

إقرار الدعم الخاص  
بالعنف الأسري والمنزلي  
لخدمات AGL للاتصالات الهاتفية والإنترنت

## نظرة عامة

تلتزم مؤسسة إي جي إل للطاقة المحدودة (AGL) والمؤسسات المتعلقة بها، بما في ذلك ساذرن فون كامباني ليميتد [Southern Phone Company Limited] (مجموعة إي جي إل)، بصحة وأمان ورفاه زبائننا. فنحن لا نتقبل أي نوع من أنواع العنف الأسري والمنزلي، أو العنف الجنسي غير المنزلي.

إن كنتم متأثرين بالعنف الأسري والمنزلي فنود أن تعرفوا أنّكم لستم وحيدين، وأنه لدينا سياسات وإجراءات تعطي الأولوية لأمانكم وتوفّر لكم الدعم والعطف والسرية والرعاية. تُساعد هذه المعطيات على إنشاء بيئة آمنة وداعمة حيثُ تستطيعون إخبارنا عن ظروفكم والحصول على ما تحتاجون إليه من الدعم.

نتفهم أنّ العنف الأسري والمنزلي قد يحصل في مختلف أنواع العلاقات والمجتمعات، وأنّ المسؤولية دائماً تقع على عاتق الشخص الذي يستخدم العنف. كما نعلم أنّ بعض الأشخاص يواجهون مخاطرًا أكبر تعيقهم عن طلب الدعم، كما قد تجعل معاناة التمييز العنصري وعدم المساواة من الصعب على الأشخاص المعنيين طلب الدعم أو الشعور بأن الآخرين يصدّقونهم.

## التزامنا بتقديم الدعم لكم

إن موظفينا مدربين خصيصًا للاستجابة لمؤشرات العنف الأسري والمنزلي بطريقة محترمة ودون الحكم على الشخص وبطريقة متفهمّة للصدّات. نلتزم بتوفير مساحة آمنة وسريّة حيثُ يكون باستطاعتكم التحدّث عن ظروفكم بحرية والحصول على الدعم.

إن أمانكم هو أولويتنا، وسنعمل كل ما باستطاعتنا للمحافظة على اشتراككم في خدمات الاتصالات الهاتفية والإنترنت. إن كنتم بأمان وتشعرون بأنكم مرتاحون لإبلاغنا بأنكم تعانيون العنف الأسري والمنزلي، أو العنف الجنسي غير المنزلي، فباستطاعتنا تطبيق أنسب خيارات الدعم على حسابكم. باستطاعتكم التواصل معنا بأي طريقة تشعرون بأنها الأكثر أمانًا بالنسبة لكم، وتوجد معلومات التواصل معنا في نهاية هذا الإقرار.

## تأتي سلامتكم في الطبيعة

بغض النظر عما إذا كنتم أصحاب الحساب أو شخصًا مخرّولًا للاتصال بالنيابة عن صاحب الحساب أو مُستخدمًا للخدمات، أو أي شخص آخر متأثر بالموضوع، فلدينا مجموعة من الطرق لدعم سلامتكم.

## موظفون متخصصون

إن أخبرتمونا بأنكم متأثرون بالعنف الأسري والمنزلي فسنوصلكم بفريقنا المتخصص والذي باستطاعته تحديد الدعم المُصمّم لتلبية احتياجاتكم. لن يُطلب منكم أن تعيدوا قصّتكم أو تعطوا أدلة أو تتعاملوا مع الشخص الذي يستخدم العنف ضدكم.

## تواصل آمن

سنسأل إن كان التكم معكم أمنا في بداية كل اتصال. إن كنا بحاجة إلى مناقشة مواضيع متعلقة بالعنف الأسري فباستطاعتكم إعلامنا عن الوقت الآمن وطريقة الاتصال الآمنة بالنسبة لكم، كما سنتأكد من طريقة إرسال الفواتير المفضلة بالنسبة لكم. سنحفظ هذه المعلومات ونستخدمها للحوارات المتعلقة بالعنف الأسري فقط، إلا إذا أخبرتمونا خلاف ذلك.

