

能源和水务申诉专员（南澳）有限公司是一个获准的独立计划，旨在解决作为我们成员的能源和水务提供商和他们在南澳的客户之间的争议。

我们的职责是通过向客户提供免费、独立、方便、公平和非正式的服务来促成争议的及时解决。

## 们可受理的投诉

您可以就可能有的如下问题联系我们：

- 您的账单
- 付款安排和支付困难
- 债务催收和失信名单
- 您的供应中断或限制
- 从一家能源提供商转换到另一家
- 您的能源和水务服务的连通和供应
- 您的提供商之员工的行为
- 能源市场营销和客户服务
- 能源用度表和水表
- 可能影响到您的土地或其它产业的能源和水务提供商的行动
- 销售能源给房车公园租客、退休村租客和其它多租客住所的租客
- 您的隐私



GPO Box 2947  
Adelaide SA 5001

T 1800 665 565

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

## 投诉程序

Chinese



ENERGY & WATER  
OMBUDSMAN SA





# 投诉程序

免费电话  
1800 665 565  
www.ewosa.com.au

## 步骤 1

### 联系您的提供商

#### 从这儿开始!

按照正确顺序遵循这些步骤，以便我们可以为您提供最好的帮助。

#### 做好准备

在联系您的提供商之前，做一个如下内容的笔记：

- 您的投诉
- 您希望您的提供商做些什么。  
确保意思清楚。使用简短句子。

#### 致电您的提供商

准备好您的笔记，以及纸和笔。联系您的提供商，并说明您的投诉。记下对方的姓名，以及他们说了些什么。

#### 您满意吗?

您的投诉是否在提供商这里直接得到了解决？如果您满意，那太好了！如果不满意，请前往步骤2。

## 步骤 2

### 联系我们

#### 说明您的问题

如果您的投诉未能在步骤1得到解决，请拨打免费电话 1800 665 565 联系我们，或前往我们的网站 [www.ewosa.com.au](http://www.ewosa.com.au) 提交投诉。参照您的笔记，向我们说明您的投诉以及您的提供商是如何说的。

#### 要求一位口译员

如果您在英语表达上有困难，我们可以联系和您说同样语言的人来提供帮助。

#### 把问题交给我们

我们会联系您的提供商的高层人员并告知他们您的投诉。他们必须在两个工作日内给您打电话以听取您的诉求。

#### 聆听您的提供商的回应

您的提供商将对您的投诉进行调查，您的问题，并在20个工作日内与您联系。请保持冷静。如果他们不能解决您的问题，仔细听清楚他们的姓名和理由并记录下来。

#### 您满意吗?

您的提供商解决了您的投诉吗？如果是的，那太好了！如果没有，请平静地告知该高层人员您将和申诉专员联系。  
前往步骤3。

## 步骤 3

### 进一步行动

#### 告知我们发生的情况

如果您的投诉未能在步骤2得到解决，请拨打免费电话1800 665 565 联系我们或前往我们的网站 [www.ewosa.com.au](http://www.ewosa.com.au) 提交一份投诉 — 我们会有上次谈话的记录。参考您的笔记，告诉我们在步骤 2阶段您的提供商是怎么和您说的。

#### 最终结果

听取了您的投诉事实后，申诉专员可能会就此进行调查。如果是这样的情况，我们将对事实重新审查，形成解决意见并向您解释其结果。