

سياسة المساعدة في الدفع - عملاء الطاقة في العقارات السكنية في ولاية فيكتوريا.

1. الغرض من هذه الوثيقة

تحدّد هذه الوثيقة الطرق التي ننتهجها في مساعدة عملاء العقارات السكنية الحاليين الذين يعيشون في ولاية فيكتوريا والذين يواجهون حالياً صعوبات في دفع فواتير الغاز و/أو الكهرباء. لكلٍ منا ظروفه الخاصة، ونحن حريصون على تقديم المساعدة الفعّالة التي تناسب ظروفكم الفردية.

2. بيان السياسة

إن خدمات الطاقة أساسية إذ تلعب دوراً مهماً للاندماج الاقتصادي والاجتماعي لذلك من المهم أن يحصل عليها جميع الأشخاص.

نحن ندرك أن مواطن الضعف لدى الأشخاص قد تكون مُعقّدة، ويجب توفير مجموعة مختلفة من خيارات المساعدة لهم اعتماداً على المدة التي قد يحتاجون إليها لتحقيق الاستقرار المالي.

تمّ تصميم برنامجنا على نحو مسؤول يلائم المجتمعات وهو يهدف إلى مساعدة العملاء على تحمّل تكاليف الطاقة التي يستهلكونها وعلى تمكينهم من الاستمرار بدفعها.

يجب علينا تقديم مجموعة من الخدمات المُصمّمة للعملاء الذي يواجهون صعوبات في الدفع أو الذين يتوقّعون مواجهة صعوبات في المستقبل القريب، لكي يتحكّموا باستهلاكهم للطاقة وبالدفوعات المُرتبطة بها. وتشمل هذه الخدمات وضع ترتيبات مرنة للدفع (بما في ذلك تأجيل الدفع)، ووضع خطط لتسديد الدفعات توقّر للعميل ثقة أكبر في الدفع، بالإضافة إلى النصائح والإرشادات حول خدمات الدعم الأخرى المتوقّرة له.

3. الأهداف

تهدف هذه السياسة بشكل رئيسي إلى:

- مساعدتكم على التحكّم باستهلاككم للطاقة وتحمّل تكاليفها وتمكينكم من الاستمرار بدفعها
- تشجيع العملاء على استخدام استراتيجيات المساعدة الذاتية على أساس نموذج المسؤولية المشتركة
- التوعية بأهمية فاتورة الطاقة كجزء من التزاماتكم المالية ككل
- تقديم مساعدة قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل للعملاء الذين يواجهون صعوبة في الدفع أو يتوقّعون حدوث ذلك
- معاملتكم بتعاطف واحترام وإنصاف.

4. الحصول على المساعدة

نحن ندرك أنه قد يكون من الصعب التحدّث إلى شخص آخر عندما تواجهون مشاكل مالية، ولكن لا تترددوا في الاتصال بنا - نحن نعدكم بأن نحافظ على سرية معلوماتكم ونعاملكم باحترام، فقد وضعنا برنامجاً (Keeping Momentum) خصيصاً لهذه المسائل.

سنحدّث معكم عن العوامل التي قد تساهم في التسبّب في وضعكم المالي مهما كانت المعلومات التي تشعرون بالراحة في مشاركتها معنا. (كما يمكنكم تفويض شخص آخر للاتصال بنا نيابةً عنكم إذا كنتم تفضّلون ذلك.) وبعد هذه المناقشة، واستناداً إلى ظروفكم، سنحاول مساعدتكم في التوصل إلى حلّ يمكنكم من مواصلة دفع الفواتير في المستقبل. حتى لا تضطروا إلى شرح ظروفكم لنا مراراً وتكراراً، بمجرد انضمامكم إلى برنامج Keeping Momentum لن تتعاملوا إلا مع فريق البرنامج.

يعتمد نوع المساعدة التي يمكنكم الحصول عليها على ظروفكم، ولكنكم على الأقل ستلقون المساعدة التي يحقّ لكم الحصول عليها بموجب مدونة القواعد السلوكية لشركات بيع الطاقة.

إذا كنتم تتعرضون للعنف الأسري، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني 1800respect.org.au أو الاتصال بهم على الرقم 1800 737 732. إذا كانت سلامتكم مُعرضة للخطر المحقق، اتصلوا برقم الطوارئ 000. يمكنكم أيضاً الاطلاع على سياسة العنف الأسري التي نتبعها عبر الموقع الإلكتروني momentum.com.au/FVsupport.

