

Ombudsman Energy dan Air di Australia Barat menerima dan menyelesaikan masalah pengaduan terhadap perusahaan penyedia layanan listrik, gas dan air. Kami bekerja berdasarkan prinsip yang independen, adil alamiah, akses, persamaan hak, efektif dan kesadaran masyarakat. Pelayanan kami bebas biaya.

Siapa yang dapat mengajukan pengaduan kepada kami?

Para pelanggan listrik, gas atau air dan mereka yang mengalami masalah dengan layanan air. Anda dapat memberikan kuasa kepada seseorang untuk menyampaikan pengaduan atas nama Anda.

Kepada siapa pengaduan bisa Anda sampaikan?

Anda dapat mengajukan pengaduan tentang perusahaan layanan listrik, gas dan air yang terdaftar dalam situs web kami di www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater atau Anda dapat menghubungi kami untuk mendapatkan informasi.

Kapan Anda harus menyampaikan pengaduan?

Sebelum Anda menghubungi kami, Anda harus berusaha dulu menyelesaikan pengaduan Anda dengan perusahaan layanan listrik, gas atau air itu. Jika pengaduan Anda tidak terselesaikan, atau mereka tidak juga mengirim tanggapan, Anda bisa menghubungi kami untuk meminta bantuan atau nasihat.

Apa yang dapat kami selidiki?

Kami dapat menyelidiki pengaduan tentang penyedia layanan listrik, gas, dan air. Masalah listrik, gas dan air yang dapat dipertimbangkan adalah:

- Penyediaan atau pemasangan sambungan listrik, gas atau air;
- Rekening tagihan;
- Administrasi layanan kredit dan pembayaran;
- Tagihan yang salah atau dipermasalahkan dan penarikan tagihan hutang;
- Pemutusan sambungan, pembatasan sambungan dan pengembalian kelebihan pembayaran uang muka;
- Pembayaran standard layanan;
- Pemasaran produk layanan;
- Pelaksanaan wewenang jika ada masalah dengan tanah, tanah atau properti tetangga sekitar;
- Kerusakan atau kerugian karena masalah koneksi; dan
- Pengaduan seseorang yang bukan pelanggan tetapi mengalami masalah dengan layanan air.

Ombudsman Energy dan Air mungkin akan menolak untuk menyelidiki permasalahan jika orang yang mengadu tidak mempunyai cukup minat dalam permasalahan itu, jika penyelidikan itu tidak ada dasar hukumnya atau ada organisasi lain yang lebih cocok menangani masalah itu.

Apa yang tidak dapat kami selidiki?

Kami tidak dapat menyelidiki:

- Ketentuan pemberian harga atau tarif atau penetapan struktur harga;
- Kegiatan komersial di luar lingkup ijin usaha layanan listrik, gas atau air;
- Isi kebijakan Pemerintah;
- Pengaduan yang sedang diselidiki oleh, atau sudah pernah diselidiki oleh pengadilan atau tribunal apapun; atau yang menurut Ombudsman harus ditangani oleh pengadilan atau tribunal;
- Masalah khusus yang menurut undang-undang, kode, ijin usaha dan peraturan, harus ditangani oleh pihak lain yang berwenang; dan
- Masalah yang berhubungan dengan botol gas.

Dalam menyelesaikan pengaduan, Ombudsman harus mempertimbangkan:

- * Kejadian di luar pengawasan penyedia layanan listrik, gas atau air; dan
- * Tindakan penyelesaian yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan listrik, gas atau air (dan akibatnya) yang sudah sejalan dengan petunjuk atau pemberitahuan yang diterimanya.

Pada waktu Anda melaporkan pengaduan, kami akan memeriksa dan mencari cara terbaik untuk menanganinya. Cara kami menangani pengaduan Anda tergantung pada tindakan penyelesaian apa yang sudah diambil, seperti terlihat pada diagram di sebelah ini.

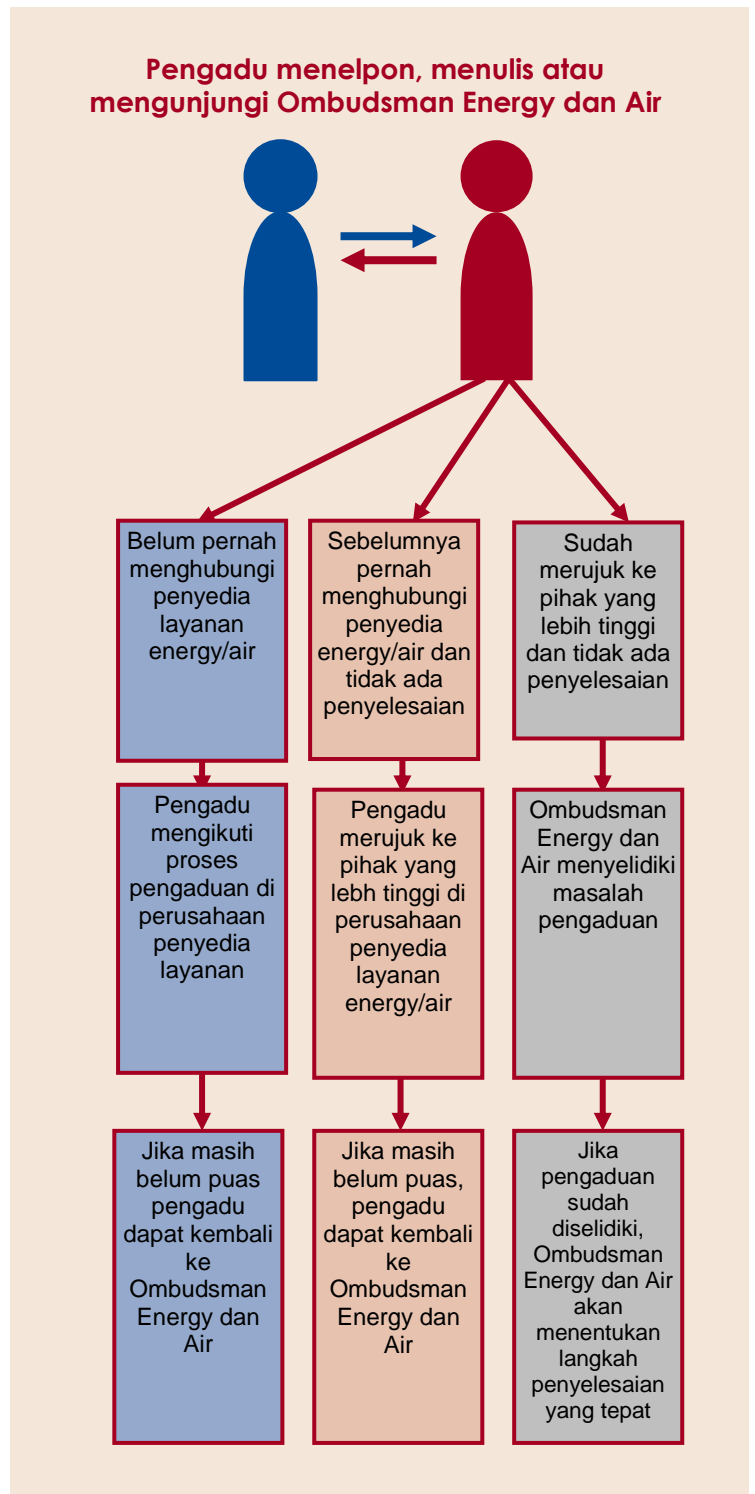
Kami memohon supaya Anda mencoba dulu untuk menyelesaikan masalah Anda dengan penyedia layanan listrik, gas atau air. Jika masalah Anda masih belum terselesaikan, Ombudsman Energy dan Air akan menyelidiki masalah Anda dan, jika perlu, berusaha untuk menyelesaikan pengaduan Anda.

Kami memiliki wewenang untuk membuat keputusan pihak ketiga hingga senilai \$20000 atau sampai \$50000 dengan persetujuan dari penyedia layanan.

Cara menghubungi kami

Anda dapat menghubungi kami untuk mencari informasi, menyampaikan pengaduan atau mengirim komentar melalui telepon, surat, email, fax atau melalui situs web kami dengan mengisi Formulir Online. Formulir itu dapat juga dicetak dari situs web kami. Cara menghubungi kami terdapat di bawah ini.

Kantor Ombudsman Energy dan Air buka dari hari Senin sampai hari Jumat antara pukul 9 pagi sampai pukul 4.30 sore.



**Ombudsman Energy dan Air
Australia Barat**



Diterbitkan pada Januari 2014

Telepon: (08) 9220 7588

Telepon Gratis: 1800 754 004

Fax: (08) 9220 7599

Freefax: 1800 611 279

Jasa layanan penterjemah: 131 450

Email: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

Layanan Nasional Relay: 1800 555 727

Situs web:

www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

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

Alamat Kantor: Level 2, Albert Facey House
469 Wellington Street
PERTH WA 6000