

‘Oku mau ‘i hení ke tokoni



Ko e ngāue atu ki ho’o ngaahi lāunga
fekau’aki mo e ‘uhilá, kasá mo e vai.

‘Oku ta’etotongi, tu’u tau’atāina mo
potupotu tatau ‘emau sēvesí.



UTILITIES
DISPUTES
TAUTOHETOHE
WHAIPAINGA

0800 22 33 40 | udl.co.nz

Fekau'aki mo e Utilities Disputes

Ko e Utilities Disputes 'oku fakahoko ai ha ngāue atu ke solova ho'o ngaahi lāunga fekau'aki mo e 'uhilá pea mo e kasá. Te mau toe lava 'o fakahoko ha fakalelei ki ho'o ngaahi lāunga fekau'aki mo e vaí, fokotu'u 'o e broadband ('api 'oku kaungā nofo'i) mo e ngaahi lāunga ki he telco (ki he kau kasitomā 'a e Contact).*

'Oku mau tu'u tau'atāina mo potupotu tataua 'emau ngāue pea 'i hení ke tokoni.

'Oku mau fanongo, 'oku mau 'eke 'a e ngaahi fehu'i totonú pea 'oku 'ikai ke mau kau ki ha tafa'aki.

'Oku fetu'utaki mai 'a e kakai kiate kimautilu fekau'aki mo e ngaahi palopalema pe ngaahi lāunga fekau'aki mo e ngaahi tohi mo'ua, sévesi ki he kasitomaá, ngaahi mitá, tu'usi, mo hono ma'u mai.

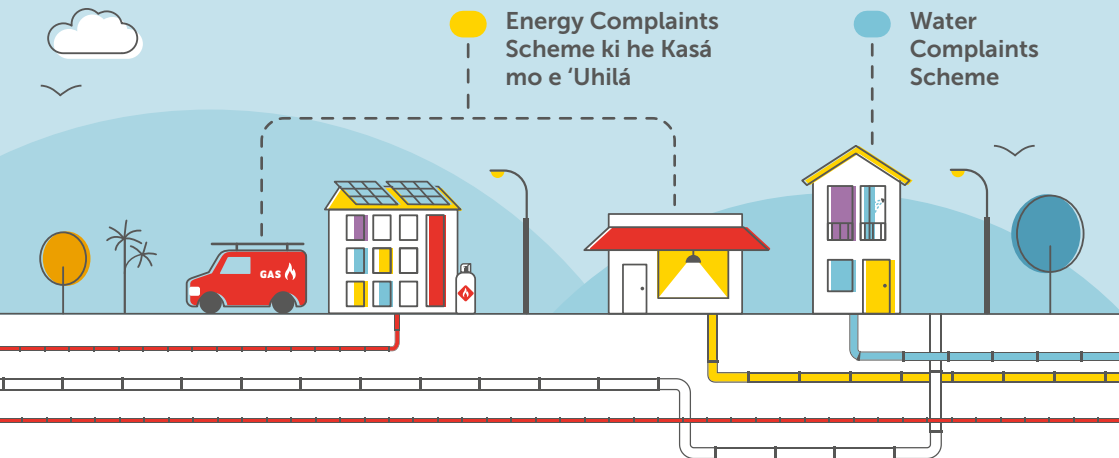
'Oku ta'etotongi, potupotu tataua mo tu'u tau'atāina 'emau sévesi – hangē tofú pē ko ha Ombudsman.

Kapau 'oku 'i ai ha'o palopalema pe lāunga, 'oku fiema'u ke ke fakahā ia ki ho'o kautaha

fakahoko ngāue 'i he taimi pē ko iá. Te mau lava 'o tokoni'i koe 'i he me'á ni pea mo fakahoko ia 'i ha tohi – ko ha fakamā'opo'opo 'o e lāungá 'i ha tohi ke tokoni'i koe mo e kautaha fakahoko ngāue ke mahino'i 'a e palopalemá.

Kapau 'oku te'eki ai ke solova, te ke ala fetu'utaki mai kiate kimautilu 'i he Utilities Disputes.

* 'E lava ke vakai'i 'e he Utilities Disputes 'a e ngaahi lāunga fekau'aki mo e vaí ki he ngaahi kautaha 'oku nau mēmipa 'i he 'emau Water Complaints Scheme, te mau toe lava foki 'o vakai'i mo e ngaahi lāunga ki he telco mo e kau konisiuma 'oku nau ngāue'aki 'a e Contact ki he 'emau ma'u'anga ivi.



Ko 'emau ngaahi sēvesí

Ko 'emau ngaahi sēvesí 'oku:

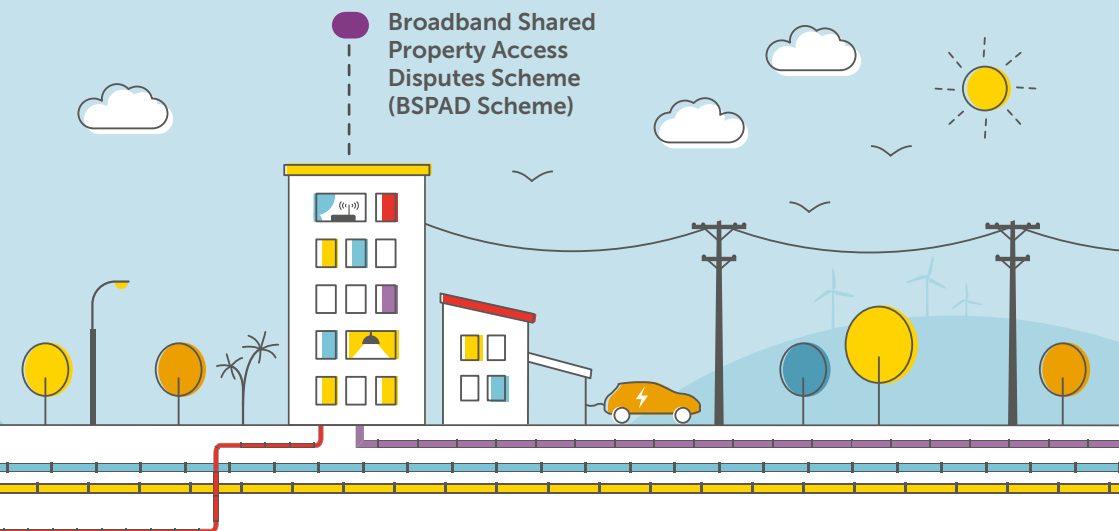
- ✓ 'Atā mo faingofua hono ma'u atū
- ✓ Ta'etotongi ki he kau konisiumá
- ✓ 'Aonga 'i he 'emau solova 'a ho'o ngaahi lāungá
- ✓ Potupotu Tatau – ko ia ai 'e fakafeangai atu 'a e Utilities Disputes kiate koe 'i ha founa 'oku potupotu tatau
- ✓ Tu'u Tau'atāina – hangē ha Ombudsman
- ✓ Mataotao – 'o 'uhinga ia 'oku mau solova 'a ho'o ngaahi lāungá mo e ngaahi hoha'a
- ✓ Tokoni atu

Fetu'utaki mai kiate
kimautilu:

'Imeilí
info@udl.co.nz

Telefoní
0800 22 33 40

Uepisaití mo e
fetalanoa'aki he
taimi pē ko iá
udl.co.nz



■ 'I loto atu 'i he tohí, te mau 'ave ai koe ki ha keisi na'e hoko
■ 'i he polokalama takitaha ke fakahaa'i atu 'a e founa na'a
■ mau lava ai 'o tokoni'i hono solova 'o e lāungá.

Founga 'oku mau ngāue aí



'Oku ngāue 'a e Utilities Disputes mo koe (ko e konisiumá) ki ho'o lāungá.

'I he taimi 'oku 'i ai ha'o lāunga fekau'aki mo e 'uhilá, kasá, vaí pe kautaha 'oku nau fakahoko atu 'a e telco, kātaki 'o 'uluaki fetu'utaki ki ho'o kautaha fakahoko ngāué ke mou talanoa ki ai. Te ke kei lava pē 'o talanoa mai kiate kimautolu.

Step 1

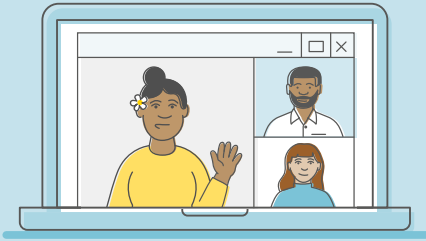
Fetu'utaki ki ho'o kautaha fakahoko ngāué 'o fakamatala'i atu 'a ho'o ngaahi hoha'á pea mo fakahaa'i atu 'a ho'o fakakaukau fekau'aki mo e me'a 'oku taaú ke solova'aki 'a e lāungá.

Step 2

Te ke ala fetu'utaki ki ho'o kautaha fakahoko ngāué 'i he telefoní, 'i he 'īmeilí fakafou 'i he 'enau uepisaití 'i he Fetalanoa'aki 'i he Taimi pē ko iá (Live Chat) pe ko ha foomu Contact us.

Step 3

Kapau 'oku 'ikai ke ke fie fetu'utaki fakahangatonu ki ho'o kautaha fakahoko ngāué, te ke ala kole ki he Utilities Disputes ke 'ohake ia pe 'oatu 'a ho'o lāungá ki ho'o kautaha fakahoko ngāué ma'á u – 'oku mau 'i hení ke tokoni. Te mau lava 'o 'oatu kiate koe ha tohi kuo fakamā'opo'opo ai 'a e lāungá 'o tokoni'i ai koe mo ho'o kautaha fakahoko ngāué



‘Oku toe ngāue foki ‘a e Utilities Disputes mo ho’o kautaha fakahoko ngāué ke solova ‘a ho’o lāungá.

Te ke ala ‘amanaki atu ki ho’o kautaha fakahoko ngāué ke nau:

- ✓ fakahā atu kia koe kuo nau ‘osi ma’u a ho’o lāungá (kapau na’á ke lāunga tohi)
- ✓ ngāue ki ho’o lāungá
- ✓ ‘oatu ha tali kiate koe.

‘Oku ‘i ai ‘a e vaha’a taimi pau ‘a ho’o kautaha fakahoko ngāué ke solova ai ‘a e lāungá mo koe (‘oku fa’a ‘aho ngāue ‘e 20 ‘a ia ‘oku ‘uhinga ia ko e Mōnite ki he Falaite). Kapau ‘oku fiema’u ‘e ho’o kautaha fakahoko ngāué ha taimi lahi ange pea ‘oatu kia koe ha ‘uhinga lelei ‘i ha tohi, ‘e ala lōloa ange ‘a e taimi ‘a e kautaha fakahoko ngāué (‘oku fa’a a’u hake ki he ‘aho ngāue ‘e 40).

Lolotonga ‘o e taimi ko ‘ení, ‘oku ‘ikai totonu ki he kautaha fakahoko ngāué ke nau:

- ✗ tu’usi atu ‘a ho’o ngaahi sēvesí, pe
- ✗ fakahoko ha ngāue fakapa’anga (‘ave ha pa’anga meí a koe) ‘i he ngaahi mahu’inga ‘okú ke fakatonutonú lolotonga ia ‘oku kei fakatotolo’i ‘a e lāungá. ‘Oku totonu ke hokohoko atu ho’o totongi ‘a ho’o ngaahi mo’ua lolotongá mo ha ngaahi mo’ua ‘oku ‘ikai ke kau he fakatonutonú.

Ko 'emau founga ngāue ki he ngaahi lāungá



Telefoni, 'imeili, lāungá he 'initaneti, a'u hangatonu, fetalanoa'aki he taimi pē ko iá, mītia fakasōsialē pe 'i he tohi



'Uluaki fetu'utakí

Ko ha fakanounou eni 'o e founga ngāue. 'A'ahi ki he **udl.co.nz** ke 'ilo lahi ange ai

Te mau lava 'o tokoni atu ke ke fakahoko ho'o lāungá ki ho'o kautaha fakahoko ngāue



'Oku mā'u 'e ho'o kautaha fakahoko ngāue ha 'aho 'e 20 ke nau feinga ai ke solova ho'o lāungá



Solova 'a e lāungá

Solova 'a e lāungá



Kuo tohi 'a e ngaahi lāungá 'e

4,536

kuo fakamā'opo'opo ke tokoni'i koe ke fakahoko 'a ho'o lāungá mo tokoni'i hono mahino'i 'e he kautaha fakahoko ngāue 'a ho'o lāungá

Feinga 'a e Utilities Disputes ke solova 'a e lāungá



'Oku mau ngāue mo koe mo ho'o kautaha fakahoko ngāue ke solova ia



Solova 'a e lāungá

Solova 'a e lāungá



Ngaahi lāungá 'e

13,500+

kuo vakai'i pea solova ai 'a e **90%** 'i ha 'aho 'e 10 pe si'isi'i ange

Te mau lava 'o fakatotolo'i ha fa'ahinga palopalema pē pea mo talaoa mo koe mo ho'o kautaha fakahoko ngāue ke solova 'a e lāungá



Te mau tātaki ha fakamatala lahi ange fekau'aki mo ho'o lāungá pea mo fokotu'u atu ha tali ki ai



