

# ميثاق زبائن TRUenergy ولاية ساوث أستراليا

## المسؤولية المتبادلة

أهلاً بك إلى ميثاق زبائن TRUenergy. في هذا الكتيب نبين بلغة إنكليزية مبسطة مسؤولياتنا تجاهك بصفتك أحد زبائننا. وهو يغطي كل شيء ابتداء من كيفية تلقيك لحسابك وانتهاء بكيفية حصولك على النصح بشأن الاقتصاد في الطاقة. كما أنه يبين مسؤولياتك تجاهنا، ابتداء من تسهيل الوصول إلى عدادك دائماً وانتهاء بإعلامنا إذا غيرت عنوانك.

وباختصار، فإنه عند قراءة هذا الميثاق إلى جانب خطة TRUenergy المشترك بها فإن هذه هي الشروط والأحكام التي نوافق على إمدادك بمقتضاها بالطاقة التي تريدها ("الاتفاقية").

إذا كانت لديك أية أسئلة بشأن المعلومات الموجودة في ميثاق زبائن الطاقة هذا أو بخصوص أية طرق أخرى يمكننا أن نساعدك بها فيما يتعلق باحتياجاتك من الطاقة نرجو أن لا تتردد في الاتصال بنا.

## ما الذي يشمل ميثاق زبائن TRUenergy ؟

من هم الأطراف وما الذي تشمله هذه الاتفاقية؟	الصفحة 3
كيف يتم وصل الإمدادات إلى عنوانك؟	الصفحة 4
ما الذي عليك أن تدفعه ومتى؟	الصفحة 4
قطع الإمداد وإعادة وصله	الصفحة 8
كيف تنهي هذه الاتفاقية؟	الصفحة 9
مسؤوليات أخرى	الصفحة 11
ما هي المعلومات الإضافية التي يمكنك طلبها؟	الصفحة 11
الاعتناء بعدادك	الصفحة 12
ما هي الظروف التي لا تكون لنا فيها مسؤولية؟	الصفحة 12
من هو المسؤول في حالات الظروف القاهرة؟	الصفحة 13
قواعد أخرى منطبقة	الصفحة 14
استخدام الطاقة والاستخدام غير القانوني	الصفحة 16
اتفاقيات الزبائن	الصفحة 16
تعريفات المصطلحات المستخدمة في هذه الاتفاقية	الصفحة 17
بمن تتصل لطلب المزيد من المساعدة	الصفحة 19

## من هم الأطراف وما الذي تشمله هذه الاتفاقية؟

هذه الاتفاقية مبرمة بين TRUenergy Pty Ltd، عنوانها Level 33, 385 Bourke Street, Melbourne, Victoria (في هذه الاتفاقية يشار إليها بكلمة "نحن" أو "الخاصة بنا") وبينك، أي الزبون الذي أعدت هذه الاتفاقية لتطبيقها عليك (في هذه الاتفاقية يشار إليك بكلمة "أنت" أو "الخاص بك").

نوافق على بيعك إمدادات الطاقة إلى عنوان إمدادك (من جانب موزعك) وعلى أداء الالتزامات الأخرى الواردة في هذه الاتفاقية. وبالمقابل، من المطلوب منك أن تدفع المبلغ الذي نقيده في الفاتورة بموجب الجزء 2 من هذه الاتفاقية وأن تؤدي التزاماتك الأخرى بموجب هذه الاتفاقية.

إذا اشترت الكهرباء منا فعليك أن تعرف أننا لا نقوم بتشغيل شبكة الكهرباء الموصول بها عنوان إمدادك. إذ يقوم موزعك بهذا الدور.

لديك عقد مستقل مع موزعك لوصول وإمداد الطاقة لك. وموزعك مسؤول عن:

- وصل عنوان إمدادك بشبكة الكهرباء؛
- وصيانة هذه الوصلة؛
- وإمداد الكهرباء إلى عنوان إمدادك؛
- ونوعية الكهرباء وخصائصها الأخرى.

ما لم تقم بالتفاوض على ترتيبات مختلفة مع موزعك فإن عقد وصلك وإمدادك سيحصل تلقائياً طبقاً للقانون.

ولا يمكننا تنظيم نوعية الطاقة الواصلة إلى عنوان إمدادك أو مدى الوثوق بها. وعليك أن تدرك أيضاً أن الطاقة تعاني من تقلبات وانقطاعات من وقت لآخر لعدد من الأسباب، منها ما يلي:

- موقع عنوان إمدادك؛
- ما إذا كان الإمداد إلى عنوان إمدادك يتم عبر أسلاك رئيسية تحت الأرض أو معلقة في الهواء؛
- الظروف الجوية؛
- الحيوانات والنباتات وأعمال المخربين وسواهم؛
- وجود حالة طارئة أو ظروف خطيرة؛
- وجود تلف في شبكة الكهرباء؛
- قصور في تصميم الشبكة أو نواحيها الفنية؛
- ارتفاع الطلب على الطاقة في أي وقت.

ويجب أن تدرك أن التقلبات أو الانقطاعات غير المتوقعة في الطاقة قد تلحق الضرر بمعدائك أو تؤدي إلى سوء عملها. وتوصيك بالتفكير جيداً بشراء تأمين أو تركيب أجهزة لحماية معدائك وممتلكاتك عند وقوع هذه التقلبات أو الانقطاعات.

إذا كنت تشتري الغاز منا فسنبذل كل ما بوسعنا لإمداد الطاقة بنوعية وموثوقية حسب متطلبات الأنظمة.

## الجزء 1: كيف يتم وصل الإمدادات إلى عنوانك؟

عندما تقدم طلبا لفتح حساب معنا لبيعك الطاقة في عنوان إمدادك يجوز أن نطلب منك أن تستوفي بعض الشروط المسبقة الواردة في *Energy Retail Code*. وسنشرح لك أية شروط مسبقة قد تنطبق عليك عندما تقدم طلبا لفتح حساب معنا.

وعلى وجه التحديد:

- (أ) إذا لم يكن عنوان إمدادك موصولا فعلا بإحدى شبكات الطاقة؛  
(ب) أو إذا كانت وصلتك الحالية أو المعدات المتصلة بها بحاجة لتعديل أو تحسين، يكون عليك أو علينا اتخاذ ترتيبات مع موزعك بشأن وصلتك. يمكننا الإعداد لهذه الأمور بالنيابة عنك.

## الجزء 2: ما الذي عليك أن تدفعه ومتى؟

### التزاماتك بالدفع

نقوم ببيعك الطاقة والخدمات الأخرى المتعلقة بها وتقديم فواتير بها والإعداد لإمداد الطاقة إلى عنوان إمدادك، وتقوم بالدفع مقابل الطاقة والخدمات المتعلقة بها التي يتم إمدادك بها طبقا للرسوم المناسبة التي تنطبق عليك. لديك 12 يوم عمل من تاريخ إرسال الحساب إليك لدفع المبلغ الإجمالي المستحق، الذي يشمل ضريبة السلع والخدمات (GST).

