

ជំហាន 1

ទាក់ទងអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក

ចាប់ផ្តើមនៅទីនេះ៖

អនុវត្តតាមដំណាក់កាលទាំងនេះតាមលំដាប់ដោយត្រឹមត្រូវ ដើម្បីឱ្យយើងអាចជួយអ្នកបានល្អបំផុត។

ត្រៀមឱ្យបានរួចរាល់

មុននឹងទាក់ទងអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក សូមធ្វើការកត់សម្គាល់អំពី៖

- បណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក
 - អ្វីដែលអ្នកចង់ឱ្យអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកធ្វើ។
- សូមឱ្យបានច្បាស់លាស់។ សរសេរប្រយោគខ្លីៗ។

ហៅទូរសព្ទទៅអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក

រៀបចំកំណត់ចំណាំរបស់អ្នកឱ្យបានរួចរាល់ ហើយមានបិទនិងក្រដាសនៅក្បែរដៃ។ ទាក់ទងអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកនិងពន្យល់ពីបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ សរសេរចុះឈ្មោះបុគ្គលដែលអ្នកកំពុងនិយាយជាមួយ និងអ្វីដែលពួកគេកំពុងនិយាយ។

តើអ្នកសប្បាយចិត្តទេ?

តើអ្នកបានដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកដោយផ្ទាល់ជាមួយអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកទេ? បើអ្នកសប្បាយចិត្តនោះល្អណាស់! បើមិនដូច្នោះទេ ចូរទៅជំហានទី 2 ។

ជំហាន 2

ទាក់ទងមកពួកយើង

ពន្យល់ពីបញ្ហារបស់អ្នក

បើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកមិនត្រូវបានគេដោះស្រាយនៅជំហានទី 1 ទេ សូមទូរសព្ទមកយើងដោយឥតគិតថ្លៃតាមលេខ 1800 665 565 ឬចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់យើងដើម្បីដាក់ពាក្យបណ្តឹងនៅ www.ewosa.com.au។ ដោយប្រើកំណត់ចំណាំរបស់អ្នកពន្យល់ពីបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកមកយើង និងអ្វីដែលអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកបាននិយាយ។

ស្នើសុំអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់

បើការនិយាយភាសាអង់គ្លេសវាពិបាកសម្រាប់អ្នក យើងអាចទាក់ទងបុគ្គលដែលនិយាយភាសារបស់អ្នកដើម្បីជួយ។

ទុកកិច្ចការនេះនៅជាមួយយើង

យើងនឹងទាក់ទងទៅបុគ្គលជាន់ខ្ពស់នៅអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក ហើយប្រាប់ពួកគេអំពីបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ ពួកគេត្រូវបានតម្រូវឱ្យទូរសព្ទមកអ្នកក្នុងរយៈពេលពីរថ្ងៃធ្វើការ ដើម្បីស្តាប់កង្វល់របស់អ្នក។

ស្តាប់ការឆ្លើយតបរបស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់អ្នក

អ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកនឹងស្នើសុំអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក ដោះស្រាយកង្វល់របស់អ្នក និងទាក់ទងមកអ្នកក្នុងរយៈពេល 15 ថ្ងៃធ្វើការ។ ចូររក្សាភាពស្ងៀមស្ងាត់។ ស្តាប់ និងកត់ត្រាឈ្មោះរបស់ពួកគេ និងហេតុផលរបស់ពួកគេ បើពួកគេមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហារបស់អ្នកបានទេ។

តើអ្នកសប្បាយចិត្តទេ?

តើអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកបានដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នកហើយឬនៅ? បើមែន នោះល្អណាស់! បើមិនដូច្នោះទេ សូមប្រាប់បុគ្គលជាន់ខ្ពស់ដោយស្ងៀមស្ងាត់ថា អ្នកនឹងទាក់ទងអាជ្ញាធរស៊ើបអង្កេត និងទទួលបណ្តឹងតវ៉ាសាធារណៈ (Ombudsman)។ បន្តទៅជំហានទី 3។

