



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

ከኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም የውሃ አቅራቢ ድርጅት ጋር ያጋጠምዎት ችግር አለ?

EWON በኒው ሳውዝ ጭልስ ነዋሪ ለሆኑና ከኤሌትሪክ አቅራቢ ድርጅታቸው ጋር ችግር ላለባቸው ሰዎች እንዲሁም በተወሰነ ደረጃ የውሃ ደንበኞችን እናግዛለን።



እኛ



ነፃ

እኛ



የማያዳለ

እኛ



ገለልተኛ

ያለብዎት ችግር :

- የኤሌትሪክ ወይም የውሃ ሂሳብዎ እንዴት እንደተሰለ አልገባዎትም?
- ሂሳብዎን መክፈል አልቻሉም?
- እዳ አለብዎት ፣ የመክፈል አቅም አጥርብዎታል?
- አገልግሎትዎ እንዳይቋረጥብዎት ሰግተዋል?
- በአቅራቢው ድርጅት የደንበኛ አገልግሎት ደስተኛ አይደሉም?
- አዲስ ደንበኛ ለመሆን ወይም የቆዩበትን ደንበኝነት ለማቋረጥ ተቸግረዋል?
- የተሻለ አገልግሎት በተሻለ ዋጋ ለማግኘት ይፈልጋሉ?

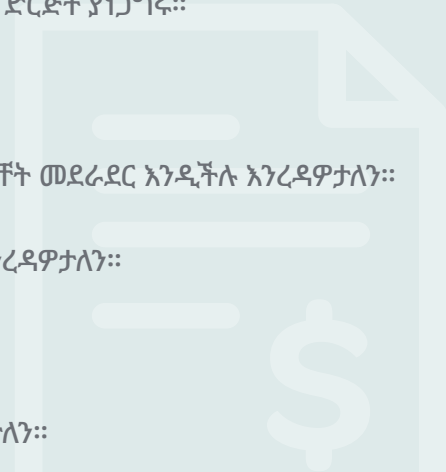
እንዴት እንርዳዎ?

- ችግርዎን እናዳምጣለን፤ ምን ማድረግ እንዳለብዎት ለመወሰን እንረዳዎታለን።
- አስተርጓሚ ካስፈለግዎት እንጠራልዎታለን።
- የአቅራቢው ድርጅት ከፍተኛ ባለ ስልጣን ደውሎ እንዲያነጋግርዎት እናመቻቻለን።
- የተሻለ ውጤት ማግኘት የሚችሉበትን ድርድር እንዲያካሂዱ እንረዳዎታለን።
- ቅሬታዎን እንመረምርልዎታለን።
- መርዳት ካልቻልን ወደ ሌላ ድርጅት እናስተላልፍዎታለን።



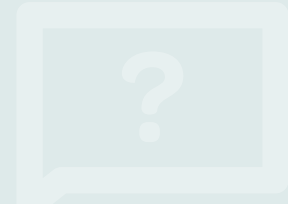
በሂሳብ አከፋፈል ላይ እንድንረዳዎ ይፈልጋሉ?

- ✓ ሂሳብዎን በወቅቱ መክፈል ካልቻሉና እዳዎ እየበዛ እንዳይሄድ በቅድሚያ አቅራቢውን ድርጅት ያነጋግሩ።
- ✓ የእዳ መክፈያ ጊዜ እንዲራዘምልዎ እናደርጋለን።
- ✓ የእዳ መክፈያ እቅድ በማውጣት እዳዎን ቀስ በቀስ የሚከፍሉበት መንገድ ለማመቻቸት መደራደር እንዲችሉ እንረዳዎታለን።
- ✓ አቅምዎ በሚፈቅደው መንገድ መክፈል የሚችሉበት መርሃ ግብር ላይ እንዲሳተፉ እንረዳዎታለን።
- ✓ ሂሳብዎን ለመክፈል ገንዘብ የሚቆጥቡበት መንገድ እናሳይዎታለን።
- ✓ የገንዘብ አያያዝና አጠቃቀም ማግኘት በሚችሉበትን መንገድ ላይ መረጃ እንሰጥዎታለን።



ቅሬታዎች የሚፈቱባቸው መንገዶች

- ✓ ከአገልግሎት አቅራቢው ድርጅት ጋር ችግር ካለብዎት ያሉበትን ሁኔታ በሚገባ ያስረዷቸው።
- ✓ ጓደኛ ወይም ሌላ የቤተሰብ አባል ችግርዎትን አብራርቶ እንዲያስረዳልዎት ይጠይቁ።
- ✓ አስተርጓሚ ከፈለጉም ድርጅቱን ይጠይቁ።
- ✓ የተለኩልዎት ደብዳቤዎች፣ ያነጋገሩዎቸው ሰዎች ስምና ያነጋገሩበት ቀንና ሰዓት በሚገባ ይመዝግቡ።
- ✓ ጥሪ ተቀባይ ሰራተኞች ችግርዎን መፍታት ካልቻሉ፣ የበላይ ባለ ስልጣን እንዲያነጋግሩዎት ይጠይቁ።
- ✓ ይህንን ሁሉ አድርገው ችግሩ ካልተፈታ እኛን ያነጋግሩ።



እኛን እንዴት ሊያነጋግሩን ይችላሉ?



አስተርጓሚ በመጠቀም እኛን ሊያነጋግሩ ይችላሉ

የትርጉም አገልግሎት የስልክ ቁጥር 131 450 ላይ በቀጥታ በመደወል እኛን ማነጋገር እንደሚፈልጉ ይጠይቁ።



በስልክ ቁጥር 1800 246 545 በነፃ ይደውሉልን

(ከሞባይል የሚደውሉ ከሆነ ይንገሩንና እኛ ራሳችን መልሰን እንደውልልዎታለን።)



ጓደኛ፣ የቤተሰብ አባል ወይም የማህበረሰብ ሰራተኛ እኛን እንዲያነጋግሩልዎም መጠየቅ ይችላሉ።



በቀጥታ ድረ መስመር ላይ ቅሬታዎን ለመግለፅ ተጨማሪ መረጃ ከፈለጉ

www.ewon.com.au ድረ ገፅንን ይጎብኙ።