



ميثاق عملاء تروانرجي
TRUenergy
فيكتوريا

المسئولية المتبادلة

مرحبا في ميثاق عملاء تروانرجي TRUenergy الخاص بك. بينما في هذا الكتيب وبلغة إنجليزية سهلة مسئولياتنا جَاهك بصفتك عميلنا. وهو يغطي كل شيء بداية من كيفية تلقيك حسابك، إلى كيفية حصولك على المشورة بشأن الحفاظ على الطاقة. كما يبرز مسئولياتك جَاهنا. ابتداء من تسهيل الوصول إلى العداد الخاص بك. وانتهاء بإعلامنا إذا قمت بتغيير عنوانك.

وباختصار، إذا كنت من العملاء على أساس تعاقد السوق. فإنه عند قراءة هذا الميثاق مقترنا بخطة تروانرجي TRUenergy المشترك بها. فإن هذه هي الشروط و الأحكام التي نوافق بمقتضاها أن نزودك بالطاقة («اتفاق»).

إذا كانت لديك أية أسئلة بشأن المعلومات التي يتضمنها ميثاق العملاء، أو بخصوص أي وسيلة أخرى يمكننا بها تقديم المساعدة لك فيما يتعلق باحتياجاتك من الطاقة. الرجاء عدم التردد في الإتصال بنا.

ما الذي يشمله ميثاق عملاء تروانرجي TRUenergy؟

الصفحة ٣	هذا الإتفاق
الصفحة ٣	ما الذي ينبغي عليك أن تدفعه ومتى؟
الصفحة ٦	قطع الخدمة وإعادة توصيلها
الصفحة ٨	كيف تنهي هذا الإتفاق
الصفحة ٩	مسؤوليات أخرى
الصفحة ١٠	ما الذي تفعله إن لم تكن راضيا
الصفحة ١١	الاعتناء بعدادك
الصفحة ١١	هل يمكن تغيير هذا الاتفاق؟
الصفحة ١٢	في أي الظروف لا تقع علينا مسؤولية؟
الصفحة ١٣	قواعد أخرى تنطبق
الصفحة ١٥	اتفاقات العملاء
الصفحة ١٦	تعريف المصطلحات المستخدمة في هذا الاتفاق
الصفحة ١٩	جهات الإتصال لطلب المزيد من المساعدة

ما هي تروانرجي TRUenergy

نقوم بإمداد الكهرباء والغاز إلى المقيمين وإلى المصالح التجارية في ولايات فيكتوريا، وجنوب أستراليا، ونيو ساوث ويلز ومقاطعة العاصمة الأسترالية، وكوينزلاند.

الجزء ١: هذا الاتفاق

متى يبدأ الاتفاق الخاص بك ؟

سوف يبدأ هذا الاتفاق من تاريخ البدء وبالنسبة للعملاء الحاليين فسوف يحل محل الأحكام والشروط الراهنة الخاصة بكم المنطبقة على إمدادات الطاقة.

هل هذا هو كامل الاتفاق معنا لبيع الطاقة ؟

ما لم يتم الاتفاق معك على خلاف ذلك، يكون هذا هو كامل الاتفاق بينك وبيننا. ولك ولنا حق أو إلزام بناء على أن أحكام قانون التجزئة *Retail Code* تشكل الأساس لأحكام وشروط هذا الاتفاق. حيثما نشير إلى قانون التجزئة، وحيث لم نعالج موضوعا ما بصورة صريحة في قانون التجزئة، فإن الحقوق والالتزامات في قانون التجزئة تكون مدرجة ضمن هذا الاتفاق.

لا يمكن أن يتعارض هذا الاتفاق مع قانون التجزئة. ولو حدث ذلك، فإن الحكم أو الشرط ذا الصلة في الاتفاق يعتبر باطلا. ويعتبر حكم أو شرط قانون التجزئة جزءا من هذا الإتفاق بدلا منه. سنعطيك نسخة مجانية من قانون التجزئة عند الطلب.

الجزء ٢: ما الذي ينبغي عليك أن تدفعه ومتى؟

سوف نقوم ببيعك الطاقة والخدمات الأخرى المتعلقة بها و تقديم فواتير بها. وترتيب إمداد الطاقة لعنوان إمدادك. وستقوم بالدفع في مقابل الطاقة والخدمات المتعلقة التي تم إمدادك بها وفقا للرسوم المناسبة التي تنطبق عليك. لديك ١٢ يوما من أيام العمل من التاريخ المسجل على الحساب لدفع المبلغ الإجمالي المستحق. الذي يشمل ضريبة السلع والخدمات GST.

وعليك أيضا أن تدفع لنا مقابل أي رسوم جَزئة إضافية، أو أية مدفوعات مسموح بها أو مطلوبة بموجب هذا الاتفاق. أو مقابل أي سلع أو خدمات أخرى تتلقاها منا. وأية رسوم أخرى يفرضها الموزع لإمداد الطاقة لك. وسنوفر على الحساب المعلومات المطلوبة من قبل قانون التجزئة (حسبما يكون منطبقا بموجب اتفاقك معنا) بما في ذلك معلومات مفصلة عن الرسوم الخاصة بك، المبلغ الواجب دفعه، تاريخ استحقاق الدفع، ما إذا كانت الفاتورة مبنية على قراءة العداد أو فاتورة تقديرية، وأرقام الهاتف للاستفسارات المتعلقة بالفواتير والدفع والمتعلقة بالأعطال والطوارئ، وحيثما تتطلب اللوائح سنضمن أيضا على حسابك رسم بياني للاستهلاك.

ما هي الأسعار التي تنطبق عليك ؟

سوف نستوفي منك إما بالسعر المعلن كسعر يتناسب مع استخدامك والذي تم تحديده من قبلنا، أو المبلغ الذي تم الإتفاق عليه خصيصا بيننا وبينك. والتسعيرة التي تنطبق عليك تتوقف على غرض استخدامك، وطبيعة أية دوائر مخصصة (على سبيل المثال الأجهزة التي تعمل خارج ساعات الذروة) و ترتيبات التعريفية المنطبقة على شبكتك. ولا يمكنك استخدام الطاقة لغرض آخر. ويجوز أن نلزمك بالتحويل إلى تسعيرة أخرى تنطبق على استخدامك. أو يجوز لنا أن نحولك بأثر رجعي إذا لم تقدم لنا إشعارا بتغيير الاستخدام. وحيثما تسمح اللوائح. يجوز تغيير الأسعار من حين لآخر. وإذا كنت على تعريفه عرض دائم (وفقا لما هو منشور على موقعنا الإلكتروني). فإن اللوائح تفيد بأننا يجوز أن نغير هذه التعريفه بعد تطبيقها لسته أشهر. وإذا قمنا بتغيير السعر. فسوف نخطرك بالتغييرات وسيحتوي حسابك على الرسوم بما يتناسب مع الفترات السابقة والتالية لتغيير السعر.

ما عدد المرات التي سوف تتلقى فيها حسابا؟

سوف نصدر لك حسابا.

(أ) في حال اتفاق الكهرباء. كل ثلاثة شهور على الأقل :

(ب) في حال اتفاق الغاز. كل شهرين على الأقل :

(ج) في حال الاتفاق المزدوج للوقود. على قدر ما اتفقنا عليه معك على الأقل.

