



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

کیا آپ کو اپنی بجلی، گیس یا پانی کی کمپنی کے ساتھ مسائل کا سامنا ہے؟

نیوساؤتھ ویلز میں موجود ایسے افراد جن کو توانائی کی کمپنی کے ساتھ مسائل کا سامنا ہوتا ہے، **EWON** ان کی مدد کرتی ہے۔ ہم پانی کے بعض صارفین کی بھی مدد کر سکتے ہیں

ہم ہیں



آزاد

ہم ہیں



غیر جانبدار

ہم ہیں



مفت

ہم کس طرح مدد کر سکتے ہیں

- ہم آپ کی بات سنتے ہیں اور جو کرنا ہے اس کا فیصلہ کرنے میں آپ کی مدد کرتے ہیں
- اگر آپ کو مترجم کو ضرورت ہو تو ہم اس کو کال کر سکتے ہیں
- ہم آپ کی کمپنی میں موجود ایک سینیئر فرد کا انتظام کر سکتے ہیں کہ جو آپ سے رابطہ کرے
- ہم نتیجے کے لیے بات چیت میں مدد کر سکتے ہیں
- ہم آپ کی شکایت کی تفتیش کر سکتے ہیں
- اگر ہم مدد نہیں کر پائے تو ہم آپ کو دوسرے اداروں کے پاس ریفر کریں گے

آپ ہیں:

- کیا آپ کو اپنی توانائی یا پانی کے بل کو سمجھنے میں مسائل کا سامنا ہے؟
- کیا آپ کو بل کی ادائیگی میں مشکل ہو رہی ہے؟
- کیا آپ کو قرضے یا ادائیگی میں مشکلات کا سامنا ہے؟
- کیا آپ پریشان ہیں کہ آپ کو فراہم کی جانے والی خدمت کو کاٹ دیا جائے گا؟
- کیا آپ اپنی کمپنی کی کسٹمر سروس سے خوش نہیں ہیں؟
- کیا آپ کو اکاؤنٹ کھولنے یا بند کرنے میں مسائل کا سامنا ہے؟
- کیا آپ کو اپنے پیسوں کے عوض بہتر خدمات مل رہی ہیں؟

بلوں میں مدد کے لیے



- ✓ اگر آپ وقت پر پیسوں کی ادائیگی نہیں کرسکتے تو اپنے قرضے کو بڑھنے سے روکنے کے لیے پہلے کمپنی سے رابطہ کریں
- ✓ ہم کوشش کریں گے کہ آپ کو اپنے بل کی ادائیگی کے لیے مزید وقت مل سکے
- ✓ ہم ادائیگی کے ایک منصوبے کی گفت و شنید کرنے میں آپ کی مدد کرسکتے ہیں تاکہ آپ کو اپنے بل کی ادائیگی کے لیے مزید وقت مل پائے
- ✓ ہم آپ کو افورڈبلیٹی پروگراموں تک رسائی حاصل کرنے میں مدد کرسکتے ہیں
- ✓ ہم آپ کو بلوں پر پیسے بچانے کے حوالے سے مشورے دے سکتے ہیں
- ✓ ہم ہم آپ کو مالی معاونت کے بارے میں معلومات فراہم کرسکتے ہیں

شکایات حل کرنے کے لیے مشورے



- ✓ اگر آپ کو اپنی کمپنی کے ساتھ کوئی مسئلہ ہے تو ان سے رابطہ کریں اور ان کو صورتحال کی وضاحت کریں
- ✓ آپ اپنے کسی دوست یا خاندان کے کسی فرد سے بھی کہہ سکتے ہیں کہ وہ آپ کی جانب سے بات کرے
- ✓ اگر آپ کو مترجم کی ضرورت ہے تو اپنی کمپنی کو بتائیں
- ✓ جن چیزوں کا آپ کو ریکارڈ رکھنا چاہیئے ان میں خطوط، جن لوگوں سے آپ نے بات کی ہے ان کے نام، وقت اور تاریخیں شامل ہیں۔
- ✓ اگر کال سینٹر کا عملہ آپ کی مدد نہیں کرسکتا ، تو ان سے کہیں کہ وہ عملے کے کسی سینئر رکن سے آپ کی بات کروائیں
- ✓ اگر اس سب کے باوجود آپ کا مسئلہ حل نہیں ہو رہا تو ہم سے رابطہ کریں

ہم سے کس طرح رابطہ کریں



اس نمبر پر مفت کال کریں 1800 246 545



(اگر آپ موبائل سے کال کر رہے ہیں، تو ہمیں بتائیں ہم آپ کو کال کریں گے)

مزید معلومات یا آن لائن شکایت جمع کروانے کے لیے ہماری ویب سائٹ وزٹ کریں



www.ewon.com.au

آپ ایک مترجم کو استعمال کرتے ہوئے ہم سے بات کرسکتے ہیں۔



آپ صرف ٹرانسلیٹنگ اینڈ انٹریپرٹنگ سروس کو اس نمبر 131 450 پر کال کریں اور ہمارے بارے میں پوچھیں

آپ اپنے کسی دوست، خاندان کے فرد یا پھر کمیونٹی کے کارکن کو بھی کہہ سکتے ہیں کہ وہ آپ کی جانب سے ہم سے بات کرے

