

Ombudsman Energy and Water (SA) Limited

یک طرح مستقل تایید شده است که اختلافات میان شرکت های تامین کننده انرژی و آب و مشتریان آنها در استرالیای جنوبی را برطرف می کند

نقش ما تسهیل در حل سریع اختلافات با ارائه خدمات رایگان، مستقل، قابل دسترسی، منصفانه و غیررسمی به مصرف کنندگان است

شکایت هایی که می توانیم به آنها رسیدگی کنیم

شما می توانید در مورد مشکلاتی که ممکن است در موارد زیر داشته باشید با ما تماس بگیرید

- صورتحساب های شما
- ترتیبات پرداخت و مشکل در پرداخت
- اقدام برای جمع آوری بدهی و قرار گرفتن در لیست بی اعتباری
- قطع یا ایجاد محدودیت در دسترسی شما به آب و انرژی
- انتقال از یک شرکت تامین کننده انرژی به شرکت تامین کننده دیگر
- اتصال به شبکه و تامین خدمات انرژی یا آب شما
- رفتار کارکنان شرکت تامین کننده خدمات شما
- بازاریابی انرژی و خدمات مشتریان
- کنتورهای انرژی و آب
- اقدامات شرکت های تامین کننده انرژی و آب که ممکن است زمین یا سایر اموال شما را تحت تاثیر قرار دهند
- فروش انرژی به مستاجران مسکونی در پارک های کاروان، دهکده های بازنشستگان و سایر خانه های مسکونی چند مستاجر
- حریم خصوصی شما



GPO Box 2947
Adelaide SA 5001

T 1800 665 565

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

فرایند طرح
شکایت
Persian



ENERGY & WATER
OMBUDSMAN SA



مرحله اول

با تامین کننده خدمات خود تماس بگیرید

از اینجا شروع کنید!

این مراحل را بدرستی دنبال کنید تا بتوانیم به بهترین نحو به شما کمک کنیم.

آماده شوید

قبل از تماس با تامین کننده خدمات خود موارد زیر را یادداشت کنید

- شکایت شما
- آنچه که می خواهید تامین کننده خدمات شما انجام دهد.
- واضح باشید. جملات کوتاه بنویسید.

با تامین کننده خدمات خود تماس بگیرید

یادداشت های خود را آماده کرده و یک قلم و کاغذ در دست داشته باشید. با تامین کننده خدمات خود تماس بگیرید و شکایت خود را توضیح دهید. نام شخصی که با او صحبت می کنید و آنچه می گوید را یادداشت کنید

آیا رضایت دارید؟

آیا شکایت خود را مستقیماً با تامین کننده خدمات تان مطرح و حل و فصل کرده اید؟ اگر از نتیجه رضایت دارید که عالی است! ادر غیر این صورت ، اقدامات لازم برای مرحله دوم را انجام دهید

مرحله دوم

با ما تماس بگیرید

مشکل خود را توضیح دهید

چنانچه شکایت شما در مرحله اول برطرف نگرددید، با تلفن رایگان 1800665565 با ما تماس بگیرید یا برای درج شکایت خود به وب مراجعه کنید. با استفاده از www.ewosa.com.au سایت ما در یادداشت های خود، شکایت خود و آنچه که تامین کننده خدمات شما گفته است را برای ما توضیح دهید

درخواست مترجم نمایید

ما با یکی از کارکنان ارشد تامین کننده خدمات شما تماس گرفته و شکایت شما را با آنها مطرح می کنیم. آنها باید برای شنیدن موارد نگرانی شما در مدت دو روز کاری با شما تماس بگیرند

موضوع را به ما بسپارید

ما با یکی از کارکنان ارشد تامین کننده خدمات شما تماس گرفته و شکایت شما را با آنها مطرح می کنیم. آنها باید برای شنیدن موارد نگرانی شما در مدت دو روز کاری با شما تماس بگیرند

پاسخ تامین کننده خدمات خود را بشنوید

تامین کننده خدمات شکایت شما را بررسی می کند، به نگرانی های شما رسیدگی می کند و در مدت 20 روز کاری با شما تماس می گیرد. آرامش خود را حفظ کنید. نام آنها را یادداشت کنید و به دلایل آنها برای اینکه چرا نمی توانند مشکل شما را برطرف کنند گوش کرده و آنها را یادداشت نمایید

آیا رضایت دارید؟

آیا تامین کننده خدمات مورد شکایت شما را برطرف کرده است؟ در صورت پاسخ مثبت که عالی است! در غیر این صورت ، با حفظ آرامش خود به آن کارمند ارشد اطلاع دهید که با دفتر بازرسی رسیدگی به تماس خواهید گرفت (Ombudsman) شکایات

مرحله سوم

اقدامات بیشتر

برای ما توضیح دهید که چه اتفاقی افتاده است

اگر شکایت شما در مرحله دوم ، برطرف نشد با شماره 1800665565 به صورت رایگان با ما تماس بگیرید یا برای درج شکایت به وبسایت www.ewosa.com.au ما در مراجعه کنید - ما یادداشت هایی از آخرین مکالمه تلفنی با شما خواهیم داشت. با استفاده از یادداشت های خود، به ما بگویید که تامین کننده خدمات در مرحله دوم به شما چه گفته است

نتیجه نهایی

پس از شنیدن حقایق مربوط به شکایت شما، دفتر بازرسی رسیدگی به شکایات ممکن است موضوع را مورد بررسی قرار دهد. در این صورت ما حقایق را بازنگری کرده، راهکاری برای حل و فصل مشکل در نظر گرفته و نتیجه را برای شما توضیح می دهیم