



قطع الإمداد وتقييده بسبب الديون

معلومات لصغار العملاء وأصحاب الشركات الصغيرة

قطع الإمداد أو تقييده خطوة لا تتخذها الشركة التي تمدك بالخدمات إلا إذا استفحل الأمر. وسوف تساعدك نشرة المعلومات هذه على فهم حقوقك ومسؤولياتك والمساعدة التي قد متاح لك.

وباختصار، ما يجب أن يحدث هو كالتالي:

- يجب أن تبعث إليك شركة الكهرباء أو الغاز **بفاتورة**. بالنسبة للعملاء على عقود معيارية للبيع بالتجزئة، يجب أن تمنح فواتير الطاقة مهلة ١٣ يوم عمل على الأقل للتسديد. أما العملاء على عقود البيع بالتجزئة التجارية فتتنص عقودهم على الإطار الزمني للتسديد. أما فواتير المياه فيجب أن تمنحك ١٤ يوم تقويمي على الأقل.
- يجب أن تبعث إليك الشركة **بإشعار تذكير** إلا إذا كنت ضمن دورة تسديد أقصر.
- يجب أن تبعث إليك الشركة **بإشعار إنذار بقطع إمداد الطاقة أو تقييد إمداد الماء**. ويجب أن يشمل هذا الإشعار تفاصيل الاتصال بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV).
- إذا تعذر عليك السداد لأنك لا تملك ما يكفي من مال، يجب على الشركة أن تنظر في المبلغ الذي يمكنك أن تدفعه.
- إذا كنت تملك عدادا ذكيا يتعين على الشركة إبلاغك بأنها تستطيع قطع إمداد الكهرباء عنك عن بعد.
- هل وصلتك رسالة معنونة إلى **"الساكن"**؟ افتحها. فإن تجاهلك لهذه الرسائل قد يعرضك إلى قطع الإمداد. اتصل بالشركة لمناقشة عدم إدراج اسمك على الحساب.

ملحوظة: لا تنطبق **مدونة بيع الطاقة بالتجزئة** إلا على العملاء الذين يستهلكون أقل من ٤٠ ميغاواط ساعة من الكهرباء أو ألف غيغاجول من الغاز سنويا.

نصائح للعملاء

عليك الاتصال بالشركة التي تمدك بالخدمات بأسرع ما يمكن إذا اعتقدت بأنه سيتعذر عليك تسديد الفاتورة في تاريخ استحقاقها. فلن تعلم الشركة بذلك إن لم تبلغها مما يؤدي إلى إجراءات تحصيل الدين أو قطع الإمداد.

إذا واجهتك صعوبة في التسديد يفضل بكثير أن تتصل مبكرا للترتيب لإجراءات تسديد بديلة.

قطع إمداد الكهرباء أو الغاز عنك أو تقييد إمداد الماء إليك هو الملاذ الأخير الذي تلجأ إليه الشركة التي تمدك بهذه الخدمات. وهناك قوانين بشأن ما عليها القيام به قبل أن تتخذ هذا الإجراء.

الفرق بين إمداد الطاقة والماء

باستطاعة شركات الكهرباء والغاز أن تقطع عنك الإمداد تماما.

ولكن لأسباب صحية لن تقوم الشركة التي تمدك بالماء بقطع الإمداد عنك إلا أن مقدورها تقييد كمية الماء التي تحصل عليها. وعندما نذكر قطع الإمداد في نشرة المعلومات هذه فنحن نعني أيضا تقييد إمداد الماء بسبب الديون المتراكمة.

هل قطع عنك الإمداد؟ أتواجه قطع الإمداد؟

ما يتوجب عليك القيام به

اتصل هاتفيا فوراً بالشركة التي ترسل لك الفواتير. استعلم عما عليك القيام به حتى يعاد الإمداد أو كي تفادى قطعه أو تقييده.

وعلى الأغلب سيطلب منك تسديد جزء مما أنت مديون به. إذا لم يكن في مقدورك تسديد المبلغ الذي تطالبك الشركة به، استعلم عن برنامج الضائقات.

ومن المفترض أن تستطيع الترتيب لخطة تسديد مرتكزة على ما يمكنك دفعه.

وقد تجد صعوبة في وضع خطة تسديد إذا سبق وكانت لديك خطط مثلها ولم تلتزم بها.

إذا لم تتمكن من الوصول إلى اتفاق مع الشركة، اتصل بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV) هاتفيا.

ما هي القوانين؟

حقوقك وواجباتك - وتلك التي للشركة - مدرجة في مدونات خدمات شركات الطاقة والماء.

والمدونة المنطبقة على الكهرباء والغاز الطبيعي هي **مدونة بيع الطاقة بالتجزئة**. أما بالنسبة للمياه في المدن الكبرى والأقاليم فهي **مدونة خدمات عملاء شركات المياه الحضرية ومدونة خدمات عملاء شركات المياه الريفية**.



هناك المزيد عن مصادر المساعدة الأخرى في [نشرة الحقائق لا: صعوبات في تسديد فواتير الطاقة والماء](#) الصادرة عن مكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء (EWOV).

إعادة توصيل الخدمات

اتصل بالشركة التي تمدك بالخدمات في غضون ١٠ أيام عمل من قطع الإمداد. وبمجرد الدخول في اتفاق بشأن التسديد، أو التقدم بطلب للحصول على منحة الإعفاء للخدمات أو انتفاء السبب الذي أدى إلى قطع الإمداد، يجب على الشركة إعادة إمداد الطاقة لك في نفس اليوم طالما أنك طلبت ذلك قبل الساعة الثالثة بعد الظهر، أو في يوم العمل التالي إذا كان طلبك بعد الثالثة.

لأسباب تتعلق بالسلامة يجب إطفاء بدال التيار الرئيسي قبل إعادة توصيل الكهرباء. لأسباب تتعلق بالسلامة يجب أن يتواجد شخص سنه أكثر من ١٨ عاما في الملك عند إعادة توصيل الغاز.



قائمة المراجعة

لا تدري من أين تبدأ؟ قد تساعدك قائمة المراجعة التالية.

أمور يمكنك القيام بها:

- هل وصلت فاتورة أو إشعار تذكير أو إنذار بقطع الإمداد قبل أن يتم قطعه أو تقييده؟
- إذا كنت تواجه صعوبات في التسديد هل ناقشت ذلك مع الشركة التي تمدك بالخدمات؟

التحدث مع الشركة القائمة على إمدادك:

- إذا تم قطع الإمداد عنك أو تقييده اتصل بالشركة التي تمدك بالخدمات وبلغهم بذلك ثم اتفق على خطة تسديد واطلب منهم إعادة توصيل الإمداد أو رفع التقييد.
- فكر كم بإمكانك أن تدفع بانتظام لتسديد الديون المتراكمة على حسابك.
- اطلب من الشركة أن تقيم إن كانت دفعة قطع الإمداد غير الشرعي أو مستوى الخدمات المكفول تنطبق عليك.

الاتصال بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء (EWOV):

- إذا لم تتمكن من تسوية المشكلة مع الشركة مباشرة، اتصل بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV).
- يرجى أن تكون **كل تفاصيلك جاهزة** بما فيها الفواتير وإشعارات التذكير وإنذارات قطع الإمداد والملاحظات التي دونتها.

الظروف التي لا يسمح فيها بقطع الإمداد أو تقييده

هناك بعض الأوقات والظروف التي لا يسمح خلالها للشركة التي تمدك بقطع الإمداد عنك لعدم التسديد:

- أيام الجمعة وعطل نهاية الأسبوع والعطل الرسمية أو في اليوم السابق على عطلة رسمية.
- بالنسبة للمساكن قبل الساعة ٨ صباحا أو بعد ٢ بعد الظهر خلال أيام الدوام، أو بعد الساعة ٣ ظهرا بالنسبة للأعمال التجارية.
- في الفترة بين ٢٠ و٣١ ديسمبر/كانون أول (بالنسبة للطاقة فقط).
- إذا كان أحد سكان المنزل على جهاز داعم للحياة.
- إذا تقدمت بطلب الحصول على حسم منحة الإعفاء للخدمات ولم يتخذ قرار بعد بشأن طلبك.
- إذا تقدمت بشكاوى تتعلق بالقضية إلى مكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV) ولم يتم حلها بعد.
- إذا لم يتعدى دينك ١٢٠ دولار دون ضريبة السلع والخدمات وكنت تسدد فواتيرك في العادة.
- لا يسمح بتقييد إمداد الماء في الأيام التي يفرض فيها حظر شامل على إشعال النار.

ما الحل إن لم تلتزم الشركة التي تمدك بالقوانين؟

إذا لم تلتزم الشركة التي تمدك بالخدمات بقوانين قطع إمدادات الكهرباء أو الغاز في فيكتوريا يفرض عليها دفع غرامة القطع غير المشروع (WDP).

وتبلغ غرامة WDP ٥٠٠ دولار يوميا (لقطوعات الإمداد بعد الأول من يناير/كانون ثان ٢٠١٦، أو ٢٥٠ دولار يوميا للقطوعات السابقة على ذلك التاريخ) - أو جزء من ذلك المبلغ عن جزء من اليوم. ولا ينطبق ذلك على تقييد إمداد الماء. **يجب عليك الاتصال بالشركة التي تمدك بالخدمات خلال ١٤ يوم من قطع الإمداد،** وإلا سيتم فرض حد أقصى على غرامة WDP يبلغ ٣٥٠٠ دولار.

يجوز أن يحق لعملاء شركات الماء الحصول على دفعة مستوى الخدمة المكفل (GSL) التي تبلغ ٣٠٠ دولار في حال عدم التزام الشركة التي تمدهم بالماء بالقوانين المفروضة عليهم قبل قيامها بتقييد الإمداد.

إذا اعتقدت بأن الشركة التي تمدك بالكهرباء أو الغاز أو الماء قامت بقطع الإمداد عنك أو تقييده بشكل غير شرعي، يتعين عليك الاتصال بها. فإذا لم تتوصل لحل معها، يمكنك الاتصال هاتفيا بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV).

مساعدات مالية أخرى

تتاح أيضا تخفيضات حكومية. فهناك منحة الإعفاء للخدمات يمكنك التقدم بطلب الحصول عليها لمساعدتك في تسديد فاتورة فاقت ما توقعته أو عند حدوث ما يغير ظروفك. كما بوسع الشركة التي تمدك بالخدمات أن تساعدك بالنصح والمعلومات عن كفاءة استهلاك الطاقة والاستشاريين الماليين.