

## الخطوة 3

### المزيد من الإجراءات

#### بلغونا بما حصل

في حالة عدم حل شكاكم في الخطوة 2، اتصلوا بنا مجاناً على الرقم 1800 665 565 أو زوروا موقعنا على الانترنت [www.ewosa.com.au](http://www.ewosa.com.au) لتقديم شكوى. ستكون لدينا ملاحظات من آخر محادثة بيننا، واستعينوا بذلك بملحوظاتكم المكتوبة لتخرّونا بما قاله لكم المجهز في الخطوة 2.

#### النتيجة النهائية

بعد الاستماع لحقائق شكاكم، قد يقوم أمين المظالم (Ombudsman) الآن بالتحقيق في القضية. وإذا حصل هذا، سنقوم بمراجعة الحقائق، وصياغة رأي لما يمكن ان يكون عليه الحل، وسنشرح لكم النتيجة.

## الخطوة 2

### اتصلوا بنا

#### اشرحوا مشكلتكم

في حالة عدم حل شكاكم في الخطوة 1، اتصلوا بنا مجاناً على الرقم 1800 665 565 أو زوروا موقعنا على الانترنت [www.ewosa.com.au](http://www.ewosa.com.au) لتقديم شكوى. استخدمو ملاحظاتكم المكتوبة، لكي تشرحوا لنا شكاكم وما قاله المجهز.

#### اطلبوا مترجمًا

إذا كانت لديكم صعوبة في التحدث بالإنجليزية، يمكننا الاتصال بشخص يتحدث بلغتكم للمساعدة.

#### دعوا الأمر لنا

ستتصل بموظف كبير لدى المجهز، وسنخبره بشكاكم، وسيتوجب عليه الاتصال بكم خلال يومي عمل رسمي لكي يستمع لما يقلّكم.

#### استمعوا لرد المجهز

سيقوم المجهز بالتحقيق في شكاكم، وينظر فيما يقلّكم، ويتصل بكم خلال 15 يوم عمل رسمي. حافظوا على هدئكم. استمعوا لما يقوله، واكتبوا اسمه وأسباب التي يقمنها في حالة عدم قدرته على حل مشكلتكم.

#### هل أنتم راضون؟

هل حل المجهز شكاكم؟ إذا كان الجواب نعم، فهذا شيء جيد، وإذا لا، أخبروا الموظف الكبير بهذه باشتم ستصلون بأمين المظالم (Ombudsman). واتصلوا إلى الخطوة 3.

## الخطوة 1

### اتصلوا بالمجهز

#### ابدوا هنا

اتبعوا المراحل التالية حسب تسلسلها الصحيح حتى يمكننا مساعدتكم على أفضل وجه.

#### تهيّوا

قبل الاتصال بالمجهز، اكتبوا ملاحظات عن الآتي:

- تفاصيل شكاكم.
- ما تريدون من المجهز ان يقوم به.
- كونوا واضحين، واستخدموا جملًا قصيرة.

#### اتصلوا بالمجهز

كونوا مستعدين مع ملاحظاتكم المكتوبة، ولديكم ورقة وقام. اتصلوا بالمجهز واشرحوا له شكاكم. اكتبوا اسم الموظف الذي تتحدثون معه، واتبوا ما يقوله.

#### هل أنتم راضون؟

هل تم حل الشكوى بالتحديث مباشرة مع المجهز؟ إذا كنتم راضين، فهذا شيء جيد، وإذا لا، اذهبوا الى الخطوة 2.

ان مؤسسة امين مظالم الطاقة والمياه (جنوب استراليا)

المحدودة [Energy and Water Ombudsman (SA) Limited] تمثل برنامجاً مستقلاً ومرخصاً له بحل النزاعات بين مجهزي الطاقة والمياه الأعضاء وعملائهم في جنوب استراليا.

دورنا هو تيسير حل النزاعات من غير إبطاء، وذلك من خلال تقديم خدمة مجانية ومستقلة ومنصفة، تكون في متناول العملاء وبشكل غير رسمي.

### الشكاوى التي نستطيع قبولها

يمكنكم الاتصال بنا بشأن مشاكلكم التي تخص الآتي:

- الفواتير
- ترتيب المدفوعات وتعسر الدفع
- تحصيل الديون والوضع على قائمة العجز الائتماني
- قطع التجهيز أو حصره
- الانتقال من مجهز طاقة إلى آخر
- توصيل وتجهيز خدمات الطاقة أو المياه
- سلوك موظفي المجهز
- تسويق الطاقة وخدمة العملاء
- عدادات الطاقة والماء
- اجراءات مجهزي الطاقة والمياه التي قد تؤثر على ارضكم أو ممتلكاتكم الأخرى
- بيع الطاقة من الباطن لساكني متنزهات الكرافانات، وقرى المتقاعدين، وغيرها من الأماكن السكنية المتعددة الساكنين
- خصوصياتكم



## عملية تقديم شكوى



GPO Box 2947  
Adelaide SA 5001

هاتف 1800 665 565  
[www.ewosa.com.au](http://www.ewosa.com.au)  
ABN 11 089 791 604

