

¿Tiene alguna reclamación respecto de su proveedor de servicios públicos, en particular de la electricidad y el gas?



Podemos ayudarlo

Utilities Disputes ofrece un servicio independiente para resolver reclamaciones acerca de los servicios públicos como la electricidad y el gas. Somos independientes, por lo que no nos ponemos del lado de nadie. Nuestro servicio es gratuito. Puede hacer una reclamación como particular o en representación de una empresa.

Utilities Disputes brinda un servicio que es

Independiente

Gratuito para los consumidores

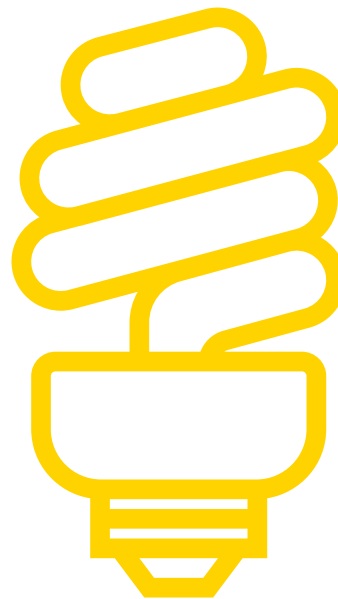
Accesible

Justo

Eficaz

Eficiente

Responsable



Qué podemos examinar



Podemos examinar casi cualquier reclamación acerca de los siguientes temas:

electricidad

gas canalizado

gas licuado del petróleo en recipientes de más de 15 kg

daños o problemas para acceder a la tierra y utilizarla donde hay equipos de electricidad o gas

En nuestro sitio web aparecen estudios de casos en los que se ilustran los diferentes tipos de reclamaciones con las que trabajamos.

No podemos investigar reclamaciones referidas al precio de los servicios públicos como la electricidad o el gas, pero podemos verificar que el proveedor le haya brindado información precisa acerca de las tarifas y que las haya aplicado correctamente.

Si no está seguro de cómo proceder o de la etapa del procedimiento de reclamación en la que se encuentra, llámenos o escribanos para explicarnos cuál es su reclamación y qué ha ocurrido hasta ahora.

¿Cómo se resuelve una reclamación?



1

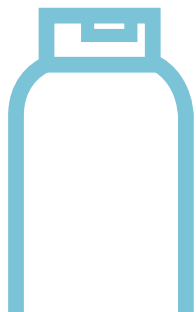
Comuníquese con el proveedor para transmitirle la reclamación

Llame o escriba al proveedor en cuanto surja el problema. El proveedor deberá acusar recibo de la reclamación e informarle cuándo prevé enviarle una respuesta. También debe informarle que es miembro de Utilities Disputes y que usted tiene derecho a utilizar nuestros servicios si no puede resolver la reclamación directamente con él.

El proveedor tiene 20 días hábiles para trabajar con usted a fin de resolver la reclamación, pero puede escribirle dentro de ese período para pedirle una prórroga de 20 días más, para lo cual deberá exponer buenos motivos.

Usted puede comunicarse con Utilities Disputes si cree que el proveedor no tiene intenciones de hacer nada acerca de la reclamación o si piensa que aguardar le causará un daño que no es razonable.

Puede llamarnos en cualquier etapa para obtener asesoramiento acerca del proceso de reclamación.



2

Comuníquese con Utilities Disputes acerca de la reclamación

Si no logra resolver la controversia con el proveedor, podemos trabajar con usted y con él para hallar una solución justa y razonable. Por ejemplo, podemos tomar las siguientes medidas:

- Organizar una reunión telefónica entre usted y el proveedor.
- Obtener asesoramiento especializado acerca de aspectos técnicos o jurídicos.
- Investigar los hechos de la reclamación e intercambiar información entre usted y el proveedor.

Si la reclamación sigue sin resolverse, el comisionado de Utilities Disputes puede recomendar que se llegue a un acuerdo.

El comisionado puede recomendar que el proveedor corrija la factura, que haga un pago de atención al cliente o que le pague a usted por las pérdidas o los daños. En ocasiones puede ocurrir que el comisionado concluya que el proveedor ha respondido a la reclamación de forma adecuada.

Si usted acepta la recomendación, el proveedor está obligado a cumplirla. Si no la acepta, puede llevar la reclamación a otro sitio, por ejemplo, al Tribunal de Controversias (*Disputes Tribunal*).



Estamos aquí para ayudarlo



Cómo comunicarse con nosotros:

Utilities Disputes Ltd.

(conocida antiguamente como The Office of the Electricity and Gas Complaints Commissioner)

Freepost 192682

PO Box 5875

Wellington 6140

Teléfono gratuito 0800 22 33 40

Fax gratuito 0800 22 33 47

C. e.: info@utilitiesdisputes.co.nz

Sitio web www.utilitiesdisputes.co.nz



Ofrecemos servicios de interpretación a través de Language Line



Recibimos con agrado las llamadas que llegan utilizando los servicios de NZ Relay



Búsquenos en Facebook

