Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਬਿਜਲੀ, ਗੈਸ ਜਾਂ ਪਾਣੀ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ?

EWON ਨਿਊ ਸਾਊਥ ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਊਰਜ਼ਾ (ਐਨਰਜੀ) ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ? ਅਸੀਂ ਪਾਣੀ ਦੇ ਕੁਝ ਕੁ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਹਾਂ **ਮੁਫ਼ਤ**

ਅਸੀਂ ਹਾਂ **ਨਿਰਪੱਖ**

ਅਸੀਂ ਹਾਂ **ਖ਼ੁਦਮੁਖਤਿਆਰ**

ਕੀ ਤੁਸੀਂ:

- ਆਪਣੇ ਊਰਜ਼ਾ ਜਾਂ ਪਾਣੀ ਦੇ ਬਿੱਲ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹਨ?
- ਆਪਣਾ ਬਿੱਲ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੂਝ ਰਹੇ ਹੋ?
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿਚ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਹਨ?
- ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਕੱਟ ਦੇਣ ਦੀ ਚਿੰਤਾ ਨਾਲ ਗ੍ਰਸਤ ਹੋ?
- ਤੁਹਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ?
- ਖ਼ਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹਨ?
- ਪੈਸੇ ਲਈ ਵਧੀਆ ਮੁੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ?

ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ
- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਸੀਨੀਅਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨਤੀਜੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਜੇ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਬਿੱਲਾਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ ਨੂੰ ਵਧਣ ਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੀ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਬਿੱਲ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਦਿਵਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਅਦਾਇਗੀ ਯੋਜਨਾ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਬਿੱਲ ਅਦਾ ਕਰ ਸਕੋ
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਫਾਇਤੀ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਤਕ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਬਿੱਲਾਂ 'ਤੇ ਪੈਸੇ ਦੀ ਬਚਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੁਝਾਅ

- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ
- ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਤਰਫੋਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੱਸੋ
- ਚਿੱਠੀਆਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਤਰੀਕਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੋ
- ਜੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦਾ ਸਟਾਫ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਸੀਨੀਅਰ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ
- ਜੇ ਸਮੱਸਿਆ ਅਜੇ ਵੀ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰੀਏ

ਤੁਸੀਂ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਿਰਫ਼ 131 450 'ਤੇ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਹੋ

ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕਮਿਉਨਿਟੀ ਵਰਕਰ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਸਾਨੂੰ 1800 246 545 'ਤੇ ਮੁਫਤ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ

(ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮੋਬਾਈਲ ਤੋਂ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸ ਫ਼ੋਨ ਕਰਾਂਗੇ)

ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਜਾਂ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ

www.ewon.com.au