

# سياسة الضائقة المالية

EnergyAustralia Pty Ltd  
EnergyAssist



**EnergyAustralia**  
LIGHT THE WAY

3-4	1. مساعدة الزبائن
3	1.1. الاستجابة المبكرة لتجنب الوقوع في الديون
3-4	1.2. تقديم المساعدة للزبائن لمساعدتهم في إدارة ديونهم
4	2. ما هي الضائقة المالية أو صعوبة الدفع؟
4	3. ما هو برنامج EnergyAssist؟
4-6	4. كيف يعمل برنامج EnergyAssist
4	4.1. تحديد الزبائن الذين يحتاجون إلى المساعدة والاستجابة لهم
4	4.2. من يمكنه الوصول إلى برنامج EnergyAssist؟
5-6	4.3. الإلتزام المتبادل في برنامج EnergyAssist
6-8	5. برنامج EnergyAssist
6	5.1. تصميم ترتيبات الدفع المناسبة لصالح زبائننا
7	5.2. مساعدة زبائننا على خفض تكاليف الطاقة
7	5.3. المرونة التي تستجيب لظروف زبائننا
7-8	5.4. الإستمرار في برنامج EnergyAssist
8	5.5. الخروج من برنامج EnergyAssist
8	5.6. الرسوم وإيداعات الضمان
8	5.7. Centrepay
8	6. المساعدة الحكومية والخصومات
9	7. خدمات الاستشارات المالية
9	8. بروتوكول العنف العائلي
9	9. الشكاوى
9	10. الخصوصية
10	11. الاتصال بنا

قانون تجارة الطاقة، الذي يحدد التزامات تجار الطاقة والحد الأدنى من استحقاقات الزبائن، له الأسبقية على سياسة الضائقة المالية هذه في جميع الظروف.

# 1. مساعدة الزبائن

## 1.1. الاستجابة المبكرة لتجنب الوقوع في الديون

يمكن لأي شخص مواجهة أوقات الصعوبات المالية. ونحن ندرك أنه في بعض الأحيان يحتاج زبائننا إلى مزيد من المرونة لدفع فواتير الطاقة الخاصة بهم، ونحن نهتم بمساعدتهم في إيجاد الطرق لإدارة حساب الطاقة الخاص بهم.

سواءً كانت توفر الحد الأدنى من أشكال المساعدة لجميع الزبائن المقيمين في المساكن لمساعدتهم على تجنب الوقوع في الديون، أو للزبائن المقيمين في المساكن الذين لديهم رصيد مُستحق، يمكن لـ EnergyAustralia تخصيص خيار دفع يناسب احتياجات كل زبون.

نحن نقدم لزبائننا خيارات دفع عادلة ومرنة وميسورة. وتتضمن هذه الخيارات الحد الأدنى من أشكال المساعدة التالية للمساعدة في تجنب الوقوع في مزيد من الديون وتراكمها:

- تسديد دفعات متساوية الكمية خلال فترة محددة
- تسديد دفعات على فترات مختلفة
- تسديد دفعات من أجل استخدام الطاقة مقدماً
- ترتيب إمهالات الدفع عندما لا يستطيع الزبون دفع فاتورته الحالية بحلول تاريخ الاستحقاق. وتتيح إمهالات الدفع لزبائننا المرونة في سداد حساباتهم بمبلغ من دفعة واحدة (أي مبلغ مقطوع) أو بالتقسيط قبل إصدار الفاتورة التالية.

## 1.2. تقديم المساعدة للزبائن لمساعدتهم في إدارة ديونهم

على الرغم من أننا نريد لزبائننا أن يشعروا بالراحة عند التحدث معنا، إلا أننا ندرك أن بدء محادثة حول المشاكل المالية قد يكون صعباً. ولهذا السبب، قد نبحت أيضاً عن علامات الإنذار المبكر أو المحفزات التي تشير بأن زبائننا قد يكونون في حاجة إلى الدعم (قد يشمل ذلك الفواتير المتأخرة أو غير المدفوعة، وإمهالات الدفع المنتظمة وأي مساعدة حكومية يتم تلقيها). في حالة حدوث هذه الظروف، سنزود زبائننا بمعلومات حول خيارات المساعدة التالية:

- تمكّن خططنا للدفع المنتظم زبائننا من دفع تكاليف الطاقة والديون على مدار فترة زمنية متفق عليها (انظروا القسم 5.1 تصميم ترتيبات الدفع المناسبة لصالح زبائننا)
- نصيحة حول التكلفة المحتملة لاستخدام الطاقة في المستقبل وكيف يمكن تخفيض التكاليف، بناءً على نمط زبائننا في استخدامهم للطاقة (انظروا القسم 5.2: مساعدة زبائننا على خفض تكاليف الطاقة)
- المعلومات المتعلقة بأي مساعدة من الحكومة أو المنظمات غير الحكومية، بما في ذلك خصومات الطاقة والمنح التي يمكن أن يكون زبائننا مؤهلين للحصول عليها
- معلومات حول كيفية تحقيق زبائننا التقدم لخفض تكاليف الطاقة الخاصة بهم
- المعلومات لضمان وجود زبائننا على الخطط الصحيحة لتقليل تكاليف الطاقة الخاصة بهم
- بالنسبة إلى الزبائن غير القادرين على تلبية تكاليف الطاقة المستمرة الخاصة بهم، سوف نقدم دعماً ومساعدة إضافية ليصبحوا أكثر كفاءة في استخدام الطاقة (انظروا القسم 5.2 مساعدة زبائننا على خفض تكاليف الطاقة)
- يتم إعطاء خيارات الدفع لقاء استخدام الطاقة المستمر بشكل منفصل عن أي رصيد مستحق (راجعوا القسم 5.2 تعليق الديون)

إذا فشل الزبائن في أي وقت في إجراء عملية دفع بحلول التاريخ الذي سيستحق فيه الدفع ويواجهون صعوبة في مواكبة دفعاتهم، فنحن نطلب من زبائننا الاتصال بنا حتى نتمكن من مناقشة خياراتهم. قد نتمكن من إعادة التفاوض بشأن خطة الدفع المنتظم عن طريق تغيير مبلغ القسط أو تكرار (تواتر) مبالغ القسط. إذا لم نسمع من زبائننا، فسنقوم بالاتصال بهم لمناقشة طرح اقتراح دفع معدّل. سنواصل تقديم المساعدة لزبائننا، بشرط أن يظلوا على اتصال معنا. ولهذا السبب من المهم الاتصال بنا في حالة تغيير أي ظروف في أي وقت.

تاريخ السريان: 1 كانون الثاني/يناير 2019

سيتم تزويد أي زبون مقيم في المساكن لم يدفع فاتورته في موعدها وقام بالاتصال بشركة EnergyAustralia بمعلومات المساعدة الموضحة أعلاه. إذا لم يدفع الزبون المقيم في المساكن فاتورته في موعدها ولديه رصيد مستحق، فستتصل EnergyAustralia فيه في غضون 21 يوم عمل بعد تاريخ الدفع لتزويد زبائننا بمعلومات عن استحقاقاتهم وكيف يمكنهم الحصول عليها. تتم إدارة خيارات الدفع هذه على نطاق واسع من قبل فريق Credit and EnergyAssist.

## 2. ما هي الضائقة المالية أو صعوبة الدفع؟

تعتبر EnergyAustralia أن الزبائن في موقف صعب أو أنهم يواجهون صعوبة في الدفع، عندما يكون الزبون على استعداد لدفع تكاليف فواتير الطاقة الخاصة به، ولكن الظروف تجعل من الصعب عليه القيام بذلك.

قد يواجه هؤلاء الزبائن أو يتوقعون نكسة قصيرة الأجل، أو شيء ما مستمر. وفي كلتا الحالتين، ندرك أن صعوبات الدفع يمكن أن تأتي بعدة طرق، وهدفنا هو العمل مع زبائننا لتخفيف العبء.

