

06

## آیا ارائه خدمات به شما قطع شده است؟

توجه

باید اخطار قطع را از شرکت دریافت کرده باشید.

برای مشاهده جزئیات تماس با شرکت، لطفاً به این اخطاریه مراجعه کنید.

برای اتصال دوباره خدمات، لطفاً:

- با شرکت تماس بگیرید.
- برای پرداخت قبض کمک بگیرید.
- درباره زمان اتصال مجدد خدمات سوال کنید.

با بازرس ویژه برق، گاز و آب (ویکتوریا) به شماره **1800 500 509** تماس بگیرید تا ما برای اتصال دوباره به شما کمک کنیم.

07

## بازاریابی

ممکن است فروشندگان به درب منزل مراجعه کرده یا با شما تماس گرفته و از شما بخواهند که شرکت خود را تغییر دهید.



اگر نمی‌خواهید با این فروشندگان صحبت کنید:

- بگویید "نیازی ندارم، ممنون".
- از فروشنده بخواهید که برود.



قبل از صحبت با هر فروشنده ای که به درب منزل شما مراجعه می‌کند، حتماً از وی کارت شناسایی بخواهید.

در صورتی که قراردادی امضا کردید و بعد نظرتان تغییر کرد، **10** روز کاری فرصت دارید که با شرکت تماس بگیرید و قرارداد را لغو کنید.

ممکن است فروشندگان از طریق تلفن نیز با شما تماس بگیرند. اگر نمی‌خواهید با شما تماس بگیرند، لطفاً با بخش **عدم ثبت تماس** به شماره **1300 792 958** تماس بگیرید.

08

## قصد اسباب کشی کردن دارید؟



هنگام اسباب کشی باید با شرکت های خود تماس بگیرید و آخرین دوره قبض ها را درخواست کنید. آدرس جدید خود را به آنان بگویید.

## تماس با بازرس ویژه برق، گاز و آب ویکتوریا

به یاد داشته باشید: پیش از تماس با ما باید سعی کنید مسئله را با شرکت برق، گاز یا آب حل کنید. اگر نمی‌دانید که از کدام شرکت خدمات می‌گیرید، قبض خود را بررسی کنید.

با ما به شماره: **1800 500 509 (تماس رایگان)** از ساعت 8:30 صبح تا 5 بعد از ظهر، دوشنبه تا جمعه تماس بگیرید.

وب سایت: [www.ewov.com.au](http://www.ewov.com.au)

ایمیل: [ewovinfo@ewov.com.au](mailto:ewovinfo@ewov.com.au)

آدرس پستی: Reply Paid 469 Melbourne VIC 8060

(نامه های خط بریل را می‌پذیریم)

شماره فکس: 1800 500 549 (رایگان)

خدمات مترجم شفاهی: 131 450

افرادی که مشکلات شنوایی یا تکلم دارند با خدمات واسطه مخابرات ملی تماس بگیرند.

وب سایت: [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

تکلم و خواندن

اگر قدرت تکلم دارید ولی نمی‌شنوید با شماره زیر تماس بگیرید: 133 677 یا 1800 555 677 (تماس رایگان)

تایپ کردن و گوش دادن

اگر قدرت شنوایی دارید ولی قادر به تکلم نیستید با شماره زیر تماس بگیرید: 133 677 یا 1800 555 677 (تماس رایگان)

تکلم و گوش دادن

اگر فهمیدن از پشت تلفن برای شما دشوار است با شماره زیر تماس بگیرید: 1300 555 727 یا 1800 555 677 (تماس رایگان)



## کمک به شما در زمینه برق، گاز و آب

بازرس ویژه برق، گاز و آب (ویکتوریا) (EWOV)

به شما برای رفع شکایات شرکت برق،

گاز (از جمله گاز مایع) و آب کمک می‌کند.

خدمات ما رایگان است، با ما به شماره **1800 500 509**

تماس بگیرید (تماس رایگان) یا به وبسایت ما به نشانی

[www.ewov.com.au](http://www.ewov.com.au) مراجعه کنید.

برای استفاده از خدمات مترجم شفاهی می‌توانید با شماره

**131 450** تماس بگیرید.



Farsi

# 01

## به خانه جدید اسباب کثی می کنید؟

برق، گاز و آب رایگان نیست.  
شما باید اشتراک های برق، گاز و آب خود را ایجاد کنید.

### این مراحل را دنبال کنید:

- با یک شرکت برق، گاز و آب تماس بگیرید.
- به آنان بگویید که می خواهید خدمات را وصل کنید.
- نام و آدرس خود را با املا صحیح بگویید.
- کارت تخفیف دارید، مطمئن شوید نامی که ارائه می دهید با نام روی کارت یکسان باشد.



# 02

## انتخاب شرکت



شرکت برق و گاز مورد نظر خود را انتخاب کنید.  
با تماس با **Victorian Energy Compare** به شماره  
**13 61 86** یا مراجعه به وب سایت  
**compare.switchon.vic.gov.au**  
شرکت ها را مقایسه کنید.



نمی توانید شرکت آب خودتان را انتخاب کنید.  
برای اینکه بفهمید کدام شرکت به منطقه شما خدمات ارائه  
می دهد، لطفاً با شورای محلی، کارکنان محل اسکان یا همسایه  
خود صحبت کنید.  
یا از سایت **www.water.vic.gov.au** دیدن فرمایید.

# 03

## صرفه جویی در هزینه

هرچه برق، گاز و آب بیشتری مصرف کنید، پول بیشتری  
نیز می پردازید. بعضی وسایل منزل انرژی زیادی مصرف  
می کنند.



هنگام استفاده از بخاری، کولر و خشک کن لباس  
مراقب باشید.  
حواستان باشد که شیر آب را ببندید.

# 04

## پرداخت قبض ها

باید هزینه برق، گاز و آب مصرفی خود را پرداخت کنید. اگر  
قبض ها را نپردازید، ممکن است برق، گاز و آب قطع شود.

می توانید به روش های زیر قبض ها را پرداخت کنید:



• در دفاتر پستی استرالیا.

## centrelink

• به مقدار کم از وجه پرداختی Centrelink. از کارمند  
Centrelink نحوه انجام این کار را با استفاده از  
Centrepay بپرسید.



• از طریق تلفن با استفاده از کارت دبیبت یا کارت  
اعتباری.



• با بانکداری الکترونیک.

# 05

## زمان بیشتری برای پرداخت نیاز دارید؟

شرکت شما سه نوع قبض ارسال خواهد کرد:

- قبض اول
- اخطار یادآوری
- اخطار قطع

اگر برای پرداخت قبض به مدت زمان بیشتری نیاز دارید،  
لطفاً با شرکت خود تماس بگیرید. شرکت ممکن است به  
شما برنامه پرداخت پیشنهاد بدهد، که به شما امکان می دهد  
در چند مرحله مقادیر ثابت اندکی پرداخت کنید.

ممکن است مجاز به استفاده از سایر خدمات شرکت مثل  
موارد زیر باشید:

- کارت تخفیف بر روی قبض.
- کمک دولت مثل اعطای پشتیبانی خدمات رفاهی.
- مشاوره مالی رایگان.
- توصیه های صرفه جویی در مصرف انرژی یا بازدید از  
خانه به صورت رایگان.

اگر نیاز به کمک داشتید، لطفاً با بازرس ویژه برق،  
گاز و آب (ویکتوریا) با شماره **1800 500 509**  
تماس بگیرید.