‘Oku mau ‘i hení ke tokoni



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

‘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 tatau ‘emau ngāué pea ‘i heni ke tokoni.

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

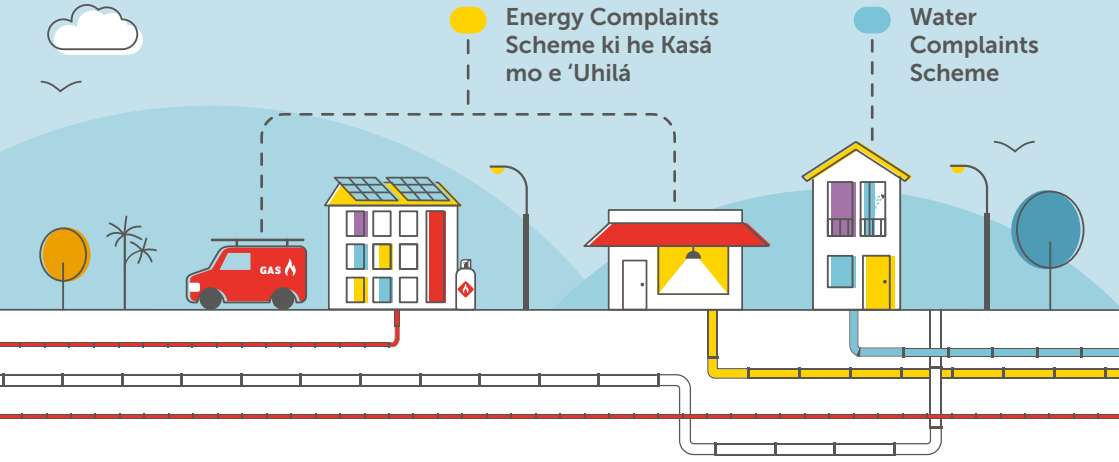
‘Oku fetu‘utaki mai ‘a e kakaí kiate kimautolu fekau‘aki mo e ngaahi palopalema pe ngaahi lāunga fekau‘aki mo e ngaahi tohi mo‘ua, sēvesi ki he kasitomaá, ngaahi mitá, tu‘usí, mo hono ma‘u maí.

‘Oku ta‘etotongi, potupotu tatau mo tu‘u tau‘atāina ‘emau sēvesí – hangē tofu 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 ngāué ‘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 ngāué ke mahino‘i ‘a e palopalemá.

Kapau ‘oku te‘eki ai ke solova, te ke ala fetu‘utaki mai kiate kimautolu ‘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 ‘enau ma‘u‘anga ivi.*



Ko ‘emau ngaahi sēvesí

Ko ‘emau ngaahi sēvesí ‘oku:

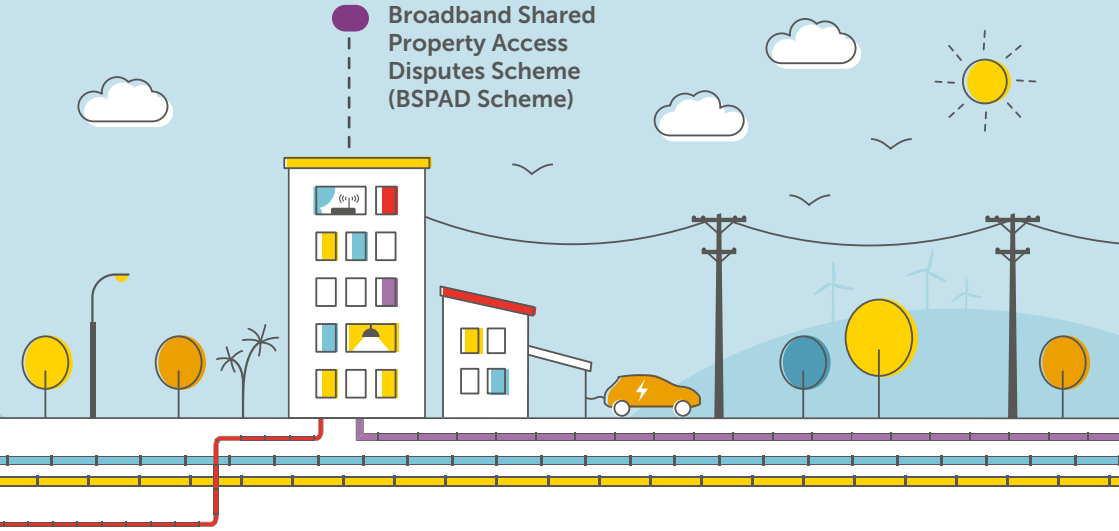
- ‘Atā mo faingofua hono ma‘u atú
- Ta‘etotongi ki he kau konisiumá
- ‘Aonga ‘i he ‘emau solova ‘a ho‘o ngaahi lāungá
- Potupotu Tatau – ko ia ai ‘e fakafeangai atu ‘a e Utilities Disputes kiate koe ‘i ha founga ‘oku potupotu tatau
- Tu‘u Tau‘atāina – hangē ha Ombudsman
- Mataotao – ‘o ‘uhinga ia ‘oku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

Fetu‘utaki mai kiate kimautolu:

‘Imeilí
info@udl.co.nz

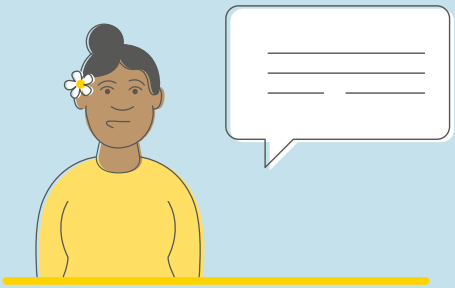
Telefoní
0800 22 33 40

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 founga 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

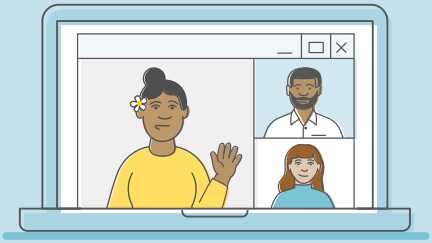
Fetu‘utaki ki ho‘o kautaha fakahoko ngāué ‘o fakamatala‘i atu ‘a ho‘o ngaahi hoha‘á pea mo fakahaa‘i atu ‘a ho‘o fakakaukau fekau‘aki mo e me‘a ‘oku taaú ke solova‘aki ‘a e lāungá.

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 heni 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, ‘īmeili, lāunga he ‘initanetí, a‘u hangatonu, fetalanoa‘aki he taimi pē ko iá, mītia fakasōsialé pe ‘i he tohi

‘Uluaki fetu‘utakí

Ko ha fakanounou eni ‘o e founga ngāué. ‘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 ngāué

‘Oku ma‘u ‘e ho‘o kautaha fakahoko ngāué 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 lāunga ‘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 ngāué ‘a ho‘o lāungá

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

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

Solova ‘a e lāungá

Solova ‘a e lāungá

Ngaahi lāunga ‘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 ngāué ke solova ‘a e lāungá

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

Solova ‘a e lāungá

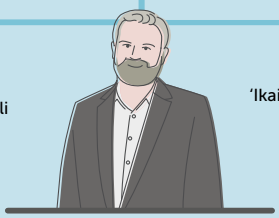
Solova ‘a e lāungá

Ko e lahi taha ‘o e ngaahi lāunga ‘oku mau fakatotolo‘í ‘oku solova pē ia ‘i he konga ko ‘ení

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 ngāué, 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 vaí

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 fakatatau ki ho‘o ngāue‘aki ‘a e ‘uhilá ‘aki hano kole ke lau ho‘o mitá, vakai‘i ‘a e ngaahi tohi mo‘uá, ngaahi nouti he ‘akauní, mo e ngaahi totongí
- 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‘uá, 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‘uá.

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 totongí 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 vaí 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 kaungā nofo‘i) mo e ngaahi lāunga ki he telco (kautaha Contact mo e ngaahi sēvesi ‘oku fakataha‘i ki aí).*

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

Lahi ange ‘a e tohi mo‘uá he angamahení

1 Lahi ange hono faka‘aonga‘i ‘o e mau‘anga iví ‘i he angamahení koe‘uhí ko e:

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

  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 vaí pe ta‘etokanga ‘o tuku mo‘ui ‘a e paipa vai ‘i tu‘á pe me‘a fu‘ifu‘í.

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

- tokolahi ange ‘a e kakaí ‘i ‘api ‘oku nau faka‘aonga‘i ‘a e ma‘u‘anga iví
- ‘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 vaí
- ‘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 ma‘u‘anga iví
- mama pe maumau ‘a e nāunau faka‘uhilá (ngaahi tangikē vai mafaná).

2 ‘Oku 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‘á 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.

4 Fehālaaki hono lau ʻo e mitá

Vakaiʻi pe ʻoku tonu pē hono lau hoʻo mitá. Fakahoa ʻa e ngaahi fika kuo lau he mitá mo ʻene ʻasi ʻi hoʻo tohi moʻuá. ʻOku tatau nai ʻa e ngaahi fika kuo lau he mita? Kapau ʻoku ʻikai talanoa ki hoʻo kautaha fakahoko ngāué.

Ngaahi tohi moʻua ke tulituli haké

Ko ha tohi moʻua ki muʻa ange pe tohi moʻua ke tulituli haké, ʻoku fekauʻaki ia mo e maʻuʻanga ivi kuó ke fakaʻaongaʻi ka ʻoku teʻeki fakakau ʻi he ngaahi tohi moʻua ki muʻá.

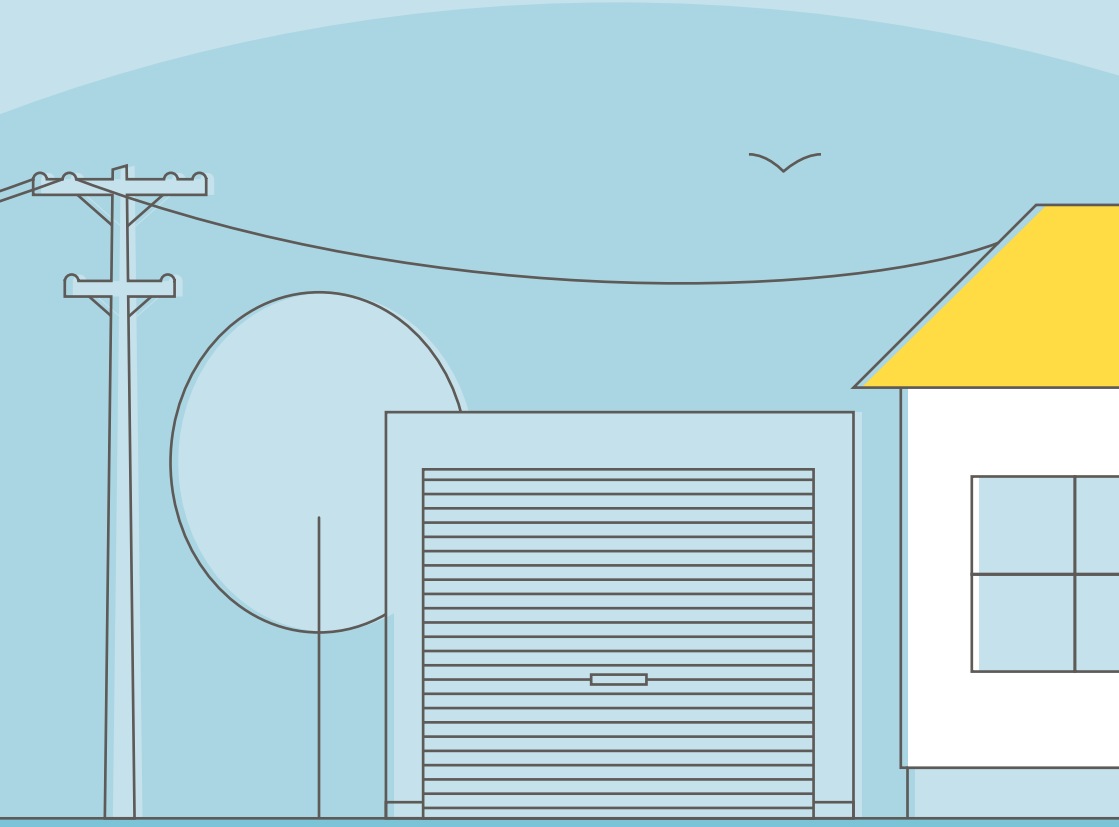
Hangē ko ʻení, ʻe lava ke ʻi ai hoʻo ngaahi tohi moʻua naʻe fakafuofuaʻi hokohoko pē pea ko hoʻo ʻuluaki lau mita ʻtotonúʻ hili ha ngaahi māhina ʻe ala lahi ange ia he angamahení.

Te ke lava ʻo:

- kole ki hoʻo kautaha fakahoko ngāué ke fakamatalaʻi atu ʻa e tohi moʻuá
- kapau ʻoku ʻikai ke ke fiemālie ki hono fakamatalaʻi atu ʻe hoʻo kautaha fakahoko ngāué, fakahā atu ki kinautolu ʻokú ke fie lāunga (ngāueʻaki ʻa e foʻi lea ko e complaint - lāunga) pea mo e meʻa ʻokú ke pehē ʻoku taaú
- kapau ʻokú ke tali ʻoku tonu pē ʻa e tohi moʻuá te ke ala kole atu ha taimi lahi ange ke totongi ai.

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.




ʻAtó
30–35%
Ngaahi holisí
18–25%
Ngaahi matapā sioʻatá
21–31%
Mama ki tuʻa ʻa e ʻeá
6–9%
Falikí
12–14%

Keisi fakatātā ki he ‘uhilá

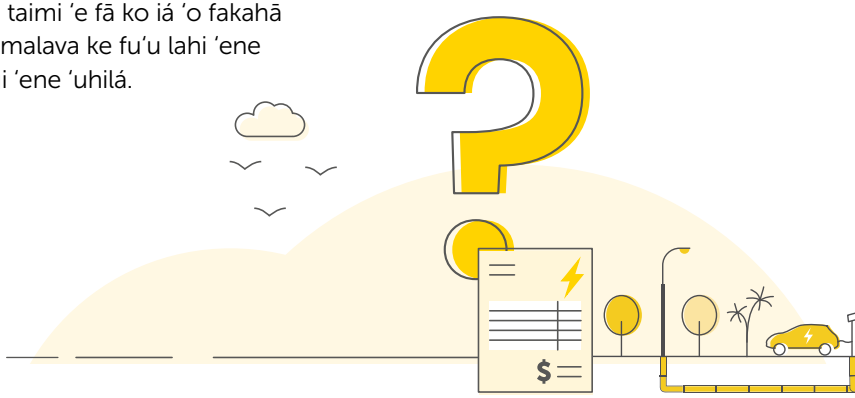
Totongi mo‘uá

‘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 ‘uhuilá 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 ‘īmeili 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 keisí.



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 fehalaakí.

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 vaí

Ko e pā ha paipa vai

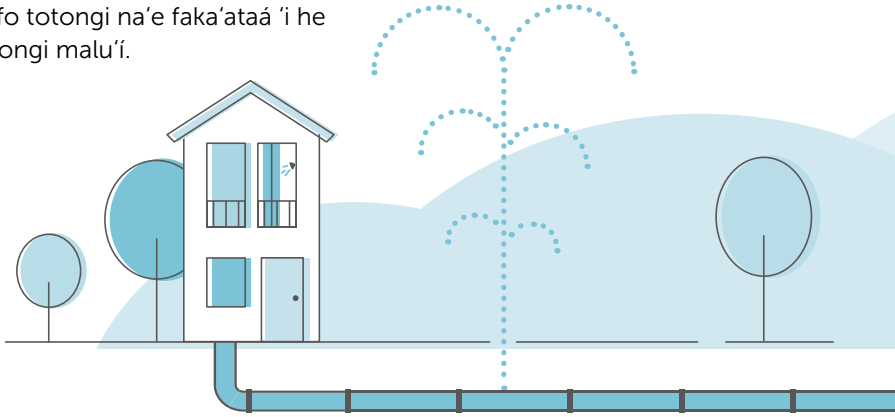
Ko ha paipa ki he vai ‘ulí ‘a e AB Water na’e pā pea tupu ai ha tāfea ‘i he ‘ēlia ‘o e fungavaka ‘i lalo ‘o e ‘api nofo totongi ‘o Phil. Na’e tupu ai ha maumau ki he falé mo e ngā’oto’ota ‘a ‘ene kau nofo totongí.

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 totongí 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 tānaki atu mo e $500 ki he kau nofo totongí. Na’e ‘ikai ke tali ‘e Phil ‘a e fokotu’ú he na’á ne fiema’u ‘a e AB Water ke ne totongi kotoa ‘ene ngaahi fakamolé, $3,400 ‘o tānaki 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 totongí na’e makatu’unga ia ‘i he mahu’inga kakato ki he fakafetongí ‘a ia na’e

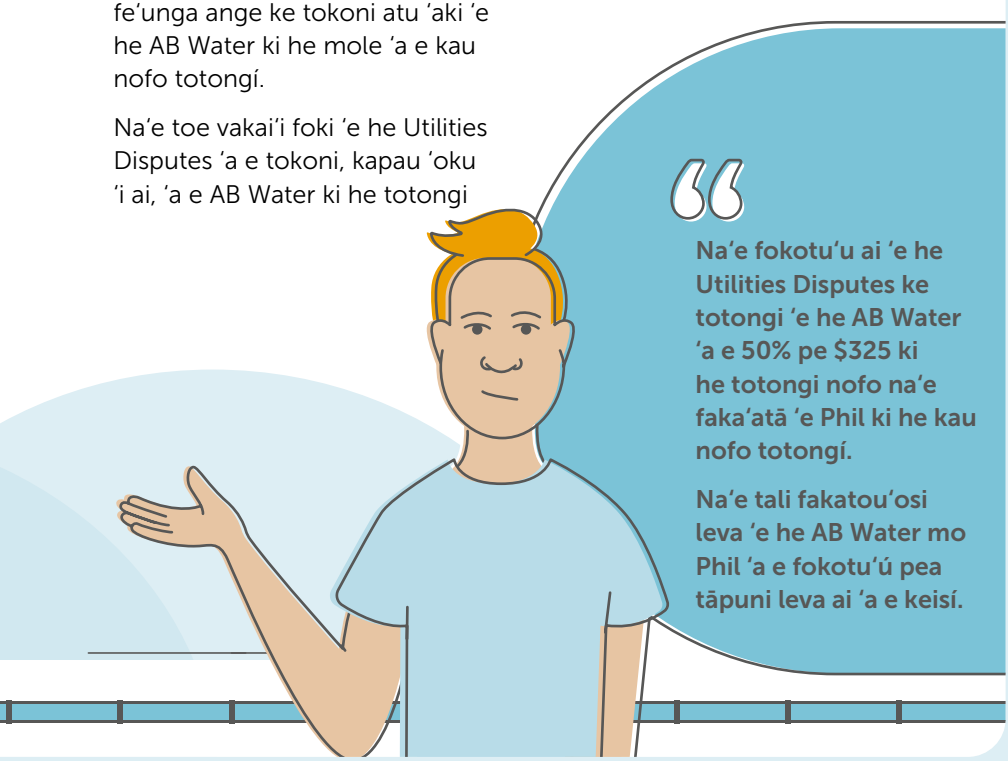


a'u ai 'a e kau nofo totongí ia ki ha tu'unga lelei ange kimu'a he hoko 'a e tāfeá.

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 totongí.

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 fakaleleí 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 totongí.

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

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 'iunití. Ko ha konga '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 'iunití he na'e:

- 'ikai ke 'oange 'e he LF ki ai 'a e fakatokanga na'e fiema'ú
- 'okú ne ma'u 'a e 'iunití 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 konga 'i tu'a 'i he 'iunití 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 konga ko ia 'o tu'á na'e 'i tu'a ia 'i he 'ēlia fakatokolahí pea na'e ma'u tokotaha pē ia 'e Marama
- Na'á ne toe fakalotolahi'i foki 'a e ongo tafa'akí 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 lao 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'í.



"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

‘Oku ‘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 kāingá mo e ngaahi fale tauhi‘anga me‘akaí mo tokoni‘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‘á e kakai ‘o Nu‘u Silá.

consumer.org.nz

Powerswitch

‘Okú ne tokoni‘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 ‘emau vakai‘i ‘oku ta‘etotongi mo tu‘u tau‘atāiná.

powerswitch.org.nz

Citizens Advice Bureau (CAB)

‘Oku tokoni‘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

‘Oku tokoni‘i koe ‘e he Banking Ombudsman ke fakalelei‘i ‘a ho‘o ngaahi palopalema fakapangikeé. ‘Oku 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 'uhilá mo hono fetongi 'o e ngaahi kautaha 'uhilá 'oku 'oatu ia kiate koe 'e he Electricity Authority. Tukuhake ha tohi mo'ua ki muí ni mai pe tali ha ngaahi fehu'i 'e ni'ihi ke fakahoa ai 'a e ngaahi palaní mo e pa'anga 'e ala fakahaofí.

billy.govt.nz

DebtManagers

'Oku ngāue 'a e DebtManagers mo e kakaí mo e ngaahi kautahá ke fa'u ha ngaahi palani 'oku taau mo mapule'i lelei ki hono totongi 'o e mo'uá. 'Oku tokanga taha 'ene founga ngāué 'i he faka'apa'apá, 'o ta'ofi ai 'a e ngaahi totongi hilifaki mo e totongi tupú 'oku fu'u lahí, pea mo tokoni'i e kakaí ke nau toe ongo'i pau fakapa'anga.

debtmanagers.co.nz

Ngaahi senitā lao ki he komiunitií

'Oku tu'u 'a e ngaahi senitā lao ki he komiunitií 'i Aotearoa kotoa pea nau 'oatu ha fale'i mo e tokoni fakalao ta'etotongi fekau'aki mo ha ngaahi me'a kehekehe meí he lao ki he ma'u ngāué ki he lao fāmilí mo e 'imikuleisoní mo e ngaahi me'a lahi.

communitylaw.org.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 kakaí ke nau toe mapule'i lelei ange 'enau pa'angá.

fincap.org.nz

Sorted

Ko e Sorted ko ha sēvesi ta'etotongi ia meí he Te Ara Ahunga Ora Retirement Commission, 'okú ne tokoni'i e kakaí 'o Nu'u Silá 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

EnergyMate

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

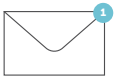
energymate.nz

Fetu‘utaki mai kiate kimautolu



Telefoní

0800 22 33 40
+64 4 914 4630



‘Imeilí

info@udl.co.nz



Meilí

Freepost 192682
PO Box 5875
Wellington 6140



Tu‘asila ‘o e‘ōfisí

25 Courtenay Place
Wellington 6011



Uepisaití mo e fetalanoa‘aki he taimi pē ko iá

Fetu‘utaki mai kiate kimautolu ‘o fakafou ‘i he fetalanoa‘aki he taimi pē ko iá ‘oku ‘i he to‘omata‘u ‘i lalo ‘i he ‘emau uepisaití, pe fakafonu ‘a e foomu lāunga ‘i he ‘initanetí ‘i he emau peesi Making a complaint. ‘I tu‘a ‘i he ngaahi houa ngāue ‘a e ‘ōfisí, ‘oku mau taumu‘a ke fetu‘utaki atu ‘i he ‘aho pisinisi hono hokó.



Ngaahi houa ngāue ‘a e ‘ōfisí

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

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

Fiemaʻu ke fakahoko ha lāunga?

Te ke lava ʻo fakafonu ʻemau foomu lāunga ʻi he ʻintanetí pea ʻe fetuʻutaki atu ʻemau kau ngāué.

ʻAʻahi ki he udl.co.nz

UTILITIES DISPUTES
TAUTOHETOHE WHAIPAINGA



'Imeilí

info@udl.co.nz



Telefoní

0800 22 33 40



Uepisaití mo e fetalanoa'aki he taimi pē ko iá

udl.co.nz

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

© 'Okatopa 2026