

付账援助政策 - 维多利亚州住宅能源用户

1. 目的

本文列出我们能够提供帮助的方法，如果你目前是维多利亚州住宅用户而且正面临按时支付燃气及/或电费账单的困难。每个人都不同，我们真的想提供适合你个人情况的有效援助。

2. 政策声明

能源是每个人都需要的基本服务，对经济和社会包容至关重要。

我们明白脆弱的复杂性，而且人们需要各种获得援助的选择，选项也取决于稳定财务状况所需的时间。

我们设计的对社会负责的计划旨在帮助用户用一种可负担和可持续的方式管理他们的能源账单。

对那些目前有付账困难或预计有付账困难的用户，我们必须设计并提供一系列服务，协助管理他们的能源用量和付账情况。这可以包括灵活的付账办法（包括延期支付）、提供更多付账确定性的支付安排，加上其它可用支持服务的建议和提示。

3. 目标

本政策的关键目标是：

- 帮助你用一种可负担和可持续的方式管理你的能源用量；
- 鼓励基于责任共担模式的自助策略；
- 突出你的能源账单作为你的总体财务承诺一部分的重要性；
- 为预计有付账困难或正有付账困难的用户提供短期、中期和长期援助；以及
- 以具有同理心、尊重和公平的方式对待你。

4. 获得援助

我们知道，你在为财务问题挣扎时可能难以启口。请不要犹豫，尽管和我们联系 – 我们保证会谨慎对待你并尊重你，我们专门为这种情况设立了一项计划，名为**Keeping Momentum**。

我们会和你谈你目前财务状况的促成因素，谈话深度以你感觉舒服为准。如果你愿意，你也能授权某人替你打电话。通过这次谈话以及根据你的情况，我们将努力帮助你寻找一个可持续的付账办法。为减少重复向我们解释情况的需要，你一旦加入**Keeping Momentum**计划就只和**Keeping Momentum**团队打交道。

你能够得到的援助类型取决于你的情况，但无论如何你至少会得到你根据能源零售业务守则有权得到的帮助。

如果你正面临家暴问题，请访问：1800respect.org.au或拨打他们的电话：**1800 737 732**。如果你正面临危险，拨**000**。你还可以访问momentum.com.au/FVsupport查看我们的家暴政策。

5. 你的责任

我们要帮助你管理你的能源用量和付账情况。为确保我们提供的帮助有效，重要的是你应同意：

- 全额、按时支付商定的支付计划中列出的金额；
- 告诉我们你的情况是否有变化，而这种变化可能会改变你支付能力；
- 及时和我们更新你最近的资料；
- 在我们回顾过程中与我们进行有意义的谈话；
- 如要求，完成对你住所的能源审计；
- 如需要，与外部机构合作；以及
- 和我们一起降低你的能源费用和用量。

与我们保持联系真的很重要。只要你继续支付商定的金额 – 或如果这些安排不再适合你，只要你马上与我们联系 – 你的账户会一直安全，不会有追债行动，**而且你的能源供应不会中断**。只要你一直与我们保持联动，我们就会一直提供援助，除非你显然不再面临付账困难。如果你在参加Keeping Momentum计划期间从Momentum转走或关户，你会被这个计划开除。

6. 援助类型

取决于你的处境，我们必须提供不同类型的援助。如果你跟上了付账但可以利用一些帮助来立于不败之地，援助选项包括：

- 设定指定时间范围内的支付金额；
- 每周、每两周或每月支付；
- 延长账单的最后支付日期；以及
- 提前为能源用量付账，如果这适合你的情况。

我们面向用户的团队成员能够提供这种协助，你只要拨打**1300 662 778**讨论这些选项即可。

如果你有一次没有付账，我们会配合你支付你的欠费。 取决于你需要的帮助类型，我们的援助包括：

- 在不超过两年的期限里每周、每两周或每月支付欠费；
- 提供有关能让你在两年内还清欠费的选项的建议；
- 提供有关你今后可能会用多少能源/可能产生的费用以及如何减少用量/费用的具体建议；以及
- 提供有关帮助解决能源开支的政府和非政府援助的建议（包括公用事业费纾困款和Centrepay支付办法，若适用）。