وعليك أيضا أن تدفع لنا مقابل أية رسوم إضافية للإمداد بالمقرق وأية دفعة تسمح بها أو تفرضها هذه الاتفاقية أو مقابل أية سلع أو خدمات أخرى تتلقاها منا. وسنخذ ترتيبات لإرسال حساب واحد لك عن كل دورة حساب فواتير تغطي المبالغ المستحقة لنا والمبالغ المستحقة لموزعك. وسنقوم باتخاذ الترتيبات للدفع للموزع.

وسيكون شكل حسابك والمعلومات التي يتضمنها حسبما هو مطلوب بموجب *Energy Retail Code*، بما في ذلك معلومات مفصلة عن رسومك والمبلغ الواجب دفعه وآخر تاريخ للدفع وأرقام الهاتف للاستفسارات المتعلقة بالفواتير والدفع وللإبلاغ عن الأعطال أو الحالات الطارئة. ويجب علينا عند طلبك أن نعطيك معلومات معقولة تبوب الرسوم التي تظهر على حسابك.

### ما هي الأسعار التي تنطبق عليك؟

نبين لائحة أسعار تعريفاتنا ورسومنا الحالية على الطاقة والخدمات الأخرى. وينظم القانون بعض هذه التعريفات والرسوم.

سنستوفي منك إما السعر المنشور كسعر مناسب لاستخدامك والذي نحدده نحن، أو المبلغ المتفق عليه تحديدا بينك وبيننا. والتسعيرة التي تنطبق عليك تتوقف على الغرض من استخدامك. ولا يمكنك استخدام الطاقة لغرض آخر. ويجوز لنا أن نلزمك بالتحول إلى تسعيرة أخرى تنطبق على استخدامك، أو يجوز لنا أن نحولك بمفعول رجعي إذا لم تخبرنا عن تغيير الغرض من استخدامك. ويجوز تغيير الأسعار من وقت لآخر في الحالات التي تتيحها الأنظمة.

إذا تغير أحد الأسعار أو تغيرت إحدى التعريفات المنطبقة عليك خلال دورة لحساب الفواتير فإن حسابك عن دورة حساب الفواتير هذه سيحسب على أساس نسبي باستخدام:  
(أ) السعر القديم أو نوع التعريفات لغاية تاريخ التغيير ضمنا؛  
(ب) والسعر الجديد بدءا من تاريخ نهاية دورة حساب الفواتير.

إذا كنت تعتقد أنك تستوفي كل الشروط المنطبقة على نوع تعريفات أخرى أو رسم آخر يمكنك أن تطلب منا مراجعة ظروفك الحالية لمعرفة ما إذا كان بالإمكان تطبيق تعريفات أخرى أو رسم آخر عليك.

إن بعض المبالغ في هذه الاتفاقية مذكورة (أو ستذكر) على أنها تشمل ضريبة السلع والخدمات. وهي تشمل المبالغ المحددة في لائحة أسعارنا من وقت لآخر.

وفيما عدا هذه المبالغ يجوز أن تكون هناك مبالغ أخرى تدفعها أنت أو ندفعها نحن بموجب هذه الاتفاقية على أساس أنها مبالغ لـ "إمدادات خاضعة للضريبة" حسب تعريفها لأغراض ضريبة السلع والخدمات.

تتم زيادة هذه المبالغ الأخرى بالحد الذي يبيحه القانون بحيث تنقل مسؤولية ضريبة السلع والخدمات الواجبة الدفع على الإمدادات الخاضعة للضريبة إلى الجهة المتلقية لتلك الإمدادات الخاضعة للضريبة.

تتم أية تعديلات لضريبة السلع والخدمات بموجب هذه الفقرة طبقا لمتطلبات *Trade Practices Act 1974*.

### متى تتلقى الحساب؟

سنصدر لك حسابا كل ثلاثة أشهر على الأقل.

ويجب أن ترسل الحساب

- (أ) إليك على العنوان العادي أو الإلكتروني الذي تحدده؛  
(ب) أو إلى شخص تفوضه خطيا بالتصرف بالنيابة عنك على العنوان العادي أو الإلكتروني الذي تحدده.

ولن ننقلك إلى دورة تحصيل قصيرة إلا طبقا للأنظمة.

### كيف يمكنك دفع حساب الطاقة؟

يجب عليك أن تدفع المبلغ المبين في كل حساب في موعد أقصاه التاريخ المبين على حسابك كأخر موعد للدفع.

يمكنك دفع الحساب باستخدام أي من طرق الدفع المذكورة على الحساب.

إذا لم تدفع حسابك في الوقت المحدد يجوز أن نلزمك بدفع تكاليفنا المعقولة التي تتكبدها لتحصيل المبلغ منك. وإذا كنت زبوننا تجاريا يجوز أيضا إلزامك بدفع فائدة على المبلغ غير المسدد كما هو مبين في لائحة الأسعار. ولا تؤثر هذه الفقرة على حقنا في اتخاذ ترتيبات لقطع الإمدادات إلى عنوان إمدادك بموجب الجزء 3 من هذه الاتفاقية.

## ما هي المساعدة التي نقدمها لدفع الحسابات؟

إذا كنت تواجه صعوبة في دفع حسابك عليك الاتصال بنا بأسرع ما يمكن. وسنقوم بإعطائك معلومات عن أنواع خيارات الدفع المختلفة وسنعطيك كذلك عند الانطباق مساعدة في الدفع طبقاً لـ *Energy Retail Code*.

ونحن ملزمون بموجب *Energy Retail Code* بأن نحدد الحالات التي قد تواجه فيها صعوبات في دفع حسابك. في مثل هذه الحالات سنقوم بإعطائك معلومات عن أنواع خيارات الدفع المختلفة وسنعطيك كذلك عند الانطباق مساعدة في الدفع طبقاً لـ *Energy Retail Code*.

بصفتك زبوناً منزلياً لك الحق فيما يلي:

- أخذ ظروفك وصعوباتك المالية بالاعتبار عند التفاوض بشأن خطط الدفع بموجب أقساط أو ترتيبات دفع أخرى؛
- وحصولك، عند طلبك، على خلاصة بكمية تقييم ظروفك المالية وقدرتك على الدفع؛
- وإعادة توجيه حسابك إلى شخص آخر إذا كان ذلك الشخص قد وافق على هذا الأمر خطياً؛
- وحصولك على خدمات تسهل دفع حسابات الطاقة التي تتلقاها – إذ أننا نعرض عليك خيارات للدفع وخططاً للدفع بموجب أقساط تراعي احتياجاتك للطاقة وقدرتك على الدفع؛
- وحصولك على معلومات عن كيفية الاتصال بمرشد مالي مستقل؛
- وإجراء تدقيق على استخدام الطاقة في البيت (يمكن استيفاء رسم مقابل هذه الخدمة)؛
- وتلقي معلومات عن التخفيضات المختلفة وبرامج المساعدة التي تديرها الدوائر الحكومية المختصة.

## هل يمكنك طلب مراجعة حسابك؟

إذا كنت لا توافق على الحساب الذي تم تقييده عليك يمكن أن تطلب منا القيام بمراجعة حسابك. وستتم المراجعة طبقاً لمتطلبات *Energy Retail Code*.

