

# Quý vị có vấn đề gì với các cơ sở cung cấp điện, hơi đốt hoặc nước hay không?

## Hãy gọi Giám sát viên Năng lượng và Nước

Revised  
November 2017

VIETNAMESE

Giám sát viên Năng lượng và Nước (Energy and Water Ombudsman) ở Tây Úc là cơ quan độc lập, không thiên vị nhằm xem xét và giải quyết các khiếu nại về các cơ sở cung cấp điện, hơi đốt và nước ở Tây Úc.

**Các dịch vụ của chúng tôi miễn phí.**

### Ai có thể khiếu nại với chúng tôi?

Cư dân và tiểu thương nghiệp là khách hàng sử dụng các dịch vụ cung cấp điện, hơi đốt và nước và những người khác bị ảnh hưởng của dịch vụ cung cấp nước có thể khiếu nại với chúng tôi qua lời nói hay văn bản. Quý vị có thể ủy quyền cho người khác đại diện cho quý vị.

### Quý vị có thể khiếu nại về ai với chúng tôi?

Quý vị có thể khiếu nại về các cơ sở cung cấp điện, hơi đốt và nước liệt kê trên trang mạng [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) của chúng tôi hoặc quý vị có thể liên lạc với chúng tôi để lấy thông tin.

### Khi nào thì quý vị nên khiếu nại với chúng tôi?

Trước khi liên lạc với chúng tôi, quý vị nên cố giải quyết việc khiếu nại của quý vị với cơ sở cung cấp điện, hơi đốt hay nước. Nếu việc khiếu nại của quý vị không được giải quyết, hoặc nếu có trì trệ không hợp lý, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi. Khiếu nại của quý vị phải là về các sự kiện mà quý vị biết không quá 12 tháng (trừ khi có các trường hợp đặc biệt).

### Chúng tôi có thể xem xét những gì?

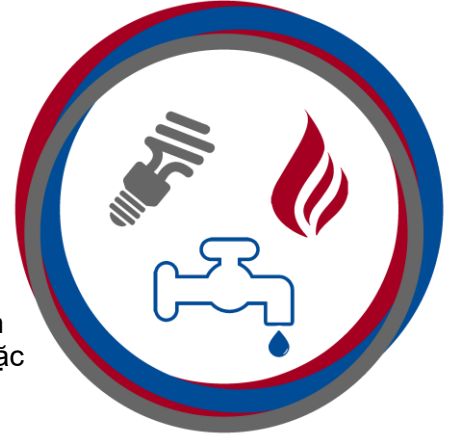
- **Việc cung cấp điện, hơi đốt hoặc nước của các dịch vụ** - gồm chất lượng và bảo đảm việc cung cấp cùng việc cung cấp hệ thống thoát, tháo nước hay cống rãnh.
- **Hóa đơn** – gồm các hóa đơn có tranh chấp, tranh chấp về việc đọc đồng hồ, chi phí và việc giảm bớt cho người được hưởng trợ cấp.
- **Tín dụng và tiền trả** - gồm việc xét lại hoàn cảnh của một khách hàng nào đó.
- **Thu hồi tiền nợ** - gồm thủ tục truy đòi nợ.
- **Cắt dịch vụ** - gồm hạn chế việc cung cấp.
- **Tiền trả tiêu chuẩn dịch vụ** - vì không đáp ứng với các tiêu chuẩn dịch vụ điện hay nước.
- **Khuyến mãi** – gồm mời mua hơi đốt, điện hay nước và chuyển đổi giữa các cơ sở cung cấp.
- **Sử dụng quyền pháp lý liên quan đến đất đai** – gồm việc sử dụng quyền hạn của một cơ sở cung cấp liên quan đến đất riêng của người nào đó hay đất hoặc bất động sản lân cận.
- **Dịch vụ cung cấp nước ảnh hưởng đến người nào đó** – gồm người không phải là khách hàng.

