

Having difficulty paying your water charges? ARABIC

هل تواجه صعوبة في سداد رسوم المياه الخاصة بك؟

هل تحتاج إلى مساعدة لفهم هذا؟

هذا الكتيب متاح باللغات التالية :

- الصينية (التقليدية)
- الإيطالية
- الفيتنامية
- العربية
- الفارسية
- الفرنسية
- الصومالية
- الكرواتية
- الأسبانية
- الإندونيسية

يرجى الاتصال بنا على 13 13 85 لطلب نسخة. وإذا كانت لغتك المفضلة غير متاحة يمكن أن نوفر لك الوصول مجاناً إلى خدمة ترجمة ومترجم شفهي.

للعلماء ذوي الاحتياجات الخاصة ، هذه المعلومات متاحة في أشكال بديلة. يرجى الاتصال بنا على 13 13 85 لتقديم طلب.

نحن نفهم أنه من الصعب في بعض الأحيان سداد الحسابات في الوقت المحدد

لهذا السبب لدينا مجموعة من خيارات السداد المرنة التي يمكن تصميمها لتلبية احتياجاتك.

ومن خلال العمل معا يمكننا أن نجد حلاً.

هل تواجه صعوبة في طلب المساعدة؟

ممثلو خدمة العملاء ومديرو الحالات لدينا مدربون ليتعاملوا بحساسية وليقدموا الدعم.

يمكنك أن تثق بأن فريقنا سيتعامل دائما مع استفساراتكم بسرية وعدالة ورحمة.

هل تواجه صعوبة في السداد؟

سوف نتعامل معكم بحساسية على أساس كل حالة على حدة.

أنت لديك الحق في:

- تلقي المعلومات والمشورة فيما يتعلق بما لدينا من خيارات وأساليب متاحة للسداد.
- ترشيح طرف ثالث أو عنوان بريدي بديل لإرسال حسابك إليه مجانا.
- تلقي خدمة الترجمة الفورية مجانا.
- تلقي المعلومات في أشكال بديلة مجانا بناء على طلبك.
- تلقي معلومات حول كفاءة استخدام المياه والتي يمكن أن تساعدكم في إدارة / الحد من استخدام المياه في المستقبل.
- تلقي معلومات عن الإمتيازات الممولة من الحكومة وأنظمة المساعدة المالية مثل نظام منح المرافق في أوقات الضيق (Hardship Utility Grant Scheme).
- تلقي معلومات حول سياسة الضائقة المالية (Financial Hardship Policy) ونظام مساعدة المياه (Water Assist Scheme).
- الإختيار من بين ترتيبات سداد بديلة متعددة وفقا لظروفك وقدرتك على السداد.
- الحصول على تأكيد كتابي حول الترتيب المتفق عليه. هذا سوف يرسل لكم في غضون يومي عمل من تاريخ التوصل إلى اتفاق.
- إعادة التفاوض على مبلغ الأقساط الخاصة بك إذا كان هناك تغيير في ظروفك.
- التوجيه إلى خدمة تقديم مشورة مجانية لتلقي المشورة المستقلة. وخلال هذه الفترة سيتوقف العمل بإسترداد المبالغ المستحقة ريثما يتم تسوية ترتيب متفق عليه للسداد.
- الحماية من إجراءات الإسترداد والتكاليف المرتبطة بالإسترداد عند موافقتكم ومحافظةكم على نظام مناسب لترتيب السداد. كما يمكنك أيضا ان تكون مؤهلا للحصول على سعر فائدة منخفض.
- تلقي المشورة كتابةً بإستمرار إجراءات الإسترداد إذا فشلت في الوفاء بترتيبات السداد التي التزمت به.

الذي يجب عليك القيام به

- اتصل بنا بمجرد أن تبدأ في المرور بصعوبات مالية.
 - وافق على التنظيم في ترتيب مناسب للسداد.
 - اجعلنا على علم بأي تغيير في ظروفك.
 - اتصل بنا لطلب ترتيب بديل اذا واجهتك مشاكل الحفاظ على الخطة المتفق عليها.
 - اتصل بمستشار مالي أو ممثل منظمة ذات الصلة بحقوق المستهلك إذا طلب منك ذلك. وهذه خدمة مجانية حيث ستتمكن من مناقشة وضعك بسرية.
- هل أنت مسجل للحصول علي إمتياز؟**

إذا كنت تحمل بطاقة إمتياز من الدولة، أو بطاقة معاش، أو بطاقة صحية لكبار السن من الكومنولث مع بطاقة كبار السن من ولاية غرب استراليا ، أو بطاقة كبار السن من غرب استراليا ، فقد تكون مؤهلاً لتلقي امتياز.

الرجاء زيارة موقعنا على www.watercorporation.com.au أو الاتصال بنا على 1300 659 951 للتسجيل.

هل أنت عميل شركة تجارية ؟

نحن نفهم أن الأعمال التجارية للعملاء في بعض الأحيان تمر بمشاكل تدفق نقدي. فإذا كنت في هذا الموقف يرجى الاتصال بنا في أقرب وقت ممكن.

يمكنك طلب:

- تأجيل السداد لفترة قصيرة من الوقت.
- خطة سداد على أساس شروط معقولة.

هل انت مستأجر؟

إذا كنت مستأجراً تعاني من صعوبات مالية يجب عليك إبلاغ الوكيل الخاص بك أو المالك في أقرب وقتٍ ممكن. ويمكن لوكيلك أو المالك الاتصال بنا للاتفاق على ترتيبات السداد المناسبة نيابة عنك. وهنا يمكن تطبيق الفائدة بسعر منخفض.

ويمكننا أيضاً أن نوفر لك المساعدة والمعلومات عن سُبل التصرف الحكيم في استخدام المياه.

هل ممتلكاتك مؤجرة للغير؟

من قبيل خدمة الملاك فإننا سوف نصدر حسابات إما إلى الوكيل أو المستأجر حسب الطلب.

بيد أن هذا لا ينفي مسؤوليتك عن المصروفات. وحيثما يتم إرسال حساب إلى أي شخص غيرك ويبقى الحساب بدون سداد بعد تاريخ الإستحقاق المقرر ، سوف تبدأ إجراءات الاسترداد.

إذا كنت تعاني من صعوبات في السداد يرجى الاتصال بنا لعمل ترتيب سداد مناسبة. وهنا يمكن تطبيق الفائدة بسعر منخفض.

ما هي الضائقة المالية؟

يُعنى بالضائقة المالية تلك الصعوبة التي يواجهها الأفراد أو الأسر الذين يكافحون من أجل الوفاء بنفقات المعيشة المعتادة بما في ذلك الطعام ، والقرض العقاري ، وحساب الكهرباء ، الخ.

وإذا كان سدادك لحساب رسوم المياه سوف يؤثر على قدرتك على تلبية نفقات المعيشة الأساسية، عندئذ يمكن إعتبار أنك في ضائقة مالية.

وبالنسبة لبعض العملاء قد تكون هذه حالة مؤقتة بسبب:

- حالات الطوارئ غير المتوقعة
- انخفاض مؤقت في الدخل
- حدوث تغيير مفاجئ في ظروف المعيشية

وبالنسبة لآخرين ، قد تكون هذه حالة ممتدة علي مدى أطول. وقد تنطبق هذه الحالة على الناس من ذوي الدخل المنخفضة أو الثابتة الذين قد يحتاجون إلى مساعدة باستمرار.

ويمكنك الاطلاع على نسخة من سياسة الضائقة المالية (Financial Hardship Policy) لدينا على الموقع www.watercorporation.com.au أو الاتصال بنا على 13 13 85 لطلب نسخة.

إذا كنت تعاني من ضائقة مالية

بالإضافة إلى الدعم واسع النطاق الوارد في هذا الكتيب ، يمكننا أن نقدم:

- ترتيبات سداد بدون فوائد إذا وافقت على الترتيب وحافظت عليه.
- خطط سداد متكافئة تسمح لك بالجمع بين الرسوم غير المسددة ورسوم المياه المتوقعة في المستقبل في أقساط منتظمة.

إذا كنت تقوم بالسداد ولا تزال لا يمكنك المضي قدما

- قد تكون مؤهلاً للحصول على نظام مساعدة المياه (Water Assist Scheme) الذي نقدمه. وهذا النظام مصمم للعملاء الذين يمرون بضائقة مالية ويحتاجون قدرا أكبر من المساعدة ، وهو يساعد العملاء في العودة بالمصروفات المتأخرة إلى موقف يمكن التحكم فيها من خلال توفير الحوافز على السداد.
- استنادا إلى ظروفك الشخصية يمكننا أن نرشدك إلى مشورة يمكن الحصول عليها من خدمة مشورة مجانية. وسوف نعمل معا لتقييم أهليتك لهذا النظام.

نود ان نسمع منك

نحن نشجع إبداء الآراء. انها طريقتنا لضمان أن تلك الخدمات التي نقدمها للعملاء الذين يواجهون صعوبات مالية هي خدمات عادلة وداعمة.

إذا كنت ترغب في إبداء رأي أو تحتاج إلى مزيد من المعلومات يرجى الاتصال بنا.

كيفية الاتصال بنا

للاستفسارات عن الحساب (من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 5 بعد الظهر طوال أيام الدوام)
اتصل بنا على 13 13 85

للكتابة الهاتفية (الآلة الكاتبة الهاتفية للعملاء ذوي صعوبات الإستماع أو النطق)
اتصل بنا على 13 36 77

للترتيب لمترجم فوري
اتصل بنا على 13 13 85

هذه المعلومات متاحة في أشكال بديلة بناء على طلبك.

البريد الإلكتروني
cust_centre@watercorporation.com.au

عنوان المراسلة بالبريد
Water Corporation,
Locked Bag 2
Osborne Park Delivery Centre
WA 6916

www.watercorporation.com.au

الرقم الدولي الموحد للكتاب (ردمك) : 1740434927

نوفمبر 2008

طُبِعَ على ورق صديق للبيئة