

لغاية الآن لم يكن لديك خيار من أين تشتري الكهرباء أو الغاز.

الآن الخيار يعود إليك.

أنت لديك حرية اختيار الشركة التي تقوم بتوريد الكهرباء والغاز إليك واختيار أفضل صفقة بالنسبة لك.

اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٢ كافة زبائن الكهرباء والغاز في ولاية نيو ساوث ويلز لديهم حرية اختيار من أين يشترون الطاقة.

ولمساعدتك على البدء بالتفكير بخصوص الخيارات المعروضة عليك وما هي أفضل صفقة بالنسبة لك تجد أدناه الأسئلة الأكثر شيوعاً وأجوبة عليها.
الرجاء قراءة المنشور.

إذا كانت هناك أمور غير متأكد منها أو إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المعلومات الرجاء زيارة موقع الإنترنت www.nsw.gov.au أو الاتصال على الرقم 1300 136 888 - الإثنين إلى الجمعة ٨:٣٠ صباحاً إلى ٧:٠٣ مساءً، السبت ٨:٣٠ صباحاً إلى ١٢:٣٠ بعد الظهر.
الخيارات الثلاث المتوافرة لك هي:

الخيار ١

بإمكانك البقاء مع شركة الطاقة الحالية والاستمرار بدفع أسعار منظمة بشكل مستقل. ولا يتطلب منك التغيير وإذا لم تفعل أي شيء فسوف تستمر الخدمة كالمعتاد.

الخيار ٢

بإمكانك سؤال شركة الطاقة الحالية عن أية صفقات تنافسية قد تكون تعرضها للمحافظة على بقائك من زبائننا.

الخيار ٣

بإمكانك البحث عن أفضل صفقة من قائمة بشركات الطاقة المرخصة حيث قد تُعرض عليك صفقة مغرية أكثر. وسواء قررت التغيير أم لا فسوف يستمر توريد الكهرباء أو الغاز إليك مثل العادة.

الأسئلة الأكثر شيوعاً:

س: "لماذا يتم إفساح مجال الخيار لي؟"

ج: لغاية الآن تقوم الشركة المحلية بتوريد الكهرباء والغاز إلى مسكنك أو عملك التجاري الصغير.

ويتم التوريد لقاء أسعار منظمة من قبل المجلس المستقل للتنظيم وتحديد الأسعار

Independent Pricing and Regulatory Tribunal (IPART).

لقد سار العمل بذلك بشكل ناجح ولكن ليست هناك خيارات متاحة للزبائن.

ونظراً لعدم وجود خيارات لم يكن باستطاعة الموردين الآخرين عرض صفقات أفضل عليك.

س: "ما الذي يحدث الآن؟"

ج: لأول مرة يسمح لشركات الكهرباء والغاز بالتنافس من أجل كسبك لكي تصبح من زبائننا.

ويعني ذلك بأنه لديك الآن حرية البحث عن أفضل صفقة بالنسبة لك واختيار الشركة التي تقوم بتوريد الكهرباء والغاز إليك.

لقد قامت أعمال تجارية كبيرة بالاستفادة من العروض التنافسية لتوريد الكهرباء والغاز، والآن بإمكان سكان المنازل والأعمال التجارية الصغيرة أيضاً الاستفادة من ذلك.

س: "هل يتوجب عليّ التغيير؟"
ج: لا، إذا كنت راض عن شركة الكهرباء أو الغاز الحالية فبإمكانك البقاء معها.
وللبقاء على الوضع الحالي بكل بساطة لا تقم بفعل أي شيء وسوف يستمر توريد الكهرباء والغاز إليك وفق أسعار منظمة مثل ما هو عليه الآن.

س: "هل أستطيع الانتظار والتفكير قبل اتخاذي لقراري؟"
ج: نعم، الخيار يعود إليك حيث لا توجد مواعيد محددة أو ضغوط لاتخاذ القرار. إذا قررت البقاء مثل ما هو عليه الوضع الآن فإن الفرصة متوافرة لك دائماً للتغيير في وقت لاحق.

س: "هل يعني هذا خصصة قطاع الكهرباء والغاز؟"
ج: لا، لقد تم في ولايتي فيكتوريا وساوث أستراليا بيع توريد الكهرباء إلى شركات خاصة، ولكن الحالة تختلف في ولاية نيو ساوث ويلز حيث ستبقى ملكية شركات الكهرباء الأربع في نيو ساوث ويلز عائدة للحكومة. ومن ناحية ثانية فإن ملكية الغاز في نيو ساوث ويلز هي بأكملها تقريباً ملكية خاصة وهذا الوضع هو منذ إنشاء قطاع صناعة الغاز منذ أكثر من ١٠٠ عام تقريباً.
وتعني المنافسة أن الشركات الخاصة مسموح لها الآن بالتنافس ضد الشركات التي تملكها الحكومة لبيع الكهرباء، ولكن كافة الأعمدة والأسلاك الكهربائية التي توصل الكهرباء إلى منزلك وعملك سوف تبقى ملكيتها عائدة للحكومة. وبالمثل سوف يسمح في قطاع صناعة الغاز للمتنافسين الجدد بالدخول إلى سوق نيو ساوث ويلز والتنافس ضد شركات التوريد الحالية.

س: "ما هي الخيارات المتوافرة لي؟"
ج: لديك ثلاثة خيارات هي:
• البقاء مع شركة الطاقة الحالية بموجب شروط وبنود منظمة ووفق أسعار منظمة بشكل مستقل.
• البقاء مع شركة الطاقة الحالية ولكن التفاوض معها للتغيير إلى عقد توريد جديد.
• التغيير إلى شركة طاقة جديدة من اختيارك والتفاوض معها للتغيير إلى عقد توريد جديد.

س: "ما الذي يحدث بعد ذلك؟"
ج: إذا قررت البقاء مع الشركة الحالية ولا تريد التفاوض معها بخصوص عقد جديد فسوف يتم التوريد لك بموجب بنود وشروط عقد معياري وليست هناك حاجة إلى القيام بأي شيء أو التوقيع على أي شيء.
• إذا قمت بالتغيير إلى شركة جديدة أو إلى عقد جديد مع شركة التوريد الحالية فسوف يتم التوريد لك بموجب بنود وشروط العقد الجديد الذي تفاوضت من أجله.

• كافة العقود الجديدة ما زالت مشمولة ببعض البنود والشروط الرئيسية الهدف منها حمايتك.
• إذا كنت لا تريد عقداً جديداً فسوف تكون هناك دائماً شركات وعقود معيارية متوافرة للجميع.

س: "ما الذي يحدث إذا لم أقم بفعل أي شيء؟"
ج: لن يتغير أي شيء سوف تبقى مع شركة التوريد الحالية بموجب ترتيبات التوريد الحالية، وسوف يستمر توريد الكهرباء والغاز إليك بموجب بنود وشروط معيارية ودفعت أسعار منظمة من قبل المجلس المستقل للتنظيم وتحديد الأسعار (IPART).

س: "ما الذي يحدث إذا قررت التغيير إلى شركة جديدة أو عقد جديد؟ وما مدى صعوبة التغيير للعودة إلى الوضع السابق إذا أردت ذلك؟"

ج: لن تكون العملية صعبة إطلاقاً، وفي الواقع سوف تكون سهلة جداً حيث لك الحق بالعودة إلى ما كنت عليه وذلك بالاتصال بشركة التوريد "المعيارية" في منطقتك للعودة إلى بنود وشروط معيارية وأسعار منظمة. وإذا قمت بالتوقيع على عقد جديد ف لديك عشرة أيام للتفكير بخصوص قرارك بعد التوقيع على العقد، وخلال هذه الفترة (فترة تغيير الرأي) بإمكانك تغيير رأيك دون تحمل أية تكاليف أو رسوم. وقد تتطلب منك بعض العقود دفع رسوم أو تكاليف إذا قمت بإنهاء العقد قبل مدة إنتهائه، وبالإضافة إلى ذلك فقد تنطبق رسوم إعادة التوصيل. سوف يتم تبين هذه الأنواع من التكاليف في أي عقد جديد يتم عرضه عليك.

الأسعار والعقود وإصدار الفواتير

س: "هل ستصبح أسعار الكهرباء والغاز اللذين أستهلكهما أرخص إذا قمت بالتغيير إلى شركة توريد جديدة؟"

ج: يتعين على شركة التوريد عرض صفقة أفضل عليك إذا كانت تريد كسبك كزبون، وإذا قامت بتقديم خدمة رديئة بإمكانك دائماً الذهاب إلى شركة توريد أخرى. الخيار يعود إليك. إذا كنت لا تريد البحث بإمكانك البقاء مع شركة الطاقة الحالية على أساس أسعار سوف يستمر تنظيمها من قبل المجلس المستقل للتنظيم وتحديد الأسعار (IPART).

س: "ما هي أنواع العقود المتوافرة؟"

ج: هناك نوعان أساسيان من العقود - "العقود المعيارية" و "العقود التفاوضية".

العقود المعيارية - يتم عرض هذه العقود من قبل شركة التوريد المحلية الحالية وتحتوي على بنود وشروط تحمي حقوقك - وتمنحك أيضاً حق الحصول على الأسعار المنظمة.

ويمكنك الحصول مجاناً على نسخة عن عقد معياري من شركة الكهرباء أو الغاز الحالية.

العقود التفاوضية - إن المنافسة تعني بأنه يمكنك التفاوض مع أي شركة كهرباء وغاز مرخصة في نيو ساوث ويلز. وبإمكانك التفاوض حول الأسعار ومدة العقد وشروط الدفع والمنتجات أو الخدمات الأخرى التي قد تعرضها عليها شركة التوريد التي تتعامل معها أو بإمكانك اختيار صفقة من الصفقات المعروضة.

س: "هل يتعين علي التفاوض؟"

ج: لا، إذا كنت لا تريد التفاوض فلا يتطلب منك القيام بذلك.

ولحمايتك يوجد حد أدنى للشروط التعاقدية التي يجب على شركات التوريد شملها في العقود التفاوضية والتي لا يمكن التفاوض لتغييرها.

س: "ما الذي يحدث إذا انتقلت من منزلي؟"

ج: إذا كان التوريد يتم بموجب عقد معياري فسوف ينتهي العقد دون تحملك لأية تكاليف، أما إذا كان التوريد بموجب عقد تفاوضي فسوف يعتمد ما سيحدث على ما قمت بالموافقة عليه في العقد، ويمكن أن يتيح لك ذلك تحويل العقد إلى عقار جديد.

- يجب عليك إخطار شركة التوريد إذا كنت تريد قطع توريد الخدمة.
- يجب عليك إخطار شركة التوريد قبل ثلاثة أيام من انتقالك لتجنب اضطرارك لدفع كلفة الغاز أو الكهرباء المستهلكة في العقار بعد مغادرتك.

س: "ما هي المعلومات التي سيتم تدوينها في الفاتورة وكيف يمكنني دفعها؟"

ج: يجب تدوين تكلفة الكهرباء والغاز كبندين منفصلين في الفاتورة. إذا كان التوريد بموجب عقد معياري بإمكانك الاستمرار بدفع فاتورتك بنفس الطريقة التي تستعملها عادة مثل دفعها نقداً أو بواسطة شيك مصرفي أو بطاقة إئتمانية عبر الهاتف أو الإنترنت أو البريد، بأي طريقة تفضلها.

إذا اخترت التوريد بموجب عقد تفاوضي بإمكانك التفاوض على طريقة الدفع التي تلائمك على أفضل وجه.

س: "ما الذي يحدث إذا كنت غير قادر على دفع الفاتورة؟"

ج: تحدث أولاً مع شركة التوريد واطرح لهم ظروفك.

يجب على شركات التوريد المعيارية عرض خطط للدفع لربائين المساكن الذين يتم التوريد لهم بموجب عقد معياري. بإمكانك أيضاً التحدث مع المنظمات الخيرية حيث يستمر العديد منها بعرض المساعدة لمساعدتك على دفع الفواتير عند مواجهتك لضائقة مالية.

ولكن إذا بقيت الفاتورة غير مدفوعة فقد يتم قطع التوريد، وسوف يتم إخطارك بذلك قبل حدوثه.

البحث عن أفضل شركة توريد جديدة ملائمة

س: "من سيكون بوسعك بيعي الطاقة؟"

ج: الشركات المرخصة فقط من قبل حكومة ولاية نيو ساوث ويلز سوف يكون باستطاعتها بيع الكهرباء والغاز.

ويسمح لحاملي رخصة أو تفويض توريد الكهرباء أو الغاز بالتوريد لأي زبون في نيو ساوث ويلز.

س: "هل أي من هذه الشركات من ولايات أخرى أو ملكيتها خاصة؟"

ج: نعم، إن بعض الشركات التي تتبع الكهرباء أو الغاز في ولايات أخرى مرخصة أيضاً لبيع الكهرباء والغاز في ولاية

نيو ساوث ويلز، وهناك عدد من الشركات المملوكة حكومياً والشركات الخاصة المسموح لها بممارسة أعمالها في

نيو ساوث ويلز.

س: "هل شركات التوريد لها مكاتب تجارية shop fronts؟"

ج: قد يكون لشركات التوريد مكاتب تجارية ويتعين عليك سؤالها عن ذلك. وإحدى الفوائد الناجمة عن المنافسة هي أنه

إذا كنت تفضل التعامل وجهاً لوجه مع شركة التوريد حينذاك بإمكان اختيار شركة توريد تقدم مثل هذه الخدمة،

ولكن الحكومة لا تستلزم من شركات التوريد أن تكون لها مكاتب تجارية.

س: "كيف يمكنني التأكد من أن شركة لتوريد الطاقة تحوز على الموافقات المطلوبة؟"

ج: يجب على شركات توريد الطاقة حيازة رخصة صادرة عن حكومة ولاية نيو ساوث ويلز، وبإمكانك التحقق لدى

المجلس المستقل للتنظيم وتحديد الأسعار (IPART) عن ما إذا كانت الشركة التي تتعامل معها مرخصة في ولاية

نيو ساوث ويلز.

س: "كيف يمكنني التأكد من أن شركات التوريد المتنافسة صادقة في كلامها؟"

ج: تتطلب حكومة ولاية نيو ساوث ويلز من شركات التوريد وأي وكلاء يعملون بالنيابة عنها التقيد بالقواعد المسلكية

لممارسة مهنة التسويق الموافق عليها من قبل الحكومة، وإذا تخلفوا عن ذلك فسوف يتعرضون لغرامات مالية

قاسية.

س: "ما الذي يحدث إذا توقفت شركة التوريد التي أتعامل معها عن ممارسة أعمالها؟"

ج: لن يتم قطع توريد الكهرباء والغاز عنك وسوف يتم تلقائياً تحويلك إلى شركة توريد معيارية في منطقتك.

س: "كيف أقوم بالتغيير إلى شركة جديدة؟"

ج: كل ما عليك القيام به هو الاتصال بالشركة التي تفضلها وتزويدها ببعض المعلومات من فاتورة الكهرباء أو الغاز

الحالية.

وسوف تريد الشركة الجديدة معرفة الرقم القومي لمُعَرِّف العداد (بالنسبة للكهرباء) أو مُعَرِّف نقطة التوريد (بالنسبة

للغاز) المبيينين بشكل واضح في الفواتير.

سوف يتطلب منك أيضاً تزويد الشركة بموافقة خطية للسير بإجراءات تحويل حسابك. بعد قيامك بذلك سوف تقوم

الشركة الجديدة بالتعامل مع كافة الترتيبات من أجلك.

التخفيضات والحسومات

- س: "ما الذي سيحدث لحسومات rebate بطاقة المعاش؟"
ج: سوف تستمر الحكومة بتطبيق برنامجها لحسومات أصحاب المعاش والتخفيضات الأخرى، وسوف تكون هذه التخفيضات متوافرة لأصحاب المعاش بغض النظر عن أي شركة توريد يختارونها.
واعتباراً من كانون الثاني ٢٠٠٢ سوف تزداد حسومات الحكومة بالنسبة للعديد من الزبائن.

العداد

- س: "هل سيتطلب مني تغيير العداد؟"
ج: لا، ولكن إذا كنت تريد التغيير إلى شركة جديدة فقد تعرض عليك صفقة تتضمن تبديل العداد الحالي.
س: "كيف ستعرف شركة التوريد كمية الكهرباء أو الغاز التي أستهلكها؟"
ج: تقع على شركة التوريد التي تتعامل معها مسؤولية الترتيب لقراءة العداد.
س: "إذا قمت بتغيير شركة التوريد هل سيتطلب مني عداد جديد أو توصيل جديد؟"
ج: ليس بالضرورة حيث يمكن استعمال نفس الأسلاك أو الأنابيب والعداد إذا قمت بتغيير شركة التوريد.

السلامة ومستويات التوريد

- س: "هل سيتم توريد الكهرباء والغاز بسلامة واعتمادية مثل السابق؟"
ج: نعم، إن إدخال المنافسة لن يؤثر على السلامة أو على طريقة توريد الكهرباء والغاز إليك.
ولدى حكومة ولاية نيو ساوث ويلز مستلزمات صارمة بخصوص السلامة لتوريد الكهرباء والغاز.
س: "بمن أتصل إذا كانت لدي مشكلة تتعلق بالتوريد؟"
ج: اتصل برقم الأعطال والصعوبات المدون في فاتورة الكهرباء أو الغاز.

الشكاوى

- س: "ماذا أفعل إذا كانت لدي شكوى أو إذا كنت أعتقد بأنه قد تمت معاملتي على نحو غير عادل؟"
ج: تحدث أولاً إلى شركة التوريد التي تتعامل معها حيث يتطلب منها أن يكون لديها إجراءات للتعامل مع الشكاوى وحل الخلافات.
إذا كنت لا تزال غير راض بإمكانك الاتصال بالمحقق العام لشؤون الطاقة والمياه في ولاية نيو ساوث ويلز NSW Energy and Water Ombudsman الذي سيحاول حل شكاوك. لن يتم تحميلك أية تكاليف لقاء أي شيء لتقديم شكاوك إلى المحقق العام لشؤون الطاقة والمياه (EWON).

يمكنك الاتصال بـ:

المحقق العام لشؤون الطاقة والمياه (EWON) على:

هاتف: (02) 8218 5200

ضمن ولاية نيو ساوث ويلز ولكن خارج منطقة مدينة سدني:

مكالمة مجانية: 1800 246 545

فاكس مجاني: 1800 812 291

هل تريد معرفة المزيد؟

اتصل بأي شركة من شركات التوريد التالية:

الكهرباء

ACTEWAGL RETAIL	www.actewagl.com.au	131493
AGL ELECTRICITY LTD	www.agl.com.au	1300 650 245
AUSTRALIAN INLAND ENERGY AND WATER	www.alenergy.com.au	1300 650 477
COUNTRY ENERGY	www.countryenergy.com.au	13 23 56
ENERGYAUSTRALIA	www.energy.com.au	131503
INTEGRAL ENERGY	www.integral.com.au	1300 76 76 08
PULSE ENERGY PTY LTD	www.pulsenet.com.au	133000

الغاز

ACTEWAGL RETAIL	www.actewagl.com.au	131 886
AGL RETAIL ENERGY LTD	www.agl.com.au	1300 650 245
COUNTRY ENERGY	www.countryenergy.com.au	13 23 56
ENERGYAUSTRALIA	www.energy.com.au	13 15 03
INTEGRAL ENERGY	www.integral.com.au	(02) 4423 8660
	alt 131 081	

للمزيد من المعلومات الرجاء زيارة موقع الإنترنت: www.nsw.gov.au أو
اتصل على الرقم 1300 136 888 - الإثنين إلى الجمعة ٨:٣٠ صباحاً إلى ٧:٣٠ مساءً، السبت ٨:٣٠ صباحاً إلى ١٢:٣٠ بعد
الظهر.