Solova 'a e lāungá

Solova 'a e lāungá



Ko e lahi taha 'o e ngaahi lāungá 'oku mau fakatotolo'i 'oku solova pē ia 'i he kongá ko 'eni

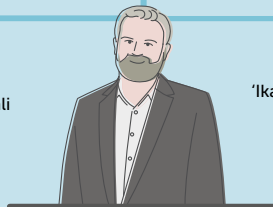
Faitu'utu'uni 'a e Komisioná



Kapau 'oku te'eki ai solova ho'o lāungá, 'e lava ke 'oatu 'e he 'emau Komisioná ha tu'utu'uni 'i ha tohi 'a ia kuo pau ke muimui ki ai 'a ho'o kautaha fakahoko ngāue, kapau te ke tali ia



Tali



'Ikai ke tali



Kapau te ke fili ke 'oua 'e tali 'a e tu'utu'uni 'a e Komisioná, te ke lava 'o 'ave ho'o lāungá ki he Disputes Tribunal, pe ko ha sino ngāue 'e taha

Ngāue atu ki ho'o ngaahi lāunga fekau'aki mo e 'uhilá, kasá mo e vai

Te mau lava 'o tokoni 'aki hano vakai'i 'a e lahi taha 'o e ngaahi lāunga fekau'aki mo ha kautaha 'uhila pe kasa*:

- ✓ vakai'i pe kuo tonu pē hono tohi mo'ua atu koe 'e ho'o kautaha fakahoko ngāué 'o fakataui ki ho'o ngāue'aki 'a e 'uhilá'aki hano kole ke lau ho'o mitá, vakai'i 'a e ngaahi tohi mo'ua, ngaahi nouti he 'akauni, mo e ngaahi totongi
- ✓ tohi hano fakamā'opo'opo 'o e lāungá 'e ala tokoni'i ai koe ke fakahoko 'a ho'o lāungá mo tokoni'i hono mahino'i 'e ho'o kautaha fakahoko ngāué 'a ho'o lāungá. 'E ala kau heni 'a e 'uhinga 'oku mau tui ai 'oku tonu pē ho'o tohi mo'ua, kapau 'e 'ikai ke mau ma'u ha fehālaaki.

Ko e me'a 'e 'ikai ke mau lava 'o fakahokó

'E 'ikai ke mau lava 'o vakai'i ha lāunga fekau'aki mo e totongi kuo hilifaki atu 'e ho'o kautaha fakahoko ngāué ki he 'uhilá pe kasá. Ko e me'a

te mau ala faí ko hono vakai'i pe kuo 'oatu nai 'e ho'o kautaha fakahoko ngāué kia koe ha fakamatala lelei fekau'aki mo e totongi kuo hilifaki kia koé pea mo e tonu 'a ho'o ngaahi tohi mo'ua.

Ngaahi tu'usí

'Oku hoko 'a e tu'usi atú he taimi kuo tu'usi ai 'e ho'o kautaha fakahoko ngāué ho'o 'uhilá koe'uhi ko ha ngaahi tohi mo'ua 'oku te'eki totongi.

- 'E lava ke tu'usi 'e ho'o kautaha fakahoko ngāué ho'o ma'u'anga iví 'i he ngaahi mo'ua 'oku te'eki totongi kapau te ne 'oatu ha tohi fakatokanga.
- 'E lava ke hilifaki atu 'e ho'o kautaha fakahoko ngāué ha ngaahi totongi ki hono tu'usí mo hono hokó.

'Oku 'i ai mo e ngaahi 'uhinga kehe 'e ala motuhia ai ho'o ma'u'anga iví hangē ko 'ene fekau'aki mo e malú mo e haó pe ko ha motuhia 'a e netiueká. Kapau 'oku mate ho'o 'uhilá, vakai'i ki ho'o kautaha fakahoko ngāué.

* Te mau lava 'o vakai'i ho'o ngaahi lāunga ki he vai mo e ngaahi kautaha fakahoko ngāué 'oku nau mēmipa 'i he polokalama Utilities Disputes. Te mau toe lava foki 'o vakai'i ho'o ngaahi lāunga ki hono fokotu'u 'o e broadband ('api 'oku kaunga nofo'i) mo e ngaahi lāunga ki he telco (kautaha Contact mo e ngaahi sēvesi 'oku fakataha'i ki ai).

Ngaahi palopalema angamaheni ki he ‘uhilá, kasá mo e vai

Lahi ange ‘a e tohi mo’uá he angamaheni

1

Lahi ange hono faka’aonga’i ‘o e mau’anga ivi ‘i he angamaheni koe’uhi ko e:

- mokomoko pe māfana ange ‘a e ‘eá he angamaheni

Hangē ko ‘ení, ‘i he taimi māfaná, ‘e fa’a lahi ange ho’o fu’ifu’i e ngoué pe saoá pe ngāue’aki e mīsini fana vai pe ta’etokanga ‘o tuku mo’ui ‘a e paipa vai ‘i tu’á pe me’a fu’ifu’i.

Hangē ko ‘ení, ko e taimi momokó ‘e lava ke lahi ange ai ho’o kaukau vai mafaná ‘i he angamaheni.

- tokolahi ange ‘a e kakaí ‘i ‘api ‘oku nau faka’aonga’i ‘a e mau’anga ivi
- ‘a’ahi atu ha ngaahi kaungāme’a pe fāmili
- kuó ke fetongi ha nāunau faka’uhila ‘oku lahi ange ‘ene faka’aonga’i ‘a e ‘uhilá, kasá pe vai
- ‘i ai ha maumau ki ha nāunau faka’uhila – vakai’i ho’o hita vai mafaná
- lava ke lahi ange ho’o faka’aonga’i ho’o mīsini foó pe fufulu ipú
- kuó ke hiki ki ha fale ‘e taha – ‘e uesia ‘e he lahi, tu’u’anga mo e ‘aofi fakamāfana ‘o ho’o falé ‘a e

founga ‘okú ke faka’aonga’i ai ‘a e mau’anga ivi

- mama pe maumau ‘a e nāunau faka’uhilá (ngaahi tangikē vai mafaná).

2

‘Okú fakakau ‘i ho’o tohi mo’uá ha ngaahi totongi hilifaki kehe:

- ngaahi toenga mo’ua meí ha ngaahi tohi mo’ua ki mu’a
- ngaahi totongi hilifaki hangē ko ia ki he ngaahi tu’usí, totongi hokó pe totongi tōmui ki he ngaahi tohi mo’uá
- kapau ‘oku tōmui ho’o totongi mo’uá ‘e ala mole ho’o ngaahi tisikauní pe hilifaki atu ha ngaahi totongi fakalahi.

3

Na’e ma’ulalo ‘a e totongi na’e hilifaki atu he ngaahi tohi mo’ua ki mu’a he na’e:

- ma’ulalo hono fakafuofua’i ‘e ho’o kautaha fakahoko ngāué ‘a ho’o ngaahi tohi mo’uá
- hala hono lau ‘e ho’o kautaha fakahoko ngāué ‘a e mitá
- maumau ‘a e mitá.



Fehālaaki hono lau 'o e mitā

Vakai'i pe 'oku tonu pē hono lau ho'o mitā. Fakahoa 'a e ngaahi fika kuo lau he mitā mo 'ene 'asi 'i ho'o tohi mo'uā. 'Oku tatau nai 'a e ngaahi fika kuo lau he mita? Kapau 'oku 'ikai talanoa ki ho'o kautaha fakahoko ngāué.

atu ki kinautolu 'okú ke fie lāunga (ngāue'aki 'a e fo'i lea ko e complaint - lāunga) pea mo e me'a 'okú ke pehē 'oku taaú

- kapau 'okú ke tali 'oku tonu pē 'a e tohi mo'uā te ke ala kole atu ha taimi lahi ange ke totongi ai.

Ngaahi tohi mo'ua ke tulituli haké

Ko ha tohi mo'ua ki mu'a ange pe tohi mo'ua ke tulituli haké, 'oku fekau'aki ia mo e ma'u'anga ivi kuó ke faka'aonga'i ka 'oku te'eki fakakau 'i he ngaahi tohi mo'ua ki mu'ā.

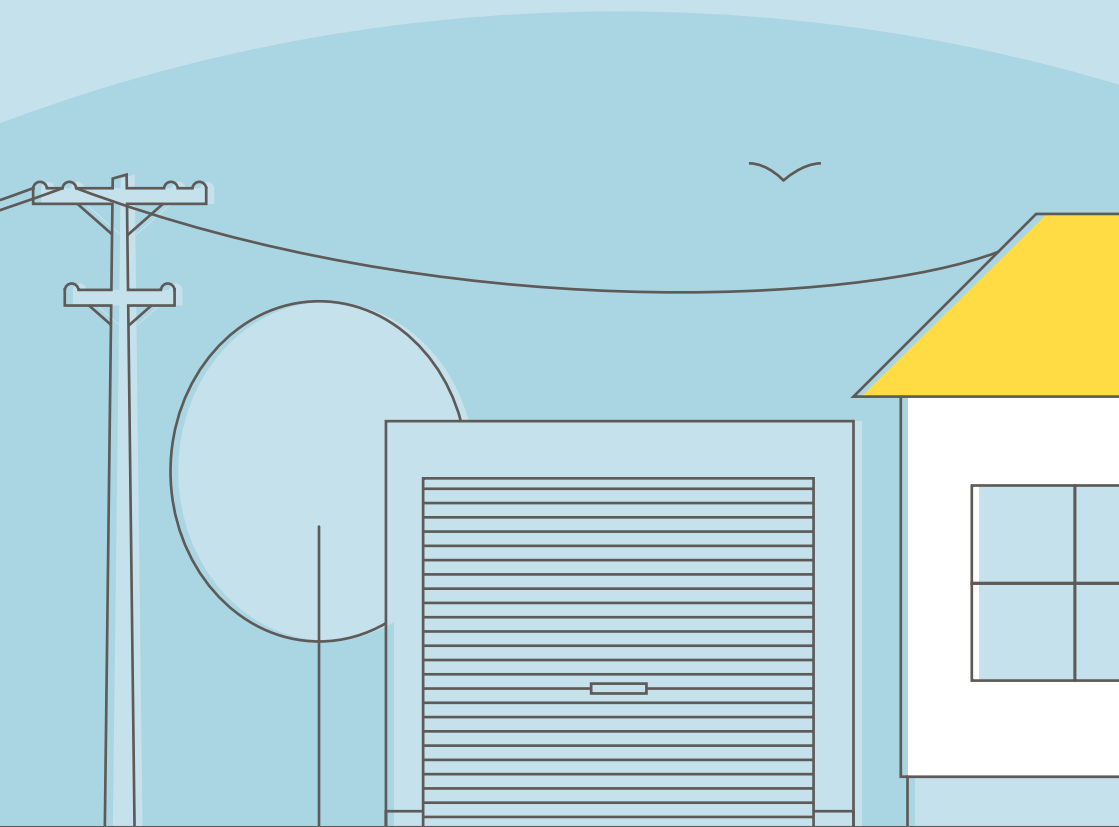
Hangē ko 'ení, 'e lava ke 'i ai ho'o ngaahi tohi mo'ua na'e fakafuofua'i hokohoko pē pea ko ho'o 'uluaki lau mita 'totonú' hili ha ngaahi māhina 'e ala lahi ange ia he angamahení.

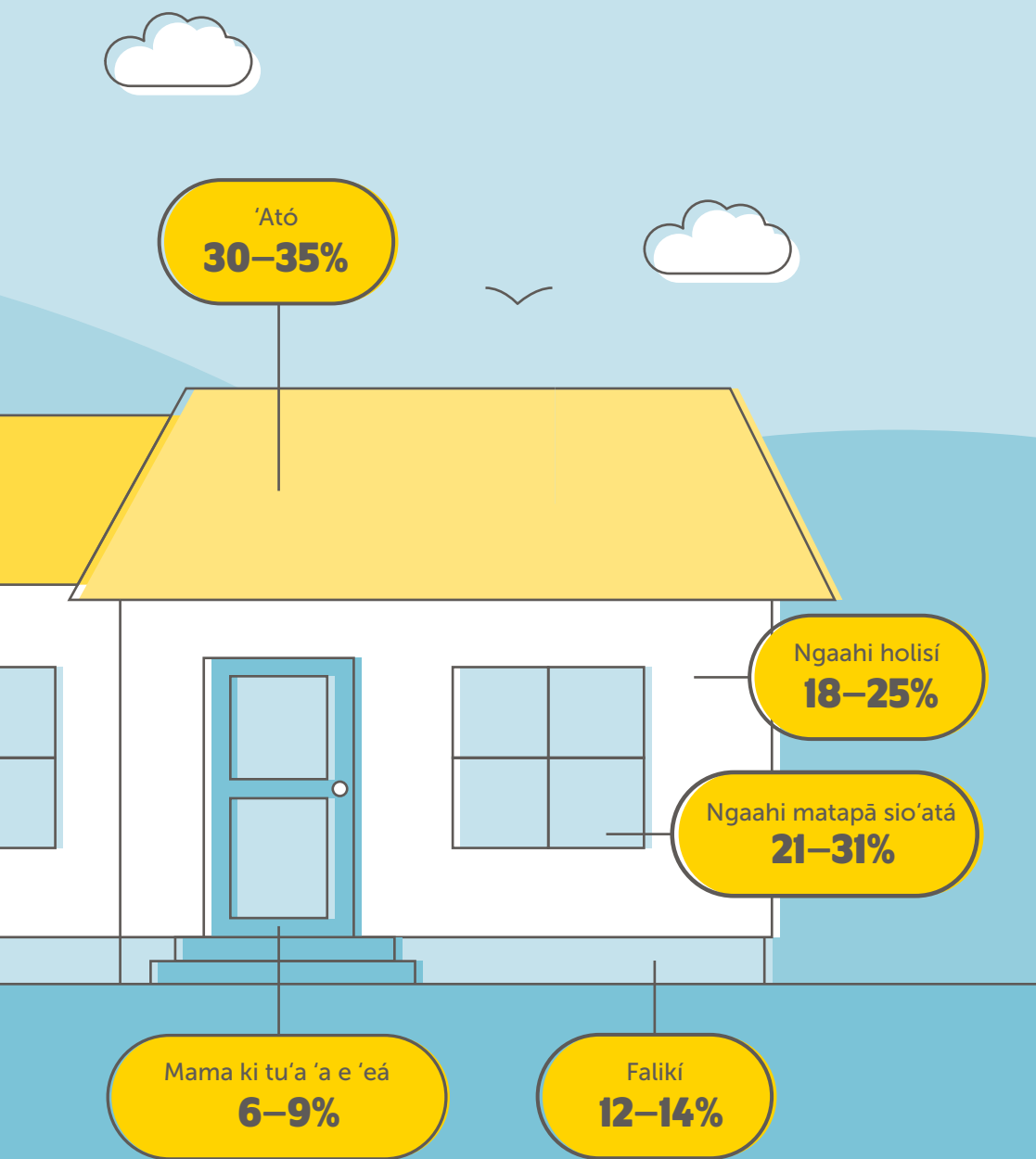
Te ke lava 'o:

- kole ki ho'o kautaha fakahoko ngāué ke fakamatala'i atu 'a e tohi mo'uā
- kapau 'oku 'ikai ke ke fiemālie ki hono fakamatala'i atu 'e ho'o kautaha fakahoko ngāué, fakahā

Mole 'a e māfaná mei he falé

Kuo mau fa'u ha 'īmisi 'o e feitu'u 'oku mole mei ai 'a e māfaná meí ho falé. 'E ala tokoni eni ki ho'o palani ki he ma'u'anga iví.





Keisi fakatātā ki he ‘uhilá

Totongi mo‘uá

‘I he taimi na’e hiki atu ai ‘a Jack ki hono ‘apí, na’e fakamo‘oni ai ke ma‘u ‘uhila mei he Energiser Power (EP). Na’e ‘oatu ‘e he EP kia Jack ha ngaahi ‘inivoisi fakafuofua pē ‘o laka hake he ta‘u ‘e taha. Me‘apangó, na’e ma‘ulalo hono fakafuofua ‘i ‘e he EP hono faka‘aonga ‘i ‘e Jack ‘a e ‘uhilá ko ia ai ko e taimi na’e lau totonu ai ‘e he EP ‘a e mitá na’e ‘oatu ai kia Jack ha tohi mo‘ua na’e laka si‘i hake pē he \$2,000.

Na’e feinga ‘a e EP ke lau e mitá ‘o tu‘o fā he lolotonga ‘a e ta‘ú ka na’e ‘ikai lava ke ne a‘u atu ki he mitá. Na’e ‘imeili atu kia Jack ‘i he ngaahi taimi ‘e fā ko iá ‘o fakahā ki ai ‘e malava ke fu‘u lahi ‘ene totongi ‘ene ‘uhilá.

Hili e lāunga ‘a Jack, na’e ngāue‘aki leva ‘e he EP ‘a e palani totongi kehe ‘a ia na’e holoki ai ‘a e tohi mo‘uá ‘aki ‘a e \$500. Ke solova ‘a e lāungá na’e fokotu‘u atu ai kia Jack ke toe holoki 30% ‘a e mahu‘ingá pea mo e māhina ‘e ono ke totongi ai. Na’e pehē ‘e Jack ‘okú ne fie tali ‘a e fokotu‘ú ka ‘e fiema‘u ha māhina ‘e 12 ke totongi ai. Na’e fakafoki leva ‘e he EP ‘a e fokotu‘ú mo pehē ko e tisikauni 30% na’e makatu‘unga ia ‘i hono tali ‘e Jack ‘a e vaha‘a taimi māhina ‘e onó.

Na’e ‘ilo ‘e he Utilities Disputes ko e fokotu‘u ko ia ke holoki 30% ‘a e





‘inivoisí na’e taau ia ka na’e ‘ikai ke taau hono fakafisinga’i hono toe fakalahi atu ‘a e māhina ‘e ono ke totongi ai ‘e Jack.

‘Oku fiema’u ‘e he Consumer Care Guidelines (CCG) ‘a e Electricity Authority ‘a e kau fakatau fakamoveteveté ke nau ‘oatu ha tokoni ‘aonga ki he kau konisiuma ‘oku nau faingata’a’ia hono totongi ‘enau mo’uá. ‘Oku totonu ke felotoi ‘a e konisiumá mo e kautaha fakatau fakamoveteveté ‘o taau mo fe’unga ke fakapalanisi ‘a e ngaahi fiema’u fakapa’anga ‘a e kasitomaá mo e ngaahi fiema’u fakapisinisi ‘a e kautahá.

Na’e ‘ilo ‘e he Utilities Disputes na’e ‘ikai ‘oatu ‘e he EP ‘a e tokoni ‘aonga kia Jack. Hangē ko ‘ení, na’e kole ‘e he EP kia Jack ke fetu’utaki ki he timi fakamo’ua ‘a e EP pea ‘i he taimi tatau na’e talaange ‘e ‘ikai ke toe ala ma’u ai ha ola lelei ange.

“

Na’e fokotu’u atu ‘e he Utilities Disputes ke faka’atā atu kia Jack ‘a e māhina ‘e 12 ke totongi ai ‘a e mahu’inga kuo holokí pea mo totongi ki ai ‘a e \$250 ki he ‘ikai ke muimui ki he CCG. Na’e tali leva ‘e he ongo faha’í ‘a e fokotu’ú pea tāpuni leva ‘a e keisi.