## الخصوصية وحماية الحساب

عندما نعلموننا بأنكم متأثرين بالعنف الأسري والمنزلي سيقصر الوصول إلى معلوماتكم على موظفين متخصصين،

وسناقش إي تحفظات سلامة وخصوصية وأمان قد تكون لديكم فيما يتعلق بخدمات الاتصالات الهاتفية والإنترنت، وسنعرض عليكم معايير أمان إضافية، بما في ذلك خيارات الحد من إمكانية الوصول إلى خدماتكم من قبل أشخاص آخرين.

تكون المعلومات الشخصية للأشخاص المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي محمية من سوء الاستخدام والعبث بها والضياع والإفصاح. سيُفصح عن معلوماتكم فقط في حال أعطيتكم تصريحاً صريحاً بذلك، أو بإشعار قانوني موقع بالتحويل. سنعلمكم عندما قد نكون ملزمين قانونياً بالإفصاح عن معلوماتكم مع طرف آخر، مثل: الموزعون المحليون أو المرشدون الماليون أو الوكالات الحكومية، أو عندما يكون الإفصاح عن معلوماتكم ضرورياً لتسهيل خدمة حسابكم. عندما نقوم بذلك سنتخذ خطوات معقولة للحفاظ على أمان معلوماتكم. باستطاعتكم الاطلاع على سياسة الخصوصية الخاصة بنا على موقعنا الإلكتروني، وهو: [agl.com.au/privacy](http://agl.com.au/privacy).

إن كنتم شخصاً مخوَّلاً، فباستطاعتكم طلب رفع اسمكم عن الحساب مع كافة معلوماتكم الشخصية. باستطاعتكم طلب تحريات عن المكالمات والرسائل المهددة للحياة أو غير المرغوب بها، وطلب متابعة المكالمات أو طلب نصائح بشأن حجب أرقام معينة عن الاتصال بكم.

## الحفاظ على اشتراككم

إن كان تعليق الحساب أو فرض القيود عليه أو قطع الخدمات قد أضر على أمانكم فيرجى الاتصال بنا وسنلغي هكذا إجراء سريعاً. إن لم يكن بالمستطاع إعادة توصيل خدماتكم فسنعمل على منحكم خدمة مماثلة بأسرع وقت ممكن.

إن احتاج الأمر فباستطاعتنا تحويل رقم هاتفكم المحمول إلى حساب جديد باسمكم.

## هل لديكم مشكلة في دفع الفواتير؟

تُقدّر أن العنف الأسري والمنزلي قد يؤدي إلى صعوبات مادية، وإن كان لديكم صعوبة في دفع الفواتير فنحن هنا للمساعدة. نُقدّم مجموعة من أنواع الدعم لمساعدتكم في إدارة استخدامكم لخدمات الهاتف أو الإنترنت وإدارة الحساب الخاص بكم. تختلف الظروف باختلاف الأشخاص، لذا يُرجى الاتصال بنا إن كنتم بحاجة إلى معلومات إضافية.

تُقدّم إي جي إل [AGL] خيارات دفع ودعم مصممة بحسب الحاجة ومتماشية مع معايير دعم الضائقة المالية فيما يتعلّق بخدمات الاتصالات الهاتفية والإنترنت لعام 2024، [Telecommunications Financial Hardship Standard 2024] بإمكانكم معرفة المزيد عن ذلك [هنا](#). وفي حال كانت الديون المتراكمة عليكم بسبب عنف أسري ومنزلي فسناخذ ظروفكم بعين الاعتبار عندما تُقرر ما هو الدعم الأنسب لكم،

كما باستطاعتنا توصيلكم بخدمات إرشاد مالي مجانية. اتصلوا بنا على الرقم 64 14 13، أو راجعوا لائحة خدمات الدعم الخارجية الموجودة أدناه.

