



ميثاق عملاء تروانرجي

TRUenergy

ولايته نيوساوث ويلز ومقاطعة
العاصمة الأسترالية

المسؤولية المتبادلة

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

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

ما الذي يشمل ميثاق عملاء تروانرجي TRUenergy؟

الصفحة ٣	أحكام عامة لكل الولايات وكل المنتجات
الصفحة ٣	من هم الأطراف وما الذي يشمل هذا الاتفاق
الصفحة ٣	كيف يتم توصيل عنوان إمدادك ومتى؟
الصفحة ٣	ماذا عليك أن تدفع ومتى؟
الصفحة ٨	معايير خدمة العملاء المضمنة
الصفحة ١٠	كيفية إنهاء هذا الاتفاق
الصفحة ١١	مسؤوليات أخرى
الصفحة ١٢	ما الذي تفعله إن لم تكن راضياً
الصفحة ١٢	الاعتناء بعدادك
الصفحة ١٣	هل يمكن تغيير هذا الاتفاق؟
الصفحة ١٣	في أي الظروف لا تقع علينا مسؤولية؟
الصفحة ١٥	من المسؤول عند حدوث واقعة الظرف القاهر؟
الصفحة ١٥	قواعد أخرى تنطبق
الصفحة ١٦	استخدام الطاقة والاستخدام غير القانوني
الصفحة ١٦	اتفاقات العملاء
الصفحة ١٧	هل نحافظ على سرية معلوماتك
الصفحة ١٨	القاموس والتفسير
الصفحة ٢١	الأحكام الخاصة بالولاية - ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية
الصفحة ٢٦	الأحكام الخاصة بالولاية - ولاية نيو ساوث ويلز

١ أحكام عامة لكل الولايات وكل المنتجات

١-١ من هم الأطراف وما الذي يشملها هذا الاتفاق؟

تقوم تروانرجي بإمداد الطاقة والخدمات المتعلقة في ولايات ومقاطعات معينة بأستراليا. وهذا الاتفاق بين شركة تروانرجي الخاصة المحدودة (سجل أعمال تجاري باستراليا رقم ٤٩٦٨٠١٠٨٦٠٩٩٠) وبينك.

يتكون هذا الاتفاق من ٣ أجزاء:

- الأحكام المعيارية التي يحتويها الجزء ١ من ميثاق العملاء;
 - والبنود الخاصة بولاية أو مقاطعة عنوان إمدادك. حسبما يتضمن الجزء ٢ من ميثاق العملاء هذا;
 - والأحكام والشروط الخاصة بالمنتج والتي تم الاتفاق عليها بيننا أو التي تنطبق تلقائيا والتي تتضمن الأجزاء ذات الصلة من قائمة الأسعار.
- نوافق على بيعك إمدادات الطاقة إلى عنوان إمدادك والقيام بالالتزامات الأخرى المبينة في هذا الاتفاق. وبالمقابل، عليك أن تدفع المبلغ الذي نقيده في الفاتورة، وأن تقوم بالتزاماتك الأخرى بموجب هذا الاتفاق.

١-٢ كيف يتم توصيل عنوان إمدادك ومتى؟

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

عند تقديمك طلبا للحصول على حساب معنا، يجوز لنا أن نسألك استيفاء بعض الشروط الأولية، والتي هي مبينة في اللوائح. وسنوضح أي شروط أولية تنطبق عليك عند تقديمك طلبا للحصول على حساب معنا.

وعلى وجه الخصوص، إذا:

- لم يكن عنوان إمدادك متصل بشبكة للطاقة بالفعل;
- أو يتطلب توصيل إمدادك الحالي أو الأجهزة المتصلة تعديل أو تطوير، فسيستوجب عليك أو علينا عمل ترتيبات مع مزودك فيما يخص توصيل إمدادك. يمكننا القيام بهذا نيابة عنك.

١-٣ ماذا عليك أن تدفع ومتى؟

١-٣-١. التزاماتك بالدفع

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 جزئية إضافية، أو أية مدفوعات مسموح بها أو مطلوبة بموجب هذا الاتفاق، أو مقابل أي سلع أو خدمات أخرى تتلقاها منا. وأي رسوم أخرى يفرضها الموزع لإمداد الطاقة لك.

وسوف نرتب لإرسال حساب واحد لك عن كل دورة فواتير يغطي المبالغ المستحقة لنا وتلك المبالغ المستحقة لموزعك. وسنرتب للدفع للموزع.

سيكون حسابك في استمارة ويشمل على تلك المعلومات المطلوبة طبقا للوائح بما في ذلك معلومات مفصلة عن الرسوم الخاصة بك، والمبلغ الواجب دفعه، وتاريخ استحقاق الدفع وأرقام الهاتف للاستفسارات المتعلقة بالفواتير والدفع والمتعلقة بالأعطال و الطوارئ؛ وعلينا أن نزودك بمعلومات معقولة توضح مكونات الرسوم التي تظهر على حسابك عند طلبك ذلك، وحيثما تتطلب اللوائح سنتضمن أيضا على حسابك رسم بياني للاستهلاك إلى المدى الذي تتوافر فيه البيانات.

٢-٣-١. ما هي التسعيرة التي تنطبق عليك؟

إن تعريفنا الحالية ورسوم الطاقة والخدمات الأخرى مبينة في لائحة الأسعار. وبعض هذه التعريفات والرسوم ينظمها القانون.

ليس عليك أن تدفع أي رسوم إذا لم يكن مبلغ الرسوم، أو أساس حساب مبلغ الرسوم، مبين في العقد.

سوف نستوفي منك إما السعر المعلن كسعر يتناسب مع استخدامك والذي تم تحديده من قبلنا. أو المبلغ الذي تم الاتفاق عليه خصيصا بيننا وبينك. والتسعيرة التي تنطبق عليك تتوقف على غرض استخدامك. 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 استخدامك. وحيثما تسمح اللوائح، يجوز تغيير الأسعار من حين لآخر.

إذا تغير السعر أو نوع التعريفات التي تنطبق عليك أثناء دورة الفواتير، فسيقدر حسابك عن دورة الفواتير هذه على أساس تناسبي للاستخدام:

- يسري السعر القديم أو نوع التعريفات حتى يوم التغيير وبما في ذلك يوم التغيير ذاته؛
- ويسري السعر الجديد من ذلك اليوم حتى نهاية دورة الفواتير.

إن بعض المبالغ في هذا الاتفاق مذكورة (أو ستذكر) على أنها تشمل ضريبة السلع والخدمات. وهي تشمل على المبالغ المحددة في لائحة أسعارنا من حين لآخر.

وفيما عدا هذه المبالغ، يجوز أن تكون هناك مبالغ أخرى تدفعها أنت أو ندفعها نحن بموجب هذا الاتفاق على أساس أنها «إمدادات خاضعة للضريبة» حسب تعريفها لأغراض ضريبة السلع والخدمات.

تتم زيادة هذه المدفوعات الأخرى، إلى الحد الذي يسمح به القانون، بحيث تنقل مسؤولية ضريبة السلع والخدمات الواجبة الدفع على الخدمات الخاضعة للضريبة إلى الجهة المتلقية لتلك الخدمات الخاضعة للضريبة.

تتم أية تعديلات لضريبة السلع والخدمات بموجب هذا البند وفقا لمتطلبات قانون نظام الضرائب الجديد لسنة ١٩٩٩ (ضريبة السلع والخدمات).

٣-٣-١. ما عدد المرات التي تتلقى فيها حسابك؟

سنصدر لك حسابا كل فترة فواتير. وعلينا أن نرسل الحساب:

- إليك على العنوان البريدي أو الإلكتروني الذي حددته:
 - أو إلى الشخص الذي تفوضه كتابيا بالتصرف نيابة عنك على العنوان البريدي أو الإلكتروني الذي حددته.
- ولن ننقلك إلى دورة تحصيل قصيرة إلا طبقا للوائح.

٤-٣-١. كيف يمكنك دفع حسابك للطاقة؟

يمكنك دفع الحساب باستخدام أي طرق الدفع المدرجة على الحساب.

إذا لم تدفع حسابك في الوقت المحدد. يجوز أن نلزمك بدفع تكاليفنا المعقولة التي نتكبدتها لتحصيل المبلغ منك. وإذا كنت عميلا لأعمال تجارية يجوز أيضا إلزامك بدفع فائدة على المبلغ غير المسدد كما هو مبين في لائحة الأسعار. ولن يؤثر هذا البند على حقنا في اتخاذ ترتيبات لقطع الإمدادات عن عنوان إمدادك بموجب هذا الاتفاق.

٥-٣-١. ما المساعدة التي نقدمها لدفع الحساب؟

إذا واجهتك صعوبات في دفع حسابك. ينبغي عليك أن تتصل بنا بأسرع ما يمكن. وسنقدم لك معلومات عن خيارات الدفع العديدة. وإذا كان متاحا. مساعدة الدفع. ولقد تضمنا مزيدا من المعلومات في القسم الخاص بالولاية بميثاق العملاء هذا.

٦-٣-١. هل يمكنك طلب مراجعة حسابك ؟

إذا لم توافق على المبلغ المطلوب الذي تم تقييده عليك. يمكنك أن تطلب منا القيام بمراجعة حسابك. وستتم المراجعة وفقا لمتطلبات اللوائح.

إذا تم مراجعة حسابك. فإنك مازلت مطالباً بدفع جزء من الحساب المحدد في قسم الولاية ذات الصلة لهذا الاتفاق.

يجوز أن نستوفي منك أي تكاليف تم تقديرها لك بأقل من قيمتها.

إذا كان تقدير التكاليف لك بأقل من قيمتها يرجع إلى خطأ منا أو من الموزع. فسنستوفي المبلغ الذي لم يسدد عن المدة المحددة في القسم الخاص بالولاية وطبقا للوائح. وإذا طلبت ذلك. يجوز أن تدفع هذا المبلغ على أقساط في فترة مساوية للفترة التي تم تقدير التكاليف لك بأقل من قيمتها.

أما إذا استوفينا منك مبلغا زائدا عن الحساب. فإننا سنعيد المبلغ لك طبقا للوائح.

٧-٣-١. كيف نقوم بتقدير حسابك؟

سنقوم بتقدير حسابك في نهاية كل دورة للفواتير:

- حساب الطاقة التي تم بيعها خلال دورة الفواتير (باستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من قراءة عدادك أو باستخدام نظام تقديري مقبول):
- مبلغ أية خدمات أخرى تم إمدادها بموجب هذا الاتفاق أثناء دورة الفواتير.

يجوز أن يشمل الحساب أيضا على مبالغ مستحقة للموزع.

وسنبدل كل ما في وسعنا لقراءة عدادك على الأقل مرة واحدة في الفترة المحددة في القسم الخاص بالولاية. وما لم تقدم خطتك خلاف ذلك فإننا سنعمل على تسوية أي رسوم قمت بدفعها مع الاستهلاك الذي تم قياسه.

لست مطالبا بدفع أي رسوم لنا فيما عدا مبلغ. أو أساس حساب. الرسوم المبينة في اتفاقنا معك لإمدادك بالطاقة.

٨-٣-١. تقدير استخدام الطاقة

إذا كان هناك نظام تقدير معتمد أو لا يمكن قراءة عدادك نتيجة لسبب ما (على سبيل المثال. إذا لم يكن هناك مدخلا متيسرا لعدادك. أو إذا كان عدادك معطل أو بياناته خاطئة). أو في حالة الغاز. إذا تم إمداده دون المرور عبر أجهزة القياس فيجوز تقدير كمية الطاقة التي اشترتها منا لعنوان إمدادك (وفقا لأي مدة تم تحديدها في اللوائح) باستخدام معلومات أخرى (مثل الحسابات السابقة أو تاريخ استخدامك للطاقة. أما إذا لم يكن لديك تاريخ سابق لاستخدامك للطاقة بعنوان الإمداد هذا. فيجوز تقدير متوسط استخدام الطاقة مقارنة بعمل آخر مشابه في تلك الفترة المعنية).

وعند قراءة عدادك لاحقا. فسيتم تعديل الحساب لمعرفة الفرق بين كمية الطاقة التي تم تقديرها والكمية الفعلية المستخدمة. بناء على قراءة العداد.

إذا لم يكن بالمستطاع قراءة العداد نتيجة أعمال قمت بها. فيمكننا أن نستوفي منك الرسوم المبينة في لائحة الأسعار لقاء العودة إلى عنوان إمدادك وقراءة العداد.

٩-٣-١. هل يطلب تقديم وديعة تأمين؟

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

- لا تزال مدينا بالمال من عنوان سابق:
- أو قد استخدمت الطاقة بطريقة غير قانونية خلال العامين الماضيين:
- أو تملك تصنيفا إنتمانيا غير مرضي وأنت لم تقبل خطة الدفع بالتقسيط عند عرضها عليك.
- أو رفضت تقديم تحقيق شخصية مقبول لنا كما هو مبين في اللوائح:

بالنسبة إلى عملاء الأعمال التجارية. يجوز أن نطلب ودیعة تأمين حسبما تبيحه اللوائح إذا كنت:

• لا تملك سجلاً مرضياً لمدفوعات حساب الطاقة؛

• أو تملك تصنيفاً إئتمانياً غير مرضٍ.

إذا لم تدفع ودیعة التأمين عند الطلب، يجوز لنا أن نوقف أو نقطع إمدادك بالطاقة.

١-٣-١. استخدام ودیعة التأمين الخاصة بك

متى دفعت ودیعة التأمين، يتوجب علينا دفع فائدة الودیعة لك بسعر الفائدة و طبقاً للأحكام التي تنطبقها اللوائح.

يجوز لنا أن نستخدم ودیعة التأمين الخاصة بك، وأي فائدة مكتسبة على ودیعة التأمين، لتسوية أي مبالغ مستحقة عليك بموجب هذا الاتفاق أو مستحقة لموزعك:

• إذا لم تدفع حساب ما وقمنا، نتيجة لهذا، بالترتيب لقطع التوصيل عن عنوان إمدادك؛

• أو فيما يتعلق بالحساب الأخير (مثال على ذلك، الحساب الذي أصدرناه عندما توقفت عن شراء الطاقة منا لعنوان إمدادك).

إذا كنت تشتري الطاقة لغرض تجاري، يجوز أن نطلب منك زيادة مبلغ ودیعة تأمينك طبقاً للوائح.

سوف نعيد لك ودیعة التأمين:

• إذا كنت تشتري الطاقة لغرض غير تجاري، بعد ١٢ شهراً من دفعك المبالغ المستحقة لنا في موعدها وكاملة؛

• أو إذا كنت تشتري الطاقة لغرض تجاري، بعد ٢٤ شهراً من دفعك المبالغ المستحقة لنا في موعدها وكاملة.

• أو إذا توقفت عن الحصول على الطاقة منا وقد دفعت لنا كل المبالغ المستحقة والواجبة الدفع.

١-٣-١. كيف يمكننا إدارة الإئتمان وخصيل الدين؟

يجوز أن نطلب إجراء تحري إئتماني عليك و استخدام المعلومات لنبشاً تصنيفاً إئتمانياً خاصاً بك. وتتم إجراءات إدارة الإئتمان وخصيل الديون التي نقوم بها وفقاً للوائح، وتمشياً مع اللوائح، يجوز لنا أن نبغ وكالة تقارير الإئتمان بالمدفوعات غير المسددة.

يجوز ألا نبدأ في إجراء قضائي لتحصيل المال المستحق بينما تقوم أنت بتسديد دفعات وفقاً لترتيبات متفق عليها، وإذا رفضت مدفوعاتك (مثال على ذلك، إذا تم رفض مدفوعات الشيك أو البطاقة الإئتمانية)، وحمّلنا تكاليفاً نتيجة لذلك، فعليك أن تسدد لنا هذه التكاليف.

٤-١ معايير خدمة العملاء المضمونة

١-٤-١ الامتثال

إن الأحكام والشروط التي نمك بالطاقة بموجبها. بما في ذلك معايير خدمة العملاء المضمونة هذه. تمثل للمتطلبات المفروضة بموجب اللوائح.

٢-٤-١ أرقام هاتف الأعطال والمعلومات

إن المعلومات الواردة في نهاية ميثاق العملاء هذا عن كيفية اتصالك بنا. لا يزيد تكلفتها عن تكلفة المكالمات المحلية:

- ٢٤ ساعة يوميا. ٧ أيام الأسبوع فيما يتعلق بالأعطال والصعوبات في أعمال الطاقة:
- وأثناء ساعات العمل فيما يتعلق بالفواتير والخدمات التي نعمل على ترتيبها.

٣-٤-١ المواعيد

سنبذل قصارى جهدنا لتكون في الوقت المحدد لأي موعد معك و سنتقيد بأية متطلبات تنظيمية ذات صلة. يرجى الإحالة إلى القسم الخاص بالولاية لمعرفة أي أحكام أخرى يجوز أن تنطبق.

٤-٤-١ لماذا نقوم بقطع توصيل الإمداد عنك؟

نستطيع. بشرط تقيدها بمتطلبات اللوائح. أن نرتب لقطع الإمدادات عن عنوان إمدادك إذا:

- لم تدفع الحساب بحلول آخر يوم للدفع. وفي حالة العملاء المنزليين. رفضت الموافقة على خطة التقسيط أو خيارات الدفع التي عرضناها.
 - أو لم تتقيد بالأحكام الخاصة بخطة التقسيط المتفق عليها أو خيارات الدفع:
 - أو تستخدم الطاقة بطريقة غير قانونية أو تخرق الجزء ١-١٣ من ميثاق العملاء هذا:
 - أو لنا الحق لأسباب أخرى أو يتطلب علينا فعل ذلك بموجب اللوائح أو بموجب القانون.
- وعلى الرغم من أي شيء آخر في هذا الاتفاق. يجوز قطع أو وقف إمدادك بالطاقة للأسباب التالية:
- لأسباب تتعلق بالصحة والسلامة:
 - أو للصيانة:
 - أو في الحالات الطارئة:
 - أو بناء على توجيه أو طلب هيئة تنظيمية:
 - أو رفضت السماح لشخص مرخص له الوصول إلى عدادك أو قمت بإعاقه شخص مرخص له عند أداء واجبه أو التزاماته بموجب القانون:
 - أو إذا كنت تستخدم الطاقة بطريقة لا تتفق مع اللوائح:
 - أو إذا انتهى هذا الاتفاق وسمح لنا بذلك وفقا للوائح.

٤-٥. ما التقيد باللوائح

علينا التقيد بأحكام اللوائح (مثل إعطائك الإشعارات والإنذارات اللازمة) قبل الترتيب لقطع التوصيل عن عنوان إمدادك أو تعليق الإمداد.

لمزيد من الأحكام راجع القسم الخاص بالولاية ذات الصلة بهذا المستند.

٤-٦. هل هناك أوقات لا يمكن فيها قطع الإمدادات عنك

لن نقوم بقطع الإمدادات عنك:

- إذا تم تعليق أية خطة للدفع متاحة لك ويتم تشغيلها من قبلنا;
 - أو إذا كنت أنت. أو أحد الذين يعيشون معك يعتمد على جهاز لدعم الحياة أو لديه إعفاء طبي مقبول;
 - أو إذا ظلت شكاوك إلى مكتب المظالم، أو المحكمة الإدارية والمدينة بولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية ACAT المتعلقة مباشرة بأسباب قطع التوصيل. بدون حل;
 - أو إذا لم يتم البت في طلبك للحصول على مساعدة من امتيازات التخفيض. أو الخصم أو منحة الوكالات;
 - أو لأنك لم تدفع لنا مقابل شيء آخر بخلاف الطاقة
 - أو بعد الساعة ٣ مساء من الإثنين إلى الخميس أو يوم الجمعة أو نهاية الأسبوع؛ أو عطلة رسمية. أو اليوم الذي يسبق عطلة رسمية. فيما عدا حالات الانقطاع المخطط له أو لأسباب أخرى وفقا لما يتطلبه موزعك.
- يرجى الإحالة إلى المواد ٢-٨-١-٣ (الولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية) أو ٢-٧-٢-٣ (لولاية نيو ساوث ويلز) لمزيد من المعلومات عن الإجراءات التي يجب أن نتخذها قبل قطع إمدادك.

