

# هل لديك مشكلة مع مزود/شركة خدمات الكهرباء أو الغاز أو المياه؟

## إتصل بأمبودزمن الطاقة والمياه

إن أمبودزمن الطاقة والمياه في غربي أستراليا هو هيئة مستقلة ومحايدة تُعنى بالتحقيق وحل الشكاوى المتعلقة بمزودي خدمات الكهرباء والغاز والمياه في ولاية غربي أستراليا.

إن خدماتنا مجانية.

### مَن يمكنه رفع شكوى إلينا؟

يمكن للزبائن من العقارات السكنية والمصالح التجارية لخدمات الكهرباء والغاز أو المياه والآخرين المتأثرين جراء خدمات المياه التقدّم بشكوى إلينا إما شفهيًا أو خطيًا. كما يمكنك التصريح لشخص آخر التصرف نيابة عنك.

### عن من يمكنك رفع شكوى إلينا؟

يمكنك تقديم شكوى تتناول مزودي خدمات الكهرباء والغاز والمياه المُدرجة أسماؤهم في موقعنا الآتي [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) أو يمكنك الإتصال بنا للحصول على المعلومات.

### متى يجب أن ترفع شكواك إلينا؟

يجب عليك قبل الإتصال بنا أن تحاول حل شكواك مع مُزوّد (شركة) خدمة الكهرباء أو الغاز أو المياه، وإن لم تُحل شكواك أو إذا كان هناك تأخير غير منطقي فيمكنك حينئذ الإتصال بنا. ويجب أن تكون شكواك حول أحداث قد علمت بها منذ أقل من 12 شهرًا (إلا إذا كانت هناك ظروف خاصة).

### ما هي الأمور التي يمكننا التحقيق فيها؟

- تزويد الكهرباء، الغاز أو المياه - تشمل جودة وإمكانية الإعتماد على التزويد وتزويد خدمات مجارير المياه أو الري أو الصرف الصحي.
- الفواتير - تشمل الفواتير المتنازع عليها، قراءات للساعات متنازع عليها، رسوم وتخفيضات أصحاب المعاش.
- الإنتمان والتسديد - تشمل الأخذ بالإعتبار الظروف الخاصة للزبون.
- استعادة الديون - تشمل استرداد الديون.
- قطع التمديد - تشمل القيود المفروضة على التوريد.
- مدفوعات معايير الخدمة - لعدم استيفاء معايير الخدمة الخاصة بالكهرباء أو المياه.
- التسويق - تشمل الغاز أو الكهرباء أو المياه المعروضة للبيع والإنتقال بين جهات التوريد والتوريد.
- استعمال السلطات الناجمة عن التشريعات فيما يخص الأرض - تشمل سلطات جهة التوريد فيما يخص الأرض المملوكة للشخص أو لعقارات أو أراضي مجاورة.
- خدمات المياه التي تؤثر على شخص ما - تشمل أشخاص آخرين غير الزبائن.

### ما هي الأمور التي لا يمكننا التحقيق فيها؟

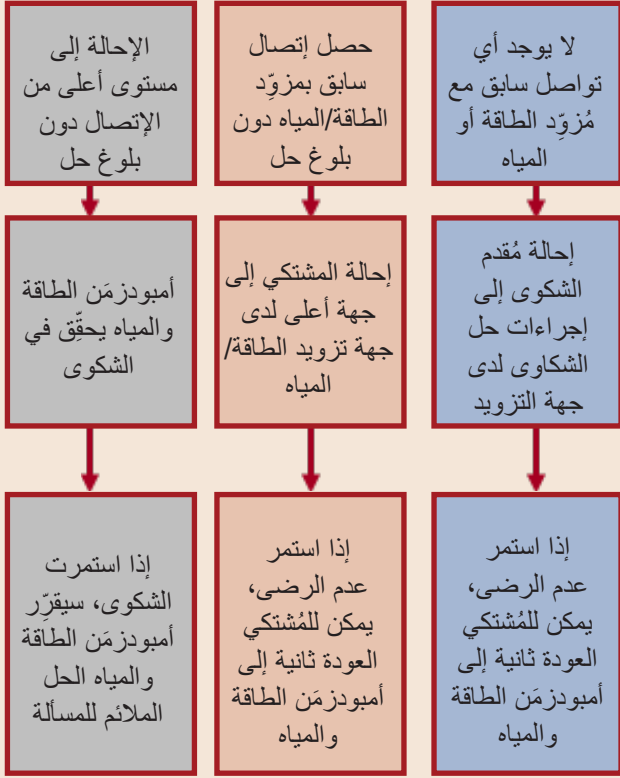
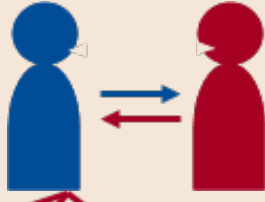
- تحديد الأسعار أو التعرف أو تحديد بنية الأسعار.
- محتوى سياسات الحكومة.
- أنشطة تجارية غير مُغطاة برخصة شركات تزويد الكهرباء أو الغاز أو المياه.
- شكاوى قيد الدراسة أو تمت دراستها سابقًا من قِبَل أي محكمة أو هيئة تحكيم أو التي يعتبرها الأمبودزمن إنها يجب أن تعالج من قِبَل محكمة أو هيئة تحكيم.
- أمور يقتضى القانون أن تُعالج من قِبَل هيئة أخرى.

