

您有与电力、燃气供应和供水服务供应商有关的问题吗？ 请致电能源和供水监察专员署

2017年11月
再版
CHINESE
SIMPLIFIED

西澳大利亚能源和供水监察专员署是一个独立和公正的机构，负责调查和解决对西澳大利亚州电力，燃气服务和供水服务供应商的投诉。

我们的服务是免费的。

谁可以向我们投诉？

接受电力，燃气供应或供水服务的居民和小型工商业客户，以及受供水服务影响的其他人士可口头或书面方式向我们提出投诉。您可以授权他人代表您行事。

您可以向我们投诉谁？

您可以对我们网站 www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater 所列电力，燃气供应和供水服务供应商提出投诉，也可以联系我们获取相关信息。

你应在何时向我们提出投诉？

在联系我们之前，您应尝试与电力，燃气供应或供水服务供应商解决对他们的投诉。如果您的投诉没有得到解决，或者如果有不合理的延误，您可以联系我们。您的投诉必须是关于您已经知道的 12 个月期间内的事件（特殊情况除外）。

我们可以调查什么事项？

- **电力，燃气供应或供水服务** - 包括供水的质量和可靠性，以及排水、灌溉或排污服务。
- **结算** - 包括有争议的账单，有争议的抄表，费用和养老金者折扣。
- **信用和付款** - 包括对特定客户情况的考虑。
- **收回欠款** - 包括追缴欠款。
- **中断服务** - 包括限制供应。
- **服务标准付款** - 针对不符合电力或供水服务标准的情况。
- **市场营销** - 包括燃气，电力或供水销售和供应商之间的转换事项。
- **与土地有关的法定权力的使用** - 包括使用与本人的土地，邻近的土地或财产有关的供应商的权力。
- **影响到个人的供水服务** - 包括客户以外的人士。

我们不能调查什么事项？

- 价格或税费的设定，或者价格结构的确定。
- 政府政策的内容。
- 供应商的电力，燃气供应或供水服务许可证未涵盖的商业活动。
- 任何法院或裁判庭正在考虑或以前考虑过的投诉，或者监察专员认为应由法院或裁判庭处理的投诉。
- 法律规定只可由另一个管理部门处理的事项。

我们有可能拒绝调查您的投诉，如果有关事宜不是发生在您身上、或者对您本人没有影响，或者如果有更合适的机构来处理投诉，再或者进行调查或进一步调查并无必要。

免费，独立和公平的投诉处理方案



当你提出投诉时会发生什么情况？

我们处理您的投诉的方式取决于已经采取了什么行动来解决它，如右图所示。

我们将要求您先尝试与电力，燃气供应或供水服务供应商解决问题。如果投诉仍未得到解决，我们将进行调查，并在适当情况下尝试解决投诉。

如果我们进行调查会怎样？

我们是公正的，不为任何一方行事。我们以非正式的程序尽可能及时地进行处理。

我们会联系您的供应商以更多地了解与您的关切有关的情况，也可能与您联系以更深入了解情况，并会倾听您和供应商的看法。

我们必须对某些情况给与考虑，包括：

- 超出供应商合理控制的事件；以及
- 监管机构指示供应商采取的行动。

调查所需时间各有长短。对于比较复杂的事情，我们可能需要一些时间来收集和考虑所有相关信息。若您投诉的事情发生了变化，我们会在调查期间与您联系。如果处理您的投诉时间比平时长，我们将与您保持联系，并通知我们的调查进展。

我的投诉将如何解决？

我们会在调查过程中寻求机会，通过您和供应商达成协议去解决投诉。如果你对解决方案表示同意，我们将停止调查，并结束对投诉的处理。

如果供应商无法与您达成解决方案：

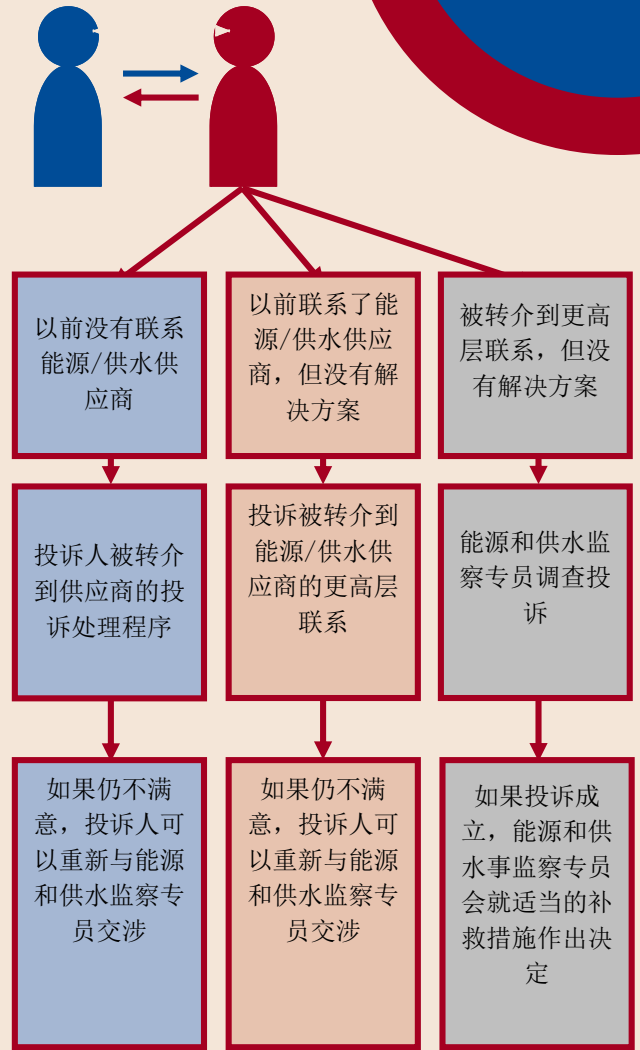
- 我们可能会认为您的投诉不成立，或者在相关情况下已有合理解决方案，因此而终止调查；或者
- 监察专员可对供应商为解决问题应采取的行动作出具约束力的决定，以此解决您的投诉。监察专员有权作出价值达\$20,000，或经供应商同意后价值达\$50,000 的具约束力的决定。供应商必须遵守监察专员的决定，但您可以选择是否接受该决定。如果您不接受这个决定，可通过其他可用的选项寻求补救措施。

如何与我们联系

您可以通过下面的联系方式向我们索取信息或提出口头或书面投诉，也可以使用我们的在线表格或从我们的网站打印表格。

投诉人电话，
写信或访问
能源和供水监察专员

How we
handle
complaints



西澳大利亚能源和供水监察专员

地址： Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 （办公时间上午 9:00 至下午 4:30）

邮政地址： PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

邮政地址： 08 9220 7588 免费电话：（免费座机）1800 754 004

笔译和口译服务： 131 450 （方便需要口译服务的人士）

全国转接服务：（方便有语音或听力障碍的人）

TTY 或使用调制解调器用户电话 133 677 及报出 08 9220 7555

仅限语音（说话和听）用户电话 1300 555 727 及报出 08 9220 7555

文字短讯转接： 0423 677 767 及报出 08 9220 7555

电邮：energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

网站：www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

