

# क्या बिजली या गैस सहित आपके उपयोगी सेवाप्रदाता के बारे में आपको कोई शिकायत है?

## हम आपकी मदद कर सकते हैं

बिजली और गैस जैसी उपयोगिता सेवाओं के बारे में शिकायतें सुलझाने के लिए यूटिलिटीज डिस्प्यूट्स (Utilities Disputes) एक स्वतंत्र सेवा प्रस्तुत करता है। हम स्वतंत्र हैं, इसलिए हम पक्षपात नहीं करते। हमारी सेवाएं निःशुल्क हैं। आप एक व्यक्ति के रूप में या किसी व्यवसाय की ओर से शिकायत कर सकते हैं।

यूटिलिटीज डिस्प्यूट्स

स्वतंत्र

उपभोक्ताओं के लिए मुफ्त

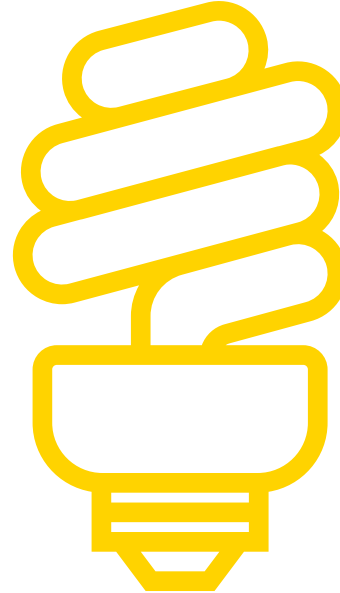
सुलभ

निष्पक्ष

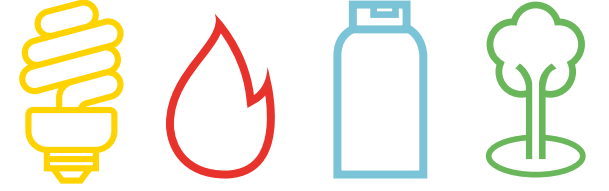
प्रभावी

दक्ष

जवाबदेह है



## हम क्या देख सकते हैं



हम निम्न के बारे में लगभग हर शिकायत देख सकते हैं:

बिजली

पाइप वाली गैस

15 किलोग्राम से अधिक वाली बोतलों में एलपीजी

जहां बिजली या गैस उपकरण स्थापित है, उस जमीन तक पहुंच तथा उसके उपयोग से क्षति या समस्याएं

हमारी वेबसाइट पर उदाहरण केस अध्ययन मौजूद हैं, जिनमें कई प्रकार की शिकायतों का उल्लेख है जिन पर हम कार्यवाही करते हैं।

हम बिजली या गैस जैसी उपयोगिता सेवाओं की कीमतों के बारे में शिकायतें नहीं देख सकते। हालांकि हम जांच कर सकते हैं कि आपके सेवाप्रदाता ने अपने शुल्कों के बारे में आपको सही जानकारी दी है और इन्हें सही तरह से लागू किया है।

यदि आप निश्चित न हों कि आपको क्या करना चाहिए या आप शिकायत प्रक्रिया के किस चरण पर हैं, तो अपनी शिकायत तथा अब तक हुई कार्यवाही का विवरण देते हुए हमें कॉल करें या लिखें।

## आप अपनी शिकायत कैसे हल कर सकते हैं?



1

### अपनी शिकायत के बारे में सेवाप्रदाता से संपर्क करें

समस्या उत्पन्न होते ही अपनी शिकायत के बारे में सेवाप्रदाता को कॉल करें या लिखें। सेवाप्रदाता को आपकी शिकायत की प्राप्तगी देनी चाहिए और आपको बताना चाहिए कि आप कब जवाब की आशा कर सकते हैं। सेवाप्रदाता को आपको यह भी बताना चाहिए कि वह यूटिलिटीज डिस्प्यूट्स का सदस्य है और यदि सेवाप्रदाता आपकी शिकायत नहीं सुलझा सकता तो यूटिलिटीज डिस्प्यूट्स का उपयोग करने का आपको अधिकार है।

आपकी शिकायत सुलझाने हेतु कार्यवाही करने के लिए सेवाप्रदाता के पास 20 कार्यदिवस होते हैं। सेवाप्रदाता, 20 दिनों के अंदर आपसे अन्य 20 दिनों का लिखित आग्रह कर सकता है, लेकिन अधिक समय माँगने के लिए उचित कारण अवश्य बताना होगा।

यदि आपको लगे कि सेवाप्रदाता का आपकी शिकायत पर कार्यवाही करने का इरादा नहीं है या आपको लगे कि प्रतीक्षा करने से आपको अनावश्यक हानि होगी, तो आप यूटिलिटीज डिस्प्यूट्स से संपर्क कर सकते हैं।

शिकायत प्रक्रिया के दौरान किसी भी चरण में सलाह के लिए आप हमें कॉल कर सकते हैं।

2

### अपनी शिकायत के बारे में यूटिलिटीज डिस्प्यूट्स से संपर्क करें

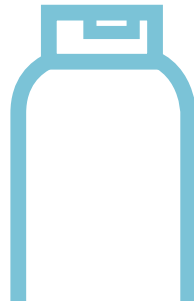
यदि सेवाप्रदाता से आपका विवाद नहीं सुलझ सकता, तो हम दोनों पक्षों से मिलकर निष्पक्ष और तर्कसंगत हल निकालने की कोशिश करेंगे। उदाहरण के लिए, हम ऐसा कर सकते हैं:

- आप व सेवाप्रदाता के बीच फोन पर मुलाकात का आयोजन
- तकनीकी या कानूनी मसलों के बारे में विशेषज्ञ से सलाह
- शिकायत के तथ्यों की जांच, तथा आप व सेवाप्रदाता के बीच सूचनाओं का आदान-प्रदान

यदि शिकायत अभी भी हल न हो, तो यूटिलिटीज डिस्प्यूट्स कमिश्नर एक निपटान (सेटलमेन्ट) की सिफारिश कर सकता है।

कमिश्नर सेवाप्रदाता से बिल सही करने, ग्राहक सेवा भुगतान करने, या हानि अथवा क्षति हेतु आपको भुगतान करने की सिफारिश कर सकता है। कभी-कभी कमिश्नर यह भी निष्कर्ष निकाल सकता है कि सेवाप्रदाता ने शिकायत पर उचित कार्यवाही की है।

यदि आप सिफारिश स्वीकार करते हैं, तो सेवाप्रदाता के लिए यह बाध्यकारी होगी। यदि आप सिफारिश स्वीकार नहीं करते, तो आप कहीं और शिकायत कर सकते हैं-उदाहरण के लिए, डिस्प्यूट ट्रिब्यूनल से।



## हम यहाँ आपकी मदद के लिए हैं



### हमसे कैसे संपर्क करें:

**यूटिलिटीज डिस्प्यूट्स लिमिटेड (Utilities Disputes Limited)**  
(बिजली तथा गैस शिकायत आयुक्त के कार्यालय के नाम से पूर्वज्ञात)

फ्रीपोस्ट 192682

पोस्ट बॉक्स 5875

वेलिंगटन 6140

फ्रीफोन 0800 22 33 40

फ्रीफैक्स 0800 22 33 47

ईमेल [info@utilitiesdisputes.co.nz](mailto:info@utilitiesdisputes.co.nz)

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



लैंग्वेज लाइन के माध्यम से हमारे यहाँ दुभाषिए उपलब्ध हैं



हम NZ रिले सेवाओं के उपयोग द्वारा कॉलों का स्वागत करते हैं



हमें फेसबुक पर खोजें

