



Policy

**Linea di condotta aziendale AGL sulla violenza familiare e domestica
(AGL Family and Domestic Violence Policy)**

Tutti gli Stati

Luglio 2024

Indice dei contenuti

1. Siamo qui per darti sostegno.	3
2. Cosa si intende per violenza domestica e familiare?	4
3. Comunicazioni rispettose e personale specializzato.....	4
4. Le nostre protezioni.....	5
5. Sicurezza dei dati dell'utenza	5
6. Assistenza con i pagamenti	6
7. Servizi di sostegno esterni.....	7
8. Come contattarci e gestione dei reclami	11

1. Siamo qui per darti sostegno.

Se sei in pericolo immediato, chiama il numero d'emergenza 000.

AGL si impegna a sostenere la salute, la sicurezza e il benessere dei suoi clienti. AGL non tollera la violenza domestica e familiare.

AGL si impegna a sostenere tutti i clienti che stanno subendo o subiscono l'impatto della violenza domestica e familiare. Ti forniremo un ambiente solidale e riservato dove potrai informarci della tua situazione e cercare il sostegno di cui hai bisogno.

Noi riconosciamo che la violenza domestica e familiare possa colpire chiunque, a qualsiasi indirizzo, in qualsiasi comunità. Può essere commessa per minare in modo significativo i diritti di una persona, per inibirne le opzioni, per minarne la sicurezza, la salute fisica e mentale e per limitarne le opportunità di apprendimento e partecipazione, di accesso ai beni materiali di base e al benessere economico, alle relazioni e ai collegamenti interpersonali.

Quando ti trovi in questa situazione, l'uso della violenza spesso, se non sempre, minaccia o mina la tua sicurezza, il tuo benessere e la tua dignità. Capiamo che stare al sicuro non deriva da una decisione o da un compito unico o semplice. Sappiamo anche che la violenza non è responsabilità della persona che la subisce; la responsabilità è unicamente della persona che commette la violenza.

Le donne e i bambini sono più spesso le vittime di violenza domestica e familiare e le persone che usano violenza sono quasi totalmente di sesso maschile. La violenza domestica e familiare può provenire da coniugi/compagni (presenti o passati), da membri della famiglia, da badanti, da persone con vincoli di parentela nell'ambito dei popoli Aborigeni e delle Isole dello Stretto di Torres, da componenti della propria famiglia d'elezione, da coinquilini, da fidanzati. La violenza domestica e familiare può accadere all'interno di una vasta gamma di relazioni e comunità.

Questa politica aziendale è rivolta a tutti i clienti che stanno subendo, o hanno subito, violenza domestica e familiare.

Per poter esserti di sostegno nel modo migliore possibile, ti invitiamo a farci sapere la tua situazione. Puoi farlo con qualsiasi metodo sia per te agevole e troverai i nostri dati di contatto alla fine di questa policy e sul nostro sito Internet. Se sei titolare di un'utenza, potresti voler nominare qualcuno che ci contatti per tuo conto. Potrebbe trattarsi di:

- Un/a consulente finanziario/a;
- Un/a assistente sociale;
- Un membro della famiglia o amico/a;
- Qualcuno che ti aiuta a gestire le tue bollette dell'energia.

Facci sapere chi è la tua persona di sostegno o la persona che ti rappresenta quando parliamo con te, così potrai dare il tuo consenso affinché loro agiscano per tuo conto.

Con la tua approvazione, noi ci rivolgeremo a loro come se stessimo rivolgendoci a te, in modo congruo con il tuo consenso, con le tue istruzioni e secondo i nostri obblighi relativi alla privacy.

2. Cosa si intende per violenza domestica e familiare?

La violenza domestica e familiare può assumere molte forme diverse e potrebbe essere nota sotto diversi nomi, quali violenza nella relazione di coppia (relationship violence) o violenza tra partner intimi (intimate partner violence).

