

# Πολιτική Ενδοοικογενειακής Βίας.

(NSW, VIC, SA, QLD & ACT).

EnergyAustralia.



**EnergyAustralia**  
LIGHT THE WAY

# Περιεχόμενα.

---

<b>1. Εισαγωγή.</b>	<b>3</b>
1.1 Σκοπός.	3
1.2 Ορισμός της ενδοοικογενειακής βίας.	3
1.3 Τι είναι οικονομική κακομεταχείριση σε μια κατάσταση ενδοοικογενειακής βίας;	3
1.4 Γιατί έχει σημασία.	3
<b>2. Η πολιτική μας για την ενδοοικογενειακή βία.</b>	<b>4</b>
<b>3. Η δέσμευσή μας.</b>	<b>4 - 5</b>
3.1 Η δέσμευσή μας.	4 - 5
Ασφάλεια λογαριασμού.	4
Διαχείριση χρέους.	4
Εκπαίδευση και ενημέρωση των υπαλλήλων.	4
Γνωστοποίηση ενδοοικογενειακής βίας.	4
Στήριξη και βοήθεια.	4
3.2 Η δέσμευσή μας προς τους υπαλλήλους.	5
3.3 Η δέσμευσή μας προς την κοινωνία μας.	5
<b>4. Παράπονα.</b>	<b>5 - 6</b>
<b>5. Ιδιωτικότητα.</b>	<b>6</b>
<b>6. Επικοινωνήστε μαζί μας.</b>	<b>6</b>

# 1. Εισαγωγή.

Η EnergyAustralia αναγνωρίζει ότι οι πελάτες και οι υπάλληλοί μας μπορεί να εκτίθενται σε ενδοοικογενειακή βία. Ως εταιρεία παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, η EnergyAustralia δεσμεύεται να στηρίζει ενεργά τους πελάτες που ενδέχεται να έχουν επηρεαστεί από την ενδοοικογενειακή βία.

Αυτή η πολιτική καθορίζει τη δέσμευση της EnergyAustralia να στηρίζει αποτελεσματικά τους πελάτες και τους υπαλλήλους που έχουν επηρεαστεί από την ενδοοικογενειακή βία.

Μια βασική προτεραιότητα της πολιτικής της EnergyAustralia για την Ενδοοικογενειακή Βία είναι να εξασφαλίσει ότι όλοι οι πελάτες και οι υπάλληλοι που επηρεάζονται από την ενδοοικογενειακή βία θα έχουν ασφαλή, υποστηρικτική και ευέλικτη βοήθεια και ότι όλες οι συναλλαγές θα γίνονται με σεβασμό και ευαισθησία.

Η EnergyAustralia προωθεί μέτρα για τη μείωση της ενδοοικογενειακής βίας στην κοινωνία.

**Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης ή αν δεν αισθάνεστε ασφαλείς, να καλείτε πάντα το 000.**

Για άμεση στήριξη, μπορείτε να επικοινωνήσετε με:

**1800 RESPECT** (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

## 1.1 Σκοπός.

Σκοπός αυτής της πολιτικής είναι να καθορίσει την προσέγγιση της EnergyAustralia όσον αφορά την αντιμετώπιση και τη στήριξη των πελατών και των υπαλλήλων που ενδέχεται να έχουν επηρεαστεί από την ενδοοικογενειακή βία.

## 1.2 Ορισμοί της ενδοοικογενειακής βίας.

Ενδοοικογενειακή βία, όπως ορίζεται στον Νόμο για την Προστασία από την Ενδοοικογενειακή Βία 2008 (Βικτώρια), είναι:

- Συμπεριφορά ενός ατόμου προς μέλος της οικογένειας αυτού του ατόμου εάν αυτή η συμπεριφορά είναι:
  - σωματικά ή ψυχολογικά βίαιη, ή
  - συναισθηματικά ή ψυχολογικά βίαιη, ή
  - οικονομικά βίαιη, ή
  - απειλητική, ή
  - καταναγκαστική, ή
  - με οποιονδήποτε άλλο τρόπο η συμπεριφορά αυτή ελέγχει ή εξουσιάζει το μέλος της οικογένειας και προκαλεί φόβο στο μέλος της οικογένειας για την ασφάλεια ή την ευημερία αυτού του μέλους της οικογένειας ή άλλου ατόμου.
- Συμπεριφορά από ένα άτομο που προκαλεί σ' ένα παιδί να ακούει ή να είναι μάρτυρας ή να εκτίθεται με άλλο τρόπο στις συνέπειες της συμπεριφοράς που αναφέρεται παραπάνω.
- Η ενδοοικογενειακή βία αναφέρεται επίσης και ως οικιακή βία.

