



## **Política sobre violencia familiar**

---

Versión 1

Fecha de entrada en vigencia: 1 de  
mayo de 2023

## Índice

1. Propósito.....	1
2. Alcance.....	1
3. Definición de violencia familiar .....	1
4. Nuestro compromiso .....	1
4.1 Servicios al cliente.....	1
4.2 Seguridad y privacidad de las cuentas .....	2
4.3 Gestión de deuda .....	2
5. Referencias y apoyo externo .....	3
6. Quejas .....	5
7. Privacidad .....	5
8. Datos de contacto.....	5
8.1 CovaU Pty Ltd .....	5
8.2 Servicio de interpretación .....	6
8.3 National Relay Service .....	6

## 1. Propósito

La violencia familiar es un problema grave que supone un riesgo importante para la salud y el bienestar de nuestras comunidades. Como proveedor de servicios esenciales, CovaU tiene un enfoque proactivo para apoyar a nuestros clientes que sufren violencia familiar. El propósito de esta política es esbozar nuestro compromiso de proporcionar apoyo a los clientes vulnerables afectados por la violencia familiar y cómo cumplimos con nuestras responsabilidades para salvaguardar su seguridad y bienestar.

## 2. Alcance

Esta política se aplica a todos los clientes de CovaU que puedan ser víctimas de violencia familiar, independientemente de su origen, sexo, religión, cultura o edad.

## 3. Definición de violencia familiar

La violencia familiar puede incluir, entre otros, comportamientos de una persona hacia un miembro de su familia que puedan ser:

- (i) física o sexualmente abusivos; o
- (ii) emocional o psicológicamente abusivos; o
- (iii) económicamente abusivos; o
- (iv) amenazantes; o
- (v) coercitivos; o
- (vi) de alguna otra manera controladores o dominantes hacia el familiar, que le haga temer por su seguridad o bienestar o por el de otra persona; o
- (vii) un comportamiento de una persona que provoque que un niño escuche o presencie ese comportamiento o que lo exponga a sus efectos .

## 4. Nuestro compromiso

CovaU se compromete a ser un minorista de energía excepcional que da prioridad a los clientes y beneficia a la comunidad. Tratamos a los clientes con respeto y empatía. Una vez que identificamos que un cliente es o puede ser víctima de violencia familiar, o que el mismo cliente se identifica como tal, o que recibimos la notificación de un asesor financiero independiente o trabajador social de que el cliente es o puede ser víctima de violencia familiar, le brindaremos asistencia segura, solidaria y flexible de forma activa al cliente en la gestión de su seguridad personal y financiera.

### 4.1 Servicios al cliente

Nuestro personal de atención al cliente está específicamente capacitado para reconocer a los clientes que puedan estar sufriendo violencia familiar y responder con respeto y sensibilidad. Entendemos que puede ser traumatizante para los clientes revelar su historia de violencia familiar a nuestros representantes de atención al cliente. Cuando detectamos por primera vez que un cliente está sufriendo violencia familiar, marcamos la cuenta con una alerta para identificarlo y se registran los

detalles de la conversación. Esto nos permite comprometernos de manera efectiva con el cliente. Los clientes podrán acceder a nuestras opciones de asistencia en caso de violencia familiar sin tener que repetir su experiencia de violencia familiar cada vez que se pongan en contacto con nosotros.

Para garantizar la seguridad de nuestros clientes y no sumar estrés a sus complejas circunstancias, no solicitaremos pruebas de violencia familiar. Les tomaremos la palabra y trabajaremos para ayudarles en el momento oportuno.

## 4.2 Seguridad y privacidad de las cuentas

CovaU se toma en serio la seguridad y privacidad de sus clientes. Toda la información personal de los clientes es confidencial y tendrá protección de acuerdo con nuestra Política de Privacidad. Los clientes tienen derecho a que sus datos se almacenen de forma segura y confidencial y a determinar en qué circunstancias se puede acceder a estos. Hemos adoptado procesos para garantizar que:

- nuestro personal no revele ni proporcione acceso a información confidencial sobre un cliente afectado a ninguna otra persona sin el consentimiento del mismo cliente, y
- tomamos medidas para confirmar que se utiliza el método de comunicación preferido por el cliente afectado.

En el caso de una cuenta conjunta, nuestro personal capacitado pondrá especial cuidado en proteger la información de los clientes afectados. Si lo desea, el cliente afectado puede establecer una contraseña para acceder a la información de la cuenta y mantener sus datos personales seguros. Además, con su consentimiento, podemos abrir una cuenta separada exclusivamente a su nombre a partir de la fecha en que la pareja abusiva haya abandonado la propiedad. También podemos establecer una cuenta nueva para una propiedad nueva, garantizando así la seguridad y protección de esta cuenta.

## 4.3 Gestión de deuda

CovaU reconoce que la violencia familiar puede ser una causa o resultado de las dificultades de pago. Para ayudar a nuestros clientes a hacer frente a los atrasos en los pagos, ofrecemos una variedad de opciones de asistencia. Trabajaremos conjuntamente con nuestro cliente para encontrar la solución más adecuada a su situación individual y no restringiremos su suministro de energía. La versión completa de la Política de Dificultades (Hardship Policy) y las opciones de ayuda para pagar están disponibles en <https://www.covau.com.au/terms/hardship>.

Entendemos que las deudas en cuentas conjuntas pueden ser más complejas. Antes de tomar medidas para recuperar los pagos atrasados, evaluaremos caso a caso la deuda conjunta y la responsabilidad financiera por los servicios de suministro de energía. No vamos a iniciar o continuar los procedimientos para la recuperación de las deudas de un cliente residencial que está comprometido con nosotros bajo la Política de Dificultades y esta política.

## 5. Referencias y apoyo externo

En la actualidad, se reconoce ampliamente que tanto el Gobierno como el sector empresarial y comunitario tienen la responsabilidad de colaborar en la lucha contra la violencia familiar y brindar apoyo a las víctimas. CovaU ofrecerá información y apoyo a los clientes afectados y, cuando corresponda, los remitirá a proveedores externos de servicios de apoyo a la violencia familiar.

Estos son algunos recursos y ayudas externas:

Organización	Introducción	Número/correo electrónico de contacto:	Sitio web
<b>Gobierno</b>			
<b>Policía (24/7)</b>	Para emergencias y peligros inmediatos	000	N/C
<b>Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services)</b>	Servicio de asesoramiento de trabajadores sociales, Medicare, concesiones, servicio de ayuda a la infancia, etc.	Servicios de trabajo social (Social Work Services): 132 850 Multilingüe: 131 202	<a href="http://www.humanservices.gov.au">www.humanservices.gov.au</a>
<b>Asesoramiento</b>			
<b>1800 RESPECT (24/7)</b>	Teléfono nacional de ayuda psicológica a personas víctimas de agresión sexual, violencia y maltrato doméstico o familiar	1800 737 732	<a href="https://www.1800respect.org.au">https://www.1800respect.org.au</a>
<b>Pasos seguros (Safe Steps) (24/7)</b>	Empoderar a las mujeres, jóvenes y niños víctimas de violencia familiar y garantizar su seguridad	1800 015 188	<a href="https://www.safesteps.org.au">https://www.safesteps.org.au</a>

<b>No a la violencia (No to Violence) (horario de atención)</b>	Trabajar con hombres para poner fin a la violencia familiar ofreciéndoles asesoramiento telefónico, información y derivaciones.	1300 766 491	<a href="https://www.ntv.org.au">https://www.ntv.org.au</a>
<b>QLife</b>	Apoyo entre pares LGBTIQ+ y derivación de personas en relación con sexualidad, identidad, género, cuerpo, sentimientos o relaciones.	1800 184 527	<a href="https://qlife.org.au/">https://qlife.org.au/</a>

**Asesoramiento jurídico**

<b>Asociación Nacional de Centros Comunitarios Jurídicos (National Association of Community Legal Centres)</b>	Organización comunitaria sin fines de lucro que presta servicios jurídicos y afines al público, en particular a los desfavorecidos y las personas con necesidades especiales.	02 9264 9595	<a href="http://www.naclc.org.au">http://www.naclc.org.au</a>
<b>Servicios jurídicos para mujeres de Australia (Women's Legal Services Australia)</b>	Red nacional de centros jurídicos comunitarios que asesora e informa a las mujeres, especialmente en cuestiones de derecho de familia y violencia familiar.	<a href="mailto:info@wlsa.org.au">info@wlsa.org.au</a>	<a href="http://www.wlsa.org.au">http://www.wlsa.org.au</a>
<b>Servicio jurídico sobre violencia familiar para pueblos originarios (Aboriginal Family Violence Legal Service)</b>	Apoyo a personas aborígenes que sufren o han sufrido violencia familiar, por ejemplo, a través de asesoramiento jurídico.	1800 105 303	<a href="https://djirra.org.au">https://djirra.org.au</a>

**Servicios financieros**

<b>Teléfono nacional de ayuda en casos de endeudamiento National Debt Helpline) (horario de atención)</b>	Servicio sin fines de lucro que ayuda a las personas a afrontar sus problemas de endeudamiento	1800 007 007	<a href="http://ndh.org.au">http://ndh.org.au</a>
---	--	--------------	---

## 6. Quejas

Si un cliente es víctima de violencia familiar y tiene una queja en relación con su cuenta, resolveremos los asuntos en su primer contacto de acuerdo con nuestro Procedimiento de Quejas y Resolución de Disputas (Complaints and Dispute Resolution Procedure) disponible en el sitio web de CovaU <https://www.covau.com.au/support/contactus>.

Para presentar una queja, los clientes pueden llamar al 1300 689 866. Los clientes que no estén satisfechos con el resultado de su reclamo pueden ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo en Energía (Energy Ombudsman) estatal correspondiente, que es un servicio independiente y gratuito.

- **Defensor del Pueblo en Energía y Agua de Victoria:** Tel. 1800 500 509; sitio web: [www.ewov.com.au](http://www.ewov.com.au)
- **Defensor del Pueblo en Energía y Agua de NSW:** Tel. 1800 246 545; sitio web: [www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)
- **Defensor del Pueblo en Energía y Agua de QLD:** Tel. 1800 662 837; sitio web: [www.ewoq.com.au](http://www.ewoq.com.au)
- **Defensor del Pueblo en Energía y Agua de SA:** Tel. 1800 665 565; sitio web: <https://ewosa.com.au/>
- **Defensor del Pueblo en Energía y Agua de TAS:** Tel. 1800 001 170; sitio web- [www.ombudsman.tas.gov.au](http://www.ombudsman.tas.gov.au)
- **Tribunal Civil y Administrativo del Territorio de la Capital Australiana (ACAT) (ACT Civil & Administrative Tribunal (ACAT)):** Tel. (02) 6207 1740; sitio web: [www.acat.act.gov.au](http://www.acat.act.gov.au)

## 7. Privacidad

CovaU se compromete a respetar la privacidad y proteger la información personal de nuestros clientes de acuerdo con la Ley de Privacidad de 1988 (Privacy Act 1988 [Cth]) y los Principios Nacionales de Privacidad (National Privacy Principles).

Se puede acceder a todo el detalle de la Política sobre Privacidad de CovaU en [www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)

## 8. Datos de contacto

### 8.1 CovaU Pty Ltd

Siempre estamos aquí para ayudarlo. Si tiene dudas sobre esta política o es víctima de violencia familiar, póngase en contacto con nosotros:

- Por teléfono: 1300 689 866
- Por correo electrónico: [support@covau.com.au](mailto:support@covau.com.au)
- Por chat en vivo: [www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)
- Por correo: PO Box R241, Royal Exchange, NSW 1225

## 8.2 Servicio de interpretación

Si necesita el servicio de interpretación telefónica, llame al 131 450 o visite <https://www.tisnational.gov.au/Agencies/Help-using-TIS-National-services/Telephone-interpreting>

## 8.3 National Relay Service

- TTY: 133 677
- Hablar y escuchar (Speak & Listen): 1300 555 727
- SMS: 0423 677 767