La violenza domestica e familiare non si limita agli abusi di tipo fisico. Altre forme di violenza domestica e familiare possono includere ma non essere limitate a:

- Abuso economico o finanziario: comportamenti coercitivi, manipolativi o che mirano a controllare in modo irragionevole una persona così da privarla della sua indipendenza personale o finanziaria; spesso con modalità che includono paura o intimidazione, per esempio costringendo la persona a cedere il controllo di beni e del reddito o forzando la persona a intestare bollette a proprio nome e non facendosene carico successivamente.
- Abuso psicologico o emotivo: comportamenti che non dimostrino rispetto per i sentimenti, le opinioni e le esperienze di qualcuno; per esempio insultando o ridicolizzando la persona, o minacciandola di farla internare.
- Abuso sessuale: qualsiasi contatto sessuale reale o minacciato senza consenso.
- Comportamenti minacciosi o coercitivi e/o
- Qualsiasi altro comportamento che miri a controllarti o dominarti e che ti faccia temere per la tua incolumità o per il tuo benessere, o per l'incolumità o il benessere di un'altra persona. Per esempio, isolando la persona dai suoi familiari o amici.³

3. Comunicazioni rispettose e personale specializzato

Quando interagisci con noi, ti tratteremo sempre con rispetto e con dignità.

Il nostro personale ha seguito una formazione specializzata per aiutarlo a capire e ad identificare la violenza domestica e familiare, in qualsiasi modo essa si presenti, e a reagire in modo educato e senza giudizi. Il nostro personale ha gli strumenti per poter identificare i metodi di sostegno specifici che possono essere adattati alla tua situazione particolare. La nostra priorità principale quando chiamerai sarà di controllare se stai chiamando da un luogo sicuro. La tua sicurezza è per di massima priorità.

Se ti senti a tuo agio e in sicurezza, ti incoraggiamo a confidarci se stai subendo violenza domestica e familiare così da permetterci di applicare velocemente e di conseguenza le migliori opzioni di supporto sulla tua utenza. Altrimenti, se stai comunicando con noi in un modo che fa capire che potresti star subendo violenza domestica e familiare, i nostri agenti hanno l'obbligo di verificare la tua sicurezza e di stabilire se possiamo offrirti un ulteriore sostegno personalizzato.

AGL revisiona e aggiorna regolarmente il proprio programma di addestramento sulla violenza domestica e familiare (Family and Domestic Violence Program), che include la formazione introduttiva del personale, educazione continuativa specialistica e corsi di revisione annuali obbligatori. La nostra Politica aziendale sulla violenza domestica e familiare viene regolarmente valutata e aggiornata almeno ogni due anni e più spesso quando vengono revisionati i regolamenti, le migliori prassi o quando diventano disponibili dei metodi di protezione più forti.

¹ Vic.gov.au. (2012). What is family & domestic violence (Che cos'è la violenza domestica e familiare), Better Health, visionato il 13 novembre 2019, [www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family & domestic-violence](http://www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family%20and-domestic-violence).

² Family & domestic Violence Resource Centre Victoria. (2013). *Che cos'è la violenza domestica e familiare?* Visionato il 13 novembre 2019: <https://www.dvrcv.org.au/about-us/relationship-violence>.

³ Attuali definizioni nella legislazione sulla violenza familiare | ALRC e Che cos'è la violenza domestica e familiare? | Safe and Equal

4. Le nostre protezioni

Abbiamo molti modi in cui ti forniremo protezioni supplementari, per tutto il tempo che ne avrai bisogno. I nostri metodi sono concepiti tenendo in considerazione la tua sicurezza e garantiscono che solo un'equipe specializzata possa accedere alle informazioni sulla tua utenza tramite misure di sicurezza aggiuntive. Ciò aiuta a garantire che i tuoi dati siano protetti e che si continui a far fronte alle tue necessità in fatto di energia o di telecomunicazioni. Inoltre, noi lavoriamo con te per trovare modi per ridurre lo stress aggiuntivo apportato dalle difficoltà di pagamento e dai debiti.

AGL e le sue terze parti non ti chiederanno prove prima di offrirti queste protezioni per l'utenza.

