

Scope's Communication and Inclusion Resource Centre كُتب  
إصدار Easy English، بناءً على المعلومات المقدمة من AGL، في فبراير 2020.

[www.scopeaust.org.au](http://www.scopeaust.org.au)

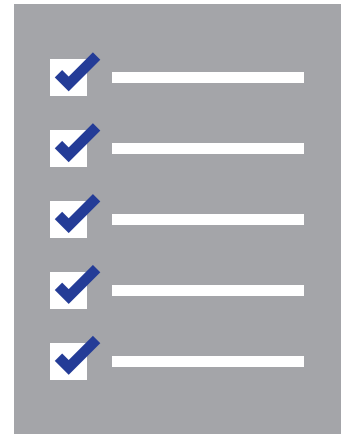




# Staying Connected

برنامج التعسر الأسترالي

نسخة إنجليزية سهلة



## الكلمات الصعبة

يحتوي هذا الكتاب على بعض الكلمات الصعبة.



- في المرة الأولى التي نكتب فيها كلمة صعبة
- تكون الكلمة باللون الأزرق
  - نكتب ما تعنيها الكلمة الصعبة.

## يمكنك الحصول على مساعدة في هذا الكتاب



يمكنك الحصول على شخص ما لمساعدتك

- قراءة هذا الكتاب

- معرفة فحوى هذا الكتاب



- العثور على مزيد من المعلومات.

## حول هذا الكتاب



هذا الكتاب يدور حول **Staying Connected**.



**Staying Connected** يعني أن لدينا خيارات

مساعدة العملاء • دفع فواتير الكهرباء



• دفع فواتير الغاز.



يساعد **Staying Connected** عملائنا الذين يعانون من

**ضائقة مالية.**

تعني الضائقة المالية أنك تجد صعوبة في الدفع مقابل أمور  
مثل الفواتير.

## من يمكنه الحصول على خدمة ؟Staying Connected



يمكن أن يساعدك Staying Connected إذا

- بدأت تواجه مشاكل مالية



- كنت تعاني من مشاكل مالية

لفترة طويلة.



قد يكون لديك مشكلة مالية بسبب

- فقد مصدر الدخل



- إعاقة أو مرض



- مشكلة عائلية. على سبيل المثال حالة وفاة في

الأسرة.

## ماذا يحدث عندما تنضم إلى ؟Staying Connected

سيساعدك فريقنا في وضع خطة.



ستساعدك الخطة على دفع فواتيرك بالطريقة التي تناسبك.

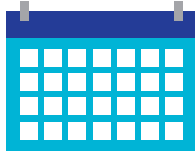


تأكد من اتباع الخطة للحفاظ على الكهرباء والغاز لديك.



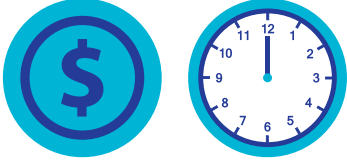
تخبرك الخطة

• كم تدفع في كل مرة



• متى تدفع

## ما يجب عليك فعله



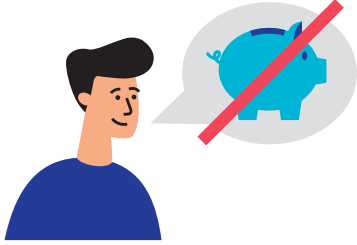
عند الانضمام إلى **Staying Connected**، يجب

• أن تدفع خطتك في الوقت المحدد



• أن يكون لديك أموال في حسابك المصرفي عند استحقاق

فاتورتك



• أخبرنا إذا كنت لا **تستطيع** دفع فاتورتك.



قد نوقف خطتك

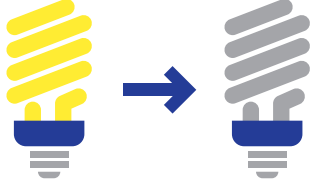
• إذا كنت لا تستطيع دفع فاتورتك

و



• إذا **لم** تخبرنا أن لديك مشاكل مالية.

## طرق أخرى للحصول على المساعدة



يمكننا أن نقدم لك نصائح حول كيفية توفير الطاقة.



يمكننا إخبارك عن الامتيازات. تأتي الامتيازات من الحكومة لمساعدتك في دفع فواتيرك.



يمكننا إخبارك عن **Centrepay**.

Centrepay هي خدمة مجانية تستخدم الأموال من حساب Centrelink لدفع فواتيرك.



يمكننا توصيلك بالاستشارة المالية.

الاستشارة المالية تعني التحدث إلى خبير للمساعدة في المشاكل المالية.

على سبيل المثال،

- كيفية وضع ميزانية
- كيفية الحصول على المساعدة من أماكن أخرى، مثل الوجبات على عجلات.



## الخصوصية



نحن نهتم بخصوصياتك.



وسائل الخصوصية

• نحافظ على أمان معلوماتك



• نحن لا نخبر أحدا عن مشاكل أموالك.

## الشكاوى



الشكاوى تعني أنك تخبرنا أنك لست راضياً.

إذا كانت لديك شكوى بخصوص Staying

Connected، فاتصل بنا.



اتصل بنا على الرقم 245 131

ارسل رسالة



AGL Energy Customer Advocacy

Locked Bag 14120 MCMC

Melbourne VIC 8001

## لمزيد من المعلومات



يمكننا تزويدك بمزيد من المعلومات لمساعدتك

على دفع فواتيرك



اتصل على الرقم 245 131



الموقع الإلكتروني [www.agl.com.au](http://www.agl.com.au)

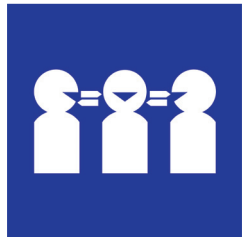


إذا كنت أصم أو تجد صعوبة في السمع أو التحدث،

يمكنك الاتصال بخدمة ترحيل الاتصالات الوطنية

<http://bit.ly/NRSContactPage>

اتصل على الرقم 727 555 1300



إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في اللغة الإنجليزية،

يمكنك الاتصال بمترجم

245 307 1300