5. مسؤولياتكم

نريد مساعدتكم في التحكم بكمية الطاقة التي تستهلكونها والدفعات المُرتبطة بها. للتأكد من أن المساعدة التي نقدّمها فعّالة، من المهم أن توافقوا على ما يلي:

- تسديد المبالغ المنصوص عليها في أي جدول دفع نتفق عليه معاً، بالكامل وفي الوقت المُحدّد
- إخبارنا إذا ما حدث أي تغيير في ظروفكم سيؤثّر بقدرتكم على تسديد الدفعات
- إطلاعنا بأحدث التفاصيل الخاصة بكم
- إجراء مناقشات هادفة معنا، كجزء من عملية المراجعة التي نقوم بها
- استكمال عملية تدقيق للطاقة في منزلكم، إذا رغبتُم بذلك
- العمل مع الوكالات الخارجية، إذا لزم الأمر
- العمل معنا لخفض تكاليف الطاقة واستهلاكها.

من المهم جداً أن تتواصلوا باستمرار معنا. طالما أنكم تستمرون في تسديد الأقساط على النحو المُتفق عليه فلن نحصل الديون منكم، ولن نقطع إمدادات الطاقة عنكم، ولكن إذا لم تعد هذه الترتيبات مناسبة لكم، فاتصلوا بنا على الفور. سنستمر في تقديم المساعدة لكم طالما أنكم تتعاونون معنا، ما لم يتضح أنكم ما عدتم تواجهون صعوبات في الدفع. إذا غيّرتم الشركة أو ألغيتم حسابكم مع Momentum خلال فترة اشتراككم في برنامج Keeping Momentum، فسيُلغى اشتراككم في البرنامج.

6. أنواع المساعدات

يجب علينا تقديم أنواع مختلفة من المساعدة اعتماداً على الظروف التي تمرّون بها. إذا كنتم قد دفعتم الفواتير بالكامل ولكنكم بحاجة إلى بعض المساعدة للاستمرار بالسيطرة على زمام الأمور، فإن الخيارات تشمل ما يلي:

- تحديد مبالغ تدفونها خلال فترة زمنية مُحدّدة
- دفعات أسبوعية أو نصف شهرية أو شهرية
- تمديد تاريخ استحقاق الفاتورة
- الدفع مُقدماً مقابل استهلاك الطاقة، إذا كان ذلك يناسب ظروفكم.

يستطيع أعضاء الفريق الذين يتعاملون مع العملاء تقديم هذه المساعدة، لذا ما عليكم سوى الاتصال بالرقم 1300 662 778 لمناقشة هذه الخيارات.

إذا فاتتكم دفعة فسنعمل معكم لتسديد ديونكم.

واعتماداً على نوع المساعدة التي تحتاجون إليها، قد نقدّم لكم المساعدات التي تشمل:

- دفعات أسبوعية أو نصف شهرية أو شهرية للمبالغ المُستحقة الدفع خلال فترة تصل إلى عامين
- النصيحة بشأن الخيارات التي ستمكّنكم من تسديد المبالغ المُستحقة الدفع في غضون عامين
- نصيحة مُحدّدة حول استهلاككم/تكلفة الطاقة المحتملة في المستقبل وكيف يمكن خفضها
- النصيحة حول المساعدات الحكومية وغير الحكومية للمساعدة في تغطية تكاليف الطاقة (بما في ذلك الإعانة لدفع فواتير المرافق العامة والدفع عن طريق Centrepay إن أمكن).

يمكننا التحقّق ممّا إذا كنتم مؤهلين لبرنامج الإعانة لدفع فواتير المرافق العامة، وسنساعدكم على إكمال وتقديم طلبات الإعانة من خلال:

- مساعدتكم في ملء استمارة الطلب عبر الإنترنت من خلال التحدّث معكم عبر الهاتف
- إرسال استمارة الطلب بعد إكمالها بشكل جزئي إليكم (إذا كنتم تفضّلون عدم إكمالها عبر الهاتف)
- تقديم النصيحة بشأن الوثائق الإضافية التي يجب عليكم تقديمها وكيفية تقديمها
- الاتصال بكم في وقت لاحق لمعرفة ما إذا كنتم بحاجة إلى أي مساعدة إضافية.

لمعرفة المزيد يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني services.dhhs.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme أو للمساعدة في إكمال استمارة الطلب يُرجى الاتصال بنا على الرقم 1300 662 778

إذا تعدّر عليكم دفع تكاليف الاستهلاك الجاري للطاقة وأنتم تسدّدون المبالغ المُستحقة عليكم.

يتوجّب علينا تقديم المساعدة العملية لمساعدتكم على خفض تكاليف الطاقة التي تستهلكونها، والتي يمكن أن تشمل فترة أولية لا تقلّ عن 6 أشهر حيث:

- سنعلّق تسديد المبالغ المُستحقة
- ستدفعون أقل من المبلغ الكامل للاستهلاك الجاري للطاقة بينما تعملون على خفض التكلفة
- وسنقدّم المساعدات الأخرى التي تلي أهداف هذه السياسة.

خلال الفترة التي تدفعون فيها مبلغاً أقل من تكلفة استهلاككم للطاقة: إذا تخلّفتكم عن تسديد إحدى الدفعات فيجب علينا الاتصال بكم لمناقشة الخيارات المتوفرة أمامكم، وإذا كنتم تواجهون مشكلة في تخفيض تكاليف استهلاك الطاقة، فيمكننا مناقشة هذا الأمر أيضاً معكم. من المهم للغاية أن تعرفوا أن الفرق بين ما تدفعونه والتكلفة الفعلية لاستهلاككم للطاقة سيتم إضافته إلى المبالغ المُستحقة عليكم.

في هذه الحالة سنقوم أيضاً بما يلي:

- سنأكد من أنكم تحصلون على أفضل الأسعار
- سنخصّص المساعدة التي تناسب أنماط استهلاككم للطاقة
- سنُطلعكم دائماً على التقدّم الذي تحرزونه فيما يخصّ محاولاتكم لخفض تكاليف الطاقة.

قد نُنظر أيضاً في إمكانية إجراء تدقيق للطاقة عبر الهاتف أو في منزلكم، حيث سيؤدي ذلك إلى خفض كبير في تكلفة فواتيركم، وسنناقش أيضاً إمكانية مساعدتكم في استبدال الأجهزة التي تفتقر إلى الكفاءة في توفير الطاقة. عندها قد تضطروا إلى المساهمة مالياً، غير أننا سنأخذ ذلك في عين الاعتبار عند مناقشة ترتيبات الدفع الأوسع نطاقاً.

يتمّ تصميم هذا النوع من المساعدة ليناسب احتياجاتكم الشخصية، فظروفكم الشخصية هي التي ستحدّد ما إذا كان يجب عليكم دفع تكلفة الاستهلاك الجاري للطاقة بالكامل أو ما إذا كان بإمكانكم دفع مبلغ أقل من المبلغ الكامل. واعتماداً على ظروفكم، قد نتمكّن أيضاً من تمديد المساعدة التي نقدّمها لكم بعد الفترة الأولية المُمتدّة لسته أشهر. بمجرد انتهاء فترة المساعدة، لا يزال يحقّ لكم الحصول على أي مساعدة أخرى يمكننا تقديمها بموجب هذا القسم.

نجدنا على مرّ السنين في مساعدة العديد من العملاء الذين واجهوا صعوبات في دفع فواتيرهم. يجب علينا تقديم النصيحة حول خيارات الدفع التي ستمكّنكم من تسديد المبلغ المُستحق عليكم خلال فترة لا تزيد عن عامين، لذلك سنقدّم لكم ترتيبات الدفع التي نعتقد أنكم ستستفيدون منها إلى أقصى حدّ. إذا لم يكن الأمر كذلك، أو إذا فاتتكم إحدى الدفعات، فيمكنكم اقتراح ترتيبات بديلة.

يجب علينا قبول الخطط المُقترحة التي:

- تنصّ على دفع مبالغ متساوية على فترات مُنتظمة تصل مدّتها إلى شهر واحد
- ستؤدي إلى تسديد المبلغ المُستحق عليكم بالكامل خلال عامين بعد الدفعة الأولى
- تشمل الدفعات التي تغطي تكلفة الاستهلاك الجاري للطاقة بالإضافة إلى المبلغ المُستحق
- تستند إلى التوقّعات المعقولة لاستهلاك العميل في العقارات السكنية للطاقة على مدى الـ 12 شهراً القادمة.

وحسب ما يترأى لنا قد نقبل أيضاً الخطط المُقترحة التي:

- تتضمن دفعات مختلفة على فترات زمنية مختلفة
 - ستؤدي إلى تسديد المبلغ المُستحق عليكم بالكامل بعد عامين من الدفعة الأولى
 - تنصّ على دفع المبلغ المُستحق وتكلفة استهلاك الطاقة بشكل مُنفصل
- للتأكد من أنكم تعرفون ما يتوجّب عليكم فعله، سنرسل إليكم جدولاً يوضح ترتيبات الدفع المُتفق عليها، والذي يتضمن:
- إجمالي عدد الدفعات التي يتعيّن تسديدها لتغطية المبلغ المُستحق
 - الفترة التي سيتم خلالها تسديد الدفعات
 - تاريخ استحقاق كل دفعة
 - مبلغ كل دفعة.

