



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

আপনার বিদ্যুৎ, গ্যাস বা পানি সরবরাহকারী কোম্পানির (সেবা প্রদানকারী ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান) সাথে কি আপনার কোনো রকমের সমস্যা বিদ্যমান?

নিউ সাউথ ওয়েলসে বসবাসকারীদের মধ্যে যারা বিদ্যুৎ সরবরাহকারী কোম্পানির সাথে নানা সমস্যায় আছেন EWON তাদেরকে সহায়তা করে থাকে। আমরা কিছু কিছু পানির গ্রাহকদেরকেও সহায়তা করে থাকি।



আমরা
বিনামূল্যে



আমরা
নিরপেক্ষ



আমরা
স্বাধীন

আপনার কি :

- ? বিদ্যুৎ বা পানির বিল বুঝতে সমস্যা হচ্ছে?
- ? আপনার বিল পরিশোধে সমস্যা হচ্ছে?
- ? ধার-কর্জ বা ঋণ পরিশোধে সমস্যা হচ্ছে?
- ? সংযোগ বিচ্ছিন্ন হওয়ার হতে পারে এই নিয়ে চিন্তিত?
- ? আপনার কোম্পানির গ্রাহক সেবা নিয়ে অখুশি?
- ? কোনও একাউন্ট খোলা বা বন্ধ করা নিয়ে সমস্যায় আছেন?
- ? ব্যয়িত অর্থের জন্য কি সেবা মূল্য পাচ্ছেন?

আমরা কিভাবে সহায়তা করতে পারি

- 👍 আমরা আপনার কথা শুনি এবং পরবর্তীতে আপনার কি করণীয় তা স্থির করতে সহায়তা করে থাকি
- 👍 আপনার যদি কোনও দোভাষীর দরকার হয় তবে আমরা একজনকে কল করতে পারি
- 👍 আপনার কোম্পানির কোনও উচ্চপদস্থ কর্মচারী যেনো আপনার সাথে যোগাযোগ করে আমরা তার বন্দোবস্ত করে দিতে পারি
- 👍 আমরা দরাদরি বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে একটি ফলাফল পেতে সহায়তা করতে পারি
- 👍 আমরা আপনার অভিযোগটি তদন্ত করে দেখতে পারি
- 👍 যদি সহায়তা করতে না পারি তাহলে আমরা আপনাকে অন্যান্য এজেন্সিগুলিতে রেফার করে দিতে পারি



বিল পরিশোধে সহায়তা

- ✓ আপনার ঋণ আরও বড় হওয়া রোধ করতে সময়মতো অর্থ পরিশোধে ব্যর্থ হলে প্রথমে আপনার কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করুন
- ✓ আমরা আপনার বিল পরিশোধের বাড়তি সময় বরাদ্দের চেষ্টা করে দেখতে পারি
- ✓ আমরা দরাদরি বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে একটি অর্থপরিশোধের পরিকল্পনায় (পেমেন্ট প্ল্যানে) উপনীত হতে সহায়তা করতে পারি যাতে আপনি সময়মতো আপনার বিলটি পরিশোধ করতে পারেন
- ✓ আমরা আপনাকে সাশ্রয়ী মূল্যের প্রোগ্রামগুলিতে অ্যাক্সেস করতে সহায়তা করতে পারি
- ✓ আপনার বিলগুলিতে কীভাবে অর্থ সাশ্রয় করবেন সে সম্পর্কে আমরা আপনাকে টিপস দিতে পারি
- ✓ আমরা আপনাকে উপলভ্য আর্থিক সহায়তা সম্পর্কিত তথ্য দিতে পারি



অভিযোগ সমাধানের জন্য টিপসসমূহ

- ✓ আপনার যদি আপনার কোম্পানির সাথে সমস্যা হয়, তবে তাদের সাথে যোগাযোগ করুন এবং আপনার পরিস্থিতি ব্যাখ্যা করুন
- ✓ আপনার কোনও বন্ধু বা পরিবারের সদস্যকে আপনি আপনার পক্ষ হতে তাদের সাথে কথা বলার জন্যে অনুরোধ করতে পারেন
- ✓ আপনার যদি কোনও দোভাষীর প্রয়োজন হয়, তাহলে তা আপনার কোম্পানিকে জানাবেন
- ✓ চিঠিপত্রের রেকর্ড, আপনার যার সাথে কথা বলেছেন তার নাম এবং সময় এবং তারিখ লিপিবদ্ধ করে রাখুন
- ✓ যদি কল সেন্টারের কর্মীরা আপনাকে সহায়তা অপারগ হয়, তবে উচ্চপদস্থ কর্মীর সাথে কথা বলুন
- ✓ সমস্যাটির এখনও কোনও নিষ্পত্তি না হলে, আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন



কিভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন



আপনি আমাদের সাথে একজন দোভাষী ব্যবহার করে কথা বলতে পারবেন

কেবল ট্রান্সলেটিং এন্ড ইন্টারপ্রেটিং সার্ভিসে 131 450 নম্বরে কল করুন আর আমাদের প্রতিষ্ঠানের সাথে যোগাযোগ করিয়ে দিতে বলুন



আপনার কোনও বন্ধু বা পরিবারের সদস্যকে আপনি আপনার পক্ষ হতে আমাদের সাথে কথা বলার জন্যে অনুরোধ করতে পারেন



আমাদেরকে বিনামূল্যে কল করতে পারবেন এই নম্বরে 1800 246 545

(আপনি যদি মোবাইল থেকে কল করে থাকেন, তাহলে আমাদেরকে জানাবেন আর আমরা আপনাকে আবার কল করবো)



আরও তথ্যের জন্য বা অনলাইনে অভিযোগ জমা দেওয়ার জন্য আমাদের ওয়েবসাইটটি দেখুন

www.ewon.com.au