

# سياسة الضائقة المالية

(إقليم العاصمة الأسترالية ونيو ساوث ويلز وكوينزلاند  
وجنوب أستراليا)

EnergyAustralia  
EnergyAssist



**EnergyAustralia**  
LIGHT THE WAY

3 - 4	1. مقدمة
3	1.1 ما هي الضائقة المالية أو صعوبة الدفع؟
3	1.2 سياستنا المتعلقة بالضائقة المالية.
4	1.3 التعرف على الزبائن الذين يواجهون ضائقة مالية وتقييمهم.
4 - 7	2. برنامج EnergyAssist.
4 - 5	2.1 ماذا سنفعل لمساعدتكم.
5	2.2 ما الذي نقدمه.
5 - 6	2.3 خيارات الدفع.
6	2.4 يمكننا التحقق من أن لديكم خطة الطاقة الصحيحة.
6 - 7	2.5 يمكننا مساعدتكم في توفير الطاقة.
7	2.6 الرسوم وإبداعات الضمان.
7	2.7 الاستمرار في EnergyAssist.
7	2.8 الخروج من EnergyAssist.
8	3. التواصل معكم.
8 - 9	4. وسائل الدعم الأخرى لمساعدتكم على دفع فاتورة الطاقة الخاصة بكم.
8 - 9	4.1 برنامجنا وخدماتنا.
9	5. بروتوكول العنف العائلي.
9 - 10	6. الشكاوى
10	7. الخصوصية
10	8. اتصلوا بنا.

# 1. مقدمة.

## 1.1 ما هي الضائقة المالية أو صعوبة الدفع؟

يمكن لأي شخص مواجهة أوقات الصعوبة المالية.

قد تكون هناك ظروف تجعل من الصعب عليكم دفع فواتير الطاقة الخاصة بكم. سواء كانت انتكاسة قصيرة الأجل أو شيء مستمر، فإننا نفهم أن صعوبات الدفع يمكن أن تأتي بعدة طرق.

قد تواجهكم ضائقة بسبب عوامل مثل:

- وفاة في الأسرة
- مرض في العائلة
- العنف الأسري
- البطالة
- انخفاض الدخل

## 1.2 سياستنا المتعلقة بالضائقة المالية.

لدينا أنظمة وإجراءات قائمة لتمكننا من الوفاء بالتزاماتنا تجاه الزبائن الذين يواجهون ضائقة مالية:

- القانون الوطني لتجارة الطاقة
- اللوائح الوطنية لتجارة الطاقة
- دليل سياسة الضائقة المالية المتعلقة بالزبائن للهيئة الأسترالية لتنظيم الطاقة
- سياستنا المتعلقة بالضائقة المالية

إذا كنتم تواجهون ضائقة أو صعوبات في الدفع، فهذه السياسة هي التزامنا بالعمل معكم لإيجاد طرق لإدارة حساب (حسابات) الطاقة الخاصة بكم وتقديم المساعدة والمرونة الإضافية التي قد تحتاجونها.

تنطبق هذه السياسة على جميع الزبائن المقيمين في المساكن والذين يعيشون في إقليم العاصمة الأسترالية ونيو ساوث ويلز وكوينزلاند وجنوب أستراليا ويجدون صعوبة في دفع فواتير الطاقة بسبب الضائقة المالية.

تشرح هذه السياسة:

- ماذا سنفعل لمساعدتكم في إدارة فواتير الطاقة الخاصة بكم
- كيف نأخذ في الاعتبار ظروفكم واحتياجاتكم
- حقوقكم كزبائن في برنامج الضائقة المالية الخاص بنا

يمكنكم أن تطلبوا من شخص داعم الاتصال بنا، مثل:

- مستشار مالي
- شخص يساعدكم على إدارة فواتير الطاقة الخاصة بكم

نحن بحاجة إلى إنكم للتحدث إلى الشخص الداعم الخاص بكم. يمكنكم تقديم هذه الموافقة لفظياً على الهاتف أو عبر إذن مكتوب موقع إذا كنتم أصحاب الحساب الرئيسي. وسوف نتعامل مع الشخص الداعم الخاص بكم كما نفضل معكم. وسيكون هذا متسقاً مع موافقتكم والتعليمات التي قدمتموها لنا.

