

آیا با شرکت عرضه کننده خدمات برق، گاز یا آب خود مشکل دارید؟ لطفاً با ضابط رسیدگی به شکایات مربوط به انرژی و آب به تماس شوید

دفتر ضابط رسیدگی به شکایات مربوط به انرژی و آب استرالیای غربی یک نهاد مستقل و بی طرف می باشد که به شکایات مربوط به شرکت های عرضه کننده خدمات برق، گاز و آب در استرالیای غربی رسیدگی می نماید.

خدمات ما مجانی می باشند.

چه کسی شکایت کرده می تواند؟

ساکنین اماکن مسکونی و صاحبان کسب و کارهای خرد که مشتریان خدمات برق و گاز و آب می باشند و افراد دیگری که ممکن است به دلیل مشکلات خدمات آبرسانی تحت تاثیر واقع شوند، شکایت خود را بطور تحریری یا شفاهی مطرح کرده می توانند. شما فرد دیگری را جهت اقدام از جانب خودتان انتخاب کرده می توانید.

شما از چه کسی شکایت کرده می توانید؟

شما از شرکت های عرضه کننده خدمات برق، گاز و آب که لیست آنها در وب سایت ما در www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater موجود می باشد شکایت کرده می توانید و یا برای دریافت معلومات با ما به تماس شده می توانید.

شما در چه وقتی باید شکایت خود را مطرح نمایید؟

پیش از به تماس شدن با ما، شما باید برای حل و فصل شکایت خود با شرکت عرضه کننده خدمات برق، گاز و آب اقدام نمایید. در صورت عدم رسیدگی به شکایت شما از طرف آن شرکت یا تاخیر غیر قابل قبول در رسیدگی به آن، با ما به تماس شده می توانید. شکایت شما باید راجع به رخداد هایی باشد که در مدت کمتر از 12 ماه گذشته از آنها مطلع شده اید (مگر در شرایط خاص).

ما در چه مواردی تفتیش کرده می توانیم؟

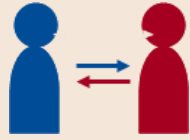
- عرضه خدمات برق، گاز و آب - شامل کیفیت و قابلیت اطمینان عرضه و خدمات زهکشی، آبیاری و فاضلاب
- صورتحساب - شامل صورتحساب های مورد اختلاف، اختلافات مربوط به میزان مصرف ثبت شده، قبض ها و تخفیفات مربوط به متقاعدین
- پرداخت قرضه - شامل جمع آوری قرضه
- قطع خدمات - شامل محدودیت عرضه
- پرداخت های استاندارد خدمات - برای برآورده نساختن استاندارد های مربوط به خدمات برق و آب
- بازاریابی - شامل گاز، برق و آب جهت فروش یا انتقالات ما بین شرکت های عرضه کننده خدمات
- استفاده از اختیارات قانونی در رابطه با زمین - شامل استفاده از اختیارات قانونی شرکت های عرضه کننده خدمات در رابطه با زمین متعلق به شخص، زمین یا ملک مجاور
- خدمات مربوط به آبرسانی که فرد را تحت تاثیر قرار می دهد - شامل افرادی غیر از مشتریان

در چه مواردی نمی توان تفتیش نمود؟

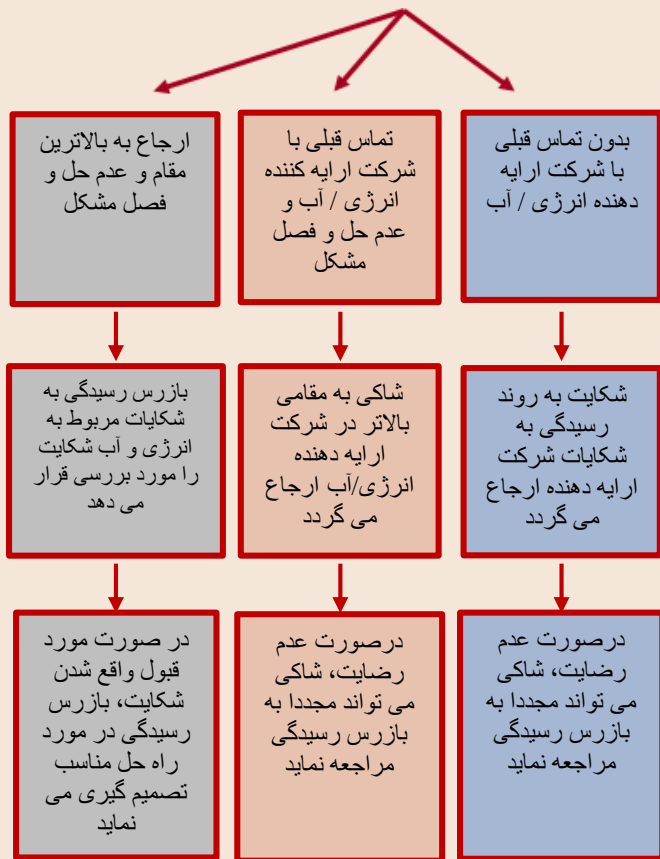
- قیمت گذاری یا تعرفه ها و یا تعیین ساختارهای مصارف.
- مفاد سیاست های دولت.
- فعالیت های تجاری که تحت پوشش جواز شرکت های عرضه کننده خدمات برق، گاز و آب نمی باشند.
- شکایات تحت رسیدگی، یا در گذشته توسط هر محکمه یا دیوانی مورد رسیدگی واقع شده و یا شکایاتی که از نظر ضابط رسیدگی به شکایات باید توسط یک محکمه یا دیوان مورد رسیدگی قرار گیرند.
- مواردی که حسب قانون تنها باید توسط مرجع دیگری مورد رسیدگی قرار گیرند.

