

您与水、电、煤供应商之间是否存有问题?

# 能源及水务申诉专员公署可以为您提供帮助



西澳大利亚能源及水务申诉专员公署可接受及解决您对水、电、煤供应商之服务所作出的投诉。我们本着独立、自然公正、便利、公平、有效率及关注社区的原则办事，并提供免费的服务。

## 谁可向我们投诉?

所有水、电、煤客户及其他因供水服务而遭受影响的人士均可。您也可以授权他人代您作出投诉。

## 您可向我们投诉谁?

在我们网址 [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) 上所列之水、电、煤供应商，您都可以对任何一间作出投诉。您也可以联系我们，垂询有关资料。

## 您应何时向我们投诉?

在联系我们之前，您应先设法与有关之水、电、煤供应商解决要投诉的问题。若该问题未能得到解决或受到不合理之拖延，您可向我们求助或征询意见。

## 我们可展开哪种调查?

我们可调查对水、电、煤供应商之服务所作出的投诉。本申诉专员公署可考虑的问题与水、电、煤有关的包括：

- 水、电、煤之供应；
- 帐单；
- 信用管理及付款计划服务；
- 未经证实的债务、具争议性的债务及债务追收事情；
- 服务中断或供应限制，及可退还之有关预缴款项；
- 服务之标准支付款项；
- 服务营销方法；
- 对有关土地，邻近土地或房地产的行使权；
- 因供应出现问题而引致之损失；及
- 遭受供水服务影响的非客户人士的投诉。

若投诉人对事件没有足够的原因，能源及水务申诉专员公署不保证会展开调查，或会拒绝展开调查，或会交给一个更合适的机构来处理这项投诉。

## 我们无法展开哪种调查?

我们无法调查下列事项：

- 价格或有关税率之制定，或价格结构之决定；
- 水、电、煤业务执照范围以外的商业活动；
- 政府政策的内容；
- 法庭或审裁处以前处理过的投诉、法庭或审裁处现正处理中的投诉、或本申诉专员公署认为该交由法庭或审裁处来处理的投诉；
- 根据有关之法律、业务准则、许可证及法院指令的明确规定必须经另一机构来处理的事情，及
- 与瓶装燃气有关的问题。

在处理投诉时，本申诉专员公署必须考虑以下因素：

- 在水、电、煤供应商合理控制范围外所发生的事件；及
- 水、电、煤供应商按照他们所收的指示或通知而作出的行动(及其任何后果)。

当您提交投诉后, 我们会进行评估, 以决定最佳的处理途径。我们的处理途径, 将视乎您以前采取过的行动而定, 如附图所示。

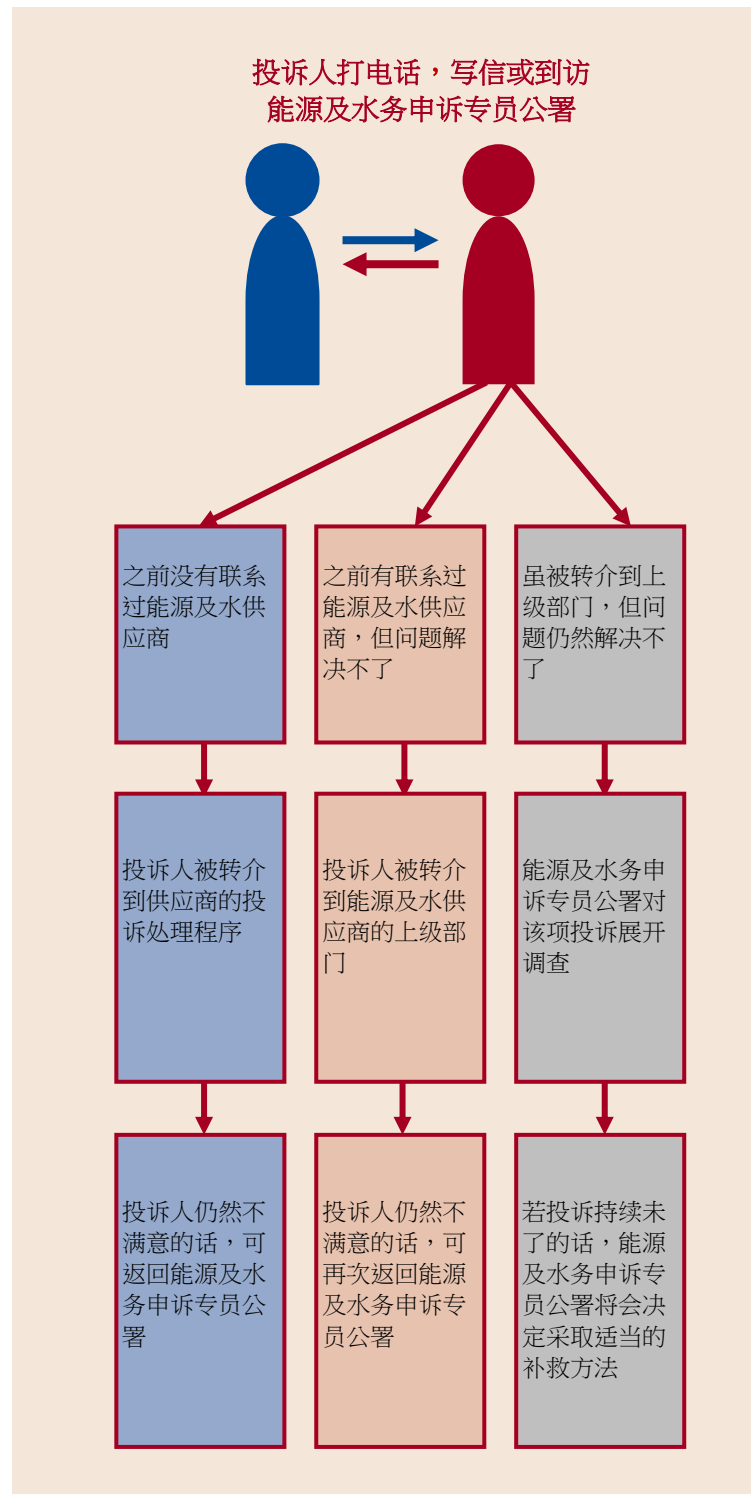
首先, 我们会请您设法跟有关的水、电、煤供应商解决问题。若问题解决不了的话, 能源及水务申诉专员公署会展开调查, 并在适当情况下尝试解决问题。

我们有权作出具约束力的决定, 价值可高达\$20,000。经供应商同意的情况下, 价值可高达\$50,000。

### 怎样联系我们

您可通过电话, 书信, 电邮, 传真或我们网址上的在线表格向我们垂询有关资料、投诉或反馈。表格可从我们的网址打印出来。联系我们的资料如下。

能源及水务申诉专员公署的办公时间为周一到周五, 上午九点到下午四点三十分。



能源及水务申诉专员公署  
西澳大利亚



2014年1月版

电话: (08) 9220 7588

免费电话: 1800 754 004

传真: (08) 9220 7599

免费传真: 1800 611 279

笔译及口译服务: 131 450

全国中继服务: 1800 555 727

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

网址: [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater)

邮递地址:

PO Box Z5386  
St Georges Terrace  
PERTH WA 6831

街道地址:

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