## 1.3 Τι είναι οικονομική κακομεταχείριση σε μια κατάσταση ενδοοικογενειακής βίας?

Η χρηματική ή οικονομική κακομεταχείριση είναι μια σοβαρή μορφή ενδοοικογενειακής βίας που συμβαίνει όταν ο δράστης χρησιμοποιεί τα χρήματα ως μέσο εξουσίας, για να ελέγχει τον σύντροφο ή το μέλος της οικογένειάς του. Μπορεί να λάβει πολλές διαφορετικές μορφές και μπορεί να επηρεάσει οποιονδήποτε.

## 1.4 Γιατί έχει σημασία.

Η οικονομική κακοποίηση είναι ένας απ' τους ισχυρότερους τρόπους με τους οποίους ο δράστης μπορεί να κρατήσει τον σύντροφο ή το μέλος της οικογένειάς του παγιδευμένο σε μια βίαιη σχέση και μπορεί επίσης να επηρεάσει την ικανότητα αυτού του ατόμου να παραμείνει ασφαλές όταν απομακρυνθεί από την σχέση αυτή. Οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας μπορεί να χρησιμοποιηθούν από τους δράστες της ενδοοικογενειακής βίας για να εξαναγκάσουν και να προκαλέσουν βλάβη με τη μορφή της οικονομικής κακοποίησης, λόγω της ζωτικής σημασίας που έχουν οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας στην καθημερινή ζωή.

## 2. Η πολιτική μας για την ενδοοικογενειακή βία.

Αυτή η Πολιτική ισχύει για υπαλλήλους και πελάτες που γνωστοποίησαν οι ίδιοι, ή γνωστοποίησε η EnergyAustralia ή ενημερώθηκε η EnergyAustralia από ανεξάρτητο οικονομικό σύμβουλο ή κοινωνικό λειτουργό, ότι κάποιο άτομο βιώνει ή ενδέχεται να έχει επηρεαστεί από την ενδοοικογενειακή βία.

## 3. Η δέσμευσή μας.

### 3.1 Η δέσμευσή μας προς τους πελάτες.

#### Ασφάλεια λογαριασμού.

Η EnergyAustralia σέβεται την ασφάλεια και την ιδιωτικότητά σας. Εκτός εάν μας έχετε ενημερώσει διαφορετικά, δεν θα κοινοποιήσουμε τα στοιχεία σας σε κανένα άλλο άτομο, ακόμα κι αν το όνομα του άλλου ατόμου είναι στο λογαριασμό. Όλες οι συνομιλίες είναι εμπιστευτικές και θα παρέχεται πρόσβαση σε εμπιστευτικά στοιχεία μόνο με τη συγκατάθεση του πελάτη. Μόνο το προσωπικό που ασχολείται άμεσα θα έχει πρόσβαση στα στοιχεία που παρέχετε.

Η EnergyAustralia θα συνεργαστεί μαζί σας για να προσδιορίσει μια ασφαλή και εφαρμόσιμη μέθοδο επικοινωνίας ή παροχής στοιχείων σε εσάς.

#### Διαχείριση χρέους.

Η EnergyAustralia αναγνωρίζει ότι η ενδοοικογενειακή βία μπορεί να είναι μια πιθανή αιτία δυσκολιών πληρωμής.

Η EnergyAustralia παρέχει στήριξη και βοήθεια σε πελάτες που έμειναν με χρέος. Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να βρούμε μια λύση που θα ταιριάζει στην προσωπική σας κατάσταση και δεν θα περιορίσουμε την παροχή ενέργειας.

Στο πλαίσιο της δέσμευσής μας να στηρίζουμε όλους τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που επηρεάζονται από ενδοοικογενειακή βία, η EnergyAustralia στοχεύει, όπου είναι εφικτό, να παρέχει βοήθεια κακουχίας όσο το δυνατόν συντομότερα. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει μείωση της απαίτησης χορήγησης επιπλέον δικαιολογητικών ή την παροχή μακροπρόθεσμης βοήθειας με τις δόσεις.

Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στην πολιτική της EnergyAustralia για την κακουχία στην ιστοσελίδα μας <https://www.energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy>

#### Εκπαίδευση και ενημέρωση των υπαλλήλων.

Η EnergyAustralia θα σας συμπεριφερθεί με κατανόηση και σεβασμό, θα σας εξηγήσει πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε σ' αυτή τη δύσκολη κατάσταση που βρίσκεστε και θα σας δώσουμε όσο χρόνο χρειάζεται για να σκεφτείτε τις επιλογές σας. Εκπαιδεύουμε και ενημερώνουμε όλους τους υπαλλήλους για να τους βοηθήσουμε:

Παρέχουμε εκπαίδευση ενημέρωσης σε όλους τους υπαλλήλους μας που ασχολούνται με τους πελάτες και τους επιστάτες τους, και οι υπάλληλοι που είναι υπεύθυνοι για τα συστήματα και τις διαδικασίες που καθοδηγούν ή καθορίζουν τις συναλλαγές μας με τους πελάτες. Αυτή η εκπαίδευση ενημέρωσης τους βοηθάει για:

- να κατανοούν την φύση και τις συνέπειες της ενδοοικογενειακής βίας,
- να εντοπίζουν και να συναλλάσσονται κατάλληλα με τους πελάτες που μπορεί να επηρεάζονται από ενδοοικογενειακή βία, και
- να διασφαλίζουν ότι γνωρίζουν πώς εφαρμόζεται αυτή η πολιτική,

έτσι ώστε να μπορούν να συναλλάσσονται με τους επηρεασμένους πελάτες με σεβασμό και ευαισθησία και να παρέχουν ασφαλή, υποστηρικτική και ευέλικτη βοήθεια.

#### Γνωστοποίηση ενδοοικογενειακής βίας.

Η EnergyAustralia έχει μια ασφαλή διαδικασία που είναι σχεδιασμένη να διασφαλίζει ότι μπορείτε να εξηγήσετε την κατάστασή σας μόνο μία φορά. Θα καθοδηγούμαστε από τις πληροφορίες που μας δίνετε.

#### Στήριξη και βοήθεια.

Η EnergyAustralia έχει βρει εξωτερικές υπηρεσίες στήριξης οι οποίες μπορούν να παράσχουν βοήθεια σε πελάτες που έχουν επηρεαστεί από την ενδοοικογενειακή βία. Μπορεί να σας παραπέμψουμε σε εξωτερικές υπηρεσίες στήριξης για περαιτέρω βοήθεια σε μια χρονική στιγμή και μ' έναν τρόπο που λαμβάνει υπόψη τις άμεσες προσωπικές σας περιστάσεις.

**Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης ή αν δεν αισθάνεστε ασφαλείς, να καλείτε πάντα το 000.**

Για άμεση στήριξη, μπορείτε να επικοινωνήσετε με:

**1800 RESPECT** (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

### 3.2 Η δέσμευσή μας στους υπαλλήλους.

Η EnergyAustralia διατηρεί ένα υποστηρικτικό περιβάλλον εργασίας για τους υπαλλήλους όπου θα αισθάνονται άνετα να ζητούν βοήθεια για ανησυχίες που αφορούν την ενδοοικογενειακή βία. Όλοι μας έχουμε κάποιο ρόλο στη δημιουργία και στη διατήρηση αυτού του περιβάλλοντος.

Η υποστήριξη που προσφέρει η EnergyAustralia στους υπαλλήλους που έχουν επηρεαστεί από την ενδοοικογενειακή βία θα προσαρμόζεται ανάλογα τις ανάγκες και τις περιστάσεις του υπαλλήλου, αλλά μπορεί να περιλαμβάνει:

- Βοήθεια για πρόσβαση σε σχετικές υπηρεσίες στήριξης
- Πρόσβαση σε ρυθμίσεις αδειάς όπως προβλέπεται στον Κανονισμό Αδειών
- Πρόσβαση σε ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας
- Υποστήριξη για την εφαρμογή μέτρων ασφάλειας και προστασίας της προσωπικής ζωής στην εργασία
- Ένα σχέδιο ασφάλειας που σχεδιάστηκε σε συνδυασμό με το Γραφείο Ασφάλειας της EnergyAustralia
- Χρήση της Μεθόδου Αντιμετώπισης της Ενδοοικογενειακής Βίας της EnergyAustralia
- Στήριξη από το προσωπικό που εκπαιδεύτηκε στα καθιερωμένα πρωτόκολλα εμπιστευτικής διαχείρισης προσωπικών αρχείων της EnergyAustralia

Για άμεση στήριξη, οι υπάλληλοι μπορούν να επικοινωνήσουν με:

**1800 RESPECT** (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (EAP) 1800 687 327**

### 3.3 Η δέσμευσή μας προς την κοινωνία μας.

Η EnergyAustralia προωθεί μέτρα για τη μείωση της ενδοοικογενειακής βίας στην κοινωνία. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει:

- Συμμετοχή σε υπηρεσιακές ή εξωυπηρεσιακές εκδηλώσεις για την ευαισθητοποίηση του κοινού για την ενδοοικογενειακή βία
- Στήριξη οργανισμών που βοηθούν άμεσα ή έμμεσα τα άτομα που έχουν επηρεαστεί από την ενδοοικογενειακή βία (π.χ. μέσω του προγράμματος Workplace Giving της EnergyAustralia ή μέσω κοινοτικών συνεργασιών)

## 4. Παράπονα.

Θέλουμε να κάνουμε την Πολιτική μας για την Ενδοοικογενειακή Βία χρήσιμη για τους πελάτες και τους υπαλλήλους μας και θα κάνουμε ό,τι μπορούμε για να επιλύσουμε τις ανησυχίες σας.

