

قد نواجه صعوبات في حياتنا تُعسر علينا سداد الفواتير .
اتصلوا بالشركة التي تزودكم بالطاقة وتحدثوا إليهم حول ظروفكم .
كما يمكنكم أن تطلبوا من أي شخص أن يساعدكم بالاتصال على شركة الطاقة الخاصة بكم .
فقد تتمكن الشركة التي تزودكم بالطاقة من توفير المساعدة فيما يأتي :

- التعريف بالخيارات المتنوعة لدفع فواتيركم
- تحديد أفضل خطة طاقة تناسبكم
- توجيهات حول كيفية تنظيم استخدامكم للطاقة
- تقديم المعلومات حول:
- المنح الحكومية (Government Concessions)
- وخطط الإعفاءات (Relief Schemes)
- وتخفيضات الطاقة (Energy Rebates)
- وخدمات الاستشارات المالية (Financial Counselling Services)

بمجرد أن تواجه صعوبات
في دفع فواتير الطاقة اتصل
بالشركة التي تزودكم بالطاقة

لو كنتم مؤهلين لبرنامج للمساعدة
(hardship program) ومستوفين
شروطه فليس بمقدور الشركة
التي تزودكم بالطاقة أن تفصلكم
عن الكهرباء أو الغاز.



إبراء ذمة

تنطبق هذه المعلومات على مستهلكي الطاقة السكنية في ولاية نيوساوث ويلز وجنوب أستراليا وتسمانيا وكوينزلاند وإقليم العاصمة الأسترالية. هيئة المنافسة وشؤون المستهلك الأسترالية (ACCC)

Australian Competition and Consumer Commission
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory 2601
© Commonwealth of Australia 2019

ملاحظة هامة

المعلومات الواردة في هذا المنشور هي فقط للإرشادات العامة. لا تُعدّ مشورة قانونية أو مشورة مهنية أخرى، ولا ينبغي الاعتماد عليها كإفادة لقانون في أي سلطة قضائية. نظراً لأنّ المقصود منها أن تكون فقط إرشاداً عاماً، حيث قد تحتوي على عموماً وإجماليات. ينبغي أن تحصل على استشارة رسمية فيما لو كان لديك ما يقلقك. لقد بذلت (ACCC) ما في وسعها من جهد لتوفير المعلومات الحالية، والدقيقة لكنها لا تُقدّم أي ضمانات فيما يتعلق بدقة صياغة هذه المعلومات أو درجة الانتفاع بها أو استيفائها.



aer.gov.au



AUSTRALIAN
ENERGY
REGULATOR

قد تتعسر الحياة.
تواصلوا مع شركة الطاقة
في حال تعسر عليكم سداد
فواتير الكهرباء أو الغاز.



aer.gov.au

اتَّبِعُوا الخَطَوَاتِ الآتِيَةَ :

تحدَّثوا إلى شركة الطَّاقة الَّتِي تُرْسِلُ إِلَيْكُمْ فواتير الكهرباء أو الغاز.

تأكَّدوا مِن إخبارهم بكونكم تمرُّون بضائقة وأنكم بحاجة إلى مساعدة في دفع فواتيركم .

تأكَّدوا مِن إخبار شركة الطاقة بالمبلغ المُتيسَّر لديكم دفعه وبالوقت الذي يتسنى لكم الدفع فيه .

تجد وسائل
الاتصال على
الشركة الَّتِي
تزودكم بالطَّاقة
ضمن فاتورتكم .



بموجب القانون، لا بُدَّ أن تكون عند الشركة التي تزودكم بالطَّاقة ”وثيقة تأمين للضائقة“ (hardship policy) والتي تُخبركم كيف بوسعهم مساعدتكم في حال كنتم تواجهون صعوبة في تسديد فواتير الطَّاقة بسبب ضائقة تمرُّون بها .
يمكنكم العثور على هذه الوثيقة من خلال موقع شركة الطاقة الإلكتروني أو من خلال مطالبتهم بنسخة منها .

فيما لو لم تكن راضياً عن المساعدة المُقدَّمة مِن قِبَل الشركة التي تزودكم بالطاقة، فاتصل بأمين المظالم المعني بالطاقة (Energy Ombudsman) في ولايتك أو إقليمك .

New South Wales

Energy & Water Ombudsman NSW
1800 246 545
ewon.com.au

South Australia

Energy & Water Ombudsman SA
1800 665 565
ewosa.com.au

Tasmania

Energy Ombudsman Tasmania
1800 001 170
energyombudsman.tas.gov.au

Queensland

Energy & Water Ombudsman
Queensland
1800 662 837
ewoq.com.au

Australian Capital Territory

ACT Civil and Administrative Tribunal
02 6207 7740
acat.act.gov.au