

Apakah Anda mengalami masalah dengan penyedia layanan listrik, gas atau air Anda? Hubungi Energy and Water Ombudsman

Direvisi
November 2017

INDONESIAN

Energy and Water Ombudsman (Ombudsman Bidang Energi dan Air) Western Australia merupakan lembaga independen yang tidak berpihak yang menyelidiki dan menyelesaikan keluhan-keluhan tentang penyedia layanan listrik, gas dan air di Western Australia.

Layanan kami gratis.

Siapa yang dapat mengajukan keluhan kepada kami?

Para pelanggan layanan listrik, gas atau air untuk hunian pribadi dan usaha kecil dan orang-orang lain yang dipengaruhi oleh layanan air dapat mengajukan keluhan kepada kami secara lisan atau tertulis. Anda dapat memberi wewenang kepada orang lain untuk bertindak mewakili Anda.

Siapakah yang dapat Anda keluhkan kepada kami?

Anda dapat mengajukan keluhan mengenai penyedia layanan listrik, gas dan air yang ada pada daftar di situs web kami di

www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater atau Anda dapat menghubungi kami untuk mendapat informasi.



Kapan sebaiknya Anda mengajukan keluhan kepada kami?

Sebelum Anda menghubungi kami, sebaiknya Anda mencoba untuk menyelesaikan keluhan Anda dengan penyedia layanan listrik, gas atau air. Jika keluhan Anda tidak terselesaikan, atau jika ada penundaan yang tidak beralasan, Anda dapat menghubungi kami. Keluhan Anda harus berupa keluhan tentang kejadian-kejadian yang telah Anda ketahui selama sekitar kurang dari 12 bulan (kecuali ada situasi khusus).

Apa yang dapat kami selidiki?

- **Penyediaan layanan listrik, gas atau air** - termasuk kualitas dan keandalan penyediaan tersebut dan penyediaan drainase, irigasi atau saluran limbah.
- **Penagihan** - termasuk tagihan yang dipersengketakan, pembacaan meteran yang dipersengketakan, tarif dan rabat untuk para pensiunan.
- **Kredit dan pembayaran** - termasuk pertimbangan situasi pelanggan tertentu.
- **Pemulihan utang** - termasuk penagihan utang.
- **Pemutusan** - termasuk pembatasan suplai.
- **Pembayaran standar layanan** - karena tidak memenuhi standar-standar layanan listrik dan air.
- **Pemasaran** - termasuk gas, listrik atau air yang dijual dan ditransfer di antara penyedia layanan.
- **Penggunaan kewenangan undang-undang terkait lahan** - termasuk penggunaan kewenangan penyedia layanan terkait lahan seseorang, lahan atau properti di sekitarnya.
- **Layanan air yang mempengaruhi seseorang** - termasuk orang-orang selain pelanggan.

Apa yang tidak dapat kami selidiki?

- Pengaturan harga atau tarif atau penetapan struktur harga.
- Isi dari kebijakan Pemerintah.
- Kegiatan komersil yang tidak dicakup dalam lisensi layanan listrik, gas atau air perusahaan penyedia layanan.
- Keluhan-keluhan yang sedang dipertimbangkan oleh, atau sebelumnya dipertimbangkan oleh, pengadilan atau tribunal mana pun atau Ombudsman harus ditangani oleh pengadilan atau tribunal.
- Perkara-perkara yang diwajibkan oleh undang-undang untuk ditangani oleh otoritas lain.

Kami dapat menolak untuk menyelidiki keluhan Anda jika keluhan tersebut bukanlah sesuatu yang terjadi kepada Anda atau mempengaruhi Anda secara pribadi atau ada lembaga yang lebih tepat yang dapat menangani keluhan itu atau penyelidikan atau penyelidikan lanjutan tidaklah dibenarkan.

Penyelesaian keluhan gratis, mandiri dan adil

Apa yang terjadi ketika Anda mengajukan keluhan?

Cara kami menangani keluhan Anda bergantung pada tindakan apa yang telah dilakukan untuk menyelesaikannya, seperti yang ditunjukkan dalam pada diagram.

Kami akan meminta Anda untuk mencoba menyelesaikan perkara tersebut terlebih dahulu dengan penyedia layanan listrik, gas atau air. Jika keluhan Anda tetap tidak teratasi, kami akan menyelidiki dan, jika perlu, berusaha untuk mengatasi keluhan tersebut.

Apa yang terjadi jika kami melakukan penyelidikan?

Kami tidak memihak dan tidak bertindak untuk pihak mana pun. Proses kami bersifat informal dan sebisa mungkin sesuai waktunya.

Kami menghubungi penyedia layanan Anda untuk mendapatkan informasi tentang keluhan Anda. Kami juga mungkin menghubungi Anda untuk mendapat informasi lanjutan dan akan mendengarkan Anda dan penyedia layanan Anda.

Kami harus mempertimbangkan beberapa hal, termasuk:

- Peristiwa-peristiwa di luar kendali penyedia layanan; dan
- Tindakan yang harus dilakukan penyedia layanan sesuai arahan lembaga regulator.

Panjangnya waktu yang diperlukan untuk penyelidikan dapat bervariasi. Untuk perkara yang lebih rumit, kami mungkin saja memerlukan waktu untuk mengumpulkan dan mempertimbangkan semua informasi terkait. Kami akan menghubungi Anda selama penyelidikan ketika ada perkembangan dalam perkara Anda. Jika keluhan Anda memakan waktu lebih lama dari biasanya, kami akan tetap menghubungi Anda untuk memberi tahu Anda tentang kemajuan penyelidikan kami.

Bagaimana keluhan saya akan diatasi?

Selama penyelidikan, kami mencari kesempatan untuk mengatasi keluhan Anda melalui kesepakatan antara Anda dan penyedia layanan Anda. Jika Anda menyetujui sebuah resolusi, kami akan menghentikan penyelidikan kami dan menutup perkara keluhan Anda.

Jika penyedia layanan Anda tidak menyetujui sebuah resolusi dengan Anda:

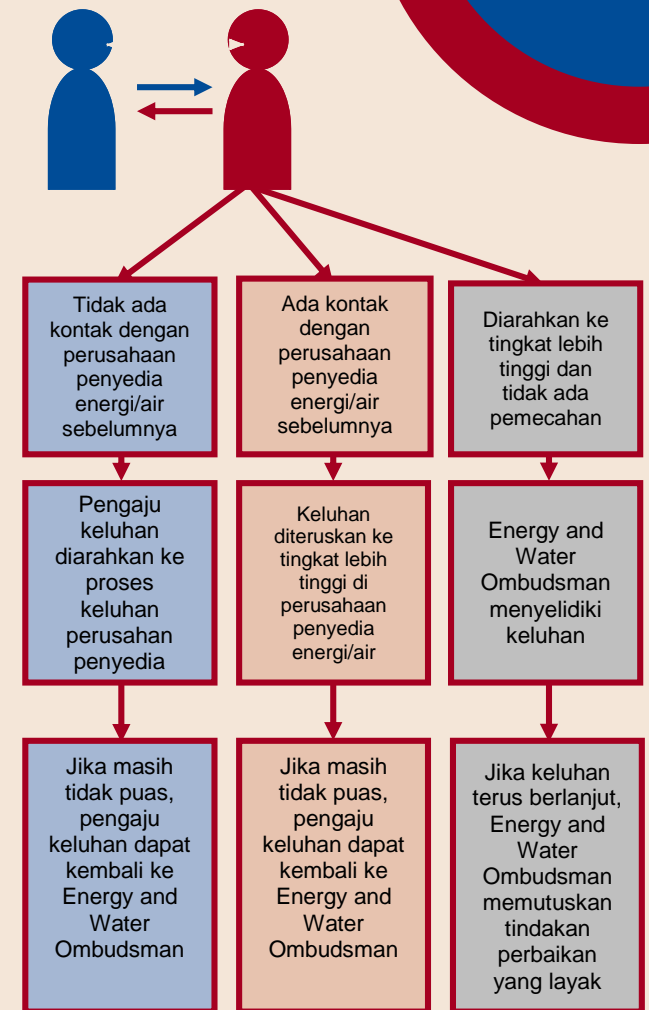
- Kami dapat membentuk pandangan bahwa keluhan Anda tidak didukung bukti atau bahwa sebuah resolusi yang wajar telah ditawarkan dalam situasi tersebut dan menghentikan penyelidikan kami; atau
- Ombudsman dapat menyelesaikan keluhan Anda dengan membuat keputusan mengikat tentang tindakan yang harus dilakukan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Ombudsman berwenang untuk membuat keputusan mengikat hingga senilai \$20.000 atau hingga senilai \$50.000 dengan kesepakatan penyedia layanan. Penyedia layanan harus mematuhi keputusan Ombudsman, namun Anda dapat memilih apakah Anda menerima keputusan tersebut atau tidak. Jika Anda tidak menerima keputusan tersebut, Anda dapat meminta tindakan perbaikan melalui pilihan-pilihan lain yang tersedia bagi Anda.

Cara menghubungi kami

Anda dapat meminta informasi dari kami atau memasukkan keluhan secara lisan atau tertulis melalui cara-cara kontak yang ditunjukkan di bawah ini atau dapat menggunakan Formulir Online kami atau mencetak formulir dari situs web kami.

Pengaju keluhan
menelepon, menulis atau
mengunjungi Energy and
Water Ombudsman

Cara kami
menangani
keluhan



Energy and Water Ombudsman Western Australia

Alamat: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (jam kantor 9:00 - 16:30)

Alamat Pos: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Telephone: 08 9220 7588 **Freecall:** (bebas tarif dari telepon rumah) 1800 754 004

Layanan Penerjemah dan Juru Bahasa: 131 450 (bagi orang yang memerlukan juru bahasa)

National Relay Service: (bagi orang dengan gangguan suara atau pendengaran)

TTY atau pengguna modem teleponlah 133 677 dan sebutkan 08 9220 7555

Pengguna suara-saja (bicara dan dengar) teleponlah 1300 555 727 dan sebutkan 08 9220 7555

SMS Relay kirim SMS ke 0423 677 767 dan ketiklah 08 9220 7555

Email: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

Situs web: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater