



المنازعات مع شركات الغاز أو الكهرباء
في حالة نشوب نزاع بينك وبين إحدى شركات الغاز أو الكهرباء، يكون بإمكان مفوض شكاوى الغاز والكهرباء أن يقدم إليك يد العون.

يدير المفوض برنامجًا خاصًا بالفصل في المنازعات التي تنشأ بين كل من الأفراد، والشركات التجارية، وشركات الغاز والكهرباء.

يتاح الاشتراك في هذا البرنامج بالمجان لكل من يريد تقديم شكوى.

برنامج مفوض شكاوى الغاز والكهرباء
يشمل البرنامج شركات الغاز والكهرباء التي انضمت لعضوية البرنامج. ومن الممكن أن تتضمن شركات بيع الغاز والكهرباء بالتجزئة، وشركات إمداد خطوط الكهرباء، وموزعو الغاز والكهرباء، جميعًا إلى هذا البرنامج.
بإمكانك التحقق من عضوية شركة الغاز أو الكهرباء في هذا البرنامج. اتصل بالشركة واستفسر منها، أو ارجع إلى موقع الويب الخاص بها.

يستطيع المفوض البت في أي نزاع غير محسوم مع أي من الشركات الأعضاء. ومن بين القضايا المشتركة دفع الفواتير، وحالات انقطاع الخدمة، وخدمة العملاء.

الاتصال بالمفوض
اتصل بمكتب مفوض الشكاوى لإعلامنا بأنك ترغب في استخدام هذا البرنامج. يرجى إحاطتنا علمًا إذا كنت بحاجة إلى الاستعانة بخدمات الترجمة.

يسعد المكتب التحقيق في أي شكوى. إذا كانت شكواك خارج نطاق البرنامج، فيمكننا إرشادك إلى الشخص المخول بمساعدتك.

أرسل (عبر البريد، أو الفاكس، أو البريد الإلكتروني) جميع التفاصيل الخاصة بشكواك إلى المفوض.

Freepost 192682
Electricity and Gas Complaints Commission
PO Box 5875
Lambton Quay
Wellington 6145

الهاتف المجاني 0800 22 33 40
الفاكس المجاني 0800 22 33 47
البريد الإلكتروني info@egcomplaints.co.nz
موقع الويب www.egcomplaints.co.nz

مخاطبة الشركة أولاً

إذا كانت لديك شكوى بخصوص إحدى شركات الغاز أو الكهرباء، فعليك مخاطبة الشركة أولاً. اتصل بالشركة هاتفياً أو اكتب إليها موضحاً أن لديك شكوى. من المهم استخدام كلمة "شكوى" بحيث لا يكون لدى الشركة أدنى شك في أنك تقصد رفع شكوى.

إذا كانت الشركة أحد أعضاء البرنامج، فستكون لديها مهلة عشرون يوم عمل للتوصل إلى حل. وإذا رأت الشركة أن هذه المدة غير كافية، فعليها مطالبة المفوض بمنحها المزيد من الوقت.

متى يتعين عليك استخدام البرنامج؟

يتعين عليك استخدام البرنامج في حالة:

- عدم قدرة الشركة على التوصل إلى حل مرض بالنسبة لك بعد مرور عشرين يوم عمل (أو في غضون أي فترة إضافية أخرى مُنحت لها من قبل المفوض).
- عدم قيام الشركة باتخاذ أي إجراء تجاه شكواك.
- تعرضك للضرر جراء انتظار الحل.

سينظر المفوض في أقوالك وأقوال الشركة، محاولاً مساعدتك في التوصل إلى حل عادل.

في حالة عدم القدرة على التوصل لحل بشأن النزاع القائم بينك وبين الشركة، يكون بإمكان المفوض اتخاذ قرار ملزم للشركة.

لا يمكن للبرنامج النظر في الشكاوى المتعلقة بقيمة الرسوم التي تفرضها الشركات نظير الحصول على خدماتها أو الشكاوى التي تزيد فيها المبالغ عن 20 ألف دولار. بإمكان المفوض النظر في الشكاوى التي تصل فيها المبالغ إلى 50 ألف دولار، وذلك في حالة موافقة الشركة على ذلك.