



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

كيف تعمل الشبكات المضمنة؟

يقوم مشغّل الشبكة المضمنة بشراء الطاقة من بائع تجزئة للطاقة لتزويد العملاء في الشبكة المضمنة.

هل أعيش في شبكة مضمنة؟

إذا تم تجميع طاقتك مع خدمة أخرى للبنية التي تعيش فيها (مثل الإنترنت أو الماء الساخن أو تكييف الهواء) أو كنت تواجه مشكلة في تبديل مقدمي الخدمات، فمن الممكن أنك تعيش في شبكة مضمنة. من المرجح أيضًا أن يكون المبنى الخاص بك ذا شبكة مضمنة إذا تم بناؤه بعد عام 2010.

إذا لم تكن متأكدًا، فاتصل بمزود الطاقة الخاص بك واسأله. يمكنك أيضًا الاتصال بمدير المجمع السكني أو قرية التقاعد.

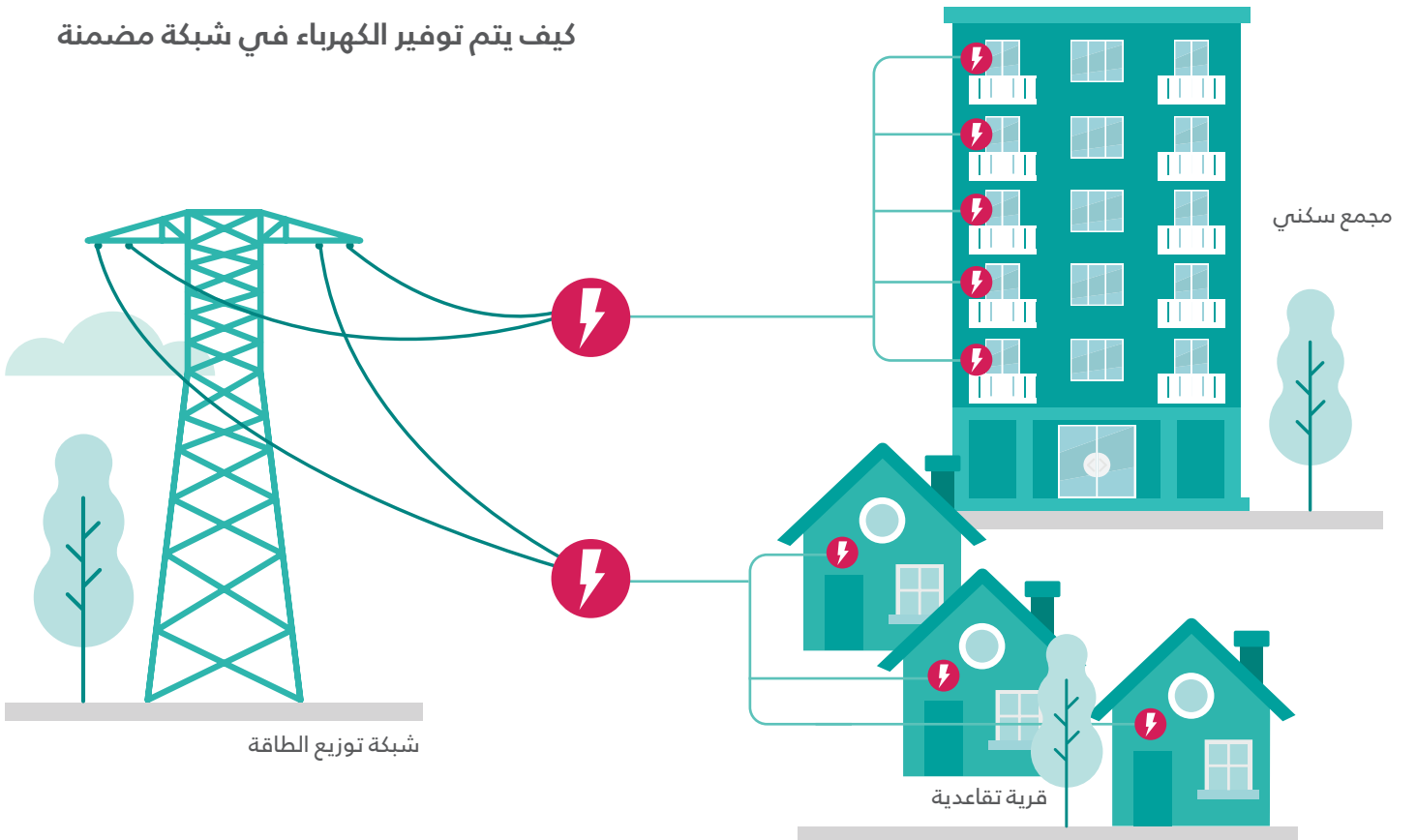
عندما تنتقل إلى شبكة مضمنة، يجب على المشغّل تزويدك بمعلومات مكتوبة حول حقوقك كعميل. ويشمل ذلك اسم البائع وتفاصيل الاتصال به. يجب أن تظهر هذه التفاصيل أيضًا في فاتورة الطاقة الخاصة بك.

العيش في شبكة مضمنة

ما هي الشبكات المضمنة؟

الشبكات المضمنة هي شبكات الطاقة الخاصة التي تزود المنازل أو الأعمال المتعددة في منطقة معينة. ومن الأمثلة على الشبكات المدمجة المجمعات السكنية وقرى التقاعد وأماكن إيقاف سيارات السكن المتنقلة.

كيف يتم توفير الكهرباء في شبكة مضمنة



ما هي حقوقي؟

بصفتك عميل شبكة مضمّنة، لديك العديد من ذات الحقوق مثل عملاء الشبكات التقليدية. يجب أن يضمن مشغّلو الشبكة المضمّنة ما يلي:

• الشبكة المضمّنة آمنة للاستخدام.

• تم وضع إجراءات واضحة لك لتقديم شكوى.

• يتم تسعير الرسوم/ تكاليف خدمات الشبكة وفقًا لإرشادات نشرتها هيئة تنظيم الطاقة الأسترالية.

• تتوافق عدادات الكهرباء مع معايير معينة اعتمادًا على وقت إنشاء الشبكة المضمّنة.

يجب على مشغّلي الشبكة المضمّنة أيضًا اتباع القواعد المتعلقة بما يلي:

• قطع وإعادة التوصيل

• شروط العقد

• المشقة المالية وترتيبات الدفع

• الفوترة

• الرسوم والتكاليف

• حل النزاعات، والوصول إلى EWON



تنطبق قواعد مختلفة للبيع في أماكن إيقاف سيارات السكن المتنقلة. اتصل بنا للحصول على مزيد من المعلومات.

3 يجب عليك أنت أو مزود الخدمة المعتمد إخبار مشغّل الشبكة المضمّنة أنك بصدد التغيير إلى مزود خدمة معتمد.

ضع في اعتبارك:

• لا يمكن أن تساعدك شبكتك المضمّنة في العثور على مزود معتمد.

• قد تحتاج إلى استبدال جهاز القياس الحالي وقد تضطر إلى دفع ثمن ذلك. إذا كنت مستأجرًا، فأنت بحاجة إلى التحدث إلى مالك العقار، والذي قد يعترض على ذلك.

• قد تتلقى فاتورتين: واحدة من مزودك لاستخدامك للطاقة، وواحدة من شبكتك المضمّنة لرسوم الشبكة. لا يزال يتعين عليك دفع رسوم الشبكة المضمّنة مقابل تكاليف الشبكة، بغض النظر عن بائع التجزئة للطاقة الخاص بك.

المساعدة المالية

تقدم حكومة نيو ساوث ويلز خصومات لمساعدة العملاء المؤهلين على دفع فواتير الكهرباء والغاز.

إذا كنت تعيش في مجمع سكني شبكي مضمن أو قرية تقاعدية أو مكان إيقاف سيارات السكن المتنقلة، فيمكنك التقدم بطلب للحصول على الخصم عبر الإنترنت على service.nsw.gov.au

تقديم شكوى أو استفسار

الاتصال المجاني 1800 246 545 *

الاثنين - الجمعة، ألتاسعة صباحًا - الخامسة مساءً

الفاكس المجاني 1800 812 291

البريد المجاني الرد المدفوع 86550
Sydney South NSW 1234

مترجم شفوي 131 450

نظام الإحالة TTY/ 133 677
على الإنترنت ewon.com.au

شخصيًا، Level 11, 133 Castlereagh St, Sydney, NSW 2000

* إذا كنت تتصل من هاتف محمول، فأخبرنا وسنعيد الاتصال بك.

هل يمكنني تبديل تجار التجزئة؟

نعم، لديك الحق في اختيار مزود الطاقة الخاص بك. لا يُسمح لمشغّلي الشبكات المضمّنة بإيقافك أو تثبيطك عن تغيير مزود الخدمة.

لتغيير مزود الخدمة وترك الشبكة المضمّنة:

1 ابحث عن مزود معتمد يوافق على أن يصبح مزودك وأن يدخل في عقد سوق. المزودون المعتمدون ليسوا ملزمين بأن يصبحوا مزوديك - قد تضطر إلى البحث عن مزود.

2 سيطلب المزود المعتمد من الشبكة المضمّنة التأكد من تسجيل جهاز القياس الخاص بك بشكل صحيح في سوق الطاقة الوطنية حتى يتمكن من إعداد حسابك.