Energy & Water Ombudsman NSW
Free, fair and independent

# क्या आपको अपनी बिजली, गैस या जल वितरण कंपनी से कोई समस्या है?

**EWON** न्यु साउथ वेल्स में उन लोगों की सहायता करता है जिन्हें अपनी बिजली वितरण कंपनी से समस्यायें हैं। हम कुछ जल वितरक कंपनियों के ग्राहकों की भी सहायता कर सकते हैं।

हम हैं
**स्वतंत्र**

हम हैं
**स्पष्ट**

हम हैं
**निष्पक्ष**

## क्या आपको:

- अपने बिजली या पानी के बिल को समझने में कठिनाई होती है?
- अपने बिल का भुगतना करने में परेशानी हो रही है?
- उधार की समस्या का सामना करना पड़ रहा है या बिल जमा करवाने में दिक्कतें आ रही हैं?
- कनेक्शन कट जाने की चिंता है?
- अपनी कंपनी की ग्राहक सेवा से संतुष्टि नहीं हैं?
- खाता खोलने या बंद करने में समस्या हो रही है?
- अपने पैसे का उचित मूल्य मिल रहा है?

## हम कैसे सहायता कर सकते हैं

- हम आपकी बात सुनते हैं और आगे क्या करना चाहिए उस बारे में निर्णय लेने में आपकी सहायता करते हैं।
- यदि आपको एक दुभाषिये की आवश्यकता हो तो हम उसकी व्यवस्था कर सकते हैं।
- हम इस बात की व्यवस्था कर सकते हैं कि आपकी कंपनी का कोई वरिष्ठ व्यक्ति आपसे संपर्क करे
- हम किसी परिणाम तक पहुँचने के लिए बातचीत करने में सहायता कर सकते हैं
- हम आपकी शिकायत की छानबीन कर सकते हैं
- यदि हम आपकी सहायता नहीं कर सकते तो हम आपको किसी अन्य ऐजेंसी के पास भेज सकते हैं

## बिलों के भुगतान में सहायता

- यदि आप समय पर बिल जमा नहीं करवा सकते तो पहले अपनी कंपनी से संपर्क करें ताकि आपके ऋण को बढ़ने से रोका जा सके
- हम आपको आपका बिल जमा करवाने के लिए अधिक समय दिलवाने की कोशिश कर सकते हैं
- हम एक भुगतान योजना के बारे में बातचीत करने में आपकी सहायता कर सकते हैं ताकि आप समय के साथ धीरे-धीरे भुगतान कर सकें
- हम वहनीयता कार्यक्रमों में हिस्सा ले सकने में आपकी सहायता कर सकते हैं
- हम आपको इस बारे में सुझाव दे सकते हैं कि आप अपने बिलों पर पैसे कैसे बचा सकते हैं
- हम आपको उपलब्ध वित्तीय सहायता के बारे में जानकारी दे सकते हैं

## शिकायतों का हल निकालने के लिए उपयोगी सुझाव

- यदि आपको अपनी कंपनी से कोई समस्या है, तो उनसे संपर्क करें और अपनी स्थिति बताएं
- आप अपने मित्र या परिवार के किसी सदस्य से कह सकते हैं कि वे आपके लिये उनसे बात करें
- यदि आपको एक दुभाषिये की आवश्यकता हो तो, अपनी कंपनी से कहें
- पत्राचार, और जिन लोगों से आपने बात की उनके नामों का विवरण तथा वार्ता के समय और तिथी का रिकॉर्ड रखें
- यदि कॉल सैन्टर के कर्मचारी आपकी सहायता नहीं कर पायें, तो किसी वरिष्ठ कर्मचारी से बात कराने के लिये कहें
- अगर फिर भी समस्या का समाधान नहीं निकले तो हमसे संपर्क करें

## हमसे कैसे संपर्क करें

**आप एक दुभाषिए के माध्यम से हमसे बात कर सकते हैं।**

बस अनुवाद तथा दुभाषिया सेवा को **131 450** पर फोन करें और हमसे बात कराने के लिए कहें

आप अपने मित्र, परिवार के किसी सदस्य या किसी सामाजिक कार्यकर्ता से कह सकते हैं कि वे आपके लिये हमसे बात करें।

**हमें 1800 246 545 पर निःशुल्क फोन करें**

(यदि आप एक मोबाइल से कॉल कर रहे हैं, तो हमें बतायें और हम आपको वापस फोन कर लेंगे)

अधिक जानकारी पाने के लिए या ऑनलाइन शिकायत-पत्र जमा करवाने के लिए हमारी वेबसाइट पर जाएं

**www.ewon.com.au**