

Quý vị có vấn đề với công ty cung cấp điện, ga hay nước của mình không?

# Viên Thanh Tra về Năng Lượng và Nước có thể giúp quý vị



Viên Thanh Tra về Năng Lượng và Nước của Tây Úc tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại có liên quan đến sự cung cấp dịch vụ của các công ty cung cấp dịch vụ điện, ga và nước. Chúng tôi được chỉ đạo bởi các nguyên tắc độc lập, công lý tự nhiên, quyền sử dụng, công bằng, có hiệu quả và ý thức cộng đồng. Các dịch vụ của chúng tôi được cung cấp miễn phí.

## Ai có thể khiếu nại với chúng tôi?

Những khách hàng sử dụng các dịch vụ điện, ga hoặc nước và những người khác bị ảnh hưởng bởi một dịch vụ nước. Quý vị có thể cho quyền một người khác thay mặt mình khiếu nại.

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

Quý vị có thể khiếu nại về các công ty cung cấp dịch vụ điện, ga và nước được liệt kê trên trang mạng của chúng tôi tại [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) hay quý vị có thể liên lạc chúng tôi để có thêm thông tin.

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

Trước khi liên lạc chúng tôi, quý vị nên tìm cách giải quyết sự khiếu nại của mình với công ty cung cấp dịch vụ điện, ga và nước. Nếu sự khiếu nại không giải quyết được, hay nếu có một sự đình trệ không hợp lý, quý vị có thể liên lạc chúng tôi để được giúp đỡ hay lời khuyên.

## Chúng tôi có thể điều tra điều gì?

Chúng tôi có thể điều tra các khiếu nại có liên quan đến sự cung cấp dịch vụ của các công ty cung cấp dịch vụ điện, ga và nước. Các vấn đề về điện, ga và nước mà Viên Thanh Tra xem xét là:

- Cung cấp điện, ga hay nước;
- Hóa đơn;
- Thi hành các dịch vụ tín dụng và trả tiền;
- Các khoản nợ được khẳng định hay tranh chấp và sự đòi nợ;
- Nguồn cung cấp bị cắt hay bị giới hạn và các khoản tiền trả trước cần được hoàn trả;
- Các khoản tiền trả dịch vụ tiêu chuẩn;
- Tiếp thị dịch vụ;
- Sự thi hành các quyền liên quan đến đất đai, đất gần kề hoặc bất động sản;
- Hư hại hay mất mát gây nên bởi các vấn đề liên quan đến sự cung cấp; và
- Các khiếu nại của một người không phải là khách hàng mà họ đã chịu ảnh hưởng của một dịch vụ nước.

Viên Thanh Tra về Năng Lượng và Nước có thể từ chối không điều tra nếu người khiếu nại không có một sự quan tâm thích đáng đối với vấn đề, không có lý do xác đáng để điều tra hoặc khiếu nại có thể được xử lý bởi một cơ quan khác thích hợp hơn.

## Chúng tôi không thể điều tra điều gì?

Chúng tôi không thể điều tra:

- Sự định giá hay giá biểu hay quyết định cấu trúc giá;
- Các hoạt động thương mại ngoài phạm vi của giấy phép các dịch vụ điện, ga hoặc nước;
- Nội dung các chính sách của Chính phủ;
- Các khiếu nại đang được xem xét bởi, hoặc trước đây đã được xem xét bởi, bất cứ tòa hay tòa tài phán nào; hoặc Viên Thanh Tra cho rằng khiếu nại nên được xử lý bởi tòa hay tòa tài phán;
- Bất cứ vấn đề nào đặc biệt cần được xử lý bởi một cơ quan thẩm quyền khác chiếu theo pháp luật, bộ luật, các giấy phép và lệnh tòa; và
- Các vấn đề liên quan đến ga bình.

Khi giải quyết một sự khiếu nại, Viên Thanh Tra phải tính đến:

- Các trường hợp ngoại sự kiểm soát hợp lý của công ty cung cấp dịch vụ điện, ga hoặc nước; và
- Các hành động của công ty cung cấp dịch vụ điện, ga hoặc nước (và bất cứ nguyên nhân hậu quả nào) được thực hiện đúng theo một sự chỉ thị hay thông báo mà công ty cung cấp đã nhận được.

Khi quý vị nộp đơn khiếu nại, chúng tôi sẽ xét đơn để quyết định cách nào tốt nhất để xử lý. Cách chúng tôi xử lý khiếu nại tùy thuộc vào những việc đã làm để giải quyết nó, như được trình bày trong biểu đồ bên cạnh.

Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị hãy trước giải quyết vấn đề với công ty cung cấp dịch vụ điện, ga và nước. Nếu sự khiếu nại vẫn không giải quyết được, Viên Thanh Tra về Năng Lượng và Nước sẽ điều tra và, khi nào thích hợp, tìm cách giải quyết sự khiếu nại.

Chúng tôi có thẩm quyền đưa ra các quyết định ràng buộc có giá trị lên đến \$20,000 hay lên đến \$50,000 nếu có sự thỏa thuận của công ty cung cấp.

### Các liên lạc chúng tôi

Quý vị có thể yêu cầu được cung cấp thêm thông tin, nộp đơn khiếu nại hoặc gửi ý kiến phản hồi bằng điện thoại, thư, email, thư tín hoặc qua trang mạng của chúng tôi sử dụng Mẫu Đơn Trực Tuyến (Online Form). Quý vị cũng có thể in ra các đơn từ trên mạng. Các chi tiết liên lạc của chúng tôi được cung cấp dưới đây.

Văn phòng Viên Thanh Tra về Năng Lượng và Nước mở cửa từ Thứ hai đến Thứ sáu từ 9.00 giờ sáng đến 4.30 chiều.

### Người khiếu nại điện thoại, viết thư hoặc đến văn phòng Viên Thanh Tra Năng Lượng và Nước

