

Да ли имате проблем са снабдевачем струје, гаса или воде? Омбудсман за енергију и воду може да помогне



Омбудсман за енергију и воду у Западној Аустралији прима и решава притужбе које се односе на пружање услуга од стране снабдевача струје, гаса или воде. Придржавамо се принципа независности, праведности, приступачности, непристрасности, ефикасности и свесности друштвене заједнице. Наше услуге су бесплатне.

Ко може да нам се жали?

Корисници струје, гаса или воде као и друга лица погођена деловањем службе за воду. Можете да овластите неку другу особу да Вас заступа.

На кога можете да нам се жалите?

Можете да се жалите на снабдеваче струје, гаса или воде који су наведени на нашем вебсајту www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater или да нас контактирате за информације.

Када треба да нам се жалите?

Покушајте да решите предмет жалбе са снабдевачем струје, гаса или воде пре него што нас контактирате. Ако се Ваша жалба не реши или се неоправдано одуговлачи, контактирајте нас за помоћ или савет.

Шта можемо да испитујемо?

Можемо да испитујемо притужбе које се односе на пружање услуга од стране снабдевача струје, гаса или воде. Врсте приговора на струју, гас или воду које Омбудсман може да разматра су:

- снабдевање струје, гаса или воде;
- издавање рачуна;
- администрација кредитних и платних услуга;
- непотврђени или спорни дугови и надокнада дуга;
- искључење, ограничење снабдевања и повраћај новца;
- услуге стандардних плаћања;
- рекламирање услуга;
- приступ и коришћење земљишта, суседног земљишта или имовине;
- штета или губитак због проблема са снабдевањем; и
- притужбе лица које је погођено деловањем службе за воду а није корисник.

Омбудсман за енергију и воду може да одбије да врши истрагу ако притужилац нема довољно интереса у овом предмету, ако је истрага неоправдана или ако је неки други орган прикладнији да поступа са овом притужбом.

Шта не можемо да испитујемо?

Не можемо да испитујемо:

- постављање цена, тарифа или одређивање структуре цена;
- комерцијалне активности које су ван делокруга дозволе снабдевача струје, гаса или воде;
- садржај владиних прописа;
- притужбе које разматра, или је претходно разматрао, било који суд или трибунал или за које Омбудсман сматра да треба да буду разматране од стране суда или трибунала;
- било коју ствар за коју се по законодавству, правилима, дозволама и наредбама специфично тражи да буде надлежност неког другог органа;
- приговоре који се односе на гас у боцама.

При решавању притужбе, Омбудсман мора да узме у обзир:

- догађаје ван разумне контроле снабдевача струје, гаса или воде; и
- поступке које је предузео снабдевач струје, гаса или воде (и било које резултирајуће последице) у складу са добијеним директивама или обавештењима.

Када поднесете притужбу ми је прегледамо да бисмо нашли најбољи начин поступања. Начин на који поступамо са притужбом зависи од поступака који су већ предузети за њено решавање, што се види из суседног дијаграма.

Тражићемо да прво покушате да решите спорну ствар са снабдевачем струје, гаса или воде. Ако Ваша жалба и даље остане нерешена, Омбудсман за енергију и воду поступа по притужби и, ако је основана, покушава да је реши.

Овлашћени смо да донесемо обавезујуће одлуке до \$20.000 вредности или до \$50.000 уз сагласност снабдевача.

Како да нас контактирате

Можете нам се обратити за информације, подношење притужбе, а можете нам доставити и Ваше повратне информације телефоном, поштом, електронском поштом, факсом или путем нашег вебсајта користећи Online образац. Наши детаљи за контактирање се налазе на дну ове странице.

Канцеларија Омбудсмана за енергију и воду је отворена од понедељка до петка од 09:00 до 16:00 часова.

Притужилац телефонира, пише или посећује Омбудсмана за енергију и воду

