید و یا تغییری در شرایط تان به وجود می آید از آنها کمک بگیرید. شرکت ارائه دهنده انرژی تان می تواند با ارائه نکاتی در مورد بهره وری و نیز اطلاعاتی در مورد مشاوران مالی به شما کمک کند.

در برگه شماره ۱: مشکلات در پرداخت صورت حساب های انرژی و آب متعلق به EWOV، منابع بیشتری برای کمک گرفتن وجود دارد.