

## **Polítika Asistensia Pagamentu**

Karik ita-boot preokupa kona-ba detallu sira kona-ba fatura, iha dalan barak maka bele ajuda. Ema hotu bele infrenta susar ruma ne'ebé halo araska atu kontinua selu sira nia pagamentu sira, no ami iha polítika ida-ne'ebé dezeña atu oferese apoiu, rekursu no fleksibilidade ne'ebé dalaruma imi presiza.

### **Introdusaun**

Polítika ida-ne'e aplika ba kliente rezidensiál hotu-hotu ne'ebé hela iha NSW, SA, SE QLD no Illa Bass Strait ne'ebé sente susar atu selu sira-nia fatura enerjia tanba susar.

Ita nia esperiénsia susar ne'e tanba fator sira hansas:

- mate iha familia
- moras uma laran
- violénsia familia
- dezempregu
- renda ne'ebé menus.

Polítika ida-ne'e esplika:

- saida maka ita sei halo hodi ajuda maneja ita-boot nia fatura enerjia nian
- oinsá ita konsidera ita-boot nia sirkunstánsia no nesesidade sira
- Ita-boot nia direitu hansas konsumidór ida ita ita-boot nia programa susar ne'e. Ita-boot bele husu

pesoal apoiu nian hodi kontaktu ami, hansas:

- konsellu finanseiru ida
- ema ne'ebé ajuda maneja ita-boot nia fatura enerjia sira. Ami presija ita-boot nia lisensa hodi ko'alia

ho Ita-nia pesoal apoiu. **Ko'alia ba pesoal apoiu.**

Ita-boot dalaruma sente konfortavel karik ema ruma ko'alia ba ami ne'ebé representa ita-boot.

Karik, ami kontente hodi ko'alia ba ita-boot nia pesoal apoiu kona-ba ita-boot nia konta, bainhira ami grava ita-boot nia konsensu. Hodi aranja ida-ne'e, liga mai ami liuhusi 1300 662 778.

Ami sei garante katak informasaun mantein iha ita-boot nia arkivu, hodi nune'e ema sé deit iha ami nia ekipa bele hare kata ami iha permisaun hodi ko'alia ho ita-boot nia representante. Karik ita-boot lakohi ona ema ne'e hodi representa ita, bele liga mai ami imediatamente.

### **Ami nia responsabilidade sira**

Hasoru difikuldade hodi selu ita-boot nia fatura enerjia ne'e bele akontese ba sé de'it. Ami komprende katak ema barak iha situasaun ida ne'e sente baruk hodi husu ajuda, no ami koko atu sai proativu. Entaun karik ita-boot la selu pagamentu ida, ema ruma sei kontaktu ita-boot hodi verifika karik ita-boot presiza ajuda no, sei fornese ba ita-boot

ho lalais kedas. Bainhira ida-ne'e akontese, importante atu hanoin didi'ak kona-ba saida mak ita bele selu no oinsá mak ami bele ajuda ita.

Bainhira servisu ho ema ruma ne'ebé infrenta difikuldade atu selu tanba susar:

- ami sei halo atu ne'ebé justu no razoavel, hodi konsidera situasaun hotu-hotu ne'ebé ami hatene ona
- ami sei fornese informasaun klaru kona-ba asisténsia ne'ebé disponivel
- ami sei fó asisténsia bainhira prátika ba ema ne'ebé elijivel tuir polítika ida-ne'e.

Nu'udar ami nia kliente, ita-boot bele sente kmaan hodi hatene katak ita ami instrumentu, prosedimentu no sistema sira ne'ebe permite ami atu bele kumpre ami nia obrigasaun regulador sira atu ajuda kliente sira iha susar iha:

- Lei Vareju Enerjetiku
- Regulamentu Vareju Enerjetiku
- Matadalan kona-ba Polítika Susar AER nian, no
- Polítika ida-ne'e.

