

ከእርስዎ ኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም ውሃ አገልግሎቶች አቅራቢ ጋር ችግር አለዎትን?



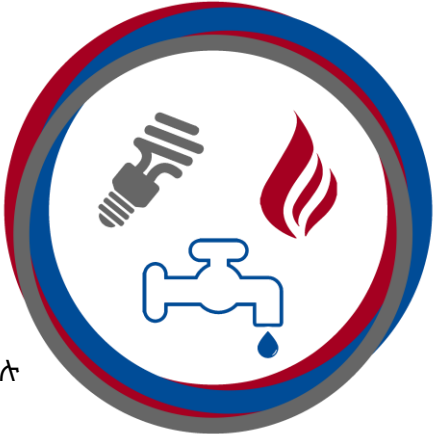
ለኤሌትሪክ ሃይልና ውሃ አቅርቦት ሰሚ መደወል

በወስተርን አውስትራሊያ የኤሌትሪክ ሃይልና የውሃ አቅርቦት አቅርቦት ሰሚ ድርጅት በሌላ አካል ተጽእኖ የሌለበት በራሱ የሚመራ ሲሆን በወስተርን አውስትራሊያ ውስጥ በኤሌትሪክ፣ ጋዝ እና ውሃ አገልግሎቶች አቅራቢ ላይ ስለሚቀርብ ቅሬታዎች በማጣራት መፍትሄ እንዲያገኝ ያደርጋል።

የእኛ አገልግሎቶች ያለክፍያ በነጻ ይሆናል።

ለእኛ ቅሬታ ማስገባት የሚችለው ማን ነው?

ለነዋሪዎች እና ለትናንሽ የንግድ ሥራ ደንበኞች ስለሚቀርብ የኤሌትሪክ፣ ጋዝ እና ውሃ አገልግሎቶች እና በውሃ አገልግሎት ሳቢያ ችግር የደረሰባቸው ሌሎች ሰዎች ያላቸውን ቅሬታ በቃል ወይም በጽሁፍ ማቅረብ ይችላሉ። እርስዎን ወክሎ ሌላ ሰው እንዲያካሂድልዎ የሥልጣን ፈቃድ መስጠት ይችላሉ።



ለእኛ ቅሬታ ማቅረብ የሚችሉት በማን ላይ ነው?

ስለ የኤሌትሪክ፣ ጋዝ እና ውሃ አገልግሎቶች አቅራቢዎች በእኛ ድረገፅ ላይ ለተመዘገቡት በ www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater በኩል ቅሬታዎን ማቅረብ ይችላሉ ወይም መረጃ ለማግኘት እኛን ማነጋገር ይችላሉ።

ለእኛ ቅሬታ ማቅረብ ያለብዎት መቻ ነው?

እኛን ከማነጋገርዎት በፊት ያለዎትን ቅሬታ ከኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም ከውሃ አገልግሎቶች አቅራቢ ጋር በመነጋገር መፍትሄ እንዲያገኝ መሞከር አለብዎት። ለቅሬታ መፍትሄ ካልተገኘ፣ ወይም ያለምክንያት ብዙ ጊዜ ከተጓተተ፣ እኛን ማነጋገር ይችላሉ። የርስዎ ቅሬታ መፈጠር ካወቁበት ጊዜ (ለየት ያለ ሁኔታ ከሌለ በስተቀር) ከ12 ወራት በልበለጠ ጊዜ መሆን አለበት።

ማጣራት የምንችለው ምንድን ነው?

- የኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም ውሃ አገልግሎቶች አቅርቦት - የአቅርቦት ጥራትንና አስተማማኝነትን ያካተተ እና የፍላጎት መሄጃ በይ፤ መስኖ ወይም የቆሻሻ ማስወገጃ ቱቦን ያካተተ።
- የፍጆታ መክፈያ - በክፍያ መከራከር፣ በቆጣሪ ንባብ መከራከር፣ በክፍያና በጡረተኛ መሆን ተመላሽ ገንዘብን ያካተተ።
- ክረዲት/ያለ ገንዘብና ክፍያ - በደንበኛው ላይ ያለን ለየት ያለ ሁኔታን ግምት ውስጥ ማስገባትን ያካተተ።
- እዳ መሸፈን - ለእዳ ገንዘብ መሰብሰብን ያካተተ።
- መቆረጥ - የአቅርቦት እቅባን ያካተተ።
- የአገልግሎት ደረጃ ክፍያዎች - ለኤሌትሪክ ወይም ለውሃ አገልግሎት ጥራት ደረጃዎች አለመሟላትን ያካተተ።
- መገበያየት - የኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም የውሃ ሽያጭ እና በአቅራቢዎች መካከል መቀያየርን ያካተተ።
- መሬትን በተመለከተ ህጋዊ የሆነ ሃይልን መጠቀም - የግለሰብን የራስ መሬት፣ የጌረቤታዎችን መሬት ወይም ንብረት በተመለከተ የአቅራቢውን ሃይል መጠቀምን ያካተተ።
- ለግለሰብ ችግር የሚፈጥር የውሃ አገልግሎት - ከደንበኞች ባሻገር ሌሎች ሰዎችን ያካተተ ይሆናል።

ማጣራት የማንችለው ምንድን ነው?