٤-٧. إذا تم قطع الإمداد عنك، متى سنعيد توصيل إمدادك بالطاقة؟

إذا طلبت منا أن نرتب إعادة التوصيل لعنوان إمدادك ودفعت لنا مقدما كل رسوم إعادة توصيل الإمداد الخاصة بنا أو بالموزع. فسنرتب لإعادة توصيل عنوان إمدادك. ويجوز أن نرفض الترتيب لإعادة توصيل الإمداد وأن ننهي اتفاقك معنا إذا سمح لنا ذلك طبقا للوائح (مثال على ذلك، عندما لا يتم إصلاح الظروف التي أدت إلى قطع توصيل الإمداد عنك في فترة ١٠ أيام عمل من بعد التاريخ الذي تم قطع توصيل الإمداد عنك فيه).

إذا قمت بالاتصال بنا في الوقت المحدد بالقسم الخاص بالولاية في ميثاق العملاء هذا فسنقوم بإعادة توصيل عنوان إمدادك في نفس اليوم. وإذا اتصلت بنا بعد هذا الوقت وقبل الساعة ٩ مساء في أحد أيام العمل. سيظل بالإمكان إعادة توصيل إمدادك في اليوم ذاته مقابل رسوم إعادة التوصيل بعد وقت العمل.

٤-٨. هل هناك معايير للحد الأدنى من الخدمة؟

سنقوم بأداء الوظائف التالية وفقا لمعايير الحد الأدنى المضمونة:

- بدء إمداد الخدمة إلى عنوان إمدادك:
- أو الاستجابة لشكواك :
- أو الاستجابة للإشعارات المتعلقة بالمشكلات أو المخاوف:
- أو وقف الإمداد

المعيار الذي سنقوم على أساسه بأداء هذه الوظائف محدد في القسم الخاص بالولاية في هذه الوثيقة.

٥-١ كيفية إنهاء هذا الاتفاق؟

١-٥-١. هل هناك فترة إعادة نظر؟

بالنسبة للعملاء الجدد. فإن لكم الحق في إلغاء هذا الاتفاق في غضون ١٠ أيام عمل من تاريخ البدء أو تاريخ استلام نسخة من هذا الاتفاق. أخذا بالتاريخ الذي يأتي لاحقا. ويجوز لكم إلغاء هذا الاتفاق بإشعارنا كتابيا أو بإلغاء شفهي بين بوضوح نيتكم في الإلغاء. وبالنسبة للعملاء الذين يقومون بالإلغاء في نيو ساوث ويلز فسوف نرؤدهم بسجل خاص بالإلغاء. وإذا قمتم باستهلاك طاقة أو خدمات أخرى في أثناء هذه الفترة. فعليكم أن تدفعوا لنا مقابل ذلك. ولا يحق لنا أن نستوفي منكم أي تكاليف أو نطلب أي تعويض نتيجة لممارسة حقكم في إلغاء هذا الاتفاق أثناء فترة إعادة النظر. ولا تنطبق فترة إعادة النظر على العملاء الموجودين أو الاعتباريين.

٢-٥-١. كيف يمكنك إنهاء هذا الاتفاق؟

يرجى مراجعة القسم الخاصة بالولاية ذات الصلة في ميثاق العملاء هذا.

٣-٥-١. كيف يمكننا إنهاء هذه الاتفاق؟

يجوز لنا أن ننهى هذا الاتفاق فورا إذا تم خرق هذا الاتفاق. وتم قطع الإمداد عنك ولم يعد لك الحق في إعادة التوصيل. أو بموجب أحكام أي اتفاق خاص معك. بالنسبة إلى العملاء الذين اعتبروا مبرمين لهذا الاتفاق. فسوف ينتهي أيضا هذا الاتفاق إذا لم تعد عميلا اعتباريا بموجب اللوائح.

٤-٥-١. ما هي الآثار المترتبة على واقعة الملاذ الأخير؟

سينتهي هذا الاتفاق فورا في حال لم يعد لنا الحق في بيع الطاقة لك بسبب واقعة الملاذ الأخير. ومع حدوث واقعة الملاذ الأخير. فسندقم التفاصيل الخاصة بك إلى مقدم التجزئة المعين لعنوان إمدادك أو. عند الاقتضاء. الوزير المعني أو مدير أي برنامج لأعمال سوق التجزئة ذات الصلة.

٥-٥-١. 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 بالبنود الأخرى. على سبيل المثال. سوف يظل عليك أن تتيح مدخلا لعنوان إمدادك بما يسمح بسحب العداد.

٦-١ مسؤوليات أخرى

٦-١-١. ما هي التزاماتك الأخرى؟

عليك:

- تقديم طلب للحصول على الطاقة:
- ودفع أي رسوم. بما في ذلك رسوم التوصيل أو إعادة التوصيل بحلول يوم الاستحقاق:
- وموافقتنا بوثائق مقبولة لتحديد الهوية وتفاصيل وسائل الاتصال وتفاصيل عن مالك العقار أو الوكيل العقاري. إذا كان عنوان إمدادك عقارا مستأجرا:
- وتقديم المعلومات اللازمة لتوصيل الطاقة في عنوان إمدادك:
- وإبلاغنا بأسرع ما يمكن في حال تغيرت تفاصيل وسائل الاتصال بك:
- وإبلاغنا إذا أصبح شخص آخر مسؤولا عن دفع رسوم الطاقة:
- وإبلاغنا ما إذا كان الشخص الذي يستخدم جهاز لدعم الحياة في عنوان إمدادك قد أخلى عنوان إمدادك أو لم يعد في حاجة إلى جهاز دعم الحياة.
- والتأكد من أنك لم تأخذ طاقة تزيد عما يسمح بها موزعك لعنوان إمدادك.

٦-١-٢. 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:
- معلومات عن قراءات العداد وتسجيلات العداد:
- والتكاليف النموذجية لتشغيل الأجهزة:
- واستخدامك للطاقة وكيفية توفير المال في استهلاكك للطاقة:
- ونسخة من اللوائح ذات الصلة وميثاق العملاء هذا. بما في ذلك نسخة مطبوعة بحروف كبيرة:
- ومعلومات بشأن التسعيرة:
- ومعلومات سابقة عن فواتير عنوان إمدادك تخص الفترة التي أنت فيها عميلنا. أو كنت عميلنا. يجوز استيفاء رسوم إذا كان الطلب يتعلق بفترة فواتير أكثر من عامين قبل الطلب. أو أنك قد قدمت طلبات إضافية أو عديدة للحصول على المعلومات. يمكننا تقديم هذه المعلومات إلى الغير بناء على موافقتك:
- وخدمة ترجمة شفوية:
- ومعلومات عن توفر استشارة مالية مستقلة مناسبة:
- ومعلومات عن امتيازات التخفيض. أو الخصومات. أو المنح المتاحة للعملاء المنزليين:
- ومشورة مجانية بسيطة عن كيفية تحسين كفاءة الطاقة:
- معدل أسعارنا المعلنة وأسعارنا لعقد السوق:
- ورسوم التجزئة الإضافية الخاصة بنا:
- ومعلومات عن رسوم الربط بالشبكة.

٧-١ ما الذي تفعله إن لم تكن راضيا

نبدل 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 وسنبدل كل ما بوسعنا لحلها فوراً مع اتصالاتك الأولى. وسوف نستمر في العمل معك حتى يتم حل المشكلة بما يرضيك.

أما إذا استمر وجود ما يقلقك، فإن مشكلتك ستحال إلى وحدة علاقات العملاء لدينا، والتي ستقوم بمراجعة المسألة وإبلاغك بقرار بشأنها. وهناك مسائل معينة، مثل مشكلات نوعية إمدادات 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 الاتصال 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 جميع عملائنا. أما إذا بقيت غير راضٍ، يمكنك إحالة مشكلتك - مجاناً - لمكتب المظالم أو إلى ACAT في ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية.

٨-١ الاعتناء بعدادك

٨-١-١ ما الذي نفعله لتوصيل إمدادك

إذا قدمت طلباً لتوصيل الإمداد، فسنطلب من موزعك أن يقوم بتوصيل عنوان إمدادك بأسرع ما يمكن.

٨-١-٢ ما هو رقم التمييز المخصص لعدادك

إن أرقام التمييز المخصصة لعدادك هي أرقام فريدة على عقارك تميز عدادك للطاقة. إذا استبدلت مقدمي التجزئة فعليك أن تذكر رقم التمييز المخصص لعدادك. وسوف يظهر على حسابك للطاقة.

٨-١-٣ ماذا 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. ويجوز أن نطلب منك دفع هذه الرسوم مقدماً

٨-١-٤ كم عدد المرات التي ينبغي فيها قراءة عدادك؟

يجب قراءة عدادك كل فترة لا تقل عن ستة أشهر. ومع ذلك، يتم قراءته بوجه عام بصورة متكررة تمثيلاً مع تواتر قواطيرك.

٨-٥. ما الذي يجب أن تعرفه عن دخول العقار والمسؤولية المتعلقة بالعداد؟

يجب أن نتاح لنا إمكانية للدخول إلى عنوان إمدادك بصورة آمنة ومواتية لقراءة العداد.

يجب أن نتاح لنا إمكانية للدخول إلى المبنى بصورة آمنة ومواتية وبدون عائق لتركيب العداد، أو أخذه أو معاينته. ولتوصيل أو قطع توصيل إمدادات الطاقة. ولعابنة أو فحص تركيب العداد. يجب تهذيب أو إزالة النباتات. والقيام بأعمال الإصلاح والصيانة. وعلى ممثلينا أن يحملوا دائما أو يعلقوا بطاقة تحديد الهوية الرسمية ويبرزوها لك عند طلبك.

إذا كان هناك ما قد يمثل خطرا في عنوان إمدادك. فعليك أن تبلغنا وأن تتخذ الإجراءات للحد من تعرض ممثلينا للخطر.

وعليك أن تحافظ على العداد آمنا من المخاطر وما يعيق عمله. فأنت لا تملك العداد ولا أي جزء من نظام توزيع الطاقة.

٩-١ هل يمكن تغيير هذا الاتفاق؟

للحصول على مزيد من التفاصيل بشأن متى وكيف يمكن تغيير هذا الاتفاق ارجع إلى القسم الخاص بالولاية ذات الصلة في ميثاق العملاء هذا.

١٠-١ في أي الظروف لا تقع علينا مسؤولية؟

يتضمن قانون ممارسات التجارة لسنة ١٩٧٤ للكومنولث (Cth) والقوانين الأخرى شروطا معينة، وضمنات وحقوقا في التعاقدات التي لا يمكن استثنائها أو خديدها. وإذا لم يتطلب أي من القوانين هذا. فإننا لا نعطي أي شرط. أو ضمان أو إجراء. ولا نقوم بأية إعادة تقديم لك بشأن شروط أو مناسبة الطاقة. أو نوعيتها. أو كفاءتها أو سلامتها. بخلاف ذلك الموضح في هذا الاتفاق. وأي مسؤولية لنا تجاهك بموجب هذه القوانين تلك التي لا يمكن استثنائها لكن يمكن خديدها (وفقا لما نراه) تقتصر على:

- تقديم سلع أو خدمات ماثلة مقدمة بموجب هذا الاتفاق إلى عنوان إمدادك;
- أو دفع تكاليف استبدال البضائع أو الخدمات المقدمة بموجب هذا الاتفاق إلى عنوان إمدادك. أو اقتناء ما يعادلها من بضائع وخدمات.

لا يمكننا التحكم في نوعية الطاقة المزودة إلى عنوان إمدادك ومدى الاعتماد عليها. وينبغي عليك أيضا أن تكون على علم بأن الكهرباء تتعرض إلى تقلبات وانقطاعات من وقت لآخر للعديد من الأسباب. التي تشمل على ما يلي:

- موقع عنوان الإمداد:
- وإذا ما كان الإمداد. في حالة الكهرباء. يصل إلى عنوان إمدادك عن طريق الكابلات الأرضية أو الأعمدة الكهربائية:
- وأحوال الطقس:
- والحيوانات. والنباتات. وأعمال الحريين وسواهم:
- ووجود حالة طارئة أو ظروف خطيرة:
- ووجود تلف في شبكة الكهرباء:
- وقصور في تصميم الشبكة أو نواحيها الفنية:
- وارتفاع الطلب على الطاقة في أي وقت.

إذا كنت تشتري الغاز منا فسنبذل كل ما بوسعنا لإمداد الطاقة بنوعية وموثوقية حسب متطلبات اللوائح. ويجب أن تدرك أن التقلبات والانقطاعات غير المتوقعة في الطاقة قد تلحق الضرر بمعدتك أو تؤدي إلى سوء عملها. ونوصيك بالتفكير في عمل تأمين أو تركيب أجهزة لحماية معدتك وممتلكاتك عند وقوع هذه التقلبات أو الانقطاعات.

وظالما يسمح القانون بذلك. لا تقع علينا مسؤولية أي خسائر أو أضرار تلحق بك (سواء بسبب الإهمال أو خلاف ذلك) نتيجة للطاقة التي نبيعها لك بموجب هذا الاتفاق.

وعلى وجه الخصوص. لا تقع علينا مسؤولية أي خسائر أو أضرار قد تلحق بك للأسباب التالية:

- هناك إخفاق في إمداد الطاقة. أو هناك خلل في الطاقة المزودة (أيا كان السبب):
- أو بعض سمات الطاقة (على سبيل المثال. الجهد الكهربائي أو التواتر) التي جعلها غير مناسبة لبعض الأغراض.

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.

ينطبق هذا الجزء ١٠٠١ بالإضافة إلى. دون أن يغير أو يستثنى. عمل المادة ٧٨ من القانون الوطني للكهرباء National Electricity Law.

يبقى هذا الجزء ١٠٠١ قائما بعد إنهاء هذا الاتفاق.

١٠٠١-١. 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.

١١-١ من المسئول عند حدوث واقعة الظرف القاهر؟

إذا حدث فقط خرق للاتفاق بهذا الجزء ١١-١ من قبل أحد الأطراف نتيجة حدوث واقعة الظرف القاهر:

- تتوقف التزامات الطرف بموجب الاتفاق. خلافا لأي التزام بدفع أموال. على مدى الضرر الذي لحق بهم نتيجة لواقعة الظرف القاهر وطالما استمرت واقعة الظرف القاهر:
 - يجب على الطرف المتضرر أن يعلم الطرف الآخر فوراً بالواقعة بما في ذلك تفاصيل واقعة الظرف القاهر. والوقت المتوقع لاستمرارها، والالتزامات المتأثرة بالواقعة ومدى تأثيرها على تلك الالتزامات والخطوات التي تم اتخاذها للتخلص من تلك التأثيرات. أو التغلب عليها. أو الحد منها.
- و حقيقياً لأغراض هذا البند. إذا كانت تأثيرات واقعة الظرف القاهر واسعة النطاق يستوجب علينا أن نعطيك إشعاراً عاجلاً إذا قمنا بتوفير المعلومات اللازمة عن طريق خدمة الهاتف ٢٤ - ساعة على مدار اليوم الخاصة بنا في غضون ٣٠ دقيقة من إعلامنا بواقعة الظرف القاهر أو بأسرع ما يمكن فيما عدا ذلك.
- وبناء على هذا البند على كلا الطرفين عند إيداع واقعة الظرف القاهر أن يبذلوا كل ما بوسعهما للتخلص من تأثيرات واقعة الظرف القاهر أو التغلب عليها أو الحد منها بأسرع ما يمكن.
- لا يلزم أي شيء بهذا البند أيما من الأطراف بتسوية نزاعات عمالية. والتي تمثل واقعة لظرف قاهر. بأية صورة غير التي يفضلها ذلك الطرف.
- لا يغير أو يستثنى شيء في الجزء ١١-١ عمل المادة ٧٨ من القانون الوطني للكهرباء National Electricity Law.

١٢-١ قواعد أخرى تنطبق

١٢-١-١. 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 باتفاقك معنا حيث تسمح اللوائح بذلك. وعليك أن تتعاون معنا ومع الموزع في ممارسة السلطات. أو الحقوق أو الالتزامات بموجب الاتفاق أو اللوائح.

وعلى وجه الخصوص. تبين اللوائح التزاماتنا تجاهك. والتزاماتك تجاهنا. ويخضع هذا الاتفاق لأية التزامات دنيا مبينة في اللوائح. وسوف يتم تعديلها تلقائياً. وينبغي قراءتها وكأن هذا الاتفاق قد تغير ليعكس التغييرات التي تطرأ على اللوائح من حين لآخر. ولا يمكن ألا يتسق هذا الاتفاق مع اللوائح. وإذا حدث هذا. يعد الحكم أو الشرط ذا الصلة باطلاً. ويعتبر الحكم أو الشرط الموجود باللوائح جزءاً من هذا الاتفاق بدلا منه.

سنعطيك نسخة مجانية من اللوائح ذات الصلة عند الطلب.

٢-١٢-١. كيف يعطى الإشعاع؟

إذا لم ينص الاتفاق على خلاف ذلك:

- يجوز لنا أن نعطيك إشعاعاً كتابياً مرفقاً بالفاتورة أو مرسلًا على حدة بالبريد العادي أو البريد الإلكتروني؛
- يجوز لك أن تعطينا إشعاعاً كتابياً مرسلًا لنا عن طريق البريد العادي إلى عنوان عملنا التجاري، أو بالبريد الإلكتروني، إذا أعطيناك عنواناً إلكترونياً لتلقى الإشعاعات.

١٣-١ استخدام الطاقة والاستخدام غير القانوني

يجب عليك ألا:

- تسمح باستخدام الطاقة المشتراه من قبلنا في مكان آخر غير عنوان الإمداد و طبقاً للاتفاق أو اللوائح؛
 - أو استخدام الطاقة المشتراه لعنوان الإمداد في عنوان آخر؛
 - أو بيع الطاقة لأي شخص آخر إلا طبقاً للرخصة التي أصدرتها هيئة تنظيمية ما أو بإعفاء تم منحه بموجب اللوائح إذا سمحت ذلك؛
 - أو التلاعب، أو السماح بالتلاعب بالعداد أو الأجهزة المتصلة؛
 - أو السماح للطاقة المزودة إلى عنوان الإمداد بتلافي المرور بالعداد؛
 - أو تقديم معلومات مزيفة لنا عن التعريف والتكاليف التي ينبغي أن تنطبق عليك؛
 - أو استخدام الطاقة التي تم بيعها وفق تعريف محددة لغرض غير الذي تستند عليه تلك التعريف.
- إذا قمت بارتكاب أي من هذه الأعمال غير القانونية، يجوز لنا طبقاً للوائح أن:
- نقوم بتقدير كمية الطاقة التي تم الحصول عليها واستيفاء تكلفة هذه الكمية منك؛
 - واسترداد هذا المبلغ منك؛
 - ومطالبة موزعك بقطع التوصيل عن عنوان إمدادك فوراً.

١٤-١ اتفاقات العملاء

١-١٤-١. من هو العميل على أساس عقد السوق؟

يجوز لك أن تختار توقيع عقد السوق مع مقدم طاقة بالتجزئة فيه بعض الاختلافات عن الأحكام والشروط الواردة في ميثاق العملاء هذا، وسيبدأ عقد السوق بعد تلقي موافقتك الصريحة المبينة على حسن الاطلاع وسوف ينتهي طبقاً للشروط المحددة في الأحكام والشروط.

٢-١٤-١. الأنواع الأخرى للعملاء

ارجع إلى القسم الخاص بالولاية لميثاق العملاء هذا.

من هو عميل العقد التلقائي؟

إذا حصلت على إمداد الطاقة إلى عنوان إمدادك بعد الأول من يناير ٢٠٠٣ دون إبرام عقد إمداد معنا من البداية لعنوان الإمداد ذلك أو مع مقدم تجزئة آخر، وكنا مقدم التجزئة الأخير الذي تعاقد مع العميل على عقد إمداد لبيع الطاقة إلى عنوان الإمداد ذلك، فإنك عميل عقد تلقائي لنا.

و الشروط والأحكام التي تحكم بيعنا الطاقة لك متوفرة في عقد العميل التلقائي الخاص بنا المنشور في الجريدة الحكومية.

١٥-١ 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. وسيتم دائما هذا الجمع بطرق قانونية ويكون الغرض من جمعها واضحا وظاهرا دائما.

لك الحق في طلب المحافظة على سرية معلوماتك باستثناء:

- في عقد جزمة لواقعة الملاذ الأخير حيث يجوز لنا أن نقدم معلوماتك لمقدم جزمة آخر:
- وباستثناء ما هو مسموح به بموجب اللوائح.
- وحيثما وافقت بإمكانية قيامنا بذلك.

وسوف نقوم باستخدام معلوماتك الشخصية لبيع أو إمداد أو تسويق الطاقة لك. أو حسبما تتطلبه أو تسمح به اللوائح. ويتم مشاركة المعلومات الشخصية ضمن مجموعة الشركات ومع مقدمي الخدمات الأخرى إلى المدى اللازم للقيام بتلك الأنشطة.

وعندما تسمح لنا اللوائح. يجوز أن نزودك بمعلومات عن الخدمات والمنتجات الأخرى المتاحة لعملائنا ويمكنك أن نخبرنا 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 إعطاءك 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 www.truenergy.com.au/privacy.xhtml

رسوم التجزئة الإضافية تعني الرسوم المتعلقة بإمدادنا وبيعنا الطاقة لك بخلاف الرسوم المبنية على السعر الذي ينطبق عليك. وحينما للشك، فإن أي رسوم تتعلق بالشبكة أو أي رسوم تتعلق بإمداد الطاقة لعنوان إمدادك، وليس البيع، لا تعد رسوم تجزئة إضافية. مثال على ذلك أي رسوم يحملها الموزع واعتمدت من قبل الهيئة التنظيمية، 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 لتركيب عدادك؛

- وبالنسبة للغاز، رقم إشارة تركيب العداد (MIRN) مخصص لتركيب عدادك. أو نقطة التمييز المرسله (DPI) المخصصة لتركيب عدادك إذا كنت في نيو ساوث ويلز أو مقاطعة العاصمة الأسترالية.

فترة الفواتير هي التواتر الذي سنرسل به الفواتير إليك مقابل الخدمات ومحدد في القسم الخاص بالمنتجات بهذا الاتفاق فيما يتعلق بالخدمات التي تم إمدادك بها. وفي نيو ساوث ويلز سنرسل إليك الفاتورة مرة كل ٦ أشهر على الأقل.

الرسوم هي السعر الذي ينطبق على خدمة ما أو منتج تمك به.

العملاء الاعتباريون تعني العملاء الذين استحقوا طبقاً للوائح إبرام اتفاق معنا للطاقة مبني على هذه الأحكام والشروط (بخلاف العملاء التلقائيين).

العميل التلقائي يعني الشخص الذي انتقل إلى عنوان نمده بالطاقة دون إبرام عقد وهو الذي يعتبر مبرماً للاتفاق معنا بموجب اللوائح.

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

الطوارئ تعني حالة طارئة أو تدخل في السوق أو توجيهها يتطلب الانقطاع 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.

الطاقة تعني الكهرباء و/ أو الغاز اللذين تمك بهما.

ACAT تعني المحكمة الإدارية والمدنية بولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية المؤسسة بموجب الجزء ١١ لقانون المرافق لسنة ٢٠٠٠ (ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية).

واقعة الظرف القاهر تعني أي شيء يخرج عن نطاق سيطرتنا أو سيطرتك.

واقعة الملاذ الأخير تعني حادثة تؤدي إلى تشغيل برنامج واقعة الملاذ الأخير الخاص بنا والمعتمد من قبل الهيئة التنظيمية.

عقد السوق يعني العقد الذي بينك وبيننا ولا يتطلب الموافقة عليه من قبل اللوائح ولا يتطلب نشره.

مكتب المظالم يعني:

- في مقاطعة العاصمة الأسترالية، مكتب مظالم الطاقة والماء في ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية:
- وفي نيو ساوث ويلز: مكتب مظالم الطاقة والماء في ولاية نيو ساوث ويلز.
- لائحة الأسعار تعني لانحننا للتعريفه الحالية والرسوم التي تنطبق عليك من وقت لآخر.
- اللوائح تعني أي القوانين، أو الأحكام، أو الأنظمة، أو الأوامر، أو المبادئ، أو التراخيص، أو القواعد أو الشروط التي يفرضها وزير ذو صلة بإمداد الطاقة بالتجزئة في الولاية أو المقاطعة التابع لها بما في ذلك:
- قوانين جزئة الطاقة ومثيلها، التي تحكم علاقات الأطراف أو صناعة الطاقة في ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية (ACT)، والتي يتم تغييرها أو إحلالها من حين لآخر:
- وتنظيم إمداد الكهرباء (عام) لسنة ٢٠٠١ و تنظيم إمداد الغاز (منافسة جزئة الغاز الطبيعي) لسنة ٢٠٠١ في ولاية نيو ساوث ويلز.
- الجهة التنظيمية تعني أية جهة يتعين علينا أو على الأطراف الأخرى التقيد بتوجيهاتها أو طلباتها بموجب اللوائح.
- تاريخ البدء يعني التاريخ الذي خل فيه هذه الأحكام والشروط محل الأحكام والشروط الحالية لبيع وإمداد الطاقة، أو بالنسبة للعملاء الجدد، التاريخ الذي يبدأ فيه الاتفاق على نحو ما يلي:
- للعملاء الحاليين والاعتباريين والتلقائيين فإن هذه الأحكام والشروط ستكون سارية المفعول بداية من أول سبتمبر ٢٠٠٥:
- وبالنسبة لعملاء الطاقة الجدد، يكون التاريخ الذي يقع أولاً من:
- التاريخ الذي قبلنا به طلبك وقمنا بتسجيلك على أنك عميلنا في سجلاتنا:
- أو أي تاريخ بداية محدد نوافق عليه:
- 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 الخاص بنا، أو نحن (ضمائر المتكلم) تعني شركة تروانرجي الخاصة المحدودة.
- أنت، أو الخاص بك (ضمائر المخاطب) تعني الشخص الذي قبل (أو أعتبر أنه قبل) هذا الاتفاق، بما في ذلك النسخ السابقة لهذا الاتفاق، وأنت عميل على أساس عقد السوق أو عميل تلقائي بشرط أن:
- إذا كنت عميلاً للكهرباء، تستهلك أقل من ١٦٠ ميغا وات/ سنويًا:
- إذا كنت عميلاً للغاز، تستهلك أقل من ٥ تيرا جول/ سنويًا 5TJ/year في ولاية جنوب أستراليا أو فيكتوريا أو أقل من ٥ تيرا جول / سنويًا 5TJ/year في ولاية نيو ساوث ويلز ومقاطعة العاصمة الأسترالية.

التفسير

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 والبدليين 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 ولكنه 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 للوائح;
- (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 منفرداً ومتحدين بالالتزامات 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.

كيف تتصل بنا

تروانرجي للتجزئة TRUenergy Retail

للاستفسارات خدمة العملاء والحسابات: ١٣٣٤٦٦

خدمة الترجمة الهاتفية: ١٣١٤٥٠

TTY (المبرقة الهاتفية للعملاء ضعيفي السمع): ١٣٠٠٣٦٨٥٣٦

تحديد مقدم الشبكة الخاص بك: ١٣٣٤٦٦

على العنوان البريدي:

Locked Bag 14060, Melbourne VIC 3000

٢. الأحكام الخاصة بالولاية

١-٢ مقاطعة العاصمة الأسترالية (the ACT)

١-٢-١. كيف يمكن أن تتغير الأسعار؟

تخضع كل الأسعار للتغيير. ولن نقوم بتغيير أسعارنا إلا بعد إعطائك إشعاراً أولاً عن تغيير الأسعار.

١-٢-٢. المبلغ المستحق دفعه في حالة التنازع على الفاتورة

إذا كنت تتنازع على التزام بدفع مبلغ محدد في الفاتورة، فعليك أن تدفع النسبة التي لا تتنازع عليها في الفاتورة.

١-٢-٣. الفترات التي نسترد عليها المبالغ غير المسددة

يمكننا أن نسترد المبالغ غير المسددة على فترة تصل إلى ١٢ شهراً سابقة لإعطائنا لك إشعاراً إلا إذا كان السبب في تقدير الرسوم بأقل من قيمتها يرجع إليك أو إلى مساهمتك، أو خيانة الأمانة، أو الغش لنا، أو لعدم تقديم المعلومات اللازمة لنا عن الغرض من حساب الرسوم.

١-٢-٤. استخدام وديعة تأمينك

بالإضافة إلى الأحكام التي يتضمنها الجزء ٣-١-١٠ يجوز ألا نستخدم أي جزء من وديعة التأمين التي قدمتها لاسترداد مبالغ مستحقة فيما يتعلق برسوم غير الرسوم ذات الصلة بإمداد الطاقة أو توصيل الخدمة التي نقوم بترتيبها.

١-٢-٥. مساعدة الدفع

إذا واجهتك صعوبات في دفع حسابك، فينبغي عليك أن تتصل بنا بأسرع ما يمكن لتقديم طلب لمساعدة الدفع. يجوز أن نحيلك إلى خصومات الدفع التي تولها الحكومة أو برنامج امتيازات التخفيض (انظر البند ١-٢-٧ في الأسفل) أو نعرض ترتيبات أخرى للدفع مرضية لك ولنا في ضوء ظروفك المالية.

١-٢-٦. الامتثال لقواعد الموزع

ينبغي على عملاء الغاز أن يمثلوا للقواعد التي تنشر من قبل موزع خدمة الغاز والتركيب.

٢-١-٧. خصومات الدفع التي تمولها الحكومة أو برامج امتياز التخفيض

قد يكون لك الحق إذا كنت عميلاً منزلياً في امتياز تخفيض أو خصم لفاتورتك. ففي الأول من سبتمبر ٢٠٠٨ تضمنت برامج امتيازات التخفيض والخصم ما يلي:

- امتيازات تخفيض الطاقة لأصحاب المعاش والمجربين. التي تساهم بمبالغ محددة سنوياً لتكاليف الكهرباء والغاز للمؤهلين من حاملي بطاقة امتياز التخفيض و تنطبق على فاتورة الكهرباء فقط :
- ويحق للناس الذين يعتمدون على أجهزة لدعم الحياة الحصول على خصم. مبني على التكاليف التي تم تقديرها لتشغيل الأجهزة الكهربائية:
- وخصم الرعاية الصحية.

٢-١-٨. معايير خدمة العملاء المضمونة

٢-١-٨-١. الحد الأدنى لمعايير الخدمة

سنقوم بإمدادك بخدماتنا على الأقل طبقاً للحد الأدنى لمعايير الخدمة المنصوص عليها في الجدول ١ من قانون حماية المستهلك. يناير ٢٠٠٧ وطبقاً لأي معايير خدمة نقوم بنشرها من وقت لآخر.

سندفع لك الخصم المستحق خلال فترة معقولة من تقديمك طلب لنا من أجل الخصم. بشرط أن تقدم الطلب خلال ٣ أشهر من حادثة عدم الامتثال. يجوز أن تتقدم بطلب الخصم ليتم تطبيقه كرسيد ائتماني لحسابك أو يتم دفعه لك نقداً. أو بشيك أو بأي وسيلة أخرى. يرجى الكتابة لنا لتقديم طلب الخصم.

٢-١-٨-٢. المواعيد

في ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية. لن نتأخر أكثر من ٣٠ دقيقة عن موعد معك إن لم نعطيك إشعاراً بأننا سنتأخر قبل ساعة واحدة على الأقل. وسوف نعطيك إشعاراً قبل ٢٤ ساعة على الأقل إذا أردنا إلغاء الموعد.

٢-١-٨-٣. لا قطع لتوصيل الإمداد إلا بعد تقديم إشعار مستحق

علينا ألا نتخذ أي إجراء لوقف إمداد الطاقة لعنوان إمدادك حتى:

- يتجاوز المبلغ الذي تدین به لنا المبلغ الذي تم الاتفاق عليه بيننا وبين ال ACAT لهذا الغرض:
- أرسلنا إليك على الأقل إشعارين كتابيين عن نيتنا في تنفيذ هذا. على أن يتم إرسال الثاني لك بعد ما لا يقل عن أسبوع واحد من إرسال الأول. وستشمل الإشعارات على خلفيات اتخاذ الإجراء الذي أخطرتك أننا بصدد اتخاذه. وتحدد تاريخ اتخاذ الإجراء و ستقوم باطلاعك على حقوقك. بما في ذلك حقوقك بالإحالة إلى ACAT :
- وقيامنا بمحاولات معقولة للاتصال بك شخصياً أو هاتفياً:
- وإذا لم تقم بالدفع في غضون ٥ أيام من الإشعار الثاني:
- وإذا لم تنجح كل المحاولات الأخرى للاتصال بك. وحاولنا الاتصال بك بعد أوقات العمل. سنوثق لكل إجراء نتخذه.

ولن يتم اتخاذ أي إجراء:

- حتى نهاية التاريخ المحدد في الإشعارات
 - أو إذا طلبت أن خال المسألة إلى ACAT لاتخاذ قرار قبل ذلك التاريخ. وإلى أن يتخذ القرار:
 - أو إذا أصدرت ال ACAT توجيهها بعدم اتخاذ أي إجراء.
- لا يمكننا مواصلة الإمداد أكثر من ٦ أسابيع بعد إصدار الإشعار الثاني لك.
- إذا لم تتفقد بخطة الدفع التي عرضناها عليك بعد إتباعنا للخطوات السابقة فلا يتطلب منا أن نعطيك إشعاراً آخرًا قبل قطع الإمداد.
- ولا يؤثر أي شيء في هذا الجزء على حقنا في وقف الإمداد المتواصل ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك في اتفاق معنا.

٢-١-٤. الإشعار بعد وقف الإمداد

- إذا تم قطع التوصيل عن عنوان إمدادك من قبل نظام التوزيع بناء على طلبنا. سنعطيك إشعاراً بهذا الصد. وسيتضمن الإشعار ما يلي:
- خلفيات الأمور التي بناء عليها تم قطع التوصيل عن عنوان إمدادك:
 - تزويدك بتفاصيل وسائل الاتصال بنا لتقوم بالاتصال بنا:
 - ما الذي تحتاج فعله لترتب لإعادة التوصيل. بما في ذلك التكاليف التي تتحملها لفعل ذلك:
 - إجراءات تسوية المنازعات التي قد تكون متاحة لك.

٢-١-٩. إذا تم قطع الإمداد عنك، متى سنعيد توصيل إمدادك الطاقة؟

- إذا دفعت المبالغ المستحقة لنا ورسوم إعادة التوصيل واتصلت بنا بعد الساعة ٩ صباحاً وقبل الساعة ٣ مساءً في يوم العمل فسنقوم بإعادة التوصيل لعنوان إمدادك في اليوم ذاته.
- إذا قمت بالاتصال بنا بعد الساعة ٣ مساءً في يوم عمل فسيظل بالإمكان إعادة توصيل إمدادك في اليوم ذاته مقابل رسوم إعادة التوصيل بعد وقت العمل أو إعادة توصيل إمدادك في غضون ٢٤ ساعة فيما عدا ذلك.
- إذا تم الاتصال بنا من قبل ال ACAT وتم إعلامنا بأنهم تلقوا وقبلوا شكوة العسرة التي أرسلتها. فسنقوم بإعادة توصيل عنوان إمدادك في أقرب وقت ممكن وعلى أية حال في غضون ٢٤ ساعة.

٢-١-١٠. كيف يمكنك إنهاء هذا الاتفاق؟

يجب عليك إعطائنا إشعاراً قبل ٣ أيام عمل على الأقل في حالة الغاز وقبل ٦ أيام عمل على الأقل في حالة الكهرباء إذا أردت وقف الإمداد.

يتضمن هذا حال مغادرتك عنوان الإمداد أو التحول إلى مقدم إمداد آخر. ويجب أن يتضمن الإشعار ما يلي:

- التاريخ الذي ترغب قطع الإمداد فيه.
- وعنوان المراسلات الذي يمكننا إرسال الفاتورة الأخيرة عليه. في حال الانتقال إلى عنوان جديد.
- إذا لم تقدم لنا إشعاراً برغبتك في وقف الإمداد. فستبقى ملزماً بكل الرسوم حتى الأول من التالي:
- نهاية ثلاثة أيام عمل بالنسبة للكهرباء أو ٦ أيام عمل بالنسبة للغاز بعد علمنا برغبتك في وقف الإمداد:
- أو إذا تم وقف الإمداد أو خلافاً لذلك لحويله:
- أو قراءتنا لعدادك قبل قطع الخدمة:
- أبرمت معنا. أو اضطررنا لإبرام. عقد إمداد لعميل جديد أو ترتيب إمداد لساكن جديد فيما يخص نفس المبنى.

لا شيء في هذا الجزء يعفيك من التزاماتك بدفع أي رسوم إنهاء مبكرة منطبقة على خطتك للطاقة.

إذا طلبت منا قطع توصيل عقارك عن شبكة الغاز أو الكهرباء. فسيتم استيفاء رسوم خدمة تعكس أي تكاليف ناجمة عن قطع التوصيل. ويتضمن هذا أي مبالغ كلفنا بها موزعك مقابل تقديم الخدمات المتعلقة بقطع التوصيل.

إذا كنت متحولاً إلى مقدم إمداد آخر:

- يجوز تأخير حوّلك على الأقل حتى القراءة التالية المخطط لها للعداد طبقاً للوائح. وفي بعض الحالات يمكنك طلب قراءة خاصة للعداد إذا قمت بدفع الرسوم المتعلقة بذلك:
- انتهى اتفاقك معنا وفقاً لحوّلك الناجح لمقدم الإمداد الآخر.

٢-١-١١. متى يمكنك فسخ الاتفاق؟

٢-١-١١-١. يجوز لك أن تفسخ هذا الاتفاق في غضون ٦ أشهر من إبرامه إذا قمنا نحن أو وكيلنا للتسويق بانتهاك خطير لالتزاماتنا بموجب البند ٣٠ من قانون حماية المستهلك. يناير ٢٠٠٧.