وعندما يكون الحساب قيد المراجعة يكون عليك دفع المبلغ الأكبر من بين

- (أ) جزء الحساب الذي ليس لديك نزاع بشأن صحته؛  
(ب) أو مبلغ مسلو لمتوسط حساباتك خلال الـ 12 شهراً الماضية.

ويجب عليك أيضاً دفع أية حسابات تتلقاها مستقبلاً. ويجوز لنا أن نستعيد منك أي نقص كان يجب استيفاؤه منك.

إذا كان هناك نقص في المبلغ الذي قيدناه عليك بسبب خطأ منا أو من الموزع، فإننا لا نستطيع أن نستعيد إلا النقص عن فترة الـ 12 شهراً التي تسبق آخر حساب تتلقاه. ويمكنك أن تدفع هذا المبلغ بأقساط تمتد على طول الفترة ذاتها التي حصل النقص فيها.

أما إذا كنا قد استوفينا منك مبلغاً زائداً في حسابك، فإننا سنعيد المبلغ لك طبقاً لـ *Energy Retail Code*. إذا كان المبلغ الذي تم قيده عليك 100 دولار أو أقل وكنت قد دفعته فعلاً سيجري خصمه من حسابك القادم، وإذا كنت قد توقفت عن شراء الطاقة منا فسندفع لك هذا المبلغ خلال 10 أيام عمل. أما إذا كان المبلغ الذي تم قيده عليك أكبر من 100 دولار وكنت قد دفعته فعلاً فإنه يجب علينا أن ندفع لك هذا المبلغ أو لشخص آخر، حسب توجيهاتك، خلال 10 أيام عمل.

## كيف نحسب حسابك؟

بنهاية كل دورة حساب فواتير تقوم بحساب:

- (أ) قيمة الطاقة التي تم بيعها خلال دورة حساب الفواتير (باستخدام المعلومات التي نحصل عليها من عدادك أو باستخدام نظام تقدير معتمد)؛  
(ب) ومبلغ أية خدمات أخرى تم إمدادها بموجب هذه الاتفاقية خلال دورة حساب الفواتير.

وقد يشمل الحساب أيضاً مبالغ مستحقة للموزع.

## تقدير استهلاك الطاقة

إذا كان هناك نظام تقدير معتمد أو إذا لم يكن بالمستطاع قراءة عدادك لأي سبب من الأسباب (إذا لم يكن بالإمكان مثلاً الدخول لقراءة العداد أو إذا توقف العداد عن العمل أو كان فيه عطل ما) يجوز تقدير كمية الطاقة المشتراة منا في عنوان إمدادك باستخدام معلومات أخرى (مثل حساباتك السابقة أو تاريخ استخدامك للطاقة أو، إذا لم يكن لك تاريخ استخدام سابق للطاقة في عنوان إمدادك، يجوز تقدير معدل استخدام الطاقة من جانب زبون مشابه لك خلال الفترة المعنية).

وعند قراءة عدادك لاحقاً يتم تعديل الحساب لمعرفة الفرق بين تقدير كمية الطاقة المقدرة والمستخدمه فعلاً على أساس قراءة العداد.

إذا لم يكن بالمستطاع قراءة العداد بسبب أعمال قامت بها أنت يمكننا أن نستوفي منك الرسم المبين في لائحة الأسعار لقاء العودة إلى عنوان إمدادك لقراءة العداد.

## هل يطلب تقديم عربون تأمين؟

بالنسبة للزبائن المنزليين يجوز أن نطلب عربون تأمين حسبما تبيحه الأنظمة إذا كنت:

- ما زلت مديناً بمبلغ من عنوان سابق؛
- أو استخدمت الطاقة بصورة غير قانونية خلال السنتين الماضيتين؛
- أو كانت درجة تسليفك غير مرضية ولم تقبل بخطة للدفع بالتقسيط عند عرضها عليك؛
- أو رفضت تقديم إثبات مقبول لهويتك لنا حسبما هو وارد في الأنظمة.

وبالنسبة للزبائن التجاريين، يجوز أن نطلب عربون تأمين حسبما تبيحه الأنظمة إذا:

- لم يكن لديك سجل مرض لدفع حسابات الطاقة؛
- أو كانت درجة تسليفك غير مرضية.

إذا لم تدفع عربون تأمين عندما يطلب ذلك منك يجوز لنا أن نقطع إمدادك بالطاقة.

## استعمال عربون تأمينك

متى دفعت عربون تأمين يتوجب علينا أن ندفع لك فائدة على التأمين بسعر الفائدة وبالشروط التي

يفرضها *Energy Retail Code*.

يجوز لنا استعمال عربون تأمينك وأية فائدة تستحق على عربون التأمين لتسديد أية مبالغ تكون لدينا بها بموجب هذه الاتفاقية أو لموزعك:

- إذا تخلفت عن دفع أي حساب وقمنا نتيجة لذلك باتخاذ ترتيبات لقطع الإمدادات عن عنوان إمدادك؛
- أو فيما يتعلق بالحساب النهائي (أي الحساب الذي تصدره عندما تتوقف عن شراء الطاقة منا في عنوان إمدادك).

(ج) إذا كنت تشتري الطاقة لاستخدام تجاري قد نطلب منك زيادة مبلغ عربون تأمينك طبقاً لـ

*Energy Retail Code*.

## كيف نقوم بإدارة السلفات وتحصيل الديون؟

قد نطلب إجراء فحص على قدرتك على الاستدانة ونستخدم المعلومات لتحديد درجة تسليفك. وتتم

الإجراءات التي نقوم بها لإدارة السلفات وتحصيل الديون طبقاً للأنظمة. وتمشيا مع الأنظمة يجوز لنا أن نبلغ وكالة تقارير القدرة على الاستدانة عن الدفعات غير المسددة.

ولن نبذل أي إجراء قانوني لتحصيل الأموال المستحقة خلال قيامك بالدفع طبقاً لترتيبات متفق عليها. وإذا لم يمكن قبض دفعة قدمتها (مثلاً إذا لم يمكن قبض شيك أو دفعة بواسطة بطاقة ائتمان) وتكبدنا تكاليف نتيجة لذلك عليك أن تعيد لنا هذه التكاليف.

## الجزء 3: قطع الخدمة وإعادة وصلها

### لماذا قد نقطع الإمداد عنك؟

نستطيع، بشرط تقبيلنا بمتطلبات الأنظمة، أن نتخذ ترتيبات لقطع الإمدادات عن عنوان إمدادك إذا:

- لم تدفع حسابك بحلول آخر يوم للدفع وبالنسبة للزبائن المنزليين إذا رفضت الموافقة على خطة للدفع بالتقسيط أو على خيار دفع نعرضه عليك؛
- أو لم تتقيد بأحكام خطة متفق عليها للدفع بالتقسيط أو على خيار متفق عليه للدفع؛
- أو إذا استخدمت الطاقة بصورة غير قانونية أو أخليت بالجزء 11 من هذه الاتفاقية؛
- أو إذا كان لنا الحق بذلك لأسباب أخرى أو إذا كان علينا القيام بذلك بموجب *Energy Retail Code* أو القانون.

## التقيد بـ *Energy Retail Code*

يجب علينا أن نتقيد بأحكام *Energy Retail Code* (مثل إعطائك الإشعارات والإنذارات اللازمة) قبل

الإعداد لقطع الإمداد عن عنوان إمدادك.

وعلى الرغم من أي شيء آخر في هذه الاتفاقية، يمكن قطع إمداداتك من الطاقة أو توقيفها مؤقتاً للأسباب التالية:

- لأسباب تتعلق بالصحة والسلامة؛
- أو للصيانة؛
- أو في حالة طارئة؛
- أو حسب توجيه أو طلب من جهة تنظيمية؛
- أو إذا كنت تستخدم الطاقة بطريقة لا تتسجم والأنظمة؛
- أو إذا انتهت هذه الاتفاقية وسمح لنا بذلك بموجب الأنظمة.

## هل هناك أوقات لا يمكن فيها قطع الإمدادات عنك؟

- إذا كنت أنت أو شخص آخر يعيش معك تعتمد على آلة لدعم الحياة أو إذا كان لديك إعفاء طبي معتمد؛
- أو إذا ظلت شكواك الرسمية إلى *Energy Industry Ombudsman of South Australia* المتعلقة مباشرة بسبب قطع الإمدادات بدون حل؛
- أو إذا لم يتم البيت بطليك للحصول على مساعدة من وكالات التخفيضات أو الإعادات أو المنح؛
- أو لأنك لم تدفع لنا مقابل شيء غير الطاقة؛
- أو بعد الساعة 3 من بعد ظهر أيام الإثنين إلى الخميس وطيلة يوم الجمعة وأيام عطلة نهاية الأسبوع والعطل العامة أو اليوم الذي يسبق يوم عطلة عامة إلا في حالة التوقف المخطط له للإمداد أو لأسباب أخرى يحتاج إليها موزعك.

## إذا تم قطع إمداد الطاقة إليك متى سنعيد وصله؟

إذا طلبت منا اتخاذ الترتيبات اللازمة لإعادة وصل الإمداد إلى عنوان إمدادك ودفعنا لنا مقدماً كل

رسومنا ورسوم الموزع لإعادة الوصل فسنستخدم الترتيبات لإعادة وصل الإمداد إلى عنوان إمدادك. وقد نرفض اتخاذ الترتيبات لإعادة وصل الإمداد وننهي اتفاقيتك معنا إذا كان من المسموح لنا القيام بذلك بموجب *Energy Retail Code* (مثلاً إذا لم تتم معالجة الظروف التي أدت إلى قطع إمداداتك خلال مدة 10 أيام عمل من تاريخ قطع إمداداتك).

يجوز استيفاء رسم إعادة وصل الإمداد. إذا كنت زبون كهرباء فانك إذا اتصلت بنا في موعد أقصاه الساعة 4 من بعد ظهر أحد أيام العمل أو في موعد أقصاه الساعة 3 من بعد ظهر أحد أيام العمل إذا كنت زبون غاز سنقوم بإعادة وصل الإمداد إلى عنوان إمدادك في اليوم ذاته. أما بعد الساعة 4 أو 3 (تبعاً لنوع الوقود الذي تتصل بنا بشأنه) فإنه سيظل بالإمكان إعادة وصل إمدادك في اليوم ذاته مقابل دفع رسم إعادة وصل بعد وقت العمل.

## الجزء 4: كيف تنتهي هذه الاتفاقية؟

### هل هناك فترة إعادة نظر؟

إذا كنت زبوناً جديداً لك الحق في إلغاء هذه الاتفاقية خطياً خلال 10 أيام عمل. ويجوز لك إلغاء الاتفاقية خلال 10 أيام عمل بإعطائنا إشعاراً خطياً يبين بوضوح نيتك على الإلغاء. وإذا كنت استهلك طاقة أو خدمات أخرى خلال ذلك الوقت سيكون عليك أن تدفع لنا مقابل ذلك.

## كيف يمكنك إنهاء هذه الاتفاقية؟

إذا كنت لا تريد ترك عنوان إمدادك وكنتم ترغب في إنهاء هذه الاتفاقية فيجب عليك أن تعطينا إشعاراً خطياً قبل 20 يوم عمل على الأقل.

يجب أن تعطينا إشعاراً قبل 3 أيام عمل على الأقل برغبتك في إخلاء عنوان إمدادك مع عنوان لتوجيه حسابك النهائي إليه. وعندما نتلقى هذا الإشعار يجب علينا أن نبذل ما بوسعنا للإعداد لقراءة العداد في التاريخ المحدد في إشعارك (أو بأسرع ما يمكن بعد ذلك التاريخ إذا لم تعطنا مجالاً للوصول إلى عدادك في ذلك اليوم) وإرسال الحساب النهائي إليك على العنوان الذي حددته في إشعارك لتوجيه المراسلات. إذا لم تعطنا الإشعار اللازم، أو إذا لم نتح لنا مجالاً لقراءة عدادك ستظل مسؤولاً عن كل الطاقة المشتراة لعنوان الإمداد إلى التاريخ:

(أ) الذي نعلم فيه بأنك أخليت عنوان إمدادك وأنه تمت قراءة عدادك؛

(ب) أو الذي تعطينا فيه الإشعار المطلوب؛

(ج) أو الذي يبدأ فيه شخص آخر بشراء الطاقة منا أو من موزع آخر بالمفروق لعنوان الإمداد ذلك.

وإذا كنت قد أبرمت اتفاقية لشراء الطاقة لمدة محددة دنياً فعليك أن تدفع لنا رسوم المفروق الإضافية إذا رغبت في إنهاء الاتفاقية قبل أوانها ما لم تمنع الأنظمة ذلك. وإذا رغبت في التحويل تظل هذه الاتفاقية سارية المفعول إلى حين نجاح التحويل.

## كيف يمكننا إنهاء هذه الاتفاقية؟

يجوز لنا أن ننهي هذه الاتفاقية فوراً إذا تم قطع الإمدادات عنك بعد انتهاكك هذه الاتفاقية ولم يعدك الحق بإعادة وصلها، أو بموجب أحكام أية اتفاقية خاصة معك.

## ما هي النتيجة المترتبة على حالة الملاذ الأخير؟

تنتهي هذه الاتفاقية فوراً إذا لم يعد من حقنا بيعك الطاقة بسبب وقوع إحدى حالات الملاذ الأخير. إذا وقعت إحدى حالات الملاذ الأخير سنقوم بتزويد مؤسسة الإمداد بالمفروق التي تم تعيينها لعنوان إمدادك بالتفاصيل الخاصة بك.

## ما هي النتيجة المترتبة على إنهاء هذه الاتفاقية؟

لن يكون علينا التزام لبيعك الطاقة بموجب هذه الاتفاقية، لكنه سيكون عليك دفع الديون المستحقة. فإنهاية هذه الاتفاقية لا يغير أية حقوق والتزامات نشأت لغاية وقت الإنهاء، كما يستمر العمل بالفقرات الأخرى. فمثلاً، سيظل عليك إتاحة المجال للدخول إلى عنوان إمدادك لأخذ العداد.

## الجزء 5: مسؤوليات أخرى

ما هي التزاماتك الأخرى؟

عليك:

- تقديم طلب للحصول على الطاقة؛
- دفع أية رسوم، بما فيها رسوم الوصل وإعادة الوصل بطول آخر تاريخ للدفع؛
- موافقتنا بوثائق مقبولة للتعريف عن هويتك وتفاصيل وسائل الاتصال بك وتفاصيل صاحب العقار أو الوكيل العقاري إذا كان عنوان الإمداد عقاراً مستأجراً؛
- تقديم المعلومات اللازمة لوصول الطاقة إلى عنوان إمدادك؛
- إخبارنا بأسرع ما يمكن إذا تغيرت تفاصيل وسائل الاتصال بك؛
- إخبارنا إذا كان شخص آخر مسؤولاً عن دفع رسوم الطاقة؛
- ضمان عدم أخذ كمية من الطاقة تزيد على ما يسمح به موزعك لعنوان إمدادك.

## ما هي المعلومات الإضافية التي يمكنك طلبها؟

بالإتصال بمركز خدمة الزبائن لدينا يمكنك أن تتلقى ما يلي:

- معلومات عن إمدادك؛
- الحسابات ومعلومات عن كيفية قيامك بالدفع؛
- التكاليف الاعتيادية لتشغيل الأجهزة؛
- استخدامك للطاقة وكيفية توفير المال في استهلاكك للطاقة؛
- نسخة من Energy Retail Code، ومن ميثاق الزبائن هذا، بما في ذلك نسخة مطبوعة بحروف كبيرة؛
- معلومات عن التسعيرات؛
- معلومات سابقة عن الفواتير المعدة لعنوان إمدادك لما يصل إلى سنتين ماضيتين (يجوز استيفاء رسم عن الطلبات الإضافية أو المتعددة)؛
- خدمة ترجمة شفوية؛
- معلومات عن توفر استشارات مالية مستقلة أو استشارات مناسبة أخرى؛
- معلومات عن التخفيضات والإعادات والمنح المتوفرة للزبائن المنزليين؛
- مشورات مجانية بسيطة عن كيفية تحسين الكفاءة في استخدام الطاقة؛
- مجموعة أسعارنا المنشورة؛
- رسومنا الإضافية للإمداد بالمفروق؛
- معلومات عن رسوم الربط بالشبكة.
- معلومات عن أسعار عقود السوق لدينا.

## المواعيد

سنبذل ما بوسعنا للتقيد بأية مواعيد معك وسنتقيد بالمتطلبات النظامية المنطبقة.

## الجزء 6: ما الذي تفعله إذا لم تكن راضياً عن الخدمة

نبذل كل ما بوسعنا لتلافي بروز أية مشاكل. والجيد في الأمر أنه عندما تنشأ مشاكل تكون لدينا طريقة واضحة وبسيطة لحلها. ما نطلبه منك هو أن تخبرنا عن المشكلة التي لديك وسنبذل كل ما بوسعنا لحلها فوراً في نقطة اتصالك الأولى. وسنستمر في العمل معك إلى أن يتم حل المشكلة بما يرضيك.

أما إذا استمر وجود ما يفتكك فإن مشكلتك تحال إلى وحدة علاقات الزبائن لدينا، التي ستقوم بمراجعة المسألة وإبلاغك بقرار بشأنها. وهناك قضايا معينة، مثل مشاكل نوعية الإمداد، يتعين إحالتها إلى أحد الموزعين وقد يستغرق حلها وقتاً أطول نظراً لطبيعتها الفنية. وستقوم بإخبارك إذا كان هناك احتمال وجود تأخير ملحوظ في البحث في مشكلتك وبإعطائك تفاصيل عن الوقت الذي نتوقع فيه الحصول على حل لها وعن كيفية الاتصال بنا إلى ذلك الحين. وفي جميع الحالات عليك التحدث معنا أولاً، إذ أن ذلك يسرع في إيجاد الحل ويتيح إجراء مراجعة مناسبة للقضية مما يتيح لنا إدخال تحسينات لفائدة جميع زبائننا. وإذا بقيت غير راضٍ يمكنك إحالة مشكلتك، بدون مقابل، إلى Energy Industry Ombudsman of South Australia.

## الجزء 7: الاعتناء بعداك

ما الذي نفعه لوصل إمدادك؟

إذا قدمت طلباً لوصل الإمدادات ستطلب من موزعك أن يقوم بوصول الإمدادات إلى عنوان إمدادك بأسرع ما يمكن.

ما هو رقم NMI أو MIRM المخصص لك

رقم NMI أو MIRM المخصص لك هو رقم خاص بعقارك يميز عداد الطاقة لديك. وإذا انتقلت إلى مؤسسة أخرى للتوزيع بالمفروق عليك أن تذكر لها رقم NMI أو MIRM المخصص لك. وسيظهر هذا الرقم على حساب الطاقة الذي يصلك.

ما الذي عليك عمله إذا اعتقدت أن هناك عطل في عدادك؟

يمكنك أن تطلب منا فحص عدادك في عنوان إمدادك. فإذا كان العداد يعمل بصورة صحيحة حسب الأنظمة ستستوفي منك أجره الفحص. وقد نطلب منك دفع هذا الرسم مقدماً.

ما الذي يجب أن تعرفه عن الدخول إلى العقار والمسؤولية المتعلقة بالعداد؟

عليك أن تبصر الدخول بصورة آمنة ومؤتمنة إلى عنوان إمدادك لغرض قراءة العداد.

ويجب أن نتاح لنا إمكانية الدخول بصورة آمنة ومؤتمنة وبدون عائق إلى عقارك لتتأكد من تركيب العداد أو أخذه أو معانيته، ولوصل أو قطع الإمداد، ومعاينة أو فحص تركيب العداد، وتشذيب النباتات أو إبعادها، والقيام بأعمال الإصلاح أو الصيانة. وعلى موظفينا أن يحملوا أو يعلقوا دائماً بطاقات تعريف رسمية وأن يبرزوها لك عند طلبك.

إذا كان في عنوان إمدادك شيء يمكن اعتباره خطراً فعليك أن تبلغنا عنه للحد من تعرض موظفينا للخطر. وعلينا المحافظة على سلامة العداد من الأخطار ومما يعيق عمله. وانت لست مالكا للعداد أو لأي جزء من نظام توزيع الطاقة.

## الجزء 8: ما هي الظروف التي لا تكون لنا فيها مسؤولية؟

يحتوي Trade Practices Act 1974 (Cth) والقوانين الأخرى بصورة ضمنية على الشروط والضمانات والحقوق المحددة في العقود التي لا يمكن استثنائها أو تقييدها.

