

對您所使用的電、氣或水供應方有意見？

請致電能源及水供應監查委員會

2017年11月更新

CHINESE
TRADITIONAL

西澳能源與水供應監察委員會是一家獨立、公正的機構，主要調查並解決有關西澳電、氣及水供應的投訴。

我們免費為您服務。

誰可以向我們投訴？

使用電、氣或水供應服務的普通居民和小商戶，以及受供水服務影響的人，均可以向我們提交口頭或書面的投訴。您也可以授權他人代您進行投訴。

可以被投訴的對象有哪些？

用戶可投訴的電、氣和水供應商列表請參照本機構網頁：

www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater，或直接聯繫我們獲取相關信息。

應該何時向我們投訴？

在聯繫我們前，您應嘗試聯繫電、氣或水供應商解決投訴問題。如果投訴未能被解決，或遇不合理的拖延，您可以聯繫我們。您所投訴的事宜應是發生在 12 個月以內的（特殊情況除外）。

我們調查的範圍包括哪些？

- 電、氣、水供應服務 – 包括服務質量和可靠性，以及提供的排水、灌溉或排污服務。
- 帳單 – 包括有爭議的帳單、有爭議的儀表讀數、費用及老年人優惠減免。
- 積分與支付方式 – 包括在特殊情況下對特定用戶的考慮。
- 收回債款 – 包括收取欠費。
- 取消服務 – 包括限制供應。
- 服務標準付費方式 – 針對未達到電或水供水服務標準的情況。
- 市場推廣 – 包括氣、電或水服務供應商之間相互出售或轉讓。
- 土地的法定使用權 – 包括服務供應商使用私有土地、鄰居土地或房屋的權利。
- 對用戶有影響的供水服務 – 包括用戶以外的其他人。

哪些不在我們的調查範圍內？

- 定價及定稅或者定價結構。
- 政府政策。
- 不在電、氣或水供應商營業執照涵蓋範圍內的商業活動。
- 法院或法庭正在受理的、或之前受理過的投訴，或者檢查委員會認定應由法庭或法院處理的投訴。
- 法律規定必須由另一權力機構處理的。

如果投訴事宜並非發生在投訴人身上，或者是對投訴人本身有影響，或者由更合適的機構處理此投訴或進行調查，或者進一步的調查無法得到保障，我們或許會拒絕調查您投訴的事件。



免費、獨立與公平的投訴解決服務

接到投訴後會怎樣？

我們會根據已採取的解決措施來處理您的投訴，如右圖所示流程。

我們會請您首先嘗試聯繫與電、氣、水供應商解決問題。如果所投訴內容仍未得到解決，我們會進行調查並嘗試以恰當的方式解決問題。

展開調查後會怎樣？

我們會公平公正、不代表任何一方，進行非正式但及時的調查。

我們會聯繫您所使用的供應商獲取更多相關信息。我們還會聯繫您以獲取更多信息並聽取您以及供應商的意見。

一些特定事宜我們一定會納入考慮範圍，包括：

- 不在供應商合理可掌控範圍內事宜；以及
- 供應商應管理機構要求所採取的措施。

調查所需時間長度不一。調查複雜事件時，收集、分析相關信息所需的時間更長。如與您相關的調查有所進展，我們會與您取得聯繫。如果您所投訴事件耗時長於普通的調查，我們會在調查過程中一直與您保持聯繫並更新進度。

我的投訴會如何得到解決？

調查過程中，我們會尋求機會以用戶與供應商達成協議的方式來解決所投訴問題。如果您接受了任何一種解決方案，屆時我們將停止相關調查並結案。

如遇供應商無法和您達成任何解決協議：

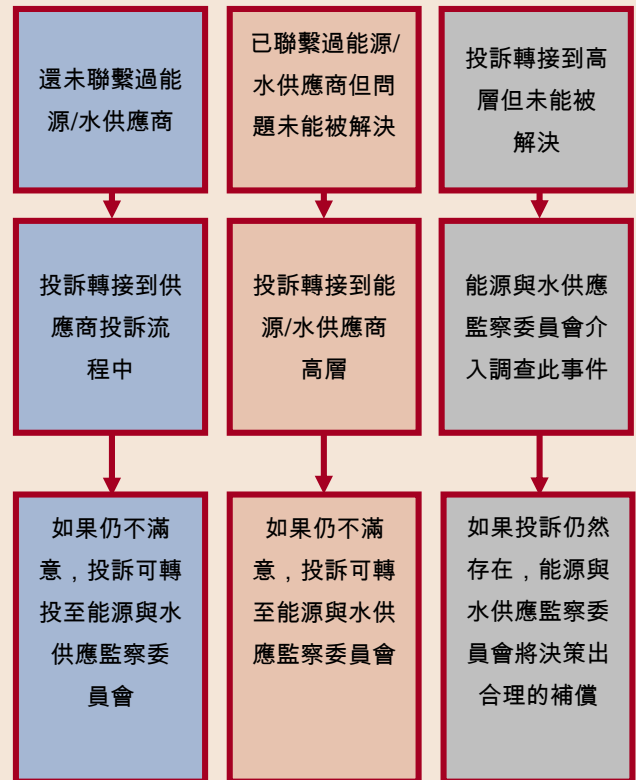
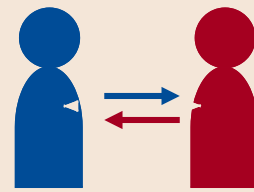
- 我們會認為您所投訴的問題不能被証實或在該情況下已得到合理解決並終止調查；或者
- 委員會解決投訴時可能會制定與供應商行動相細綁的決策以求解決問題。委員會有權單方面做出價值高達\$20,000的細綁決策或者與供應商協商同意後做出高達\$50,000的細綁決策。供應商必須同意委員會的決定但投訴人可自由選擇是否接受該決定。如果投訴人不接受該決定，可通過其他可選方式獲得補救。

如何聯繫我們

您可以聯繫我們提供信息，或者參照以下聯繫方式以口頭、書面方式提交投訴，或在線填寫網頁中的投訴表格或者下載打印後填表。

電話投訴、寫信給或者訪問能源與水供應監察委員會

投訴處理方法



西澳電能與水供應監察委員會

來訪地址: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (營業時間 9:00am to 4:30pm)

郵寄地址: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

聯繫電話: 08 9220 7588 免費熱線: (免費熱線) 1800 754 004

翻譯服務: 131 450 (服務需要電話口譯的客戶)

全國轉接服務: (服務有語音缺陷或聽力損傷的客戶)

TTY or 調制解調器使用者請撥打 133 677 並轉接 08 9220 7555

聲訊電話 (說與聽) 使用者請撥打 1300 555 727 並轉接 08 9220 7555

SMS 轉接信息請發送至 0423 677 767 並轉接 08 9220 7555

電子郵件: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

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