### Chúng tôi không thể xem xét những gì?

- Việc quy định giá hay giá biểu hoặc quy định mô hình về giá cả.
- Nội dung các chính sách của Chánh quyền.
- Các hoạt động thương mại không bị ràng buộc bởi môn bài kinh doanh của các cơ sở cung cấp điện, hơi đốt hay nước.
- Các khiếu nại đang được xem xét, hoặc đã được xem xét bởi bất kỳ tòa án hay tòa tài phán nào; hoặc Giám sát viên xét thấy nên được phân xử bởi một tòa án hay tòa tài phán.
- Các sự việc mà luật pháp quy định chỉ được giải quyết bởi một giới thẩm quyền khác.

Chúng tôi có thể từ chối xem xét khiếu nại của quý vị nếu đó không là sự việc xảy ra cho quý vị hoặc ảnh hưởng đến bản thân của quý vị hoặc có một cơ quan thích hợp hơn để giải quyết việc khiếu nại hoặc không có lý do chánh đáng để xem xét hay xem xét thêm nữa.

**Giải quyết khiếu nại miễn phí, độc lập và công bằng**



## Việc gì sẽ xảy ra khi quý vị khiếu nại?

Cách chúng tôi giải quyết khiếu nại của quý vị tùy thuộc vào những gì đã được làm để cố giải quyết vấn đề, như được trình bày trong sơ đồ.

Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị giải quyết vấn đề trước với các cơ sở cung cấp điện, hơi đốt hay nước. Nếu việc khiếu nại của quý vị vẫn không được giải quyết, chúng tôi sẽ xem xét và, nếu thích hợp, cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị.

## Việc gì sẽ xảy ra nếu chúng tôi xem xét?

Chúng tôi đối xử công bằng và không thiên vị bên nào và thủ tục làm việc của chúng tôi thân thiện và đúng lúc như hoàn cảnh cho phép.

Chúng tôi liên lạc với cơ sở cung cấp dịch vụ cho quý vị để lấy thông tin về những gì làm quý vị quan tâm. Chúng tôi cũng có thể liên lạc với quý vị để lấy thêm chi tiết và lắng nghe cả quý vị lẫn cơ sở cung cấp dịch vụ cho quý vị.

Chúng tôi phải cân nhắc một số sự việc, gồm cả:

- Các sự kiện ngoài tầm kiểm soát hợp lý của cơ sở cung cấp; và
- Các biện pháp mà một cơ quan kiểm tra đã yêu cầu cơ sở cung cấp thực hiện.

Thời gian cần thiết để xem xét có thể khác nhau. Cho các sự việc phức tạp hơn, có thể cần nhiều thời giờ để chúng tôi thu thập và cân nhắc tất cả thông tin có liên quan. Trong khi xem xét sự việc chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị khi có diễn biến mới xảy ra. Nếu việc khiếu nại của quý vị kéo dài hơn bình thường, chúng tôi sẽ giữ liên lạc để báo cho quý vị biết tiến trình của việc điều tra của chúng tôi.

## Khiếu nại của tôi sẽ được giải quyết thế nào?

Trong khi xem xét, chúng tôi tìm các cơ hội để giải quyết khiếu nại của quý vị qua thỏa thuận giữa quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ cho quý vị. Nếu quý vị đồng ý với cách giải quyết, chúng tôi sẽ ngưng việc xem xét và đóng hồ sơ khiếu nại của quý vị.

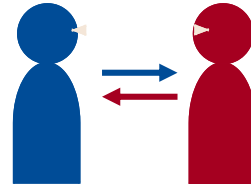
Nếu cơ sở cung cấp không thỏa thuận được với quý vị về một biện pháp giải quyết:

- Chúng tôi có thể nghĩ rằng khiếu nại của quý vị không chứng minh được hoặc một giải pháp hợp lý đối với hoàn cảnh đã được đề nghị và do đó ngưng việc xem xét của chúng tôi; hoặc
- Giám sát viên có thể giải quyết khiếu nại của quý vị bằng cách ban hành một quyết định về các việc mà cơ sở cung cấp dịch vụ bắt buộc phải thực hiện để giải quyết vấn đề. Giám sát viên có thẩm quyền ban hành các quyết định bắt buộc có trị giá lên đến 20.000 đô-la hoặc đến 50.000 đô-la với sự đồng ý của cơ sở cung cấp dịch vụ. Cơ sở cung cấp dịch vụ phải tuân hành quyết định của Giám sát viên nhưng quý vị có quyền chọn chấp nhận quyết định này hay không. Nếu quý vị không chấp nhận quyết định, quý vị có thể tìm cách giải quyết khác qua các chọn lựa có sẵn cho quý vị.

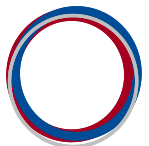
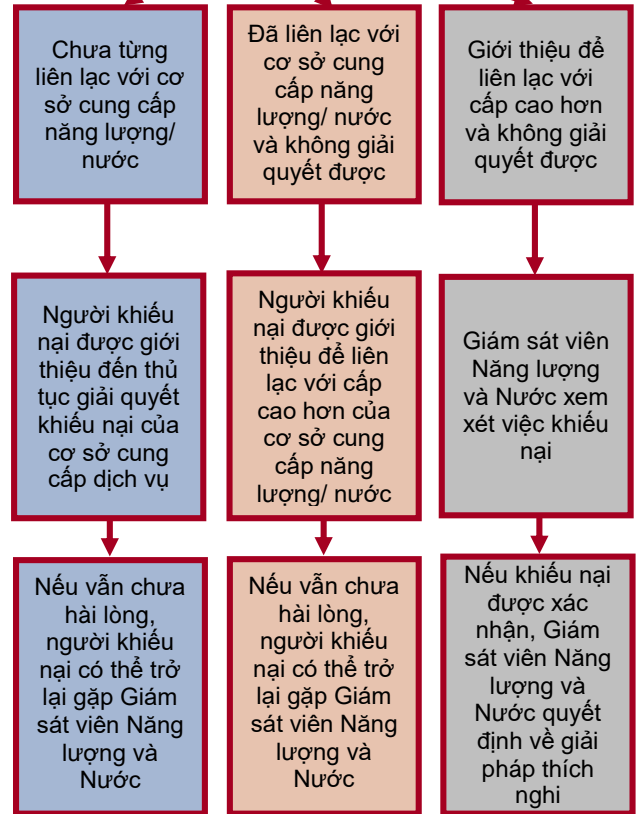
## Cách thức liên lạc với chúng tôi

Quý vị có thể lấy thông tin từ chúng tôi hay gửi khiếu nại bằng lời nói hay văn bản qua chi tiết liên lạc dưới đây hoặc điền Đơn Trực tuyến (Online Form) hay in mẫu đơn từ trang mạng của chúng tôi.

Người khiếu nại điện thoại, viết thư hay đến gặp Giám sát viên Năng lượng và Nước



Cách chúng tôi giải quyết khiếu nại



## Energy and Water Ombudsman Western Australia

Văn phòng: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (giờ làm việc: 9 giờ sáng đến 4 giờ 30 chiều)

Địa chỉ gửi thư: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Điện thoại: 08 9220 7588 Gọi miễn phí: (miễn phí khi gọi từ điện thoại bàn) 1800 754 004

Dịch vụ Thông ngôn và Phiên dịch: 131 450 (cho người cần thông dịch viên)

Dịch vụ Chuyển tiếp Toàn quốc: (cho người bị khiếm ngôn hay khiếm thính)

Người dùng TTY hay môđem hãy gọi 133 677 và xin nối với số 08 9220 7555

Người dùng Voice-only (nói và nghe) hãy gọi 1300 555 727 và xin nối với số 08 9220 7555

SMS Relay hãy gửi tin nhắn cho số 0423 677 767 và xin nối với số 08 9220 7555

Email: [energyandwater@ombudsman.wa.gov.au](mailto:energyandwater@ombudsman.wa.gov.au)

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