در صورتیکه شکایت شما راجع به می باشد که شخصاً برای شما رخ نداده است یا شما را تحت تاثیر قرار نداده است و یا تفتیش مزید آن قانوناً ضرورت ندارد، ممکن است از تفتیش راجع به شکایت شما خود داری نماییم.

برقراری ارتباط شاکای با بازرس رسیدگی به شکایات انرژی و آب از طریق تلفن



چگونگی
رسیدگی به
شکایات



در صورت شکایت توسط شما چه خواهد شد؟

همانطور که در این دیاگرام قید می باشد طریقه رسیدگی به شکایت شما بستگی به اقدامات انجام شده تا آن موقع برای حل و فصل آن دارد.

ما از شما می خواهیم تا در ابتدا کوشش نمایید تا قضیه را با شرکت عرضه کننده خدمات برق، گاز یا آب حل و فصل نمایید. در صورتیکه مشکل شما رفع نگردد ما در این زمینه تفتیش نموده و در صورت لزوم، برای رفع آن اقدام خواهیم کرد.

در صورت انجام تفتیش توسط ما چه خواهد شد؟

ما بی طرف بوده و به نمایندگی از هیچیک از طرفین اقدام نمی نماییم و طریقه کار ما غیررسمی و در حد امکان به موقع خواهد بود.

ما برای دریافت معلومات بیشتر راجع به موارد نگرانی شما با شرکت عرضه کننده خدمات مربوطه به تماس خواهیم شد. ما همچنین ممکن است جهت دریافت معلومات بیشتر و گوش دادن به شما و شرکت عرضه کننده خدمات با شما به تماس شویم.

ضرورت دارد تا نکات خاصی را در نظر بگیریم:

- رخدادهایی که خارج از کنترل منطقی شرکت عرضه کننده خدمات می باشد، و اقداماتی که یک مرجع قانونگذار شرکت عرضه کننده خدمات را موظف به انجام آن کرده است.
- مدت زمان لازم جهت انجام تفتیش لازم می تواند مختلف باشد.

رسیدگی به موضوعاتی که پیچیدگی بیشتری دارند و جمع آوری معلومات مربوطه ممکن است احتیاج به زمان بیشتری داشته باشد. در مدت انجام تفتیش در صورت ایجاد هرگونه تغییر در رابطه با موضوع شکایت با شما به تماس خواهیم شد. اگر رسیدگی به شکایت شما بیشتر از حد معمول طول بکشد، ما شما را در جریان روند پیشرفت تفتیش قرار خواهیم داد.

شکایت من چطور حل و فصل خواهد شد؟

ما در مدت تفتیش بدنبال فرصت هایی برای حل و فصل مورد شکایت از طریق ایجاد توافق میان شما و شرکت عرضه کننده خدمات می باشیم. در صورتیکه شما با راه حل پیشنهادی موافقت نمایید ما تفتیش خودمان را خاتمه داده و دوسیه شکایت شما را می بندیم.

چنانچه شما و شرکت عرضه کننده خدمات به توافق نرسید:

- ممکن است فیصله نماییم که شکایت شما قابل اثبات نمی باشد و یا اینکه با توجه به شرایط راه حل قابل قبولی پیشنهاد شده و تفتیش خود را خاتمه دهیم و یا
- ضابط رسیدگی به شکایت ممکن است شکایت شما را با اتخاذ تصمیمی که شرکت عرضه کننده خدمات موظف به انجام آن می باشد حل و فصل نماید. ضابط رسیدگی به شکایت دارای اختیارات جهت اتخاذ تصمیمات لازم الاجرا به میزان 20,000 دلار استرالیا یا تا 50,000 دلار با توافق شرکت عرضه کننده خدمات می باشد. شرکت عرضه کننده خدمات موظف به اجرای تصمیم اتخاذ شده توسط ضابط می باشد. ولی شما حق قبول یا رد تصمیم اتخاذ شده را دارید. شما راه حل دیگری را با استفاده از گزینه های موجود دنبال کرده می توانید.

از چه طریقی با ما به تماس شوید

شما با استفاده از جزئیاتی که در ذیل قید می باشد از ما درخواست معلومات نموده و یا شکایت خود را بطور تحریری یا شفاهی ارائه کرده می توانید. و یا می توانید از فورم درخواستی آنلاین ما استفاده کنید و یا از وبسایت ما فورم را چاپ نمایید.

ضابط رسیدگی به شکایات انرژی و آب استرالیای غربی

آدرس محل: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (office hours 9:00am to 4:30pm)

آدرس پستی: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

تلفون: 08 9220 7588 تلفون مجانی: 1800 754 004 (toll free from landlines)

مرکز خدمات ترجمانی کتبی و شفاهی (برای افرادی که ضرورت به ترجمان دارند) 131 450

خدمات رله ملی: (برای افرادی که دچار معیوبیت گفتاری یا شنیداری می باشند)

TTY یا تلفون خاص کاربران دچار معیوبیت های گفتاری یا شنیداری، تلفون مودم دار و نمبر 08 9220 7555 را ذکر نمایید.

Voice-only (speak and listen) users phone 1300 555 727 and quote 08 9220 7555

تلفون رله شده از طریق پیغام (اس ام اس) 0423 677 767 و نمبر 08 9220 7555 را ذکر نمایید.

ایمیل: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

وبسایت: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

Dari