

Imate li problema sa organizacijom za snabdjevanje električnom energijom, plinom ili vodom?

# Ombudsman za elektroprivredu i vodoprivredu Vam može pomoći

Hrvatski  
Croatian

Ombudsman za elektroprivredu i vodoprivredu Zapadne Australije zaprima i rješava žalbe koje se odnose na pružanje usluga od strane snabdjevača električnom energijom, plinom i vodom. Pridržavamo se principa neovisnosti, pravednosti, pristupačnosti, jednakosti, učinkovitosti, i svjesnosti o društvenoj zajednici. Naše usluge su besplatne.

## Tko nam se može obratiti sa žalbom?

Potrošači električne energije, plina i vode kao i ostale osobe kojih se tiče vodoopskrba. Možete ovlastiti neku drugu osobu da postupa u Vaše ime.

## U odnosu na koga nam se možete obratiti sa žalbom?

Možete nam se obratiti sa žalbom u svezi sa pružanjem usluga od strane snabdjevača električnom energijom, plinom i vodom, čiji popis možete pronaći na našoj web stranici [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) ili nam se možete obratiti sa upitom.

## Kada nam se trebete obratiti sa žalbom?

Prije nego nam se obratite potrebno je da pokušate riješiti svoju žalbu direktno sa snabdjevačem električnom energijom, plinom, i vodom. Ukoliko se Vaša žalba ne razriješi ili ukoliko dođe do neopravdanog velikog kašnjenja u njenom rješavanju, možete nam se obratiti za pomoć ili savjet.

## Kakve žalbe možemo razmatrati?

Možemo razmatrati žalbe koje se tiču pružanja usluga od strane snabdjevača električnom energijom, plinom, i vodom. Vrste pritužbi u svezi sa snabdjevanjem električnom energijom, plinom i vodom koje Ombudsman može uzeti u razmatranje su sljedeće:

- Osiguranje ili opskrba električnom energijom, plinom ili vodom;
- Obračun tarife;
- Administracija u svezi sa kreditiranjem i plaćanjem;
- Navodna ili osporavana dugovanja i povrat dugovanja;
- Prekid ili restrikcija opskrbe i akontacije koje se mogu refundirati;
- Standardne uplate za uslugu;
- Marketing usluga;
- Izvršenje prava vlasništva u vezi sa zemljištem, susjednim zemljištem ili nekretninom;
- Šteta ili gubitak izazvan problemima vezanim sa opskrbu; i
- Pritužbe od strane osoba koje nisu korisnici usluga a na koje utječe pružanje usluge vodoopskrbe.

Ombudsman za elektroprivredu i vodoprivredu može odbiti da razmatra određene žalbe u slučaju da podnositelj žalbe nema dovoljno interesa u tom predmetu, ukoliko je žalba neopravdana ili ukoliko postoji druga organizacija podobnija za rješavanje te određene pritužbe.

## Kakve žalbe ne možemo razmatrati?

Nemožemo razmatrati sljedeće:

- Određivanje cijena ili tarifa, ili utvrđivanje cjenovnih struktura;
- Tržišne aktivnosti koje nisu obuhvaćene dozvolom za pružanje usluga opskrbe električnom energijom, plinom ili vodom;
- Sadržaj vladinih propisa;
- Žalbe koje razmatra ili je prethodno razmatrao sud na bilo kojoj razini; ili žalbe za koje Ombudsman smatra da bi trebale biti predmetom razmatranja nekog suda;
- Bilo koje pitanje za koje u skladu sa zakonom, pravilima, dozvolama i instrukcijama postoji izričit nalog da ga rješava drugo nadležno tijelo; te
- Pitanja koja se tiču plina u bocama.

U rješavanju žalbi, Ombudsman mora uzeti u obzir sljedeće:

- Događaje van razumne kontrole snabdjevača električnom energijom, plinom, ili vodom; i
- Postupke koje je snabdjevač električnom energijom, plinom, ili vodom (kao i moguće posljedice tih postupaka) preduzeo u skladu sa dobijenim direktivama ili obavijestima.

Nakon što podnesete žalbu mi vršimo njenu procjenu kako bismo našli najbolji način postupanja po datoj žalbi. Način postupanja po Vašoj žalbi ovisi o ranije poduzetim koracima na njenom rješavanju, kako je prikazano na priloženom dijagramu.

Molimo Vas da prvo pokušate da razriješite problem izravno sa pružateljem usluge opskrbe električnom energijom, plinom ili vodom. Ukoliko se Vaša žalba ne razriješi, Ombudsman za elektroprivredu i vodoprivredu će istražiti žalbu i, ukoliko je to moguće, pokušati razriješiti žalbu.

Imamo nadležnost za donošenje obavezujućih odluka u vrijednosti do 20,000 dolara, ili do 50,000 dolara uz suglasnost pružatelja usluga.

### Kako nas možete kontaktirati

Možete nam se obratiti sa upitom, podnijeti žalbu ili poslati Vaše utiske telefonskim putem, poštom, elektronskom poštom, faksom ili putem naše web stranice korištenjem online obrasca. Obrazac također možete istampati sa naše web stranice. U dnu ovog letka nalaze se naše kontakt informacije.

Ured Ombudsmana za elektroprivredu i vodoprivredu radi od ponedjeljka do petka u periodu od 9:00 do 16:30.