لديك الحق في التوصل إلى اتفاق معنا على دورة منتظمة أقصر للفواتير. ولا يمكن أن يحدث هذا إلا بموافقتك وقد يعني رسوم جُرْنة إضافية على حسابك.

وقد يؤدي تخلفك المتكرر عن دفع حسابك في مواعيد الاستحقاق إلى وضعك في دورة تحصيل أقصر. والذي لن نقوم به إلا طبقا للوائح.

سوف يستمر بعض العملاء الاعتباريين في تلقي فواتيرهم على أساس دورات فواتيرهم المقررة سابقا. اتصل بنا لمعرفة ما إذا كان هذا الأمر ينطبق عليك.

كيف يمكنك دفع حساب الطاقة الخاص بك ؟

سنعرض عليك مجموعة من خيارات الدفع تشمل الدفع بواسطة هيئة البريد الأسترالية. أو إرسال شيك. أو ترتيب خصم مباشر من حسابك المصرفي. وقبل الشروع في استخدام ترتيبات الخصم المباشر. يجب عليك ملئ طلب خصم مباشر. سيتضمن تفاصيل المبالغ. التاريخ المفضل و مدى تواتر الخصم المباشر. وكيف يمكنك إلغاء هذا الترتيب. يجوز أن نتيح طرقا أخرى للدفع. يرجى مراجعة تفاصيل حسابك. وعند طلبك. سنقبل أيضا الدفع مقدما.

عندما نقوم بإمدادك بكل من الكهرباء والغاز. فإننا سنستخدم المدفوعات التي تم تلقيها منك للوفاء بتكاليف إمداد أو بيع الكهرباء أو الغاز حسب توجيهاتك. فإذا كنت عميلا منزليا وإذ أنك لم تعط توجيهات. فإننا سنستخدم المدفوعات بما يتناسب مع القيمة النسبية لهذه الرسوم. ولن ن فرض رسوم التأخر في الدفع إلا بالتقيد التام باللوائح. وسنقوم بالتنازل عن أية متأخرات دفع مفروضة عليك. حيثما تتطلب اللوائح ذلك. وستكون أية رسوم ن فرضها للتأخر في الدفع عادلة ومعقولة بالنظر إلى التكاليف التي تكبدناها.

هل يمكنك طلب مراجعة حسابك ؟

سنقوم بمراجعة أي حساب. بناء على طلبك. وفي الوقت الذي يكون فيه الحساب قيد المراجعة، يجب عليك أن تدفع ذلك الجزء من الحساب الذي تتفق عليه سويًا أو تدفع مبلغًا مساوٍ لمتوسط حساباتك خلال الـ ١٢ شهرًا الماضية (أخذًا بالمبلغ الأقل). وعليك أيضا دفع أي حسابات تتلقاها في المستقبل أثناء خضوع الحساب للمراجعة (باستثناء أجزاء الحسابات التي طلبت منا مراجعتها أيضا). وإذا لم يكن الحساب صحيحا. فإننا سنعدل حسابك. أما إذا كان الحساب صحيحا. فعليك أن تدفع الحساب أو تطلب منا ترتيب فحص لعدداك وفقا للوائح. كما يرجى أيضا الرجوع إلى الجزء ٧ من ميثاق العملاء هذا. وإذا تم تقدير التكاليف لك بأقل من قيمتها. فإننا سوف نشمل المبالغ المستحقة مع توضيح له على حساب معدل. ولن نستوفي منك إلا المبالغ التي لم يتم استيفائها بتقدير خطأ وطبقا للوائح. إلا أنه إذا كان تقدير التكاليف بقيمة أقل يرجع إلى احتيال من جانبك. فإنه يحق لنا استرداد المبلغ بكامله منك.

أما إذا كنا قد استوفينا منك مبلغا زائدا على حسابك. فإننا سنعيد لك المبلغ وفقا للوائح أو بناء على اتفاق معك.

كيف نقوم بتقدير حسابك؟

ما لم تعطنا موافقتك على خلاف ذلك. فإننا سنعد حسابك على أساس قراءة عدادك أو التقدير وفقا للوائح. إلا أننا سوف نبذل قصارى جهدنا لقراءة عدادك مرة واحدة في فترة ١٢ شهرا. وإذا لم نتمكن من قراءة عدادك نتيجة فعل أو إهمال منك. وطلبت منا أن نستبدل الفاتورة على أساس التقدير بفاتورة على أساس قراءة فعلية لعدادك. فإننا سنحاول أن نمثل لطلبك لكن ربما أن ينشأ عن طلبك تكبد رسوم جزئية إضافية لقاء التكاليف التي يجري تكبدها عند الامتثال لطلبك.

إذا قدرنا حسابك ثم حصلنا بعد ذلك على قراءة موثوق بها للعداد. فسوف نعدل حسابك وفقا لما تتطلبه اللوائح.

هل يطلب تقديم ودیعة تأمين؟

بالنسبة للعملاء المنزليين. يجوز أن نطلب ودیعة تأمين حسبما تسمح به اللوائح إذا كنت:

- مازلت مدينا بالمال من عنوان سابق؛
 - أو قد استخدمت الطاقة بطريقة غير قانونية خلال العامين الماضيين؛
 - أو رفضت تقديم تحقيق شخصية مقبول لنا كما هو مبين في اللوائح؛
 - أو تملك تصنيفا إئتمانيا غير مرضي وأنت لم تقبل خطة الدفع بالتقسيط عند عرضها عليك.
- بالنسبة إلى عملاء الأعمال التجارية. يجوز أن نطلب ودیعة تأمين حسبما تبيحه اللوائح إذا كنت:
- لا تملك سجلا مرضيا لدفعوات حساب الطاقة؛
 - أو تملك تصنيفا إئتمانيا غير مرضي.

وسوف يقدر مبلغ ودیعة التأمين وفقا للوائح. وقد يؤدي الإخفاق في دفع ودیعة التأمين عند طلبها إلى قطع إمدادك بالطاقة.

^١ يشير قانون التجزئة إلى ذلك 'بمقدم يمكن استرداده'.

متى نقوم برد وديعة التأمين الخاصة بك؟

سوف نستخدم وديعة تأمينك وأرباحها المتراكمة لدفع أي حسابات متأخرة لديك إذا تم قطع إمدادك ولم يعد لديك الحق في إعادة توصيل إمدادك. أو إذا تركت عنوان إمدادك. أو طلبت قطع التوصيل أو انتقلت إلى مقدم جزئة آخر. وعند استخدامنا وديعة تأمينك وفقا للوائح. سوف نوافيك بحساب عن استخدامها.

وعند الاقتضاء، سوف نرد وديعة تأمينك وأي أرباح متراكمة وفقا للوائح.

كيف يمكننا إدارة الإئتمان وتحصيل الدين؟

يجوز أن نطلب إجراء تحري إئتماني عليك و استخدام المعلومات لننشأ تصنيفا إئتمانيا خاصا بك. وتتم إجراءات إدارة الإئتمان و تحصيل الديون التي نقوم بها وفقا للوائح. وتمشيا مع اللوائح. يجوز لنا أن نبلغ وكالة تقارير الإئتمان بالمدفوعات غير المسددة.

يجوز ألا نبدأ في إجراء قضائي لتحصيل المال المستحق بينما تقوم بتسديد دفعات وفقا لترتيبات متفق عليها. وفي حالة المدفوعات المرفوضة. يجوز أن نسترد مبلغ المدفوعات المرفوضة أو المرجعة. بالإضافة إلى مصاريف أخرى منك.

الجزء 3: قطع الخدمة وإعادة توصيلها

لماذا نقوم بقطع توصيل الإمدادات عنك؟

يجوز أن نقوم نحن أو موزعك بقطع توصيل إمدادك بالطاقة للأسباب الملخصة أدناه. لكن يجب علينا أولا اتباع القواعد المبينة في اللوائح. ولن نقوم بقطع التوصيل عنك نتيجة عدم دفع حسابك حتى نعطيك إشعارا بما لا يقل عن سبعة أيام عمل (بدا من اليوم الذي أرسل فيه الإشعار) بشأن قطع توصيل وشبك. يجوز لك أيضا أن تطلب قطع التوصيل عن عنوان إمدادك وإنهاء حسابك.

وباختصار يجوز أن يقطع أو يتوقف إمدادك بالطاقة وفقا للوائح للأسباب التالية:

- عدم الدفع :
 - إذا لم تتح لنا الوصول إلى العداد وفقا للوائح :
 - أو عند رفض تقديم تحديد هوية مقبول لنا وفقا للوائح :
 - أو لأسباب تتعلق بالصحة والسلامة :
 - أو من أجل الصيانة :
 - أو في الحالات الطارئة :
 - أو بناء على توجيه أو طلب هيئة تنظيمية:
 - أو إذا كنت تستخدم الطاقة بطريقة لا تتفق مع اللوائح :
 - أو إذا كان عليك دفع وديعة تأمين. لكنك لم تدفع:
 - أو إذا انتهى هذا الاتفاق وسمح لنا بذلك وفقا للوائح.
- إذا لم تكن قادرا على دفع حسابك لعدم توافر الدخل الكافي فإننا لن نقطع إمدادك بالطاقة:
- حتى نحاول الاتصال بك و القيام بالأمور التي تتطلبها اللوائح :
 - أو إذا قبلت خطة للدفع بالتقسيط خلال خمسة أيام عمل من قيامنا بعرض خطة الدفع بالتقسيط عليك.

هل تواجه صعوبات في الدفع؟

- إذا كنت تواجه صعوبة في دفع حساب ما بحلول تاريخ الدفع، عليك أن تتصل بنا فوراً.
- إذا كنت من العملاء المنزليين، فإننا لن نقطع التوصيل عنك لعدم دفع حسابك قبل أن:
- نعرض عليك خطة للدفع بالتقسيط أو ترتيب للدفع إذا تطلبت اللوائح؛
- أو نقوم إذا تم الإتفاق معك، بتدقيق ميداني عن كفاءة الطاقة؛ وإعطائك معلومات عن امتيازات التخفيضات التي تمولها الحكومة بما في ذلك برنامج منحة إغاثة المرافق Utility Relief Grant Scheme.
- أو نلبي كل المتطلبات الأخرى بموجب اللوائح.

هل هناك أوقات لا يمكن فيها قطع الإمدادات عنك؟

لن نقوم بقطع الإمدادات عنك:

- إذا كنت أنت، أو أحد الذين يعيشون معك يعتمد على جهاز لدعم الحياة أو لديه إعفاء طبي مقبول؛
- أو إذا ظلت شكواك إلى مكتب مظالم الطاقة والماء في ولاية فيكتوريا Energy and Water Ombudsman of Victoria المتعلقة مباشرة بأسباب قطع التوصيل، بدون حل؛
- أو إذا لم يتم البت في طلبك للحصول على منحة إغاثة المرافق؛
- أو لأنك لم تدفع لنا مقابل شيء آخر بخلاف الطاقة؛
- أو بعد الساعة ٢ مساءً من الإثنين إلى الخميس (أو الساعة ٣ مساءً لعملاء الأعمال التجارية)، أو يو الجمعة، أو نهاية الأسبوع، أو عطلة رسمية، أو اليوم الذي يسبق عطلة رسمية، فيما عدا حالات الانقطاع المخطط له للإمداد أو لأسباب أخرى وفقاً لما يتطلبه موزعك.

إذا تم قطع الإمداد عنك، متى سنعيد توصيل إمدادك الطاقة؟

بوجه عام سوف نقوم بإعادة التوصيل لعنوان إمدادك في يوم العمل ذاته أو قبل اليوم التالي متى:

- تم دفع حسابك، أو التوصل لاتفاق معنا عن كيفية الدفع؛
- أو قدمت طلباً للحصول على منحة بموجب أحد برامج امتياز التخفيض التي تمولها الحكومة مثل برنامج منحة إغاثة المرافق Utility Relief Grant Scheme؛
- أو تم حل سبب قطع الإمداد عنك بطريقة أخرى.

يجوز استيفاء رسوم إعادة توصيل، ما لم يتم الاتفاق معك على خلاف ذلك، فإذا اتصلت بنا:

- في موعد أقصاه الساعة ٣ مساءً في أحد أيام العمل، فإننا سنقوم بإعادة التوصيل لعنوان إمدادك في نفس اليوم؛
- أو بعد الساعة ٣ مساءً وقبل الساعة ٩ مساءً في أحد أيام العمل، سيظل بالإمكان إعادة توصيل إمدادك في اليوم ذاته مقابل رسوم إعادة التوصيل بعد وقت العمل.

الجزء ٤: كيف تنهي هذا الاتفاق

هل هناك فترة إعادة نظر؟

بالنسبة للعملاء الجدد، فإن لك الحق في إلغاء هذا الاتفاق في غضون ١٠ أيام عمل (أو خمسة أيام عمل لعقود الوصل بالطاقة أو لإلغاء توصيل أو تركيب نقطة إمداد) من تاريخ البدء أو تاريخ استلام نسخة من هذا الاتفاق. أخذاً بالتاريخ الذي يأتي لاحقاً، ويجوز لك إلغاء هذا الاتفاق بتقديم إشعار مكتوب لنا يبين بوضوح نيتك في الإلغاء. وإذا قمت باستهلاك طاقة أو خدمات أخرى في أثناء هذه الفترة، فسوف ينبغي عليك أن تدفع لنا مقابل ذلك. ولا يحق لنا أن نستوفي منك أي تكاليف أو نطلب أي تعويض نتيجة لممارسة حقك في إلغاء هذا الاتفاق أثناء فترة إعادة النظر. ولا تنطبق فترة إعادة النظر على العملاء الموجودين أو الإعتباريين.

كيف يمكنك إنهاء هذا الاتفاق؟

عليك أن تقدم لنا إشعاراً مكتوباً في أربعة أيام عمل على الأقل لإنهاء هذا الاتفاق ما لم يتم الاتفاق بيننا وبينك على خلاف ذلك أو ما لم تكن عميلاً اعتبارياً. ففي هذه الحالة لا تحتاج إلى تقديم أي إشعار لنا. وإذا كنت قد أبرمت اتفاقاً لشراء الطاقة لفترة الحد الأدنى، فسوف تحتاج إلى دفع رسم خروج لنا إذا أردت إنهاء الاتفاق مبكراً، ما لم تمنع اللوائح ذلك.

وإذا كان اتفاقك للطاقة يشمل على رسم خروج، فسوف نزيدك بتفاصيل هذه الرسوم قبل إبرام الاتفاق معك. وإذا أردت الانتقال إلى مقدم آخر لتجزئة الطاقة، فسوف يبقى هذا الاتفاق ساري المفعول حتى يتم انتقالك بنجاح.

كيف يمكننا إنهاء هذه الاتفاق؟

يجوز لنا أن نهي هذا الاتفاق فوراً إذا تم خرق هذا الاتفاق، وتم قطع الإمداد عنك ولم يعد لك الحق في إعادة التوصيل، أو بموجب أحكام أي اتفاق خاص معك، أو وفقاً لما تسمح به اللوائح.

بالنسبة إلى العملاء الإعتباريين، فسوف ينتهي أيضاً هذا الاتفاق إذا لم تعد عميلاً اعتبارياً بموجب اللوائح.

ما هي النتيجة المترتبة على إنهاء هذا الاتفاق؟

لن يكون علينا أي التزام لبيعك الطاقة بموجب هذا الاتفاق، ولكن سيكون عليك دفع أي ديون مستحقة. وإنهاء هذا الاتفاق لا يغير أي حقوق أو التزامات نشأت وقت الإنهاء، ويستمر العمل بالفقرات الأخرى، على سبيل المثال، سوف يظل عليك أن تتاح مدخلا لعنوان إمدادك ما يسمح بالوصول إلى العداد.

ما الذي يجب أن تعرفه إذا كنت مغادراً عنوان إمدادك؟

عليك أن تقدم لنا إشعاراً وتزودنا بعنوان توجيه المراسلات لإرسال الفاتورة الأخيرة على الأقل ثلاثة أيام عمل قبل مغادرتك عنوان إمدادك. إذا لم تقم بإشعارنا، فسوف نظل مسئولاً عن الطاقة المستهلكة في عنوان الإمداد لمدة ثلاثة أيام عمل من إشعارنا (ما لم يتم إخلاؤك أو إلزامك بالمغادرة، في هذه الحالة تنتهي مسؤوليتك بعد إشعارنا، أو إلى أن يبرم شخص آخر اتفاقاً بشأن عنوان إمدادك).

يجوز أن نعرض عليك خيار تحويل الاتفاق إلى عنوان إمدادك الجديد. إذا كان لدينا اتفاق معك لإمداد الطاقة لعنوان إمداد آخر، يجوز أن نشمل في حسابك فاتورة بالبلغ الواجب دفعه عن الطاقة المستهلكة في عنوان إمدادك الذي أخليتته، وبعد التحول بنجاح أو مع قطع التوصيل (بشرط أن يكون هذا الاتفاق قد انتهى) فسوف لا يتعين عليك أن تتابع الدفع في مقابل الطاقة التي يجري إمدادها في المستقبل لعنوان إمدادك بموجب هذا الاتفاق.

الجزء ٥: مسؤوليات أخرى

ما هي التزاماتك الأخرى؟

عليك:

- تقديم طلب للحصول على الطاقة:
- دفع أية رسوم، بما في ذلك رسوم التوصيل أو إعادة التوصيل بحلول يوم الاستحقاق:
- موافقتنا بوثائق مقبولة لتحديد الهوية وتفاصيل وسائل الإتصال وتفاصيل عن مالك العقار أو الوكيل العقاري، إذا كان عنوان إمدادك عقارا مستأجرا:
- تقديم المعلومات اللازمة لتوصيل الطاقة في عنوان إمدادك:
- إبلاغنا بأسرع ما يمكن في حال تغيرت تفاصيل وسائل الاتصال بك:
- إبلاغنا إذا لم تعد مسؤولا عن دفع رسوم الطاقة في عنوان إمدادك، والتأكد من أنك لم تأخذ طاقة تزيد عما يسمح بها موزعك لعنوان إمدادك.

ما هي المعلومات الإضافية التي يمكنك طلبها؟

بالإتصال بمركز خدمة العملاء لدينا يمكنك أن تتلقى ما يلي:

- معلومات عن إمدادك:
- وحسابات ومعلومات عن كيفية قيامك بالدفع:
- والتكاليف النموذجية لتشغيل الأجهزة:
- واستخدامك للطاقة وكيفية توفير المال في استهلاكك للطاقة:
- ونسخة من ميثاقنا مطبوعة بحروف كبيرة:
- ونسخة من ميثاقنا بلغة أجنبية، إذا ما تطلبت اللوائح هذا:
- ونسخة من قانون التجزئة *Retail Code*، بما في ذلك نسخة مطبوعة بحروف كبيرة:
- ومعلومات بشأن تسعيراتها، بما في ذلك أسعارنا وفقا لعقود السوق:
- ومعلومات سابقة عن فواتير عنوان إمدادك عن فترة العامين الماضيين (يجوز استيفاء رسوم للطلبات الإضافية أو المتعددة) :
- وخدمة ترجمة شفوية، للعملاء المنزليين:
- ومعلومات عن توفر استشارة مالية مستقلة:
- ومعلومات عن امتيازات التخفيض المتاحة للعملاء المنزليين:
- ومشورة عن كيفية تحسين كفاءة الطاقة:
- و مصاريف التجزئة الإضافية الخاصة بنا، ومصاريفنا ورسومنا الأخرى:
- ومعلومات عن رسوم الربط بالشبكة.

ما هي المساعدة التي نقدمها لدفع الحساب؟

بصفتك عميل منزلي، إذا كنت تواجه صعوبات في الدفع واتصلت بنا، أو أننا نعتقد أنك تواجه صعوبات متكررة في الدفع واتصلنا بك، فإن لك الحق فيما يلي:

- وضع ظروفك وصعوباتك المالية في الاعتبار عند التفاوض بشأن خطط التسسيط أو ترتيبات أخرى للدفع؛
 - والحصول عند الطلب على ملخص عن كيفية تقييم ظروفك المالية وقدرتك على الدفع؛
 - وخدمات تعمل على تسهيل دفع حسابات الطاقة التي تتلقاها - إذ أننا نعرض خيارات للدفع وخططا للتسسيط تراعي احتياجاتك للطاقة وقدرتك على الدفع؛
 - وإخبارك بتوافر مستشار مالي مستقل؛
 - وتدقيق حسابي لطاقة المنزل (قد يفرض رسوم في مقابل هذه الخدمة) ؛
 - وتلقي معلومات عن برنامج منحة الإغاثة للمرافق Utility Relief Grant Scheme الذي تديره وزارة الخدمات الإنسانية Department of Human Services.
 - ومعلومات عن امتيازات تخفيض الطاقة بالشتاء التي تمولها الحكومة.
- إذا كنت عميلاً لأعمال تجارية، فإننا سوف ندرس أي طلب معقول تقدمه لترتيب خطة للدفع بالأقساط (وقد تفرض عليك رسوماً إضافية للتجزئة إذا تم الاتفاق معك عليها).

الجزء ٦: ما الذي تفعله إن لم تكن راضياً

نبذل كل ما بوسعنا لتلافي ظهور أي مشكلات، والجيد في الأمر أنه عندما تنشأ مشكلة، فإن لدينا طريقة واضحة وبسيطة لحلها، والذي نريده منك أن تخبرنا عن مشكلتك وسنبذل كل ما بوسعنا لحلها فوراً مع اتصالك الأولي، وسوف نستمر في العمل معك حتى يتم حل المشكلة بما يرضيك.

