

آیا با شرکت ارایه دهنده خدمات برق، گاز یا آب خود مشکل دارید؟ لطفاً با بازرس رسیدگی به شکایات انرژی و آب تماس بگیرید

دفتر بازرسی رسیدگی به شکایات مربوط به انرژی و آب استرالیای غربی یک ارگان مستقل و بیطرف می باشد که به شکایات مربوط به شرکت های ارایه دهنده خدمات برق، گاز و آب در استرالیای غربی رسیدگی می کند.

خدمات ما رایگان هستند.

چه کسی می تواند شکایت خود را برای ما مطرح نماید؟

ساکنین خانه های مسکونی و صاحبان کسب و کارهای کوچک که مشتریان خدمات برق و گاز و آب هستند و افراد دیگری که ممکن است به دلیل مشکلات خدمات آبرسانی تحت تاثیر واقع شوند، می توانند شکایت خود را بصورت کتبی یا شفاهی مطرح نمایند. شما می توانید فرد دیگری را جهت اقدام از طرف خودتان انتخاب نمایید.

شما از چه کسی می توانید به ما شکایت نمایید؟

شما می توانید از شرکت های ارایه دهنده خدمات برق، گاز و آب که لیست آنها در وب سایت ما در www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater موجود می باشد شکایت نمایید و یا برای دریافت اطلاعات با ما تماس بگیرید.

شما در چه زمانی باید شکایت خود را مطرح نمایید؟

پیش از برقراری تماس با ما، شما باید برای حل و فصل شکایت خود با شرکت ارایه دهنده خدمات برق، گاز و آب اقدام نمایید. در صورت عدم رسیدگی به شکایت شما از طرف آن شرکت یا تاخیر غیر منطقی در رسیدگی به آن، می توانید با ما تماس بگیرید. شکایت شما باید در مورد اتفاقاتی باشد که در مدت کمتر از 12 ماه گذشته از آنها اطلاع یافته اید (مگر در شرایط ویژه).

ما در چه مواردی می توانیم تحقیق و بررسی نماییم؟

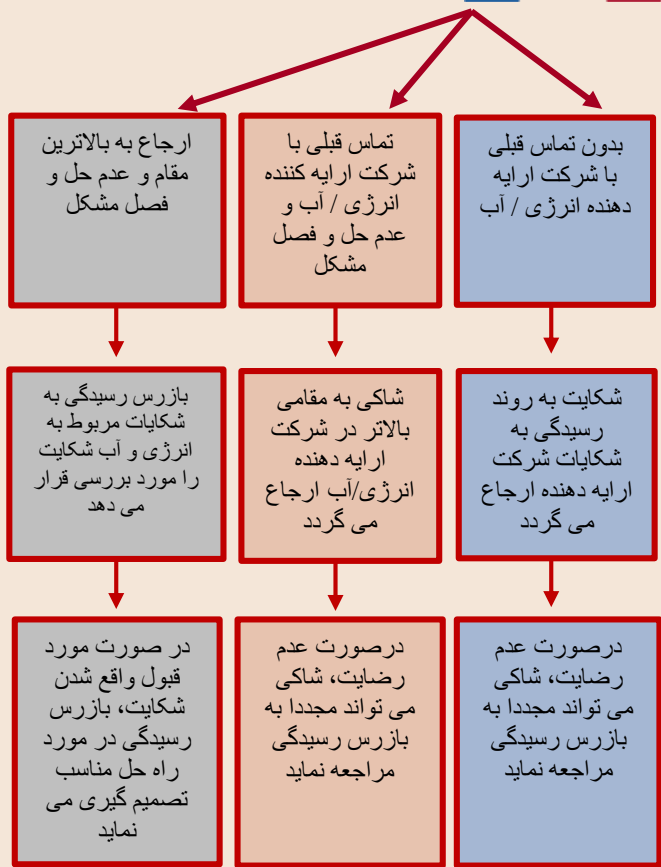
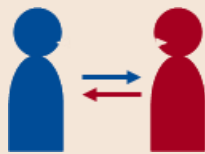
- عرضه خدمات برق، گاز و آب - شامل کیفیت و قابلیت اطمینان عرضه و خدمات زهکشی، آبیاری و فاضلاب
- صورتحساب - شامل صورتحساب های مورد اختلاف، اختلافات مربوط به میزان مصرف ثبت شده در کنتور، قبوض و تخفیفات مربوط به بازنشستگان
- پرداخت بدهی - شامل جمع آوری بدهی
- قطع خدمات - شامل محدودیت عرضه
- پرداخت های استاندارد خدمات - برای برآورده نساختن استانداردهای مربوط به خدمات برق و آب
- بازاریابی - شامل گاز، برق و آب جهت فروش یا انتقالات مابین شرکت های ارایه دهنده خدمات
- استفاده از اختیارات قانونی در رابطه با زمین - شامل استفاده از اختیارات قانونی شرکت های ارایه دهنده 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 تحقیق و بررسی کرد؟

- قیمت گذاری یا تعرفه ها یا تعیین ساختارهای هزینه.
- مفاد خط مشی های دولت.
- فعالیت های تجاری که تحت پوشش مجوز شرکت های ارایه دهنده خدمات برق، گاز و آب قرار نمی گیرند.
- شکایات تحت رسیدگی، یا در گذشته توسط هر دادگاه یا دیوانی مورد رسیدگی واقع شده و یا شکایاتی که از نظر بازرس باید توسط یک دادگاه یا دیوان مورد رسیدگی قرار گیرند.
- مواردی که مطابق قانون تنها باید توسط مرجع دیگری مورد رسیدگی قرار گیرند.