- Se ci dici che stai subendo violenza domestica e familiare, noi proteggeremo la tua utenza così che quando comunichi con noi, ti indirizzeremo ad un'equipe specializzata. Usiamo l'autenticazione multifattoriale e la protezione con parola chiave per garantire che il responsabile della violenza o una terza parte non possa avere accesso quando ci contatta. Non avremo bisogno che tu ripeta o che tu faccia riferimento ai dettagli delle tue circostanze quando ci contatterai di nuovo, né che tu ci spedisca delle prove.
- Le informazioni del titolare di un'utenza saranno rivelate a terze parti solo a seguito di tue esplicite istruzioni, o se dobbiamo rivelare le tue informazioni come conseguenza di circostanze estenuanti richieste per legge.
- Se sei una persona di contatto autorizzata nel conto di un'utenza AGL, in quel caso il titolare dell'utenza può accedere alle tue informazioni personali che sono memorizzate sul conto. In quanto persona di contatto autorizzata, puoi chiederci di essere rimosso dal conto, il che rimuoverà la capacità di avere accesso al conto e rimuoverà anche le tue informazioni personali dai dati del conto.
- Quando ci parli, ti confermeremo e registreremo il tuo metodo preferito di comunicazione in modo da poterti contattare usando questo metodo. Se il metodo di comunicazione che proponi non è ragionevolmente impiegabile, ti offriremo un metodo alternativo di comunicazione.
- Noi assisteremo sempre i clienti che stanno avendo difficoltà con i pagamenti per motivi di violenza domestica o familiare e comprendiamo che, a volte, i debiti sono il risultato degli abusi finanziari del responsabile dell'abuso. Valutiamo ogni situazione individualmente e discutiamo i vari modi in cui ti possiamo aiutare, come ad esempio piani di pagamento, proroghe o differimenti. Se vi sono i requisiti, considereremo anche di ridurre o rinunciare al debito di cui sei responsabile per la tua utenza energetica AGL.
- I nostri agenti sono addestrati a riconoscere le tue circostanze e ti consiglieranno una serie di servizi di sostegno che sono meglio preparati per rispondere alla tua situazione specifica.
- Non predisporremo l'interruzione della fornitura di gas o elettricità al tuo indirizzo di fornitura, se non in conformità con le leggi e i regolamenti energetici che si applicano al tuo indirizzo. Comprendiamo che l'esperienza di ogni cliente è diversa e ti contatteremo per poter identificare quale siano i migliori modi in cui possiamo aiutarti. Scopri di più sui nostri diversi tipi di protezione, qui di seguito.

5. Sicurezza dei dati dell'utenza

Prendiamo sul serio la riservatezza dei nostri clienti e la protezione delle loro informazioni personali. Gestiamo queste informazioni in ottemperanza alla Legge del Commonwealth del 1988 sulla riservatezza (*Privacy Act 1988*) (*Cth*) e ai Principi australiani sulla riservatezza (Australian Privacy Principles, APPs).

Puoi vedere una copia della nostra linea di condotta sulla riservatezza (Privacy Policy) sul nostro sito internet agl.com.au/privacy

Come trattiamo le tue informazioni

Siamo concentrati nel mantenere sicure le tue informazioni e ti parleremo delle opzioni adatte per proteggere le tue informazioni. Ecco degli esempi delle cose che facciamo per proteggere le tue informazioni.

- Sicurezza del sistema
 - > L'accesso alle tue informazioni personali è controllato da sistemi di accesso e di gestione dell'identità.
 - > Le tue informazioni sono conservate in sistemi sicuri, all'interno di centri dati protetti.
 - > Abbiamo tecnologie che impediscono l'accesso ai nostri sistemi da parte di software dannosi o di virus e da parte di persone non autorizzate.
- Sicurezza degli edifici
 - > Usiamo una combinazione di tessere d'identificazione, serrature elettroniche alle porte, allarmi, telecamere, guardie e altri controlli per proteggere i nostri uffici e i nostri edifici.
- Sicurezza dei dati dell'utenza
 - > Se ci avverti che stai subendo violenza domestica e familiare, l'accesso alla tua utenza verrà vietato al personale generico e potrà essere consentito solo a membri specifici dell'equipe, autorizzati in base alle necessità.
 - > In generale, usiamo l'autenticazione multifattoriale e possiamo assegnare una parola chiave alla tua utenza per prevenire l'accesso non autorizzato da parte del responsabile degli abusi o di una terza parte.

I nostri programmi e i nostri servizi

Puoi accedere ad una gamma di servizi per aiutarti ad assumere il controllo del tuo consumo di energia e della tua utenza AGL. Le circostanze di ognuno sono diverse, quindi ti preghiamo di farci sapere se vorresti avere aiuto per configurare:

- L'app di AGL;
- Il servizio My Account di AGL (accesso per gestire online la tua utenza AGL)
- I metodi di pagamento preferiti (addebito diretto, pagamenti allo sportello);
- Il metodo di comunicazione preferito.

6. Assistenza con i pagamenti

Se stai avendo delle difficoltà finanziarie temporanee a seguito della violenza domestica e familiare, sono disponibili per te diverse opzioni di pagamento, tra cui:

- Piani di pagamento;
- Addebito automatico;
- BPAY;
- Pagamenti online;
- PayPal;
- SMS Pay;
- Centrepay.

