

付账援助政策

如果你在为账单犯愁，我们可以想办法施以援手。任何人都会遇到困境，难以继续付账。我们专门制定了一个政策，给予他们可能需要的援助、资源和弹性。

介绍

本政策适用于所有住在新南威尔士州、南澳州、昆士兰州东南部以及巴斯海峡群岛、因遇到困境而觉得难以支付其能源账单的住宅用户。

你的困境可能是因为以下因素造成：

- 家人去世
- 家人生病
- 家庭暴力
- 失业
- 收入减少。

本政策说明：

- 我们如何帮助你管理你的能源账单
- 我们如何考虑你的情况和需要
- 你作为我们纾困计划里的用户有哪些权利。你

可以请一位支持者与我们联系，支持者可以是：

- 财务顾问
- 帮你管理能源账单的人。你需要允许我们与你的

支持者说话。**与你的支持者说话**

你也许更希望让别人代你与我们说话。

如果是这样，只要我们有你同意的记录，我们会很高兴与你的支持者谈你的账户问题。要做此安排的话请拨打**1300 662 778**与我们联系。

这种信息会存档，这样我们团队中的任何一个人都能看到你已经允许我们与你的代表说话。如果你不再需要此人代表你行事，请立即给我们打电话。

我们的首要责任

因遇到困难而难以支付能源账单这种情况会发生在任何人身上。我们知道，很多处于这种情况的人都不知如何开口寻求帮助，所以我们会尽量主动些，如果你有一次没有付账，我们会主动联系，

询问你是否需要帮助，需要的话我们会尽快提供帮助。出现这种状况时，重要的是要直接说出来你能够负担多少以及我们能如何帮你。

在与因遇到困境而难以付账的人打交道时：

- 我们将秉持公平合理的原则，考虑我们掌握的所有情况
- 我们将明确告知有哪些援助措施
- 只要可行，我们将尽快为符合本政策条件的人提供援助。

作为我们的用户，知道我们拥有一切能让我们履行纾困义务的工具、程序和系统之后你就可以放心了，帮助困难用户的义务是以下法规的要求：

- 能源零售法
- 能源零售规定
- 澳大利亚能源监管纾困政策指引，以及
- 本政策。

我们员工都接受过帮助用户的培训

请不要为开口向我们寻求帮助而犯愁。每天，和我们团队对话的人什么情况都有，我们员工已练就尊敬和谨慎的态度应付这些对话的本领。我们尽力识别可能有财务困难的用户并在他们联系我们之前主动向他们伸手。

不过，你一有付账问题就应该与我们联系。我们会向你解释这个政策以及我们能提供的选择，同时我们会解答你可能有的疑问。请记住，我们愿全程为你提供帮助，直到你重新站起来。

我们为我们的员工提供经常性的培训和辅导，确保他们有能力帮助你，并回顾我们提供的培训内容，与监管要求变化保持一致。

我们如何帮助你

以下情况我们会为你介绍我们的纾困计划：

- 你告诉我们你有困难付账
- 财务顾问或其它社区工作者推荐你参加我们的计划
- 我们担心你可能有财务困难。

以下情况我们建议你找一位员工帮你加入我们的纾困计划：

- 如果你有晚付账的记录
- 如果你打破支付安排
- 如果你要求延期付款
- 如果你接到断供警告通知
- 如果你因为不付账而被断供

如果你告诉我们以下情况，我们也会支持你加入我们的纾困计划：

- 你有资格领取纾困款或其它紧急援助
- 你有纾困支持或许能起帮助作用的个人情况，比如家人去世或失业。

你难以付账的原因可能有多种，请与我们联系，这样我们就可以讨论你的个人情况。

我们员工接受过帮助困难用户的专门培训。员工

会：

- 问你几个问题，了解你的情况
- 斟酌你是否能加入纾困计划。

你提出纾困申请后两个工作日之内我们会审理你的申请。

接到你的纾困申请后两个工作日之内我们会告诉你是否让你加入我们的纾困计划。

如果让你加入我们的纾困计划，我们会：

- 告诉你现在的能源方案是否对你适合或是否可以给你更好的计划
- 告诉你有哪些政府优惠、纾困计划或能源返款你或许能够申请
- 为你提供如何减少能源用量的主意
- 与你商量适合你情况的支付金额
- 定下三个月后进行回顾，以跟踪进展并根据需要做出调整。我们可以

免费给你发送一份我们的纾困政策。

我们会用你倾向的书面通讯材料接收方法发送。如果你没有告诉我们你倾向的方法，我们会给你寄送一份政策。

我们能够提供帮助的方法



检查能源方案



探索政府援助



减少用量的主意



支付安排



三个月后进行回顾

我们如何审查资格条件

不是每个人都能利用我们的付账援助计划。设立这个计划是为了让真正需要一对一支持的人能从一个专业团队那里得到援助。

如果你正在为账单犯愁，请和我们聊一下 – 即便你不确定你是否有资格加入这个计划。你告诉我们的一切都会保密，即便你没有资格，我们或许能用另一种方式提供帮助。

以下是我们服务团队检查资格条件的方法：

1. 我们会问你几个问题，以帮助我们了解你的情况。比如：
 - 是什么促使你今天给我们打电话？
 - 最近是不是发生了什么，造成了额外财务压力？
2. 我们会检查你的付账记录

3. 我们会问一些有关付账的问题，并讨论支付安排选择。
4. 如果我们服务团队认为你有资格加入我们的付账援助计划，他们会把你转到我们的纾困团队继续为你提供支持。（不要担心，他们会留好记录，这样你就不需要重复已经讨论过的内容。）

如果你没有资格

如果你不符合我们纾困计划的资格标准，我们会解释为什么并一步步告诉你我们接下来会怎么做。

支付选择 我们

将做什么

有不同的支付选择供困难用户考虑，包括：

- 支付安排
- Centrepay。

你加入我们的纾困计划后，我们会给你灵活的支付选择，以适合你的个人情况。

为了制定你的支付安排，我们会考虑：

- 你能够付多少
- 你欠多少
- 接下来12个月里我们预计你会使用多少能源。这有助于我

们做出适合你的支付安排。

我们会建议一个适合你情况的支付安排，其中包括涵盖以下项目的付款：

- 你欠的钱
- 你使用能源花的钱。

一旦我们商定了一个支付安排，我们会给你发以下资料：

- 你可以联系谁寻求更多帮助
- 支付安排的起止时间
- 你需要付几笔钱
- 你何时需要付钱（这也叫支付频率）
- 我们如何计算出你的支付金额。

Centrepay是一个你可以使用的协助付账的免费服务。**Centrepay**能够从你的**Centrelink**福利金中自动扣款支付能源账单和开销。

我们会看是否可以为你提供更好的能源方案。如果你同意，我们可以免费把你转到一个更好的能源方案。

取决于我们纾困政策中的规定，我们或许能免除你的一些债务或欠费。

如果你有一次没有付账，我们会联系你，看你是否需要帮助。起初我们会打电话联系你，之后发短信（如果我们有你的手机号码）和寄信提醒你。

你必须做什么

如果你的情况发生变化而且你无法再按计划付款，告诉我们。然后我们可以回顾你的支付安排。

如果你的联系方式发生变化，告诉

我们。以下情况我们可以停止提供

帮助：

- 如果你停止按支付安排付款
- 如果你不告诉我们你的联系方式发生变化。

如果在过去12个月里你没有遵守你的支付安排，导致你有两个支付安排被取消：

- 我们不一定再给你一个支付安排
- 我们有可能断供你的能源。

其它帮助你支付能源账单的支持

取决于你所在的州或领地，有其它帮助你支付能源账单的支持。

我们会做什么

我们会告诉你还可以通过其它哪些途径得到支付能源账单的帮助，比如：

- 政府纾困计划
- 能源返款
- 优惠计划
- 财务咨询服务。

我们需要你做什么

如果你发现你有资格得到这些计划的帮助，请尽快告诉我们，这样我们就可以帮助你。

我们的计划和服务

作为困难用户，你有机会利用各种计划和服务来帮你。

我们会考虑你的个人情况，以寻找合适的计划（比如优惠计划）或满足你需要的服务。

我们要检查你是否有合适的能源方案

当你加入我们的纾困计划时，我们会与你讨论你的能源使用情况以及你是否有一个适合的能源方案。

如果我们认为有更好的能源方案可供你使用，我们会：

- 解释为什么这个方案更好
- 问你是否愿意免费转到这个新方案。

我们只会与你讨论我们能够提供的能源方案。

我们可以帮助你节省能源

少用能源可以帮你省钱。

我们会做什么

当你加入我们的纾困计划时，我们会为你提供少用能源的诀窍，诀窍各有不同，取决于你住在哪个州或领地。

我们会配合你

如果你已经加入我们的纾困计划，我们不会：

- 收取滞纳金
- 要求支付押金
- 未经你允许便改换你的能源方案，比如，我们不会把你放到一个较短的收款周期，除非你事先同意。

完成我们的纾困计划

我们愿帮助你重新站起来。在你离开我们的付款援助计划之前，我们会：

- 确保你享有最适合你需要的费率
- 查看你正得到你有资格得到的优惠或援助
- 和你一起制定一个你能够承受的支付安排
- 为你提供如何想办法降低能源开支的信息。

我们还可能安排在电话上或上门进行一次能源审计。如果这次审计显示你可以通过更换效率低下的电器来大幅降低你的账单费用，我们会商讨帮你做到这一点的方法。

如果你觉得你需要更改你的支付安排或要讨论你的选择，请尽快与我们联系。我们愿意提供帮助，越早让我们参与，我们能做的也就越多。

重新进入我们的纾困计划

你可能不止一次需要我们帮助，这绝对没有问题。

在我们让你重新加入计划之前，我们需要重新审核你的资格。

不过，在审核时，我们会确保不会提出任何不合理的要求（比如要求进行一次能源审计）。

传达本政策

我们会免费为你提供一份本政策：

- 如果你主动索取，或
- 如果我们认为你可能因为遇到困难而难以付账，所以错过了一次付账。我们有一套程序可以确保每一位用户都能收到和阅读这份纾困政策，包括：

- 英语水平低的用户（包括来自不同文化和语言背景的用户）
- 无法上网的用户
- 有残疾的用户，以及
- 住在边远地区的用户。

我们可以提供翻译、通过全国传话服务进行沟通或提供一份大字体的政策。我们还愿意通过一位授权代表进行沟通，如果这对你来说更简单。

如果你有争议

如果你有问题或要投诉，请这么做：

1. 首先，给我们打电话。我们愿尽力为你解决问题。你可以在此找到我们的争议程序：
<https://www.momentumenergy.com.au/residential/support>，或者，如果你愿意，我们可以发送一份给你。
2. 如果你对我们的答复不满意，你可以向下列州立能源及水务调查专员提出投诉。

州立调查专员	联系方式
Energy and Water Ombudsman NSW (新南威尔士州能源及水务调查专员)	133 Castlereagh St, Sydney 1800 246 545 www.ewon.com.au
Energy and Water Ombudsman SA (南澳州能源及水务调查专员)	Level 11/50 Pirie St, Adelaide 1800 665 565 www.ewosa.com.au
Energy and Water Ombudsman QLD (昆士兰州能源及水务调查专员)	Level 16/53 Albert St, Brisbane 1800 662 837 www.ewoq.com.au
Energy Ombudsman TAS (塔斯马尼亚州能源及水务调查专员)	86 Collins St, Hobart TAS 7000 1800 001 170 www.energyombudsman.tas.gov.au

如何联系Momentum

我们有训练有素的员工专门接待纾困方面的问询。要直接与他们联系，请拨**1300 662 778** 或发电子邮件至**info@momentum.com.au**。

你还可以在此找到更多信息：

<https://www.momentumenergy.com.au/residential/support/payment-assistance-policy>

你可以在我们网站上轻松获取或打印一份本政策：

https://www.momentumenergy.com.au/docs/default-source/default-document-library/momentum-energy-hardship-policy-act-bsi-nsw-qld-sa.pdf?sfvrsn=53eaba83_12。