أما إذا استمر وجود ما يقلقك، فإن مشكلتك ستحال إلى وحدة علاقات العملاء Customer Relations Unit لدينا، والتي ستقوم بمراجعة المسألة وإبلاغك بقرار بشأنها. وهناك مسائل معينة، مثل مشكلات نوعية امدادات الطاقة، فسوف يتعين إحالتها إلى الموزع وقد تستغرق وقتاً أطول لحلها نظراً لطبيعتها الفنية. وسنقوم بإخبارك إذا كان من المرجح وجود تأخير ملحوظ في تحقيق مشكلتك، وسنزودك بتفاصيل عن الوقت الذي نتوقع فيه التوصل لحل وكيفية الإتصال بنا في هذه الأثناء.

وينبغي عليك في كل الحالات أن تتحدث معنا أولاً، إذ أن ذلك يسرع في إيجاد الحل ويتيح إجراء مراجعة مناسبة للمسألة. ما يتيح لنا إجراء تحسينات تصب في مصلحة عملائنا. أما إذا بقيت غير راضٍ، يمكنك إحالة مشكلتك - مجاناً - لمكتب مظالم صناعة الطاقة والمياه في ولاية فيكتوريا (EWOV). (Victoria) Energy and Water Industry Ombudsman وهو برنامج مستقل لحل النزاعات.

الجزء ٧: الاعتناء بعدادك

ما الذي نفعه لتوصيل إمدادك؟

إذا قدمت طلبا لتوصيل الإمداد أو أصبح اتفاقك للطاقة ساري المفعول، فلن يتأخر الأمر عن يوم العمل التالي و سنطلب من موزعك أن يقوم بتوصيل عنوان إمدادك بأسرع ما يمكن.

ما هو رقم التمييز المخصص لعدادك؟

إن أرقام التمييز المخصصة لعدادك هي أرقام فريدة على عقارك تميز عدادات الكهرباء والغاز لديك. وسوف تظهر على حساب الطاقة الخاص بك.

ما الذي ينبغي عليك فعله إذا اعتقدت أن عدادك خاطئ؟

يمكنك أن تطلب منا فحص عداد عنوان إمدادك. فإذا كان العداد يسجل البيانات بصورة صحيحة ضمن اللوائح، فسوف نستوفي منك مصاريف الفحص.

ما الذي يجب أن تعرفه عن دخول العقار والمسؤولية المتعلقة بالعداد؟

يجب أن نتاح لنا إمكانية للدخول إلى العقار الخاص بك بصورة آمنة ومواتية وبدون عائق لقراءة العداد، أو تركيبه، أو أخذه أو معاينته، ولتوصيل أو قطع توصيل إمدادات الطاقة، ولعناية أو فحص تركيب الطاقة، تهذيب أو إزالة النباتات، والقيام بأعمال الإصلاح والصيانة، وعلى ممثلينا أن يحملوا دائما أو يعلقوا بطاقة تحديد الهوية الرسمية وبيروها لك عند طلبك. إذا كان هناك ما قد يكون خطرا في عنوان إمدادك، فعليك أن تبلغنا وأن تتخذ الإجراءات للحد من تعرض ممثلينا للخطر. فعليك أن تحافظ على العداد آمنا من المخاطر وما يعيق عمله. فأنت لا تملك العداد ولا أي جزء من نظام توزيع الطاقة.

الجزء ٨: هل يمكن تغيير هذا الاتفاق؟

سنوافيك، إذا طلبت ذلك، بمعلومات عن الأسعار التي يمكننا أن نعرضها عليك طبقا للوائح. ويمكننا تغيير الأسعار من وقت لآخر طبقا للوائح.

وقد نتفق معك على تغيير هذا الاتفاق المعياري بشرط الحصول على موافقة منك صريحة مبنية على حسن الإطلاع. وإذا أبرمنا تغييرا معك، فإننا سنوافيك بالتفاصيل كتابيا.

وفي كل الأحوال، يمكن تغيير هذه الأحكام والشروط من وقت لآخر بعد أن نكون قد نشرناها في الجريدة الرسمية وتقيدينا بأية متطلبات أخرى باللوائح. وعند الإقتضاء، ما إن تلقينا موافقة لجنة الخدمات الأساسية ESC، إذا حدث هذا، فإن التغييرات تصبح سارية المفعول من الوقت المحدد في التغيير الذي تم نشره. وسوف نتأكد من أننا نقوم بإخطارك بأية تغييرات.

الجزء ٩: في أي الظروف لا تقع علينا مسؤولية؟

تقر بأن نوعية إمداد الطاقة وتواترها واستمراريتها تخضع لمجموعة من العوامل التي تكون خارج نطاق سيطرتنا. على سبيل المثال، الحوادث، والطقس، وأعمال الغير مثل العملاء الآخرين، ومؤسسات توليد الكهرباء، وأصحاب مرافق توزيع ونقل الكهرباء، وأصحاب مرافق إنتاج الغاز وأنابيبه، والهيئات التنظيمية.

وتقر بأنه نظرا لطبيعة الطاقة فإننا لا نستطيع أن نضمن لك نوعية، أو تواتر أو إستمرارية إمداد الطاقة لك، وأن هذا الاتفاق لا يغير أو يستثنى أي حماية، أو تحديد للمسئولية أو التعويضات التي قد تنص عليها اللوائح.

إن تغيرات الجهد الكهربائي هي سمة متأصلة في إمدادات الكهرباء التي تنطوي على الانخفاض السريع (تراجع) أو الزيادة (الارتفاع) في الجهد الكهربائي والتي لا يمكن منعها تماما. ويمكن أن تكون تغيرات الجهد الكهربائي أعلى من مدى الجهد الذي تتحملة الأجهزة المنزلية ومعدات العمل، مما قد يحدث أضرارا. كذلك قد تتسبب التغيرات في ضغط الغاز أيضا في إيقاع الضرر أو انقطاع الامدادات.

إذا كنت من عملاء الأعمال التجارية، فعليك اتخاذ الاحتياطات المعقولة لتقليل خطر خسائر أو تلف المعدات، أو مباني العمل أو الأعمال التجارية الخاصة بك الذي قد ينجم عن نوعية إمدادات الطاقة، أو تواترها، أو ضغطها أو التعويل عليها. إذا تكبدت أية خسارة أو أي ضرر نتيجة لتغير الجهد الكهربائي فقد تستطيع أن تتلقى تعويضا من موزعك (راجع ميثاق التوزيع الخاص بك للاطلاع على مزيد من المعلومات).

وبالإضافة إلى ذلك، فإنه بالحد الذي يسمح به قانون ممارسات التجارة Trade Practices Act وقانون البضائع Goods Act، تكون مسؤولياتنا جأهك عن الإخلال بأي شرط أو ضمان يتضمنه أي من هذين القانونين محددة (وفقا لما نراه)، في حالة البضائع، باستبدال البضاعة، أو تقديم ما يعادلها، أو دفع تكاليف افتناء ما يعادلها من بضائع. وفي حال الخدمات، تكون المسؤولية محددة بإعادة تقديم الخدمة أو دفع تكاليف إعادة تقديمها.

ونؤكد أن لا شيء في اتفاق الطاقة هذا يغير أو يستثنى فاعلية:

- المادة ١١٧ من قانون صناعة الكهرباء لسنة ٢٠٠٠ أو المادة ٧٨ من قانون الكهرباء الوطنية؛
- أو المادة ٢٣٢ أو ٢٣٣ من قانون صناعة الغاز لسنة ٢٠٠١ أو المادة ٣٣ من قانون أمان الغاز لسنة ١٩٩٧

متى يمكننا مطالبتك بتقديم التعويض لنا؟

يجب أن تقدم التعويض لنا من جراء أي انتهاك منك لهذا الاتفاق أو من جراء إهمالك بمبلغ الحد الأقصى الذي نستحقه للتعويض بموجب القانون العام (بما في ذلك مبادئ المساواة الطبيعية) أو القانون الأساسي نتيجة لانتهاكك أو إهمالك.

من المسئول عند حدوث واقعة الظرف القاهر؟

واقعة الظرف القاهر هي أية حالة تقع وتكون خارج نطاق سيطرتنا وسيطرتك المعقولة (مثل الحوادث، أو الجفاف، أو الإضرابات العمالية أو الأسباب الأخرى التي لا يمكن تجنبها) وتؤدي إلى حدوث خرق بهذا الاتفاق من جانبنا أو جانبك (على سبيل المثال، قد لا نتمكن من إمدادك بالطاقة، وقد لا نستطيع استهلاك الطاقة).

إذا حدثت أي واقعة لظرف قاهر.

(أ) لا يعتبر الطرف المتضرر منتهكاً للاتفاق لعدم قيامه بالإلتزامات الناجمة عن واقعة الظرف القاهر وطالما استمرت.

(ب) يجب على الطرف المتضرر أن يعلم الطرف الآخر فوراً بنوعية واقعة الظرف القاهر، والوقت المتوقع لاستمرارها. وكيف ينتج عن واقعة الظرف القاهر خرق للاتفاق. فإذا كانت واقعة الظرف القاهر واسعة النطاق (على سبيل المثال، إذا لم نتمكن من الترتيب لإمداد الطاقة للعديد من عملائنا) فسوف نتقيد بهذا الإلتزام بتوفير المعلومات اللازمة لك عن طريق خدمة الهاتف على مدار اليوم الخاصة بنا في غضون ٣٠ دقيقة من إعلاننا بواقعة الظرف القاهر أو بأسرع ما يمكن فيما عدا ذلك.

(ج) على الطرف المتضرر أيضاً أن يبذل كل ما بوسعه للتخلص من تأثيرات واقعة الظرف القاهر أو التغلب عليها أو الحد منها (علماً بأنه لا يستوجب علينا أو عليك تسوية نزاع صناعي إذا كان هو واقعة الظرف القاهر).

الجزء ١٠: قواعد أخرى تنطبق

كيف تظهر انبعاثات غازات الاحتباس الحراري في فاتورة الكهرباء الخاصة بي؟

تظهر انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المرتبطة بخصتك للكهرباء في فاتورة الكهرباء الخاصة بك طبقاً للمبدأ التوجيهي رقم ١٣ للجنة الخدمات الأساسية لصناعة الكهرباء (Essential Services Commission Electricity Industry) الخاص بإظهار انبعاثات غازات الاحتباس الحراري على فواتير كهرباء العملاء. عليك الرجوع لموقعنا على الانترنت إذا أردت استعراض نسخة من المبادئ التوجيهية هذه.

هل هناك قواعد أخرى تنطبق على هذا الاتفاق؟

يخضع هذا الاتفاق لأية لوائح ذات صلة، ويتفق كل منا أنت ونحن على التقيد بجميع المتطلبات في اللوائح، باستثناء المدى الذي تم تعديله باتفاق معنا حيث تسمح اللوائح بذلك. وعلينا أن نتعاون معنا ومع الموزع في ممارسة السلطات، أو الحقوق أو الإلتزامات بموجب الاتفاق أو اللوائح. وعلى وجه الخصوص، يبين قانون التجزئة الإلتزاماتنا تجاهك، والإلتزاماتك تجاهنا. يخضع هذا الاتفاق لأية إلتزامات دنيا مبينة في قانون التجزئة. وسوف يتم تعديلها تلقائياً، وينبغي قراءتها وكأن هذا الاتفاق قد تغير ليعكس التغييرات التي تطرأ على قانون التجزئة من حين لآخر.

ماذا يحدث إذا كانت لديك احتياجات طبية خاصة؟

إذا كنت أنت أو شخص تعيش معه يتطلب جهاز لدعم الحياة، أو أن عنوانك مسجل بأنه عنوان إمداد معفي لأسباب طبية، وقدمت لنا التأكيد المستندي اللازم، فسوف نقوم بعمل ترتيبات خاصة لضمان عدم قطع إمدادك بالطاقة وإعطائك إشعاراً بأي انقطاع مخطط له حسبما تتطلبه اللوائح.

هل نحافظ على سرية معلوماتك؟

نتقيد بمعايير قانون الخصوصية Privacy Act في جمع المعلومات الشخصية والإفصاح عنها والوصول إليها. ونقوم بجمع المعلومات الشخصية عنك عندما تكون متعلقة بواحد أو أكثر من أنشطتنا التجارية. ويتم هذا الجمع بطرق قانونية ويكون الغرض من جمعها واضحا وظاهرا دائما.

لك الحق في طلب المحافظة على سرية معلوماتك. وباستثناء ما هو مسموح به بموجب اللوائح. يجب علينا ألا نصح بأية معلومات لدينا عنك. إلا إذا وافقت بإمكانية قيامنا بذلك. وسوف نقوم باستخدام معلوماتك الشخصية لبيع أو إمداد أو تسويق الطاقة لك. أو حسبما تتطلبه أو نسمح به اللوائح. ويتم التشارك في معلوماتك الشخصية ضمن مجموعة شركائنا ومع مقدمي الخدمات الأخرى بالقدر اللازم للقيام بهذه الأنشطة.

وعندما نسمح لنا اللوائح. يجوز أن نزيدك بمعلومات عن الخدمات والمنتجات الأخرى المتاحة لعملائنا. ويمكنك أن تجربنا إذا كنت لا ترغب في تلقي هذه المعلومات.

إذا كنت تعتقد أن المعلومات التي لدينا عنك غير صحيحة. يمكنك أن تطلب تغييرها. وإذا اتخذنا قرارا بشأنك. أو يؤثر عليك. يمكنك طلب الاطلاع على المعلومات الخاصة بك والتي بني عليها قرارنا. كما يمكنك أن تطلب منا إعطائك أسبابا مكتوبة عن اتخاذ القرار.

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

مسئول الخصوصية بشركة تروانرجي

The Privacy Officer TRUenergy

Locked Bag 14060

Melbourne City Mail Centre 8001

أو قم بزيارة موقعنا على الانترنت <http://www.truenergy.com.au/privacy.xhtml>

ماذا يحدث إذا تلاعبت بالعداد؟

لا يسمح لك بأخذ الطاقة بصورة غير قانونية. أو التلاعب بالعداد أو الحصول على الطاقة بتلافي مرورها عبر العداد أو المعدات المتصلة به. إذا أقدمت على ذلك. فإننا سنقدر الاستهلاك وسيكون عليك الدفع لقاءه. وإذا أتلقت معدات تخصنا أو تخص الغير. ستكون مسئولاً عن دفع تكاليف إصلاحها أو إبدالها.

