

क्या आपको अपने बिजली, गैस या पानी सेवा प्रदाता से कोई समस्या है? ऊर्जा और जल लोकपाल (Energy and Water Ombudsman) को फोन करें

नवम्बर 2017 को
संशोधित
HINDI

ऊर्जा और जल लोकपाल वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया (Energy and Water Ombudsman Western Australia) एक स्वतंत्र व निष्पक्ष निकाय है जो वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया में बिजली, गैस और पानी सेवा प्रदाताओं के बारे में की गई शिकायतों की जांच-पड़ताल और इनका समाधान करता है।

हमारी सेवाएँ निःशुल्क हैं।

हमें शिकायत कौन कर सकता है?

बिजली, गैस या पानी संबंधित सेवाओं के आवासीय और लघु व्यापार उपभोक्ता तथा जल सेवा से प्रभावित अन्य लोग हमें मुंह-जबानी या लिखित तौर पर शिकायत कर सकते हैं। आप किसी दूसरे व्यक्ति को अपनी ओर से कार्यवाही करने का अधिकार दे सकते हैं।

आप हमें किसकी शिकायत कर सकते हैं?

आप हमारी वेबसाइट www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater पर सूचीबद्ध बिजली, गैस और पानी सेवा प्रदाताओं के बारे में शिकायत कर सकते हैं या आप सूचना के लिए हमसे संपर्क कर सकते हैं।

आपको हमें शिकायत कब करनी चाहिए?

हमें शिकायत करने से पहले, आपको बिजली, गैस या पानी सेवा प्रदाताओं के साथ अपनी शिकायत का समाधान करने का प्रयास करना चाहिए। यदि आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, या इसमें बिना कारण कोई देरी होती है, तो आप हमसे संपर्क कर सकते हैं। आपकी शिकायत उन घटनाओं के बारे में होनी चाहिए जिनकी जानकारी हुए आपको 12 महीने से कम का समय हुआ है (बशर्ते कि कोई विशेष परिस्थितियाँ न हों)।

हम क्या जांच-पड़ताल कर सकते हैं?

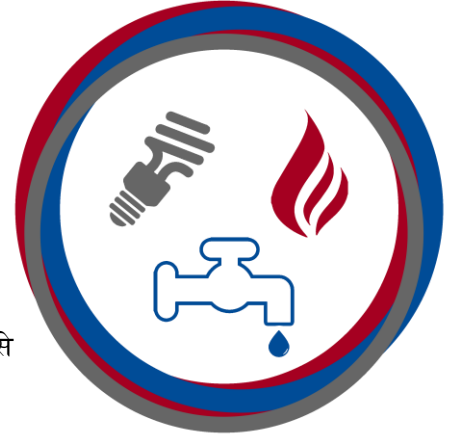
- बिजली, गैस या पानी सेवाओं की सप्लाई (आपूर्ति) – इसमें सप्लाई की गुणवत्ता और निर्भरता तथा निकास, सिंचाई या सीवरेज की सप्लाई शामिल है।
- बिलिंग – इसमें विवादित बिल, विवादित मीटर रीडिंग्स, फीस और पेंशनर रिबेट शामिल हैं।
- क्रेडिट तथा भुगतान – इसमें किसी खास उपभोक्ता की परिस्थितियों पर सोच-विचार किया जाना शामिल है।
- कर्ज पूर्ति - इसमें कर्ज वसूली शामिल है।
- डिसकनेक्शन – इसमें सप्लाई संबंधी रोक शामिल है।
- सेवा मानक संबंधी भुगतान - बिजली या जल सेवा मानक पूरे न करने के लिए।
- मार्केटिंग – इसमें प्रदाताओं के बीच गैस, बिजली या पानी की बिक्री या स्थानांतरण शामिल है।
- भूमि के संबंध में सांविधिक शक्तियाँ का प्रयोग - इसमें व्यक्ति की खुद की ज़मीन, आस-पड़ोस की ज़मीन या प्रापर्टी के संबंध में प्रदाता की शक्तियों का प्रयोग शामिल है।
- किसी व्यक्ति को प्रभावित करने वाली जल सेवाएँ - इसमें उपभोक्ताओं के अलावा अन्य लोग शामिल हैं।

हम क्या जांच-पड़ताल नहीं कर सकते हैं?

