

با برق خود مشکل دارید؟ یا با شرکتهای گاز و آب؟ آمبادز من برق و آب می تواند کمک کند.

آمبادزمن (بازرس دولتی) برق و آب استرالیای غربی، شکایات مربوطه به ارائه برق، گاز و آب در رابطه با ارائه کنندگان این خدمات را، بررسی و حل می نماید. اصول کار ما بر پایه عدم وابستگی، قضاوت منصفانه، دسترسی، برابری، موثر بودن و آگاهی جامعه پایه گذاری شده است. این وظائف رایگان میباشد.

چه کسی می تواند بما شکایت کند؟

مصرف کنندگان سازمانهای برق، گاز و آب و افراد دیگری که با سازمان آب مشکل دارند. شما میتوانید به شخص دیگری بعنوان نماینده خود اختیار دهید.

از چه کسانی می توانید به ما شکایت کنید؟

شما می توانید از شرکت های برق، گاز و آب که در وب سایت ما هستند شکایت کنید. یا برای کسب اطلاعات با ما تماس بگیرید.

www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

چه موقعی باید به ما شکایت کنید؟

قبل از تماس با ما، باید کوشش کنید مشکل خود را با شرکتهای برق، گاز و آب حل کنید. اگر مشکل شما حل نشد، یا تأخیر طولانی بوجود آمد، شما می توانید برای کمک یا راهنمایی با ما تماس بگیرید.

چه مواردی را می توانیم رسیدگی کنیم؟

ما می توانیم به شکایات شما در مورد شرکت های برق، گاز و آب رسیدگی کنیم. در باره مسائلی که آمبادزمن می تواند در این رابطه بررسی کند عبارتند از:

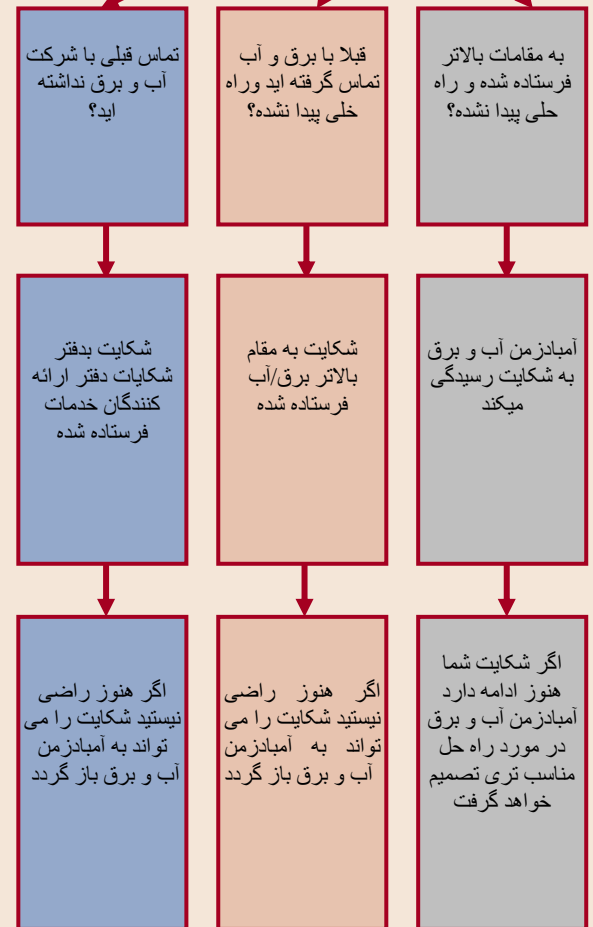
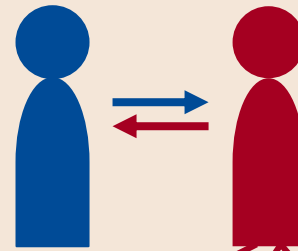
- شرایط قرارداد برق، آب و گاز
 - تصویه آب، برق و گاز
 - خدمات مربوط به اعتبار و پرداخت
 - قرضه ادعا شده یا مورد مشاجره و گرفتن قرضه ها
 - قطع یا محدود کردن برق، گاز و آب و برگرداندن پیش پرداخت
 - پرداخت برای خدمات مشخص (استاندارد)
 - بازاریابی و جلب توجه عرضه خدمات
 - استفاده نا مشروع از اختیارات در استفاده از زمین شما، زمین همسایه یا ملک
 - صدمه دیدن یا از دست دادن در هنگام ارائه خدمات مذکور
 - شکایت شخصی که مشترک نیست ولی در رابطه با سازمان آب صدمه دیده است
- آمبادزمن آب و برق ممکن است اگر موضوع شکایت دارای اهمیت لازم نباشد، مجوزی برای بررسی وجود نداشته باشد، یا مسئولان مناسب تری برای رسیدگی باین شکایت موجود باشد، از پیگیری آن، خودداری نماید.

به چه مسائلی نمی توانیم رسیدگی کنیم؟

موارد زیر را نمی توانیم رسیدگی کنیم:

- تعیین قیمت یا تعرفه یا مشخص کردن زیربنای قیمت
 - فعالیتهای تجاری که خارج از حوزه مجاز شرکتهای برق، گاز و آب میباشد
 - محتوای خط مشی های دولتی
 - شکایاتی که توسط دادگاه یا محکمه تحت بررسی است، یا قبلا مورد بررسی قرار گرفته است، یا آمبادزمن معتقد است که باید توسط دادگاه یا محکمه رسیدگی شود
 - هر مسئله ای که لازم است بر طبق قانون، نظامنامه، مجوز و دستورات توسط مقام دیگری رسیدگی شود
 - مسائلی که به کیسولهای گاز مربوط میشود
- برای حل یک شکایت، آمبادزمن باید موارد زیر را در نظر بگیرد:
- اتفاقاتی که خارج از کنترل شرکتهای برق، گاز یا آب بوده؛ و
 - اقداماتی که توسط شرکت های برق، گاز و آب (و هر نتیجه بعدی آن) بر طبق دستورات داده شده یا اختاریه ای که به ارائه کننده رسیده، انجام شده است.

شکایت دارید؟ تلفون کنید، خط بنویسید یا آمبادزمن برق و آب را ملاقات کنید



وقتی شکایت خود را تسلیم کنید، ما برای پیدا کردن بهترین راه برای رسیدگی آنرا بررسی میکنیم. راهی که ما برای برخورد با شکایت شما در نظر میگیریم، همانطور که در شکل مقابل نشان داده شده بستگی به مرحله‌ای که طی کرده اید دارد.

در ابتدا از شما میخواهیم مشکل خود را با شرکت‌های برق، گاز و آب حل کنید. اگر شکایت شما حل نشد آمبادزمن برق و آب رسیدگی نموده و کوشش خواهد کرد یک راه حل مناسب پیدا کند.

ما اختیار داریم تصمیمات قابل اعمال بارزش 20000 دلار یا با موافقت ارائه کننده تا 50000 دلار بگیریم.

چگونه با ما تماس بگیرید

شما می توانید از ما معلومات بخواهید، یا شکایت خود را تسلیم کنید یا بوسیله تلفون، نامه، ایمیل، فاکس یا از طریق خانه پری کردن فرم در وب سایت ما نظریه خود را برای ما بفرستید. فرمها را میتوان از وب سایت ما چاپ نمایند. جزئیات برای تماس با ما در زیر نشان داده شده است.

دفتر آمبادزمن برق و آب از دوشنبه تا جمعه بین ساعات 9.00 صبح تا 4.30 بعد از ظهر باز است.

آمبادزمن برق و آب
استرالیای غربی



چاپ ژانویه 2014

تلفون: (08) 9220 7588

تلفون مجانی: 1800 754 004

فاکس: (08) 9220 7599

فاکس مجانی: 1800 611 279

خدمات ترجمانی: 131 450

خدمات امدادملی: 1800 555 727

Email: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

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

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

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