ជំហាន 3

សកម្មភាពបន្ថែម

ប្រាប់យើងពីអ្វីដែលបានកើតឡើង

បើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកមិនត្រូវបានគេដោះស្រាយនៅជំហានទី 2 ទេ សូមទូរសព្ទមកយើងដោយឥតគិតថ្លៃតាមលេខ 1800 665 565 ឬចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់យើងដើម្បីដាក់ពាក្យបណ្តឹងនៅ www.ewosa.com.au។ យើងនឹងមានកំណត់ចំណាំពីការសន្ទនាចុងក្រោយរបស់យើង។ ដោយប្រើកំណត់ចំណាំរបស់អ្នកសូមប្រាប់យើងពីអ្វីដែលអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកបានប្រាប់អ្នកនៅជំហានទី 2។

លទ្ធផលចុងក្រោយ

ដោយបានស្តាប់អង្គហេតុនៃបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក ឥឡូវនេះអាជ្ញាធរស៊ើបអង្កេត និងទទួលបណ្តឹងតវ៉ាសាធារណៈ (Ombudsman) អាចស្នើសុំអង្កេតករណីនេះ។ ប្រសិនបើវាកើតឡើង យើងនឹងពិនិត្យមើលអង្គហេតុនានា បង្កើតទស្សនៈមួយសម្រាប់ដំណោះស្រាយ និងពន្យល់ពីលទ្ធផលជូនអ្នក។

អាជ្ញាធរស៊ើបអង្កេត និងទទួលបណ្តឹងតវ៉ាសាធារណៈ
អំពីថាមពល និងទឹក (SA) Limited គឺជាគ្រោងការណ៍
ឯករាជ្យដែលបានអនុម័ត ដែលដោះស្រាយជម្លោះរវាង
សមាជិកក្រុមហ៊ុនផ្គត់ផ្គង់ថាមពល និងទឹក ហើយនិង
អតិថិជនរបស់ពួកគេនៅរដ្ឋអូស្ត្រាលីខាងត្បូង។

តួនាទីរបស់យើងគឺជួយសម្រួលដល់ដំណោះស្រាយ
ជម្លោះបន្ទាន់រហ័សទាន់ចិត្តភ្លាម ដោយផ្តល់ជូនសេវា
កម្មវិធីតតល់ថ្លៃ ឯករាជ្យ អាចចូលដំណើរការបាន
យុត្តិធម៌ និងក្រៅផ្លូវការដល់អ្នកប្រើប្រាស់។

បណ្តឹងតវ៉ាដែលយើងអាចទទួលយកបាន

អ្នកអាចទាក់ទងមកយើងអំពីបញ្ហានានាដែលអ្នកអាចមានអំពី៖

- វិក្កយបត្ររបស់អ្នក
- ការរៀបចំការបង់ប្រាក់ និងការលំបាកក្នុងការបង់ប្រាក់
- ការប្រមូលបំណុល និងការចុះបញ្ជីចំពោះការខកខានមិនបានបង់បំណុល
- ការកាត់ផ្តាច់ ឬការរឹតបន្តឹងការផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក
- ការផ្ទេរពីក្រុមហ៊ុនផ្គត់ផ្គង់ថាមពលមួយ ទៅមួយទៀត
- ការត និងការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មថាមពល ឬទឹករបស់អ្នក
- អាកប្បកិរិយារបស់បុគ្គលិកអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក
- ទីផ្សារថាមពល និងសេវាកម្មអតិថិជន
- កុងទ័រថាមពល និងកុងទ័រទឹក
- សកម្មភាពអ្នកផ្គត់ផ្គង់ថាមពល និងទឹកដែលអាចប៉ះពាល់ដល់ដីធ្លី ឬអចលនទ្រព្យផ្សេងទៀតរបស់អ្នក
- ការលក់ថាមពលបន្តទៅឱ្យអ្នកជួលលំនៅដ្ឋាននៅក្នុងចំណតកាត់រ៉ាន់ ភូមិចូលនិវត្តន៍ និងពហុលំនៅដ្ឋានជួលផ្សេងទៀត
- ឯកជនភាពរបស់អ្នក

 ENERGY & WATER
OMBUDSMAN SA
GPO Box 2947
Adelaide SA 5001

ទូរសព្ទ 1800 665 565

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

ដំណើរការ
បណ្តឹងតវ៉ា

 ENERGY & WATER
OMBUDSMAN SA

