

Adakah anda mempunyai masalah dengan pembekal perkhidmatan Tenaga, gas atau air?

Talipun Ombudsman Tenaga dan Air

Disemak semula
Nopember 2017

Ombudsman Tenaga dan Air Australia Barat adalah badan yang bebas, badan yang tidak memihak yang menyelidiki dan menyelesaikan aduan mengenai pembekal perkhidmatan Elektrik, Gas dan Air di Australia Barat.

Perkhidmatan kami adalah percuma.

Siapa yang boleh mengadu kepada kami?

Pelanggan kediaman dan pelanggan perniagaan kecil dari servis elektrik, gas atau air dan orang lain yang terganggu oleh servis air boleh mengadu kepada kami secara bercakap atau secara bertulis. Anda boleh memberi kuasa kepada orang lain untuk bertindak bagi pihak anda

Siapa yang boleh mengadu kepada kami mengenai?

Anda boleh mengadu tentang pembekal perkhidmatan elektrik, gas dan air yang tersenarai di laman web kami di www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater atau anda boleh menghubungi kami untuk maklumat.

Bilakah anda harus mengadu kepada kami?

Sebelum anda menghubungi kami, anda harus mencuba untuk menyelesaikan aduan anda dengan pembekal perkhidmatan elektrik, gas dan air. Bila aduan anda tak berhasil, atau ada tundaan yang cukup lama, anda boleh menghubungi kami. Aduan anda harus kejadian yang anda ketahui kurang daripada 12 bulan lepas (kecuali bila ada masalah tertentu).

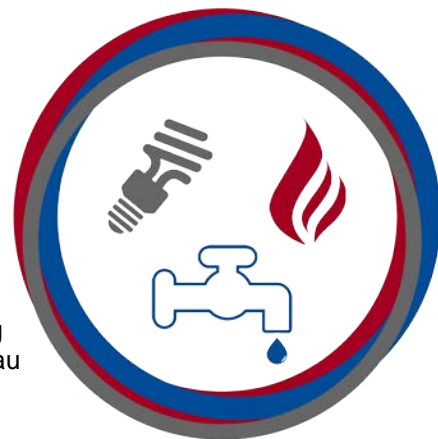
Apa yang boleh kami selidiki?

- **Bekalan dari servis elektrik, gas atau air.** – termasuk daripada kualiti dan kebolehpercayaan daripada bekalan dan bekalan saluran, pengairan atau sewerage.
- **Bil/tagihan** – termasuk perdebatan bil, perdebatan bacaan meter, bayaran dan rebate pensiun.
- **Kredit dan Pembayaran** – termasuk pertimbangan dari keadaan daripada pelanggan tertentu.
- **Pemulihan Hutang** – termasuk pemungutan hutang
- **Pemutusan** – termasuk sekatan bekalan.
- **Pembayaran standard perkhidmatan** – untuk tak memenuhi layanan tenaga atau air.
- **Pemasaran** – termasuk gas, elektrik atau air untuk dijual atau transfer antara pembekal perkhidmatan.
- **Penggunaan kuasa statutori sehubungan dengan tanah** – termasuk penggunaan kekuasaan pembekal perkhidmatan sehubungan dengan tanah seseorang, tanah jiran atau properti.
- **Perkhidmatan air yang menjejaskan seseorang** – termasuk orang-orang selain pelanggan.

Apa yang tak dapat kami selidiki?

- Penetapan daripada harga atau tarif atau menentukan struktur harga.
- Isi daripada dasar Kerajaan.
- Kegiatan komersial tak tercakup oleh ijin pembekal perkhidmatan listrik, gas atau air.
- Pengaduan dalam pertimbangan dari, atau sebelumnya dipertimbangkan dari, mahkamah atau tribunal atau Ombudsman mempertimbangkan harus dilakukan lewat mahkamah atau tribunal.
- Masalah yang ditentukan oleh undang-undang hanya dilakukan oleh pejabat lainnya.

Kami boleh menolak untuk menyelidiki aduan anda bila sesuatu tak terjadi kepada anda atau terjejas anda langsung atau ada badan yang lebih sesuai untuk menangani aduan tersebut atau penyelidikan atau penyelidikan selanjutnya tak di benarkan.



Penyelesaian aduan percuma bebas dan adil

Apa yang terjadi bila anda membuat pengaduan?

Cara kami menangani aduan anda bergantung daripada tindakan apa yang sudah dibuat untuk menyelesaikannya, tengok gambarajah.

Kami akan memohon anda untuk mencuba menyelesaikan masalah dengan pembekal perkhidmatan elektrik, gas atau air dulu. Bila aduan anda tetap tak tertangani, kami akan menyelidiki dimana seperlunya, mencuba menyelesaikan mengenai aduan.

Apa yang terjadi bilamana kami menyelidiki?

Kami tak berpihak kepada siapapun dan tak berpihak kepada kedua pihak dan proses kami tak formal dan tepat pada masanya.

Kami hubungi pembekal perkhidmatan anda untuk mendapatkan lebih banyak maklumat mengenai kebimbangan anda. Kami juga mungkin menghubungi anda untuk mendapatkan maklumat lebih banyak dan kami akan mendengarkan kepada anda dan juga pembekal perkhidmatan anda.

