



Διαδικασία Παραπόνων

Δωρεάν κλήση 1800 665 565

www.ewosa.com.au

1^ο Βήμα

Επικοινωνήστε με τον προμηθευτή σας



Αρχίστε από εδώ!

Ακολουθήστε αυτά τα στάδια με τη σωστή σειρά, ώστε να μπορούμε να σας βοηθήσουμε καλύτερα.



Προετοιμαστείτε

Πριν επικοινωνήσετε με τον προμηθευτή σας, σημειώστε:

- Το παράπονό σας
- Τι θέλετε τον προμηθευτή σας να κάνει. Γίνετε ξεκάθαρος. Γράψτε σύντομες προτάσεις.



Καλέστε τον προμηθευτή σας

Έχετε τις σημειώσεις σας έτοιμες και ένα στυλό και χαρτί. Επικοινωνήστε με τον προμηθευτή σας και εξηγήστε το παράπονό σας. Γράψτε το όνομα του ατόμου με το οποίο μιλάτε και τι λέει.



Είστε ευχαριστημένος;

Έχετε επιλύσει το παράπονό σας απευθείας με τον προμηθευτή σας; Αν είστε ευχαριστημένος, ωραία! Εάν όχι, προχωρήστε στο 2^ο Βήμα.

2^ο Βήμα

Επικοινωνήστε μαζί μας



Εξηγήστε το πρόβλημά σας

Εάν το πρόβλημά σας δεν επιλύθηκε στο 1^ο Βήμα, καλέστε μας δωρεάν στο 1800 665 565 ή επισκεφτείτε τον ιστότοπό μας στο www.ewosa.com.au. Χρησιμοποιώντας τις σημειώσεις σας, εξηγήστε μας το παράπονό σας και τι είπε ο προμηθευτής σας.



Ζητήστε διερμηνέα

Εάν σας είναι δύσκολο να μιλάτε αγγλικά, μπορούμε να επικοινωνήσουμε με άτομο που μιλά τη γλώσσα σας για να βοηθήσει



Αφήστε το μαζί μας

Θα επικοινωνήσουμε με ανώτερο άτομο στον προμηθευτή σας και θα του πούμε για το παράπονό σας. Υποχρεούνται να σας καλέσουν εντός δυο εργάσιμων ημερών για να ακούσουν τις ανησυχίες σας.



Ακούστε την απάντηση του προμηθευτή σας

Ο προμηθευτής σας θα διερευνήσει το παράπονό σας, θα αντιμετωπίσει τις ανησυχίες σας και θα επικοινωνήσει μαζί σας εντός 15 εργάσιμων ημερών. Μείνετε ψύχραιμος. Ακούστε τον και καταγράψτε το όνομά του και το σκεπτικό του εάν δεν μπορούν να λύσουν το πρόβλημά σας.



Είστε ευχαριστημένος;

Έχει επιλύσει ο προμηθευτής σας το παράπονό σας; Αν ναι, υπέροχο! Εάν όχι, πείτε ήρεμα στο ανώτερο άτομο ότι θα επικοινωνήσετε με τον Διαμεσολαβητή. Προχωρήστε στο 3^ο

3^ο Βήμα

Περεταίρω δράση



Πείτε μας τι έγινε

Εάν το παράπονό σας δεν επιλύθηκε στο 2^ο Βήμα, καλέστε μας δωρεάν στο 1800 665 565 ή επισκεφτείτε τον ιστότοπό μας για να υποβάλετε παράπονο στη διεύθυνση www.ewosa.com.au – θα έχουμε σημειώσεις από την τελευταία μας συνομιλία. Χρησιμοποιώντας τις σημειώσεις σας, πείτε μας τι σας είπε ο προμηθευτής σας στο 2^ο Βήμα.



Τελικό αποτέλεσμα

Έχοντας ακούσει τα γεγονότα του παραπόνου σας, ο Διαμεσολαβητής μπορεί τώρα να διερευνήσει την υπόθεση. Εάν συμβεί αυτό, θα επανεξετάσουμε τα γεγονότα, θα σχηματίσουμε μια άποψη για επίλυση και θα σας εξηγήσουμε το αποτέλεσμα.

Ο Διαμεσολαβητής Ενέργειας και Νερού (NA)
[Energy and Water Ombudsman (SA) Limited]
είναι το εγκεκριμένο ανεξάρτητο σύστημα που
επιλύει διαφορές μεταξύ μελών και
προμηθευτών ενέργειας και νερού και των
πελατών τους στη Νότια Αυστραλία.

Ο ρόλος μας είναι να διευκολύνουμε την
ταχεία επίλυση διαφορών παρέχοντας
δωρεάν, ανεξάρτητη, προσβάσιμη, δίκαιη και
ανεπίσημη υπηρεσία στους καταναλωτές.

Παράπονα που μπορούμε να δεχθούμε

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για
προβλήματα που μπορεί να έχετε:

- Τη χρέωσή σας
- Ρυθμίσεις πληρωμής και δυσκολία πληρωμής
- Είσπραξη οφειλών και καταχώριση καθυστέρησης πληρωμής
- Αποσύνδεση ή περιορισμός της παροχής σας
- Μεταφορά από ένα προμηθευτή ενέργειας σε άλλον.
- Σύνδεση και παροχή των υπηρεσιών σας ενέργειας ή νερού
- Τη συμπεριφορά του προσωπικού του προμηθευτή σας
- Ενεργειακό μάρκετινγκ και εξυπηρέτηση πελατών
- Μετρητές ενέργειας και νερού
- Ενέργειες προμηθευτή ενέργειας και νερού που μπορεί να επηρεάσουν τη γη σας ή άλλη ιδιοκτησία
- Πώληση ενέργειας σε οικιακούς ενοικιαστές σε πάρκα τροχόσπιτων, χωριά ευημερίας και άλλες πολυκατοικίες
- Το ιδιωτικό σας απόρρητο.



GPO Box 2947
Adelaide SA 5001

T 1800 665 565

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

Διαδικασία Παραπόνων



ENERGY & WATER
OMBUDSMAN SA