من المهم بالنسبة لنا أنه عندما نتعامل مع زبائننا أن نفهم وضعهم، ونحن نفعل ذلك باحترام ودون إصدار حكم. نحن نأخذ بعين الاعتبار جميع الظروف ذات الصلة التي يشاركها كل زبون معنا، سواء كانت مالية أو ثقافية أو شخصية. ونريد أن يشعر زبائننا بالراحة وأن يكونوا منفتحين معنا، حتى تتمكن من العمل معاً لتطوير برنامج مساعدة يناسب كل طرف من ظروف زبائننا.

## 3. ما هو برنامج EnergyAssist؟

قامت شركة EnergyAustralia بتطوير برنامج EnergyAssist، والذي تم تصميمه لتسهيل بقاء زبائننا على المسار الصحيح ولكي تكون فواتير الطاقة الخاصة بهم تحت السيطرة.

من خلال هذا البرنامج، نحن:

- نعامل زبائننا باحترام وتعاطف
- نرّد زبائننا بالمساعدة والمعلومات في الوقت المناسب
- نقدم معلومات لزبائننا حول كيفية زيادة كفاءة استخدامهم للطاقة لإدارة استخدام الطاقة وتكاليفها
- نسهّل التدريب المستمر لموظفينا
- نحافظ على علاقات قوية مع أصحاب المصلحة المجتمعيين

## 4. كيف يعمل برنامج EnergyAssist

خطتنا هي العمل مع زبائننا لإعداد ترتيب يناسب ظروفهم ويساعدهم على:

- الدفع مقابل استخدامهم المستمر للطاقة في أقساط يمكن التحكم بها
- فهم كيف يصبحون أكثر كفاءة في استخدام الطاقة
- خفض وسداد ديون الطاقة الخاصة بهم

تاريخ السريان: 1 كانون الثاني/يناير 2019

أثناء وجود زبائننا في البرنامج، سنعمل أيضاً على:

- التأكد من بقاء إمدادات الطاقة الخاصة بهم موصولة
- مساعدتهم في التقدم بطلب للحصول على أي مساعدات أو منح حكومية وغير حكومية ذات صلة
- تزويدهم بخطة الطاقة الأنسب لاحتياجاتهم
- تقديم الدعم الذي يهدف إلى تقليل تكاليف الطاقة

#### 4.1. تحديد الزبائن الذين يحتاجون إلى المساعدة والاستجابة لهم

يُعتبر التواصل المجدي وفي الوقت المناسب في جوهر برنامج EnergyAssist. إذا كان زبائننا يواجهون أو يتوقعون ضائقة مالية أو صعوبات في الدفع، فنحن نشجعهم على الاتصال بنا شخصياً، أو من خلال طرف ثالث مثل مستشار مالي أو مجموعة رعاية مجتمعية. نحن حريصون على تزويد زبائننا بمعلومات حول برنامج EnergyAssist وتقديم المساعدة لإعادتهم إلى المسار الصحيح في أقرب وقت ممكن. نحن نتفهم أن هذه مسألة حساسة، لذلك سنحاول الاتصال في الأوقات التي تناسب زبائننا وعبر طريقة الاتصال المفضلة لديهم (إذا أخبرنا زبائننا كيف يفضلون الاتصال بهم).

#### خلفيات متنوعة ثقافياً ولغوياً (CALD)

تلتزم شركة EnergyAustralia بتوفير الخدمات للأشخاص من خلفيات متنوعة ثقافياً، وسنضع في اعتبارنا هذه الظروف عند تصميم برنامج المساعدة المناسب.

إذا واجه زبائننا صعوبة في اللغة الإنجليزية، فإن خدمة المترجم الفوري متوفرة دون أي تكلفة على الرقم 1300 622 718.

#### 4.2. من يمكنه الوصول إلى برنامج EnergyAssist؟

يتوفر برنامج EnergyAssist لجميع زبائننا المقيمين في مساكن المستهلكين للكهرباء و/أو الغاز الذين يواجهون ضائقة مالية أو صعوبات في الدفع ولديهم حساب نشط يتم إصدار الفواتير له من قبل EnergyAustralia. ومع ذلك، إذا كان الزبون لا يواجه صعوبة في الدفع أو لا يرغب في العمل معنا والوفاء بالتزاماته، فقد تتم إزالته من برنامج EnergyAssist الخاص بنا.

#### 4.3. الإلتزام المتبادل في برنامج EnergyAssist

يتم تحقيق أفضل النتائج عندما نعمل سوية مع زبائننا. ولهذا السبب يعمل فريق EnergyAssist على إنشاء ترتيب يناسب زبائننا بشكل أفضل. وفيما يلي بعض الأمثلة عن كيفية عمل البرنامج، شريطة أن يواصل زبائننا التواصل معنا:

سوف

- نتعامل مع كل حالة باحترام وتعاطف
- نتصرف بشكل عادل ومعقول مع مراعاة ظروف زبائننا
- نقدم لزبائننا خطة الطاقة الأنسب
- نتأكد من أن زبائننا لا يفقدون أي خصومات تتعلق بالدفع في الوقت المحدد للدفعات المتأخرة
- نعمل مع زبائننا لتطوير خطة دفع مستدامة
- نراجع خطط الدفع للتأكد من أن زبائننا يسرون على الطريق الصحيح
- نتأكد من أن زبائننا لديهم معلومات عن الخصومات، والمساعدة/المنح الحكومية وغير الحكومية ذات الصلة
- نخبر زبائننا أين يمكنهم الحصول على استشارة مالية مستقلة مجانية في منطقتهم
- نزود زبائننا بنصائح حول الكفاءة في استخدام الطاقة وطرق تقليل تكاليف الطاقة
- نتأكد من بقاء إمدادات الطاقة موصولة أثناء مواصلة العمل معاً
- نعمل مع زبائننا لإنشاء خطة دفع مناسبة
- نبذل زبائننا بمواعيد الدفع المتفق عليها للتأكد من أنهم يدفعون في الوقت المحدد وبالكامل

تاريخ السريان: 1 كانون الثاني/يناير 2019

إذا كان زبائننا يواجهون صعوبات في الدفعات، فنحن نطلب من زبائننا إخبارنا بذلك حتى نتمكن من العمل معاً لإعادتهم إلى المسار الصحيح. ولذلك، من المهم أن يظل زبائننا على اتصال بنا وإعلامنا إذا تغيرت ظروفهم أو تفاصيل الاتصال بهم.

نحن نتفهم أن أسباب الضائقة المالية أو صعوبة الدفع فريدة لكل حالة، ولا يوجد حل واحد يناسب الجميع. ولهذا السبب فإن برنامج EnergyAssist مصمم ليناسب احتياجات وظروف زبائننا الفردية.

## 5. برنامج EnergyAssist

### 5.1. تصميم ترتيبات الدفع المناسبة لصالح زبائننا

بالنسبة إلى الزبائن الذين يمكنهم الدفع مقابل استخدامهم المستمر للطاقة، ولكن ربما يحتاجون إلى المساعدة لسداد ديونهم، يمكننا العمل معاً لتصميم ترتيب للدفع (كما هو موضح في القسم 1.2 المساعدة للزبائن للمساعدة في إدارة ديونهم).

بادئ ذي بدء، يمكننا تزويد زبائننا بمعلومات حول نمط استخدامهم للطاقة، وما الذي من المحتمل أن تكون التكلفة في المستقبل، وكيف يمكن تخفيض هذه التكلفة. سنقدم المشورة بشأن المساعدة الحكومية أو غير الحكومية التي قد تكون متاحة (انظروا القسم 6 المساعدة الحكومية والخصومات) وسنقترح خيارات سداد مناسبة بناءً على وضع زبائننا لكي يأخذوها بعين الاعتبار.

