

## Naverok

- 1 Armanc, Pêşgotin & Pênasîna şîdeta navmalî
- 2 Em çawa dikarin alîkariya we bikin
- 3 Nasîna mişterîyên binbandor
- 3 Em ê çawa ewlehiya we binirxînin
- 4 Em çawa dikarin ji bo fatûreya elektrîkê alîkariya we bikin?
- 5 Em ê çawa agahdariyên we yê kesane biparêzin
- 5 Em ê çawa bi we re têkilî daynin û
- 6 Piştgiriya Zêde & alîkariya darayî li QLD
- 7 Rêveberî
- 7 Rêveberiya Gilî û Pabendbûn
- 8 Agahiyên Têkiliyê

## Armanc

Ev Polîtîkaya Şîdeta Navmalî berpirsiya kompaniya Ergon Energy Queensland Pty Ltd (Ergon Energy Retail) ji bo piştigiriya mişteriyên ku ketine bin banora şîdeta navmalî bi awayekî rêzdar û nerm radigehîne.

## Pêşgotin

Em dizanin ku şîdeta navmalî dikare bandorê li mişteriyên me bike û bandorê li wan dike. Ev polîtîka hemû mişteriyên hûr, tevî mişteriyên berê yên ku ji ketina bin bandora şîdeta navmalî an jî hîn jî bandor dibin, digire nav xwe.

Şîdeta navmalî dikare bi gelek awayan were xuyang kirin, wek:

- Xirabkaranîna Civakî
- Xirabkaranîna Fizîkî
- Xirabkaranîna Derûnî/Hestî
- Xirabkaranîna Darayî
- Xirabkaranîna Cinsî
- Binçavkirin an Tirsandin
- Xirabkaranîna Devkî
- Xirabkaranîna bi rêya teknolojiyê
- Kontrola bi zorê

Ev polîtîka rave dike ku:

- Em çawa dikarin alîkariya we bikin?
- Em çawa dizanin ku hûn mişteriyek binbandor in û em çî gavan diavêjin da ku neçar nebin vê yekê gelek caran ji me re bibêjin?
- Em ê çawa ewlehiya we binirxînin
- Em çawa dikarin ji bo fatûreya elektrîkê alîkariya we bikin?
- Em ê çawa agahdariyên we yê kesane biparêzin
- Em ê çawa bi we re têkilî daynin û
- Kurteyek ji piştigiriyên zêde yên ku li Queenslandê hene.

## Pênasîna şîdeta navmalî

**Şîdeta navmalî** xwedî heman wateyê ye wekî peyva "Xirabkaranîna navmalî" di beşa 8(8) ya Qanûna Fermanên Destwerdanê (Pêşîlêgirtina Xirabkaranînê) ya 2009an a Dewleta Awistralyaya Başûr de.

## Em çawa dikarin alîkariya we bikin?

Ergon Retail tenê li deverên herêmî yên Queenslandê kar dike. Em erdnîgarî, pirrengî û pêdiviyên mişterîyên herêmî yên Queenslandê nas dikin.

Karmendên me perwerdehiyek taybet dibînin da ku cewher û encamên *şîdeta navmalî* fêm bikin. Ev perwerde şiyana naskirina û danûstandina guncaw bi mişterîyên binbandor re vedihewîne. Em qet ji we delîlên belgeyî nexwazin da ku îspat bikin ku hûn ji ber *şîdeta navmalî* binbandor bûne. Tenê agahdarkirina me bes e da ku em bikaribin bi we re bixebitin û bersiva xwe li gorî hewcedariyên we biguherînin.

Dema ku em we wekî mişterîyek binbandor destnîşan bikin, em ê li gorî rewşa we piştgiyîyek kêrhatî radest bikin. Ev dikarin ji babetê jêrîn pêk werin:

- Di rewşa zehmetiyên dravdanê de şandina bo bernameya tengasiyên darayî
- Şîfreyek û tedbîrên din ên ewlehiyê li hesabê xwe zêde bikin
- Şandina bo xizmetên piştgiyîyên taybetî yên *şîdeta navmalî*
- Emê tenê bi rêbaza we ya bijarte bi we re têkilî daynin

Em qebûl dikin ku dibe ku hûn bixwazin hesabê xwe yê elektrîkê bi awayekî serbixwe birêve bibin û em qet we neçar nekin ku hûn alîkariyê qebûl bikin.

## Nasîna mişterîyên binbandor

Karmendên me ji bo naskirina nîşanên kesên ku dikevin binbandora şîdeta navmalî, hatine perwerdekirin. Eger hûn xwe rehet an ewle hîs nekin ku bi me re parve bikin, karmendên me yê perwerdekirî dê ewlehiya we binirxînin û li gorî rewşa we piştgiyêk zêdetir radest bikin. Em her gav bi rêzdarî û hevxiyê têkilî datînin da ku piştgiya ku pêdiviya we pê heye ji bo dayîna fatûreyê elektrîkê ya we radest bikin.

Dema ku hûn hatin agahdarkirin ku hûn ji ber şîdeta navmalî ketine bibandorê, me sîstemekê bikar tînin ku piştrast dike da ku hûn neçar nebin careke din ji me re bibêjin.

## Em ê çawa ewlehiya we binirxînin

Em dizanin ku rêbaza yek ji bo hemû kesan ne kêrhatî ye. Karmendên me yê perwerdekirî dê bi we re şêwir bikin da ku hewcedariyên we yê ewlehiyê li gorî şert û mercên we yê taybetî de fêm bikin û bi we re bixebitin da ku alîkariya we bikin ku hûn ewle bimînin.

## Em çawa dikarin derbarê fatûreya we ya elektrîkê de alîkariya we bikin

Em şîdeta navmalî wekî sedemek potansiyel a pîrsgirêkên dravdanê nas dikin. Em ê bi we re bixebitin da ku çareseriyek guncaw û li gorî hewcedariyên we diyar bikin.

Di vê hevkarîyê de, em ê li ser van xalan bifikirin:

- (a) Bandora potansiyel a çalakîyên berhevîkirina deynan; û
- (b) Gelo kesên din jî alîkar bûne di xerckirina elektrîkê de ku sedemê deyndariyê bûye.

Ev dikarin ji babetê jêrîn pêk werin:

- Birêvebirina hesaba we di çarçoveya bernameya tengasiyên darayî de
- Pêşkêşkirina vebijarkên dravdanê yên kêrhatî
- Pêşgirtina li qutbûna elektrîkê an jî şandina ji şirketê berhevîkirina deynan ji ber nedayîna fatûreyan Nestandina xercê derengmayîna diravdanê
- Paşxistina deynan an tedbîrên din ên li gorî rewşa we ya kesane hatine çêkirin

Em dikarin bi nûnerên destûrdar ên ku ji aliyê we ve hatine destnîşankirin re jî bixebitin da ku ji bo rêvebirina rewşa we ya danûstandin û darayî di derbarê hesabên elektrîkê yên heyî an yên berê de bibin alîkar.

## Em ê çawa agahdariyên we yê kesane biparêzin

Em bêyî razîbûna we ti agahiyên li ser we ji kesekî din re eşkere nakin an jî radest nakin, heya ku ji aliyê qanûnê ve ne mecbûr bin ku em vê yekê bikin. Ev yek pêk tê ji dûrketina ji dayîna her cure agahiyên ku dikarin ji bo naskirin, têkilîdanîn, an jî cihê we werin bikaranîn, wek cih, agahiyên têkiliyê, rewşa we ya darayî an kesane, digire nav xwe. Her wiha ev yek pêk tê ji redkirina dayîna agahiyên nepenî ji bo her kesê ku xwediyê hesabê hevbeş bi we re bûye an heye.