我们可以查看你是否有资格申领公用事业费纾困款。我们将通过以下方式支持你填写递交公用事业费纾困款申请：

- 在电话上协助你填写线上申请表；
- 发给你部分填好的申请表（如果你不愿意在电话上填写）；
- 提供你需要提供哪些附加材料及如何递交的建议；或

- 过一段时间与你跟进，看你是否需要其它协助。

要了解详情，请访问：services.dhhs.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme；如果需要填表帮助，请拨打我们的电话：**1300 662 778**。

如果你在偿还拖欠金额的同时无法支付正在发生的能源费用。

我们必须提供实际援助，协助降低你的能源开支，这可能包括最初至少6个月里：

- 你暂时不用偿还欠费；
- 你不用全额支付正在发生的能源使用费用，同时你应努力降低这方面的花费；以及
- 提供实现本政策目标的其它援助。

当你支付的金额低于你的能源开支时：如果你错过支付一笔账，我们一定要联系你讨论你的选项，而且如果你难以降低你的能源开支，我们也可以讨论这方面的问题。重要的是要明白，你支付的金额和实际能源开支之间的差额将计入你的欠费。

在这种情况下，我们还将：

- 确保你享有最合适的费率；
- 根据你的能源使用规律调整对你的帮助；以及
- 及时向你通报你降低能源开销的进展情况。

我们甚至有可能考虑在电话上或上门执行一次能源审计，并讨论如何帮助你更换效率低下的电器，如果这将实质性降低你的账单费用。这些选项可能需要你做出财务贡献，在讨论更广泛的付账办法时我们会兼顾这方面的问题。

这类援助基本上是根据你的个人需要定制。你的具体情况将决定你是否得付正在发生的能源费用或你是否可以比全额少付些。取决于你的情况，我们甚至能够把我们给你的援助延长到最初设定的6个月以外。一旦援助时间到期，你仍有权得到我们根据本节所述能够提供的其它帮助。

多年来，我们成功地帮助了很多有付账困难的各种用户。我们必须提供有关支付选项的建议，这些支付选项能让你在不超过两年的时间里偿还欠费，所以我们会向你推荐我们认为对你帮助最大的付账办法。如果没有接受推荐意见或错过支付一笔账，你可以建议替代付账办法。

我们必须接受具有以下特点的付账提议：

- 每隔不超过一个月的时间定期支付相同的金额；
- 第一次支付后两年内能偿清所有欠费；
- 支付金额同时包括正在发生的能源费用和欠费；而且
- 这个付账办法是基于对住宅用户在未来12个月里的能源用量的合理预测。

我们亦可酌情接受具有以下特点的付账提议：

- 按不同的间隔时间支付不同的金额；
- 第一次支付后，在超过两年的某个日期之前偿清所有欠费；
- 允许分开支付你的欠费和你的能源使用费用。

为确保你清楚你有哪些义务，我们将发给你一份列出商定付账办法的支付计划，内容包括：

- 一共要支付几次来偿还欠费；
- 在为期多少时间内支付；
- 每次支付的截止日期；以及
- 每次支付的金额。

我们不会追回那份账单或支付截止日期落在你继续接受定制援助期间的其它账单相关的按时付账打折金额。

7. 与你沟通

财务脆弱的发生理由多种多样。我们主动探查问题，如果我们注意到有迹象显示你可能遇到了付账困难，你很有可能会接到我们的电话。我们将努力确保我们通过提醒通知或其它通讯材料提供的信息、建议或链接的相关性，但得到合适帮助的最好方法是和我们联系。

如果你没有在截止日期之前付账而且你与我们联系，我们必须为你提供你有资格获得哪些援助以及如何获得援助的信息。如果账单逾期 21 个工作日未付而且拖欠金额大于 \$55（含 GST），我们必须和你联系并提供相同的信息。