Keisi fakatātā ki he kasá

Ko e nge'esi hina kasá

Na'e 'oatu 'a e kasa 'a Anahera 'i he ongo hina kasa LPG 45kg 'e ua, 'a ia na'e tiliva hokohoko atu ki hono 'apí. Na'e fakafalala ki he ngaahi hina kasa ko 'ení ki he fakamāfaná, pea mo hono ngāue'aki 'o 'ene ngaahi nāunau faka'api lahi.

'I he taimi na'e maha ai 'a e taha 'o e ongo fo'i hiná, na'e teuteu leva 'a Anahera ki ai ke fetongi ange mo talaatu ki he 'ene kautaha fakahoko ngāué 'oku fiema'u ke fakafetongi mo ha hina fonu. Na'e fakafalala leva 'a Anahera ki he hina hono uá, ko e talifakí 'o tatali ai kae'oua ke fetongi atu 'a e fo'i hina mahá.

Na'e fetongi 'e Anahera 'a e fo'i hina kasa LPG mahá he 'aho 'e taha 'o ne fakatokanga'i ai ko 'ene fo'i hina talifakí 'oku toe maha pē mo ia.

Na'e fetu'utaki leva he taimi pē ko iá ki he va'a tiliva 'o 'ene kautaha kasá ke 'oatu ha fetongi fakavavevave he kuó na maha fakatou'osi. Na'e talaatu 'e he kautahá ia kia Anahera 'e fiema'u

ke ne totongi e \$250 ki he tiliva fakavavevavé. Koe'uhí ko'ene fu'u fiema'u 'a e kasá, na'e totongi leva 'e Anahera 'a e totongi hilifaki ko 'ení pea tiliva atu leva 'e he kautahá 'a e hina kasá.

Taimi si'i mei ai, na'e lāunga 'a Anahera ki he kautahá. Na'á ne pehé na'e ongo'i ia 'oku fakamālohia ia ke ne totongi 'a e mahu'inga na'e hilifaki atú. Na'á ne toe pehē foki ko e fo'ui ia 'o e kautahá na'e hoko ai 'a e palopalemá he 'oku pau na'e maha pē 'a e hina talifakí ia he taimi na'e 'uluaki tiliva atu aí. Na'e pehē 'e he kautahá ia na'e 'ikai ke ne tiliva 'e ia ha hina maha pea 'e 'ikai ke ne fakfoki 'e ia e totongi hilifaki ki he tiliva fakavavevavé.

Na'e 'omai leva 'e Anahera 'a e ngaahi lāunga ko 'ení ki he Utilities Disputes:

- na'e 'ikai totonu ke tiliva ange 'e he kautahá ha hina maha
- na'e totonu ke fetongi 'e he kautahá 'a e hina mahá 'aki ha hina fonu 'o ta'etotongi hili pē 'ene 'ilo'i 'a e fehalaaki.



Na'e fakatotolo'i 'e he Utilities Disputes 'a e lāungá. Na'a mau kamata 'aki hono fakakaukau'i pe na'e ala tiliva nai ha hina maha. Na'a mau 'ohake ki he kautahá 'a e ngalingali ko ia ke hoko ha fehalaaki 'i he tilivá, pe ko ha mama na'e 'ikai ke 'ilo'i. Neongo na'á ne pehē 'oku 'ikai ala hoko eni, na'e 'ikai ke ne 'omai ha fakamo'oni na'e 'osi tiliva pē ha hina fonu.

Na'a mau toe fakatotolo'i foki mo e vaha'a 'o e taimi na'e fakahoko ai 'a e tilivá mo e lāungá.

Makatu'unga he hokohoko 'o e ngaahi tiliva kia Anahera, na'a mau 'ilo ai na'e 'ikai ke ne ala ngāue'aki 'e ia 'a e hina talifakí kakato 'i loto he vaha'a taimi na'e vahe'i ki aí.

Na'a mau to'o 'a e fakamatala ko 'ení ke fakahoko 'aki 'a e alea 'i he vaha'a 'o e tokotaha lāungá mo e kautaha kasá.



Hili ha vaha'a taimi 'o e fetalanoa'akí, na'e 'oatu leva 'e he kautahá kia Anahera 'a e \$250 ke tāpuni 'aki 'a e fakamole ki he tiliva fakavavevavé. Na'e tali leva ia 'e Anahera pea solova leva ai 'ene lāungá.



Keisi fakatātā ki he vai

Ko e pā ha paipa vai

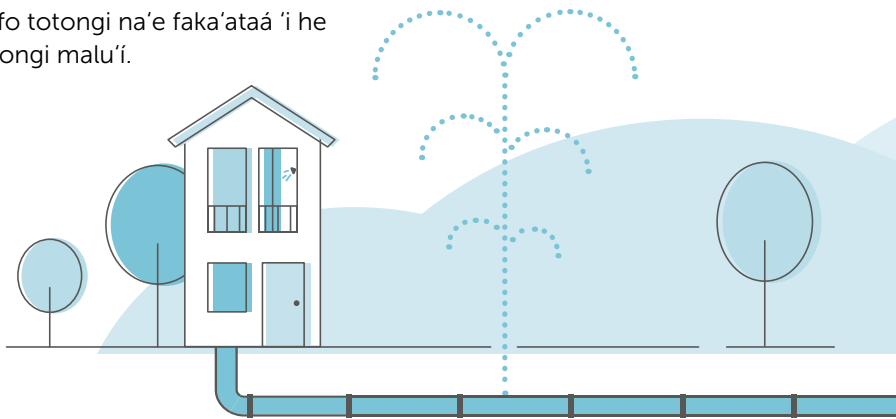
Ko ha paipa ki he vai 'ulí 'a e AB Water na'e pā pea tupu ai ha tāfea 'i he 'ēlia 'o e fungavaka 'i lalo 'o e 'api nofo totongi 'o Phil. Na'e tupu ai ha maumau ki he falé mo e ngā'oto'ota 'a 'ene kau nofo totongi.

Na'e fakahū ai 'e Phil ha 'eke totongi huhu'i ki he 'ene kautaha malu'í 'a ia na'a nau tali ia 'aki ha \$2,000 totongi fakalahi (excess).

Na'e totongi fakafoki 'e Phil 'a e \$2,750 ki he 'ene kau nofo totongi ki he maumau na'e hoko ki he 'enau koloá pea mo ta'etotongi ha nofo fe'unga mo e \$650. Na'e 'ikai kau 'a e nofo totongi na'e faka'ataá 'i he totongi malu'í.

Na'e tali 'e he AB Water 'oku totonu ke ne totongi 'a e \$2,000 totongi fakalahi ki he malu'í pea toe fokotu'u atu ke ne totongi 'o tñnaki atu mo e \$500 ki he kau nofo totongi. Na'e 'ikai ke tali 'e Phil 'a e fokotu'ú he na'a ne fiema'u 'a e AB Water ke ne totongi kotoa 'ene ngaahi fakamolé, \$3,400 'o tñnaki atu ki he \$2,000.

