



የምእራብ አውስትራሊያ የሃይልና የውሃ እንባ ጠባቂ፣ ኤሌትሪክ፣ ጋዝና ውሃን አስመልክቶ በሚሰጡት አገልግሎቶች ላይ በርካታ መፍትሄ የሰጠባቸው አቤቱታዎች ይደርሱታል። የምንመራው ስርዓት ባለው ነገራት፣ በተፈጥሮ ፍትህ፣ በቀላሉ በሚገኝ፣ ያለአድልዎ፣ ፍቱን በሆነ እና በማህበረሰብ ንቃት ነው። አገልግሎታችን በነፃ ነው።

ለእኛ ማን አቤቱታውን ማቅረብ ይችላል?

የኤሌትሪክ፣ የጋዝ ወይም የውሃ አገልግሎቶች ደንበኞችና በውሃ አገልግሎት የተበደሉ ሌሎች ሰዎች። እንደርስዎ ሆኖ ለሚከራከርልዎት ሰው ስልጣን መስጠት ይችላሉ።

ለእኛ ስለማን ማግረር ይችላሉ?

በእኛ ድረገጽ ላይ www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater ተመዝግበው ስለሚገኙት የኤሌትሪክ፣ ጋዝና ውሃ አገልግሎት አቅራቢዎች ማግረር ይችላሉ ወይም መረጃ ከፈለጉ ያነጋግሩን።

ለእኛ መቼ ማግረር ይችላሉ?

እኛን ከማነጋገር በፊት ችግርዎን ከኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም ከውሃ አገልግሎት አቅራቢዎች ጋር ለመፍታት ይሞክሩ። አቤቱታዎ ካልተፈታ ወይም ከማያስፈልገው በላይ ከዘገዩ፣ እኛን ለእርዳታ ወይም ለምክር ሊያነጋግሩን ይችላሉ።

ምን መከታተል እንችላለን?

የኤሌትሪክ፣ ጋዝና ውሃ አቅርቦት አገልግሎቶችን በተመለከተ አቤቱታዎችን መመርመር እንችላለን። የእንባ ጠባቂው ሊመለከታቸው የሚችሉት የኤሌትሪክ፣ ጋዝና ውሃ አቤቱታ አይነቶች፤

- የኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም ውሃ አቅርቦቶች፤
- ደረሰኝ፤
- የዱቤ አስተዳደርና የክፍያ አገልግሎቶች፤
- ሊኖር የሚችል ወይም ስምምነት ላይ ያልተደረሰ እንዳና ክፍያን ማስመለስ፤
- የአገልግሎት ማቋረጥና መቀነስ እንዲሁም በቅድሚያ የተከፈለን ክፍያ ስለማስመለስ፤
- የገባያ አገልግሎቶች፤
- መሬትን፣ የጎረቤት መሬት ወይም ንብረትን አስመልክቶ መብትን መጠቀም፤
- በአቅርቦት ምክንያት ለሚደርስ ጉዳት ወይም ጥፋት፣ እና
- ደንበኛ ያልሆነና በውሃ አቅርቦት የተጎዳ በሌላ ሰው የሚደረግ አቤቱታ ናቸው።

የሃይልና የውሃ እንባ ጠባቂ፣ አቤቱታ አድራጊው በጉዳዩ ላይ በቂ ፍላጎት ካላሳየ፣ ምርመራ ለማድረግ በቂ ምክንያት ካልኖረ ወይም ጉዳዩን ለመመልከት የሚችል ሌላ ተገቢ አካል ካለ፣ ምርመራውን አላደርግም ማለት ይችላል።

ምን መከታተል አንችልም?

የሚከተሉትን መመርመር አንችልም፤

- ዋጋ ማውጣት ወይም መወሰን ወይም የዋጋ ስርዓት ማስተካከል፤
- ከኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም የውሃ አገልግሎት ፈቃድ ውጪ የሆኑትን የንግድ እንቅስቃሴዎች፤
- የመንግሥት ፖሊሲዎች ይዘትን፤
- ቀደም ብሎ በውሳኔ ላይ ያለ ወይም በፍርድ ቤት ወይም በትራይቢዩናል ወይም የእንባ ጠባቂው በፍርድ ቤት ወይም በትራይቢዩናል መታየት አለበት ያለውን ጉዳይ፤
- ማንኛውንም በሕግ፣ በመቅጫ ሕግ፣ በፈቃድና በሌላ ባለሥልጣን እንዲታይ ፈቃድ በተሰጠው ማንኛውም ጉዳይ ላይ፣ እና
- በማጠራቀሚያ በሚሞላ ጋዝን በተመለከተ።

ለአቤቱታዎች ውሳኔ ለመስጠት የእንባ ጠባቂ የሚከተሉትን ታሳቢ ያደርጋል፤

- ከኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም የውሃ አገልግሎት አቅም በላይ በሆኑ ጉዳዮች፣ እና
- የኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም የውሃ አገልግሎት ሰጪዎች በወስዱት እርምጃ (እና ለሚደርሰው ማንኛውም ውጤት) መመሪያውን የሚያሟላ ወይም በአቅራቢው የተሰጠ ማስጠንቀቂያ ካለ።

አቤቱታ በሚያቀርቡበት ጊዜ በምን አይነት እንደምንፈታው ግምገማ እናደርጋለን። በጎን በኩል እንደተመለከተው ስእል፣ አቤቱታዎን የምናየው ለጉዳዩ መፍትሄ ለመስጠት ምን እርምጃ እንደተወሰደ ታሳቢ በማድረግ ነው።