以下情况我们也必须和你联系：

- 如果你错过付账安排下的一笔付款，我们必须和你联系讨论更改应付金额或更改支付频率，或两者皆改。
- 如果在你的欠费宽限期内你没有为正在发生的能源使用费用付账，我们必须和你联系讨论更改应付金额或更改那些款项的支付频率，或两者皆改，以便给你时间降低你的能源开销。
- 如果你没有履行你落实实际援助的责任，我们必须和你联系并配合你确定一个落实期限，以便帮助你减少你的能源使用。

你至少有 6 个工作日做出回应，确定哪一类援助适合你。

8. 投诉管理

我们根据 *机构投诉受理指引* 管理用户投诉。我们的目标是在第一个接触点解决你的投诉问题。如果未解决，你可以用电子邮件向我们内部纠纷化解团队反映你的问题：info@momentum.com.au。

在维多利亚州，相关外部投诉受理部门是 Energy and Water Ombudsman Victoria（维多利亚州能源及水务调查专员），联系方式如下：

寄信： Reply Paid 469, Melbourne VIC 8060

电话： 1800 500 509

传真： 1800 500 549

电子邮件：ewovinfo@ewov.com.au

网址：www.ewov.com.au

9. 联系 Momentum Energy

我们愿意提供帮助。如果你希望进一步了解我们能如何帮助你解决付账困难问题，请拨我们的电话：**1300 662 778** 或发电子邮件至：info@momentum.com.au。

你可以在网上找到这份政策：www.momentum.com.au/payment-assistance-policy。

10. 隐私

Momentum Energy 承诺根据1988年联邦隐私保护法和澳大利亚隐私保护原则保护我们用户的个人资料。我们的隐私政策可以在网上查看：www.momentumenergy.com.au/privacy-policy。

11. 管治

制定本政策是为了根据适用于Momentum Energy的相关义务支持面临财务挑战的用户。能源零售业务守则阐述了零售商义务和用户起码的权益，在任何情况下该守则均优先于本付账援助政策。

本政策及其任何更改只要能实行便立即生效，或在基本服务委员会批准后七天内生效。

Momentum的付账援助政策将接受定期审查，以确保现行性、完整性并符合相关监管要求。

12. 不断改进/绩效审计

Momentum Energy监控、审查其运营绩效，以确保提供本政策所列的服务。我们接受维多利亚州基本服务委员会的审计，这是我们零售供电供气执照的一个条件。

通过理解我们的用户及其需要而与社区紧密相连是至关重要的，这能让我们提供有意义的、成功的和相关的支持计划。

13. 支持网

我们还可以根据需把你转介给合适的支持机构、外部支持网和其它资源，包括：

援助类型	机构	上班时间	联系电话
正面临危险	警察、救火或救护车	24小时	000
失聪或听力/言语障碍	全国传话服务	24小时	全国传话服务 (从网站拨电话)
笔译和口译服务	口译服务	上午8点至晚上7点(周末除外)	1800 497 170
财务/债务问题	全国债务帮助热线	上午9:30至下午4:30	1800 007 007 ndh.org.au
财务/债务问题	Moneysmart	仅有网站	moneysmart.gov.au
法律咨询	维多利亚州法律援助	上午8点至下午6点(周末除外)	1300 792 387 legaid.vic.gov.au
精神健康服务	Mind Australia		1300 286 463 1300 554 660 (照顾者的求助热线)

			mindaustralia.org.au/about-mind
能源审计服务	Uniting	上午9点至下午5点（周末除外）	1800 313 126 energy@vt.uniting.org
能源价格比较	维州能源比较	24小时	Compare.energy.vic.gov.au
政府计划、优惠和返款	家庭、公平和住房部（DFFH）	上午9点至下午5点（周末除外）	1300 475 170
支持服务机构名录（家暴支持、法律支持、戒酒戒毒支持和危机过渡住宿）	Ask Izzy	仅有网站	https://askizzy.org.au/
公用事业费纾困款（URGS）	家庭、公平和住房部（DFFH）	上午9点至下午5点（周末除外）	1800 658 521 services.dffh.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme
Centrepay	Services Australia	上午9点至下午5点（周末除外）	1800 132 594

生效日期：2023年7月27日