## Çawa em ê bi we re têkilî daynin

Em ê bi we re bixebitin da ku rêbazên danûstendinê ya bijarte bo we diyar bikin û eger ew ne pratîk be, vebijarkên cêgir pêşkêş bikin. Em bi dilsozî pêşniyar dikin ku hûn ji bo profîla xwe ya Ergon Energy Retail şîfreyek saz bikin, da ku agahdariya we bêtir biparêze.

## Piştgiriya Zêde li Queensland

Herçend em li vir in ku alîkariya we bikin jî, hûn dikarin ji xizmetên piştgiriye yê pispore û li herêmên cûda yê Queenslandê jî sûd werbigirin.

Eger hûn di xetereyeke bilez de bin, telefonî **000** bikin.

Wekî din, karûbarên jêrîn li herêmên Queensland piştgiriye radest dikin.

| Xizmet                                                        | Tiştê ku ew pêk tînin                                                                                                                                                                           | Telefon an Malper                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>1800 RESPECT</u></b>                                    | Xeteke şewirmendiyê ya neteweyî ya 24 saetan ji bo kesên ku rastî destdirêjiya cinsî an şideta navmalî hatine an jî di bin xetereya wê de ne.<br>(24 saetên rojê, 7 rojên hefteyê)              | 1800 737 732                                                                                                                                           |
| <u>DV Connect Womensline</u>                                  | Xizmeta telefonê ya li seranserê Queenslandê ji bo jinên ku rastî şideta navmalî an jî malbatî tînin. DV Connect her wiha piştgiriye dide civaka LGBTQ+.<br>(24 saetên rojê, 7 rojên hefteyê)   | 1800 811 811                                                                                                                                           |
| DV Connect Mensline                                           | Xizmetên şewirmendiya telefonê, referans û piştgiriye yê belaş, nepenî û belaş ji bo mêran. DV Connect her wiha piştgiriye dide civaka LGBTQ+.<br>(Ji 9-ê sibê heta nîvê şevê, 7 rojên hefteyê) | 1800 600 636                                                                                                                                           |
| Xeta Alîkariyê ya Şideta Cinsî û Navmalî ya Rainbow           | Xeta şîret û piştgiriye ya neteweyî ji bo kesên LGBTQ+ yê ku rastî şideta navmalî an cinsî tînin                                                                                                | 1800 497 212                                                                                                                                           |
| <u>Piştgiriya krîzê.</u>                                      | Piştgiriya krîzê.<br>Pêşîlêgirtina xwekuştinê.<br>Agahdarî û xizmetên piştgiriye.                                                                                                               | 13 11 14                                                                                                                                               |
|                                                               |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                        |
| Bernameya Durketina ji Şidetê <u>ji aliyê Uniting Care ve</u> | Ev bername piştgiriye dide kesên ku rastî şideta hevjinê/a nêzîk hatine bi alîkariya darayî ya heta 5,000 Dolarî û xizmetên piştgiriye.                                                         | <a href="http://leavingviolenceprogram.org.au">leavingviolenceprogram.org.au</a><br><br>1800 253 283<br>(Duşem heta Înê, ji 8:30 Sibê heta 5:30 Êvarê) |
| <b>Navenda Pêşveçûna Xwecihî ya</b>                           | Pêşkêşkirina piştgiriye ji xelkê Aborjîn û Giravên Torres Strait re                                                                                                                             | <a href="http://cqid.com.au/services/family-violence-support/">cqid.com.au/services/family-violence-support/</a>                                       |

|                                                                       |                                                                                        |                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Queenslanda Navendî (CQID)</b><br><b>Piştgiriya Şideta Navmalî</b> | ku li Queenslanda Navendî û deverên derdorê dijîn.                                     |                                                                |
| <b>Hikûmeta Queenslandê</b>                                           | Agahdarî, xizmet û piştgirî ji bo kesên ku ketina binbandora şideta navmalî û malbatî. | <a href="http://qld.gov.au/community">qld.gov.au/community</a> |
| <b>Xizmetên Qanûnî yê Penaber û Koçberiyê</b>                         | Alîkariya qanûnî ya belaş di mijarên koçberî û penaberiyê de ji bo kesên hewcedar      | <a href="http://Rails.org.au">Rails.org.au</a>                 |

## Rêveberî

Em ê vê siyasetê herî kêr her du salan carekê binirxînin.