بمجرد حصول زبائننا على هذه المعلومات، سيكونون في وضع جيد لاقتراح ترتيب مناسب للدفع يتيح لهم استعادة السيطرة على فواتير الطاقة الخاصة بهم مرة أخرى خلال مدة أقصاها عامين. وتذكروا أننا متاحون لتقديم المشورة بشأن كيفية تحقيق ذلك، إذا لزم الأمر.

يمكن لزبائننا اقتراح مبالغ الدفع وجدول بناءً على ظروفهم. وحيثما أمكن، نحن نشجع الزبائن على اقتراح ترتيب يغطي على الأقل استخدامهم المستمر للطاقة. ومع ذلك، إذا لم يتمكنوا من دفع تكاليف استخدامهم المستمر، فلدينا خيارات للاتفاق على مبلغ أقل.

#### خطة الدفع المنتظم

تم تصميم خطط الدفع المنتظم الخاصة بنا لمساعدة زبائننا على إدارة دفعاتهم على أقساط منتظمة. سنقبل أي خطة للدفع المنتظم تسمح لزبائننا بالدفع مقابل استخدامهم المستمر للطاقة (بناءً على توقع معقول لمدة 12 شهراً) ودفع أي مبالغ مستحقة على فترة زمنية منقح عليها (بحد أقصى عامين). ويمكن إجراء هذه الأقساط أسبوعياً أو نصف شهرياً أو شهرياً.

أمام زبائننا 6 أيام عمل للنظر في المعلومات التي قدمناها لهم بشأن خيارات الدفع، وطلب مزيد من المعلومات منا، وتقديم اقتراح دفع يناسب احتياجاتهم. إذا حدث شيء ما وكانت هناك حاجة لتغيير مبلغ الدفعة المجدولة أو مواعيد الدفع المجدولة، فيمكننا المساعدة في ذلك أيضاً.

عند قبول خطة الدفع المنتظم المناسبة التي تلائم ظروف زبائننا، سترسل EnergyAustralia جدولاً مكتوباً للدفعات يتضمن:

- إجمالي عدد الدفعات التي يتعين دفعها لدفع أي رصيد مستحق
- الفترة التي يتم خلالها سداد الدفعات
- تاريخ دفع مبلغ كل قسط
- مبلغ كل قسط

لمكافأة على الزبائن الذين يستوفون اتفاقات خطة الدفع المنتظم بالكامل وفي الوقت المحدد، قد نطابق الدفعات مع رصيد في حسابهم (في بعض الحالات لزبائن EnergyAssist).

## 5.2. مساعدة زبائننا على خفض تكاليف الطاقة

في بعض الأحيان قد لا يكون الزبائن قادرين على تحمل ترتيبات الدفع التي تغطي فواتير الطاقة المستمرة الخاصة بهم. وحيثما كان ذلك مناسباً، سنقدم أيضاً مساعدة عملية للزبائن حول كيفية جعلهم أكثر كفاءة في استخدام الطاقة وفهم كيفية تتبعهم لخفض هذه التكاليف. إذا كان الزبون قادراً على خفض تكلفة فواتير الطاقة الخاصة به بنجاح إلى المستوى الذي يمكنه دفعه على أساس مستمر، فقد يكون في وضع يسمح له بالبدء في سداد دينه. وفي هذه المرحلة، قد ينتقل إلى خطة الدفع المنتظم إذا لم يكن على خطة بالفعل (انظروا القسم 5.1. تصميم ترتيبات الدفع المناسبة لصالح زبائننا)

### معلومات حول كفاءة الطاقة والتدقيق

تتمثل إحدى الخطوات الرئيسية للسيطرة على حساب الطاقة بفهم استخدام الطاقة وتكاليف الطاقة وكيفية استخدام الطاقة بشكل أكثر كفاءة. للمساعدة، نحن نراقب أنماط استخدام الطاقة لزبائننا في برنامج EnergyAssist للتأكد من أنهم على خطة الطاقة التي من المرجح أن تقلل من تكاليف الطاقة الخاصة بهم ونقدم المساعدة والمعلومات للمساعدة في خفض هذه التكاليف. يمكن لعملاء EnergyAssist تلقي المشورة بشأن تأثير استخدام الطاقة والأجهزة المنزلية على فواتير الطاقة الخاصة بهم. وفي بعض الحالات، سيتم ذلك من خلال الاستشارة الهاتفية أو زيارات منزلية تتعلق بكفاءة استخدام الطاقة، والتي يقوم بها شركاؤنا المجتمعيون دون أي تكلفة على الزبون.