در صورتیکه شکایت شما پیرامون موردی است که شخصاً برای شما اتفاق نیفتاده یا شما را تحت تاثیر قرار نداده است و یا تحقیق بیشتر در آن مورد قانوناً لازم نیست، ممکن است از تحقیق و بررسی در مورد شکایت شما خود داری کنیم.

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



در صورت مطرح کردن شکایت توسط شما چه خواهد شد؟

همانطور که در این دیاگرام مشخص شده است چگونگی رسیدگی به شکایت شما بستگی به اقدامات انجام شده تا آن زمان جهت حل و فصل آن دارد.

ما از شما می خواهیم تا در ابتدا سعی کنید تا موضوع را با شرکت ارایه دهنده خدمات برق، گاز یا آب حل نمایید. در صورتیکه مشکل شما برطرف نشد ما در این زمینه تحقیق نموده و در صورت لزوم، برای حل آن اقدام خواهیم کرد.

در صورت انجام تحقیقات توسط ما چه خواهد شد؟

ما بیطرف بوده و از جانب هیچیک از طرفین اقدام نمی کنیم و عملکردهای ما غیررسمی و در حد امکان به موقع خواهد بود.

ما برای دریافت اطلاعات بیشتر پیرامون موارد نگرانی شما با شرکت ارایه دهنده خدمات مربوطه تماس خواهیم گرفت. ما همچنین ممکن است جهت دریافت اطلاعات بیشتر و گوش فرا دادن به شما و شرکت ارایه دهنده خدمات با شما تماس بگیریم.

لازم است تا نکات خاصی را مد نظر قرار دهیم:

- اتفاقاتی که خارج از کنترل منطقی شرکت ارایه دهنده خدمات می باشد، و اقداماتی که یک مرجع قانونگذار شرکت ارایه دهنده خدمات را موظف به انجام آن کرده است.
- مدت زمان لازم جهت انجام تحقیقات لازم می تواند متفاوت باشد.

بررسی موضوعاتی که پیچیدگی بیشتری دارند و جمع آوری اطلاعات مربوطه ممکن است نیازمند زمان بیشتری باشد. در مدت انجام تحقیقات در صورت ایجاد هرگونه تغییر در رابطه با مورد شکایت با شما تماس خواهیم گرفت. در صورتیکه رسیدگی به شکایت شما بیشتر از حد معمول به طول بیانجامد، شما را در جریان روند پیشرفت تحقیقات قرار خواهیم داد.

شکایت من چگونه حل و فصل خواهد شد؟

ما در طول تحقیقات بدنبال ایجاد فرصت هایی برای حل و فصل مورد شکایت از طریق حصول توافق میان شما و شرکت ارایه دهنده خدمات می باشیم. در صورتیکه شما با راه حل پیشنهادی موافقت کنید ما تحقیقات خود را پایان داده و پرونده شکایت را می بندیم.

در صورتیکه شما و شرکت ارایه دهنده خدمات به توافقی دست نیابید:

- ممکن است نتیجه گیری کنیم که شکایت شما قابل اثبات نیست و یا اینکه با توجه به شرایط راه حل قابل قبولی پیشنهاد شده و تحقیقات خود را متوقف سازیم و یا
- بازرس رسیدگی به شکایت شما را با اتخاذ تصمیمی که شرکت ارایه دهنده خدمات موظف به انجام آن می باشد حل و فصل نماید. بازرس رسیدگی به شکایت دارای اختیارات جهت اتخاذ تصمیمات لازم الاجرا به میزان 20,000 دلار استرالیا یا تا سقف 50,000 دلار با توافق شرکت ارایه دهنده خدمات می باشد. شرکت ارایه دهنده خدمات موظف به اجرای تصمیم اتخاذ شده توسط بازرس می باشد. ولی شما حق قبول یا رد تصمیم اتخاذ شده را دارید. شما می توانید راه حل دیگری را با استفاده از گزینه های در دسترس پی گیری نمایید.

چگونه با ما تماس بگیرید

شما می توانید با استفاده از جزیباتی که در زیر درج شده است از ما درخواست اطلاعات کرده و یا شکایت خود را بصورت کتبی یا شفاهی ارایه دهید. و یا می توانید از فرم درخواستی آنلاین ما استفاده کنید و یا از وبسایت ما فرمی را چاپ نمایید.

بازرسی 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

تلفن: 08 9220 7588 تلفن رایگان: 1800 754 004 (toll free from landlines)

مرکز خدماتی ترجمه کتبی و شفاهی (برای افرادی که نیاز به مترجم دارند) 131 450

خدمات رله ملی: (برای افرادی که دچار ناتوانی گفتاری یا شنیداری هستند)

TTY یا تلفن ویژه کاربران دچار ناتوانی های گفتاری یا شنیداری، تلفن مودم دار و شماره 08 9220 7555 را ذکر نمایید

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

تلفن رله شده از طریق پیامک 0423 677 767 و شماره 08 9220 7555 را ذکر نمایید

ایمیل: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

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