## 1.3 التعرف على الزبائن الذين يواجهون ضائقة مالية وتقييمهم.

نحن نشجعكم على الاتصال بنا إذا كنتم تواجهون مصاعب من الناحية المالية.

يمكنكم الاتصال بنا مباشرة أو من خلال طرف ثالث، مثل مستشار مالي أو وكالة رعاية اجتماعية.

سنقوم بتقييم أهليّتكم لبرنامج الضائقة المالية الخاص بنا من خلال مراجعة المؤشرات التالية:

- الدفعات الفائتة أو المتأخرة قامت بتبنيها عبر الدورات الزمنية للإلتزام والتحصيل الخاصة بنا
- الاعتماد على منح المساعدة الحكومية
- التفاعلات بينكم وبين موظفينا
- قد تشيرون إلينا أنكم زبائن تواجهون ضائقة مالية

نحن نتفهم أن بعض الزبائن قد يشعرون بعدم الارتياح عند مناقشة مشاكلهم المالية وأن المؤشرات المذكورة أعلاه ليست شاملة وقد لا تحدث بالتسلسل. ولهذا السبب فإن موظفينا مدربون على تحديد الزبائن المعرّضين للضائقة المالية الذين قد يستفيدون من برنامج الضائقة المالية لدينا.

إذا لم تكونوا مؤهلين لبرنامج الضائقة المالية، فسوف نقدم لكم سبباً عبر طريقة الاتصال المفضلة لديكم.

## 2. برنامج EnergyAssist.

إذا كنتم تواجهون صعوبات في الدفع، فإن برنامج الضائقة المالية، EnergyAssist، مصمم بحيث يسهل عليكم البقاء على المسار الصحيح والتحكّم في فواتير الطاقة الخاصة بكم.

من خلال هذا البرنامج، نحن:

- نعاملكم باحترام وتعاطف
- نوفر المساعدة والمعلومات في الوقت المناسب لكم
- نزودكم بمعلومات حول كيفية زيادة كفاءة استخدام الطاقة لإدارة استخدامكم للطاقة وتكاليفكم
- نضمن بان تكون خيارات الدفع عادلة ومرنة وبأسعار معقولة
- نسهّل ونراجع التدريب المستمر لموظفينا لمساعدتكم بشكل أفضل
- نحافظ على علاقات قوية مع أصحاب المصلحة في المجتمع والصناعة

### 2.1 ماذا سنفعل لمساعدتكم.

سنخبركم عن EnergyAssist إذا:

- أخبرتمونا بأنكم تواجهون صعوبات في دفع فاتورتكم
- تمت إحالتكم إلى برنامجنا من قبل مستشار مالي أو عامل مجتمعي آخر
- كنا قلقين من أنكم ربما تواجهون صعوبات مالية

سننصحكم بالتحدث إلى أحد الموظفين لمساعدتكم في الانضمام إلى EnergyAssist إذا:

- كان لديكم تاريخ من الدفعات المتأخرة
- كان هناك خطط دفع لم يتم الإلتزام بها
- طلبتم مهلة إضافية للدفع
- تلقيتم إشعار تحذير بقطع الطاقة

- تم قطع الطاقة بسبب عدم الدفع

يمكننا أيضاً دعمكم للانضمام إلى EnergyAssist إذا أخبرتمونا:

- بأنكم مؤهلون للحصول على منحة الإغاثة أو غيرها من المساعدات الطارئة
- بأن لديكم ظروف شخصية وقد يشكل دعم الضائقة المالية مساعدة لكم. على سبيل المثال، وفاة في الأسرة أو فقدان وظيفة

وقد تواجهون مشكلة في دفع فواتيركم لأسباب مختلفة. يرجى الاتصال بنا حتى نتمكن من مناقشة وضعكم الفردي.

يتم تدريب موظفينا خصيصاً لمساعدتكم بشأن الضائقة المالية. سوف يقوم الموظفون بـ:

- طرح بعض الأسئلة عليكم حول ظروفكم
- النظر فيما إذا كنتم تستطيعون الانضمام إلى EnergyAssist

سنقوم بتقييم طلبكم للحصول على مساعدة الضائقة المالية وسنعلمكم إذا تم قبولكم في EnergyAssist على الفور إذا كنا نتحدث إليكم عبر الهاتف أو في غضون يومي عمل من تاريخ استلام الطلب إذا تم إرساله عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي.

يمكننا أن نرسل لكم نسخة مجانية من سياسة الضائقة المالية الخاصة بنا.

## 2.2 ما الذي نقدمه.

إذا تم قبولكم في EnergyAssist، فسنقوم بما يلي:

- إخباركم إذا كنتم على خطة الطاقة المناسبة أو إذا كان هناك خطة أفضل لكم
- إخباركم عن الامتيازات الحكومية أو خطط الإغاثة أو حسمات الطاقة التي قد تكونوا قادرين على تلقيها
- إعطائكم أفكاراً حول كيفية تقليل استخدامكم للطاقة
- التحدث إليكم عن مبلغ الدفع الذي يناسب ظروفكم
- مراجعة خطة الدفع الخاصة بكم للتأكد من أنكم على المسار الصحيح
- في بعض الحالات، إبلاغكم أين يمكنكم الحصول على مشورة مالية مستقلة مجانية
- توفير تدقيق كفاءة بشأن استخدام الطاقة في المنزل أو عبر الهاتف الذي سيتم إسنكالمه من قبل شركائنا المجتمعيين دون أي تكلفة عليكم
- التأكد من أن إمدادات الطاقة الخاصة بكم لا تزال موصولة بينما نواصل العمل معاً

## 2.3 خيارات الدفع.

هناك خيارات دفع مختلفة متاحة للزبائن الذين يواجهون صعوبات، بما في ذلك:

- خطط سداد بالتقسيط أسبوعية أو نصف شهرية أو شهرية
- Centrepay

### تصميم خطة الدفع التي تناسبكم

لقد اعتمدنا إطار خطط الدفع المستدامة لمنظم الطاقة الأسترالي (Australian Energy Regulator) وسنعمل معكم للاتفاق على خطة دفع بأسعار معقولة ومستدامة.

### ماذا سنفعل

عندما تكونون في EnergyAssist، سوف نقدم لكم خيارات دفع مرنة لتناسب وضعكم الفردي. ولعمل خطة الدفع الخاصة بكم، سننظر في:

- المبلغ الذي يمكنكم دفعه
- المبلغ الذي أنتم مدينون به
- مقدار الطاقة التي نتوقع أن تستخدمونها خلال الـ 12 شهراً القادمة.

سيساعدنا ذلك في معرفة خطة الدفع المناسبة لكم.

سوف نقدم خطة دفع لتناسب وضعكم. وستشمل هذه الخطة دفعات لتغطية:

- ما تدينون به
  - مبلغ لتغطية استخدام الطاقة الخاصة بكم
- بمجرد موافقتنا على خطة الدفع، سنرسل لكم معلومات تتضمن:
- من يمكنكم الاتصال به للحصول على مزيد من المساعدة
  - مدة خطة الدفع
  - المبلغ الذي ستدفعونه في كل مرة
  - عدد الدفعات التي تحتاجون إلى إجراءها
  - متى تحتاجون إلى إجراء دفعاتكم (يُطلق عليها أيضاً تكرار الدفعات)
  - كيف حسبنا الدفعات الخاصة بكم

## Centrepay

يمكنكم اختيار استخدام Centrepay، إذا كنتم مؤهلين.

هي خدمة مجانية يمكنكم استخدامها للمساعدة في دفع فواتيركم. يمكن لـ Centrepay أن تقتطع تلقائياً مبلغاً من دفعات Centrelink الخاصة بكم لتغطي فواتير ومصاريف الطاقة.

وبدلاً من ذلك، إذا لم تكونوا مؤهلين للحصول على Centrepay، فسيعدنا تزويدكم بمزيد من المعلومات حول خيارات الدفع الأخرى الخاصة بنا.

## 2.4 يمكننا التحقق من أن لديكم خطة الطاقة الصحيحة.

سوف نرى ما إذا كانت هناك خطة طاقة أخرى قد تكون أفضل لكم. إذا وافقتم، يمكننا نقلكم إلى خطة أفضل للطاقة مجاناً.

### ماذا سنفعل

عندما تنضمون إلى EnergyAssist، سنتحدث معكم حول استخدامكم للطاقة وما إذا كنتم على الخطة الصحيحة. إذا اعتقدنا أن هناك خطة طاقة أفضل لكم، فسنقوم بما يلي:

- الشرح لماذا الخطة أفضل
- سؤالكم عما إذا كنتم ترغبون في الانتقال إلى الخطة الجديدة مجاناً

سننتحدث معكم فقط عن خطط الطاقة التي يمكننا تقديمها.