كيف يمكن تحويل هذا الاتفاق؟

يجوز لنا أن نتنازل عن هذا الاتفاق لطرف آخر في حالة تحويل كل أعمال مبيعات التجزئة الخاصة بنا أو جزء كبير منها. وسنعطيك إشعاراً بذلك. وفيما عدا ذلك فإننا لن نتنازل عن الاتفاق الخاص بك إلا بموافقتك. وسوف ختاج إلى موافقتنا إذا أردت التنازل عن هذا الاتفاق.

الجزء ١١: اتفاقات العملاء

من هو العميل الاعتباري *Deemed Customer*؟

إذا كنت في السابق من عملائنا للكهرباء قبل الأول من يناير ٢٠٠١ أو أحد عملائنا للغاز قبل الأول من سبتمبر ٢٠٠١، فإن الحكومة قد قررت أن هذا الإتفاق يعتبر قائماً معنا. حسبما ورد تفصيله في هذه الوثيقة. وسنقوم بإخطارك إذا قمنا بتغيير أحكام وشروط الإتفاق الاعتراري. والسعر الذي تدفعه في مقابل الطاقة هو تعريفه العرض الدائم المنشورة على موقعنا الإلكتروني. وسوف نقوم بإخطارك بأية تغييرات تطرأ على الإتفاق في أو مع الفاتورة التالية التي تتلقاها بعد أن يكون التغيير ساري المفعول.

يجوز لك أن تبرم عقداً معنا على أساس السوق أو مع مقدم جزيئة آخر بأحكام وشروط مختلفة أو أن تبقى على تعريفه العرض الدائم. وسينتهي عقدك الاعتراري إذا انتقلت إلى عنوان إمداد ولسنا مشاركون السوق المسئول مالياً *FRMP* هناك. أو إذا اخترت أن تبرم اتفاقاً مختلفاً. أو وفقاً لما حدده الحكومة.

من هو عميل العرض الدائم؟

بالنسبة للعملاء الجدد الذين ينتقلون إلى أماكن نحن مشاركون السوق المسئول مالياً *FRMP* بها. ولا يرغبون في إبرام عقد قائم على أساس السوق. وافقت لجنة الخدمات الأساسية *ESC* على أحكام وشروط العرض الدائم كما هو مبين في الوثيقة.

ينتهي هذا العقد عندما تنتقل من مكان لآخر أو تقبل بتعاقد قائم على أساس السوق. والسعر الذي تدفعه للطاقة هو تعريفه السعر الدائم المنشور على موقعنا الإلكتروني. وسوف نقوم بإخطارك بأية تغييرات تطرأ على العقد في أو مع الفاتورة التالية التي تتلقاها بعد أن يكون التغيير ساري المفعول.

من هو العميل المتعاقد على أساس السوق؟

يجوز لك أن تختار توقيع عقد للطاقة قائم على أساس السوق مع مقدم طاقة بالتجزئة فيه بعض الاختلافات عن الأحكام والشروط الواردة في هذه الوثيقة. سوف يبدأ العقد بعد حصولنا على موافقتك الصريحة البنينة على حسن إطلاعك وسوف ينتهي طبقاً للشروط المحددة في الأحكام والشروط. ولا يتعين نشر العقود القائمة على السوق ولا تقبل من قبل الحكومة.

كيف نتبادل الإشعارات مع بعضنا البعض؟

يجوز أن نعطيك إشعارات مكتوبة فقط. يمكن استلامها باليد. أو الفاكس، أو البريد العادي أو البريد الإلكتروني على آخر عنوان تبادلناه معاً. كما يجوز أن نعطي إشعارات عن طريق نشر الإشعار في صحيفة يجري توزيعها عموماً في ولاية فيكتوريا.

الجزء ١٢: تعريف المصطلحات المستخدمة في هذا الاتفاق

”رسوم التجزئة الإضافية“ تعني الرسوم المتعلقة بإمدادنا وبيعنا الطاقة لك بخلاف الرسوم المبنية على السعر الذي ينطبق عليك. وخبنا للشك. فإن أي رسوم تتعلق بالشبكة أو أي رسوم تتعلق بإمداد الطاقة لعنوان إمدادك. وليس البيع. لا تعد رسوم جزئية إضافية. مثال على ذلك أي رسوم يحملها الموزع واعتمدت من قبل لجنة الخدمات الأساسية ESC. وأي مبالغ تدفعها لنا نتيجة انتهاكك اتفاق الطاقة الخاص بك لا تعد رسوماً إضافية للتجزئة.

” رقم التمييز المخصص للعداد“ يعني:

- بالنسبة للكهرباء، رقم التمييز الوطني للعداد (NMI) مخصص لتكوين عدادك.
- وبالنسبة للغاز، رقم إشارة تركيب العداد (MIRN) مخصص لتكوين عدادك.

” عملاء الأعمال التجارية“ له نفس المعنى كما ورد في قانون التجزئة.

” العملاء الإعتباريون“ تعني العملاء الذين استحقوا طبقاً للوائح إبرام اتفاق معنا للطاقة مبني على هذه الأحكام والشروط وتشتمل على. عند الإقتضاء، العملاء التلقائيين (عملاء انتقلوا إلى عنوان ما دون إبرام تعاقده). وللاتفاق الإعتباري معنى مطابق.

” العملاء المنزليون“ لها نفس المعنى الوارد في قانون التجزئة.

” الموزع“ يعني الجهة التي تملك أو تشغل نظام التوزيع ومن خلال شبكتهم يتم تزويد عنوان إمدادك بالطاقة.

” اتفاق وقود مزدوج“ يعني اتفاقاً بيننا وبينك يتيح لنا أن نعمل على تزامن دورة الفواتير في اتفاقات الكهرباء والغاز الخاصة بك.

” الطوارئ“ تعني حالة طارئة أو تدخلاً في السوق أو توجيهها يتطلب الإنقطاع المؤقت، أو تقليص أو قطع التوصيل بسبب واقعة حدثت بالفعل أو وشيكة الحدوث وتشكل بأي شكل من الأشكال خطراً أو تهديداً بوقوع خطر على سلامة أو صحة أي شخص أو تلحق الدمار، أو الضرر أو تهدد بوقوع دمار أو أضرار بأية ممتلكات، أو شيء نعتبره نحن، أو الموزع أو الجهة التنظيمية أو أية سلطة طبقاً للوائح على أنها حالة طارئة وفقاً لتقدير هذه الجهات المطلق.

” عقد الوصل بالطاقة“ يعني عقداً للكهرباء يتعين بموجبه، أو فيما يتعلق به، ضرورة توصيل عنوان إمداد العميل وكل ما يلزم عمله لتحقيق التوصيل هو تركيب مصهر أو تشغيل معدات تحويل تؤدي إلى وجود جهد كهربائي أعلى من مستوى الصفر بعد نقطة الإمداد.

” الطاقة“ تعني الكهرباء أو الغاز أو كلاهما وفقاً لما نقوم بإمدادك به.

” ESC“ تعني لجنة الخدمات الأساسية.

” واقعة الظرف القاهر“ تعني أي شيء يخرج عن نطاق السيطرة المعقول لأحد الأطراف وتشمل أي إضراب عمالي أو نزاعات عمالية.

”FRMP“ تعني مشارك السوق المسئول ماليا.

