

# 'Oku 'i ai ha'o lāunga fekau'aki mo ho'o kautaha fakahoko ngāué, kau ki ai 'a e 'uhilá mo e kasa?

## Te mau ala tokoni'i koe

'Oku 'oatu 'e he Utilities Disputes 'a e sēvesi tu'u tau'atā ina ki hono solova 'a e ngaahi lāunga fekau'aki mo e ngaahi koloa hangē ko e 'uhilá mo e kasá. 'Oku mau tu'u tau'atāina 'o 'ikai ai ke mau kau ki ha tafa'aki. 'Oku 'ikai totongi hono ngāue'aki 'emau sēvesi. 'E malava ke ke lāunga fakafo'ituitui mai pe ma'á ha pisinisi.

**Ko e Utilities Disputes 'oku**

**Tu'u Tau'atāina**

**'I kai totongi hono ngāue'aki**

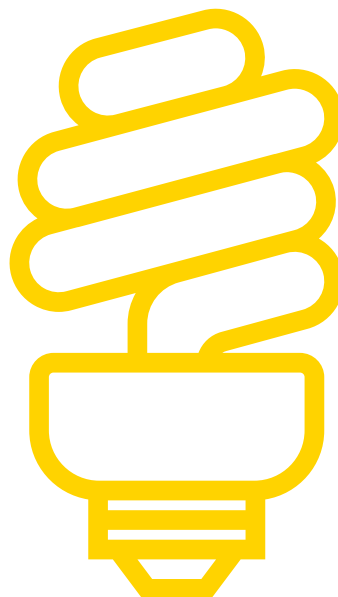
**Faingofua 'a e fetu'utaki ki ai**

**Palanisi 'ene ngāue**

**Ola 'ene ngāue**

**Fakapotopoto**

**Taliui**



## Ko e hā 'a e ngaahi me'a te mau ala vakai'i



Te mau ala vakai'i ha fa'ahinga lāunga pē fekau'aki mo e:

**'uhilá**

**kasa 'oku tufaki 'i he ngaahi paipá**

**ngaahi hina kasa LPG 'oku laka hake 'i he kilokalami 'e 15**

**maumau pe ngaahi palopalema ki he hū'anga, hono ngāue'aki mo e feitu'u 'oku 'i ai ha 'uhila pe me'angāue ki he kasá**

'Oku 'i ai 'a e ngaahi keisi fakatātā 'i he 'emau uepisaiti 'oku faka'ali'ali atu ai 'a e fa'ahinga kehekehe 'o e ngaahi lāunga 'oku mau ngāue ki ai.

'E 'ikai te mau ala vakai'i 'a e ngaahi lāunga fekau'aki mo e totongi 'o e ngaahi koloa hangē ko e 'uhilá pe kasá. Neongo eni, te mau ala fakapapau'i 'oku 'oatu 'e ho'o kautaha fakahoko ngāue 'a e fakamatala 'oku tonu fekau'aki mo 'ene ngaahi totongi pea mo hilifaki atu 'i ha founa 'oku totonu.

Kapau 'oku 'ikai te ke fakapapau'i 'a e me'a ke faí, pe tu'unga 'okú ke 'i ai 'i he founa fakahoko lāungá, telefoni pe faitohi mai kiate kimautilu ke fakamatala'i ho'o lāungá pea mo e me'a kuo hoko ki ai.

## ‘E anga fē fē ha’o solova ‘a ho’o lāunga?



1

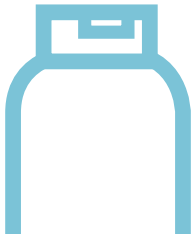
### Fetu’utaki ki he kautaha fakahoko ngāuē (provider) fekau’aki mo ho’o lāungá

Telefoni pe faitohi ki he kautaha fakahoko ngāuē fekau’aki mo ho’o lāungá hili pē ‘a e hoko ko ia ‘a e palopalemá. ‘Oku totonu ke tali lelei ‘e he kautaha fakahoko ngāuē ‘a ho’o lāungá mo fakahoko atu ‘a e taimi ko ia tenau ‘oatu ai ha tali. ‘Oku totonu foki ke toe fakahā atu ‘e he kautaha fakahoko ngāuē ko e mēmipa ia ‘o e Utilities Disputes pea mo ho’o totonu ko ia ke ke ngāue’aki ‘a e Utilities Disputes kapau ‘e ‘ikai malava ‘o solova ho’o lāungá ‘e he kautaha fakahoko ngāuē.

‘Oku ‘i ai ‘a e ‘aho ngāue ‘e 20 ke ngāue ai ‘a e kautaha fakahoko ngāuē mo koe ke solova ‘a e lāungá. ‘E malava ke faitohi atu ‘a e kautaha fakahoko ngāuē ‘i loto ‘i he ‘aho ‘e 20 ‘o kole ha toe ‘aho ‘e 20, kā kuo pau ke ‘oatu ha ngaahi ‘uhinga lelei ki hono fiema’u ko ia ‘o e taimi lahi angé.

Te ke ala fetu’utaki ki he Utilities Disputes kapau ‘okú ke tui ‘e ‘ikai fai ‘e he kautaha fakahoko ngāuē ha ngāue ki ho’o lāungá pe ‘oku ke ongo’i ‘e uesia lahi koe lolotonga ‘a ho’o tatalí,

**‘E malava ke ke telefoni mai kiate kimautolu ‘i ha fa’ahinga taimi pē ki ha fale’i fekau’aki mo e founga ki he ngaahi lāungá.**



2

### Fetu’utaki ki he Utilities Disputes fekau’aki mo ho’o lāungá

Kapau ‘e ‘ikai malava ke solova ha lāunga mo e kautaha fakahoko ngāuē, te mau ala ngāue mo e ongo tafa’akí ke ma’u ha ola ‘oku taau mo fakafiemālie. ‘O hangē ko ‘ení, ‘e malava ke mau:

- Fakahoko ha fakataha ‘i he vaha’a ‘o koe mo e kautaha fakahoko ngāuē ‘i he telefoni
- Ma’u atu ha fale’i mataotao fekau’aki mo ha ngaahi me’a fakatekinikale pe fakalao
- Fakatotolo’i ‘a e ngaahi makatu’unga ‘o e lāungá mo fakafetongi ‘a e ngaahi fakamatalá ‘i he vaha’a ‘o koe mo e kautaha fakahoko ngāuē

Kapau leva ‘oku kei tu’u ai pē ‘a e lāungá ‘o ‘ikai ala solova, ‘e ala fokotu’u atu ‘e he Utilities Disputes Commissioner (Komisioná) hano solova’anga.

‘E ala fokotu’u atu ‘e he Komisioná ki he kautaha fakahoko ngāuē ke nau fakatonutonu ha tohimo’ua, fakahoko ha totongi ki he kasitomaá, pe totongi huhu’i ha maumau kiate koe. ‘I he taimi ‘e ní’ihi ‘e ala aofangatuku atu ‘e he Komisioná kuo fai ‘e he kautaha fakahoko ngāuē ha tali fakafiemā lie ki he lāungá.

Kapau te ke tali ‘a e fokotu’ú, ‘e pau leva ke fai ki ai ‘a e kautaha fakahoko ngāuē. Kapau ‘e ‘ikai te ke tali ‘a e fokotu’ú ‘e malava ke ke ‘ave ‘a e lāungá ki ha feitu’u kehe – ‘o hangē ko e, Disputes Tribunal.



## ‘Oku mau ‘i hení ke tokoni



### Ko e founge ‘o e fetu’utaki mai:

#### Utilities Disputes Ltd.

(na’e ‘iloa kimu’a ko e The Office of the Electricity and Gas Complaints Commissioner)

Freepost 192682

PO Box 5875

Wellington 6140

Telefoni ta’etotongi 0800 22 33 40

Fax ta’etotongi 0800 22 33 47

‘Imeili info@utilitiesdisputes.co.nz

Uepisaiti www.utilitiesdisputes.co.nz



‘Oku ‘i ai mo ‘emau kau fakatonulea ‘oku ‘atā atu ‘i he Laini Fakatonuleá (Language Line)



‘Oku mau tali ‘a e ngaahi telefoni mai ‘o ngā ue’aki ‘a e NZ Relay Services



Kumi kimautolu ‘i he Facebook