## سجّلوا اسم شخص دعم

إن كان الحساب مُسجّل باسمكم فباستطاعتكم إضافة اسم شخص آخر للتحدّث إلينا فيما يتعلّق بحساب الاتصالات الهاتفية والإنترنت بالنيابة عنكم. قد يكون هذا الشخص أيّ ممن يلي:

- مُرشد مالي
- عامل اجتماعي
- فرد من أفراد الأسرة أو صديق
- شخص يُساعدكم في إدارة فواتير الهاتف أو الإنترنت.

أخبرونا عن تخطارون كشخص دعم بحيث تُسجّل تخويلكم في الملف، وبعد الإذن منكم سنتعامل مع ذلك الشخص محترمين تعليماتكم وسياسة الخصوصية الخاصة بنا.

## الوصول إلى الدعم الذي نُقدّمه

نحن هنا لمساعدتكم بسرية واحترام ودون الحكم عليكم. إن كنتم متأثرين بالعنف الأسري أو المنزلي، أو العنف الجنسي غير المنزلي، فيرجى الاتصال بنا عندما يكون أمناً لكم أن تفعلوا ذلك.

### كيف باستطاعتكم التواصل معنا

نحن هنا لمُساعدتكم – بسرية واحترام ودون الحكم عليكم.

الهاتف: **131 245** من 8 صباحاً إلى 6 مساءً بتوقيت شرق أستراليا العادي، من الإثنين إلى الجمعة. للحصول على الدعم أو لطلب إعادة الاتصال بكم في وقت لاحق مناسب لكم.

الدردشة الحية عبر الإنترنت: 8 صباحاً إلى 6 مساءً بتوقيت شرق أستراليا العادي، من الإثنين إلى الجمعة.

خدمة المتابع الوطنية: **1800 452 566**، رسائل هاتفية خطية: **0423 677 767**. ( للمزيد من المعلومات بشأن الإتاحة للصم والبكم يُرجى مراجعة موقع [accesshub.gov.au](http://accesshub.gov.au))

خدمات الترجمة: **1300 307 245**

### مُساعدة إضافية

إن كنتم متأثرين بالعنف الأسري أو المنزلي، أو العنف الجنسي غير المنزلي، فيرجى الاتصال بنا عندما يكون أمناً لكم أن تفعلوا ذلك.

إن كنتم بحاجة إلى دعم إضافي ففيما يلي مجموعة من الخدمات الوطنية التي باستطاعتكم التواصل معها:

• 1800 رسيبيكت [1800RESPECT] (إرشاد ودعم نفسي واجتماعي سري على مدار الساعة)، الهاتف: **1800 737 732**  
الموقع الإلكتروني: [www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au)

• 1800 إيدر هيلب [Elder Help 1800] (خط مُساعدة المسنين) **1800 353 374**

• فولستوب [Full Stop] (خدمة دعم ضد العنف) **1800 385 578**

• الخط الوطني للمساعدة في إدارة الديون [National Debt Helpline] – **1800 007 007**

• الخط الوطني للدعم ضدّ الإساءة أو الإهمال لذوي الإعاقة [National Disability Abuse and Neglect Hotline] –  
**1800 880 052**

• خط قوس قزح للمساعدة ضدّ العنف الجنسي أو الأسري أو المنزلي [Rainbow Sexual, Domestic and Family Violence Helpline] –  
**1800 212 497**

• خدمات دعم سكان أستراليا الأصليين وسكان جزر مضيق تورس [Aboriginal and Torres Strait Islander] –  
**13 يارن [13YARN] (13 9276)**

• لايف لاین [Lifeline] (خط دعم في الإزمات والوقاية من الانتحار) هاتف: **13 11 14**، موقع الإنترنت:  
[www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)

• بيوند بلو [Beyond Blue] - **1300 22 4636** (خدمات دعم إرشاد نفسي ووقاية من الانتحار مجانية)

• خط الرجال أستراليا [MensLine Australia] (إرشاد نفسي واجتماعي للرجال)  
هاتف: **1300 789 978**، الموقع الإلكتروني: [www.mensline.org.au](http://www.mensline.org.au)