



Bước 1

Liên lạc với công ty cung cấp của bạn

Bắt đầu ở đây!

Hãy làm theo các giai đoạn này theo đúng thứ tự để chúng tôi có thể giúp bạn một cách tốt nhất.

Hãy chuẩn bị sẵn sàng

Trước khi liên lạc với công ty cung cấp của bạn, hãy ghi chú về:

- Khiếu nại của bạn
 - Bạn muốn công ty cung cấp của mình làm gì.
- Hãy rõ ràng. Hãy viết những câu ngắn gọn.

Hãy gọi công ty cung cấp của bạn

Hãy chuẩn bị phần ghi chú của bạn và sẵn sàng bút và giấy. Liên lạc với công ty cung cấp của bạn và giải thích khiếu nại của bạn. Ghi tên của người bạn đang nói chuyện và những gì họ đang nói.

Bạn có hài lòng không?

Bạn đã giải quyết khiếu nại trực tiếp với công ty cung cấp chưa? Nếu bạn hài lòng, tốt lắm! Nếu không, hãy chuyển sang Bước 2.

Bước 2

Liên lạc với chúng tôi

Hãy giải thích vấn đề của bạn

Nếu khiếu nại của bạn không được giải quyết ở Bước 1, hãy gọi điện thoại miễn phí của chúng tôi qua số 1800 665 565 hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi để gửi khiếu nại tại www.ewosa.com.au. Hãy sử dụng phần ghi chú của bạn, giải thích khiếu nại của bạn với chúng tôi và những gì công ty cung cấp của bạn đã nói.

Hãy yêu cầu thông dịch viên

Nếu nói tiếng Anh là khó đối với bạn, chúng tôi có thể liên lạc với một người nói ngôn ngữ của bạn để giúp đỡ.

Hãy để vụ việc lại với chúng tôi

Chúng tôi sẽ liên lạc với một người cấp cao tại công ty cung cấp của bạn và nói với họ về khiếu nại của bạn. Họ phải gọi cho bạn trong vòng hai ngày làm việc để nghe bạn nêu những quan ngại của bạn.

Hãy nghe những đáp ứng của công ty cung cấp của bạn

Công ty cung cấp của bạn sẽ điều tra khiếu nại của bạn, giải quyết những quan ngại của bạn và liên lạc với bạn trong vòng 15 ngày làm việc. Hãy giữ bình tĩnh. Lắng nghe và ghi lại tên của họ cũng như lý do của họ nếu họ không thể giải quyết vấn đề của bạn.

Bạn có hài lòng không?

Công ty cung cấp của bạn đã giải quyết khiếu nại của bạn chưa? Nếu đã giải quyết, tốt lắm! Nếu không, hãy bình tĩnh nói với nhân viên cao cấp đó rằng bạn sẽ liên lạc với Viên Chức Giải Quyết Khiếu Nại (Ombudsman). Hãy tiến hành Bước 3.

Bước 3

Hành động thêm

Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra

Nếu khiếu nại của bạn không được giải quyết tại Bước 2, hãy gọi điện thoại miễn phí cho chúng tôi qua số 1800 665 565 hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi để gửi khiếu nại tại www.ewosa.com.au – chúng tôi sẽ có những ghi chú từ lần nói chuyện sau cùng của chúng ta. Hãy sử dụng ghi chú của bạn, cho chúng tôi biết công ty cung cấp của bạn đã nói gì với bạn ở Bước 2.

Kết quả cuối cùng

Sau khi nghe các sự kiện về khiếu nại của bạn, Viên Chức Giải Quyết Khiếu Nại bây giờ có thể điều tra vụ việc. Nếu điều đó xảy ra, chúng tôi sẽ xem xét các sự kiện, hình thành quan điểm để giải quyết và giải thích kết quả cho bạn.

Văn Phòng Viên Chức Giải Quyết Khiếu Nại Năng Lượng và Nước (Tiểu Bang Nam Úc) [The Energy and Water Ombudsman (SA) Limited] là một chương trình độc lập được chấp thuận để giải quyết tranh chấp giữa các thành viên cung cấp nước và năng lượng và khách hàng của họ tại Tiểu Bang Nam Úc.

Vai trò của chúng tôi là tạo điều kiện dễ dàng cho việc giải quyết tranh chấp nhanh chóng bằng cách cung cấp dịch vụ miễn phí, độc lập, dễ tiếp cận, công bằng và không nghi thức cho người tiêu dùng.

Những khiếu nại chúng tôi có thể giải quyết

Bạn có thể liên lạc với chúng tôi về các vấn đề bạn có thể gặp phải về:

- Hóa đơn đòi thanh toán phí tổn của bạn
- Cách thức thanh toán và khó khăn trong việc thanh toán
- Thu nợ và lập danh sách vỡ nợ tín dụng
- Ngắt kết nối hoặc hạn chế nguồn cung cấp của bạn
- Chuyển từ công ty cung cấp năng lượng này sang công ty cung cấp năng lượng khác
- Kết nối và cung cấp dịch vụ năng lượng hoặc nước của bạn
- Hành vi của nhân viên thuộc công ty cung cấp của bạn
- Tiếp thị năng lượng và dịch vụ khách hàng
- Đồng hồ đo năng lượng và nước
- Các hành động của công ty cung cấp năng lượng và nước có thể ảnh hưởng đến đất đai hoặc tài sản khác của bạn
- Bán năng lượng cho những người thuê bến đậu tại các công viên dành cho xe kéo nhà lưu động (caravan parks), làng hưu trí và các cơ sở cư ngụ nhiều người thuê khác
- Quyền riêng tư của bạn



GPO Box 2947
Adelaide SA 5001

T 1800 665 565

www.ewosa.com.au
ABN 11 089 791 604

Quy Trình Khiếu Nại



ENERGY & WATER
OMBUDSMAN SA

