

## 您是否打算投诉电力或天然气公司等公用事业供应商？

### 我们可以帮助您

公用事业争议处 (Utilities Disputes) 为解决有关电力和天然气等公用事业的投诉提供独立的服务。我们是独立的机构，所以不会偏袒一方。我们的服务是免费的。您可以作为个人前来投诉，也可以代表企业进行投诉。

公用事业争议处：

独立  
为消费者免费服务  
方便接洽  
公平  
效果好  
效率高  
负责任

### 我们能够审理哪些投诉



我们能够审理有关以下方面的几乎任何投诉：

电力

管道煤气

15公斤以上的煤气罐

因进入或使用有电力或天然气设备的土地而造成的损坏或问题

我们的网站上登有样本案例，这些案例可以说明我们审理的许多种投诉类型。

我们不能审理针对电力或天然气等公用事业价格的投诉。但是，我们可以调查您的供应商是否向您提供了价格标准的准确信息，以及是否正确地应用了这些价格标准。

如果您不知道该怎么办，或者您的投诉到了哪个阶段，给我们打电话或写信，告诉我们您的投诉以及迄今发生的事情。



## 您如何解决自己的不满？



1

### 就投诉之事联系 供应商

一旦出现问题，致电或写信给您的供应商进行投诉。供应商应承认收到您的投诉，并让您知道何时您可能会收到回应。供应商还应该告诉您其公司为公用事业投诉计划的参与方，如果你们之间无法解决您对供应商的投诉，您有权投诉到公用事业争议处。

供应商有20个工作日的时间来与您一起解决您的投诉。在这20天内，供应商可以书面向您要求延长20天，但必须对延长给出充分的理由。

如果您相信供应商不打算对您的投诉做任何事情，或者您觉得您会因等待而遭受不合理的损害，

您可以在任何阶段给我们打电话，就投诉程序获得建议。

2

### 就投诉之事联系 公用事业争议处

如果您与供应商之间无法解决纠纷，我们可以协助你们双方一起找到一个公平合理的解决方案。例如，我们可以：

- 在电话上召开一个您和供应商之间的会议
- 就有关技术和法律问题获取专家意见
- 调查投诉的前因后果，并在您与供应商之间交流信息

如果投诉仍未获得解决，公用事业投诉专员可以推荐一个解决办法。

专员可能建议供应商改正账单，支付客户服务赔款，或者为您的损失或损害付款。有时专员会发现供应商已经妥善处理了您的投诉。

如果您接受专员的建议，则这对供应商具有约束力。如果您不接受建议，您可以到别的机构继续投诉 - 例如，争议法庭。



## 帮助您是我们的工作



### 如何联系我们：

公用事业争议处

(之前叫做电力和煤气投诉专员办公室)

Freepost 192682

PO Box 5875

Wellington 6140

免费电话: 0800 22 33 40

免费传真: 0800 22 33 47

电子邮件: [info@utilitiesdisputes.co.nz](mailto:info@utilitiesdisputes.co.nz)

网站: [www.utilitiesdisputes.co.nz](http://www.utilitiesdisputes.co.nz)



我们可以通过电话口译热线 (Language Line) 为您找口译员



我们欢迎使用NZ Relay Services的电话



在Facebook 上找到我们

