

Adakah anda mempunyai masalah dengan pembekal perkhidmatan elektrik, gas atau air anda?

Ombudsman Tenaga dan Air boleh membantu



Ombudsman Tenaga dan Air Australia Barat menerima dan menyelesaikan aduan yang berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan oleh pembekal elektrik, gas dan air.

Kami berpandukan kepada prinsip-prinsip kebebasan, keadilan asasi, akses, ekuiti, keberkesanan dan kesedaran masyarakat.

Siapakah yang boleh mengadu kepada kami?

Pelanggan perkhidmatan elektrik, gas atau air dan orang lain yang terlibat dengan sebarang masalah perkhidmatan air. Anda boleh memberi kuasa kepada orang lain untuk bertindak bagi pihak anda.

Tentang apakah yang boleh anda mengadu kepada kami?

Anda boleh mengadu mengenai pembekal elektrik, gas dan air yang tersenarai di laman web kami di www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater atau menghubungi kami untuk maklumat.

Bilakah harus anda mengadu kepada kami?

Sebelum menghubungi kami, anda harus mencuba untuk menyelesaikan aduan anda itu dengan pembekal elektrik, gas dan air anda. Sekiranya aduan itu tidak dapat diselesaikan, atau jika terdapat kelewatan yang tidak munasabah, anda boleh hubungi kami untuk bantuan atau nasihat.

Apakah yang boleh kami menyiasat?

Kami boleh menyiasat aduan-aduan yang berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan oleh pembekal elektrik, gas dan air. Isu-isu elektrik, gas dan air yang boleh dipertimbangkan oleh Ombudsman adalah seperti berikut:

- Penyediaan atau pembekalan elektrik, gas atau air;
- Pengebilan (invois);
- Pentadbiran perkhidmatan kredit dan pembayaran;
- Hutang yang didakwa atau dipertikaikan dan penuntutan balik hutang;
- Pemotongan dan sekatan pembekalan dan wang pendahuluan yang boleh dikembalikan;
- Pembayaran untuk perkhidmatan biasa (standard);
- Pemasaran perkhidmatan;
- Pelaksanaan kuasa berkaitan dengan tanah atau harta benda yang berdekatan;
- Kerosakan atau kehilangan akibat daripada isu pembekalan; dan
- Aduan daripada seorang lain yang bukan pelanggan yang terlibat dengan sebarang masalah perkhidmatan air.

Ombudsman Tenaga dan Air boleh menolak sesuatu siasatan jika pengadu tidak mempunyai minat yang mencukupi dalam perkara itu, siasatan itu tidak wajar atau terdapat badan yang lebih sesuai untuk menangani aduan itu.

Apakah yang tidak boleh kami menyiasat?

Kami tidak boleh menyiasat:

- Penetapan harga atau tariff atau penentuan struktur harga;
- Aktiviti perniagaan diluar skop perkhidmatan lesen elektrik, gas dan air.
- Isi kandungan dasar-dasar Kerajaan
- Aduan-aduan yang masih dalam pertimbangan atau telah dipertimbangkan oleh mahkamah atau tribunal; atau sesuatu yang Ombudsman anggap perlu diuruskan oleh mahkamah atau tribunal;
- Sebarang hal yang dikehendaki khas oleh perundangan, kanun, lesen dan perintah untuk diuruskan oleh pihak berkuasa yang lain; dan
- Isu-isu yang berkaitan dengan gas botol.

Dalam menyelesaikan aduan, ombudsman mesti mengambil kira:

- Peristiwa-peristiwa di luar kawalan pembekal perkhidmatan elektrik, gas atau air; dan
- Tindakan-tindakan yang diambil oleh pembekal perkhidmatan elektrik, gas atau air (dan sebarang akibat daripadanya) sejajar dengan arahan atau notis yang diterima oleh pembekal itu.

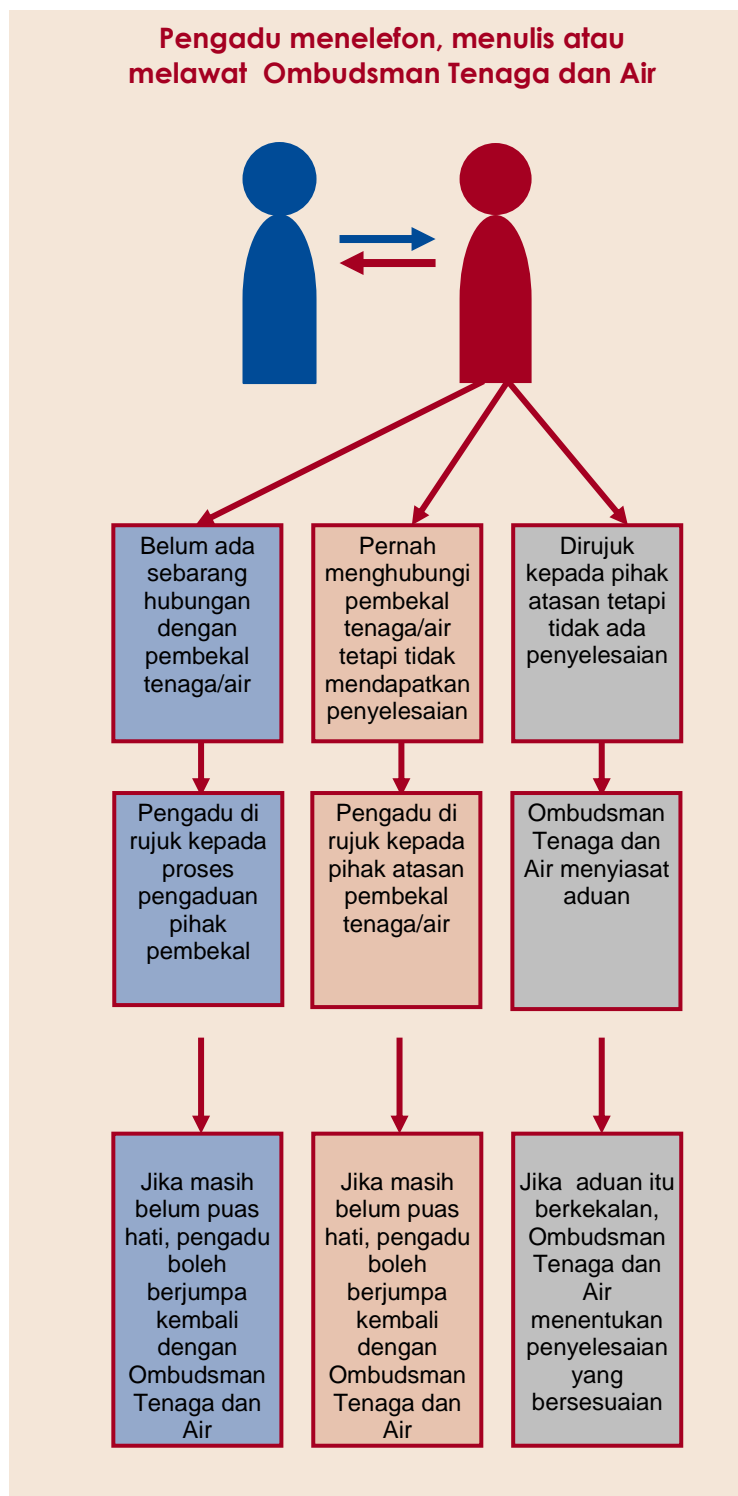
Apabila anda mengemukakan sesuatu aduan, kami akan menilainya untuk memutuskan cara yang terbaik untuk mengatasinya. Cara kami menangani aduan anda itu bergantung kepada tindakan-tindakan yang telah diambil untuk menyelesaikannya, seperti yang ditunjukkan digambar sebelah.

Kami minta supaya anda sendiri mencuba untuk menyelesaikan masalahnya dengan pembekal perkhidmatan elektrik, gas atau air. Jika aduan itu tetap tidak dapat diselesaikan, Ombudsman Tenaga dan Air akan menyiasatnya, dan jika sesuai, cuba menyelesaikannya. Kami mempunyai kuasa untuk membuat keputusan yang mengikat yang bernilai sehingga \$20,000 atau sehingga \$50,000 dengan persetujuan dari pembekal.

Cara untuk menghubungi kami

Anda boleh mendapatkan maklumat daripada kami, membuat aduan atau memberikan maklum balas anda kepada kami melalui telefon, surat, email, faks atau melalui laman web dengan menggunakan 'Borang Online'. Borang ini boleh juga dicetak melalui laman web kami. Butir-butir untuk menghubungi kami adalah seperti dinyatakan di bawah.

Pejabat Ombudsman Tenaga dan Air terbuka dari hari Isnin hingga Jumaat pada jam antara 9.00 dan 4.30 petang.



**Ombudsman Tenaga dan Air
Australia Barat**



Diterbitkan pada Januari 2014

Telefon: (08) 9220 7588

Faks: (08) 9220 7599

Faks Percuma: 1800 611 279

Pangilan Percuma: 1800754004

Perkhidmatan Jurubahasa: 131 450

Perkhidmatan Relay Nasional: 1800 555 727

Email: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

Laman Web:

www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

Alamat Pos: PO Box Z5386
St Georges Terrace
PERTH WA 6831

Alamat Tempat: Level 2, Albert Facey House
469 Wellington Street
PERTH WA 6000