Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

ከኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም የውሃ ኣቅራቢ ድርጅትዎ ጋር ያጋጠምዎት ችግር ኣለ?

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

እኛ **ነፃ**

እኛ **የማያዳላ**

እኛ **ገለልተኛ**

ያለብዎት ችግር :

- የኤሌትሪክ ወይም የውሃ ሂሳብዎ እንዴት እንደተሰላ ኣልገባዎትም?
- ሂሳብዎን መክፈል ኣልቻሉም?
- እዳ ኣለብዎት ፣ የመክፈል ኣቅም ኣጥሮብዎታል?
- ኣገልግሎትዎ እንዳይቋረጥብዎት ሰግተዋል?
- በኣቅራቢው ድርጅት የደንበኛ ኣገልግሎት ደስተኛ ኣይደሉም?
- ኣዲስ ደንበኛ ለመሆን ወይም የቆዩበትን ደንበኝነት ለማቋረጥ ተቸግረዋል?
- የተሻለ ኣገልግሎት በተሻለ ዋጋ ለማግኘት ይፈልጋሉ?

እንዴት እንርዳዎ?

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

በሂሳብ ኣከፋፈል ላይ እንድንረዳዎ ይፈልጋሉ?

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

ቅሬታዎች የሚፈቱባቸው መንገዶች

- ከኣገልግሎት ኣቅራቢው ድርጅት ጋር ችግር ካለብዎት ያሉበትን ሁኔታ በሚገባ ያስረዷቸው።
- ጓደኛ ወይም ሌላ የቤተሰብ ኣባል ችግርዎትን ኣብራርቶ እንዲያስረዳልዎት ይጠይቁ።
- ኣስተርጓሚ ከፈለጉም ድርጅቱን ይጠይቁ።
- የተላኩልዎት ደብዳቤዎች፣ ያነጋገሩዋቸው ሰዎች ስምና ያነጋገሩበት ቀንና ሰዓት በሚገባ ይመዝግቡ።
- ጥሪ ተቀባይ ሰራተኞች ችግርዎን መፍታት ካልቻሉ፤ የበላይ ባለ ስልጣን እንዲያነጋግርዎት ይጠይቁ።
- ይሄንን ሁሉ ኣድርገው ችግሩ ካልተፈታ እኛን ያነጋግሩ።

እኛን እንዴት ሊያነጋግሩን ይችላሉ?

ኣስተርጓሚ በመጠቀም እኛን ሊያነጋግሩ ይችላሉ

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

ጓደኛ፣ የቤተሰብ ኣባል ወይም የማህበረሰብ ሰራተኛ እኛን እንዲያነጋግርልዎም መጠየቅ ይችላሉ።

በስልክ ቁጥር 1800 246 545 በነፃ ይደውሉልን

(ከሞባይል የሚደውሉ ከሆነ ይንገሩንና እኛ ራሳችን መልሰን እንደውልልዎታለን።)

በቀጥታ ድረ መስመር ላይ ቅሬታዎን ለመግለፅ ተጨማሪ መረጃ ከፈለጉ

www.ewon.com.au ድረ ገፃችንን ይጎብኙ።