

Fase 1

Contatta il tuo fornitore

Inizia qui!

Segui queste fasi nell'ordine corretto in modo che possiamo meglio aiutarti.

Preparati

Prima di contattare il tuo fornitore, prendi qualche nota su:

- Il tuo reclamo
- Cosa vuoi che faccia il tuo fornitore.

Devi essere chiaro. Scrivi frasi brevi.

Chiama il tuo fornitore

Tieni pronti gli appunti e carta e penna a portata di mano. Contatta il tuo fornitore e spiega il tuo reclamo. Scrivi il nome della persona con cui stai parlando e quello che sta dicendo.

Sei contento?

Hai risolto il tuo reclamo direttamente con il tuo fornitore? Se sei soddisfatto, bene! In caso contrario, vai alla Fase 2.

Fase 2

Contattaci

Spiega il tuo problema

Se il tuo reclamo non è stato risolto nella prima fase, chiamaci gratuitamente al numero 1800 665 565 o consulta il nostro sito web per inviare un reclamo all'indirizzo www.ewosa.com.au. Usando i tuoi appunti, spiegaci il tuo reclamo e cosa ha detto il tuo fornitore.

Richiedi un interprete

Se trovi difficoltà a parlare l'inglese, possiamo contattare una persona che parla la tua lingua per aiutarti.

Lascia a noi

Contatteremo una persona senior presso il tuo fornitore e informeremo loro del tuo reclamo. Sono obbligati a chiamarti entro due giorni lavorativi per ascoltare le tue preoccupazioni.

Ascolta la risposta del tuo fornitore

Il tuo fornitore esaminerà il tuo reclamo, risponderà alle tue preoccupazioni e ti contatterà entro 15 giorni lavorativi. Mantieni la calma. Ascolta e nota il loro nome e il loro ragionamento se non riescono a risolvere il tuo problema.

Sei contento?

Il tuo fornitore ha risolto il tuo reclamo? Se sì, fantastico! In caso contrario, comunica con calma alla persona senior contatterai l'Ombudsman (Difensore Civico).

Procedi alla Fase 3.

Fase 3

Ulteriore azione

Spiegaci cos'è successo

Se il tuo reclamo non è stato risolto alla Fase 2, chiamaci gratuitamente al 1800 665 565 o Consulta il nostro sito web per inviare un reclamo all'indirizzo www.ewosa.com.au – avremo degli appunti dalla nostra ultima conversazione. Usando i tuoi appunti, spiegaci cosa ti ha detto il tuo fornitore alla Fase 2.

Risultato finale

Dopo aver ascoltato i fatti della tua denuncia, L'Ombudsman (Difensore Civico) può ora indagare sul caso. In tal caso, esamineremo i fatti, formeremo un punto di vista per la risoluzione e ti spiegheremo il risultato.

Il Energy and Water Ombudsman (SA) Limited (Difensore Civico per questioni in merito all'Energia e l'Acqua) è il programma indipendente approvato che risolve le controversie tra i fornitori di energia e acqua membri e i loro clienti nel South Australia.

Il nostro ruolo è quello di facilitare una risoluzione veloce delle controversie fornendo ai consumatori un servizio gratuito, indipendente, accessibile, equo ed informale.

Reclami che possiamo accettare

Puoi contattarci per problemi che potresti avere su:

- La fatturazione
- Modalità di pagamento e difficoltà di pagamento
- Recupero crediti e lista dei crediti inadempienti
- Interruzione o limitazione della fornitura
- Trasferimento da un fornitore di energia a un altro
- Allacciamento e fornitura dei vostri servizi energetici o idrici
- Il comportamento del personale del tuo fornitore
- Marketing energetico e servizio clienti
- Contatori di energia e acqua
- Azioni dei fornitori di energia e acqua che potrebbero interessare il vostro terreno o altra proprietà
- Vendita di energia a inquilini residenziali in parcheggi per roulotte, villaggi per anziani e altre abitazioni multilocate
- La tua privacy



Procedimento per i Reclami



GPO Box 2947
Adelaide SA 5001

T 1800 665 565

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