قد نرفض التحقيق في شكواك إن لم تكن حول حدث تعرّضت له أو مسألة أثّرت فيك شخصيًا أو إذا كان هناك هيئة أخرى أكثر ملاءمة للبت في الشكوى أو التحقيق فيها أو إذا كان المزيد من التحقيقات فيها غير ضروري.

حل الشكوى مجانًا وبطريقة مستقلة

# كيف نعالج الشكاوى

يتصل مقدم الشكاوى هاتفياً  
أو يخاطب كتابياً أو يزور  
أمبودزمن الطاقة والمياه



## ماذا يحدث عندما تتقدم بشكاوى؟

إن طريقة معالجتنا لشكاوك تعتمد على ما تم إتخاذ من إجراءات في سبيل حل المسألة، كما هو مُبيّن في الرسم البياني.

سنطلب منك أن تحاول حل المسألة مع جهة تزويدك بخدمات الكهرباء أو الغاز أو المياه أولاً. وإذا بقيت شكاوك دون حل فإننا سنحقق في الأمر وسنحاول حل الشكاوى عندما يكون الوضع ملائماً.

## ماذا يحدث إذا فتحنا تحقيق بالأمر؟

نحن جهة محايدة ولا نمثل أي من الطرفين كما أن إجراءاتنا غير رسمية الطابع وتأتي في أوانها قدر ما هو ممكن.

سننتصل بشركة تزويدك بالخدمة للحصول على مزيد من المعلومات بخصوص ما يقلقك وقد نتصل بك للمزيد من المعلومات أيضاً وسنستمع إليك وإلى جهة تزويدك بالخدمة.

قد نأخذ بعض الأمور بعين الإعتبار، والتي تشمل:

- أحداث تقع خارج السلطات المنطقية عند جهة/شركة التزويد؛ و
- أحداث فرضتها الجهة الناطمة على مزوّد الخدمة بإتخاذتها.

أما الوقت الذي يستغرقه التحقيق فيختلف من قضية لأخرى، وبالنسبة للمسائل الأكثر تعقيداً فإنها قد تتطلب بعض الوقت كي نقوم بجمع ودراسة كل المعلومات ذات الصلة. وسنتصل بك أثناء التحقيق عندما تطرأ تطورات على قضيتك وإذا تطلبت شكاوك وقتاً أكثر من المعهود فسنواصل الإتصال بك لإشعارك بما أحرزناه من تقدّم في تحقيقنا.

## كيف ستحل شكاوي؟

نحن ننظر خلال التحقيق سعياً وراء الفرص لحل شكاوك بالتوافق بينك وبين جهة/شركة تزويد الخدمة. وإذا وافقت على حل ما، فإننا سنوقف التحقيق ونُغلق ملف الشكاوى.

وإذا تعدّر علججه/ شركة تزويد الخدمة الموافقة على حل معك:

- قد نشكل قناعة بأن شكاوك لا يمكن تنفيذها وتبريرها أو أن حلاً منطقياً قد طرح في الظروف المعنية ونوقف تحقيقنا؛ أو
- قد يقوم الأمبودزمن بحل شكاوك عبر إتخاذ قرار مُلزم يقتضي قيام جهة تزويد الخدمة بخطوات معيّنة لحل المسألة. ويتمتع الأمبودزمن بسلطة صناعة القرارات المُلزّمة حتى مبلغ قيمته 20,000 دولار أو ما يصل إلى 50,000 دولار بعد موافقة جهة/شركة التزويد ويجب على جهة التزويد/شركة الخدمات التقيّد بقرارات الأمبودزمن لكن قد تُتاح لك فرصة قبول أو رفض القرار المُتخذ. وإذا رفضت القرار المُتخذ، يمكنك حينئذ السعي وراء تدبير آخر من خلال خيارات أخرى متاحة لك.

## كيف لك أن تتصل بنا؟

يمكنك أن تسألنا للحصول على المعلومات أو أن تتقدّم بشكاوى شفوية أو خطية عبر بيانات الإتصال المُدرّجة أدناه أو يمكنك استعمال الإستشارة المتاحة عبر الإنترنت أو طباعة استمارة من موقعنا على شبكة الإنترنت.

## أمبودزمن الطاقة والمياه في ولاية غربي أستراليا

عنوان الشارع: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (ساعات الدوام من ٩:٠٠ ص إلى ٤:٣٠ عصرًا)

العنوان البريدي: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

الهاتف: 08 9220 7588 مكالمة مجانية: (بدون رسم إضافي من الخطوط الأرضية) 1800 754 004

خدمة الترجمة الشفهية والتحريرية: 131 450 (للأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات مترجم شفهي)

خدمة التتالي الوطنية: (للأشخاص الذين لديهم مشكلة في الصوت أو خلل في السمع)

جهاز TTY أو مستعملي الأجهزة العصرية هاتف 133 677 واطلب الرقم 08 9220 7555

مستعملو الصوت فقط (تكلم واستمع) هاتف 1300 555 727 واطلب الرقم 08 9220 7555

خدمة الرسائل النصية القصيرة المتتالية الرقم 0423 677 767 واطلب الرقم 08 9220 7555

بريد إلكتروني: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

الموقع الإلكتروني: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater