

電気、ガスなどの公益 事業会社に対して不 満はありませんか。

お役に立ちます

Utilities Disputes(ユーティリティーズ・ディスペー
ト)は、電力会社、ガス会社などに対する苦情問題を解
決する独立サービスです。関係者双方と利害関係を持た
ないため、どちらか一方に偏った対応をすることがあり
ません。個人あるいは企業からの苦情申し立てに対し、
無料サービスを提供しています。

ユーティリティーズ・ディスペー
トは

**公平かつ
効果的で
説明責任を持ち、
消費者にとって
利用しやすい
独立した
無料サービスです。**

対応事例



以下に関する苦情であれば、ほとんどのケースに対応で
きます。

電気

都市ガス

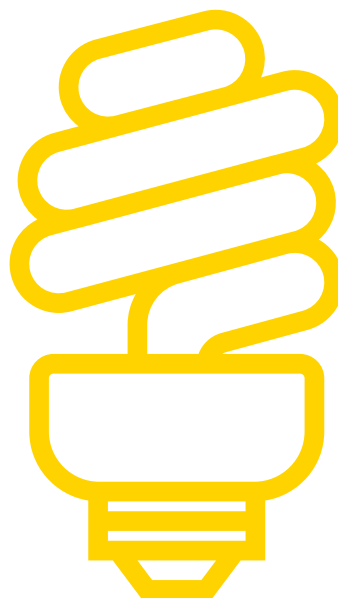
15kg以上を超えるLPガス

電力/ガス設備の設置場所の損害またはアクセスや使用
上の問題

弊社ウェブサイトには、各種の苦情対応について説明し
た事例が掲載されています。

電気やガスの販売価格に対する苦情には応じられませ
んが、公益事業会社がサービス料金について正確な情報
を提供しているかどうか、あるいはそれらを正しく適用
したかどうかについて確認することは可能です。

苦情申し立てについてどうしたらいいのかわからない
、あるいは処理プロセスのどの段階にいるのかが不明
である場合は、電話または書面で弊社までご連絡いた
だき、苦情の内容とこれまでの経緯をご説明ください。



苦情を解決するには？



1

公益事業会社への 苦情申し立て

問題が発生したら、すぐに公益事業会社へ電話または書面で苦情を申し立てます。その後、公益事業会社より、苦情受理の確認および対応にかかる時間について連絡が入ります。その際にユーティリティーズ・ディスピュートの加盟企業であること、申立人には二者間で解決できなかった苦情をユーティリティーズ・ディスピュートへ申し立てる権利があることが説明されます。

公益事業会社は苦情受理から20営業日以内に申立人との問題解決を図りますが、この期間内に申立人に対してさらに20日間の期間延長を書面で申し入れることができます。但し、これは正当な理由がある場合に限りです。

公益事業会社が意図的に対応を怠っている、あるいは対応を待たされることによって申立人が不当な損害を被ることが考えられる場合は、弊社までご連絡ください。

助言を必要とされる方は、苦情申し立てのどの段階であってもお気軽にお問い合わせください。

2

ユーティリティーズ・ディスピュートへの 苦情申し立て

公益事業会社と問題を解決できなかった場合、弊社があいだに入り、以下をはじめとするサービスを通じて公平かつ適切な解決策を見出します。

- 申立人と公益事業会社の電話会議を取り持つ
- 技術的、法的な問題に関して、有識者の意見を得る
- 苦情の事実調査を実施し、両者に情報を提供する

それでも問題が解決に至らなかった場合、弊社理事長が和解案を提示します。

和解案を通じて、公益事業会社に請求額の訂正、示談金や損害賠償の支払いを求める場合もあれば、公益事業会社の対応が適切であったと判断する場合があります。

申立人が和解案を受け入れれば、公益事業会社はそれに従わざるを得ません。申立人が和解案に納得しない場合は、Disputes Tribunal(簡易裁判所)などへ申し立てることができます。



皆さんのお役に立ちます



お問い合わせ:

Utilities Disputes Ltd.

(旧称: The Office of the Electricity and Gas Complaints Commissioner)

料金受取人払: Freepost 192682

PO Box 5875

Wellington 6140

無料通話: 0800 22 33 40

無料FAX: 0800 22 33 47

Eメール: info@utilitiesdisputes.co.nz

ホームページ: www.utilitiesdisputes.co.nz



ランゲージラインの通訳を手配いたします。



NZリレーサービスの通話も歓迎いたします。



Facebookページをご覧ください

