

ለOPC እንዴት የቅሬታ ማመልከቻ እንደሚገባ

የድስትርክቱ የተጠቃሚዎች አገልግሎት መስጫ ተወካይ በመሆኑ፣ ተጠቃሚው በግሉ ከOPC ጋር ቅሬታ ማቅረብ ይችላል።

የOPC የተጠቃሚዎች ቅሬታ ሂደት አጭር መግለጫ እናሆን፤

1. የOPC ሠራተኛ የተጠቃሚዎችን ቅሬታዎች በስልክ፣ በኢሜይል፣ በፋክስ፣ በአካል ሄደው ሲሰጡት ወይም በእንቴርኔት ይቀበላል።
2. የOPC ሠራተኛ መረጃ ለማግኘት ቃለ መጠይቅ ያደርግልዎታል እና አጠቃላይ የቅሬታ መፍትሄ ማግኛ ሂደት እና ክርስዎ ጋር ለመከታተል የጊዜ ገደብ ይሰጥዎታል።
3. ከዚያም በኋላ የOPC ሠራተኛ የቅሬታውን ዝርዝር ለአገልግሎት መስጫ ድርጅት ያስተላልፋል። ቅሬታው ወጪ ወይም የሜትር ትክክለኛነት ጥያቄዎችን ከሆነ፣ የማመሳከሪያ ሜትር ፍተሻ ይደረጋል። ፍተሻው ቤትዎን የሚያገለግለውን ሜትር ትክክለኛነት ይለካል። እርሱም በተጠቃሚው ቦታዎች በአገልግሎት መስጫ ድርጅት በተጠቃሚው ጥያቄ መሠረት የPSC ተወካይ ባለበት ይደረጋል።
4. OPC የአገልግሎት መስጫ ድርጅት ሪፖርት ሲቀበል፣ ሪፖርቱን ለማየትና ሃሳብ የተሰጠባቸውን ቀጣይ ደረጃዎችን ለመወያየት ከሠራተኞቹ አንዱ ይገናኝዎታል።
5. ቀጣዩ ደረጃዎች ሊያጠቃልሉ የሚችሉት፤
 - ተጨማሪ መረጃ ከአገልግሎት መስጫ ድርጅት ወይም ክርስዎ መጠየቅ፤
 - ቅሬታውን ለመፍታት በተጨማሪ ከአገልግሎት መስጫ ድርጅት ጋር መደራደር፤
 - ድርድሩ ባይሳካ፣ በPSC ፊት መደበኛ ያልሆነ ችሎት መፈለግ፣ ወይም
 - መዝገቡን መዘጋት።
 - መዝገቡ በሚዘጋበት ጊዜ፣ ለተጠቃሚው “ የመዝገያ ደብዳቤ ” ይለካል። “የመዝገያው ደብዳቤ” መደበኛ ባልሆነ የቅሬታ አፈታት ሂደት በOPC ሠራተኛ የተወሰዱትን የድርጊቶች ማጠቃለያ፣ የቅሬታው አቅራቢ መግለጫዎችንና የአገልግሎት መስጫ ድርጅት ምላሽ ያቀርባል። “የመዝገያው ደብዳቤ” ደግሞ መደበኛ ባልሆነ የቅሬታ አፈታት ሂደት የተደረሰበትን ውሳኔና ተጠቃሚው ከPSC ፊት አቤቱታ ማቅረብ ስላለበት መብት ይዘረዝራል።

ተጨማሪ መረጃ ለማግኘት ወይም ቅሬታ ለማቅረብ **OPCን በ202.727.3071** ይገናኙ።