

يمكننا مساعدتك

ما الذي يمكننا النظر فيه



يمكننا تقريبا أن ننظر في أي شكوى عن:

الكهرباء

غاز الأنابيب

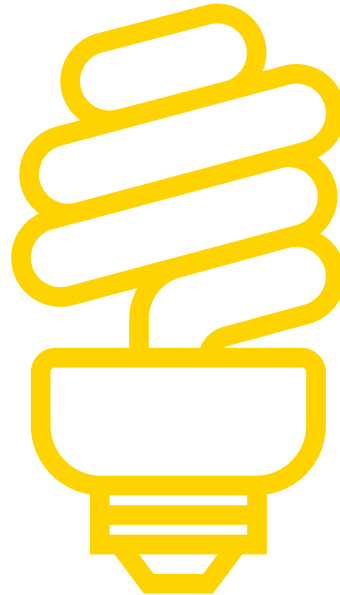
الغاز المسال المضغوط في الأسطوانات التي تزن أكثر من 15 كغم

أضرار أو مشاكل في الوصول إلى واستخدام الأراضي التي يوجد فيها معدات الكهرباء أو الغاز

لدينا نماذج لدراسات حالات على موقعنا الإلكتروني توضح أنواع متعددة من الشكاوى التي نتعامل معها.

لا يمكن لنا أن ننظر في الشكاوى المتعلقة بأسعار الخدمات مثل الكهرباء أو الغاز. إلا أن بإمكاننا التحقق من أن مزودك قد أعطاك معلومات دقيقة عن الرسوم وتطبيقها بشكل صحيح.

إذا لم تكن متأكدًا مما يجب القيام به، أو إلى أين توصلت في عملية تقديم الشكاوى، فيمكنك الاتصال بنا أو الكتابة إلينا لشرح شكاوك وإلى ما قد تم التوصل إليه لحد الآن.



توفر يوتيليتيز دسبيوتس (فض النزاعات المتعلقة بتزويد الخدمات) خدمة مستقلة لحل الشكاوى التي تخص تزويد الخدمات مثل الكهرباء والغاز. نحن مستقلون. لذا فنحن لا ننحاز لأي من الأطراف المتنازعة. خدماتنا مجانية. يمكنك تقديم الشكاوى بشكل فردي أو بالنيابة عن إحدى الشركات.

يوتيليتيز دسبيوتس هي:

مستقلة

مجانية للمستهلكين

في متناول اليد

عادلة

فعالة

كفوءة

مسؤولة



نحن هنا للمساعدة



كيفية الاتصال بنا:

يوتيليتيز دسبيوتس المحدودة

(المعروفة سابقاً باسم مكتب مفوض شكاوى الكهرباء والغاز)

البريد المجاني 192682

ص.ب 5875

ولنغتون 6140

الهاتف المجاني 0800 22 33 40

الفاكس المجاني 0800 22 33 47

البريد الإلكتروني info@utilitiesdisputes.co.nz

الموقع الإلكتروني www.utilitiesdisputes.co.nz

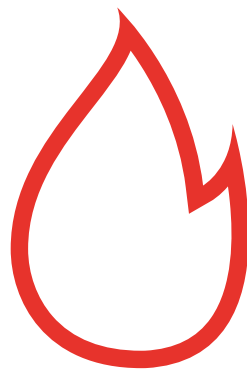
يتوفر لدينا مترجمين فوريين من خلال
Language Line (خط اللغة)



نرحب بالمكالمات التي تستخدم فيها
NZ Relay Services (خدمات المتابعة النيوزيلندية)



تجدنا على الفيس بوك



2

اتصل بيوتيليتيز دسبيوتس بخصوص شكاوك

إذا لم تتمكن من حل النزاع مع مزود خدماتك، فيمكننا العمل مع الطرفين لغرض التوصل إلى نتيجة عادلة ومعقولة. على سبيل المثال، يمكننا:

- عقد اجتماع بينك وبين مزود خدماتك على الهاتف
- الحصول على مشورة الخبراء حول المسائل التقنية أو القانونية
- التحقيق في وقائع الشكاوى وتبادل المعلومات بينك وبين مزودك للخدمة

إذا لم يتم التوصل إلى حل لشكاوك، فيمكن لمفوض يوتيليتيز دسبيوتس أن يقترح تسوية للأمر.

قد يقترح المفوض بأن على المزود تصحيح الفاتورة، أو الدفع لخدمة العملاء، أو الدفع لك عن أية خسائر أو أضرار. وقد يجد المفوض في بعض الأحيان أن مزود الخدمة كان قد استجاب للشكاوى بشكل مناسب.

إذا قبلت المقترح، فسيكون المزود ملزماً به. إذا كنت لا توافق على المقترح فيمكنك أن تأخذ بشكاوك إلى مكان آخر – على سبيل المثال، محكمة حل النزاعات أو ما يعرف بدسبيوتس تريبيونال.



1

كيف تحل شكاوك؟

اتصل بمزود خدماتك لترح شكاوك

قم بالاتصال أو الكتابة إلى مزود خدماتك لترح شكاوك حال حصول المشكلة. ويتعين على مزود الخدمات أن يؤكد استلام شكاوك وأن يطلعك على الوقت المتوقع للرد عليك. ويجب على مزود خدماتك أيضاً أن يبلغك بأنه عضو لدى يوتيليتيز دسبيوتس، وعن حقك في الاستعانة بهذه الخدمة إذا لم تتمكن من حل الشكاوى مع مزود خدماتك.

لدى مزود خدماتك مدة 20 يوماً من أيام العمل الاعتيادية للعمل معك من أجل حل شكاوك. وسيكون بمقدور مزود خدماتك أن يقوم بالكتابة اليك في غضون مدة الـ 20 يوم هذه ليطلب منك تمديدها إلى 20 يوماً أخرى، على أن يعطيك أسباب وجيهة تجعله محتاجاً إلى مزيد من الوقت.

يمكنك الاتصال بـ يوتيليتيز دسبيوتس إذا كنت تعتقد بأن مزود خدماتك لا ينوي القيام بما يلزم لحل شكاوك أو كنت تشعر بأنك ستعاني من ضرر غير منطقي من جراء الانتظار.

يمكنك الاتصال بنا في أي مرحلة من مراحل النزاع للحصول على المشورة حول عملية تقديم الشكاوى.

