



Controversias con compañías de servicios de electricidad y gas

Si tiene una controversia con una compañía de servicios de electricidad o gas, el comisionado de reclamaciones sobre servicios de electricidad y gas quizá pueda ayudarle.

El comisionado dirige un programa para resolver controversias entre personas y negocios, y compañías de servicios de electricidad y gas.

El programa es gratis para quienquiera que haga la reclamación.

Programa del comisionado de reclamaciones sobre servicios de electricidad y gas

El programa abarca las compañías de servicios de electricidad y gas que se hayan inscrito como miembros. Los miembros del programa pueden ser minoristas de servicios de electricidad y gas, compañías que administran líneas de electricidad y aquellas que distribuyen gas.

Es fácil saber si una compañía de servicios de electricidad o gas es miembro del programa. Simplemente llame a la compañía y pregunte, o visite su sitio Web.

El comisionado puede sondear casi cualquier controversia no resuelta con una compañía miembro. Los problemas más comunes son: facturación, desconexión y servicio al cliente.

Póngase en contacto con el comisionado

Llame a la oficina del comisionado si usted desea hacer uso del programa. Infórmenos si necesita servicios de traducción.

La oficina tendrá el gusto de analizar cualquier tipo de reclamación. Si no está dentro del marco del programa, es probable que le informemos quién puede ayudarle.

Envíe (por correo, fax o correo electrónico) toda la información relativa a su reclamación al comisionado.

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

Llamada sin costo: 0800 22 33 40
Fax sin costo: 0800 22 33 47
Correo electrónico: info@egcomplaints.co.nz
Sitio Web: www.egcomplaints.co.nz

Hable primero con la compañía

Si tiene alguna reclamación sobre los servicios que presta una compañía de electricidad o gas, hable primero con ellos. Llámelos o escríbales, e infórmeles que desea hacer una reclamación. Es importante que emplee el término “reclamación”, a fin de que la compañía no tenga duda alguna de que usted desea presentarla.

Si la compañía es miembro del programa, tiene 20 días hábiles para darle una solución. Si la compañía considera que el tiempo no es suficiente, ésta deberá solicitar al comisionado una prórroga.

¿En qué casos deberá hacer uso del programa?

Deberá utilizarlo si:

- la compañía no ha sido capaz de encontrar una solución que a usted le satisfaga después de 20 días hábiles (o dentro del periodo adicional otorgado por el comisionado)
- la compañía no va a hacer nada en términos de su reclamación
- la espera de la solución le perjudica

El comisionado sondeará lo que usted y la compañía hayan expresado y tratará de ayudarle a usted a buscar una solución justa.

Si usted y la compañía no pueden resolver la controversia, el comisionado puede tomar una decisión que comprometa a la compañía.

El programa no puede sondear reclamaciones sobre qué tanto cobran las compañías por sus servicios, o reclamaciones cuyo monto sea mayor a \$20.000. El comisionado puede sondear montos de hasta \$50.000 si la compañía está de acuerdo.