

エネルギー・アンド・ウォーター・オンブズマン・ウェスタン・オーストラリアは、電力・ガス・水道供給事業者が提供するサービスに関する苦情を受け付け、解決する機関です。当機関は、独立性、自然的正義、アクセス、衡平、実効性、コミュニティ認識の原則を指針としています。当機関のサービスは無料です。

当機関に苦情を申し立てることができる人は？

電力、ガス、または水道の供給を受けている本人、水道事業の影響を受けたその他の人々です。代理人に委任して申し立てることもできます。

申し立てることができるのは誰に対する苦情？

苦情申立ての対象となる電力・ガス・水道供給事業者は、ウェブサイト www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater のリストをご覧ください。当機関までお問い合わせください。

苦情はどの時点で申し立てるべき？

ご連絡いただく前に、電力、ガス、または水道の供給事業者と話して問題の解決を試みてください。それでも解決できない場合、あるいは、対応が過度に遅延している場合には当機関に連絡し、援助や助言を求めてください。

当機関が調査できることは？

当オンブズマンは電力・ガス・水道供給事業者が提供するサービスに関する苦情を調査します。調査対象とみなされるのは、電力・ガス・水道の次のような問題です。

- 電力、ガス、または水道の供給
- 料金請求
- クレジットおよび支払業務
- 覚えのない負債、紛争中の負債、負債の取り立て
- 供給の停止・制限、払戻し可能の前払金
- サービス・スタンダード・ペイメント
- サービスの販売促進活動
- 土地、近隣の土地または不動産に関する権利の行使
- 供給障害を原因とする損害または損失
- 顧客本人ではないが水道事業の影響を受けた人物が申し立てた苦情

苦情申立人がその件に十分な利害関係を持たない場合、調査の正当性が認められない場合、または、その苦情を扱うより適切な機関が別に存在する場合、エネルギー・アンド・ウォーター・オンブズマンは調査をお断りすることがあります。

当機関が調査できないことは？

次のような事柄については調査できません。

- 価格または料金表の設定、料金体系の決定方法
- 電力、ガス、または水道の事業免許範囲外の商業活動
- 政府の政策内容
- 裁判所で係争中の苦情、過去に訴訟となった苦情、裁判所が扱うべきであると当オンブズマンが判断した苦情
- 法律、規則、免許、命令で、他機関の管轄であることが明確に定められている事柄
- ボンベ入りガスに関する問題

当オンブズマンは苦情の解決にあたり、次のような点を慎重に考慮しなくてはなりません。

- 電力、ガス、または水道の供給事業者の合理的な支配を超える事象
- 電力、ガス、または水道の供給事業者がとった行動（そして、その行動がもたらした結果）が、その事業者あての指示または通達に従ったものである場合

当機関は提出された苦情を見て、どのように対応するかを決定します。右図に示したとおり、当機関の苦情への対応は、解決に向けてすでにどのような行動がとられたかによって異なります。

まず初めに、ご自身で電力、ガス、または水道の供給事業者と話し、問題解決を試みるようお願いしています。それでも解決されない場合は、エネルギー・アンド・ウォーター・オンブズマンが苦情を調査し、適切であれば解決を図ります。

当機関は、\$20,000、または、供給事業者の合意があれば\$50,000 を上限とする拘束力のある決定を行う権限を有しています。

お問い合わせ方法

情報請求、苦情提出、フィードバックには、電話、郵便、メール、ファックス、または当機関サイトのオンラインフォームをご利用いただけます。サイト上のフォームは印刷も可能です。連絡先は下記をご覧ください。

エネルギー・アンド・ウォーター・オンブズマン事務所の営業時間は、月～金曜日 9.00am～4.30pm です。

