

您與水、電、煤供應商之間是否存有問題?

能源及水務申訴專員公署可以幫助您



西澳能源及水務申訴專員公署可接受及解決您對水、電、煤供應商之服務所作出的投訴。我們本着獨立、自然公正、便利、公平、有效率及關注社區的原則辦事，並提供免費的服務。

誰可向我們投訴?

所有水、電、煤客戶及其他因供水服務而遭受影響的人士均可。您也可以授權他人代您作出投訴。

您可向我們投訴誰?

在我們網址 www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater 上所列之水、電、煤供應商，您都可以對任何一間作出投訴。您也可以聯絡我們，垂詢有關資料。

您應何時向我們投訴?

在聯絡我們之前，您應先設法與有關之水、電、煤供應商解決要投訴的問題。若該問題未能得到解決或受到不合理之拖延，您可向我們求助或征詢意見。

我們可展開何種調查?

我們可調查對水、電、煤供應商之服務所作出的投訴。本申訴專員公署可考慮的問題與水、電、煤有關的包括：

- 水、電、煤之供應;
- 帳單;
- 信用管理及付款計劃服務;
- 未經証實的債務、具爭議性的債務及債務追收事宜;
- 服務中斷或供應限制，及可退還之有關預繳款項;
- 服務之標準支付款項;
- 服務營銷方法;
- 對有關土地，鄰近土地或房地產的行使權;
- 因供應出現問題而引致之損失; 及
- 遭受供水服務影響的非客戶人士的投訴。

若投訴人對事件沒有足夠的原因，能源及水務申訴專員公署不保證會展開調查，或會拒絕展開調查，或會交給一個更合適的機構來處理這項投訴。

我們無法展開何種調查?

我們無法調查下列事項:

- 價格或有關稅率之制定，或價格結構之決定;
- 水、電、煤業務牌照範圍以外的商業活動;
- 政府政策的內容;
- 法庭或審裁處以前處理過的投訴、法庭或審裁處現正處理中的投訴、或本申訴專員公署認為該交由法庭或審裁處來處理的投訴;
- 根據有關之法律、業務準則、許可證及法院指令的明確規定必須經另一機構來處理的事情，及
- 與瓶裝燃氣有關的問題。

在處理投訴時，本申訴專員公署必須考慮以下因素:

- 在水、電、煤供應商合理控制範圍外所發生的事件; 及
- 水、電、煤供應商按照他們所收的指示或通知而作出的行動(及其任何後果)。

當您提交投訴後, 我們會進行評估, 以決定最佳的處理途徑。我們的處理途徑, 將視乎您以前採取過的行動而定, 如附圖所示。

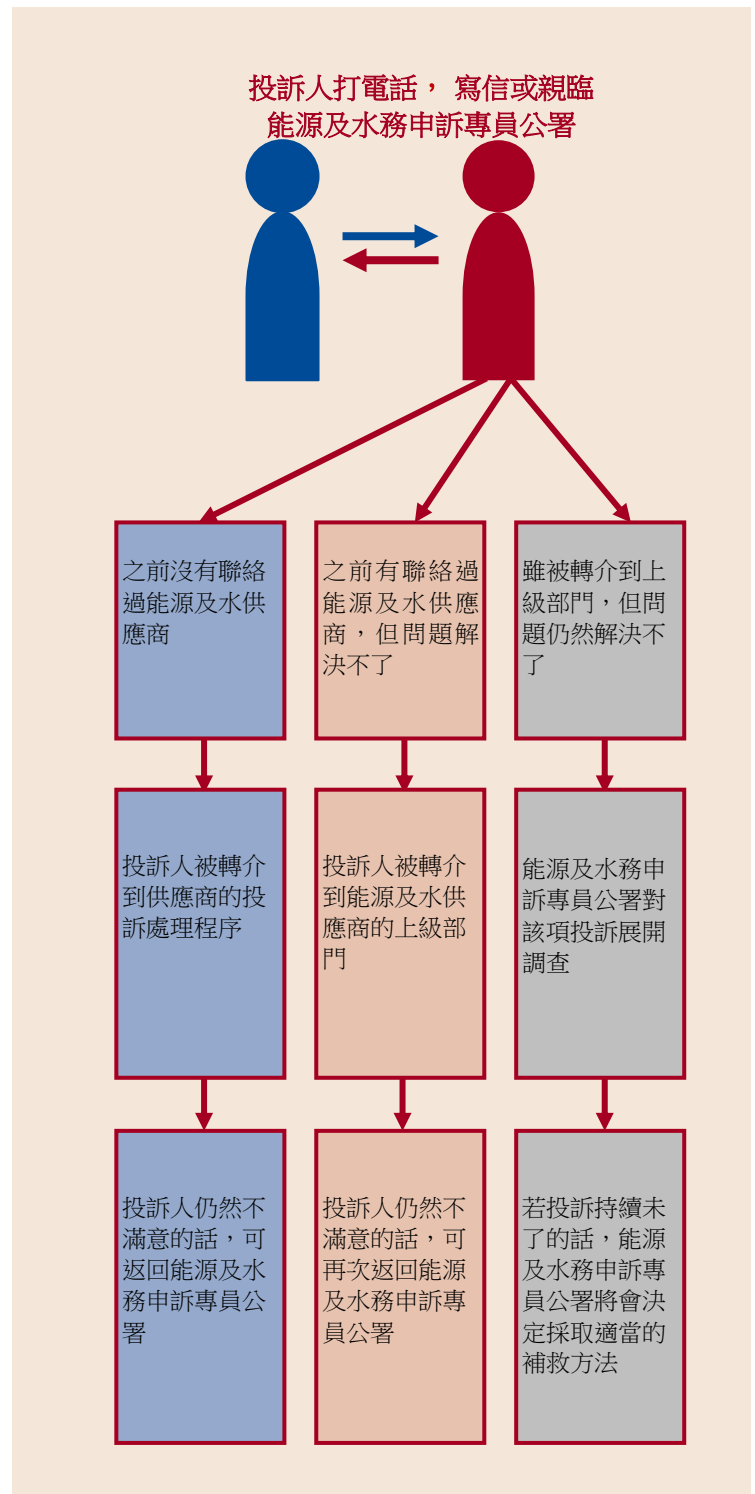
首先, 我們會請您設法跟有關的水、電、煤供應商解決問題。若問題解決不了的話, 能源及水務申訴專員公署會展開調查, 並在適當情況下嘗試解決問題。

我們有權作出具約束力的決定, 價值可高達 \$20,000。經供應商同意的情況下, 價值可高達 \$50,000。

怎樣聯絡我們

您可通過電話, 書信, 電郵, 傳真或我們網址上的在線表格向我們垂詢有關資料、投訴或反饋。表格可從我們的網址打印出來。聯絡我們的資料如下。

能源及水務申訴專員公署的辦公時間為星期一至星期五, 上午九點至下午四點三十分。



能源及水務申訴專員公署 西澳



2014年1月版

電話: (08) 9220 7588

免費電話: 1800 754 004

傳真: (08) 9220 7599

免費傳真: 1800 611 279

筆譯及傳譯服務: 131 450

全國中繼服務: 1800 555 727

電郵: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

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

郵遞地址:

PO Box Z5386
St Georges Terrace
PERTH WA 6831

街道地址:

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