Em ê nirxandin û çavdêrîkirina birêkûpêk bikin da ku piştrast bikin ku sîstem û pêvajoyên me ji bo mebestê guncaw in û refah û ewlehiya mişterîyên me di rêza yekem de ye.

## Rêveberiya Gilî û Pabendbûn

Em gilî û gazindan li gorî *AS/NZS 10002:2014 – Rêbernameyên ji bo Birêvebirina Gilî û Gazindan di Rêxistinan de* birêve dibin, ku rêbernameya pratîkê ya çêtirîn ji bo rêveberiya gilî û gazindan a bi bandor peyda dike, û em armanc dikin ku giliyên mişterîyan di têkiliya yekem de çareser bikin.

Eger, piştî ku me çareseriyek radest kir, hûn ji encamê razî nebin, hûn dikarin ji aliyê Karmendek Gilî û Gazinan a taybet ve nirxandinek daxwaz bikin. Ev karmend dê nirxandinek serbixwe bike û, eger gengaz be, li ser gavên din şîret bike.

Eger hûn hîn jî nerazî ne, hûn dikarin giliya xwe bi karanîna agahdariyên têkiliyê yên li jêr ji derve re bişînin Ombudsmanê Enerjî û Avê yê Queensland (EWOQ):

Pozîsyon: Lêpîrsê Enerjî û Avê yê Queenslandê  
PO Box 3640  
South Brisbane BC QLD 4101  
Telefon: 1800 662 837 (Free Call)  
Email: [complaints@ewoq.com.au](mailto:complaints@ewoq.com.au)  
Malper: [www.ewoq.com.au](http://www.ewoq.com.au)

Nivîngeha Enerjî û Avê ya Queenslandê saziyeke azad, bêalî û serbixwe ye ku ji aliyê Hikûmeta Queenslandê ve hatiye damezrandin da ku giliyên di navbera şirketên endam (belavker û firoşkarên enerjîyê) û mişterîyên enerjîya firotanê de lêkolîn û çareser bike.

## Bi min re têkiliyê bikin

Eger hûn rastî şîdeta navmalî tên û ji bo hesabê xwe hewceyê alîkariyê ne, bi me re têkilî daynin:

Xizmeta Mîşterîyan

1800 670 652

Ji Duşemê heta Înê, ji saet 8-ê sibê heta 5-ê êvarê

Ergon.com.au/contact

### Xizmeta Têkiliya Neteweyî (National Relay Service)

Eger kêmasiya we ya bihîstin an axaftinê hebe, hûn dikarin bi rêya vê xizmetê bi me re têkilî daynin. Ji bo ku hûn bi rêya NRS-ê têkiliyê bikin, bes e ku:

1. Jimareya li jêr telefon bikin an jî hûrguliyên li ser malpera neteweyî ya NRS bibînin.
2. Jimareya Retail a Ergon Energy ya ku hûn pê eleqedar dibin binivîsin.

Hejmara Axafîn û Guhdarîkirinê: 1300 555 727

Hejmara TTY: 133 677

Hejmara relay SMS: 0423 677 767

Ji bo bêtir agahdarî, ji kerema xwe serdana malpera NRS bikin:

<https://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub>

### Xizmetên werger û şîrovekirinê

Eger hûn bi zimanekî ji bilî Îngilîzî hewceyê alîkariyê bin, hûn dikarin bi vê xizmeta hikûmeta Avusturalyayê re li ser 13 14 50 telefon bikin û jimara têkiliyê ya Ergon Energy Retail ya ku we pêdivî ye, daxwaz bikin.