



与电力公司或煤气公司发生争议

如果你与电力公司或煤气公司发生争议，电力和煤气投诉专员可以协助你解决争议。

本专员依据争议解决计划，解决个人和企业与电力公司和煤气公司之间发生的争议。

本计划不向任何投诉人收取任何费用。

电力或煤气投诉专员计划

本计划涵盖已加入本计划的电力公司和煤气公司。电力和煤气零售商、输电公司和煤气配送公司可能都是本计划的会员。

你可以确定一家电力公司或煤气公司是否是本计划的会员。给公司打电话询问，或者访问公司网站查看详情。

本专员可受理你与会员公司发生的几乎所有未决争议。常见问题包括账单、停电/停气和客户服务。

联系本专员

联系专员办公室，告诉我们你想利用本计划解决争议。请告诉我们你是否需要翻译服务。专员办公室乐意讨论任何投诉。

假如投诉事项不在本计划的覆盖范围内，我们会告诉你可以找什么机构协助解决。

通过邮寄、传真或电子邮件方式把投诉详情发给本专员。

Freepost 192682
Electricity and Gas Complaints Commission
PO Box 5875
Lambton Quay
Wellington 6145

免费电话：0800 22 33 40

免费传真：0800 22 33 47

电子邮件：info@egcomplaints.co.nz

网站：www.egcomplaints.co.nz

先向公司反映问题

如果你要投诉一家电力公司或煤气公司，请先向此公司反映问题。给公司打电话或写信，说明你要投诉它。切记使用投诉字样，让公司确信你要投诉它。

如果公司是本计划的会员，它可以在 20 个工作日内找到解决办法。如果公司认为时间不够用，它必须向本专员申请延长延长时间。

你何时应该使用本计划？

在下列情况下，你应该使用本计划：

- 在 20 个工作日（或本专员允许的延长期）内，公司无法找到让你满意的解决办法
- 公司对你的投诉置之不理
- 在等待解决争议期间给你造成伤害

本专员将研究你的投诉和公司方面提出的说法，协助你寻求公平解决办法。

如果你和公司不能解决争议，本专员可以做出裁决，公司必须执行裁决。

本计划不受理有关公司服务收费多少的投诉，不受理金额超过 20,000 元的投诉。如果公司同意，本计划可受理金额不超过 50,000 元的投诉。