Kami harus mengambil beberapa maklumat, termasuk:

- Kejadian dimana pembekal perkhidmatan tak boleh kontrol dan
- Sudah diambil action dimana pembekal perkhidmatan sudah buat.
- Masa waktu yang diperlukan untuk menyelidiki boleh berlainan. Untuk masalah yang rumit/sulit, itu akan memerlukan masa lebih untuk mendapatkan keterangan yang berkaitan. Kami akan menghubungi anda bila ada kemajuan dalam kes anda. Bilamana aduan anda memakan masa yang lebih lama daripada biasa, kami akan hubungi anda dan beri tahu mengenai kemajuan penyelidikan kami.

Bagaimana pengaduan saya dapat diselesaikan?

Selama penyelidikan, kami akan menengok kesempatan untuk menyelesaikan aduan anda lewat perjanjian antara anda dan pembekal perkhidmatan. Bila anda setuju dengan resolusi, kami akan hentikan penyelidikan dan menutup aduan anda.

Bila pembekal perkhidmatan anda tidak boleh setuju dengan resolusi dengan anda:

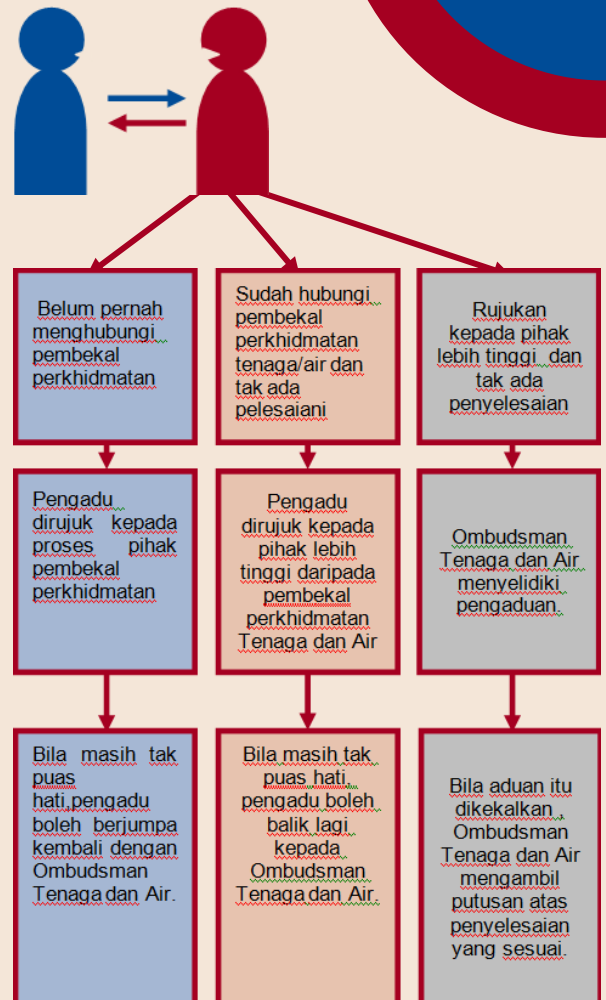
- Kami mungkin akan menengok bahwa aduan anda tak terbukti atau sudah ada tawaran resolusi dalam masalah dan kami akan hentikan penyelidikan.
- Ombudsman mungkin dapat menyelesaikan aduan anda dengan membuat keputusan terikat daripada aksien untuk diambil oleh pembekal perkhidmatan untuk menyelesaikan isu. Ombudsman mempunyai hak kuasa untuk mengambil keputusan sehingga \$20,000 atau sampai \$50,000 dengan perjanjian dengan pembekal perkhidmatan. Pembekal perkhidmatan mesti mematuhi keputusan daripada Ombudsman, akan tetapi anda boleh memilih apakah mau atau tak menerima putusan tu. Bila anda tak setuju dengan putusan tu, anda boleh meneruskan pilihan melalui sebarang pilihan yang tersedia bagi anda.

Bagaimana menghubungi kami

Anda bisa dapatkan maklumat dari kami atau memasukan aduan dengan tulisan atau bercakap pada keterangan kontak dibawah atau boleh gunakan borang online yang boleh anda dapatkan daripada website kami.

Aduan lewat talipun, menulis atau datang ke Ombudsman Tenaga dan Air

Bagaimana kami menangani aduan



Ombudsman Tenaga dan Air Australia Barat

Alamat tempat: level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000(ofis buka jam 09.00 pagi sampai 04.30 petang)

Alamat Pos: P.O.Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Talipun : 08 92207588. Panggilan Percuma (bebas toll gunakan talipun rumah land line) 1800 754 004

Perkhidmatan Jurubahasa : 131 450 (untuk urang yang butuh gunakan interpreter)

Perkhidmatan Relay Nasional: (untuk urang bisu dan tak dengar)

TTY atau pengguna modem talipun 133 677 dan sebutkan 08 9220 7555

Pengguna Suara sahaja (bercakap dan mendengar) talipun 1300 555 727 dan sebutkan 08 9220 7555

SMS Relay kirim ke 0423 677 767 dan sebutkan 08 9220 7555

Email: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au **Website:** www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater