



## बिजली या गैस कंपनियों के साथ विवाद

यदि बिजली या गैस कंपनियों के साथ आपका कोई विवाद है तो बिजली एवं गैस शिकायत विवाद आयुक्त इसमें आपकी मदद करेगा।

आयुक्त लोगों एवं व्यवसायों और बिजली कंपनियों एवं गैस कंपनियों के बीच विवादों के समाधान के लिए योजना का कार्यान्वयन करता है।

यह योजना शिकायतकर्ता के लिए निशुल्क उपलब्ध है।

### बिजली एवं गैस शिकायत आयुक्त योजना

इस योजना के अंतर्गत बिजली और गैस कंपनियां शामिल हैं जो सदस्यों के रूप में जुड़े हैं। बिजली एवं गैस वितरक श्रेणी की कंपनियां सभी इस योजना के सदस्य हो सकते हैं।

आप इस बात का भी पता लगा सकते हैं कि कोई बिजली या गैस कंपनी इस योजना के अंतर्गत सदस्य है अथवा नहीं। आप इस संबंध में कंपनी को फोन करें या कंपनी की वेबसाइट को देखें।

आयुक्त सदस्य कंपनी के साथ किसी अनिर्णित विवाद को देख सकते हैं। इन सामान्य मुद्दों में बिल देना, कनेक्शन तक का काटना एवं ग्राहक सेवा शामिल है।

### आयुक्त से संपर्क करें

हमें जानकारी देने के लिए आप आयुक्त के कार्यालय में संपर्क करें कि आप इस योजना का उपयोग करना चाहते हैं। यदि आपको अनुवाद सेवाओं की आवश्यकता है तो कृपया करके हमें बताएं।

कार्यालय को आपके किसी विवाद पर चर्चा करने में प्रसन्नता होगी। यदि यह योजना के अंतर्गत नहीं आता है तो हम आपकी हर मुमकिन सहायता करेंगे कि आपकी मदद कौन कर सकता है।

अपनी सभी शिकायतें (डाक, फैक्स या ई-मेल के माध्यम से) आयुक्त को भेजें।

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

Freephone 0800 22 33 40

Freefax 0800 22 33 47

ई-मेल [info@egcomplaints.co.nz](mailto:info@egcomplaints.co.nz)

वेबसाइट [www.egcomplaints.co.nz](http://www.egcomplaints.co.nz)

## पहले कंपनी में बात करें

यदि बिजली या गैस कंपनी के संबंध में आपकी कोई शिकायत है तो पहले आप इसके संबंध में कंपनी में बात करें। कंपनी से यह कहते हुए टेलीफोन करें या बात करें कि आप उनकी शिकायत करना चाहते हैं। “शिकायत” शब्द का उपयोग करना चाहते हैं तो इसमें कोई संदेह नहीं है कि आप शिकायत करने जा रहे हैं।

यदि कंपनी किसी योजना की सदस्य है तो इसका समाधान तलाशने के लिए आपके पास 20 कार्य दिवस हैं। यदि कंपनी का विश्वास है कि आपके पास पर्याप्त समय नहीं है तो आप अधिक समय देने के लिए आयुक्त से कहना चाहिए।

## आपको योजना का उपयोग कब करना चाहिए?

आपको योजना का उपयोग तब करना चाहिए यदि:

- कि आप 20 कार्य दिवसों के बाद भी कंपनी के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं। (या आयुक्त द्वारा दिए गए समय के अंतर्गत)
- कंपनी आपकी शिकायत के बारे में कुछ करने नहीं जा रही है
- इसके समाधान की प्रतीक्षा करने में आपको नुकसान हो सकता है।

आयुक्त आप और कंपनी के द्वारा बतायी बातों के बारे में विचार कर सकता है और पारदर्शी समाधान करने में आपकी मदद करने का प्रयास कर सकता है।

यदि आप एवं कंपनी समस्या का समाधान करने में असमर्थ रहते हैं तो आयुक्त इस पर कोई निर्णय ले सकता है जो कंपनी के लिए बाध्य होगा।

इस योजना के अंतर्गत कंपनी सेवाओं के लिए क्या शुल्क ले रही है के बारे की शिकायतों में कोई विचार नहीं करेगी और जिस स्थिति में शिकायतों की यह राशि \$20,000 से अधिक होती है। यदि कंपनी की सहमति हो तो, आयुक्त उन शिकायतों के बारे में विचार कर सकता है जिनमें यह राशि लगभग \$50,000 तक होती है।