

Да ли имате проблема са вашим снабдевачем струјом, плинот или водом?

Позовите заштитника грађана за проблеме са енергијом и водом

Ревидирано у
новембру 2017.

SERBIAN

Заштитник грађана за проблеме са енергијом и водом (Energy and Water Ombudsman) Западне Аустралије је независан и непристрасан орган који врши истрагу и решава жалбе на снабдеваче струјом, плинот и водом у Западној Аустралији.

Наше услуге су бесплатне.

Ко може да нам се жали?

Потрошачи струје, плина или воде у стамбеним објектима и малим предузећима и друге особе које су незадовољне услугама достављања воде могу да нам се жале усмено или писменим путем. Такође можете да овластите неку другу особу да се жали у ваше име.

На кога можете да нам се жалите?

Можете да нам се жалите на снабдеваче струјом, плинот и водом који се налазе на списку који ћете наћи на нашем вебсајту, на www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater или можете да нас контактирате за информације.

Када би требало да нам се жалите?

Пре него што нам се обратите, требало би да покушате да решите проблем са вашим снабдевачем струјом, плинот или водом. Ако се ваш проблем не реши или ако дође до неразумног кашњења у решавању, тада можете да се обратите нама. Ваша жалба мора да се односи на проблем који вам је познат мање од 12 месеци (осим у изузетним околностима).

Шта ми можемо да истражимо?

- **Снабдевање струјом, плинот или водом** – укључујући квалитет и поузданост снабдевања и пружање услуга одвода, наводњавања или канализације.
- **Наплату** – укључујући спорне рачуне, спорна читавања мерача, таксе и попусте за пензионере.
- **Кредит и плаћање** – укључујући обзир на околности појединачног потрошача.
- **Наплату дуга** – укључујући принудну наплату дуга.
- **Искључење** – укључујући ограничење доставе.
- **Плаћање услуга испод стандарда** – за неиспуњење стандарда који су на снази за услуге струје или воде.
- **Маркетинг** – укључујући плин, струју или воду на продају и прелазак код другог снабдевача.
- **Примену законских овлашћења која се односе на коришћење земљишта** – укључујући примену овлашћења снабдевача у односу на нечије земљиште, суседно земљиште или имање.
- **Услуге снабдевача водом које некога угрожавају** – укључујући особе које нису потрошачи.

Шта не можемо да истражимо?

- Одређивање цена или тарифа или структурисања цене.
- Садржај државних прописа.
- Комерцијалне активности које дозвола снабдевача струјом, плинот или водом не обухвата.
- Жалбе које разматра или је у прошлости размотрио било који суд или трибунал или за које заштитник грађана сматра да би суд или трибунал требало да их решава.
- Предмете за које је законом одређена надлежност неког другог државног органа.

Ми можемо да одбијемо спровођење истраге по вашој жалби ако се она не односи на нешто што се догодило вама или ако то не погађа вас лично или ако постоји орган који има већу надлежност за решавање ваше жалбе или ако спровођење истраге или наставак истраге није оправдан.



Бесплатно, независно и праведно решавање жалби

Шта се догађа по пријему ваше жалбе?

Начин на који поступамо са вашом жалбом зависи од тога шта је већ предузето за решавање проблема, као што је то приказано у дијаграму тока.

Ми ћемо вас замолити да прво покушате да решите проблем са вашим снабдевачем струјом, плином или водом. Ако ваша жалба не буде решена, ми ћемо спровести истрагу, када је то потребно, и покушаћемо да решимо проблем.

Шта се догађа ако поведемо истрагу?

Ми смо непристрасни и не заступамо ни једну странку. Наши поступци су неформални и трудимо се да буду што краћи.

Ми се обраћамо снабдевачу да добијемо више информација о проблему на који се жалите. Такође можемо и вас да контактирамо за више информација и да саслушамо и вас и вашег снабдевача.

Морамо да узмемо у обзир одређене ствари, укључујући:

- Догађаје над којима снабдевач није могао да има контролу; и
- Поступке које регулаторно тело налаже снабдевачу.

Трајање истраге може да буде различито. У случају сложенијих проблема, требаће нам дуже да прикупимо и размотримо све релевантне информације. У току истраге ћемо вас контактирати када дође до сазнања која се тичу вашег случаја. Ако решавање ваше жалбе буде дуже трајало него обично, бићемо са вама у вези и обавештаваћемо вас о напретку истраге.

Како ће бити решена моја жалба?

Током истраге тражимо могућности за решење проблема који је настао између вас и вашег снабдевача. Ако пристанете на одређено решење, ми ћемо обуставити истрагу и окончати поступке у вези са вашом жалбом.

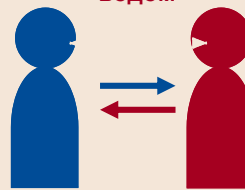
Ако ваш снабдевач не може да се сложи са вама о решењу проблема:

- Ми можемо да заузмемо став да је ваша жалба неоснована или да сте понудили неразумно решење у датим околностима и да обуставимо истрагу; или
- Заштитник грађана може да реши вашу жалбу доношењем обавезујућег решења о поступцима које снабдевач треба да предузме да би се проблем решио. Заштитник грађана има овлашћење за доношење обавезујућих решења до вредности спора од \$20.000 или до највише \$50.000 уз сагласност снабдевача. Снабдевач мора да се придржава решења заштитника грађана, али ви можете да прихватите или да не прихватите његово решење. Ако не прихватите решење заштитника грађана, можда ћете требати да се обратите другим органима који су надлежни за ваш проблем.

Како да нас контактирате

Од нас можете да тражите информације или да поднесете жалбу усмено или писменим путем. Контакт подаци су доле наведени, а можете да се послужите и образцем на интернету или да преузмете и одштампате образац са нашег вебсајта.

Подносилац жалбе нас позове телефоном, пошаље писмо или се жали преко вебсајта заштитника грађана за проблеме са струјом и водом



Како ми поступамо са жалбама



Заштитник грађана за проблеме са енергијом и водом Западне Аустралије (Energy and Water Ombudsman Western Australia)

Адреса: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (радно време 9:00 ујутру до 4:30 после подне)

Адреса за слање поште: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Број телефона: 08 9220 7588 Бесплатан позив: (бесплатан са фиксних телефона) 1800 754 004

Служба преводилаца и тумача (Translating and Interpreting Service): 131 450 (за странке којима је потребан тумач)

Национална релејна служба (National Relay Service): (за особе са говорном маном или оштећеним слухом)

Корисници ТТУ-а или модема, позовите 133 677 и наведите број 08 9220 7555

Корисници само гласа (Voice-only) (говор и слушање - speak and listen), позовите 1300 555 727 и наведите број 08 9220 7555

Пошаљите SMS текст 0423 677 767 и наведите 08 9220 7555

Електронска пошта: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

Вебсајт: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater

