

क्या बिजली, गैस या जल की सेवाओं के प्रदायक से संबन्धित आपकी कोई समस्या है?

## ऊर्जा और जल लोकपाल सहायता कर सकता है

हिन्दी  
Hindi

ऊर्जा और जल लोकपाल पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया (दि एनर्जी एंड वॉटर ऑम्बड्समैन वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया-The Energy and Water Ombudsman Western Australia) बिजली, गैस और जल की सेवाओं के प्रदायकों द्वारा सेवाओं के प्रावधान से सम्बंधित शिकायतों को प्राप्त करता है और उनका समाधान करता है। हम स्वतंत्रता, स्वाभाविक न्याय, उपयोग के लिए पहुँच, निष्पक्षता, प्रभावशीलता और समुदाय के प्रति जागरूकता के सिद्धांतों के आधार पर कार्य करते हैं। हमारी सेवाएँ नि:शुल्क हैं।

### कौन हमसे शिकायत कर सकते हैं?

बिजली, गैस या जल की सेवाओं के ग्राहक और अन्य लोग जो जल की सेवा से प्रभावित हैं। आप अपनी ओर से कार्रवाई करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति को अधिकार दे सकते हैं।

### आप किन के बारे में हमसे शिकायत कर सकते हैं?

आप हमारी वेबसाइट [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) पर सूचीबद्ध बिजली, गैस और जल की सेवाओं के प्रदायकों के बारे में शिकायत कर सकते हैं या आप जानकारी के लिए हम से संपर्क कर सकते हैं।

### आपको कब हम से शिकायत करनी चाहिए?

हमसे संपर्क करने से पहले, आपको बिजली, गैस और जल की सेवाओं के प्रदायक के साथ अपनी समस्या को सुलझाना चाहिए। यदि आपकी समस्या नहीं सुलझती है या उसमें अनुचित देरी होती है तो सहायता या सलाह के लिए आप हमसे संपर्क कर सकते हैं।

### हम किन बातों की जाँच-पड़ताल कर सकते हैं?

हम बिजली, गैस और जल सेवा प्रदायकों द्वारा सेवाओं के प्रावधान के विषय में शिकायतों की जाँच-पड़ताल कर सकते हैं। बिजली, गैस और पानी से सम्बंधित जिन मुद्दों पर लोकपाल विचार कर सकता है, वे हैं:

- बिजली, गैस या जल की आपूर्ति उसका प्रावधान;
- बिलों से सम्बंधित;
- क्रेडिट और भुगतान सेवाओं का प्रबंधन;
- कथित या विवादित ऋण और ऋणों की वसूली;
- आपूर्ति का कनेक्शन काटना और उस पर प्रतिबंध लगाना और वापस मिलने योग्य पेशगी;
- सेवा मानक (स्टैंडर्ड) भुगतान;
- सेवाओं की मार्केटिंग;
- भूमि, पड़ोस की भूमि या संपत्ति के संबंध में शक्तियों का प्रयोग;
- आपूर्ति से सम्बंधित मुद्दों की वजह से नुकसान या क्षति; और
- ग्राहक के अलावा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा शिकायत जो जल सेवा से प्रभावित है।

यदि शिकायतकर्ता की मामले में पर्याप्त रुचि नहीं है, जाँच-पड़ताल के लिए आदेश (warranted) नहीं है या शिकायत से निपटने के लिए कोई अधिक उपयुक्त संस्था है तो एनर्जी एंड वॉटर ऑम्बड्समैन जाँच-पड़ताल करने के लिए मना कर सकता है।

### हम किन बातों की जाँच-पड़ताल नहीं कर सकते हैं?

#### हम निम्न की जाँच-पड़ताल नहीं कर सकते हैं:

- कीमतों या शुल्कों की को तय करना या कीमत संरचनाओं का निर्धारण करना;
- वाणिज्यिक गतिविधियों की जो कि बिजली, गैस या जल सेवाओं के लाइसेंस के दायरे से बाहर हैं;
- सरकार की नीतियों से सम्बंधित बातों की;
- ऐसी शिकायतों की जो किसी न्यायालय या ट्रिब्यूनल के विचाराधीन हैं या इनके द्वारा उन पर पहले विचार किया जा चुका है या लोकपाल मानता है कि उन्हें किसी न्यायालय या ट्रिब्यूनल द्वारा निपटाया जाना चाहिए;
- कोई मामला जिसके लिए किसी विशेष कानून, कोड (codes), लाइसेंस और आदेश द्वारा यह अपेक्षित है कि उसे अन्य प्राधिकरण द्वारा हल किया जाना चाहिए; और
- बोटलबंद गैस से सम्बंधित समस्याएँ ।

किसी शिकायत का समाधान करते समय लोकपाल को निम्न बातों को ध्यान में रखना चाहिए:

- बिजली, गैस या जल सेवा प्रदायकों के उचित नियंत्रण से बाहर की घटनाएँ; और
- बिजली, गैस या जल सेवा प्रदायक द्वारा की गई कार्यवाहियाँ (और उसके फलस्वरूप होने वाले कोई परिणाम) जो कि प्रदायक को मिले किसी निर्देश या नोटिस के अनुसार की गई हैं।

जब आप कोई शिकायत दर्ज करवाते हैं तो हम यह तय करने के लिए इसका आकलन करते हैं कि कैसे इसे सबसे अच्छे तरीके से हल किया जाए। और हम आपकी शिकायत किस प्रकार हल करेंगे, यह इस बात पर निर्भर करता है कि इसे हल करने के लिए क्या कार्रवाई पहले ही की जा चुकी है, जैसा कि बराबर के चित्र में दिखाया गया है।

हम आपसे पहले बिजली, गैस या पानी जल सेवा प्रदायक के साथ मामले को हल करने के लिए प्रयास करने के लिए कहेंगे। यदि आपकी शिकायत अनसुलझी रहती है तो ऊर्जा और जल लोकपाल इसकी जाँच-पड़ताल करेगा, जहाँ उचित होगा, शिकायत को सुलझाने का प्रयास करेगा।

हमें प्रदायक की सहमति के साथ \$20,000 या \$50,000 मूल्य तक के बाध्य निर्णयों को करने का अधिकार है।

### हमसे कैसे संपर्क करें

आप टेलीफोन, डाक, ईमेल, फ़ैक्स द्वारा हमसे जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, शिकायत दर्ज कर सकते हैं या हमारी वेबसाइट के माध्यम से ऑनलाइन फ़ॉर्म का उपयोग करके हमें अपनी प्रतिक्रिया भेज सकते हैं। हमारी वेबसाइट से फ़ॉर्म भी छाप सकते हैं। हमारे संपर्क विवरण नीचे दिखाए गए हैं।

ऊर्जा और जल लोकपाल का कार्यालय 9:00 से 4:30 सोमवार से शुक्रवार तक खुलता है।

शिकायत कर्ता ऊर्जा और जल लोकपाल को फ़ोन करता है, लिखता है या उसके कार्यालय में जाता है

