

# 電力やガスの供給会社に対して不満がありますか？ エネルギーオンブズマンにご相談ください



エネルギーオンブズマンは、住民並びに中小企業の電力ガス供給会社に対する苦情を受理、調査してその解決を目指します。

西オーストラリア州住民及び中小企業向けのこのサービスは無料です。

## エネルギーオンブズマンに苦情を申し立てられる人は？

電力やガスの供給会社のサービスを受けている住民や中小企業顧客が申し立てられます。また、代理人を立てて申し立てることもできます。（代理人任命書用紙は以下のウェブサイトからダウンロードできます [www.ombudsman.wa.gov.au/energy](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energy)）

## エネルギーオンブズマンに苦情を申し立てる時期

苦情を申し立てる前に、自分で電力ガス供給会社と問題を解決するよう努力してください。それでも問題が解決しなかったり、正当な理由無く遅延している場合は、オンブズマンに連絡して助力やアドバイスを求めて下さい。通常、苦情は過去12ヶ月間に起こったことについてのものに限ります。

## オンブズマンが調査できること

エネルギーオンブズマンは、下記のエネルギーオンブズマン制度加入企業が提供するエネルギーサービスに関する苦情を調査します。すなわち、以下のような事項を含みます。

- 電力やガスの供給
- 料金請求
- クレジットカードや支払いシステムの取り扱い
- 供給停止や制限、払い戻し
- 私有地、隣接地、不動産に対する権利行使
- 身に覚えのない負債等もしくは負債の取り立て
- 供給中断補償金の支払い
- 勧誘・営業

## オンブズマンが調査できないこと

エネルギーオンブズマンは、以下に関する調査は行えません。

- 料金・料率の設定や料金計算方法
- 電力ガス供給会社による、認可電力ガス供給事業以外の業務
- 政府の施策方針
- 裁判所等で現在係争中もしくは過去に訴訟になったものと同じの件
- 法律により特に定められている件
- 電力ガス供給会社の合理的支配の及ばない出来事
- 電力ガス供給会社が公的指導や通知に従って行った行動（及びその帰結）

エネルギーオンブズマンはボンベ入りガスに関しては権限を有していません。

### 苦情申し立ての対象企業

苦情申し立ての対象となる制度加入企業は、現在のところ以下の通りです。

#### 電力

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

#### ガス

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

## エネルギーオンブズマンに寄せられた苦情の処理手続

苦情を受理した際は、それをどう処理するかの判断が行われます。判断は、右の表に従ってそれまでの経緯を考慮して行います。

まず、自分で電力ガス供給会社との間で問題を解決するようにして下さい。それでも問題が解決しなかった場合はエネルギーオンブズマンが調査します。もし特別な理由で直接電力ガス供給会社に連絡したくない場合は、エネルギーオンブズマンに直に苦情申し立てることが出来ます。オンブズマンは調査を開始するか、供給会社の内部苦情処理係を再紹介するかの判断を行います。

通常、苦情処理は迅速に行われますが、複雑な苦情の場合は時間がかかることがあります。オンブズマンは全ての苦情を90日以内に解決することを目標としています。

苦情が解決しない場合、オンブズマンは2万ドルまでの強制力のある決定もしくは供給会社が同意すれば5万ドルまでの決定を行う権限があります。

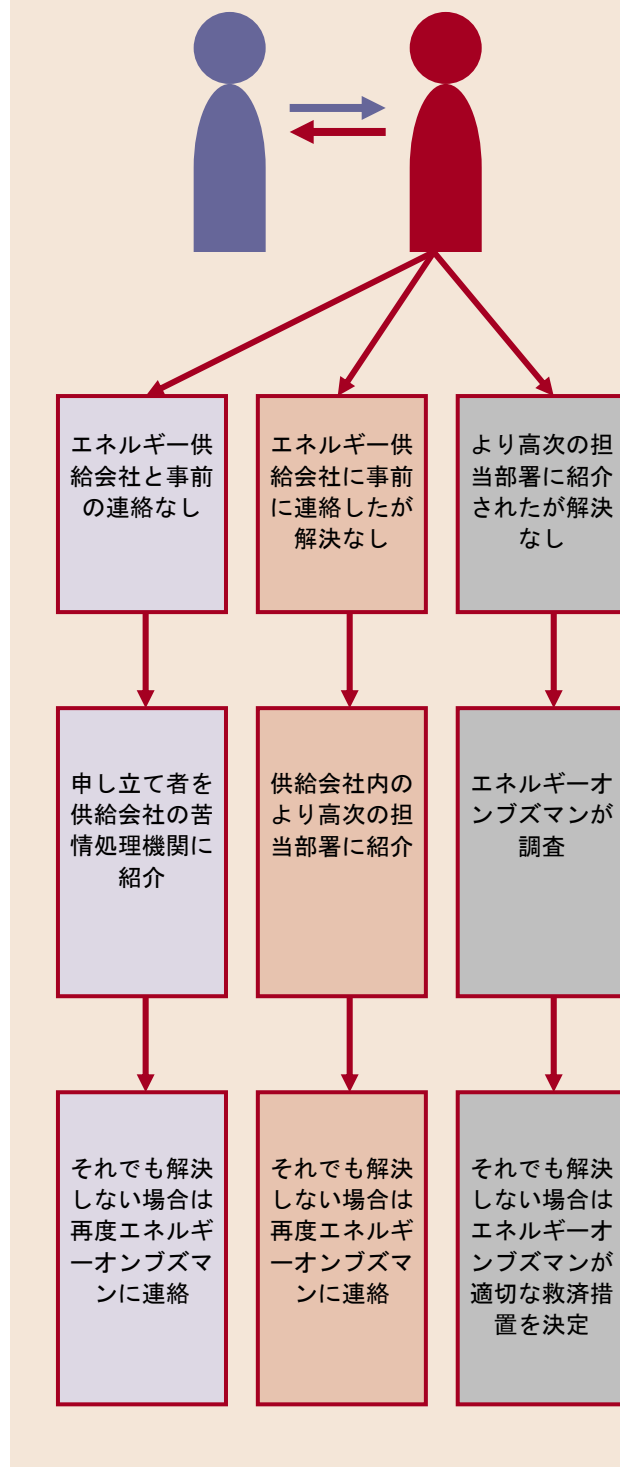
### 連絡先・方法

情報の請求、苦情の申し立て、あるいは利用しての感想等を、電話、郵便、電子メール、ファックス、オンライン記入票により受け付けています。記入票はウェブサイトからダウンロードすることもできます。

寄せられた苦情は担当調査官に送られ、担当官が解決に向けた助言を行ったり、当該電力ガス供給会社もしくはより適切な苦情処理機関を紹介したりします。

通訳サービスが必要な場合はTIS通訳サービス（131 450）に電話して、9220 7588に繋ぐよう求めて下さい。

### 苦情を持つ人が エネルギーオンブズマンに連絡



西オーストラリア州エネルギーオンブズマン 2011年3月版  
無料、独立、公平

電話：(08) 9220 7588      フリーコール：1800 754 004      ファクス：(08) 9220 7599      無料ファクス：1800 611 279

電話通訳サービス：131 450

全国リレーサービス：1800 555 727

Email:energy@ombudsman.wa.gov.au

ウェブサイト：[www.ombudsman.wa.gov.au/energy](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energy)

郵便物宛先 PO Box Z5386  
St Georges Terrace  
PERTH WA 6831

所在地： Level 2 Albert Facey House  
469 Wellington Street  
PERTH WA 6000