

# Linea di condotta sulla violenza familiare.

(NSW, VIC, SA, QLD & ACT).

EnergyAustralia.



**EnergyAustralia**  
LIGHT THE WAY

# Indice.

---

<b>1. Introduzione.</b>	<b>3</b>
1.1 Scopo.	3
1.2 Definizione di violenza familiare.	3
1.3 Che cos'è un abuso economico in una situazione di violenza familiare?	3
1.4 Perché è importante.	3
<b>2. La nostra linea di condotta sulla violenza familiare.</b>	<b>4</b>
<b>3. Il nostro impegno.</b>	<b>4 - 5</b>
3.1 Il nostro impegno.	4 - 5
Sicurezza del conto.	4
Gestione del debito.	4
Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti.	4
Divulgazione della violenza familiare.	4
Sostegno e assistenza.	4
3.2 Il nostro impegno nei confronti dei dipendenti.	5
3.3 Il nostro impegno nei confronti delle nostre comunità.	5
<b>4. Reclami.</b>	<b>5 - 6</b>
<b>5. Privacy.</b>	<b>6</b>
<b>6. Per contattarci.</b>	<b>6</b>

# 1. Introduzione.

---

EnergyAustralia si rende conto che i nostri clienti e dipendenti possono essere esposti a violenza familiare. In quanto fornitore di un servizio essenziale, EnergyAustralia è impegnato nel sostenere attivamente i clienti colpiti da violenza familiare.

Questa linea di condotta delinea l'impegno di EnergyAustralia nel sostenere in modo efficace i clienti e dipendenti colpiti da violenza familiare.

Una delle principali priorità della linea di condotta di EnergyAustralia sulla violenza familiare è di fare in modo che a tutti i clienti e dipendenti colpiti sia fornita un'assistenza sicura, solidale e flessibile e che tutte le interazioni siano compiute in maniera rispettosa e sensibile.

EnergyAustralia promuove misure per ridurre la violenza familiare nella comunità.

**In caso d'emergenza o se non ti senti al sicuro, devi sempre chiamare lo 000.**

Per un sostegno immediato, puoi contattare:

**1800 RESPECT** (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

## 1.1 Scopo.

Lo scopo di questa linea di condotta è di delineare l'approccio di EnergyAustralia nel sostenere e trattare coi clienti e con i dipendenti che possono essere colpiti da violenza familiare.

## 1.2 Definizione di violenza familiare.

La violenza familiare, come viene definita nella legge per la protezione dalla violenza familiare (Family Violence Protection Act) 2008 (Vic) è:

- Un comportamento posto in essere da una persona nei confronti di un familiare di tale persona se tale comportamento è:
  - Fisicamente o sessualmente molesto; oppure
  - Emotivamente o psicologicamente molesto; oppure
  - Economicamente molesto; oppure
  - Minaccioso; oppure
  - Coercitivo; oppure
  - In qualsiasi altro modo controlla o sottomette il familiare e fa sì che il familiare tema per la sua sicurezza o benessere o per la sicurezza o benessere di un'altra persona.
- Il comportamento da parte di una persona che faccia sì che un minore ascolti o sia testimone, oppure sia altrimenti esposto agli effetti di uno dei comportamenti riferiti in precedenza.
- La violenza familiare è anche nota come violenza domestica.

## 1.3 Che cos'è un abuso economico in una situazione di violenza domestica?

L'abuso economico o finanziario è una forma grave di violenza familiare che avviene quando un perpetratore utilizza il denaro quale mezzo per esercitare potere, per controllare il suo partner o familiare. Avviene in molte forme diverse e può colpire chiunque.

## 1.4 Perché è importante.

L'abuso finanziario è una delle modalità più efficaci con cui un perpetratore può tenere intrappolato il suo partner o familiare in una relazione improntata all'abuso e può anche incidere sulla capacità di quella persona di rimanere al sicuro una volta che lascia tale relazione. I servizi essenziali possono essere utilizzati dai perpetratori di violenza familiare per coartare e arrecare danno come forma di abuso economico, a causa della funzione fondamentale dei servizi essenziali nella vita quotidiana.

## 2. La nostra linea di condotta sulla violenza domestica.

---

Questa linea di condotta si applica ai dipendenti e clienti identificati da loro stessi, da EnergyAustralia o segnalati a EnergyAustralia da parte di un consulente finanziario indipendente o un assistente sociale, come qualcuno che è o può essere colpito da violenza familiare.

## 3. Il nostro impegno.

---

### 3.1 Il nostro impegno nei confronti dei clienti.

#### **Sicurezza del conto.**

EnergyAustralia rispetta la tua sicurezza e privacy. Salvo tue indicazioni contrarie, noi non divulgheremo le tue informazioni a nessun altro, anche se il suo nome figura sul conto. Tutte le conversazioni sono confidenziali e l'accesso a informazioni confidenziali sarà fornito solo col consenso del cliente. Solo il personale direttamente interessato avrà accesso alle informazioni che fornirai.

EnergyAustralia lavorerà assieme a te per stabilire un metodo sicuro e praticabile per comunicare con te o per fornirti informazioni.

#### **Gestione dei debiti.**

Energy Australia si rende conto che la violenza familiare è tra le situazioni che possono potenzialmente causare difficoltà di pagamento.

Energy Australia fornisce sostegno e assistenza ai clienti lasciati con debiti. Lavoreremo assieme a te per trovare una soluzione alla tua situazione individuale e non limiteremo la tua fornitura energetica.

Nell'ambito del nostro impegno nel sostenere tutti i clienti compresi quelli colpiti da violenza familiare, EnergyAustralia mira a fornire assistenza in caso di difficoltà al più presto possibile, quando ciò sia possibile. Questo impegno comprende la minimizzazione del bisogno di documentazione aggiuntiva o la fornitura di assistenza a lungo termine riguardo ai pagamenti. Puoi accedere alla linea di condotta di EnergyAustralia in caso di difficoltà finanziarie sul nostro sito web all'indirizzo <https://www.energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy>.

#### **Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti.**

EnergyAustralia ti tratterà con comprensione e rispetto, spiegherà in che modo potremo assisterti in questa difficile situazione, e ti darà tutto il tempo di cui avrai bisogno per valutare le opzioni a tua disposizione.

Abbiamo fornito formazione di sensibilizzazione a tutti i dipendenti che hanno rapporti con i clienti e ai loro manager, e ai dipendenti che sono responsabili per i sistemi e i procedimenti che guidano o definiscono le nostre interazioni con i clienti. Questa formazione di sensibilizzazione li aiuterà a:

- Comprendere la natura e le conseguenze della violenza familiare,
- Identificare in modo adeguato i clienti che possono essere colpiti da violenza familiare e relazionarsi con essi, e
- Fare in modo che siano consapevoli di come viene applicata questa linea di condotta.

Pertanto, essi possono relazionarsi coi clienti colpiti da violenza familiare in modo rispettoso e sensibile, e fornire assistenza sicura, solidale e flessibile.

#### **Divulgazione sulla violenza familiare.**

EnergyAustralia ha adottato un procedimento sicuro che mira a fare in modo che tu debba spiegare la tua situazione una volta sola. Noi saremo guidati dalle informazioni che ci fornirai.

#### **Sostegno e assistenza.**

EnergyAustralia ha individuato servizi esterni di sostegno che possono fornire assistenza ai clienti colpiti da violenza familiare. Possiamo segnalarti a servizi esterni di sostegno per ulteriore assistenza nel momento e con modalità che prendano in considerazione le tue circostanze immediate.

**In caso d'emergenza o se non ti senti al sicuro, devi sempre chiamare lo 000.**

Per un sostegno immediato, puoi contattare:

**1800 RESPECT** (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

### 3.2 Il nostro impegno nei confronti dei dipendenti.

EnergyAustralia mantiene un ambiente lavorativo che fornisca sostegno ai dipendenti in modo che si sentano a loro agio nel richiedere assistenza riguardo a problemi legati alla violenza familiare. Noi tutti abbiamo un ruolo da svolgere nel creare e mantenere questo ambiente.

Il sostegno che EnergyAustralia offre ai dipendenti colpiti da violenza familiare sarà studiato su misura in base ai loro bisogni e alle loro circostanze, ma possono comprendere:

- Assistenza nell'accesso a pertinenti servizi di sostegno
- Accesso a disposizioni in materia di congedi lavorativi come delineato nella Linea di condotta sui congedi
- Accesso a modalità lavorative flessibili
- Sostegno nella messa in pratica di misure di sicurezza e sulla privacy nel contesto lavorativo
- Un piano sulla sicurezza ideato in congiunzione col Settore sicurezza di EnergyAustralia
- Utilizzo del kit di strumenti di EnergyAustralia sulla violenza familiare
- Sostegno da parte di personale esperto nei protocolli di EnergyAustralia sulla gestione confidenziale dei dati personali

Per un sostegno immediato, i dipendenti possono contattare:

**1800 RESPECT** (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

**PROGRAMMA DI ASSISTENZA AI DIPENDENTI (EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM, EAP) 1800 687 327**

### 3.3 Il nostro impegno nei confronti delle nostre comunità.

EnergyAustralia promuove misure per ridurre la violenza familiare nella comunità. Queste misure comprendono:

- La partecipazione a manifestazioni interne o esterne che favoriscano la sensibilizzazione sul tema della violenza familiare
- Il sostegno a organizzazioni che direttamente o indirettamente assistano le persone colpite dalla violenza familiare (ad es. tramite il programma Workplace Giving di EnergyAustralia, o tramite collaborazioni comunitarie)

## 4. Reclami.

---

Vogliamo che la nostra linea di condotta sulla violenza familiare funzioni per i nostri clienti e dipendenti e faremo quello che potremo per risolvere le vostre lamentele.

Se hai un reclamo da fare riguardo la nostra linea di condotta sulla violenza familiare, faremo del nostro meglio per lavorare a una risoluzione tempestiva. I nostri addetti all'assistenza ai clienti sono a disposizione online per discutere di quello che ti preoccupa attraverso la nostra chat su [energyaustralia.com.au/livechat](https://energyaustralia.com.au/livechat) (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00, sabato dalle 9:00 alle 18:00 AEST) oppure chiamaci al **133 466** (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 20:00 AEST).

Se non sei soddisfatto dell'esito delle nostre indagini sul tuo reclamo, puoi contattare l'Ombudsman per il settore energetico nel tuo Stato per richiedere un riesame indipendente e gratuito.

**Tribunale civile e amministrativo dell'Australian Capital Territory**

[acat.act.gov.au](http://acat.act.gov.au)

**Telefono:** (02) 6207 1740

#### **Ombudsman per il settore energetico e idrico del NSW**

ewon.com.au

**Chiamata gratuita:** 1800 246 545

#### **Ombudsman per il settore energetico e idrico del Queensland**

ewoq.com.au

**Chiamata gratuita:** 1800 662 837

#### **Ombudsman per il settore energetico e idrico del SA**

ewosa.com.au

**Chiamata gratuita:** 1800 665 565

#### **Ombudsman per il settore energetico e idrico del Victoria**

ewov.com.au

**Chiamata gratuita:** 1800 500 509

Se sei un dipendente e hai un reclamo da fare riguardo alla nostra linea di condotta sulla violenza familiare, parlane con il tuo Leader o con un componente della sezione Personale.

## 5. Privacy.

---

EnergyAustralia s'impegna a rispettare la privacy dei nostri clienti. Noi proteggiamo le informazioni personali dei nostri clienti in conformità con la legge sulla privacy (Privacy Act) del 1988 (Commonwealth) e con i Principi australiani sulla privacy.

Maggiori informazioni su come raccogliamo, utilizziamo, conserviamo e divulghiamo le informazioni personali si possono trovare nella nostra linea di condotta sulla privacy – visita [energyaustralia.com.au/privacy](https://energyaustralia.com.au/privacy), contattaci online attraverso la nostra chat su [energyaustralia.com.au/livechat](https://energyaustralia.com.au/livechat) (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00, sabato dalle 9:00 alle 18.00 AEST) oppure chiamaci al **133 466** (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 20:00 AEST) per richiedere una copia cartacea.

## 6. Per contattarci.

---

Se hai domande da fare sulla nostra linea di condotta sulla violenza familiare, chiamaci al **133 466** (Dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00 AEST) contattaci online attraverso la nostra chat su [energyaustralia.com.au/livechat](https://energyaustralia.com.au/livechat) (dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 21:00, e sabato dalle 9:00 alle 18.00 AEST).

