

الخطوة 1

اتصلوا بالمجهّز

ابدأوا هنا

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

تهيئوا

- قبل الاتصال بالمجهّز، اكتبوا ملاحظات عن الآتي:
- تفاصيل شكاواكم.
- ما تريدون من المجهّز ان يقوم به.
- كونوا واضحين، واستخدموا جُملاً قصيرة.

اتصلوا بالمجهّز

كونوا مستعدين مع ملاحظاتكم المكتوبة، ولديكم ورقة وقلم. اتصلوا بالمجهّز وشرحوا له شكاواكم. اكتبوا اسم الموظف الذي تتحدثون معه، وكتبوا ما يقوله.

هل أنتم راضون؟

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

الخطوة 2

اتصلوا بنا

اشرحوا مشكلتكم

في حالة عدم حل شكاواكم في الخطوة 1، اتصلوا بنا مجاناً على الرقم 1800 665 565 أو زوروا موقعنا على الانترنت www.ewosa.com.au لتقديم شكوى. استخدموا ملاحظاتكم المكتوبة، لكي تشرحوا لنا شكاواكم وما قاله المجهّز.

اطلبوا مترجماً

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

دعوا الأمر لنا

سنتصل بموظف كبير لدى المجهّز، وسنخبره بشكاواكم، وسيتوجب عليه الاتصال بكم خلال يومي عمل رسمي لكي يستمع لما يقلقكم.

استمعوا لرد المجهّز

سيقوم المجهّز بالتحقيق في شكاواكم، وينظر فيما يقلقكم، ويتصل بكم خلال 15 يوم عمل رسمي. حافظوا على هدوئكم. استمعوا لما يقوله، وكتبوا اسمه والأسباب التي يقدمها في حالة عدم قدرته على حل مشكلتكم.

هل أنتم راضون

هل حل المجهّز شكاواكم؟ إذا كان الجواب نعم، فهذا شيء جيد، وإذا لا، أخبروا الموظف الكبير بهدوء بانكم ستتصلون بأمين المظالم (Ombudsman). واصلوا الى الخطوة 3.

الخطوة 3

المزيد من الإجراءات

بلغونا بما حصل

في حالة عدم حل شكاواكم في الخطوة 2، اتصلوا بنا مجاناً على الرقم 1800 665 565 أو زوروا موقعنا على الانترنت www.ewosa.com.au لتقديم شكوى. ستكون لدينا ملاحظات من آخر محادثة بيننا، واستعينوا كذلك بملاحظاتكم المكتوبة لتخبرونا بما قاله لكم المجهّز في الخطوة 2.

النتيجة النهائية

بعد الاستماع لحقائق شكاواكم، 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.

ان مؤسسة امين مظالم الطاقة والمياه (جنوب استراليا)
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 الى 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 لساكلي منتزهات الكرفانات،
وقري المتقاعدين، وغيرها من الأماكن السكنية
المتعددة الساكنين
- خصوصياتكم



GPO Box 2947
Adelaide SA 5001

هاتف 1800 665 565

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

عملية تقديم
شكوى



ENERGY & WATER
OMBUDSMAN SA