وما لم يكن هناك إلزام بذلك من أحد هذه القوانين، فإننا لانعطي أي شرط أو ضمان أو تعهد ولا نصرح لك عن حالة أو ملاءمة الطاقة أو نوعيتها أو صلاحيتها أو سلامتها باستثناء ما تنص عليه هذه الاتفاقية.

وأية مسؤولية تقع علينا تجاهك بموجب هذه القوانين التي لا يمكن استثنائها ولكن يمكن تقييدها هي (حسب اختيارنا) مقتصرة على:

- تقديم سلع أو خدمات معادلة بموجب هذه الاتفاقية إلى عنوان إمدادك؛
- أو دفع تكاليف إبدال السلع أو الخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية إلى عنوان إمدادك لك، أو اقتناء سلع أو خدمات معادلة.

ونحن لسنا مسؤولين، بالقدر الذي يبيحه القانون، عن أية خسارة أو أية أضرار تلحق بك (سواء أكانت ناجمة عن الإهمال أم سواه) بسبب الطاقة التي نبيعها لك بموجب هذه الاتفاقية.

وعلى وجه التحديد، فإننا لسنا مسؤولين عن أية خسارة أو أي ضرر يلحق بك بسبب:

- وجود انقطاع في إمداد الطاقة أو وجود عيب في الطاقة الموردة (مهما كان سبب ذلك)؛
- أو بسبب بعض خصائص الطاقة (مثل الفلظية أو الذبذبة) التي تجعلها غير مناسبة لبعض الأغراض.

ينطبق الجزء 8 هذا إضافة إلى مفعول المادة 78 من National Electricity Law، دون أن يغيرها أو يستثنى منها.

يستمر مفعول الجزء 8 هذا بعد إنهاء هذه الاتفاقية.

متى يمكننا مطالبتك بالتعويض علينا؟

يجب أن تعوض علينا لقاء أي انتهاك لهذه الاتفاقية من جانبك أو من جراء إهمالك وبأقصى مبلغ ممكن يكون مستحقاً لنا كتعويض بموجب القانون العام (بما في ذلك قسم العدالة المطلقة) أو أي قانون مدون نتيجة انتهاكك أو إهمالك.

## الجزء 9: من هو المسؤول في حالات الظروف القاهرة؟

إذا انتهك أي من الطرفين، لأغراض الجزء 9 هذا فقط، هذه الاتفاقية نتيجة وقوع إحدى حالات الظروف القاهرة:

- تتوقف التزامات ذلك الطرف بموجب هذه الاتفاقية، فيما عدا أية التزامات بدفع المال، وذلك بمدى تأثره بحالة الظروف القاهرة وللمدة التي تستمر فيها حالة الظروف القاهرة هذه؛
- ويجب أن يعطي الطرف المتأثر الطرف الآخر إشعاراً فورياً بالواقعة، بما في ذلك التفاصيل الكاملة لحالة القوة القاهرة وتقديرها لمدة استمرارها والالتزامات المتأثرة بها ومدى هذه التأثيرات على الالتزامات والخطوات المتخذة للتخلص من هذه التأثيرات أو التغلب عليها أو تقليلها.

ولأغراض هذه الفقرة، إذا كانت تأثيرات حالة الظروف القاهرة واسعة المدى نعتبر بأننا أعطيناك إشعاراً إذا قرنا المعلومات اللازمة عن طريق خدمة معلومات هاتفية على مدار الساعة في غضون 30 دقيقة من إعلاننا بحالة الظروف القاهرة أو بأسرع ما يمكن في ما عدا ذلك.

وعلى أي من الطرفين عند اعتماده على هذه الفقرة للدعاء بوجود حالة الظروف القاهرة أن يبذل قصارى جهده للتخلص من تأثيرات حالة الظروف القاهرة أو التغلب عليها أو تقليلها بأسرع ما يمكن عملياً.

وليس في هذه الفقرة ما يلزم أي من الطرفين بتسوية نزاع صناعي يمثل حالة ظرف قاهر بأية وسيلة سوى الوسيلة التي يفضلها ذلك الطرف.

كما أنه ليس في الجزء 9 هذا ما يغير أو يعدل مفعول المادة 78 من National Electricity Law.

## الجزء 10: قواعد أخرى منطبقة

هل هناك قواعد أخرى تنطبق على هذه الاتفاقية؟

تخضع هذه الاتفاقية لأية/أنظمة منطبقة ويتفق كلانا، نحن وأنت، على التقيد بجميع المتطلبات التي تضمنها الأنظمة إلا بمدى تعديل/تفايقك معنا حيث تسمح الأنظمة بذلك. وعليك أن تتعاون معنا ومع الموزع في ممارسة صلاحيتهما وحقوقهما والتزاماتهما بموجب هذه الاتفاقية أو الأنظمة.

وعلى وجه التحديد، يبين *Energy Retail Code* التزاماتنا تجاهك والتزاماتك تجاهنا. وتخضع هذه الاتفاقية لأية مستويات دنيا من الشروط المبينة في *Energy Retail Code* ويتم تعديلها تلقائياً. ويجب قراءتها وكأنه تم تغييرها لتعكس أية تغييرات تطرأ على *Energy Retail Code* من وقت لآخر. ولا يمكن أن تكون هذه الاتفاقية غير منسجمة مع *Energy Retail Code*، وإذا كانت كذلك يكون الشرط والحكم المعني فيها لاغياً ويعتبر الحكم أو الشرط المنصوص عليه في *Energy Retail Code* جزءاً من هذه الاتفاقية بدلاً من ذلك. وسنوافيك بنسخة مجانية من *Energy Retail Code* عند الطلب.

ماذا يحدث إذا كانت لك احتياجات طبية خاصة؟

إذا كان شخص آخر يسكن في عنوانك إمدادك يحتاج لآلة معتمدة لدعم الحياة وقدمت لنا تأكيداً بذلك من طبيب أو مستشفى، فإننا سنتخذ ترتيبات خاصة لضمان عدم قطع إمدادك وإعطائك رقم اتصال هاتفي للطوارئ.

وعليك أن تعطينا إشعاراً إذا أخطى الشخص الذي يحتاج لآلة دعم الحياة عنوان إمدادك أو إذا لم يعد بحاجة لها.

المعلومات التي نحتاجها وكيفية استخدامنا لمعلوماتك عليك أن تزودنا بكل المعلومات التي نطلبها منك بصورة معقولة لغرض هذه الاتفاقية. ويجب أن تكون كل المعلومات صحيحة.

وعليك أن تخبرنا إذا تغيرت المعلومات التي قدمتها لنا (مثلاً إذا تغير عنوانك أو الغرض من شرائك الطاقة).

نتقيد بكل معايير Privacy Act 1988 (Cth) في جمع المعلومات الشخصية والإفصاح عنها والحصول عليها عندما تتعلق بواحد أو أكثر من/نشطتنا التجارية. ويتم هذا الجمع دائماً بطرق قانونية ويكون الغرض من جمعها واضحاً وظاهراً دائماً.

كقاعدة عامة، يجب أن نحافظ على سرية معلوماتك المتعلقة بك.

إلا أننا قد نفصح عن معلومات عنك:

- إذا فرض أحد القوانين ذلك؛
- أو إذا كان علينا أو مسموح لنا بموجب رخصتنا أن نقوم بذلك، مثلاً تقديمها إلى إحدى وكالات فرض القانون؛
- أو متى أعطيتنا إننا خطياً بذلك؛
- أو إلى موزعك أو الجهة المسؤولة عن تقديم العدادات إلى الحد الذي تكون فيه هذه المعلومات بغرض الإعداد لوصول العداد أو فصله أو إعادة وصله أو فحصه ولأغراض الفواتير.

يمكن الحصول على مزيد من المعلومات عن قضايا حماية الخصوصية بتقديم طلب خطي إلى:

The Privacy Officer  
TRUenergy  
Locked bag 14060  
Melbourne 8001

أو تفقد موقعنا الإلكتروني [www.truenergy.com.au/home/privacy.asp](http://www.truenergy.com.au/home/privacy.asp)

كيف يمكن تحويل هذه الاتفاقية؟

يجوز لنا تحويل هذه الاتفاقية إلى طرف ثالث إذا بعنا كل تجارة مبيعاتنا بالمفروق أو جزءاً كبيراً منها. وسنعطيك إشعاراً بذلك. وفيما عدا ذلك فإننا لن نحول الاتفاقية إلا بموافقتك. وعليك الحصول على موافقتنا إذا أردت تحويل هذه الاتفاقية.

## الجزء 11: استخدام الطاقة والاستخدام غير القانوني

عليك ألا تقوم بما يلي:

- السماح باستخدام الطاقة المشتركة منا في غير عنوان الإمداد وبما يخالف هذه الاتفاقية أو *Energy Retail Code*؛
- استخدام طاقة مشتركة للاستخدام في عنوان آخر في عنوان الإمداد؛
- بيع الطاقة لأي شخص آخر إلا إذا كان ذلك طبقاً لترخيص صادر عن المفوضية أو بإعفاء صادر بموجب *Electricity Act 1996 (SA)* أو *Gas Act 1997 (SA)* حسب الانطباق؛
- التلاعب أو السماح بالتلاعب بالعداد أو المعدات المتصلة به؛
- السماح بتلافي مرور الطاقة الجارية إمدادها إلى عنوان الإمداد بالعداد؛
- إعطائنا معلومات كاذبة لتطبيق التعريفات والرسوم على أساسها؛
- استخدام طاقة مباحة بموجب تعريف خاصة لغرض غير الغرض المعني بموجب تلك التعريف.

إذا ارتكبت أيًا من هذه الأعمال غير القانونية يجوز لنا طبقاً لـ *Energy Retail Code*:

- أن نقدر كمية الطاقة التي تم الحصول عليها على هذا النحو وأن نرسل لك فاتورة بهذه الكمية؛
- وأن نستعيد منك قيمة هذه الكمية؛
- وأن نطلب من الموزع أن يقطع الإمداد إلى عنوان إمدادك فوراً.

## الجزء 12: اتفاقيات المستهلكين

من هو الزبون بموجب عقد السوق؟

يجوز لك اختيار توقيع عقد سوق مع إحدى مؤسسات إمداد الطاقة بالمفروق فيه بعض الاختلافات عن الشروط والأحكام الواردة في ميثاق الزبائن هذا. يبدأ عقد السوق بعد أن تتلقى موافقتك الصريحة المبينة على حسن اطلاعك وينتهي طبقاً للشروط المبينة في الأحكام والشروط. ولا يتعين نشر عقود السوق ولا توافق عليها الحكومة.

من هو الزبون بعقد تلقائي؟

إذا بدأ إمدادك بالطاقة في عنوان إمداد بعد أول كانون الثاني/يناير 2003 بدون إبرام عقد إمداد أو لا إلى عنوان الإمداد ذلك، معنا أو مع أية مؤسسة إمداد أخرى بالمفروق، وكنا آخر مؤسسة إمداد بالمفروق كان لديها عقد إمداد مع زبون لبيع الطاقة إلى عنوان الإمداد ذلك فإنك تكون من زبائننا بعقد تلقائي.

يبين عقدنا للزبائن التلقائيين الأحكام والشروط التي تحكم بيع الطاقة لك، وينشر في الجريدة الرسمية.

كيف تتبادل الإشعارات؟

يجوز أن نعطي إشعارات خطية فقط. ويمكن تسليمها باليد أو إرسالها بالفاكس أو البريد العادي أو الإلكتروني على آخر عنوان تبادلناه. كما يجوز أن نعطي إشعارات عن طريق نشر الإشعار في صحيفة يجري توزيعها عموماً في ولاية ساوث أستراليا.

## الجزء 13: تعريفات المصطلحات المستخدمة في هذه الاتفاقية

"رسوم الإمداد بالمفروق الإضافية" تعني رسماً متعلقاً بإمدادنا وبيعنا الطاقة لك إضافة إلى الرسم المبني على أساس السعر المنطبق عليك. وتجنباً للشك، فإن أي رسم يتعلق بالشبكة أو أي رسم آخر متعلق بإمداد الطاقة إلى عنوان إمدادك ولكن ليس بيعها ليس رسماً إضافياً للإمداد بالمفروق، مثلاً أية رسوم يستوفيناها الموزع وتوافق عليها المفوضية.

"المفوضية" تعني Essential Services Commission التي تأسست بموجب Essential Services Commission Act 2002 (SA).

"الموزع" يعني الجهة التي تملك أو تشغل نظام التوزيع التي يتم عبر شبكتها إمداد الطاقة إلى عنوان إمدادك.

"Energy Retail Code" تعني القانون الصادر عن المفوضية والمتعلق ببيع الطاقة إلى بعض الزبائن، بمن فيهم أنت.

"الحالة الطارئة" تعني حالة طارئة أو تدخل في السوق أو توجيهها يتطلب الانقطاع المؤقت أو القطع أو التوقف بسبب واقعة حصلت فعلاً أو يرتقب وقوعها قريباً وتشكل بأي شكل من الأشكال خطراً أو تهدد بتشكيل خطر على سلامة أو صحة أي شخص، أو تلحق الدمار أو الضرر أو تهدد بوقوع دمار أو أضرار بأية ممتلكات، أو أي شيء نعتبره نحن أو الموزع أو الجهة التنظيمية أو أية سلطة أخرى بموجب الأنظمة حالة طارئة في تقدير هذه الجهات المطلق.

"الطاقة" تعني الكهرباء أو الغاز أو كلاهما مما نقوم بإمدادك به.

"واقعة الظروف القاهرة" تعني حالة خارج نطاق السيطرة المعقولة لأحد الطرفين.

"حالة الملاذ الأخير" تعني حالة تؤدي إلى العمل بمقتضى آخر خطة في جعبتنا وافقت عليها المفوضية.

"NMI" تعني الرقم الوطني الخاص بكل من عدادات الكهرباء.

"MIRN" تعني رقم إشارة تركيب العداد الخاص بعدادات الغاز.

"لائحة الأسعار" تعني لائحة التعريفات والرسوم السارية التي نطبقها عليك من وقت لآخر.

