



Arabic

# افهم وقارن وتحكم في خدمة الطاقة الخاصة بك



**ENERGYMADE**  
The power to compare  
**easy**

## قبل دخولك في اتفاق مع شركة إمداد جديدة

اسأل شركة إمدادك الحالية:

- هل يمكنهم إعطاؤك عرضاً أفضل
  - هل يجب عليك دفع رسوم إنهاء مبكر إذا أنهيت عقدك الحالي مبكراً.
- هناك قائمة تحقق للتحويل على Energy Made Easy.

## عقود الطاقة

بإمكانك إبرام عقد طاقة مع أي شركة إمداد عبر الهاتف/ أو عبر الإنترنت أو شخصياً مع أحد موظفي المبيعات.

يجب على شركة الإمداد تزويدك بتأكيد مكتوب للسعر والأحكام والشروط وأي معلومات أخرى تحتاج معرفتها.

تذكر، لديك «مهلة» مدتها عشرة أيام عمل. خلال هذه المدة، يمكنك العدول عن قرارك وإنهاء العقد بدون رسوم.

## نصائح للعثور على عرض خدمات طاقة جيد

موقع Energy Made Easy الإلكتروني هو موقع مجاني تابع لـ Australian Energy Regulator (AER) ويساعدك على مقارنة جميع عروض خدمات الطاقة في منطقتك.

بإمكان Energy Made Easy مساعدتك على التأكد مما إذا كان بإمكانك دفع مبالغ أقل في فواتير الطاقة الخاصة بك، وذلك بأن تعرض عليك فاتورة تقديرية لكل عرض.

تساعدك المقارنة على معرفة:

- ما هو السعر (التعرفة) الي تدفعها، و
  - مقدار الطاقة التي تستهلكها (بالكيلوواط/ساعة kWh للكهرباء، وبالميجا جول MJ للغاز) أو المبلغ الذي تدفعه.
- بإمكانك الاطلاع على هذه المعلومات في فاتورتك أو بإمكان شركة إمدادك بالطاقة الحالية إخبارك بذلك.
- بإمكانك معرفة معلومات عن التعرفة على Energy Made Easy.

## السعر مهم، ولكن يجب أن تتأكد أيضاً من:

- ما مدة إشترائك الإلزامية
- للرسوم والخصومات والمكافآت، و
- وما إذا كان بالإمكان تغيير السعر.

## موظفو مبيعات الطاقة

قد يستطيع الحصول على مهلة للسداد، أو الاتفاق حول خطة سداد، أو الحصول على مساعدة بموجب برنامج مساعدة ذوي الضائقة المالية، أو الحصول على معلومات حول التخفيضات والإحالة إلى خدمة مشورة مالية.

إذا لم يكن بمقدور شركة الإمداد مساعدتك، اتصل بمحقق الشكاوى لقطاع الطاقة.

## التعامل مع المشكلات

إذا كانت هناك مشكلة في فاتورتك، أو ترغب في تقديم شكوى ضد شركة إمداد، قم بالإجراء اللازم.

وإذا، اتصل بشركة إمدادك أو ارسل لهم رسالة بريد إلكتروني. أخبرهم بما يلي:

- ما نوع المشكلة، و
- ما هو الحل الذي تريده.

إذا لم يتم حل المشكلة على الفور، اطلب التحدث إلى كبير الموظفين أو المدير.

اكتب تاريخ ووقت المكالمة، واسم الشخص الذي تحدثت إليه والمناقشة التي تمت.

إذا لم تزل غير قادر على حل المشكلة أو ترغب في تقديم شكوى، اتصل بمحقق الشكاوى لقطاع الطاقة.

يقدم محقق الشكاوى لقطاع الطاقة المساعدة على حل المشكلات بين الزبائن وشركات الإمداد بالطاقة. خدمة محقق الشكاوى لقطاع الطاقة مجانية.

يوجد محقق شكاوى لقطاع الطاقة في كل ولاية ومقاطعة. توجد بيانات التواصل معهم على Energy Made Easy.

[www.energymadeeasy.gov.au](http://www.energymadeeasy.gov.au)  
خط معلومات AER: 1300 585 165

للمزيد من المعلومات بلغات غير الإنجليزية  
اتصل بـ: 13 14 50  
اطلب: 1300 585 165

**National Relay Service – تحدث واستمع**  
اتصل بـ: 1300 555 727  
اطلب: 1300 585 165

**National Relay Service – مستخدم TTY**  
اتصل بـ: 13 3677  
اطلب: 1300 585 165

**National Relay Service – عبر الإنترنت**  
اذهب إلى [www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)  
اطلب: 1300 585 165

قد يطرق بابك موظفو مبيعات من شركات الإمداد بالطاقة أو يتصلون بك. هناك قواعد تحكم ما يمكنهم وما لا يمكنهم القيام به.

يجب عليهم:

- إخبارك بسبب تواصلهم معك
- أن يتأكدوا من أنك تفهم ما توافق عليه
- إخبارك بأنه يمكنك العدول عن قرارك أثناء مدة «المهلة»، و
- التوقف عن زيارتك أو الاتصال بك إذا طلبت منهم ذلك.

يجب عليهم عدم:

- الضغط عليك كثيراً
  - تقديم إفادات غير صحيحة، أو
  - السماح لك بالتوقيع على أي شيء يعتقدون أنك لا تفهمه.
- تذكر، أنت غير ملزم بالإشتراك على الفور. إذا احتجت للمزيد من الوقت، اطلب من موظف المبيعات العودة أو الاتصال بك في أي يوم آخر.

## لا ترغب في تلقي اتصالات؟

- ضع ملصقاً على بابك مكتوباً عليه عبارة «لا تطرق الباب» أو «غير مرغوب في موظفي المبيعات».
- اطلب إدراجك في قائمة «غير الراغبين في التواصل» لدى شركة الإمداد بالطاقة.
- ادرج اسمك في سجل الحكومة الأسترالية لغير الراغبين في التواصل (Do Not Call) عبر الموقع الإلكتروني ([www.donotcall.gov.au](http://www.donotcall.gov.au))، أو على الرقم 1300 792 958.

## فواتير الطاقة

يحق لك تلقي فاتورة ويجب أن تكون واضحة.

إذا كنت بحاجة للمساعدة للعثور على معلومات أو فهم فاتورتك، اتصل بشركة إمدادك. قد يساعدك موقعهم الإلكتروني أيضاً.

تتوفر معلومات لدى Energy Made Easy لمساعدتك على قراءة فاتورتك.

## هل تجد صعوبة في دفع فاتورتك؟

إذا لم يكن بمقدورك دفع فاتورتك، اتصل بشركة إمدادك واطلب منهم المساعدة؟

يجب أن تساعد شركات الإمداد زبائنهم الذين يمرون بضائقة مالية. احصل على المساعدة مبكراً لتفادي المزيد من الرسوم أو قطع الخدمة.