٢-١-١١-٢. يجوز لك أن تمارس حقك في فسخ الاتفاق بإعطائنا إشعاراً كتابياً. يسلم لنا شخصياً أو يرسل لنا عن طريق البريد على عنواننا التجاري.

٢-١-١٢. هل يمكن تغيير هذا الاتفاق؟

يمكننا تعديل هذا الاتفاق. وسنعطيك إشعاراً كتابياً بأية تعديلات قبل أن يصبح أي من التعديلات ساري المفعول. وسنتقيد بالوائح عند تعديل هذا الاتفاق. ولا يمكنك تعديل هذا الاتفاق دون موافقة كتابية منا.

٢-١-١٣. الأنواع الأخرى للعملاء

إذا نمتي إلى علمنا بأن هناك ساكن جديد في عنوان ما نمده بالطاقة، فعلياً أن نمد الطاقة لهذا المبنى بموجب ترتيبات إمداد الساكن الجديد طبقاً للوائح.

٢-١-١٤. ماذا إذا تطلب عدادك التغيير؟

إذا قررنا نحن أو الموزع بأن جهاز عدادك يحتاج إلى تطوير أو خفض مستوى، نتيجة لتغير أنماط استخدامك، فعليك أن تدفع تكلفة القيام بهذا.

٢-١-١٥. الأجهزة التي تقع مسؤوليتها عليك

في حالة الغاز، فإنك مسئول عن وعليك صيانة:

- المسورة من النقطة ٢٢٥ مليمتر خارج حدود عنوان الإمداد حتى صمام التحكم بالعداد؛
- وأي مرفق مطلوب على الرغم من عدم الحاجة إليه عادة (مثل جهاز الحد من الضوضاء أو سباح).

٢-١-١٦. إشعار العمل

إذا كان هناك تعطيل لخدمتك بغرض الصيانة المخطط لها، أو المعاينة أو الفحص فسنوفر لك أكبر قدر باستطاعتنا من الإشعارات، بما يسمح به حجم الإشعارات التي تصلنا من موزعك.

٢-١-١٧. اللوائح التي تنطبق في ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية

اللوائح المتعلقة بإمدادنا الطاقة لك في ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية هي:

- قانون المرافق لسنة ٢٠٠٠ (ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية)؛
- قانون المنافسة المستقلة واللجنة التنظيمية لسنة ١٩٩٧ (ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية)؛
- قانون حماية المستهلك، يناير ٢٠٠٧.

من يمكن الاتصال في ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية

الحكومة المدنية والإدارية في ولاية مقاطعة العاصمة الأسترالية (الطاقة والماء)

ACT Civil and Administrative Tribunal (Energy and Water)

GPO Box 578

CIVIC SQUARE ACT 2608

تليفون: ٠٢٦٢٠٧٧٧٤٠

فاكس: ٠٢٦٢٠٧٧٧٣٩

البريد الإلكتروني: ESCC@act.gov.au

إذا كنت تفضل استخدام مترجم شفهي، اتصل بخدمة الترجمة النصية والشفهية على هاتف رقم ١٣١٤٥٠. أما الصم، والأشخاص ضعيفي السمع ومن لديهم مشكلات في التخاطب يمكنهم الاتصال ب ACAT عن طريق خدمة التتابع الوطنية National Relay Service.

٤-٢-١. هل يجب عليك دفع تكاليف الطاقة التي تستخدمها قبل إبرام اتفاق معنا؟

إذا كنت عميلاً جديداً ينبغي عليك أن تدفع لنا في مقابل الطاقة المستخدمة في عنوان إمدادك لمدة تصل إلى ٤٤ يوماً قبل إبرام عقد معنا.

إذا كنا نزود عنوان إمدادك بالطاقة بموجب ترتيب إعفاء الملائد الأخير فعليك أن تدفع لنا مقابل الطاقة المستخدمة في عنوان إمدادك لمدة تصل إلى شهر واحد قبل إبرام عقد معنا.

ولن يطلب منك أن تدفع بموجب هذا البند إذا دفعت بالفعل لمقدم جزمة آخر مقابل هذه الطاقة أو مارستك حَقك في إلغاء هذه الاتفاق في فترة إعادة النظر.

٤-٢-٢. كيف قد تتغير الأسعار؟

تخضع جميع الأسعار للتغيير. لن نقوم بتغيير أسعارنا إلا بعد أن نعطيك إشعاراً مسبقاً بتغيير السعر.

٤-٢-٣. المبلغ الواجب دفعه عند التنازع على الفاتورة

إذا كنت تتنازع على أحد التزامات دفع مبلغ محدد على الفاتورة، فعليك أن تدفع النسبة الأكبر من:

- نسبة الحساب التي لا تتنازع عليها؛
- أو مبلغ مساوي لمتوسط حساباتك في الأشهر ١٢ الماضية.

٤-٢-٤. الفترة التي يمكننا خلالها استرداد المبالغ غير المدفوعة

يمكننا أن نسترد المبالغ غير المستوفاة على فترة تصل إلى ١٢ شهراً قبل إعطائنا إشعاراً لك.

٤-٢-٥. استخدام وديعة التأمين الخاصة بك

بالإضافة إلى الأحكام التي يشملها الجزء ١-٣-١ يجوز ألا نستخدم أي جزء من وديعة التأمين التي قمت بتقديمها لترد مبالغ مستحقة متعلقة برسوم خلافاً للرسوم ذات الصلة بإمداد الطاقة أو توصيل الخدمة التي نقوم بترتيبها.

٤-٢-٦. برامج الخصم أو امتياز التخفيض التي تمولها الحكومة

قد يحق لك إذا كنت عميلاً منزلياً الحصول على امتياز التخفيض أو الخصم على فاتورتك. وبدءاً من الأول من أبريل ٢٠٠٥ تتضمن برامج الخصم أو امتيازات التخفيض على الآتي:

- امتيازات التخفيض لأصحاب المعاشات والمحاربين القداماء، والتي تساهم بمبلغ ثابت سنوياً في تكلفة الكهرباء والغاز لحاملي بطاقة امتياز التخفيض المؤهلين والتي تطبق على فاتورة الكهرباء فقط ؛
- ويحق للناس الذين يعتمدون على أجهزة دعم للحياة الحصول على خصم، بناءً على تكاليف تشغيل أجهزتهم.
- يقدم برنامج المساعدة في دفع حسابات الطاقة المساعدة للعملاء الذين يجدون أنفسهم في ضائقة مالية ويواجهون صعوبات في دفع فواتيرهم.

٧-٢-٢. معايير خدمة العملاء المضمونة

١-٧-٢-٢. الحد الأدنى من معايير الخدمة

سنقوم بإمدادك بخدماتنا على الأقل طبقاً للحد الأدنى لمعايير الخدمة المقدمة في معايير الخدمة التي ننشرها. وسندفع لك الخصم المستحق خلال فترة معقولة من تقديمك طلباً لنا من أجل الخصم. بشرط أن تقدم الطلب خلال ٣ أشهر من حادثة عدم الامتثال. يجوز أن تتقدم بطلب الخصم ليتم تطبيقه كرصيد ائتماني لحسابك أو يتم دفعه لك نقداً. أو بشيك أو بأي وسيلة أخرى. يرجى مراسلتنا لتقديم طلب الخصم.

٢-٧-٢. المواعيد

في ولاية نيو ساوث ويلز، إذا تأخرنا أكثر من ١٥ دقيقة على موعد معك علينا أن ندفع لك. كوسيلة من وسائل التعويض عن التأخير. مبلغاً لا يقل عن ٢٥ دولاراً.

٣-٧-٢. لا وقف للإمداد إلا بعد الإشعار المستحق

علينا ألا نتخذ أي إجراء لوقف إمداد الطاقة عنك حتى:

- أرسلنا إليك على الأقل إشعارين كتابيين عن نيتنا في تنفيذ هذا. على أن يتم إرسال الثاني لك بعد ما لا يقل عن أسبوع واحد من إرسال الأول. وستشمل الإشعارات على خلفيات اتخاذ الإجراء الذي أخطرنا أننا بصدد اتخاذه. وتحدد تاريخ اتخاذ الإجراء. الذي لن يتم اتخاذه قبل ١٤ يوماً من إرسال الإشعار الأول لك. وتقدم إخطاراً بأننا سنعمل معك على حل أية مسألة تشكل أساساً لوقف محتمل لإمدادك وستعلمك بحقوقك. بما في ذلك حقوقك في الإحالة إلى مكتب المظالم؛
 - وقد بذلنا جهداً معقولاً في الاتصال بك شخصياً أو من خلال الهاتف؛
 - وإذا لم تفلح كل المحاولات الأخرى للاتصال بك. وبذلنا قصارى جهدنا للاتصال بك بعد ساعات العمل.
- إضافة إلى ذلك، إذا كانت خلفية البدء في وقف الإمداد تعود إلى عدم دفعك المال المستحق لنا في مقابل تزويد خدمات توصيل العميل أو إمداد الكهرباء أو الغاز. فعلياً أن نخطرك بأي خطة نديرها للسداد. وإذا كان طلبك الخاص بأي خطة نديرها للسداد. أو بأي من برنامج الخصم التي تعولها الحكومة (المشار إليها في ٢٠٢٠-٦٠٠).
- معلماً، فعلياً ألا نتخذ أي إجراء لوقف إمداد الطاقة إليك.

سنوثق لكل إجراء نتخذه

ولن يتم اتخاذ أي إجراء:

- إلى ما بعد التاريخ المحدد في الإشعارات. والذي يجب ألا يكون قبل ١٤ يوماً من تاريخ الإشعار الأول؛
- أو إذا طلبت إحالة المسألة إلى مكتب المظالم لاتخاذ قرار بشأنها قبل ذلك التاريخ. وحتى اتخاذ القرار؛
- أو إذا حصلنا على توجيهات من مكتب المظالم بالألا نتخذ أي إجراء.

لاشيء في هذا الجزء يؤثر على حقنا في وقف الإمداد المستمر ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك في اتفاقك معنا أو . فيما يخص الغاز. أي حق أو التزام لرفض إمداد أو وقف إمداد الغاز إلى المبنى الخاص بك ذلك الذي ينشأ عن أي لائحة.

٢-٧-٤. الإشعار بعد وقف الإمداد

إذا تم قطع توصيل عنوان إمدادك من قبل نظام التوزيع بناء على طلبنا. فسنعطيك إشعارا. وسيتضمن الإشعار:

- خلفيات الأمور التي بناء عليها تم قطع التوصيل عن عنوان إمدادك:
 - وتزويدك بتفاصيل وسائل الاتصال بنا لتقوم بالاتصال بنا.
 - وما الذي تحتاج إلى فعله لترتب لإعادة التوصيل. بما في ذلك التكاليف التي تتحملها لفعل ذلك:
 - وإجراءات تسوية المنازعات التي قد تكون متاحة لك.
- سنخطر على الفور مقدم خدمتك بطلبك لإعادة التوصيل لنظام التوزيع إذا أصبح لك الحق في إعادة التوصيل.

٢-٢-٨. إذا تم قطع الإمداد عنك، متى سنعيد توصيل إمدادك بالطاقة؟

إذا دفعت لنا رسوم إعادة التوصيل واتصلت بنا بعد الساعة ٩ صباحا وقبل الساعة ٣ مساء في يوم العمل فسنقوم بإعادة التوصيل لعنوان إمدادك في اليوم ذاته.

إذا قمت بالاتصال بنا بعد الساعة ٣ مساء في يوم عمل فسيظل بالإمكان إعادة توصيل إمدادك في اليوم ذاته مقابل رسوم إعادة التوصيل بعد وقت العمل.

٢-٢-٩. كيف يمكنك إنهاء هذا الاتفاق؟

يجب عليك إعطائنا إشعارا قبل ستة أيام عمل على الأقل في حالة الغاز وفي حالة الكهرباء إشعارا قبل ٧٢ ساعة إذا أردت أن توقف الإمداد. يتضمن هذا حال مغادرتك عنوان الإمداد أو التحول إلى مقدم إمداد آخر.

يجب أن يتضمن الإشعار ما يلي:

- التاريخ الذي ترغب قطع الإمداد فيه.
 - وعنوان المراسلات الذي يمكننا إرسال الفاتورة الأخيرة عليه. في حال الانتقال إلى عنوان جديد.
- إذا لم تقدم لنا إشعارا برغبتك في وقف الإمداد فستبقى ملزما بكل الرسوم حتى الأول من التالي:
- نهاية ٦ أيام عمل في حالة الغاز و ٧٢ ساعة في حالة الكهرباء بعد علمنا برغبتك في وقف الإمداد:
 - أو إذا تم وقف الإمداد أو خلافا لذلك تحويله:
 - أو أبرمت معنا، أو اضطررنا لإبرام، عقد إمداد لعميل جديد أو ترتيب إمداد لسكان جديد فيما يخص نفس المبنى.

لا شيء في هذا الجزء يعفيك من التزاماتك بدفع أي رسوم إنهاء مبكرة منطبقة على خطتك للطاقة.

إذا طلبت منا قطع توصيل عقارك عن شبكة الغاز أو الكهرباء، فسيتم استيفاء رسوم خدمة تعكس أي تكاليف ناجمة عن قطع التوصيل. ويتضمن هذا أي مبالغ كلفنا بها موزعك مقابل تقديم الخدمات المتعلقة بقطع التوصيل.

إذا كنت متحولاً إلى مقدم إمداد آخر:

- يجوز تأخير تحويلك على الأقل حتى القراءة التالية المخطط لها للعداد طبقاً للوائح. وفي بعض الحالات يمكنك طلب قراءة خاصة للعداد إذا قمت بدفع الرسوم المتعلقة بذلك.
- انتهى اتفاقك معنا وفقاً لتحويلك الناجح لمقدم الإمداد الآخر.

١٠-٢-٢. ترتيب إمداد الملائم الأخير

إذا تم تنفيذ ترتيب إمداد الملائم الأخير وقمت بإنهاء الاتفاق معنا بالتحويل إلى مقدم جزئية آخر. لا يحق لنا أن نحصل على أي تعويض أو أي مدفوعات منك نتيجة التحويل إلى مقدم جزئية آخر.

١١-٢-٢. هل يمكن تغيير هذا الاتفاق؟

يمكننا تعديل هذا الاتفاق. وسنعطيك إشعاراً كتابياً بأية تعديلات قبل أن يصبح أيًا من التعديلات ساري المفعول. وستتقيد باللوائح عند تعديل هذا الاتفاق. ولا يمكنك تعديل هذا الاتفاق دون موافقة كتابية منا.

١٢-٢-٢. الأنواع الأخرى للعملاء

إذا نسي إلى علمنا أن هناك ساكن جديد في عنوان ما نمده بالطاقة، فعلى أن تمد الطاقة لهذا المبنى بموجب ترتيبات إمداد الساكن الجديد طبقاً للوائح.

١٣-٢-٢. ماذا إذا تطلب عدادك التغيير؟

إذا قررنا نحن أو الموزع بأن جهاز عدادك يحتاج إلى تطوير أو خفض مستوى. نتيجة لتغير أنماط استخدامك، فعليك أن تدفع تكلفة القيام بهذا.

١٤-٢-٢. الأجهزة التي تقع مسؤوليتها عليك

في حالة الغاز، إنك مسئول عن وعليك صيانة:

- الماسورة من النقطة ٢٢٥ ميليمتر خارج حدود عنوان الإمداد حتى صمام التحكم بالعداد;
- وأي مرفق مطلوب على الرغم من عدم الحاجة إليه عادة (مثل جهاز الحد من الضوضاء أو سباح).

١٥-٢-٢. إشعار العمل

إذا كان هناك تعطيل لخدمتك بغرض الصيانة المخطط لها، أو المعاينة أو الفحص فسنتوفر لك أكبر قدر باستطاعتنا من الإشعارات، بما يسمح به حجم الإشعارات التي تصلنا من موزعك.

١٦-٢-٢. أحكام وشروط التوزيع

إذا أردت استعراض نسخة من النموذج القياسي لعقد توصيل العملاء الخاص بك مع موزعك، قم بزيارة موقع ترانرجي على الانترنت truenenergy.com.au

١٧-٢-٢. عميل جزئية صغير

ينطبق ميثاق العملاء هذا على عملاء التجزئة الصغار وفقاً لتعريفهم في اللوائح.

٢-٢-١٨. الشعبة ٤ من الجزء ٣ الخاص بلائحة إمداد الغاز (منافسة جَزئة الغاز الطبيعي) لعام ٢٠٠١

يفصل هذا العقد لحقوق العملاء ذات الصلة فيما يتعلق بالسائل التي تشملها الشعبة ٤ من الجزء ٣ الخاص بلائحة إمداد الغاز لعام ٢٠٠١ (منافسة جَزئة الغاز الطبيعي).

٢-٢-١٩. اللوائح التي تنطبق في نيو ساوث ويلز اللوائح المتعلقة بإمداد الطاقة في نيو ساوث ويلز هي:

الكهرباء

- قانون إمداد الكهرباء لسنة ١٩٩٥ (نيو ساوث ويلز):
- لائحة إمداد الكهرباء (عامه) لسنة ٢٠٠١ (نيو ساوث ويلز):
- عمليات السوق (خدمات الاتصال المنظمة) مادة رقم ١ لسنة ٢٠٠١:
- عمليات السوق (استخدام شبكة من اتفاقات النظام) مادة رقم ٢ لسنة ٢٠٠١:
- عمليات السوق (قواعد جَويل إمداد الكهرباء بالجزئة بولاية نيو ساوث ويلز) مادة رقم ٤ لسنة ٢٠٠١:
- عمليات السوق مادة رقم ٥ (مقدم جَزئة الملاذ الأخير) لسنة ٢٠٠١:
- « مدونة قواعد سلوك التسويق » الصادرة بموجب المادة 63G لقانون إمداد الكهرباء لسنة ١٩٩٥.

الغاز

- قانون إمداد الغاز لسنة ١٩٩٦ (نيوساوث ويلز):
- لائحة إمداد الغاز لسنة ٢٠٠١ (منافسة جَزئة الغاز الطبيعي) (نيو ساوث ويلز):
- قواعد عمليات السوق لسنة ٢٠٠١ (مقدمات نظام أعمال سوق جَزئة الغاز في نيو ساوث ويلز):
- «مدونة قواعد سلوك التسويق». الصادر بموجب المادة 33N من قانون إمداد الغاز لسنة ١٩٩٦:
- «مدونة قواعد شبكة الغاز للمبادئ التوجيهية الكاملة الخاصة بمنافسة التجزئة»:
- شروط اعتماد هيئة إمداد الغاز المفروضة من قبل الوزير بموجب المادة ١١ (١) (ب) من قانون إمداد الغاز لسنة ١٩٩٦.

جهة الاتصال في نيو ساوث ويلز

مكتب مظالم الطاقة والماء في نيو ساوث ويلز
Energy and Water Ombudsman of New South Wales

بريد: PO Box K1343, Haymarket 1240

مكالمة مجانية: ١٨٠٠٢٤٦٥٤٥

فاكس مجاني: ١٨٠٠٨١٢٢٩١

موقع الانترنت: www.ewon.com.au

البريد الإلكتروني: info@ewon.com.au

إذا كنت تفضل استخدام مترجما شفويا. اتصل بخدمة الترجمة الشفهية على ١٣١٤٥٠.

الصحف والأشخاص ضعيفي السمع ومن لديهم مشكلات في التخاطب يمكنهم الاتصال ب EWON عن طريق خدمة التتابع الوطنية National Relay Service.

