



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

هل تعاني من أية مشاكل مع شركة الكهرباء أو الغاز أو المياه الخاصة بك؟

تساعد **EWON** الناس في ولاية نيوساوث ويلز الذين يعانون من مشاكل مع شركة الطاقة الخاصة بهم. كما يمكننا أيضاً مساعدة بعض عملاء المياه.

نحن



خدمتنا مجانية

نحن



عادلون

نحن



مستقلون

كيف يمكننا المساعدة

نحن نصغي إليك ونساعدك على أن تقرر ما ستقوم به



وإذا احتجت إلى مترجم، فيوسعنا الاتصال بأحد المترجمين



ويمكننا الترتيب لاتصال إحدى كبار الشخصيات في الشركة الخاصة بك للاتصال بك



ويمكننا مساعدتك على التفاوض على أحد المخرجات



ويمكننا أن نتحرى شكاك



ويمكننا أن نحيلك إلى وكالات أخرى إذا لم تتمكن من المساعدة



هل أنت:

تعاني من مشاكل في فهم فاتورة الطاقة أو المياه الخاصة بك؟



تعاني لتسديد فاتورتك؟



تعاني من مشاكل في الدين أو من صعوبات في السداد؟



قلق من أن يتم فصل الخدمة؟



غير راض عن خدمة العملاء التي تقدمها الشركة الخاصة بك؟



تعاني من مشاكل في فتح حساب أو إغلاقه؟



تحصل على أفضل قيمة مقابل المال؟



المساعدة في فواتيرك



- ✓ قم بالاتصال بالشركة الخاصة بك أولاً إذا كنت غير قادر على السداد في الوقت المحدد، وذلك لمنع زيادة الدين
- ✓ وبوسعنا أن نحاول الحصول على مزيد من الوقت لتسديد فاتورتك
- ✓ ويمكننا مساعدتك على التفاوض على خطة سداد حتى تتمكن من تسديد فاتورتك مع مرور الوقت
- ✓ ويمكننا مساعدتك على الوصول إلى برامج القدرة على السداد
- ✓ وبوسعنا منحك إرشادات حول كيفية توفير المال في فاتورتك
- ✓ وبوسعنا تزويدك بمعلومات حول الدعم المالي المتوفر

إرشادات لحل الشكاوى



- ✓ إذا كنت تعاني من مشكلة مع الشركة الخاصة بك، فقم بالاتصال بها وشرح وضعك
- ✓ وبوسعك أن تطلب من أحد أصدقائك أو أفراد عائلتك أن يتحدث معها نيابة عنك
- ✓ وإذا احتجت إلى مترجم، فقم بإبلاغ الشركة الخاصة بك
- ✓ احتفظ بسجلات الرسائل وأسماء الأشخاص الذين تحدثت معهم وبالأوقات والتواريخ
- ✓ وإذا لم يتمكن موظف مركز الاتصال من مساعدتك، فاطلب التحدث إلى أحد كبار الموظفين
- ✓ وإذا لم تحل المشكلة بعد ذلك، فقم بالاتصال بنا

كيفية الاتصال بنا



اتصل بنا مجاناً على الرقم 1800 246 545
(إذا كنت تتصل من هاتف جوال، فقم بإبلاغنا
وسنقوم بمعاودة الاتصال بك)



بوسعك التحدث معنا باستخدام مترجم.
فقط اتصل على خدمة الترجمة والترجمة الفورية على
الرقم 131 450 واطلبنا



تفضل بزيارة موقعنا على الإنترنت للحصول على
مزيد من المعلومات أو لتقديم شكوى على الإنترنت



بوسعك أن تطلب من أحد الأصدقاء أو أفراد العائلة أو
من عامل مجتمع الحديث معنا نيابة عنك



www.ewon.com.au