### **Ami-nia ekipa hetan treinamentu ona atu ajuda**

Favór ida, labele preokupa hodi husu ajuda. Loron-loron, ami nia ekipa sira ko'alia ho ema iha situasaun oioin no sira hetan ona treinamentu atu trata diskusaun sira-ne'e ho respeito no diskretu. Ami haka'as an atu identifika no hakbesik ba kliente sira ne'ebé hasoru susar finanseiru molok sira kontaktu ami, maibé favór ida kontaktu kedas bainhira imi iha preokupasaun ruma kona-ba pagamentu. Ami sei ko'alia ba imi liuhusi polítika ida-ne'e no opsaun sira ne'ebé ami bele oferese, no ami sei hatán pergunta sira ne'ebé imi dalaruma bele iha. Hanoin-hetan katak ami iha ne'e atu ajuda imi liu husi prosesu ne'e to'o imi bele hamrik fila fali.

Ami fornese treinamentu no coaching ne'ebé kontinua ba ami-nia ema atu garante katak sira bele ajuda imi, no ami halo revizaun ba treinamentu ne'ebé ami fornese tuir mudansa iha rekizitu regulador sira.

### **Saida mak ami sei halo atu ajuda ita**

Ami sei fó-hatene imi kona-ba ami-nia programa susar se:

- Ita-boot sei hatete ami katak ita-boot iha problema atu selu ita-boot nia fatura
- Ita-boot refere ba ami-nia programa liuhusi konsellu finanseiru ka traballador komunitáriu sira seluk
- ami preokupa katak karik ita-boot dalaruma hasoru susar iha parte finanseiru.

Ami sei rekomenda ba ita-boot sira atu ko'alia ho membru pesoál ida hodi ajuda ita-boot s tama iha ami nia programa susar karik ita-boot iha:

- Istória kona-ba pagamentu tarde sira
- planu pagamentu ne'ebé la loos
- pedidu atu estende pagamentu
- simu ona nota avizu hodi diskonekta
- diskonekta ona tanba la selu

Ami mós bele suporta ita-boot sira hodi tama iha ita nia programa susar karik ita-boot hatete mai ami:

- Ita-boot elijivel ba subsidu apoiu orsamentu ka asisténsia emerjénsia seluk
- Ita-boot iha situasaun ne'ebé susar apoiu sira ne'e dalaruma bele ajuda. Porezemplu, mate iha família nia laran ka lakon serbisu.

Karik ita sente susar atu selu ita-nia osan tanba razaun oioin. Favór kontaktu ami atu ita bele diskute ita-boot nia situasaun individuál.

Ami nia funsionáriu sira hetan treinamentu espesiál atu ajuda imi hasoru susar. Funsionáriu sei:

- husu pergunta balu kona-ba Ita-boot nia situasaun
- buka solusaun karik ita-boot tama iha programa susar ne'e.

Ami sei avalia Ita-boot nia aplikasaun ba assisténsia susar iha lora servisu 2 nia laran husi Ita-boot nia aplikasaun.

Ami sei fó-hatene ba ita-boot karik ami simu ita-boot iha ami nia programa susar iha lora 2 nia laran hafoin simu aplikasaun.

Karik ami simu ita-boot sira iha ami-nia programa susar, ami sei:

- hatete ba ita-boot iha planu enerjia ne'ebé loos ka se iha planu di'ak liu ba imi
- hatete ba imi kona-ba konsesaun governu nian, eskema atu fó deskontu dalaruma ita-boot bele simu
- fó ideia kona-ba oinsá atu hamenus ita-nia uzu enerjia
- ko'alia ho Ita kona-ba montante pagamentu ne'ebé tuir Ita-nia situasaun
- Halo revizaun fulan 3 atu halo monitorizasaun ba progresu no halo ajustamentu tuir nesesidade. Ami

bele haruka ita-boot ami nia kópia ida gratis ba polítika nian kona-ba hasoru susar.

Ami sei haruka ida-ne'e liuhusi métodu preferidu atu simu komunikasaun eskrita. Karik ita-boot seidak fó hatene mai ami kona-ba ita-boot nia métodu preferidu, ami sei hato'o polítika ba ita-boot.

#### Dalan oinsá ami bele ajuda



Verifika planu  
enerjia



Esplora  
assisténsia  
governu



Ideia atu hamenus  
utiliza



Planu pagamentu



Halo revizaun  
iha fulan 3

#### Oinsá mak ita avalia elijibilidade

Ami nia programa Asistencia Pagamentu la'ós ba ema hotu. Konfigura ona atu nune'e ema sira ne'ebé prezisa duni apoiu ida-idak bele hetan ida-ne'e husi ekipa especialista ida.

