

¿Tiene usted problemas con su proveedor de electricidad, agua o gas?

El Defensor del Pueblo para Energía y Agua puede ayudarle

Español
Spanish

En Australia Occidental, el Defensor del Pueblo para Energía y Agua recibe y resuelve las quejas relacionadas con el suministro de electricidad, gas y agua. Actuamos en base a los principios de justicia natural, independencia, equidad, acceso, efectividad y conciencia comunitaria. Nuestro servicio es gratuito

¿Quién puede presentar una queja?

Los clientes que utilizan los servicios de electricidad, gas o agua y cualquier otra persona que se vea afectada por el servicio de agua. Usted puede autorizar a otra persona para que actúe por usted.

¿Acerca de quién puede presentar su queja?

Puede quejarse de las compañías que proveen servicios de electricidad, gas y agua que aparecen en nuestro sitio web en www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater, o puede contactarnos para más información.

¿Cuándo debe presentar su queja?

Antes de llamarnos, trate de solucionar su problema con la compañía que le suministra la electricidad, el gas o el agua. Si no hay solución o hay retraso injustificado, puede llamarnos para solicitar ayuda o asesoría.

¿Qué podemos investigar?

Podemos investigar quejas relacionadas con el suministro de servicios de electricidad, gas y agua. El Defensor del Pueblo tomará en cuenta los siguientes asuntos:

- Suministro de electricidad, gas o agua;
- Facturación;
- Administración de créditos y pagos;
- Deudas supuestas o en disputa y la recuperación de las mismas;
- Desconexión y restricción del suministro y adelantos reembolsables;
- Pagos ordinarios de los servicios;
- Comercialización de los servicios;
- El uso del poder con relación a terrenos, terrenos adyacentes o propiedades;
- Daños o pérdidas derivadas del suministro de los servicios;
- Quejas de una persona que no es cliente, pero se ve afectada por el servicio de agua.

El Defensor del Pueblo para Energía y Agua puede rechazar su queja si no hay interés suficiente de parte suya sobre el asunto, si es necesario investigar, o si existe otro organismo que pueda encargarse de su queja.

¿Qué asuntos no investigamos?

No podemos investigar:

- El establecimiento de tarifas, precios o la estructuración de precios;
- Actividades comerciales fuera del alcance de las licencias que permiten a los proveedores el suministro de servicios de electricidad, gas o agua;
- Políticas gubernamentales;
- Quejas bajo indagación o indagadas anteriormente por una Corte o un Tribunal; o que, según considere el Defensor del Pueblo, deban ser atendidas por una Corte o un Tribunal;
- Cualquier asunto que deba ser atendido por otro organismo autorizado, según requerimientos específicos de la Legislación, Códigos, Licencias y Órdenes; y
- Asuntos relacionados con el gas en envases.

Para resolver una queja. El Defensor del Pueblo tendrá en cuenta:

- Circunstancias fuera del control de los proveedores de servicios de electricidad, gas o agua; y
- La acción que tomen los proveedores de servicios de electricidad, gas o agua (y sus consecuencias), obedeciendo las directivas o avisos que reciba el proveedor.

Cuando usted presenta una queja, la evaluamos y nos encargamos de buscar la mejor manera de solucionarla. Esto depende de cualquier acción que se haya tomado anteriormente para resolverla, tal como muestra el diagrama al lado.

Le pedimos que primero trate de resolver el problema con su proveedor de servicios de electricidad, gas o agua. Si no se resuelve, el Defensor del Pueblo para Energía y Agua investigará y, si resulta apropiado, intentará resolver la queja

Tenemos la facultad de tomar decisiones que vinculan a ambas partes hasta por un valor entre \$20,000 y \$50,000, con la aprobación del proveedor de servicios.

¿Cómo puede comunicarse con nosotros?

Usted puede solicitar información, presentar una queja o enviar sus comentarios por teléfono, correo postal, correo electrónico fax, o a través de nuestra página web. Nuestros teléfonos y direcciones aparecen al fondo de la página.

La Oficina del Defensor del Pueblo para Energía y Agua trabaja de lunes a Viernes, entre las 9:00 a.m. y las 4:30 p.m.