- कीमतें या टैरिफ़ तय करना या मूल्य संरचना निर्धारित करना।
- सरकारी नीतियों का विषय-वस्तु।
- वे वाणिज्यिक गतिविधियाँ जो प्रदाता के बिजली, गैस या जल सेवा लाइसेंस द्वारा शामिल न हों।
- वे शिकायतें जिनपर कोई अदालत या ट्रिब्यूनल सोच-विचार कर रही हो या पहले कभी सोच-विचार किया हो अथवा वे शिकायतें जिनपर लोकपाल के अनुसार अदालत या ट्रिब्यूनल को सोच-विचार करना चाहिए।
- वे मामले जिनका प्रबंध कानूनन केवल किसी अन्य प्राधिकरण द्वारा किया जाना चाहिए।

यदि आपकी शिकायत आपके साथ घटित घटना के बारे में नहीं है या आपको निजी तौर पर प्रभावित न करने वाली हो या शिकायत का निपटान करने के लिए कोई अधिक उचित निकाय हो या जांच-पड़ताल या आगे की जांच-पड़ताल आवश्यक न हो तो हम इसकी जांच-पड़ताल करने से इंकार कर सकते हैं।

निःशुल्क, स्वतंत्र और निष्पक्ष शिकायत समाधान



आपके शिकायत करने पर क्या होता है?

हमारे द्वारा आपकी शिकायत का प्रबंध करने का तरीका इस बात पर निर्भर करता है कि इसका समाधान करने के लिए, चित्र में दर्शाए तरीके के अनुसार, कौन सा कदम पहले से उठाया गया है।

हम आपको सबसे पहले अपने बिजली, गैस या पानी सेवा प्रदाता के साथ समस्या का समाधान करने की कोशिश करने के लिए कहेंगे। यदि आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो हम जांच-पड़ताल करेंगे और, जहाँ उचित होगा, शिकायत का समाधान करने की कोशिश करेंगे।

यदि हम जांच-पड़ताल करते हैं तो क्या होता है?

हम निष्पक्ष हैं और किसी एक पक्ष के लिए काम नहीं करते हैं और हमारी प्रक्रियाएँ, जितनी संभव हो सकें, अनौपचारिक और सामयिक हैं।

हम आपकी चिंताओं के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए आपके प्रदाता से संपर्क करते हैं। हम और अधिक जानकारी के लिए आपसे भी संपर्क कर सकते हैं और हम आपकी व आपके प्रदाता दोनों की बात सुनेंगे।

हमें कुछ खास बातों पर ध्यान देना होगा, जैसे कि:

- वे घटनाएँ जो प्रदाता के यथोचित नियंत्रण से परे हों; और
 - वे कार्यवाहियाँ जिन्हें नियामक ने प्रदाता को लेने के लिए निर्देश दिया हो।
- जांच-पड़ताल करने में लगने वाला समय अलग-अलग हो सकता है। और अधिक पेचीदा मामलों के लिए, संपूर्ण प्रासंगिक जानकारी एकत्र करने और इसपर सोच-विचार करने में हमें कुछ समय लग सकता है। जांच-पड़ताल दौरान यदि आपके मामले में कोई प्रगति होती है तो हम आपसे संपर्क करेंगे। यदि आपकी शिकायत का निपटान करने में सामान्य से अधिक समय लगता है, तो हम अपनी जांच-पड़ताल की प्रगति के बारे में आपको सूचित करने के लिए आपके साथ संपर्क बनाए रखेंगे।

मेरी शिकायत का समाधान कैसे होगा?

जांच-पड़ताल के दौरान, हम आपके और आपके प्रदाता के बीच सहमति कराके शिकायत का समाधान करने के अवसर खोजते हैं। यदि आप समाधान के लिए सहमति देते हैं, तो हम अपनी जांच-पड़ताल रोक देंगे और आपकी शिकायत को समाप्त कर देंगे।

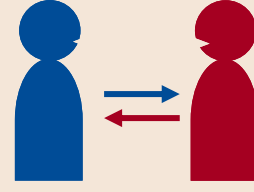
यदि आपका प्रदाता आपके साथ समाधान करने पर सहमत नहीं होता है तो:

- हम यह मान सकते हैं कि आपकी शिकायत सही साबित नहीं की जा सकती है या इन परिस्थितियों में यथोचित समाधान प्रस्तुत किया गया है और हम अपनी जांच-पड़ताल बंद कर सकते हैं; अथवा
- समस्या का समाधान करने के लिए प्रदाता द्वारा उठाए जाने वाले कदम से सम्बन्धित कोई बाध्यकारी निर्णय लेकर लोकपाल आपकी शिकायत का समाधान कर सकता है। लोकपाल के पास प्रदाता की सहमति के साथ \$20,000 या \$50,000 तक के मूल्य के बाध्यकारी निर्णय लेने का अधिकार होता है। प्रदाता को लोकपाल के फैसले का पालन करना चाहिए परन्तु आप यह फैसले को स्वीकार करने या न करने का चयन कर सकते हैं। यदि आप फैसले को स्वीकार नहीं करते हैं, तो आप खुद को उपलब्ध अन्य विकल्पों के माध्यम से उपाय खोज सकते हैं।

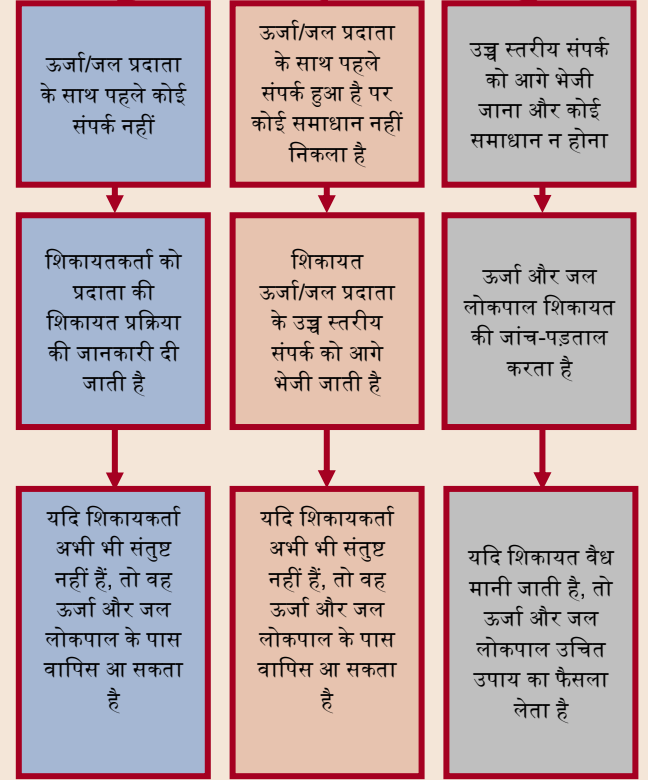
हमें संपर्क कैसे करें

आप नीचे दिए संपर्क विवरण से जानकारी पूछ सकते हैं या मुंह-ज़बानी या लिखित तौर पर शिकायत जमा कर सकते हैं अथवा हमारे ऑनलाइन फॉर्म का प्रयोग करें या हमारी वेबसाइट से फॉर्म प्रिंट करें।

शिकायतकर्ता Energy and Water Ombudsman को फोन करता है, लिखित तौर पर सूचना देता है या खुद वहाँ जाता है



हम शिकायतों का प्रबंध कैसे करते हैं



Energy and Water Ombudsman Western Australia

स्ट्रीट पता: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (कार्य समय सुबह 9:00 बजे से लेकर शाम 4:30 बजे तक)

डाक पता: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

टेलीफोन: 08 9220 7588 फ्रीकॉल: (लैंडलाइन से टोल फ्री) 1800 754 004

अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा: 131 450 (उन लोगों के लिए जिन्हें दुभाषिणी की जरूरत हो)

नेशनल रिसे सेवा: (बोलने या सुनने की शक्ति के विकार से पीड़ित लोगों के लिए)

TTY या मॉडम उपभोक्ता 133 677 पर फोन करके 08 9220 7555 का संदर्भ दें

केवल-आवाज़ (स्पीक एंड लिसन) उपभोक्ता 1300 555 727 पर फोन करके 08 9220 7555 का संदर्भ दें

SMS रिसे टेक्स्ट 0423 677 767 और 08 9220 7555 का संदर्भ दें

ई-मेल: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

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