Εάν έχετε κάποιο παράπονο σχετικά με την Πολιτική μας για την Ενδοοικογενειακή Βία, θα κάνουμε ό,τι καλύτερο μπορούμε για να βρούμε μια έγκαιρη επίλυση. Το τμήμα μας για την Επίλυση Παραπόνων Πελατών διατίθεται για να συζητήσετε τις ανησυχίες σας μέσω της διαδικτυακής συνομιλίας στο [energyaustralia.com.au/livechat](https://energyaustralia.com.au/livechat) (Δευτέρα με Παρασκευή, 8.00 π.μ. έως 9.00 μ.μ. και το Σάββατο 9.00 π.μ. έως 6.00 μ.μ. Ανατολική Χειμερινή Ώρα) ή τηλεφωνήστε μας στο **133 466** (Δευτέρα με Παρασκευή 8.00 π.μ. έως 8.00 μ.μ. Ανατολική Χειμερινή Ώρα).

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα της έρευνάς μας σχετικά με το παράπονό σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Διαμεσολαβητή Ενέργειας (Energy Ombudsman) της πολιτείας σας για να ζητήσετε μια δωρεάν και ανεξάρτητη επανεξέταση.

**Δικαστική Επιτροπή Αστικών και Διοικητικών Αποφάσεων της Επικράτειας Πρωτεύουσας Αυστραλίας**

[acat.act.gov.au](http://acat.act.gov.au)

**Τηλέφωνο:** (02) 6207 1740

#### Διαμεσολαβητής για Θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης Νέας Νότιας Ουαλίας

ewon.com.au

**Δωρεάν κλήση:** 1800 246 545

#### Διαμεσολαβητής για Θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης Κουησλάνδης

ewoq.com.au

**Δωρεάν κλήση:** 1800 662 837

#### Διαμεσολαβητής για Θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης Νότιας Αυστραλίας

ewosa.com.au

**Δωρεάν κλήση:** 1800 665 565

#### Διαμεσολαβητής για Θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης Βικτώριας

ewov.com.au

**Δωρεάν κλήση:** 1800 500 509

Εάν είστε υπάλληλος και έχετε κάποιο παράπονο σχετικά με την Πολιτική μας για την Ενδοοικογενειακή Βία, μιλήστε με τον Επιστάτη σας ή με μέλος του Τμήματος Προσωπικού.

## 5. Ιδιωτικότητα.

---

Η EnergyAustralia δεσμεύεται να σεβαστεί την ιδιωτικότητα (προσωπικό απόρρητο) των πελατών της. Προστατεύουμε τα προσωπικά στοιχεία των πελατών μας σύμφωνα με τον Νόμο Ιδιωτικότητας 1988 (Κοινοπολιτεία) και τις Αυστραλιανές Αρχές Ιδιωτικότητας.

Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο συλλογής, χρήσης, αποθήκευσης και κοινοποίησης των προσωπικών στοιχείων στην Πολιτική Ιδιωτικότητας - επισκεφθείτε το [energyaustralia.com.au/privacy](https://energyaustralia.com.au/privacy), συζητήστε μαζί μας στο διαδίκτυο στο [energyaustralia.com.au/livechat](https://energyaustralia.com.au/livechat) (Δευτέρα με Παρασκευή, 8.00 π.μ. έως 9.00 μ.μ. και το Σάββατο 9.00 π.μ. έως 6.00 μ.μ. Ανατολική Χειμερινή Ώρα) ή τηλεφωνήστε μας στο **133 466** (Δευτέρα με Παρασκευή 8.00 π.μ. έως 8.00 μ.μ. Ανατολική Χειμερινή Ώρα) για να ζητήσετε ένα έντυπο.

## 6. Επικοινωνήστε μαζί μας.

---

Εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με την Πολιτική μας για την Ενδοοικογενειακή Βία, καλέστε μας στο **133 466** (Δευτέρα με Παρασκευή, 8.00 π.μ. έως 8.00 μ.μ. Ανατολική Χειμερινή Ώρα) ή συνομιλήστε μαζί μας στο [energyaustralia.com.au/livechat](https://energyaustralia.com.au/livechat) (Δευτέρα με Παρασκευή, 8.00 π.μ. έως 9.00 μ.μ. και το Σάββατο 9.00 π.μ. έως 6.00 μ.μ. Ανατολική Χειμερινή Ώρα).

**EnergyAustralia Pty Ltd**  
ABN 99 086 014 968  
Locked Bag 14060, Melbourne, Vic. 8001  
[energyaustralia.com.au](http://energyaustralia.com.au)