” رسوم تأخر الدفع“ تعني المبلغ الواجب أن تدفعه إلينا عندما لا تفي بالتزامك في دفع المبلغ المستحق في موعد استحقاق الدفع المسجل على فاتورتنا الأولية أو قبل ذلك.

” اللوائح“ تعني أي القوانين، أو الأحكام، أو الأنظمة، أو الأوامر، أو المبادئ، أو التراخيص، أو القواعد. بما في ذلك قانون التجزئة وما على غرارها، التي تنظم علاقات الأطراف أو صناعة الطاقة في ولاية فيكتوريا. حسبما يتم تغييرها أو إبدالها من وقت لآخر.

” الجهة التنظيمية“ تعني أية جهة يتعين علينا أو على الأطراف الأخرى التقيد بتوجيهاتها أو طلباتها بموجب اللوائح وتشمل، دون حصر لجنة الخدمات الأساسية ESC.

” العملاء المعينون“ لها نفس المعنى في قانون التجزئة.

” قانون التجزئة“ يعني قواعد جُرْنة الطاقة التي تصدرها لجنة الخدمات الأساسية ESC، وكما يتم تعديلها من حين لآخر.

” عميل العرض الدائم“ يعني الشخص الذي يقبل عرضا دائما نقدمه وفقا للوائح.

” تاريخ البدء“ يعني التاريخ الذي خُل فيه هذه الأحكام والشروط محل الأحكام والشروط الحالية لبيع وإمداد الطاقة. أو بالنسبة للعملاء الجدد، التاريخ الذي يبدأ فيه الاتفاق على نحو ما يلي:

(أ) للعملاء الإعتباريين الحاليين (خلافًا لأولئك العملاء الإعتباريين الذين يعدون عملاء تلقائيين) وعملاء العرض الدائم، فإن هذه الأحكام والشروط ستكون سارية المفعول بداية من ٣ فبراير ٢٠٠٩.

(ب) وبالنسبة للعملاء الإعتباريين الذين يعدون عملاء تلقائيين، التاريخ الذي تعد فيه مبرما للإتفاق وفقا للوائح:

(ج) وبالنسبة لعملاء الطاقة الجدد، يكون التاريخ أحد التواريخ التالية، أخذاً بما يقع منها أولاً:

(١) تاريخ قبولنا طلبك وتسجيلنا لك على أنك عميلنا في سجلاتنا:

(٢) أو أي تاريخ بداية محدد نوافق عليه:

(٣) أو التاريخ الذي يتم فيه نقل رقم التمييز المخصص لعدادك إلينا.

” عنوان الإمداد“ يعني العنوان الذي وافقت على شراء الطاقة له منا أو الذي يعتبر كذلك بموجب اللوائح.

” تروانرجي TRUenergy“، وكل إشارة إلى ”علينا“ أو ”لنا“ أو ”نحن“ (ضمائر المتكلم) تعني شركة تروانرجي الخاصة المحدودة، ذات السجل التجاري الأسترالي ١٤٩٦٨-٨٦٠١-٩٩٠.

” أنت“ (أو ” الخاص بك“) (ضمانات الخطاب) تعني الشخص الذي قبل (أو أعتبر أنه قبل) هذا الاتفاق. بما في ذلك النسخ السابقة لهذا الاتفاق. وأنت عميل معني و/أو عميل منزلي أو عميل لعمل جاري صغير طبقاً للوائح.

في هذا الاتفاق ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك:

(أ) العناوين موجودة لتسهيل القراءة فقط ولا تؤثر على تفسير أي جزء من هذا الاتفاق:

(ب) والكلمات التي تدل على المفرد تشمل الجمع والعكس بالعكس:

(ج) وأي تعبير يدل على شخص طبيعي يشمل أية شركة، أو شراكة، أو ائتمان، أو مشروع مشترك، أو جمعية، أو مؤسسة، أو هيئات شركات أخرى وأية وكالة حكومية والعكس بالعكس. كما يشمل منفذي وصية الشخص والقائمين بإدارة تركته وخلفائه والبدلين عنه (بما فيهم، وبدون حصر، الأشخاص الذين تم اتخاذهم بالاستبدال) والمتنازل لهم المسموح لهم:

(د) ولأقسام الكلام الأخرى والأشكال النحوية لأية كلمة أو تعبير في هذا الاتفاق معنى مطابق:

(هـ) وأي عمل مطلوب تنفيذه بموجب أي من الأحكام والشروط الواردة في هذا الاتفاق 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) ولسنا في وضع يمكننا من توصيل أو قطع توصيل أو إعادة توصيل النظام في عنوان إمدادك بنظام توزيع أحد الموزعين. ويجب تفسير أي إشارة في أي حكم أو شرط مبين في هذا الاتفاق بخصوص قيامنا بتوصيل، أو قطع توصيل أو إعادة توصيل إمدادك طبقاً لقانون التجزئة:

(ز) وأية إشارة إلى أي طرف، أو سلطة، أو اتفاق، أو وثيقة، أو تشريع، أو تنظيم أو قانون أو ما شابه ذلك تشمل أياً من خلفاء ذلك الشخص، أو تلك السلطة أو ذلك البند:

(ح) وإذا كان العميل يتألف من أكثر من شخص واحد يكون جميع الأشخاص ملزمين منفردين ومتحدين بالإلتزامات بموجب أحكام هذا الاتفاق:

(ط) ومتى فرض هذا الاتفاق علينا أو سمح 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.

جهات الإتصال لطلب المزيد من المساعدة

تروانرجي TRUenergy

استفسارات خدمة العملاء والحسابات: ١٣٣٤٦٦
الإمداد والصيانة (على مدار الساعة) ١٣٣٤٦٦
خدمة الترجمة الهاتفية: ١٣١٤٥٠
TTY (البرقعة الهاتفية للعملاء ضعيفي السمع): ١٣٠٠٣٦٨٥٣٦
تقديم مقدم الشبكة الخاص بك: ١٣٣٤٦٦

مكتب مظالم الطاقة والماء في ولاية فكتوريا Energy and Water Ombudsman of Victoria

GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001
مكالمة مجانية (باستثناء المكالمات من هواتف المحمول): ١٨٠٠٥٠٥٠٥٠٩
خدمة الترجمة الهاتفية: ١٣١٤٥٠
TTY (البرقعة الهاتفية للعملاء ضعيفي السمع): ١٨٠٠٥٠٥٠٥٢٩

لجنة الخدمات الأساسية

Essential Services Commission

Level 2, 35 Spring Street, Melbourne, VIC 3000
للاستفسارات: ٠٣٩٦٥١٠٢٢٢
موقع الانترنت www.esc.vic.gov.au

هيئة الطاقة المستدامة في ولاية فكتوريا

Sustainable Energy Authority of Victoria

Ground Floor, 215 Spring Street, Melbourne, VIC 3000
مكالمة مجانية (باستثناء المكالمات من هواتف المحمول): ١٣٠٠٣٦٣٧٤٤

وزارة الخدمات الإنسانية

Department of Human Services

Collins Street, Melbourne, VIC 3000 555
للاستفسار عن منحة إغاثة المرافق: ٠٣٩٦١١٧٨٣٩
للاستفسارات المتعلقة بإمتمياز التخفيض: ١٨٠٠٦٥٨٥٢١

