

क्या आपको अपने बिजली या गैस प्रदाता से कोई शिकायत है? दि एनर्जी ओम्बड्समैन (ऊर्जा लोकपाल) सहायता कर सकता है



दि एनर्जी ओम्बड्समैन (ऊर्जा लोकपाल) घरेलू और छोटे व्यवसायी ग्राहकों की उनके बिजली और गैस प्रदाता संबंधी शिकायतों को प्राप्त करके उनकी छानबीन करके उनको सुलझाने में सहायता देता है।

पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के घरेलू और छोटे व्यवसायी ग्राहकों के लिए हमारी सेवाएं निःशुल्क हैं।

दि एनर्जी ओम्बड्समैन को कौन शिकायत कर सकता है?

यदि आप बिजली या गैस के घरेलू या छोटे व्यवसायी उपभोक्ता हैं तो आप हमारे पास शिकायत दर्ज करवा सकते हैं। आप किसी अन्य व्यक्ति को अपनी ओर से अधिकृत कर सकते हैं (ओथोरिटी टु एक्ट एज रिप्रेजेंटेटिव (प्रतिनिधि के रूप में नियुक्ति) फ़ार्म हमारी वेबसाइट www.ombudsman.wa.gov.au/energy पर उपलब्ध है)।

आपको दि एनर्जी ओम्बड्समैन से शिकायत कब करनी चाहिए?

हम चाहते हैं कि हमसे संपर्क करने से पहले आप अपने बिजली अथवा गैस प्रदाता से अपनी समस्या सुलझाने का प्रयास करें। यदि आपकी समस्या हल नहीं होती, अथवा उसमें अनुचित देरी हो रही है तो आप हमसे सहायता अथवा सलाह के लिए संपर्क कर सकते हैं। आम तौर पर शिकायत का कारण पिछले 12 माह में उत्पन्न हुआ होना चाहिए।

दि एनर्जी ओम्बड्समैन किन बातों की जांच कर सकता है?

दि एनर्जी ओम्बड्समैन किसी ग्राहक को दि एनर्जी ओम्बड्समैन स्कीम के किसी सदस्य द्वारा ऊर्जा की पूर्ति की सेवाएं प्रदान किए जाने संबंधी शिकायतों की छानबीन कर सकता है। इसमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- बिजली अथवा गैस की व्यवस्था या आपूर्ति
- बिल
- उधार देने और भुगतान संबंधी सेवाओं की व्यवस्था
- कनेक्शन काटना, रोक लगाना और वापिस किए जाने वाले अग्रिम भुगतान
- ज़मीन, आस-पास की ज़मीन और जायदाद पर अधिकारों का इस्तेमाल
- आरोपित अथवा विवादित ऋण और ऋणों की वसूली
- सेवा के मानदंडों संबंधी भुगतान
- सेवाओं का विपणन

दि एनर्जी ओम्बड्समैन किन बातों की जांच नहीं कर सकता?

दि एनर्जी ओम्बड्समैन निम्नलिखित बातों की जांच नहीं कर सकता:

- कीमतों या दरों का निर्धारण अथवा कीमतों के ढाँचे बनाना
- ऐसी वाणिज्यिक गतिविधियाँ जो बिजली/गैस प्रदाता द्वारा बिजली/गैस की आपूर्ति के लाइसेंस में शामिल नहीं हैं।
- सरकारी नीतियों की विषयवस्तु
- जो शिकायतें विशिष्ट रूप से किसी न्यायालय अथवा ट्रिब्यूनल (अधिकरण) के विचाराधीन हैं या जिन पर इनके द्वारा पहले विचार किया जा चुका है
- कानून में विशिष्ट रूप से वर्णित मामले
- जो घटनाएं बिजली/गैस प्रदाता के मुनासिब नियंत्रण में नहीं हैं
- बिजली/गैस प्रदाता को जारी किए गए किसी आदेश या नोटिस का पालन करने के लिए की गई कार्रवाईयाँ (और उनके परिणाम)

वोटल की गैस से संबंधित मुद्दे दि एनर्जी ओम्बड्समैन के अधिकारक्षेत्र से परे हैं।

आप किसके बारे में शिकायत कर सकते हैं

वर्तमान योजना के सदस्य जिनके बारे में आप शिकायत कर सकते हैं:

बिजली

- Alinta
- Griffin Energy Sales
- Horizon Power
- Perth Energy
- Rottneest Island Authority
- Synergy
- Western Power

गैस

- Alinta
- Esperance Power Station
- Synergy
- WA Gas Networks
- Wesfarmers Kleenheat Gas
- Worley Parsons Asset Management

जब दि एनर्जी ओम्बड्समैन को शिकायत की जाती है तो क्या होता है?

जब आप शिकायत करते हैं तो हम यह निर्धारित करते हैं कि उस पर कौन सी कार्रवाई बेहतर होगी। हम आपकी शिकायत पर क्या कार्रवाई करेंगे, यह इस बात पर निर्भर करता है कि उसे सुलझाने के लिए पहले से क्या कार्रवाई की जा चुकी है, जैसा कि सामने के आरेख में दिखाया गया है।

हम आपको सलाह देंगे कि पहले आप अपने बिजली अथवा गैस प्रदाता से अपनी समस्या सुलझाने का प्रयास करें। यदि फिर भी आपकी समस्या नहीं सुलझती तो दि एनर्जी ओम्बड्समैन दखानवीन करेगा। यदि किन्हीं विशेष कारणों से आप बिजली/गैस प्रदाता से पहले संपर्क नहीं करना चाहते तो आप सीधे दि एनर्जी ओम्बड्समैन को शिकायत कर सकते हैं जो यह निर्धारित करेगा कि क्या आपकी शिकायत पर दखानवीन की जाए या आपको बिजली/गैस प्रदाता की आंतरिक समस्या प्रणाली से संपर्क करने को कहा जाए।

हम आशा करते हैं कि अधिकांश जांचें जल्दी ही पूरी हो जाएंगी लेकिन यदि आपकी शिकायत का मामला जटिल है तो इसमें अधिक समय लग सकता है। हम सभी शिकायतों को 90 दिनों के अंदर सुलझाने की चेष्टा करते हैं।

यदि आपकी समस्या का समाधान नहीं हो सकता तो हमें \$20,000 तक या बिजली/गैस प्रदाता की सहमति से \$50,000 तक के बाध्यक आदेश जारी करने का अधिकार है।

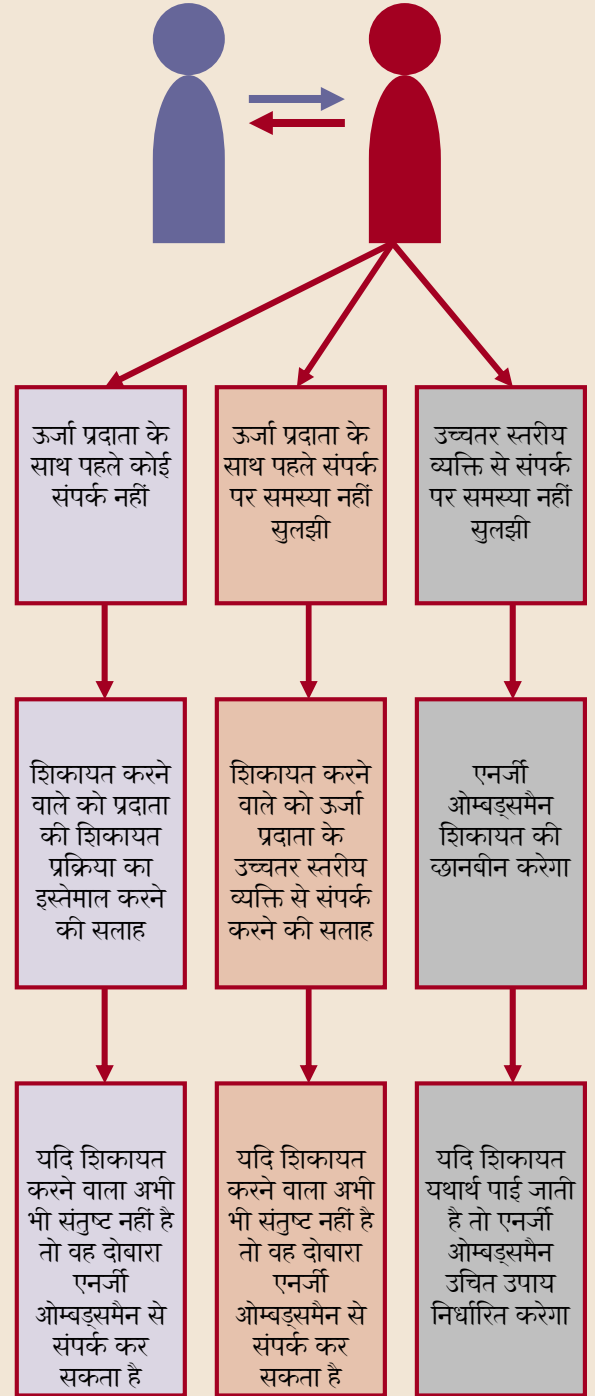
हमसे संपर्क कैसे करें

आप टेलीफोन, डाक, ई-मेल, फ़ैक्स या हमारी वेबसाइट के ऑनलाइन फ़ार्मों का इस्तेमाल करके हमसे जानकारी ले सकते हैं, शिकायत कर सकते हैं या अपने सुझाव और टिप्पणियाँ दे सकते हैं। फ़ार्म हमारी वेबसाइट से प्रिंट भी किए जा सकते हैं।

आपकी शिकायत एक एन्क्वायरी एंड इन्वैस्टिगेटिंग ऑफ़िसर (पूछताछ और जाँच अधिकारी) के पास जाएगी जो शिकायत को सुलझाने, आपको सलाह देने, आपके बिजली/गैस प्रदाता या शिकायत पर कार्रवाई करने वाले किसी अन्य उचित निकाय से संपर्क करने में आपकी सहायता करेगा।

यदि हमसे संपर्क करने के लिए आपको एक दुभाषिण की आवश्यकता है तो टिस इंटरप्रेटर सर्विस (टिस दुभाषिया सेवा) को 131 450 पर फ़ोन करें और उन्हें 9220 7588 नंबर दें।

शिकायत करने वाला व्यक्ति दि एनर्जी ओम्बड्समैन से संपर्क करता है



एनर्जी ओम्बड्समैन वैस्टर्न ऑस्ट्रेलिया

निःशुल्क, निष्पक्ष और न्यायसंगत

मार्च 2011 में प्रकाशित

टेलीफ़ोन: (08) 9220 7588

निःशुल्क: 1800 754 004

फ़ैक्स: (08) 9220 7599

निःशुल्क फ़ैक्स: 1800 611 279

टिस दुभाषिया सेवा: 131 450

नेशनल रिले सेवा: 1800 555 727

ई-मेल: energy@ombudsman.wa.gov.au

वेबसाइट: www.ombudsman.wa.gov.au/energy

डाक का पता:

PO Box Z5386
St Georges Terrace
PERTH WA 6831

कार्यालय का पता:

12 वीं मंजिल,
44 सेंट जॉर्जिस टैरेस
पर्थ पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया 6000