

¿Tiene algún problema con su proveedor de servicios de electricidad, gas o agua?

Llame al Ombudsman de Energía y Agua

Revised
November 2017

SPANISH

El Ombudsman de Energía y Agua de Western Australia es un organismo independiente e imparcial que investiga y resuelve quejas sobre proveedores de servicios de electricidad, gas y agua en Western Australia.

Nuestros servicios son gratuitos.

¿De quién podemos recibir quejas?

Los residentes y las pequeñas empresas que sean usuarios de servicios de electricidad, gas o agua y otras personas afectadas por un servicio de agua pueden presentar quejas verbalmente o por escrito. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre.

¿De quién puede usted presentarnos una queja?

Puede quejarse de los proveedores de servicios de electricidad, gas y agua que figuran en nuestro sitio web en www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater o puede contactarnos para obtener información.

¿Cuándo se puede usted quejar ante nosotros?

Antes de contactarnos, debe tratar de resolver su queja con el proveedor de servicios de electricidad, gas o agua. Si su queja no es resuelta o si hay una demora irrazonable, puede comunicarse con nosotros. Su queja debe ser sobre cosas que no tengan más de 12 meses de antigüedad (a menos que haya circunstancias especiales).

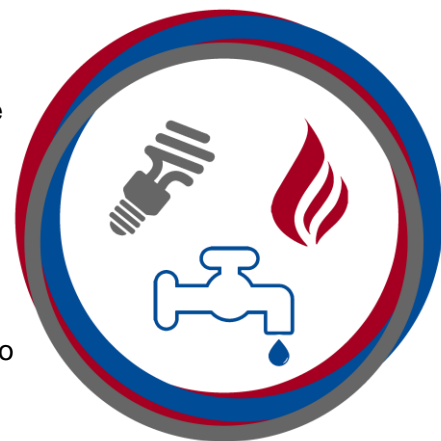
¿Qué podemos investigar?

- **Suministro de servicios de electricidad, gas o agua**, incluida la calidad y fiabilidad del suministro y el suministro de drenaje, riego o alcantarillado.
- **Facturación**: incluidas las facturas controvertidas, lecturas de medidores cuestionadas, tarifas y reembolsos de pensionistas.
- **Crédito y pago**, incluida la consideración de las circunstancias de un cliente en particular.
- **Recuperación de deudas**, incluida la cobranza de deudas.
- **Desconexión**, incluida la restricción del suministro.
- **Pagos estándar de servicio**: por no cumplir con los estándares de servicio de agua o electricidad.
- **Comercialización**: incluida la venta de gas, electricidad o agua y transferencias entre proveedores.
- **Uso de poderes legales en relación con terrenos**, incluido el uso de las facultades de un proveedor en relación con el terreno de la persona o de terrenos o propiedades colindantes.
- **Servicios de agua que afectan a una persona**, incluidas las personas que no sean clientes.

¿Qué no podemos investigar?

- El establecimiento de precios o tarifas o el establecimiento de las estructuras de los precios.
- El contenido de las políticas gubernamentales.
- Actividades comerciales no cubiertas por la licencia del servicio de electricidad, gas o agua del proveedor.
- Las quejas que están siendo consideradas por un juzgado o tribunal o que el Ombudsman considera que deberían ser tratadas por un tribunal.
- Asuntos que la ley requiere que solo sean gestionados por otra autoridad.

Podemos negarnos a investigar su queja si no es sobre algo que le sucedió o le afectó a usted personalmente o si existe un organismo más apropiado para ocuparse de la queja o la investigación, o si no hay justificación para investigar más a fondo.



Resolución gratuita, independiente y justa de quejas

¿Qué sucede cuando presenta una queja?

La forma en que gestionamos su queja dependerá de lo que ya se haya hecho para resolverla, como se muestra en el diagrama.

Primero le pediremos que trate de resolver el asunto con el proveedor de servicios de electricidad, gas o agua. Si su queja no es resuelta, investigaremos y, cuando corresponda, trataremos de resolver la queja.

¿Qué pasa si investigamos?

Somos imparciales y no actuamos por ninguna de las partes, y nuestros procesos son informales y lo más oportunos posible.

Nos contactamos con su proveedor para obtener más información sobre sus inquietudes. También podemos contactarle a usted para obtener más información y le escucharemos a usted y a su proveedor.

Debemos tener en cuenta ciertas cosas, que incluyen:

- Eventos más allá del control razonable del proveedor; y
- Si alguna autoridad ha ordenado medidas que el que proveedor debe tomar.

El tiempo que toman las investigaciones puede variar. Para asuntos más complejos, puede tomarnos algún tiempo recopilar y considerar toda la información relevante. Nos comunicaremos con usted durante la investigación cuando haya novedades en su caso. Si su queja demora más de lo normal, nos mantendremos en contacto con usted para informarle sobre el progreso de la investigación.

¿Cómo se resolverá mi queja?

Durante la investigación, buscamos oportunidades para resolver su queja mediante un acuerdo entre usted y su proveedor. Si usted acepta una resolución, detendremos nuestra investigación y cerraremos su queja.

Si su proveedor no logra ponerse de acuerdo con usted sobre una resolución:

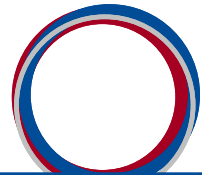
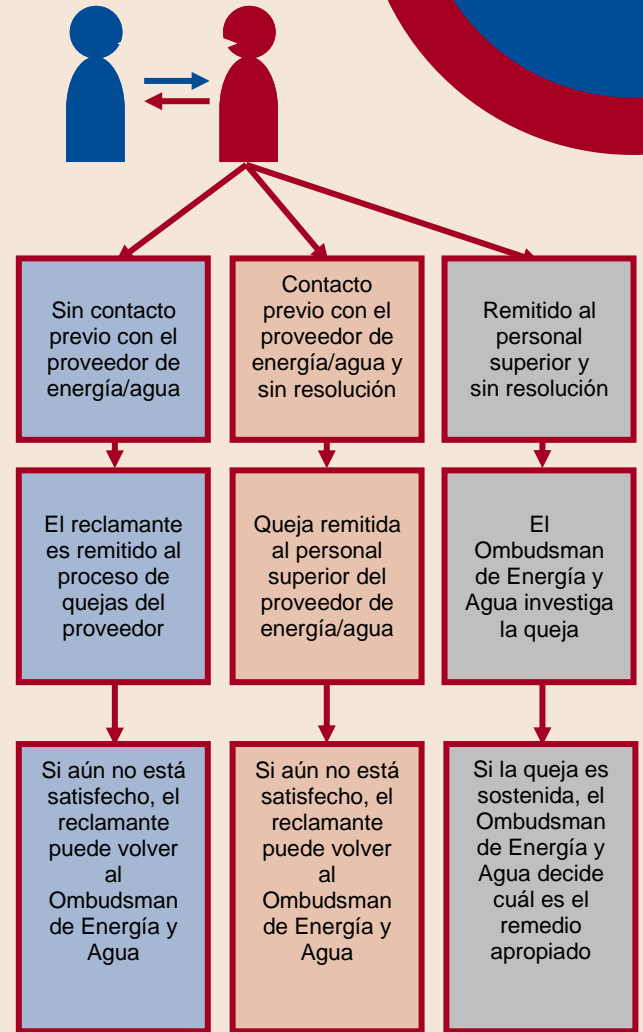
- Podremos considerar que su queja es injustificada o que se ha ofrecido una resolución razonable bajo las circunstancias y podremos detener nuestra investigación; o
- El Ombudsman puede resolver su queja tomando una decisión vinculante sobre las medidas que debe tomar el proveedor para resolver el problema. El Ombudsman tiene la autoridad para tomar decisiones vinculantes por un valor de \$20,000 o hasta \$50,000 con el acuerdo del proveedor. El proveedor debe cumplir con la decisión del Ombudsman pero usted puede elegir si acepta o no la decisión. Si usted no acepta la decisión, puede intentar remediar el asunto mediante otras opciones que estén a su disponibilidad.

Cómo contactarnos

Puede solicitarnos información o presentar una queja oralmente o por escrito contactándonos como se muestra a continuación o puede usar nuestro Formulario en línea o imprimir un formulario en nuestro sitio web.

Para quejarse llame,
escriba o visite al
Ombudsman de
Energía y Agua

Cómo
gestionamos
las quejas



Ombudsman de Energía y Agua de Western Australia

Dirección de Calle: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (Horario 9:00am de 4:30pm)

Dirección Postal: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Teléfono: 08 9220 7588 **Llamada Gratis:** (gratis desde teléfonos fijos) 1800 754 004

Servicio de Traductores e Intérpretes: 131 450 (para personas que necesitan un intérprete)

Servicio de Retransmisión Nacional: (para personas con problemas de audición y habla)

Usuarios de TTY o de modem marquen 133 677 y digan 08 9220 7555

Solo voz (hable y escuche) usuarios marquen 1300 555 727 y digan 08 9220 7555

Retransmisión de SMS 0423 677 767 y digan 08 9220 7555

E-mail: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

Sitio web: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater