

# Avete un problema con i fornitori di energia elettrica, gas o acqua?

## Chiamate il Difensore Civico per l'energia e l'acqua

Aggiornato a  
novembre 2017

ITALIAN

Il Difensore Civico per l'energia e l'acqua (*Energy and Water Ombudsman*) del Western Australia è un ente indipendente e imparziale che approfondisce e risolve i reclami relativi ai fornitori di servizi di energia elettrica, gas e acqua nello Stato del Western Australia.

**I nostri servizi sono gratuiti.**

### Chi può presentare un reclamo?

Tutti i clienti domestici e le piccole imprese clienti di servizi di energia elettrica, gas e acqua e altre persone interessate da un servizio idrico possono presentare un reclamo a voce o per iscritto. Si può autorizzare una terza persona ad agire per proprio conto.

### Contro chi potete sporgere un reclamo?

Potete presentare un reclamo contro i fornitori di servizi di energia elettrica, gas e acqua elencati sul nostro sito web all'indirizzo [www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater](http://www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater) o potete contattarci per informazioni.

### Quando si può presentare un reclamo?

Prima di contattarci, dovrete cercare di risolvere il vostro reclamo direttamente con il fornitore del servizio di energia elettrica, gas o acqua. Se il problema non viene risolto, o se i tempi sono eccessivamente lunghi, potete rivolgervi a noi. Il vostro reclamo dovrà riguardare eventi di cui siete stati a conoscenza per un periodo inferiore a 12 mesi (escluse circostanze particolari).

### Cosa possiamo verificare?

- **L'erogazione di energia elettrica, gas o acqua** – compresa la qualità e l'affidabilità dell'erogazione e la fornitura di impianto di scarico, irrigazione o fognature.
- **Fatturazione** – comprese le bollette contestate, le contestazioni sulle letture dei contatori, le tasse e gli sconti pensionistici.
- **Credito e pagamento** – inclusa la considerazione delle circostanze di un determinato cliente.
- **Recupero crediti**
- **Disconnessione** – incluse le restrizioni di erogazione.
- **Pagamenti standard di servizio** - se non vengono raggiunti gli standard di servizio di luce e acqua.
- **Marketing** – inclusa la vendita di gas, energia elettrica o acqua e il passaggio da un fornitore a un altro.
- **L'esercizio di poteri statuari in relazione al terreno** – incluso l'esercizio di poteri di un erogatore in merito al terreno di una persona, o al terreno o proprietà circostanti.
- **Servizi idrici che colpiscono una persona** – compresi i non clienti.

### Che cosa non possiamo verificare?

- I prezzi o le tariffe stabilite o la determinazione delle strutture di pagamento.
- Il contenuto delle politiche di governo.
- Attività commerciali al di fuori della licenza di erogazione del fornitore di luce, gas o acqua.
- I reclami in corso di considerazione o precedentemente esaminati da un qualsiasi tribunale o quelli che il Difensore civico consideri che debbano essere esaminati da un tribunale.
- Questioni che per legge devono essere gestite da un'altra autorità.

Potremmo rifiutarci di approfondire il vostro reclamo se non riguarda qualcosa che vi ha colpiti personalmente o se esiste un ente più adatto a gestire il vostro reclamo o se ulteriori approfondimenti non sono giustificati.



## Cosa succede quando presentate un reclamo?

Il modo in cui gestiamo il vostro reclamo dipende da quale azione è già stata intrapresa per risolverlo, come mostrato nel diagramma qui accanto.

Vi chiederemo di provare a risolvere la questione direttamente con il fornitore di energia elettrica, gas o acqua. Se il vostro reclamo rimane irrisolto, approfondiremo la controversia e cercheremo di risolvere il reclamo.

## Cosa succede durante la gestione del reclamo?

Siamo imparziali e non agiamo per nessuna delle parti e i nostri procedimenti sono informali e tempestivi.

Contatteremo il vostro fornitore per ottenere maggiori informazioni sui vostri dubbi. Potremmo anche contattarvi per maggiori informazioni e ascoltare sia voi che il vostro fornitore.

Dobbiamo prendere in considerazione alcune cose, tra cui:

- Eventi al di fuori del controllo del fornitore; e
- Azioni che un'autorità ha stabilito per il fornitore.

Il tempo necessario per la gestione del reclamo può variare. Per questioni più complesse, ci vorrà del tempo per raccogliere e prendere in considerazione tutte le informazioni pertinenti. Vi contatteremo durante questo procedimento quando ci saranno sviluppi sul vostro caso. Se il vostro reclamo richiederà più tempo del previsto, ci terremo in contatto con voi per informarvi sui progressi fatti.

## Come verrà risolto il mio reclamo?

Durante l'indagine, cercheremo opportunità per risolvere il vostro reclamo con un accordo tra voi e il vostro fornitore. Se accettate una risoluzione, interromperemo la nostra indagine e chiuderemo il vostro reclamo.

Se il vostro fornitore non può concordare una risoluzione con voi:

Può essere che venga deciso che il vostro reclamo sia infondato o che sia già stata fornita una soluzione ragionevole per le vostre circostanze e quindi interrompere la nostra indagine; o

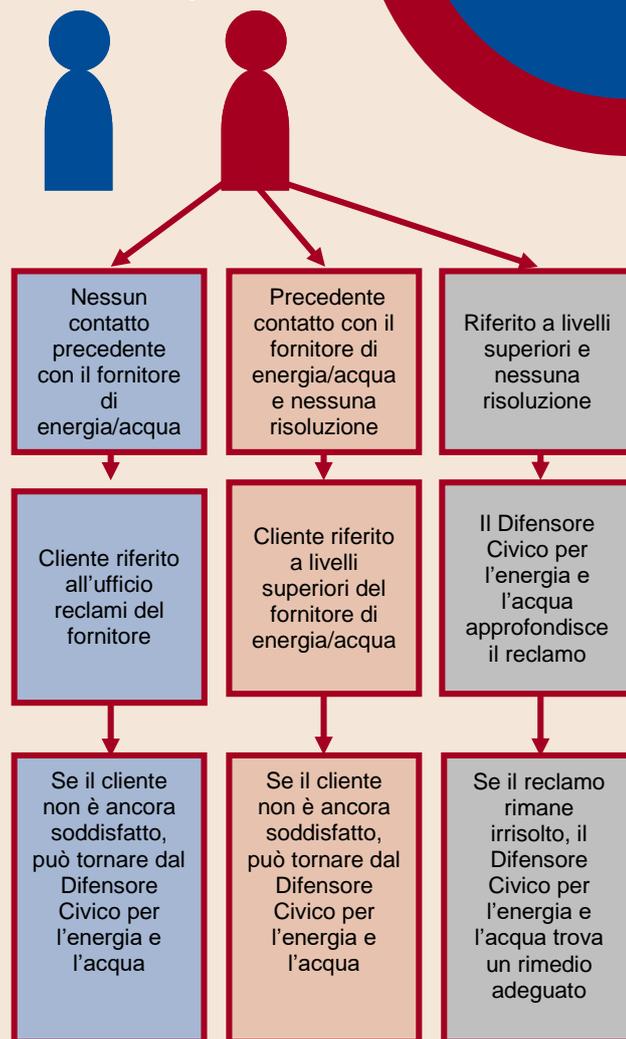
Il Difensore Civico può risolvere il reclamo adottando una decisione vincolante sulle azioni che il fornitore dovrà intraprendere per risolvere il problema. Il Difensore civico ha l'autorità di prendere decisioni vincolanti fino a un valore di \$20.000 o fino a \$50.000 con l'accordo del fornitore. Il fornitore deve rispettare la decisione del Difensore Civico, ma è possibile decidere se accettare o meno la decisione. Se non si accetta la decisione, è possibile portare avanti la questione cercando un rimedio tramite qualsiasi altra opzione a vostra disposizione.

## Come contattarci

Potete chiederci informazioni o presentare un reclamo a voce o per iscritto ai recapiti indicati di seguito o utilizzare il nostro modulo online o stampare un modulo dal nostro sito web.

Il cliente telefona, scrive o si reca dal Difensore Civico per l'energia e l'acqua

Come gestiamo i reclami



## Energy and Water Ombudsman Western Australia

**Indirizzo:** Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (orario d'ufficio dalle 9:00 alle 16:30)

**Indirizzo postale:** PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

**Telefono:** 08 9220 7588 **Numero verde** (da rete fissa): 1800 754 004

**Servizio di traduzione e interpretariato:** 131 450 (per le persone che necessitano di un interprete)

**National Relay Service (Servizio nazionale telescrivente):** (per persone con problemi di udito o voce)

Telefono TTY o modem chiamare 133 677 e chiedere di chiamare 08 9220 7555

Utenti del servizio di assistenza 'Speak and Listen' (parla e ascolta) chiamare 1300 555 727 e chiedere di chiamare 08 9220 7555

SMS Relay per messaggio: mandare un messaggio a 0423 677 767 e chiedere di chiamare 08 9220 7555

**Email:** energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

**Sito-web:** www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