## 2.5 يمكننا مساعدتكم في توفير الطاقة.

استخدام طاقة أقل يمكن أن يوفر لكم المال.

### ماذا سنفعل

عندما تنضمون إلى EnergyAssist، يمكننا أن نقدم لكم نصائح لاستخدام طاقة أقل. وقد يكون هذا مختلفاً اعتماداً على الولاية أو الإقليم الذي تعيشون فيه.

وسنقدم أيضاً نصيحة حول كيفية تأثير أجهزتك في منزلك على استخدامكم للطاقة وفواتيركم. في بعض الحالات، سيتم ذلك عن طريق استشارة هاتفية أو زيارة منزلية حول كفاءة استخدام الطاقة، التي يقوم بها شركاؤنا في المجتمع دون أي تكلفة عليكم.

## 2.6 الرسوم وإيداعات الضمان.

### نحن سوف نعمل معكم

إعتماداً على القواعد الموجودة في سياسة الضائقة المالية الخاصة بنا، قد تتمكن من إزالة بعض الديون أو الرسوم أو المصاريف المستحقة عليكم. إذا انضمتم إلى EnergyAssist، فلن نقوم بما يلي:

- فرض رسوم للسداد المتأخر
- طلب إيداع ضمان
- إجراء تغييرات على خطتكم دون موافقتكم. على سبيل المثال، لن نضعكم في دورة جَمْع قصيرة ما لم توافقون أولاً.

## 2.7 الاستمرار في EnergyAssist.

إذا فاتتكم دفعة، سوف نتصل بكم لمعرفة ما إذا كنتم بحاجة إلى مساعدة. سنتصل بكم كتابياً لتذكيركم بالدفع.

وهذا سيتيح لنا الفرصة لمناقشة ما إذا كانت خطة الدفع الحالية الخاصة بكم عادلة وميسورة، أو ما إذا كان يمكننا الاتفاق على خطة دفع مختلفة وأكثر ملاءمة تتيح لكم الإستمرار في EnergyAssist.

### ما يجب عليكم القيام به

أخبرونا إذا تغير وضعكم ولم يعد بإمكانكم سداد الدفعات بموجب خطتكم. ويمكننا بعد ذلك مراجعة ترتيبات الدفع الخاصة بكم.

أخبرونا إذا تغيرت تفاصيل الاتصال الخاصة بكم.

قد نتوقف عن مساعدتكم إذا:

- توقفت عن سداد الدفعات بموجب خطتكم،
  - لم تخبرونا عندما تتغير تفاصيل الاتصال الخاصة بكم
- إذا تم إلغاء خطتين للدفع خلال الاثني عشر شهراً الماضية لأنكم لم تلتزموا بخطتكم:
- لا يتعين علينا أن نقدم لكم خطة أخرى
  - قد نفصل الطاقة الخاصة بكم

## 2.8 الخروج من EnergyAssist.

هدفنا من البرنامج هو التأكد من أنه يمكنكم إدارة تكاليف الطاقة بشكل مستقل وفعال والتحكم في فواتير الطاقة الخاصة بكم.

عندما تقومون بتحقيق ذلك، سوف تخرجون من برنامج EnergyAssist وتعودون إلى شروط الفوترة والتحصيل العادية الخاصة بنا.

### 3. التواصل معكم.

يمكننا تزويدكم بمعلومات حول EnergyAssist، بما في ذلك حقوقكم والتزاماتكم من خلال طريقته المفضلة لتلقي رسائل خطية منا.

تشمل المعلومات المرسله للزبائن في EnergyAssist:

- عندما يدخل الزبون إلى البرنامج
- عندما يكون هناك تغيير في خطة الدفع المتفق عليها
- عندما يكون هناك دفعة متأخرة أو لا توجد دفعة

سياسة الضائقة المالية الخاصة بنا متاحة لجميع زبائننا.

- سنزودكم بمعلومات حول كيفية الوصول إلى برنامج الضائقة المالية الخاص بنا على فاتورة الطاقة الخاصة بكم.
- سنقدم سياستنا الخاصة بالضائقة المالية للمستشارين الماليين وخدمات الدعم المجتمعي.
- سنوفر خدمة مترجم فوري، دون أي تكلفة عليكم، إذا كنتم تواجهون صعوبة في اللغة الإنجليزية. فقط اتصلوا على الرقم 1300 622 718.
- سياستنا المتعلقة بالضائقة المالية متاحة باللغات العربية والمندرين والإيطالية والكانتونية والفيتنامية ويمكن الاطلاع عليها على [energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy](http://energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy). يمكننا أيضا أن نرسل لكم نسخة ورقية مجانية بناءً على طلبكم.
- يمكن للزبائن الصم أو ضعاف السمع أو الكلام الاتصال بنا عبر خدمة الترحيل الوطنية (NRS) على الرقم 133 677. للتواصل بالكلام إلى الكلام، يرجى الاتصال على الرقم 1300 555 727 وطلب الرقم 1800 558 643.
- تتوفر نسخة باللغة الإنجليزية البسيطة لسياسة الضائقة المالية الخاصة بنا على [energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy](http://energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy). ويمكننا أيضا أن نرسل لكم نسخة ورقية مجانية بناءً على طلبكم.

### 4. وسائل الدعم الأخرى لمساعدتكم على دفع فاتورة الطاقة الخاصة بكم.

اعتماداً على الولاية أو الإقليم الذي تعيشون فيه، هناك طرق دعم أخرى لمساعدتكم في دفع فواتير الطاقة الخاصة بكم.

#### ماذا سنفعل

سنخبركم بالطرق الأخرى التي يمكنكم من خلالها الحصول على مساعدة لدفع فاتورة الطاقة الخاصة بكم، مثل:

- خطط الإغاثة الحكومية
- حسومات الطاقة
- برامج التخفيضات
- خدمات الاستشارات المالية

#### ما الذي نحتاج منكم أن تفعلوه

إذا علمتم أنكم مؤهلون لهذه البرامج، فأخبرونا في أقرب وقت ممكن حتى نتمكن من مساعدتكم.

#### 4.1 برنامجنا وخدماتنا.

كزبائن تواجهون صعوبات، يمكنكم الوصول إلى مجموعة من البرامج والخدمات لمساعدتكم. وقد يشمل ذلك أيضاً:



## تخفيضات و منح الحكومة

يمكن العثور على معلومات حول المساعدة التي تقدمها كل حكومة ولاية على مواقع الإنترنت الخاصة بها:

إقليم العاصمة الأسترالية: [act.gov.au](http://act.gov.au)

نيو ساوث ويلز: [resourcesandenergy.nsw.gov.au](http://resourcesandenergy.nsw.gov.au)

كوينزلاند: [dews.qld.gov.au](http://dews.qld.gov.au)

جنوب أستراليا: [sa.gov.au](http://sa.gov.au)

قد يكون حاملو بطاقات التخفيضات الأسترالية مؤهلين أيضاً للحصول على مزيد من المساعدة. يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات على موقع الإنترنت

[humanservices.gov.au](http://humanservices.gov.au)

## خدمات الاستشارات المالية

يمكن للمستشارين الماليين مساعدتكم في إدارة أموالكم بشكل أفضل ويمكنهم تمثيلكم في المناقشات معنا. ويمكننا إحالتكم إلى وكالات الاستشارات المالية المعتمدة، التي تقدم خدماتها دون أي تكلفة عليكم.

ويمكن للمستشارين الماليين الاتصال بفريق EnergyAssist مباشرة نيابة عنكم على رقم الهاتف 1800 558 643 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 5:30 مساءً حسب توقيت شرق أستراليا العادي).

## ماذا سنفعل

سننظر في وضعكم الفردي لإيجاد البرامج (مثل برامج التخفيضات) أو الخدمات المناسبة التي تلي احتياجاتكم.

## 5. بروتوكول العنف العائلي.

عندما يساور الشك موظفو EnergyAustralia في أن الزبون قد يكون متأثراً بالعنف العائلي، فسوف يقومون بإحالتهم إلى فريق EnergyAssist لتقديم الدعم المبيّن في هذا المستند إذا لزم الأمر. نحن نتفهم أن هذه الظروف حساسة ومعقدة، ولهذا السبب يقوم فريق EnergyAssist لدينا بالتدريب المستمر في هذا المجال ويتعامل مع المعلومات وفقاً لمتطلبات الخصوصية ذات الصلة (انظروا القسم 7 الخصوصية).

## 6. الشكاوى.

نريد أن نفعل كل ما في وسعنا لجعل برنامج EnergyAssist يعمل لصالح زبائننا وسنفعل ما في وسعنا لحل مخاوفكم.

إذا كانت لديكم شكوى حول برنامج EnergyAssist الخاص بنا، فسنبذل قصارى جهدنا للعمل على إيجاد حل ميكر. وإذا لم يكن ذلك ممكناً، فسيكون فريق الحلول الخاص بالزبائن متاحاً على الرقم 133 466 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 6:30 مساءً ويوم السبت، من الساعة 9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً حسب توقيت شرق أستراليا العادي) أو الدردشة معنا عبر الإنترنت على [energyaustralia.com.au/livechat](http://energyaustralia.com.au/livechat) (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 6:30 مساءً حسب توقيت شرق أستراليا العادي).

إذا لم تكونوا راضين عن نتيجة التحقيق في شكواكم، فيمكنكم الاتصال بأمين المظالم المعني بالطاقة في ولايتكم لطلب مراجعة مجانية ومستقلة.

محكمة العاصمة الأسترالية المدنية والإدارية (Australian Capital Territory Civil & Administrative Tribunal)

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

هاتف: (02) 6207 1740

أمين المظالم المعني بالطاقة والمياه في نيو ساوث ويلز (Energy & Water Ombudsman NSW)

ewon.com.au

مكالمة مجانية: 1800 246 545

أمين المظالم المعني بالطاقة والمياه في كوينزلاند (Energy & Water Ombudsman Queensland)

ewoq.com.au

مكالمة مجانية: 1800 662 837

أمين المظالم المعني بالطاقة والمياه في جنوب أستراليا (Energy & Water Ombudsman SA)

ewosa.com.au

مكالمة مجانية: 1800 665 565

## 7. الخصوصية.

تلتزم EnergyAustralia تماماً باحترام خصوصية زبائننا. نحن نحمي المعلومات الشخصية لزبائننا وفقاً لقانون الخصوصية لعام 1988 (الكومنولث) ومبادئ الخصوصية الأسترالية.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية جمع المعلومات الشخصية واستخدامها وتخزينها والإفصاح عنها في سياسة الخصوصية الخاصة بنا - قوموا بزيارة: [energyaustralia.com.au/privacy](http://energyaustralia.com.au/privacy), والردشة معنا عبر الإنترنت على [energyaustralia.com.au/livechat](http://energyaustralia.com.au/livechat) (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 9:00 مساءً والسبت، من 9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً حسب توقيت شرق أستراليا العادي) أو اتصلوا بنا على الرقم 133 466 (من الاثنين إلى الجمعة، من 8:00 صباحاً إلى 6:30 مساءً حسب توقيت شرق أستراليا العادي) لطلب نسخة ورقية.

## 8. اتصلوا بنا.

إذا كانت لديكم أي أسئلة حول برنامج EnergyAssist الخاص بنا، اتصلوا بنا على الرقم 1800 558 643 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 5:30 مساءً حسب توقيت شرق أستراليا العادي) أو راسلونا عبر البريد الإلكتروني على [energyassist@energyaustralia.com.au](mailto:energyassist@energyaustralia.com.au) وسيسعدنا تقديم المساعدة.

يمكن تنزيل نسخة من سياسة الضائفة المالية الخاصة بنا من [energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy](http://energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy). وبدلاً من ذلك، يمكننا أن نرسل لكم نسخة مطبوعة مجانية عند الطلب.

تلتزم EnergyAustralia تماماً باحترام خصوصية زبائننا. نحن نحمي المعلومات الشخصية لزبائننا وفقاً لقانون الخصوصية لعام 1988 (الكومنولث) ومبادئ الخصوصية الأسترالية.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية جمع المعلومات الشخصية واستخدامها وتخزينها والإفصاح عنها في سياسة الخصوصية الخاصة بنا - قوموا بزيارة: [energyaustralia.com.au/privacy](http://energyaustralia.com.au/privacy), والردشة معنا عبر الإنترنت على [energyaustralia.com.au/livechat](http://energyaustralia.com.au/livechat) (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 9:00 مساءً والسبت، من الساعة 9:00 صباحاً إلى 6:00 مساءً حسب توقيت شرق أستراليا العادي) أو اتصلوا بنا على الرقم 133 466 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 6:30 مساءً حسب توقيت شرق أستراليا العادي) لطلب نسخة ورقية.