نرغب في تقدير جهود الزبائن الذين يشاركون بنشاط في برنامج EnergyAssist. ولهذا السبب، في بعض الحالات التي كان فيها الزبون يشارك بنشاط في البرنامج، قد نستبدل الأجهزة المنزلية غير الكفؤة بشكل خاص (استخدامها للطاقة مرتفع) دون أي تكلفة على الزبون.

### تعليق الديون

قد يستغرق الأمر بعض الوقت لتطبيق طرق لتقليل استخدام زبائننا للطاقة. لمعالجة هذا الأمر، يمكن لزبائن EnergyAssist الذين لا يستطيعون دفع تكاليف استخدامهم المستمر للطاقة تعليق سداد ديونهم لفترة أولية مدتها ستة أشهر. وهذا يتيح لنا الوقت للعمل مع زبائننا لخفض تكاليف الطاقة والسماح لهم بتنفيذ التدابير الموصى بها مع القيام أيضاً بالدفع مقابل استخدامهم المستمر للطاقة. وبينما تتم إضافة مبالغ الاستخدام غير المدفوعة إلى رصيد زبائننا المستحق، إلا أننا سنعمل مع زبائننا لمحاولة المساعدة في تقليل تكاليف الاستخدام الخاصة بهم.

## 5.3. المرونة التي تستجيب لظروف زبائننا

نحن نعلم أنه لا يوجد دائماً مجال كبير للزبون لخفض تكاليف الطاقة بشكل كبير، ونعلم أن ظروف زبائننا لا تبقى كما هي دائماً. هذا هو السبب في أن جميع خطط EnergyAssist لدينا مرنة.

عندما يواجه الزبائن تغييرات في ظروفهم أو يكونوا غير قادرين على اقتراح ترتيب دفع مناسب، سنعمل معاً على تحديد أفضل طريقة لضبط الترتيب بحيث يكون قابلاً للتحقيق. وقد يشمل ذلك قبول دفعات بمبالغ مختلفة في فترات زمنية مختلفة، أو تمديد فترة السداد، أو زيادة الوقت الذي يتعين فيه على الزبون تقليل استخدامه للطاقة إذا كان ذلك مناسباً.

### مراقبة ومراجعة خطة الطاقة وخطة الدفع المنتظم لزبائننا

سيقوم فريق EnergyAssist بالتحقق لمعرفة ما إذا كانت خطة الطاقة الخاصة بالزبون هي الأنسب لاحتياجاته وسيعلمه الفريق ما إذا كانت هناك خطة طاقة أكثر ملاءمة.

نحن ندرك أيضاً أنه لن يقوم جميع الزبائن بالاتصال بنا إذا واجهوا المزيد من الصعوبات المالية، لذلك سنراجع دورياً خطط الدفع المنتظم للتأكد من أن الزبائن على المسار الصحيح بالنسبة لدفعاتهم، وإذا تغير أي شيء، فسنقوم بالاتصال بهم.

## 5.4. الإستمرار في برنامج EnergyAssist

أي قرار بوقف المساعدة الخاصة بالضائقة المالية هو قرار صعب نأخذه على محمل الجد. وكجزء من التزاماتنا المتبادلة (انظروا القسم 4.3 من الإلتزام المتبادل في برنامج EnergyAssist)، يجب أن نعمل بنشاط معاً لضمان حصول زبائننا على أفضل مساعدة ممكنة. وهذا يعني أننا سوف نفي بالتزاماتنا، لكننا بدورنا نطلب من زبائننا أن يفعلوا الشيء نفسه، من خلال اتخاذ إجراء معقول تجاه تسديد دفعاتهم المتفق عليها.

