



هل لديك مشكلة متعلقة بمقدم خدمات الكهرباء أو الغاز أو المياه؟ أمين مظالم الطاقة و المياه يمكنه أن يساعدك

يتلقى أمين مظالم الطاقة و المياه بولاية غرب استراليا و يقوم بحل الشكاوى ضد مقدمي الخدمة المعنيون بتوفير الكهرباء و الغاز و المياه. نحن نتمتع بالاستقلالية و العدالة الطبيعية و الإنصاف و الفعالية و الوعي المجتمعي. خدماتنا مجانية.

من الذي يمكنه التقدم بشكوى؟

مستهلكي الكهرباء و الغاز و المياه و غيرهم ممن يتأثرون بخدمات المياه. بإمكانك تفويض شخصا آخر لكي يقوم بتمثيلك.

من الذي يمكنك الشكوى منه لدينا؟

يمكنك أن تقدم شكوى ضد مقدمي الخدمات الخاصة بالكهرباء و الغاز و المياه المذكورة في القائمة الموجودة على موقعنا: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater أو الاتصال بنا للحصول على أية معلومات.

متى يتوجب عليك التقدم لنا بشكواك؟

عليك أن تحاول حل المشكلة بنفسك مع مقدمي خدمات الكهرباء أو الغاز أو المياه قبل اللجوء إلينا. إذا لم يتم حل مشكلتك أو إذا تأخر حلها أكثر من المعقول يمكنك عندئذ الاتصال بنا طلبا المساعدة أو المشورة.

ما الذي نستطيع إجراء التحقيق فيه؟

يمكننا التحقيق في الشكاوى المتعلقة بتوفير الخدمات من مزودي الكهرباء و الغاز و المياه. أنواع مشاكل الكهرباء و الغاز و المياه التي يمكن لأمين المظالم النظر فيها هي:

- توفير أو توريد الكهرباء و الغاز و المياه
- الفواتير
- إدارة خدمات الإقراض و التسديد
- الديون المزعومة أو المتأخر عليها و استرداد الديون
- فصل أو تقييد الخدمة و ما يمكن استرداده من سلف
- دفعات السداد النموذجية
- تسويق الخدمات
- ممارسة الصلاحيات المتعلقة بالأرض أو الأرض المجاورة أو الممتلكات
- الضرر أو الخسارة الناجمة عن مشاكل لمتعلقة بخدمة المياه
- شكوى من قبل شخص آخر غير العميل الذي تأثر بخدمة المياه

قد يرفض أمين مظالم الطاقة و المياه التحقيق في شكوى ما إن لم يكن لدى الشاكي اعتناء كافي بالأمر أو إن لم يكن هناك ما يبرر إجراء التحقيق أو إن كانت هناك هيئة أخرى أكثر صلاحية للتعامل مع الشكوى.

ما الذي لا يمكننا إجراء تحقيق فيه؟

لا يمكننا التحقيق في:

- تحديد الأسعار أو التعريفات أو هياكل الأسعار
- الأنشطة التجارية الواقعة خارج نطاق ترخيص خدمات الكهرباء أو الغاز أو المياه
- مضمون السياسات الحكومية
- شكاوي قيد النظر في أي محكمة أو هيئة قضائية، أو شكاوي تم النظر فيها مسبقا، أو ما يرى أمين المظالم أنها شكاوي يتوجب التعامل معها من قبل محكمة أو هيئة قضائية
- أي مسألة يستلزم أن يتم التعامل معها من خلال تشريعات، قوانين، تراخيص أو أوامر من قبل هيئة أخرى
- قضايا متعلقة بالغاز المعبأ في زجاجات

عند حل أي شكوى يتعين على أمين المظالم أن يأخذ في الاعتبار:

- أحداث خارجة عن سيطرة مقدمي خدمة الكهرباء أو الغاز أو المياه
- الإجراءات المتخذة من قبل مقدمي خدمة الكهرباء أو الغاز أو المياه (و ما ينتج عنها) التي تطابق إشعار أو إخطار تسلمه مقدم الخدمة

عندما تتقدم بشكوى نقوم بتقييمها لكي نقرر أفضل طريقة للتعامل معها. تعتمد طريقة التعامل مع شكاوك على ما قد تم بالفعل القيام به من أجل حلها، كما هو موضح في الرسم البياني المجاور.

سنطلب منك أن تحاول حل المسألة بنفسك مع مقدم خدمة الكهرباء أو الغاز أو المياه أولاً. إذا بقيت شكاوك دون حل يقوم أمين مظالم الطاقة و المياه بإجراء تحقيق، و عند اللزوم، محاولة حل الشكوى.

لدينا السلطة لإتخاذ قرارات مُلزِمة تصل قيمتها إلى 20,000 دولار أو ما يصل إلى 50,000 دولار بموافقة مقدم الخدمة.

كيف تتصلون بنا

يمكنك أن تتصل بنا لطلب معلومات أو التقدم بشكوى أو أن ترسل لنا تعليقاتك عن طريق الهاتف، البريد، البريد الإلكتروني، الفاكس أو باستخدام الاستمارة المخصصة لذلك من على موقعنا على الانترنت. يمكنك طباعة الاستمارة من على موقعنا. تفاصيل الاتصال بنا موضحة أدناه:

يعمل مكتب أمين مظالم الطاقة و المياه من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة ما بين الساعة 9:00 صباحاً و 4:30 مساءً.

الشكاى يتصل هاتفياً، يكتب إلى أو يقوم بزيارة
أمين مظالم الطاقة و المياه