Na'e 'ilo 'e he Utilities Disputes ko e \$3,000 na'e totongi 'e Phil ki he 'ene kau nofo totongi na'e makatu'unga ia 'i he mahu'inga kakato ki he fakafetongi 'a ia na'e





a'u ai 'a e kau nofo totongi ia ki ha tu'unga lelei ange kimu'a he hoko 'a e tāfēá.

Na'e vakai'i 'e he Utilities Disputes 'a e ta'u motu'a mo e ngaahi tu'unga 'o e ngaahi me'a na'e maumaú pea fokotu'u atu ai 'a e \$1,425 ko ha mahu'inga ia 'oku fe'unga ange ke tokoni atu 'aki 'e he AB Water ki he mole 'a e kau nofo totongi.

Na'e toe vakai'i foki 'e he Utilities Disputes 'a e tokoni, kapau 'oku 'i ai, 'a e AB Water ki he totongi

nofo na'e faka'ataá 'a ia 'e taau mo fe'ungá.

Na'e 'i ai ha kau nofo totongi 'e ni'ihi na'e fiema'u ke nau mavahe atu 'i ha vaha'a taimi nounou lolotonga 'oku fakahoko e ngaahi fakaleléi pea na'e uesia lahi ai 'a e nofo 'a e ni'ihi kehé 'i he 'apí.

“

Na'e fokotu'u ai 'e he Utilities Disputes ke totongi 'e he AB Water 'a e 50% pe \$325 ki he totongi nofo na'e faka'atā 'e Phil ki he kau nofo totongi.

Na'e tali fakatou'osi leva 'e he AB Water mo Phil 'a e fokotu'ú pea tāpuni leva ai 'a e keisi.

Keisi fakatātā ki he Broadband

Fakatonutonu fekau'aki mo e fokotu'u 'o e faipá (fibre)

Na'e fokotu'u 'e he Lightning Fibre (LF) ha faipa 'i ha nofo'anga na'e lahi ai 'a e ngaahi 'iuniti nofo'angá. 'Oku ma'u 'e Marama 'a e taha 'o e ngaahi 'iuniti. Ko ha kongá 'o e ngāue ki he fokotu'ú, na'e fakapipiki ai 'e he LF 'a e laini faipá 'i tu'a 'i he 'iuniti 'a Marama.

'Oku fakafepaki'i 'e Marama 'a e totonu ko ia 'a e LF ke nau fokotu'u fakahangatonu 'a e faipá 'i tu'a 'i hono 'iuniti he na'e:

- 'ikai ke 'oange 'e he LF ki ai 'a e fakatokanga na'e fiema'ú
- 'okú ne ma'u 'a e 'iuniti kae 'ikai ko ha 'api ia 'oku kaungā nofo'i.

Na'e toe loto mamahi foki 'a Marama ki he tu'unga lelei 'o e ngāue ki he fokotu'ú.

Na'e pehē 'e he LF na'e ta'etokanga 'o 'ave 'a e fakatokanga fekau'aki mo e ngāue ki he fokotu'ú ki ha tu'asila

hala. 'Oku tui ko e ngaahi kongá 'i tu'a 'i he 'iuniti ko ha 'api ia 'oku kaungā nofo'i 'i he lao Telecommunications Act 2021.

Na'e tuku atu 'e he Utilities Disputes ha 'uluaki faitu'utu'uni 'o fakahaa'i ai:

- Na'e fakalelei'i 'e he LF 'a e 'ikai ke 'i ai ha tohi fakatokangá 'aki hono 'ave atu ha tohi fakatokanga fo'ou mo e ngaahi fakaikiiki 'o e ngāue ki he fokotu'ú kia Marama
- Na'e 'ikai ke ma'u 'e he LF ha totonu ke nau faka'aonga'i 'a tu'a he 'iuniti 'o Marama he ko e kongá ko ia 'o tu'á na'e 'i tu'a ia 'i he 'ēlia fakatokolahi pea na'e ma'u tokotaha pē ia 'e Marama
- Na'á ne toe fakalotolahi'i foki 'a e ongo tafa'aki ke na alea'i ha ola te na fakatou tali.



Hili hono ma'u atu 'o e faitu'utu'uni fakaangaangá na'e felotoi ai 'a e LF mo Marama ke na kau atu ki ha fakataha 'i he telefoní na'e fokotu'utu'u 'e he Utilities Disputes. Lolotonga 'a e fakataha he telefoní, na'e felotoi ai 'a e ongo tafa'akí ke na ngāue fakataha kae'oua kuó na ma'u ha tali fakafiemālie ki he ngāue fokotu'ú mo hono toe fokotu'u 'o e 'iuniti 'o Marama.

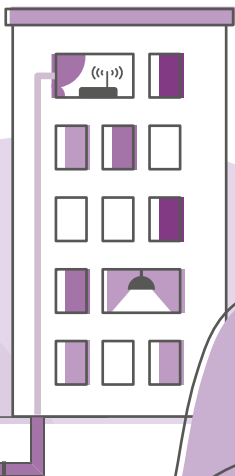
Na'e tāpuni leva 'e he Utilities Disputes 'a e lāungá pea mo fakamatala'i kia Marama 'oku totonu ke foki mai ki he Utilities

Disputes kapau 'oku toe 'i ai ha ngaahi palopalema 'oku te'eki ai ke na solova mo e LF fekau'aki mo hono toe fokotu'ú.

Ko e Utilities Disputes 'a e polokalama fakatonutonu ke lava ai ha fakalelei 'a ia kuo tali 'e he lae Telecommunications Act pea te ne lava 'o vakai'i 'a e ngaahi fakafepaki fekau'aki mo e ngaahi totonu fakalao 'o e hū atu ke fokotu'u 'a e faipá 'i ha 'api 'oku kaungā nofo'i.



Lolotonga 'a e fakataha he telefoní, na'e felotoi ai 'a e ongo tafa'akí ke na ngāue fakataha kae'oua kuó na ma'u ha tali fakafiemālie ki he ngāue fokotu'ú mo hono toe fokotu'u 'o e 'iuniti 'o Marama.



Ngaahi fetu'utaki 'aonga

Kapau 'e 'ikai ke mau lava 'o tokoni pe 'okú ke fiema'u ha tokoni kehe te ke lava 'o fetu'utaki ki he ngaahi kautaha ko 'ení.

MoneyTalks

'Okú 'oatu 'e he MoneyTalks ha tokoni ta'etotongi ki he fokotu'utu'u 'o e patisetí, mo'uá mo e ngaahi me'a faka'aho fekau'aki mo e pa'angá. Te ne toe lava foki 'o fakafehokotaki 'a e kakaí mo e káingá mo e ngaahi fale tauhi'anga me'akaí mo tokoní'i kinautolu ke nau 'ilo ki he ngaahi founga ngāue 'a e Work and Income.

moneytalks.co.nz 

Consumer NZ

Na'e kamata 'a e Consumer NZ 'i he 1959 pea ko ha kautaha tu'u tau'atāina 'ikai taumu'a ke ma'u ha tupu 'okú ne tukupā ki hono 'oatu ha ola 'oku taau angé ma'a e kakaí 'o Nu'u Silá.

consumer.org.nz 

Powerswitch

'Okú ne tokoní'i koe ke kumi 'a e ngaahi palani 'uhila mo e kasa ma'ama'a tahá – 'oku 'oatu 'eni kiate koe 'e he Consumer NZ. 'Okú ne fakahoa 'a e ngaahi palani 'uhila mo e kasa 'e laui afe meí he ngaahi kautaha 'e 18 'aki 'emaui vakai' 'oku ta'etotongi mo tu'u tau'atāina.

powerswitch.org.nz 

Citizens Advice Bureau (CAB)

'Okú tokoní'i 'e he CAB 'a e kakaí ke nau 'ilo'i mo mahino'i 'enau ngaahi totonú pea 'oku 'i ai honau ngaahi 'ōfisi 'i Aotearoa Nu'u Sila kotoa.

cab.org.nz 

Banking Ombudsman

'Okú tokoní'i koe 'e he Banking Ombudsman ke fakalei'i 'a ho'o ngaahi palopalema fakapangi'keé. 'Okú ta'etotongi mo tu'u tau'atāina.

bankomb.org.nz 

Billy

Ko e Billy ko ha sēvesi ta'etotongi mo tu'u tau'atāina ia ki hono fakahoa 'o e 'uhilā mo hono fetongi 'o e ngaahi kautaha 'uhilā 'oku 'oatu ia kiate koe 'e he Electricity Authority. Tukahake ha tohi mo'ua ki mu'i ni mai pe tali ha ngaahi fehu'i 'e ni'ihi ke fakahoa ai 'a e ngaahi palani mo e pa'anga 'e ala fakahaofi.

billy.govt.nz



FinCap

'Oku tokoni'i 'e he FinCap 'a e ngaahi sēvesi ki hono 'oatu 'o e fale'i fakapa'anga 'e 200 'i Aotearoa kotoa pea taukave'i mo e ngaahi liliu 'oku tokoni ki hono ta'ofi 'o e faingata'a'ia fakapa'angá. Ko e kau fale'i fakapa'angá 'oku nau tokoni'i 'a e kaka'i ke nau toe mapule'i lelei ange 'enau pa'angá.

fincap.org.nz



DebtManagers

'Oku ngāue 'a e DebtManagers mo e kaka'i mo e ngaahi kautahā ke fa'u ha ngaahi palani 'oku taau mo mapule'i lelei ki hono totongi 'o e mo'uā. 'Oku tokanga taha 'ene founa ngāue 'i he faka'apa'apā, 'o ta'ofi ai 'a e ngaahi totongi hilifaki mo e totongi tupū 'oku fu'u lahi, pea mo tokoni'i e kaka'i ke nau toe ongo'i pau fakapa'anga.

debtmanagers.co.nz



Sorted

Ko e Sorted ko ha sēvesi ta'etotongi ia mei he Te Ara Ahunga Ora Retirement Commission, 'oku ne tokoni'i e kaka'i 'o Nu'u Silā ke lelei ange 'enau lelei fakapa'angá makatu'unga 'i ha fakamatala 'oku falala'anga, nāunau mo e fakahinohino fekau'aki mo hono mapule'i 'o e pa'angá.

sorted.org.nz



Ngaahi senitā lao ki he komiunitii

'Oku tu'u 'a e ngaahi senitā lao ki he komiunitii 'i Aotearoa kotoa pea nau 'oatu ha fale'i mo e tokoni fakalao ta'etotongi fekau'aki mo ha ngaahi me'a kehekehe mei he lao ki he ma'u ngāue ki he lao fāmilī mo e 'imikuleisoni mo e ngaahi me'a lahi.

communitylaw.org.nz



EnergyMate

'Okú ne 'oatu ha sēvesi fale'i ta'etotongi 'i he 'initaneti ki he ma'u'anga ivi kau ai 'a e ngaahi fale'i ki hono fakasi'isi'i 'o e faka'aonga'i, mo e fakahinohino ki hono fakalelei'i 'o hono fakapotopoto'i 'o e ma'u'anga ivi mo hono mahino'i 'o ho'o tohi mo'ua 'uhilā, fakataha mo ha fakamatala 'aonga fekau'aki mo e tokoni 'oku 'atā atu ki he ngaahi 'api.

energymate.nz



Fetu'utaki mai kiate kimautilu



Telefoni

0800 22 33 40
+64 4 914 4630



'Imeilī

info@udl.co.nz



Meilī

Freepost 192682
PO Box 5875
Wellington 6140



Tu'asila 'o e'ōfisi

Plan IT House
Level 6
22 The Terrace
Wellington 6011



Uepisaitī mo e fetalanoa'aki he taimi pē ko iā

Fetu'utaki mai kiate kimautilu 'o fakafou 'i he fetalanoa'aki he taimi pē ko iā 'oku 'i he to'omata'u 'i lalo 'i he 'emau uepisaitī, pe fakafonu 'a e foomu lāunga 'i he 'initanetī 'i he emau peesi Making a complaint. 'I tu'a 'i he ngaahi houa ngāue 'a e 'ōfisi, 'oku mau taumu'a ke fetu'utaki atu 'i he 'aho pisinisi hono hokó.



Ngaahi houa ngāue 'a e 'ōfisi

Mōnite ki he Tu'apulelulu 8am ki he 6pm
Falaité 8am ki he 5pm
Tāpuni 'a e Tokonakī mo e Sāpaté

Te ke toe lava foki 'o fetu'utaki mai kiate kimautilu ke fokotu'utu'u ha 'apoinimeni.

Fiema'u ke fakahoko
ha lāunga?

Te ke lava 'o fakafonu
'emau foomu lāunga 'i he
'intaneti pea 'e fetu'utaki
atu 'emau kau ngāué.

'A'ahi ki he udl.co.nz



'Imeilí

info@udl.co.nz



Telefoní

0800 22 33 40



Uepisaiti mo e fetalanoa'aki he taimi pē ko iā

udl.co.nz

Ki ha fakamatala lahi ange vakai ki he udl.co.nz