

آیا با ارائه کنندگان برق، گاز و آب مشکل دارید؟ آمبادزمن آب و انرژی می تواند کمک کند.



آمبادزمن (بازرس دولتی) انرژی 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. خدمات ما رایگان میباشد.

چه کسی می تواند بمان شکایت کند؟

مشترکین سازمانهای برق، گاز و آب و افراد دیگری که با سازمان آب مشکل دارند. شما می توانید 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 کنیم؟

قبل از تماس با ما، باید سعی 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. نوع مسائلی که آمبادزمن می تواند در این رابطه بررسی کند عبارتند از:

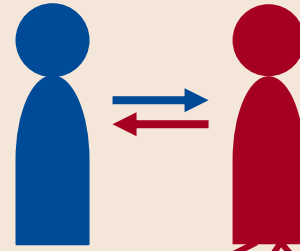
- شرایط قرارداد برق، آب و گاز
 - قبض آب، برق و گاز
 - خدمات مربوط به اعتبار و پرداخت
 - بدهی ادعا شده یا مورد مشاجره و گرفتن بدهی ها
 - قطع یا محدود کردن برق، گاز و آب و برگرداندن پیش پرداخت
 - پرداخت برای خدمات مشخص (استاندارد)
 - بازاریابی عرضه خدمات
 - استفاده نا مشروع از اختیارات در استفاده از زمین شما، زمین همسایه یا ملک
 - صدمه دیدن یا از دست دادن بدلیل ارائه خدمات مذکور
 - شکایت شخصی که مشترک نیست ولی در رابطه با سازمان آب صدمه دیده است
- آمبادزمن آب و انرژی 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 قبلاً مورد بررسی قرار گرفته است، یا آمبادزمن معتقد است که باید توسط دادگاه یا محکمه رسیدگی شود
 - هر مسئله ای که لازم است برطبق 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، تلفن کنید، بنویسید یا آمبادزمن آب و انرژی 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 انرژی و آب رسیدگی نموده و کوشش خواهد کرد یک راه حل مناسب پیدا کند.

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

چگونه با ما تماس بگیرید

شما می‌توانید از ما اطلاعات بخواهید، یا شکایت خود را تسلیم کنید یا بوسیله تلفن، نامه، ایمیل، فاکس یا از طریق پر کردن فرم در وب سایت ما نظریه خود را برای ما بفرستید. فرمها را میتوانید از وب سایت ما چاپ نمایید. جزئیات برای تماس با ما در زیر نشان داده شده است.

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