- የክፍያ ወይም የታሪፍ አወጣጥ ወይም የክፍያ ቅርጾችን መወሰን።
- የመንግሥት ፖሊሲዎችን ይዘት።
- በኤሌትሪክ፣ ጋዝ እና በውሃ አገልግሎት አቅራቢ ፈቃድ ለማይካተተ የንግድ ሥራዎች።
- ግምት ውስጥ ባለ ቅሬታ ወይም ቀደም ሲል ግምት ውስጥ በገባ ቅሬታ ማለት ማንኛውም የፍርድ ቤት ወይም መደበኛ ባልሆነ ልዩ ፍርድ ቤት ወይም የአቤቱታ ሰሚ ጉዳይ በፍርድ ቤት ወይም በልዩ ፍርድ ቤት እንዲታይ ግምት ውስጥ ማስገባት አለበት።
- በህጉ መሰረት አስፈላጊ ለሆኑ ጉዳዮች ብቻ በሌላ ባለሥልጣን ይታያሉ።

በርስዎ ላይ ስላልተፈጠረ የሆነ ነገር ወይም በርስዎ ግላዊነት ችግር ካልፈጠረ ወይም ለቅሬታው በበለጠ የሚያደራጅ ትክክለኛ አካል ካለ ወይም ማጣሪያ ወይም ተጨማሪ ማጣሪያ በማካሄድ ዋስትና ከሌለው የርስዎን ቅሬታ ለማጣራት ተቀባይነት ላንሰጡዎ እንችላለን።

ቅሬታ በሚያስገቡበት ጊዜ ምን ይፈጠራል?

የርስዎን ቅሬታ የምናስተናግድበት መንገድ ይለያያል ይህም ቀደም ሲል መፍትሄ ለማግኘት ምን እርምጃ እንደተወሰደ በስጵሉ ላይ እንደሚታየው ይለያያል።

ለጉዳዩ መፍትሄ ለማግኘት መጀመሪያ ከኤሌትሪክ፣ ጋዝ ወይም ከውሃ አገልግሎቶች አቅራቢ ጋር እንድትሞክሩ እንጠይቃለን። ቅሬታዎ መፍትሄ ካላገኘ እኛ እናጣራና ተገቢ ከሆነ ለቅሬታው መፍትሄ ለማግኘት እንሞክራለን።

ካጣራንስ ምን ይፈጠራል?

እኛ የማናዳለ የአንደኛው አካል ወኪል እንዳልሆንና የእኛ አሰራር መደበኛ ያልሆነና በተቻለ በሰዓቱ ይጠናቀቃል።

ስለሚያሳስብዎት ጉዳይ በበለጠ መረጃ ለማግኘት የርስዎን አቅራቢ ድርጅት እናነጋግራለን። እንዲሁም የበለጠ መረጃ ለማግኘት እርስዎን ማነጋገር እንችል ይሆናል እንዲሁም ሁለታችሁ እርስዎና የርስዎ አቅራቢ የምትሉትን እናዳምጣለን።

አንዳንድ ነገሮችን ግምት ውስጥ ማስገባት አለብን፤ በዚህ የሚካተት፡

- ከአቅራቢው ተግባራዊ የሆነ ቁጥጥር ውጪ ድርጊቶች፤ እና
- አገልግሎት አቅራቢው መውሰድ ያለበት የማስተካከያ መመሪያ እርምጃዎች።

ጉዳዩን ለማጣራት የሚወስደው ጊዜ ሊለያይ ይችላል። በበለጠ የተውሰሰበ ጉዳይን ለማጣራት፤ ጠቃሚ የሆኑ መረጃዎችን ሁሉ ለመሰብሰብና ግምት ውስጥ ለማስገባት ጥቂት ጊዜ ሊወስድብን ይችላል። በርስዎ ጉዳይ ላይ እድገት ሲኖር በእኛ የማጣራት ሂደት ጊዜ ስለተገኘው ለማሳወቅ እናነጋግርዎታለን።

የእኔ ቅሬታ እንዴት መፍትሄ ማግኘት ይችላል?

የማጣሪያ ሂደት በሚካሄድበት ጊዜ ያለዎትን ቅሬታ በእርስዎና በርስዎ አቅራቢ መካከል በስምምነት መፍትሄ የሚያገኝበትን እድል እናያለን። ችግሩን ለመፍታት ከተስማማችሁ፤ የምናካሂደውን ማጣራት እናቆምና ያለዎትን ቅሬታ እንዲዘጋ እናደርጋለን።

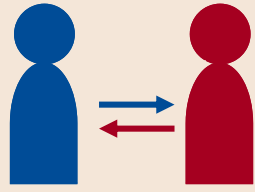
የርስዎ አገልግሎት አቅራቢ በመፍትሄው ላይ ከርስዎ ጋር መስማማት ካልቻለ፡