Puoi anche avere accesso ad accordi sui pagamenti per aiutarti nel breve termine, come:

- Proroghe/differimenti del pagamento;
- Piani di rateizzazione;
- Accordi di pagamento assistito.

Per ricevere aiuto con difficoltà finanziarie a lungo termine che ti rendono difficile pagare le bollette dell'energia, visita agl.com.au/help-support. Nella sezione "Sostegno finanziario e assistenza ai clienti (Financial support and customer assistance) troverai informazioni su come accedere al nostro programma per le difficoltà finanziarie (hardship program) che ti può aiutare con un sostegno riservato e personalizzato. Se sei nel NSW, nel QLD, nel SA o nel WA, scoprirai il nostro programma Staying Connected e i nostri clienti del Victoria vedranno informazioni su Payment Support Victoria. Leggi la linea di condotta relativa al programma per il tuo Stato per saperne di più sul sostegno offerto. Siamo qui per darti sostegno e ti offriremo diversi accordi di pagamento se le tue circostanze finanziarie richiedono un sostegno maggiore.

Una volta che ci accorderemo su un piano di pagamento, ti invieremo informazioni che comprendono:

- chi contattare per aver aiuto;
- l'importo che pagherai ogni volta;
quando devi effettuare i pagamenti (o la frequenza dei pagamenti)

Non applicheremo tariffe di mora alla tua utenza e considereremo la tua situazione familiare individuale e quello che puoi permetterti di pagare prima di fare raccomandazioni - in tal modo, il programma sarà fatto su misura per le tue circostanze.

Servizi di consulenza finanziaria (Financial Counselling Services)

AGL può aiutarti a collegarti con un servizio di consulenza finanziaria gratuito. Contattaci al **131 245** per maggiori informazioni sulla consulenza finanziaria, oppure consulta i servizi di sostegno esterni a cui facciamo riferimento in questa policy.

7. Servizi di sostegno esterni

I seguenti servizi di sostegno esterni potrebbero esserti di aiuto con sostegni allineati alle tue necessità e ai tuoi requisiti di sicurezza. Non è esauriente e ci sono altre agenzie che potrebbero offrire servizi simili.

SERVIZI SPECIFICI RELATIVI ALLA VIOLENZA FAMILIARE E DOMESTICA	
ENTE	DATI DI CONTATTO
Nazionale	
Polizia	Telefono: 000
Risposta di emergenza (24 ore su 24)	Telefono: 000
Linea nazionale 1800 RESPECT: Servizio telefonico nazionale di consulenza e sostegno per le persone affette da violenza familiare e domestica, da violenze e abusi sessuali.	Telefono: 1800 737 732 Sito internet: www.1800respect.org.au/ 24/7
Men's Referral Service: Un servizio telefonico anonimo e riservato di consulenza, informazioni e segnalazioni per aiutare gli uomini coinvolti in questioni di violenza familiare e domestica	Telefono: 1300 766 491 Sito Internet: www.ntv.org.au/mrs/

<p>Kids Helpline Consulenza riservata gratuita per bambini e giovani da 5 a 25 anni d'età.</p>	<p>Telefono: 1800 55 1800. 24 ore su 24, 7 giorni su 7</p>
Statale	
<p><u>Victoria:</u></p> <p>Safe Steps: Supporto in caso di crisi per donne e bambini vittime di violenza familiare.</p> <p>Sexual Assault Crisis Line (Linea telefonica di pronto intervento per le aggressioni sessuali)</p> <p>Sito internet Are You Safe At Home? (Sei al sicuro a casa?): Fornisce elenchi per i vari Stati con informazioni su dove andare per ottenere aiuto per chi sta subendo violenza familiare o non si sente sicuro a casa propria. Il sito fornisce inoltre risorse per chi conosce qualcuno che non è al sicuro, e mira a comprendere e rispondere con degli spunti di conversazione e informazioni per colloqui che potrebbero salvare una vita.</p> <p>In Touch Multicultural Centre Against Family Violence (Centro multiculturale contro la violenza familiare In Touch) Supporto personalizzato per le donne provenienti da un contesto migratorio e rifugiate che subiscono violenza familiare, disponibile in molte lingue</p> <p>Elizabeth Morgan House Aboriginal Women's Family & Domestic Violence Services: Servizio di alloggio in caso di crisi e sostegno per donne Aborigene, i loro figli, i genitori di bambini Aborigeni, nonché i partner e gli ex-partner di persone Aborigene.</p> <p>Djirra Supporto legale culturalmente sicuro per le persone aborigene o indigene delle Isole dello Stretto di Torres.</p> <p>Rainbow Door Informazioni, consigli e segnalazioni per le persone LGBTIQ+, i loro amici e i loro familiari</p>	<p>Telefono: 1800 737 732</p> <p>Telefono: 1800 806 292</p> <p>Sito Internet: www.areyousafeathome.org.au/find-a-service/</p> <p>Telefono: 1800 755 988 Sito Internet: www.intouch.org.au/ Lun-Ven 09:00-17:00</p> <p>Telefono: 1800 364 297 Sito Internet: www.emhaws.org.au 24/7</p> <p>Telefono: 1800 105 303 09:00-22:00 Lunedì-Venerdì Sito Internet: www.Djirra.org.au</p> <p>Telefono: 1800 729 367 10:00-17:00 ogni giorno</p>

