

# Imate li problem s pružateljem usluga električne energije, plina ili vode?

## Nazovite Ombudsmana za energiju i vodu

Revised  
November 2017

CROATIAN

Ombudsman za energiju i vodu u Western Australia neovisno je i nepristrano tijelo koje istražuje i rješava pritužbe na pružatelje usluga električne energije, plina i vode u Western Australia.

**Naše usluge su besplatne.**

### Tko se može požaliti?

Korisnici usluga električne energije, plina ili vode u kućanstvima i malim poslovnim djelatnostima i druge pogođene osobe mogu nam se žaliti usmeno ili pismeno. Možete ovlastiti neku drugu osobu da nastupi u vaše ime.

### Na koga se nama možete žaliti?

Možete se žaliti na pružatelje usluga električne energije, plina i vode koji su na našoj web stranici na [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) ili nas možete kontaktirati za informacije.

### Kada biste nam se trebali žaliti?

Prije nego li nas kontaktirate, svoju pritužbu biste trebali pokušati riješiti s pružateljem usluga za električnu energiju, plin ili vodu. Ako se vaša pritužba ne riješi, ili ako je kašnjenje nerazumno dugo, možete se nama obratiti. Pritužba se mora odnositi na nešto što se dogodilo unutar manje od 12 mjeseci (osim u slučaju posebnih okolnosti).

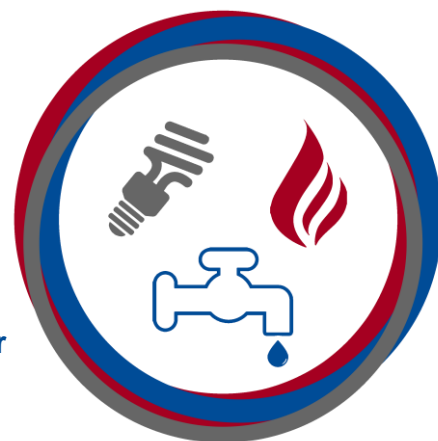
### Što možemo ispitivati?

- **Opskrbu električne energije, plina ili vode** – uključujući kvalitetu i pouzdanost opskrbe te osiguranje odvodnje, navodnjavanja ili kanalizacije.
- **Naplatu** – uključujući sporne račune, osporena očitavanja brojila, pristojbe i popuste za umirovljenike.
- **Kredit i plaćanje** - uključujući razmatranje okolnosti pojedinog korisnika.
- **Otplatu duga** – uključujući i naplatu duga.
- **Isključenje** – uključujući ograničenje opskrbe.
- **Plaćanja zbog standarda usluga** – zbog neispunjenja standarda usluga za struju ili vodu.
- **Marketing** – uključujući plin, električnu energiju ili vodu za prodaju ili prelazak od jednog do drugog pružatelja usluga.
- **Korištenje zakonskih ovlasti vezano za zemlju** – uključujući i korištenje ovlasti pružatelja usluga vezane na vlastitu zemlju, susjednu zemlju ili imovinu.
- **Usluge opskrbe vode koje utječu na osobu** – uključujući i onih osoba koje nisu korisnici.

### Što ne možemo ispitivati?

- Određivanje cijena ili tarifa ili utvrđivanje strukture cijena.
- Sadržaj Vladinih politika.
- Poslovne aktivnosti koje nisu pokrivene licencom pružatelja usluga električne energije, plina ili vode.
- Pritužbe koje se razmatraju, ili koje su ranije razmatrane od strane bilo kojeg suda ili tribunala ili koje Ombudsman smatra da bi ih trebao rješavati sud ili tribunal.
- Pitanja koja po zakonu može rješavati samo neko drugo tijelo.

Možemo odbiti ispitivanje pritužbe ako se ne odnosi na nešto što se vama dogodilo ili što je izravno vas pogodilo ili postoji prikladnije tijelo za rješavanje te pritužbe ili istraga ili daljnja istraga nije zajamčena.



**Besplatno, neovisno i pravično rješavanje pritužbi**

## Što se događa kada podnesete pritužbu?

Način kako rješavamo vašu pritužbu ovisi o tome što je već poduzeto kako bi se ista riješila, kao što je prikazano na dijagramu.

Od vas ćemo tražiti da probate najprije riješiti problem s pružateljem usluga električne energije, plina ili vode. Ako pritužba ostane i dalje neriješena, mi ćemo ju ispitati i, ako je moguće, pokušati pritužbu riješiti.

## Što se događa ako istražujemo?

Mi smo nepristrani i ne zastupamo niti jednu stranu, a naši procesi su neformalni i što pravodobniji.

Mi kontaktiramo vašeg pružatelja usluga kako bismo dobili više informacija o onome na što se žalite. Možemo i vas kontaktirati za više informacija i saslušati kako vas tako i pružatelja usluga.

Neke stvari moramo uzeti u obzir, uključujući:

- događaje koji su izvan razumne kontrole pružatelja usluga; i
- radnje koje je upravno tijelo tražilo da pružatelj treba poduzeti.

Vrijeme potrebno za istragu može varirati. Za složenija pitanja može nam biti potrebno više vremena da prikupimo i razmotrimo sve relevantne informacije. Tijekom istrage ćemo vas kontaktirati kada dođe do razvoja događaja u vašem slučaju. Ako vaša pritužba traje dulje nego obično, održavat ćemo s vama kontakt kako bismo vas obavještavali o napretku istrage.

## Kako će moja pritužba biti riješena?

Tijekom istrage mi tražimo mogućnost rješavanja putem sporazuma između vas i pružatelja usluga. Ako se slažete s rješenjem, istragu ćemo prekinuti i zatvoriti vaš slučaj.

Ako se pružatelj usluga ne može složiti s vama o rješenju :

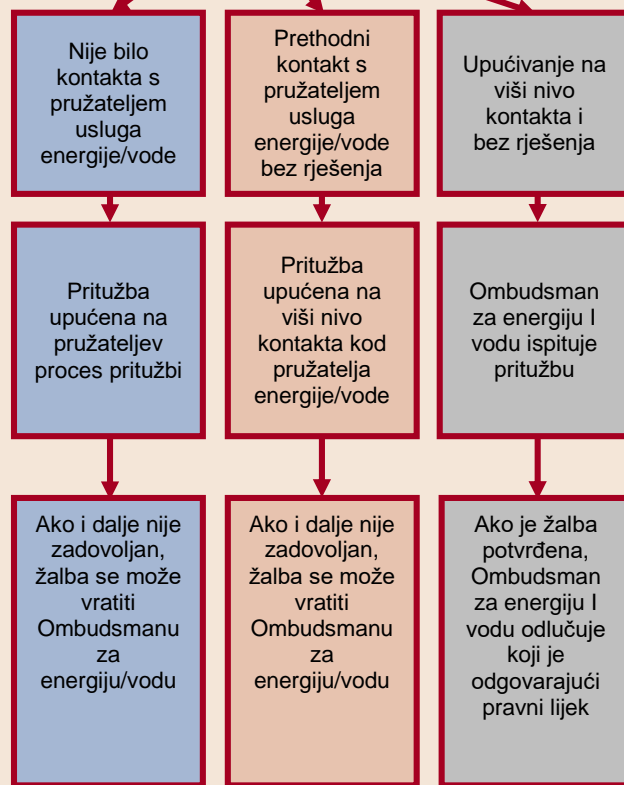
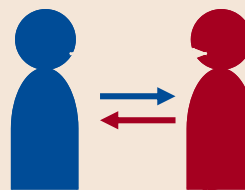
- Mi možemo steći mišljenje da vaša pritužba nije potkrijepljena ili da je u određenim okolnostima ponuđeno razumno rješenje i prekinuti istragu; ili
- Ombudsman može riješiti vašu pritužbu donoseći obvezujuću odluku o mjerama koje pružatelj usluga mora poduzeti kako bi se riješio taj problem. Ombudsman ima ovlasti donijeti odluke koje obvezuju u iznosu do \$20,000 ili do \$50,000 uz pristanak pružatelja usluga. Pružatelj usluga mora se pridržavati odluke Ombudsmana ali vi možete odlučiti hoćete li prihvatiti to odluku ili ne. Ako ne prihvatite tu odluku, pravni lijek možete tražiti putem drugih opcija koje vam se nude.

## Kako nas možete kontaktirati

Od nas možete tražiti informacije ili podnijeti žalbu usmeno ili pismeno koristeći niže navedene podatke za kontaktiranje ili možete koristiti naš Online Form ili isprintati taj obrazac s naše web stranice.

Podnositelj žalbe  
nazove, piše ili posjeti  
Ombudsmana za  
energiju i vodu

Kako  
rješavamo  
pritužbe



## Energy and Water Ombudsman Western Australia

Adresa: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (radno vrijeme 9:00 do 16:30 h)

Poštanska adresa: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Telefon: 08 9220 7588 **Besplatni poziv:** (besplatno s fiksnih telefona) 1800 754 004

Služba tumača i prevoditelja: 131 450 (za one kojima je potreban tumač)

Nacionalna Relay služba: (za osobe s glasovnim i slušnim oštećenjem)

TTY ili korisnici modema trebaju nazvati 133 677 i navesti 08 9220 7555

Glas-samo (govor i slušanje) korisnici telefona 1300 555 727 i navesti 08 9220 7555

SMS Relay text 0423 677 767 i navesti 08 9220 7555

Email: [energyandwater@ombudsman.wa.gov.au](mailto:energyandwater@ombudsman.wa.gov.au)

Website: [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater)