Karik ita-boot sente preokupa kona-ba ita-boot nia fatura, favór ida ko'alia ho ami - maski Ita-boot la fiar katak ita-boot elijivel ba programa ne'e. Buat hotu ne'ebé ita-boot hatete mai ami sei nafatin mantein konfidensiál no maski ita-boot la elijivel, dalaruma ami bele ajuda iha dalan seluk.

Oinsá mak ami-nia ekipa servisu haree elijibilidade:

1. Ami sei husu pergunta balu atu ajuda ami komprende ita-boot nia situasaun. Porezemplu:
  - Saida mak lori Ita atu bolu liga mai ami ohin?
  - Iha buat ruma ne'ebé akontese foin lalais ne'e atu hamosu estrese finanseiru adisionál?
2. Ami sei verifika ita-boot nia istória pagamentu

3. Ami sei husu pergunta balun kona-ba pagamentu, no diskute opsaun planu pagamentu sira.
4. Karik ami nia ekipa servisu hanoin katak ita-boot elijivel ba ami nia programa Asistencia Pagamentu, sira sei transfere imi ita-boot ami-nia ekipa susar atu hetan apoiu liutan. (Labele preokupa, sira sei husik nota ne'ebé di'ak atu nune'e ita la presiza repete fali buat ne'ebé ita ko'alia ona.)

### **Karik ita-boot la elijivel**

Karik ita-boot la kumpre kriteriu elijibilidade ba ami nia programa susar ne'e, ami sei esplika tanbasá no ko'alia kona-ba ita-boot sira liu husi pasu sira tuir mai ne'ebé ita bele halo.

### **Opsaun Pagamentu Saida mak ita sei halo**

Iha opsaun pagamentu oin-oin ne'ebé disponivel ba kliente sira ne'ebé iha susar, inklui:

- planu pagamentu sira
- Sentrupagamentu.

Bainhira ita-boot sira iha ita-boot sira-nia programa susar ne'e, ami sei oferese opsaun pagamentu flexivel tuir ita-boot nia situasaun individual.

Atu halo ita-boot nia planu pagamentu, ami sei konsidera:

- osan hira maka ita-boot bele selu
- osan hira maka ita-boot debe
- Enerjia hira maka ita-boot hein katak ita sei uza iha fulan 12 oin mai. Ida ne'e sei ajuda ami atu hatudu

planu pagamentu ne'ebé loos ba ita-boot.

Ami sei oferese planu pagamentu ida atu tuir ita-boot nia situasaun. Ida ne'e sei inklui pagamentu atu kobre:

- Buat ne'ebé ita-boot debe
- Montante ida ne'ebé ita-boot uza atu uza enerjia.

Bainhira ami konkorda ho planu pagamentu ida, ami haruka uluk informasaun ba ita-boot inklui:

- se maka ita-boot bele kontaktu atu hetan ajuda liután
- bainhira maka planu pagamentu ne'e sei la'o
- pagamentu hira mak ita-boot tenke selu
- bainhira ita-boot presiza halo ita-nia pagamentu (hanaran mós frekuénsia pagamentu)
- oinsá ami halo pagamentu ba ita-boot.

Sentrupagamentu maka servisu gratuitu ida ne'ebé ita-boot bele uza atu ajuda selu ita-boot nia fatura sira. Sentrupagamentu bele automatikamente foti montante ida husi osan husi ita-boot nia pagamentu Centerlink ba iha fatura enerjia no gas sira.

Ami sei haree se planu enerjia seluk bele sai di'ak liu ba ita-boot sira. Karik ita-boot konkorda, ita bele transfere ita-boot sira ba planu enerjia ne'ebé di'ak liu atu hetan planu gratuita.

Tuir ita-nia polítika kona-ba susar, karik ita bele hasai ita-nia debe, selu osan ka kobransa ne'ebé ita-boot debe.

Karik ita-boot la halo pagamentu ruma, ami sei kontaktu ita atu haree se ita presiza ajuda. Dahuluk ami sei kontaktu ita-boot liuhusi telefone, tuir kedas ho SMS (karik ami iha ita-boot nia númeru telefone) no karta atu fó avizu ba ita-boot.

### **Saida mak ita-boot tenke halo**

Fó hatene ami se ita-nia situasaun muda no ita la bele halo tan pagamentu iha ita-boot nia planu. Tuirmai ami bele haree fali ita-boot nia arranju pagamentu.

Fó hatene ami se ita-boot nia informasaun kontaktu muda. Ami dalaruma sei para ajuda ita-boot karik:

- la halo pagamentu tuir ita-boot nia planu
- Labele fó-hatene ami bainhira mak ita-boot nia informasaun kontaktu muda

Karik ita-boot sira iha ona planu pagamentu rua ne'ebé kansela tiha ona iha fulan 12 ikus tanba ita-boot sira la halo tuir ita-boot nia planu:

- ami la presiza hasa'e planu seluk ba ita-boot
- ami dalaruma diskonekta ita-boot nia enerjia.

### **Apoi u sira seluk atu ajuda ita-boot selu ita-nia fatura enerjia**

Depende ba estadu ka territóriu ne'ebé ita-boot hela ba, iha apoiu seluk atu ajuda ita selu ita-boot nia fatira enerjia sira.

### **Saida maka ami sei halo**

Ami sei fó hatene ba ita-boot sira kona-ba dalan seluk tan ne'ebé ita-boot bele hetan ajuda hodi selu ita-boot sira nia fatura enerjia, hanesan:

- Governu nia eskema ajuda sira
- deskontu enerjia
- pograma konsesaun sira
- servisu konsellu finanseiru sira.

### **Saida mak ita presiza halo**

Karik hatene ona katak ita-boot sira elijivel ba programa hirak ne'e, fó hatene lalais hodi nune'e ami bele ajuda ita lalais.

### **Ami nia programa no servisu sira**

Nu'udar kliente susar nian, ita bele asesu ba programa no servisu oiain atu ajuda ita-boot.

Ami sei konsidera ita-bot sira nia situasaun individual atu hetan programa ne'ebé loos (hanesan programa konsesaun) ka servisu sira ne'ebé bele responde ba ita-nia neseseidade.

### **Ami hakarak haree imi iha planu enerjia ne'ebé loos**

Bainhira ita tama iha ami-nia programa susar nian, ami sei ko'alia ho ita-boot kona-ba ita-boot sira-nia uzu enerjia no se ita-boot sira iha planu ne'ebé loos ka lae.

Karik ami hanoin katak iha planu enerjia ne'ebé di'ak liu ba ita-boot sira, ami sei:

- splika tanbasá mak planu ne'e di'ak liu

- husu karik ita-boot hakarak transfere ba planu foun ho gratuita.

Ami sei ko'alia de'it ho imi kona-ba planu enerjia ne'ebé ami bele ofere.

### **Ami bele ajuda ita atu salva enerjia**

Uza enerjia ne'ebé menus bele poupa osan.

### **Saida mak ami sei halo**

Bainhira ita-boot tama iha ami nia programa susar, ami bele fó sujestaun ba ita atu hamenus uzu enerjia. Ida ne'e bele diferente depende ba estadu ka territóriu ne'ebé ita-boot hela iha.

### **Ami sei servisu hamutuk ho ita-boot**

Karik ita-boot sira tama ona iha ami-nia programa susar, ami sei la:

- haruka selu taxa pagamentu pagamentu atrazu sira
- Rekere depozitu seguransa ida
- halo mudansa ba ita-nia planu sein akordu. Porezemplu, ami sei la tau ita-boot iha siklu kolesaun ne'ebé badak liu se ita-boot la konkorda uluk.

### **Halo hotu ami-nia programa susar**

Ami iha ne'e atu ajuda imi hamriik fila fali. Molok ita-boot sai husi ami-nia programa Asistencia Pagamentu, ami sei:

- Garante katak ita-boot sira iha ona tarifa di'ak liu ba ita-boot sira-nia nesesidade
- verifika katak ita-boot hetan ona konsesaun ka asisténsia ruma ne'ebé ita elijivel ba
- Serbisu hamutuk ho ita-boot atu dezenvolve planu pagamentu ne'ebé ita bele selu
- Fó informasaun ba ita-boot kona-ba oinsá ita-boot sira hamenus ita-boot sira-nia kustu enerjia sira.

Ita-boot mós bele halo auditoria ba enerjia liuhusi telefone, ka iha ita-boot nia uma. Karik auditoria ida ne'e sujere katak ita bele hamenus signifkativamente ita-nia fatura hodi troka aplikasaun ne'ebé la efisiente, ami sei diskute dalan atu ajuda ita-boot sira ho ida-ne'e.

Karik ita-boot sente katak ita-boot presiza troka ita-boot nia planu ka hakarak ko'alia kona-ba ita-boot nia opsaun sira, favór ida kontaktu lalais. Ami iha ne'e atu ajuda, no bainhira ami envolve sedu ami mós bele halo buat barak liután.

### **Tama fali-fali ba ami nia programa susar nian**

Dalaruma ita-boot presiza ami nia ajuda liu dala ida, no ida-ne'e di'ak hela

molok ami bele tau fali ita-boot iha aminia programa, ami sei presiza halo fali avaliasaun ba ita-boot nia elijibilidade Maibé

bainhira halo ida-ne'e, ami sei asegura katak la iha pedidu ruma ne'ebé la iha razaun (porezemplu, husu auditoria enerjia).

### **Komunika polítika ida-ne'e**

Ami sei fó polítika ida-ne'e ba imi (laiha kustu ba ita-boot):

- Karik Ita-boot husu, ka

- karik ami fiar katak ita-boot la halo pagamente ba fatura tanba difikuldade. Ami iha prosesu atu asegura katak kliente hotu-hotu bele simu no lee polítika susar ida-ne'e, inklui kliente sira:
- ho literasia Ingles ne'ebé ladun di'ak, inklui kliente sira husi kultura no linguística oin-oin
- laiha asesu ba internét
- ho defisiénsia, no
- hela iha fatin dook.

Ami bele fornese tradutor sira, komunika liuhusi Servisu Nasional Relasaun ka fó ba ita-boot versaun testu husi polítika ne'e. Ami mós kontente atu komunika liuhusi representante autorizadu karik ne'e fasil liu ba ita-boot.

### Karika ita iha disputa ruma

Iha ne'e mak saida mak ita tenke halo se ita iha problema ka keixa ruma:

1. Ulukliu, bolu ami. Ami hakarak koko atu hadi'a sasán ba ita-boot. Ita-boot sei hetan kopia ida husi ita-nia prosesu disputa <https://www.momentumenergy.com.au/residential/support>, ka ita bele haruka kopia ida ba ita-boot sira se hakarak.
2. Karik ita la kontente ho ami nia resposta, ita-boot bele hato'o ita-boot nia keixa ba ita-boot nia Provedor Enerjia no Bee Estadu, ne'ebé lista iha kraik.

Estadu Ombudsman	Detallu kontaktu
Enerjia no Bee Ombudsman	133 Castlereagh St, Sydney 1800 246 545 <a href="http://www.ewon.com.au">www.ewon.com.au</a>
Enerjia no Bee Ombudsman SA	Level 11/50 Pirie St, Adelaide 1800 665 565 <a href="http://www.ewosa.com.au">www.ewosa.com.au</a>
Enerjia no Bee Ombudsman QLD	Level 16/53 Albert St, Brisbane 1800 662 837 <a href="http://www.ewoq.com.au">www.ewoq.com.au</a>
Enerjia Ombudsman TAS	86 Collins St, Hobart TAS 7000 1800 001 170 <a href="http://www.energyombudsman.tas.gov.au">www.energyombudsman.tas.gov.au</a>

### Oinsá maka kontaktu Momentum

Ami iha pesoál ne'ebé maka treinadu espesifikamente hodi hasoru inkerimentu ba susar nian. Hodi kontaktu sira direta, favór ida liga ba **1300 662 778** ka email [info@momentum.com.au](mailto:info@momentum.com.au)

Ita-boot mós sei hetan informasaun liután iha

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

Ita-boot bele asesu fasil ka imprime kópia ida polítika ne'e iha ami nia website iha

[https://www.momentumenergy.com.au/docs/default-source/default-document-library/momentum-energy-hardship-policy-act-bst-ns-ql-ld-sa.pdf?sfvrsn=53eaba83\\_12](https://www.momentumenergy.com.au/docs/default-source/default-document-library/momentum-energy-hardship-policy-act-bst-ns-ql-ld-sa.pdf?sfvrsn=53eaba83_12)