

Having difficulty paying your water charges? PERSIAN

**آیا برای پرداخت هزینه آب خود دشواری دارید؟**

## آیا برای فهمیدن این بروشور نیازمند کمک هستید؟

این بروشور به زبان های زیر در دسترس است:

- چینی (سنتی)
- ایتالیایی
- ویتنامی
- عربی
- فارسی
- فرانسه
- سومالی
- کرواسی
- اسپانیولی
- اندونزیایی

لطفاً برای درخواست یک کپی از این بروشور به شماره **13 13 85** به ما تلفن کنید. اگر بروشور به زبان ترجیحی شما در دسترس نباشد، ما می توانیم خدمات ترجمه رایگان نوشتاری و گفتاری را ارائه دهیم.

برای مشتریانی که نیازهای ویژه ای دارند، این اطلاعات در فرمهای گوناگون در دسترس است. لطفاً برای درخواست آن به شماره **13 13 85** به ما تلفن کنید.

## ما متوجه هستیم که گاهی به موقع پرداخت کردن صورت حسابها دشوار است

به این دلیل است که ما امکان گزینش های انعطاف پذیر وگسترده ای داریم که آنها را می توان مناسب با نیازمندی های شما نمود.

با همکاری شما میتوان راه حلی پیدا کرد.

## آیا کمک خواستن برایتان دشوار است؟

کارمندان خدمات مشتریان ما و مدیران امور هر شخص در دلسوزی و پشتیبانی کارآموده هستند.

شما می توانید خاطر جمع باشید که گروه ما همیشه پرس و جوی شما را به نحو محرمانه و منصفانه و با غمخواری انجام خواهند داد

## آیا پرداخت کردن برایتان دشوار است؟

ما بر اساس شرایط هر مورد جداگانه، با شما با دلسوزی رفتار می کنیم

### شما حق دارید:

- در مورد گزینه‌های گوناگون و روش های پرداختی ای که ما در دسترس داریم اطلاعات و راهنمایی دریافت کنید
- انتخاب اینکه حسابتان بطور رایگان به شخص سومی یا آدرس پستی دیگری فرستاده شود
- دریافت خدمات مترجم حضوری بطور رایگان
- درخواست و دریافت اطلاعات در فرمت های متفاوت بطور رایگان
- دریافت اطلاعات در مورد بازدهی آب برای کمک به شما در اداره/کاهش مصرف آینده آب.
- دریافت اطلاعات در مورد تخفیف ها و طرح های کمک های مالی که بودجه آن را دولت می دهد مانند طرح اهدای کمک برای رفع دشواری مالی (Hardship Utility Grant Scheme).
- دریافت اطلاعات درباره سیاست دشواری مالی (Financial Hardship Policy) و طرح کمک آب (Water Assist Scheme)
- برگزیدن روش پرداخت از میان انواع ترتیبات براساس وضعیت و توانایی مالی شما برای پرداخت.
- دریافت تأیید کتبی در مورد ترتیب موافقت شده. این تأییدیه ظرف دو روز کاری از تاریخ توافق برایتان فرستاده می شود.
- اگر وضعیت شما تغییر کند، در مورد مبلغ اقساط خود دوباره مذاکره کنید.
- معرفی به خدمات مشاوره رایگان برای کسب راهنمایی بیطرفانه. در طی این زمان اقدام برای وصول بدهی شما به تعویق خواهد افتاد تا برای ترتیب پرداخت موافقتی حاصل شود.
- وقتی که برای پرداخت بدهی خود ترتیب مناسبی را قبول کرده و انجام دهید از اقدام برای وصول بدهی شما و هزینه های مربوط به آن محافظت می شوید. همچنین ممکن است مستحق نرخ بهره کاهش یافته باشید
- اگر در ترتیب پرداخت خود کوتاهی کرده باشید به شما کتباً اطلاع داده می شود که اقدام برای وصول بدهی شما ادامه خواهد یافت.

## آنچه که شما باید انجام دهید

- به مجرد اینکه دچار دشواری مالی شدید با ما تماس بگیرید
- یک ترتیب مناسب را برای پرداخت بپذیرید و انجام دهید.
- از هرگونه تغییر در وضعیت تان ما را آگاه کنید.
- اگر در انجام یک طرح موافقت شده مشکلاتی دارید، برای درخواست ترتیب دیگری با ما تماس بگیرید
- با یک مشاور مالی، یا در صورت درخواست با یک سازمان مربوط به نمایندگی از مصرف کنندگان تماس بگیرید. این یک سرویس رایگان است و شما خواهید توانست بصورت محرمانه وضعیت خود را با آنها در میان بگذارید.

## آیا برای تخفیف ثبت نام شده اید؟

اگر دارای کارت تخفیف بازنشستگی یا کارت تخفیف ایالتی (Pensioner or State Concession Card) ، کارت بهداشتی کامانولت برای سالخوردگان (Commonwealth Seniors Health Card) یا کارت سالخوردگان استرالیای غربی (WA Seniors Card) یا کارت سالخوردگان استرالیای غربی (WA Seniors Card) هستید، ممکن است مستحق دریافت تخفیف باشید.

لطفاً برای ثبت شدن از تارنمای ما در

دیدن کنید: [www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au)

یا به این شماره به ما تلفن کنید: **1300 659 951**

## آیا شما یک مشتری تجاری هستید؟

ما متوجه هستیم که مشتریان تجاری گاهی با مشکل گردش پول نقد مواجه می شوند. اگر شما در چنین وضعیتی قرار دارید لطفاً هرچه زودتر با ما تماس بگیرید.

شما می توانید موارد زیر را تقاضا کنید:

- به تعویق افتادن پرداخت شما برای مدتی کوتاه
- طرح پرداخت با مهلت و شرایط قابل قبول

## آیا شما یک مستأجر هستید؟

اگر شما مستأجری هستید که دچار مشکلات مالی شده اید باید هرچه زودتر بنگاه معاملات ملکی یا صاحب خانه خود را آگاه سازید. بنگاه یا صاحبخانه شما می تواند با ما تماس بگیرند تا از جانب شما به یک ترتیب پرداخت مناسب به توافق برسند. ممکن است یک نرخ بهره کاهش یافته اعمال شود.

ما همچنین می توانیم به شما در مورد مصرف هوشیارانه آب (Waterwise) کمک و راهنمایی ارائه دهیم.

## آیا مستقالات شما در اجاره است؟

به عنوان خدمات به صاحب خانه ها، در صورت درخواست، ما صورت حساب ها را برای بنگاه یا مستأجر صادر می کنیم

در عین حال، این تأثیری بر مسئول بودن شما در پرداخت هزینه ندارد. اگر صورت حساب به شخصی بجز شما فرستاده شود و پس از موعد مقرر پرداخت نشده بماند، اقدام برای وصول آن آغاز خواهد شد.

اگر مشکلی در پرداخت دارید لطفاً برای ترتیب مناسب برای پرداخت با ما تماس بگیرید. ممکن است بهره کاهش یافته ای اجرا شود.

## دشواری مالی چیست؟

دشواری مالی (Financial Hardship) مشکلاتی را توجیه می کند که اشخاص یا خانواده ها برای ادای هزینه های زندگی عادی خود از جمله غذا، اقساط، آبونمان برق و غیره در زحمت هستند.

اگر پرداخت آب بها بر روی استطاعت مالی شما در ادای هزینه های زندگی معمولی تان تأثیر دارد، ممکن است شما دچار دشواری مالی باشید.

برای برخی از مشتریان این ممکن است یک موقعیت موقت باشد به خاطر:

- یک حالت اورژانس غیرمنتظره
- یک کاهش موقت درآمد
- یک تغییر ناگهانی در وضعیت زندگی

برای دیگران ممکن است مدت طولانی تری باشد. این ممکن است در مورد افراد با درآمد پایین یا درآمد ثابت واقع شود که ممکن است نیازمند به کمک متداوم باشند.

شما میتوانید یک کپی سیاست دشواری مالی (Financial Hardship Policy) ما را در [www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au) ببینید یا برای درخواست آن به شماره **13 13 85** به ما تلفن کنید.

## اگر دچار دشواری مالی شده اید

علاوه بر پشتیبانی گسترده مطرح شده در این بروشور، ما می توانیم این کمک ها را ارائه دهیم:

- ترتیبات پرداخت بدون بهره، اگر شما ترتیب خود را بپذیرید و انجام دهید.
- برنامه های بازپرداختن مساوی که اجازه می دهد شما حسابهای عقب افتاده را با هزینه های پیش بینی شده آینده آب، توأم کنید

آیا پرداخت های خود را داده اید و هنوز نمی توانید جلو بیفتید؟

- شما ممکن است برای طرح کمک آب (Water Assist Scheme) واجد شرایط باشید. برای مشتریانی که دچار دشواری مالی هستند و به سطح بالاتری از کمک نیازمند هستند، این طرح به مشتریان کمک می کند تا با ارائه مشوق هایی، حساب های عقب افتاده را به وضعیت قابل اداره تری برگردانند.
- براساس وضعیت های انفرادی شما، ممکن است ما برای راهنمایی های ذی صلاحیت توسط خدمات مشاوره رایگان، شما را معرفی کنیم. ما باهم کوشش می کنیم تا واجد شرایط بودن شما را برای این طرح ارزیابی کنیم.

## ما مایل هستیم که نظرات شما را بشنویم

ما تشویق می کنیم که نظریات خود را بگویید. این روش ما برای حصول اطمینان از این است که خدماتی که به مشتریانی که دچار دشواری های مالی هستند ارائه می دهیم، منصفانه و یاری دهنده باشند.

اگر مایل هستید که نظریات خود را بدهید یا نیاز به آگاهی های بیشتر دارید با ما تماس بگیرید

## چگونگی تماس با ما

پرس وجو درمورد حساب اشتراک (8 صبح تا 5 بعدازظهر روزهای هفته) به شماره **13 13 85** به ما  
تلفن کنید

**TTY** (تلفن متصل به ماشین تحریر برای مشتریانی که دشواریهای شنوایی یا گفتاری دارند)  
به شماره **13 36 77** به ما تلفن کنید

برای درخواست مترجم حضوری  
به شماره **13 13 85** به ما تلفن کنید

در صورت درخواست، این اطلاعات در شکل و فرم های دیگری موجود می باشند.

پست الکترونیکی  
[cust\\_centre@watercorporation.com.au](mailto:cust_centre@watercorporation.com.au)

پست:  
Water Corporation,  
Locked Bag 2  
Osborne Park Delivery Centre  
WA 6916

[www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au)

ISBN 1740434927

نوامبر 2008

بر روی کاغذ مناسب با حفاظت محیط زیست چاپ شده است.