<p><u>New South Wales:</u></p> <p><i>NSW Family & Domestic Violence Line:</i> Fornisce consulenza telefonica, informazioni e segnalazioni per donne e partner dello stesso sesso che subiscono o hanno subito violenze familiari e domestiche.</p> <p><i>NSW Sexual Violence Helpline:</i> Fornisce consulenza telefonica e online a chiunque stia subendo o abbia subito violenza sessuale e a chi offre loro sostegno.</p> <p>Immigrant Women's Speakout Association NSW Per donne rifugiate e immigrate che sono vittime di violenze. Consulenza e addetti bilingue.</p> <p>ACON Organizzazione sanitaria LGBTI che offre informazioni, segnalazioni, consulenza e supporto alle persone LGBTI nel NSW vittime di violenza domestica e familiare</p>	<p>Telefono: 1800 656 463 24/7</p> <p>Telefono: 1800 424 017 24/7</p> <p>Telefono: 02 9635 8022 Lun-Ven 9:30-17:00.</p> <p>Telefono: 02 9206 2000 09:00-18:00 Lunedì-Venerdì</p>
<p><u>Queensland:</u></p> <p><i>Queensland Sexual Assault Helpline (QSAN):</i> La linea di assistenza telefonica QSAN offre supporto e consulenza telefonica in caso di crisi a tutte le persone, adulti e giovani di qualsiasi identità di genere, che hanno subito aggressioni e abusi sessuali.</p> <p><i>DVConnect WomensLine:</i> Consulenza e supporto in situazioni di crisi per donne vittime di violenza domestica o familiare</p> <p><i>DVConnect Mensline:</i> Consulenza supporto e informazioni per uomini vittime di violenza domestica o familiare nella loro relazione.</p> <p>Brisbane Domestic Violence Service Supporto e assistenza in situazioni di crisi per famiglie, donne, uomini, giovani e bambini.</p>	<p>Telefono: 1800 010 120 Sito Internet: www.dvconnect.org/sexual-assault-helpline/ 7 giorni su 7 7:30-23:30</p> <p>Telefono: 1800 811 811 Sito Internet: www.dvconnect.org/womensline 24/7</p> <p>Telefono: 1800 600 636 Sito Internet: www.dvconnect.org/mensline 09:00-mezzanotte 7 giorni su 7</p> <p>Telefono: 07 3217 2544. 24/7</p>

<p><u>South Australia:</u></p> <p>Domestic Violence Crisis Line Consulenza, supporto in situazioni di crisi e segnalazione per una sistemazione sicura</p> <p><i>Family & Domestic Violence and Aboriginal Family & Domestic Violence Gateway Services:</i> Consulenza e supporto per donne aborigene vittime di violenza domestica e familiare.</p> <p><i>Yarrow Place Rape and Sexual Assault Services:</i> Agenzia principale per la sanità pubblica che risponde allo stupro e alla violenza sessuale nel South Australia, per persone di 16 anni e oltre.</p>	<p>Telefono: 1800 800 098 Sito Internet: www.womenssafetyservices.com.au 24/7</p> <p>Telefono: 1300 782 200</p> <p>Telefono: 1800 817 421 Sito Internet: www.wchn.sa.gov.au/yarrow-place 24/7</p>
<p><u>Western Australia:</u></p> <p><i>Sexual Assault Resource Centre:</i> Servizio a livello statale che fornisce servizi e consulenza in situazioni d'emergenza per le persone vittime di violenze sessuali nel passato o di recente.</p> <p><i>Women's Domestic Violence Helpline:</i> Servizio in tutto lo Stato, che fornisce sostegno e consulenza alle donne che stanno subendo violenza domestica e familiare.</p> <p><i>Men's Domestic Violence Helpline</i> Informazioni, segnalazioni e consulenza telefonica per uomini in cerca di aiuto per il loro comportamento violento, o per vittime maschili di violenza domestica e familiare.</p>	<p>Telefono: 1800 199 888 24/7</p> <p>Telefono: 1800 007 339 Sito Internet: www.wa.gov.au/service/community-services/community-support/womens-domestic-violence-helpline 24 ore su 24/7 giorni su 7</p> <p>Telefono: 1800 000 599 24/7</p>