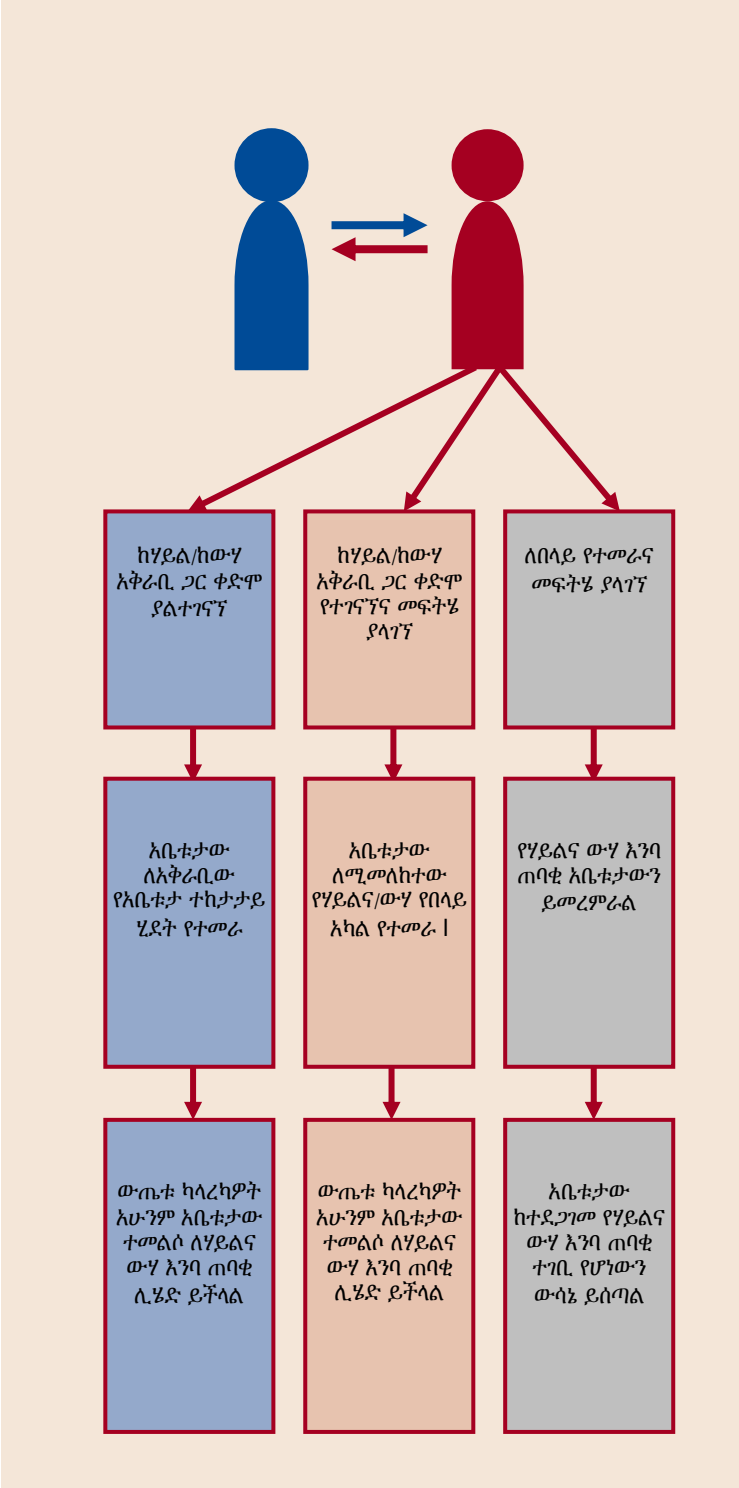
በቅድሚያ ችግሩን ከኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም የውሃ አገልግሎት አቅራቢው ጋር ለመፍታት እንዲሞክሩ እንጠይቅዎታለን። አቤቱታዎ መፍትሄ ካላገኘ የሃይልና የውሃ እንባ ጠባቂ ምርመራ ያካሂዳል። ተገቢ ሲሆንም አቤቱታው መፍትሄ እንዲያገኝ ይሞክራል።

እስከ \$20,000 ወይም በአቅራቢው ፈቃድ እስከ \$50,000 በሚደርስ ዋጋ ባለው ጉዳይ ላይ አሳሪ የሆነ ውሳኔ የመስጠት ሥልጣን አለን።

እንዴት ሊያነጋግሩን እንደሚችሉ

መረጃ ሊጠይቁንዎ ችልላሉ፣ አቤቱታ ለማስገባት ወይም በስልክ፣ በደብዳቤ፣ በኢሜል፣ በፋክስ ወይም በድረገጻችን አማካኝነት አስተያየትዎን መስጠት ይችላሉ። በተጨማሪም ከድረገጻችን ቅጾችን ማተም ይችላሉ። የመገናኛ ዝርዝራችን ከግርጌ ተመልክቷል።

የሃይልና የውሃ እንባ ጠባቂ ቢሮ ከሰኞ እስከ አርብ ከጠዋቱ 3:00 (9:00 AM) እስከ ምሽቱ 10:30 (4:30 PM) ድረስ ክፍት ነው።



የሃይል እና የውሃ እንባ ጠባቂ
ምእራብ አውስትራሊያ



በጀነዋሪ 2014 ታታሪ

ስልክ: (08) 9220 7588 የገገ ስልክ: 1800 754 004
 (TIS) የትርጉም አገልግሎት: 131 450
 ኢሜል: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au
 የፖስታ አድራሻ: PO Box Z5386
 St Georges Terrace
 PERTH WA 6831

ፋክስ: (08) 9220 7599 የገገ ፋክስ: 1800 611 279
National Relay Service: 1800 555 727
 ድረገጽ: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater
 የጎዳና አድራሻ: Level 2, Albert Facey House
 469 Wellington Street
 PERTH WA 6000