

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 للضائقة  
(hardship program) ومستوفين  
شروطه فليس بمقدور الشركة  
التي تزودكم بالطاقة أن تفصلكم  
عن الكهرباء أو الغاز.



#### إبراء ذمّة

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 لأن المقصود منها أن تكون فقط إرشاداً عاماً، حيث قد تحتوي على عمومات 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.



Australian Government



AUSTRALIAN  
ENERGY  
REGULATOR

aer.gov.au

قد تتعسر الحياة.

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



aer.gov.au



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

## اتَّبِعُوا الخطوات الآتية :

تحَدَّثُوا إلى شركة الطاقة التي تُرسل إليكم فواتير الكهرباء أو الغاز.

تأكّدوا من إخبارهم بكونكم تمرّون بضائقة وأنكم بحاجة إلى مساعدة في دفع فواتيركم .

تأكّدوا من إخبار شركة الطاقة بالمبلغ المُتيسّر لديكم دفعه وبالوقت الذي يتسنى لكم الدفع فيه.

تجد وسائل الاتصال على الشركة التي تزودكم بالطاقة ضمن فاتورتكم.



فيما لو لم تكن راضياً عن المساعدة المُقدّمة من قبل 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