8. Come contattarci e gestione dei reclami

Per ulteriori informazioni su come AGL può fornire assistenza nell'ambito della Politica aziendale sulla violenza familiare e domestica, ti preghiamo di contattarci:



Visita [agl.com.au/familyviolence](https://www.agl.com.au/familyviolence)



Chiamaci al **131 245** – Soluzioni per i clienti (Customer Solutions)



AGL comprende l'importante ruolo che le agenzie comunitarie hanno nel dare sostegno ai clienti in aree remote, alle comunità di diversa estrazione culturale e linguistica e a quelle indigene, ai clienti con accesso limitato o assente a Internet e a quelli con scarsa alfabetizzazione inglese o disabili. Forniamo informazioni a varie agenzie comunitarie circa la nostra Politica aziendale sulla violenza familiare e domestica (Family and Domestic Violence Policy).



Ogni bolletta che ti inviamo contiene una sezione sulle opzioni di assistenza al pagamento (Payment Assistance Options) disponibili per i clienti idonei, comprese le concessioni e gli sconti sull'energia, i piani di pagamento AGL e il programma Centrepay. Possiamo anche inviarti per posta, gratuitamente, una copia della nostra Politica aziendale sulla violenza familiare e domestica.



Disponiamo di un servizio di interpretariato per i clienti la cui prima lingua è diversa dall'inglese. Per accedere a questo servizio contatta il numero 1300 307 245.

La linea di condotta aziendale AGL sulla violenza familiare e domestica sarà tradotta in altre lingue per migliorare l'accessibilità per le comunità di diversa estrazione culturale e linguistica. Sarà disponibile sul nostro sito Internet.



Un servizio TTY è disponibile per i clienti con problemi di udito e di linguaggio. Per accedere a questo servizio, ti preghiamo di contattarci al numero **133 677** citando il numero 1300 664 358.

Di tanto in tanto le cose possono andare storte, ma se ciò accade, ci impegniamo a rimediare.



Offriamo un approccio semplice per affrontare i reclami che riguardano nostri prodotti o servizi. I nostri rappresentanti del servizio clienti lavoreranno con te per risolvere eventuali problemi in modo rapido, equo e collaborativo. La tua privacy è importante per noi e tutti i reclami vengono trattati in una maniera riservata. La maggior parte dei reclami viene risolta in pochi giorni, mentre questioni più complesse potrebbero richiedere un po' più di tempo. Ti terremo al corrente sullo stato di avanzamento del tuo reclamo.

Se riscontri un problema o desideri fornire dei commenti, la nostra équipe di soluzioni per i clienti (Customer Solutions) è il tuo primo punto di contatto e indagherà su ciò che ti preoccupa, dopodiché lavorerà con te per risolverlo. Condivideremo i tuoi commenti sui nostri prodotti e servizi con le aree di pertinenza per apportare miglioramenti.

Se la soluzione che hai ricevuto non ti soddisfa, la questione che ci hai posto potrà essere riesaminata dai nostri esperti di reclami che lavoreranno a stretto contatto con te per risolvere i problemi che ti preoccupano.

La maggior parte delle questioni può essere risolta attraverso il nostro procedimento interno per i reclami, dunque ti chiediamo di darci l'opportunità di esplorare tutte le strade per risolvere il tuo reclamo. Se non ti soddisfa la gestione del tuo reclamo, puoi contattare il Difensore civico per i servizi idrici ed energetici (Energy & Water Ombudsman) nel tuo Stato per ottenere consigli e informazioni indipendenti gratuiti.

Energy & Water Ombudsman New South Wales	1800 246 545	www.ewon.com.au
Energy & Water Ombudsman South Australia	1800 665 565	www.ewosa.com.au
Energy & Water Ombudsman Queensland	1800 662 837	www.ewoq.com.au
Energy & Water Ombudsman Victoria	1800 500 509	www.ewov.com.au
Energy and Water Ombudsman Western Australia	1800 754 004	www.energyandwater.ombudsman.wa.gov.au