

Hai qualche problema con il tuo fornitore di servizi di acqua, gas e luce?

# L'Ombudsman per l'Energia e l'Acqua potrà aiutarti



L'Ombudsman per l'Energia e l'Acqua del Western Australia riceve e risolve reclami riguardanti i fornitori dei servizi di acqua, gas e luce. Noi seguiamo i principi dell'autonomia, giustizia naturale, accesso, equità, efficacia e senso comunitario e offriamo un servizio gratuito.

## Chi può fare reclamo?

Gli utenti dei servizi di acqua, gas e luce ed altre persone interessate da un servizio idrico. Puoi autorizzare un'altra persona a rappresentarti.

## Contro chi puoi sporgere reclamo?

Puoi sporgere reclamo riguardante i fornitori dei servizi di acqua, gas e luce elencati sul nostro sito al [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) o potrai contattarci per informazioni.

## Quando dovresti sporgere reclamo?

Prima di contattarci, dovresti provare a risolvere il tuo reclamo direttamente con il fornitore dei servizi di acqua, gas e luce. Qualora il tuo reclamo non venga risolto, o se vi è un ritardo irragionevole, potrai contattarci per ottenere assistenza o consigli.

## Su cosa possiamo indagare?

Possiamo indagare su reclami riguardanti la fornitura di servizi da parte di fornitori di servizi di acqua, gas e luce. Il genere di problemi relativi all'acqua, gas e luce dei quali l'Ombudsman può tener conto sono:

- La fornitura o l'erogazione di acqua, gas e luce;
- La fatturazione;
- L'amministrazione di servizi di credito e pagamenti;
- Debiti presunti o contesi ed il recupero di debiti;
- Sconnessioni e restrizioni dell'erogazione e anticipi rimborsabili;
- Pagamenti relativi agli standard dei servizi;
- Marketing dei servizi;
- L'esercizio di poteri relativi a terreni, terreni confinanti or immobili;
- Danni o perdite dovuti a questioni di erogazione; e
- Reclami da parte di un individuo altro che un cliente il quale interessato da un servizio idrico.

L'Ombudsman per l'Energia e l'Acqua potrà rifiutare di fare indagini qualora il querelante non abbia interesse sufficiente nella faccenda, un'indagine non è giustificata o vi è un ente più competente ad occuparsi del reclamo.

## Su cosa non possiamo indagare?

Non possiamo indagare:

- Sulla fissazione dei prezzi o le tariffe o nel stabilire le strutture dei prezzi;
- Sulle attività commerciali che sono al di fuori dell'ambito della concessione dei servizi di acqua, gas o luce;
- Sul contenuto delle politiche governative;
- Sui reclami sotto considerazione da parte di, o precedentemente tenuti in considerazione da, qualsiasi corte o tribunale; o che l'Ombudsman ritiene debbano essere trattati da una corte o da un tribunale;
- Qualsiasi fatto specificatamente richiesto per legge, codici, autorizzazioni e ordini che dovranno essere trattati da un altro ente; e
- Sulle questioni relative al gas in bombole.

Nel risolvere un reclamo, l'Ombudsman dovrà prendere in considerazione:

- Le situazioni che sfuggono al giusto controllo del fornitore dei servizi di acqua, gas e luce; e
- I provvedimenti presi da un fornitore di servizi di acqua, gas e luce (ed eventuali conseguenze risultanti) conformemente ad una direttiva o notifica ricevuta dal fornitore.

Quando presenti un reclamo, noi lo valutiamo per decidere su come meglio trattarlo. Il modo in cui trattiamo il tuo reclamo dipende dal tipo d'intervento che è stato già preso per trovare una soluzione, come dimostrato nel diagramma adiacente.

Per primo ti chiederemo di cercare di trovare una soluzione direttamente con il fornitore dei servizi di acqua, gas e luce. Se il tuo reclamo rimane irrisolto, l'Ombudsman per l'Energia e l'Acqua farà delle indagini e, ove appropriato, cercherà di trovare una soluzione per il reclamo.

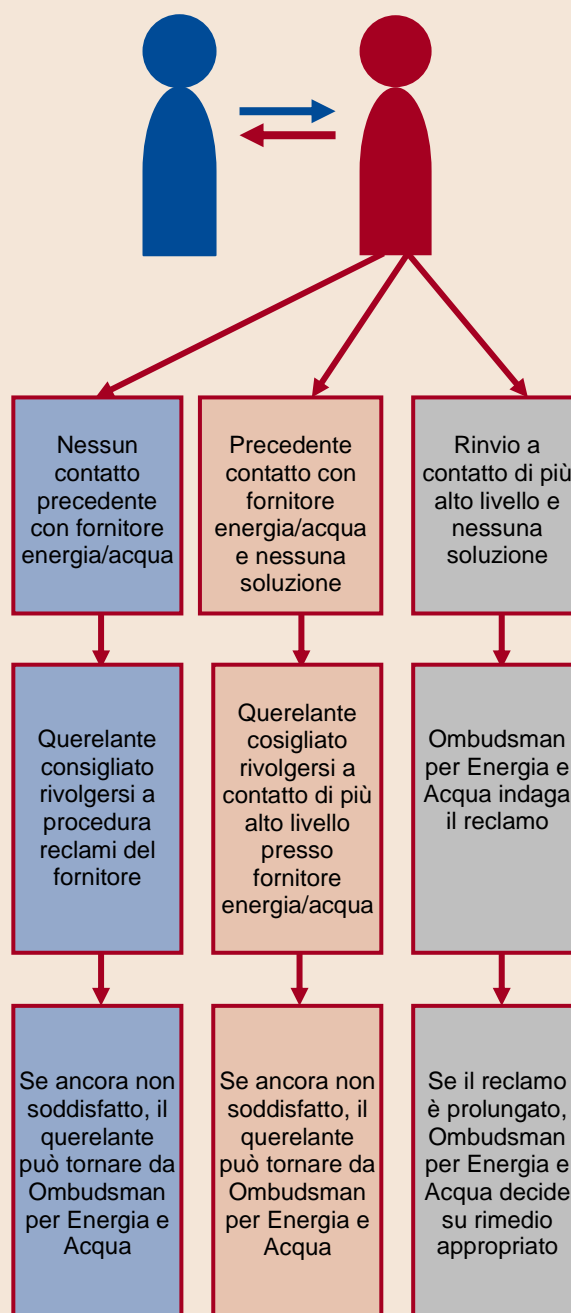
Noi siamo autorizzati a prendere decisioni impegnativi fino ad un valore di \$20,000 o fino ad un valore di \$50,000 con il consenso del fornitore.

### Come contattarci

Potrai chiederci informazioni, sporgere un reclamo, o inviarci del feedback per telefono, per posta, via email, fax o per mezzo del nostro sito web usando il Modulo Online. I moduli possono anche essere stampati direttamente dal nostro sito web. I nostri recapiti sono riportati qui sotto.

L'Ufficio dell'Ombudsman per l'Energia e l'Acqua è aperto il lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 16.30.

### Il querelante telefona, scrive o si reca dall'Ombudsman per l'Energia e l'Acqua



## L'Ombudsman per l'Energia e l'Acqua Western Australia



Publicato gennaio 2014

**Telefono:** (08) 9220 7588

**Chiamata gratuita:**  
1800 754 004

**Fax:** (08) 9220 7599

**Fax gratuito:** 1800 611 279

**Servizio interpreti TIS:** 131 450

**Email:** [energyandwater@ombudsman.wa.gov.au](mailto:energyandwater@ombudsman.wa.gov.au)

**Servizio comunicazione nazionale:** 1800 555 727

**Sito Web:** [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater)

**Casella postale:** PO Box Z5386  
St Georges Terrace  
PERTH WA 6831

**Indirizzo:** Level 2, Albert Facey House  
469 Wellington Street  
PERTH WA 6000