لن نطالبكم بدفع مبلغ أي خصم على "الدفع في الوقت المحدد" فيما يتعلق بتلك الفاتورة أو أي فاتورة أخرى وقع تاريخ سدادها أثناء حصولكم على المساعدة المُخصّصة لكم.

7. التواصل معكم

قد يواجه أي شخص حالة من الضعف المالي لأي سبب كان. ونحن نحاول التنبّه للمشاكل قبل حدوثها وإذا لاحظنا أي شيء يشير إلى أنكم قد تواجهون صعوبة في دفع فواتيركم، فستلقون على الأغلب اتصالاً منا. سنسعى جاهدين للتأكد من أن المعلومات أو النصائح أو الروابط التي نقدّمها في إشعارات التذكير أو الاتصالات الأخرى مناسبة لكم ولكن أفضل طريقة للحصول على المساعدة المناسبة هي التحدّث إلينا مباشرة.

إذا لم تدفعوا فاتورة في موعدها المُحدّد واتصلتم بنا، عندها يتوجّب علينا تقديم المعلومات لكم حول المساعدة التي يحقّ لكم الحصول عليها وكيف تحصلون عليها. إذا تأخرتم عن دفع الفاتورة بعد 21 يوم عمل من تاريخ الاستحقاق، وكان المبلغ المُستحق أكثر من 55 دولاراً (بما في ذلك ضريبة السلع والخدمات GST)، فيجب علينا الاتصال بكم وتزويدكم بنفس المعلومات.

يجب علينا الاتصال بكم في الحالات التالية:

- إذا تخلّقتُم عن الدفع مرّة حسب ترتيبات الدفع، فيجب علينا الاتصال بكم لمناقشة تغيير المبلغ الذي تدفعونه أو وتيرة تلك الدفعات أو كليهما.
- إذا فشلتم في تسديد دفعة للاستهلاك الجاري للطاقة أثناء فترة تأجيل الدفعات المُستحقة، فيجب علينا الاتصال بكم لمناقشة تغيير المبلغ الذي تدفعونه أو وتيرة هذه الدفعات أو كليهما، لمنحكم المزيد من الوقت لخفض تكاليف استهلاك الطاقة.
- إذا لم تظطلعوا بمسؤوليتكم عن تنفيذ المساعدة العملية، فيجب علينا الاتصال بكم والعمل معكم لتحديد إطار زمني لتنفيذها لمساعدتكم في تقليل استهلاككم للطاقة.

سيكون لديكم ما لا يقل عن 6 أيام عمل للردّ علينا لتحديد نوع المساعدة المناسبة لكم.

8. التعامل مع الشكاوى

نحن نتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً لإرشادات التعامل مع الشكاوى في المؤسسات. وهدفنا هو حل شكاوكم عندما تتصلون بنا لتقديم شكاوكم لأول مرة، وإذا لم نتمكن من ذلك، عندها يمكننا تصعيد المسألة إلى فريق حل النزاعات الداخلي لدينا عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى info@momentum.com.au

إن المحقق بالشكاوى المتعلقة بالطاقة والمياه في ولاية فيكتوريا هو الهيئة التي تتعامل مع الشكاوى الخارجية في ولاية فيكتوريا، والذي يمكن الاتصال به عبر:

البريد: Reply Paid 469, Melbourne VIC 8060
الهاتف: 1800 500 509
الفاكس: 1800 500 549
البريد الإلكتروني: ewovinfo@ewov.com.au
الموقع الإلكتروني: www.ewov.com.au

9. اتصلوا بشركة Momentum Energy

نحن هنا لمساعدتكم. يُرجى الاتصال بنا على الرقم **1300 662 778** أو إرسال بريد إلكتروني إلى info@momentum.com.au إذا كنتم ترغبون في الحصول على المزيد من المعلومات حول الطرق التي يمكننا من خلالها مساعدتكم إذا واجهتم صعوبات في الدفع.

يمكنكم العثور على نسخة من هذه السياسة عبر الموقع الإلكتروني - www.momentum.com.au/payment-assistance-policy

10. الخصوصية

تلتزم شركة Momentum Energy بحماية المعلومات الشخصية لعملائنا وفقاً لقانون الخصوصية لعام 1988 (الكومنولث) ومبادئ الخصوصية الأسترالية. يمكنكم العثور على سياسة الخصوصية التي نتبناها على الموقع الإلكتروني www.momentumenergy.com.au/privacy-policy

11. نظم الإدارة

تم تطوير هذه السياسة لدعم العملاء الذين يواجهون صعوبات مالية وفقاً للالتزامات ذات الصلة التي تنطبق على شركة Momentum Energy. إن مدونة القواعد السلوكية لشركات بيع الطاقة التي تحدّد التزامات شركات بيع الطاقة والحد الأدنى من استحقاقات العملاء، تتمتع بالعلبة على سياسة المساعدة في الدفع هذه في جميع الظروف.

ستدخل هذه السياسة، وأي تعديلات عليها، حيز التنفيذ في أقرب وقت ممكن عملياً، ولكن في موعد لا يتجاوز سبعة أيام بعد موافقة لجنة الخدمات الأساسية عليها.

يتم استعراض سياسة المساعدة على الدفع التي تتبناها شركة Momentum بطريقة مُنتظمة لضمان رواجها واكتمالها وامتثالها للمتطلبات التنظيمية المعنية.

12. التحسين المتواصل/عمليات مراجعة الأداء

تراقب شركة Momentum Energy وتراجع أداءها المهني للتأكد من أنها تقدّم الخدمات الموضحة في هذه السياسة. نحن نخضع لعمليات مراجعة تُجريها لجنة الخدمات الأساسية في ولاية فيكتوريا كشرط للحصول على تراخيص البيع التجاري للكهرباء والغاز.

من المهم للغاية لنا أن نترابط مع المجتمع من خلال فهمنا لعملائنا واحتياجاتهم، مما يمكن برامج الدعم التي نقدّمها من أن تكون هادفة وناجحة ومناسبة.

13. شبكات الدعم

يمكننا أيضاً إحالتكم حسب الحاجة إلى خدمات الدعم المناسبة وشبكات الدعم الخارجية والموارد الأخرى بما في ذلك الخدمات الواردة أدناه.

نوع المساعدة	الوكالة	ساعات العمل	وسيلة الاتصال
إذا كنتم في خطر مُهدق	الشرطة أو الإطفاء أو الإسعاف	على مدار الساعة	000
الصم أو ضعف السمع/صعوبة في النطق	خدمة المكالمات الهاتفية للصم والبكم (National Relay Service)	على مدار الساعة	National relay service (إجراء المكالمات من خلال الموقع الإلكتروني)
خدمة الترجمة الخطية والشفهية	خدمة الترجمة الشفهية	من 8 صباحاً وحتى 7 مساءً (من الاثنين إلى الجمعة فقط)	1800 497 170
مشاكل مالية/ديون	الخط الوطني لمساعدة المديونين (National Debt Helpline)	من 9:30 صباحاً وحتى 4:30 بعد الظهر	1800 007 007 ndh.org.au
مشاكل مالية/ديون	ماني سمارت (Moneysmart)	عبر الموقع الإلكتروني فقط	moneysmart.gov.au
الاستشارات القانونية	هيئة المساعدة القانونية (Victoria Legal Aid)	من 8 صباحاً وحتى 6 مساءً (من الاثنين إلى الجمعة فقط)	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
خدمات الصحة النفسية	منظمة مايند أستراليا (Mind Australia)		1300 286 463 1300 554 660 (خط مساعدة مقدمي الرعاية) mindaustralia.org.au/about-mind
خدمات التدقيق بالطاقة	يونايٲينغ (Uniting)	من 9 صباحاً وحتى 5 مساءً (من الاثنين إلى الجمعة فقط)	1800 313 126 energy@vt.uniting.org
مقارنة أسعار الطاقة	موقع Vic Energy Compare	على مدار الساعة	Compare.energy.vic.gov.au
البرامج والامتيازات والحسومات الحكومية	وزارة الأسرة والإنصاف والإسكان (DFFH)	من 9 صباحاً وحتى 5 مساءً (من الاثنين إلى الجمعة فقط)	1300 475 170
دليل خدمات الدعم (دعم ضحايا العنف الأسري والدعم القانوني وخدمات دعم المُدمنين على الكحول والمخدرات وخدمات الإسكان عند الأزمات)	آسك إيزي (Ask Izzy)	عبر الموقع الإلكتروني فقط	https://askizzy.org.au/
برنامج الإعانة في دفع فواتير المرافق العامة (URGS)	وزارة الأسرة والإنصاف والإسكان (DFFH)	من 9 صباحاً وحتى 5 مساءً (من الاثنين إلى الجمعة فقط)	1800 658 521 services.dffh.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme

1800 132 594	من 9 صباحاً وحتى 5 مساءً (من الاثنين إلى الجمعة فقط)	Services Australia	خدمة Centrepay
--------------	---	--------------------	----------------

تاريخ النفاذ: 27 تموز/يوليو 2023