سنبدل قسارى جهدنا للاتصال بالزبائن الذين فشلوا في تلبية خطة الدفع المنتظم الخاصة بهم. وهذا سيتيح لنا الفرصة لمناقشة ما إذا كان الترتيب الحالي عادلاً وميسوراً، أو ما إذا كان يمكننا الاتفاق على خطة دفع منتظم مختلفة وأكثر ملاءمة.

عندما يفشل الزبائن في سداد دفعاتهم المجدولة وعدم الاستجابة لمحاولات الاتصال الخاصة بهم، فقد تتم إزالتهم من برنامج EnergyAssist لعدم المشاركة. يمكن للزبائن استئناف البرنامج في حالة إعادة المشاركة. إذا لم يقوموا بالوفاء بالتزاماتهم مرة أخرى، فقد لا يكون أمامنا خيار آخر سوى رفض عودتهم إلى برنامج EnergyAssist.

عند إزالة زبون من برنامج EnergyAssist لعدم المشاركة، سيتم إعادته إلى عملية التحصيل العادية وقد يواجه، كحل أخير، انقطاع إمدادات الطاقة الخاصة به. وهذا وضع نأمل تجنبه.

## 5.5. الخروج من برنامج EnergyAssist

الهدف النهائي لبرنامج EnergyAssist هو إعداد زبائننا بحيث يتمكنوا من إدارة تكاليف الطاقة الخاصة بهم بشكل مستقل وفعال وإعادة الأمور إلى مسارها الصحيح. وبمجرد عدم وجود الزبون في وضع الضائقة المالية أو الصعوبات المالية، سيخرج من البرنامج ويعود إلى شروط الفوترة والتحصيل العادية الخاصة بنا.

## 5.6. الرسوم وإيداعات الضمان

نريد أن يشعر الزبائن في برنامج EnergyAssist بحصولهم على الدعم. لهذا السبب لا نعرض عليهم رسوم الفواتير الورقية أو رسوم التاجر أو طلب إيداعات الضمان.

أيضاً، لن يفقد الزبائن في برنامج EnergyAssist أي خصومات تتعلق بالدفع في الوقت المحدد إذا فاتهم تاريخ استحقاق فاتورتهم أو أقساط خطة الدفع المنتظم.

## 5.7. Centrepay

إذا حصل زبائننا على أي مساعدات أو مخصصات من Centrelink، فيمكنهم الاستفادة من دفعة Centrepay التي ستخصم تلقائياً من دفعاتهم لوضعها في حساب الطاقة الخاص بهم.

بدلاً من ذلك، إذا لم يكن زبائننا مؤهلين للحصول على Centrepay، فسيعدنا أن نقدم لهم مزيداً من المعلومات حول خيارات الدفع الأخرى لدينا.

## 6. المساعدة الحكومية والخصومات

تقدم حكومة فيكتوريا المساعدة لزبائن الطاقة المؤهلين عن طريق التخفيضات والتنازلات. وسيقوم فريق EnergyAssist الخاص بنا بتزويد زبائننا بالمعلومات والمشورة في الوقت المناسب حول أي مساعدة قد يكونون مؤهلين لها ودعمهم من خلال عملية تقديم الطلب بما في ذلك أي عمل ورقي.

### خطة منحة المساعدة الغوثية للمرافق العامة (URGS)

تُتاح منح الإغاثة لدفع الفواتير المتأخرة للطاقة أو الماء لمواطني ولاية فيكتوريا ذوي الدخل المنخفض الذين يعانون من صعوبات مالية غير متوقعة. قد يكون صاحب الحساب الذي لديه إحدى بطاقات الامتياز المؤهلة التالية مؤهلاً:

- بطاقة الإمتياز لأصحاب المعاشات
- بطاقة الرعاية الصحية
- البطاقة الذهبية لشؤون المحاربين القدامى

إذا لم يكن لدى زبائننا واحدة من هذه البطاقات ولكنهم مدرجون حالياً في برنامج EnergyAssist وهم جزء من أسرة منخفضة الدخل، فيجوز لهم التقدم بطلب أيضاً. المنحة متاحة لكل من المستأجرين وأصحاب المنازل.

لمزيد من المعلومات حول URGS والمساعدة المقدمة من حكومة فيكتوريا، قوموا بزيارة الموقع الإلكتروني التالي:

[www.services.dhhs.vic.gov.au](http://www.services.dhhs.vic.gov.au)

تاريخ السريان: 1 كانون الثاني/يناير 2019



## 7. خدمات الاستشارات المالية

يمكن للمستشارين الماليين دعم الزبائن لإدارة أموالهم بشكل أفضل ويمكنهم تمثيل الزبون في المناقشات مع شركة EnergyAustralia. يمكننا إحالة الزبائن إلى وكالات الاستشارات المالية المعتمدة التي تقدم خدماتها دون أي تكلفة على الزبون. يمكن للمستشارين الماليين الاتصال بفريق EnergyAssist مباشرة نيابة عن زبائنهم على الرقم 1800 558 643 وتحديد الخيار 2 (الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 5:30 مساءً AEST).

## 8. بروتوكول العنف العائلي

عندما يشك موظفو EnergyAustralia في أن الزبون قد يكون متأثراً بالعنف العائلي، فسوف يقومون بإحالته إلى فريق EnergyAssist لتقديم الدعم المبيّن في هذا المستند إذا لزم الأمر. نحن نتفهم أن هذه الظروف حساسة ومعقدة، ولهذا السبب يقوم فريق EnergyAssist بالتدريب المستمر في هذا المجال ويتعاملوا مع المعلومات وفقاً لمتطلبات الخصوصية ذات الصلة (انظروا القسم 10 الخصوصية).

## 9. الشكاوى

نريد أن نفعل كل ما في وسعنا لجعل هذا البرنامج يعمل لصالح زبائننا وسنعمل ما في وسعنا لحل مخاوفهم. إذا كان لدى أحد الزبائن شكوى حول برنامج EnergyAssist، فسنبذل قصارى جهدنا للعمل من أجل التوصل إلى حل مبكر. إذا لم يكن ذلك ممكناً، فإن فريق حلول شكاوى الزبائن التابع لنا متاح على الرقم 133 466 أو الدردشة معنا عبر الإنترنت على [energyaustralia.com.au/livechat](http://energyaustralia.com.au/livechat) (الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 6:30 مساءً AEST). يمكن للزبائن غير الراضين عن نتيجة عملية تقديم الشكاوى الاتصال بأمين المظالم المعني بالطاقة والمياه في ولاية فيكتوريا لطلب مراجعة مجانية ومستقلة.

## 10. الخصوصية

تلتزم EnergyAustralia تماماً باحترام خصوصية زبائننا. نحن نحمي المعلومات الشخصية لزبائننا وفقاً لقانون الخصوصية لعام 1988 (الكومنولث) ومبادئ الخصوصية الوطنية. يمكن العثور على مزيد من المعلومات في سياسة الخصوصية الخاصة بنا - تفضلوا بزيارة: [energyaustralia.com.au/privacy](http://energyaustralia.com.au/privacy)، قوموا بالدردشة معنا عبر الإنترنت على [energyaustralia.com.au/livechat](http://energyaustralia.com.au/livechat) أو اتصلوا بنا على الرقم 133 466 (الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 6:30 مساءً AEST).

## 11. الاتصال بنا

إذا كان لدى زبائننا أي أسئلة حول برنامج EnergyAssist الخاص بنا، اتصلوا بنا على الرقم 1800 558 643 (الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 5:30 مساءً AEST) وسنكون سعداء بالمساعدة. للوصول إلى سياسة الضائقة المالية الخاصة بنا، تفضلوا بزيارة [energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy](http://energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy).

تاريخ السريان: 1 كانون الثاني/يناير 2019

تاريخ السريان: 1 كانون الثاني/يناير 2019