- እኛ አስተያየት መፍጠር እንችል ይሆናል ይህም የእኛን ማጣራት በምናቆምበት የነበረ ሁኔታዎች የርስዎ ቅሬታ በማስረጃ ያልተረጋገጠ ወይም ምክንያት ያለው መፍትሄ እንደቀረበ; ወይም
- የአቤቱታ ሰሚው ያለዎትን ቅሬታ መፍትሄ ማግኘት የሚችለው በአገልግሎት አቅራቢ በኩል የተቀናጀ ውሳኔ እርምጃ በመውሰድ ይሆናል። የአቤቱታ ሰሚው የ \$20,000 ዶላር ወይም እስከ \$50,000 ዶላር ባለው ዋጋ የተቀናጀ ውሳኔ ከአገልግሎት አቅራቢው ጋር ስምምነት ለማካሄድ ሥልጣን አለው። የአቤቱታ ሰሚውን ውሳኔ አቅራቢው መከተል አለበት ነገር ግን የቀረበውን ውሳኔ መቀበል ወይንም ላለመቀበል ምርጫው የርስዎ ይሆናል። የቀረበውን ውሳኔ ካልተቀበሉት በሌሎች የቀረበልዎት ምርጫዎች በኩል የቀረበልዎን መፍትሄ መቀጠል ይችሉ ይሆናል።

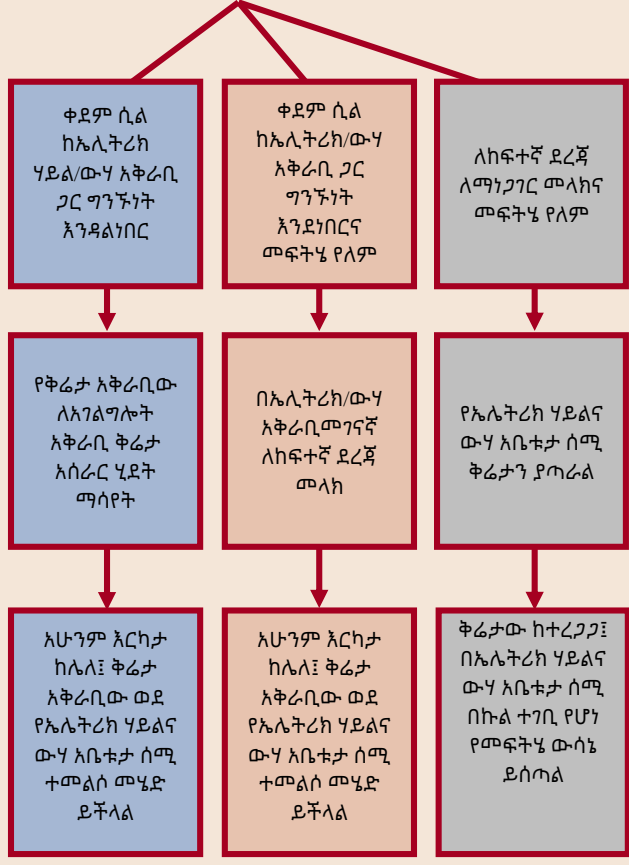
እኛን እንዴት ማነጋገር እንደሚቻል

መረጃ ለማግኘት፤ በቃል ወይም በጽሁፍ ቅሬታ/ክስ ለማስገባትከዚህ በታች በሚታየው ዝርዝር መረጃ እኛ መጠየቅ ይችላሉ ወይንም በእኛ ድረገፅ ላይ የመስመር ቅጽ በማውጣት ወይም ቅጹን በማተም መጠቀም ይችላሉ።

ቅሬታ በስልክ፤ በጽሁፍ ማቅረብ ወይም በአካል ወደ ኤሌትሪክ ሃይልና ውሃ አቤቱታ ሰሚ መሄድ



እንዴት ቅሬታዎችን እናስተናግዳለን



ለኤሌትሪክ ሃይልና ውሃ አቤቱታ ሰሚ በወስተርን አውስትራሊያ

የመንገድ አድርጎ: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (በሥራ ሰዓት ከጥዋቱ 9:00am እስከ ከሰዓት በኋላ 4:30pm)
በጉስታ አድራሻ: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831
ተለፎን: 08 9220 7588 **በነጻ ለመደወል:** (ከቤት ስልክ ሆኖ በነጻ ለመደወል) 1800 754 004
ለትርጉምና አስተርጓሚ አገልግሎት/TIS: 131 450 (አስተርጓሚ ሌሊት/ሰዓት ሰዎች)
በሃገር አቀፍ መልእክት ማስተላለፊያ አገልግሎት: (መናገር ወይም መስማት ለተሳናቸው ሰዎች)
 TTY ወይም ለዘመናዊ የስልክ ተጠቃሚዎች በስልክ 133 677 መደወልና ቁጥርን 08 9220 7555 መጥቀስ
 ድምጽ ብቻ (መናገርና መስማት) ተጠቃሚዎች በስልክ 1300 555 727 መደወልና ቁጥርን 08 9220 7555 መጥቀስ
 SMS በጽሁፍ መልእክት ማስተላለፊያ በስልክ 0423 677 767 መደወልና ቁጥርን 08 9220 7555 መጥቀስ
በኢሜል: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au
በድረገፅ: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