"الأنظمة" تعني أية قوانين أو أنظمة أو خطوط عامة أو تراخيص أو قواعد، بما فيها Energy Retail Code ومواها، مما ينظم علاقة الأطراف أو قطاع الطاقة في ساوث أستراليا حسبما يتم تعديلها أو إبدالها من حين لآخر.

"الجهة التنظيمية" تعني أية جهة يتعين علينا أو على الأطراف الأخرى التقيد بتوجيهاتها أو طلباتها بموجب الأنظمة، بما فيها دون حصر ESC.

"عنوان الإمداد" يعني العنوان الذي وافقت على شراء الطاقة له منا أو الذي يعتبر كذلك بموجب الأنظمة.

"TRUenergy"، وكل إشارة إلى "نحن" أو "لنا" أو "علينا" تعني TRUenergy Pty Ltd، (حسبما تكون الحالة).

"أنت" أو "لك" أو "الخاص بك" أو أي ضمير متصل أو منفصل للمخاطب يعني الشخص الذي قبل (أو الذي اعتبر بأنه قبل) هذه الاتفاقية، بما فيها أية أشكال سابقة من هذه الاتفاقية، وأنت زبون عقد سوق أو زبون تلقائي طالما كنت:

- إذا كنت زبون كهرباء، تستهلك أقل من 160 ميغا واط ساعة في السنة؛
- إذا كنت زبون غاز، تستهلك أقل من 5 تيراجول (TJ) في السنة.

في هذه الاتفاقية، ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك:

- (أ) العناوين موجودة لتسهيل القراءة فقط ولا تؤثر على تفسير أي جزء من هذه الاتفاقية؛
- (ب) الكلمات التي تدل على المفرد تشمل الجمع والعكس بالعكس؛
- (ج) أي تعبير يدل على شخص طبيعي يشمل أية شركة أموال أو شركة أفراد أو انتمان أو مشروع مشترك أو جمعية أو مؤسسة أو أية هيئة مستأجرين ومالكين في مبنى وأية وكالة حكومية والعكس بالعكس، كما يشمل منفذي وصية ذلك الشخص والقائمين بإدارة تركته وخلفائه والبدليين عنه (بمن فيهم بدون حصر الأشخاص الذين يجددون التعهدات) والمتنازل لهم المسموح لهم؛
- (د) لأقسام الكلام الأخرى والأشكال النحوية لأية كلمة أو تعبير في هذه الاتفاقية معنى مطابق؛
- (هـ) أي عمل مطلوب تنفيذه بموجب أي من الأحكام والشروط الواردة في هذه الاتفاقية في يوم محدد أو في موعد أقصاه يوم محدد لكنه ليس بيوم عمل يجوز أن ينفذ في يوم العمل التالي له أو في موعد أقصاه يوم العمل التالي له؛
- (و) لسنا في وضع يمكننا من وصل أو قطع أو إعادة وصل الشبكة في عنوان إمدادك بشبكة توزيع أحد الموزعين. ويجب تفسير أية إشارة في أي حكم أو شرط في هذه الاتفاقية إلى قيامنا بوصول إمدادك أو قطعه أو إعادة وصله طبقاً لـ *Energy Retail Code*؛
- (ز) أية إشارة إلى أي طرف أو أية سلطة أو اتفاقية أو وثيقة أو أي تشريع أو نظام أو قانون أو ما شابه ذلك تشمل أياً من خلفاء ذلك الشخص أو تلك السلطة أو الشيء؛
- (ح) إذا كان الزبون يتألف من أكثر من شخص واحد يكون جميع الأشخاص ملزمين منفردين ومتحدين بالالتزامات بموجب أحكام هذه الاتفاقية؛
- (ط) متى فرضت هذه الاتفاقية علينا أو سمحت لنا بالقيام بإجراء ما أو باستخدام معلومات سرية فإننا قد نقوم بهذا الإجراء أو نستخدم المعلومات السرية عبر وكيل أو مقاول أو شركة ذات صلة.

نوافق، بصفتنا مؤسسة للبيع بالمفرق وبصفتك زبوناً، على التقيد بأية شروط منطبقاً لأية قوانين أو خطوط عامة تصدرها المفوضية من حين لآخر.

تحكم قوانين جنوب ساوث أستراليا هذا العقد.

جهات الاتصال لطلب المزيد من المساعدة

إذا كان لديك استفسار أو شكوى تتعلق ببيعنا الطاقة لك أو بهذه الاتفاقية عموماً يمكنك الاتصال بنا على النحو التالي (حسبما يجري تنفيذه وإشعارك به من حين لآخر).

#### TRUenergy

الاستفسارات المتعلقة بخدمة الزبائن والحسابات: 133 466

الإمداد والصيانة (على مدار الساعة): 131 366

أضواء الشوارع المعطلة: 1800 676 043

خدمة الترجمة الهاتفية: 131 450

TTY (المبرقة الهاتفية للزبائن ضعيفي السمع): 1300 368 536

لمعرفة مقدم الشبكة لك: 133 466

#### Energy Industry Ombudsman of South Australia

GPO Box 2947, Adelaide, South Australia, 5001

هاتف مجاني (من أستراليا): 1800 665 565

فاكس مجاني (من أستراليا): 1800 665 165

للاتصال هاتفياً من خارج أستراليا: 61 8 8216 1888

لإرسال فاكس من خارج أستراليا: 61 8 8216 1844

www.eiosa.com.au

#### Essential Services Commission of South Australia

GPO Box 2605, Adelaide, South Australia, 5001

هاتف: 08 8463 4444

فاكس: 08 8463 4449

www.escosa.sa.gov.au

#### Family and Youth Services

لها مواقع في كل أنحاء ساوث أستراليا. راجع دليل الهاتف "الصفحات البيضاء" لمعرفة تفاصيل الاتصال.

## خدمات ومنتجات TRUenergy

### خطط طاقة لبيتك

- TRUenergy At Home
- Life Energy for Singles
- Life Energy for Couples
- Life Energy for Families
- TRUenergy 55Plus
- TRUenergy Fixed Rate Plan – Residential
- TRUenergy Residential Options

### خطط طاقة لمصلحتك التجارية

- TRUenergy At Work
- TRUenergy Temporary Supply
- Work Energy for Hospitality
- Work Energy for Small Business
- Work Energy for Industrial Business
- TRUenergy Fixed Rate Plan – Business
- TRUenergy Business Options

### خطط الفواتير

- TRUenergy Dual Fuel (حساب مفرد)
- TRUenergy Direct Debit

### منتجات الطاقة النظيفة

#### لبيتك

- TRUenergy Planet
- TRUenergy Planet Plus
- TRUenergy Wind Power

#### لمصلحتك التجارية

- TRUenergy Eco-Friendly
- TRUenergy Wind Power

**TRUenergy Pty Ltd**  
**ABN 99 086 014 968**

Level 33, 385 Bourke Street  
Melbourne, VIC 3000

للاستفسارات: 133 466

[www.truenergy.com.au](http://www.truenergy.com.au)

