

Chính sách Hỗ trợ Chi trả hóa đơn

Nếu quý vị lo lắng về hóa đơn, chúng tôi có nhiều cách có thể giúp đỡ. Bất cứ ai cũng có thể rơi vào hoàn cảnh khó khăn khiến việc chi trả hóa đơn đúng hạn trở nên khó khăn, và chúng tôi có chính sách được thiết kế để cung cấp sự hỗ trợ, nguồn lực và sự linh hoạt mà họ có thể cần.

Giới thiệu

Chính sách này áp dụng cho tất cả các khách hàng cư dân sống ở NSW, SA, SE QLD và Quần đảo Bass Strait, những người gặp khó khăn trong việc trả tiền hóa đơn năng lượng do hoàn cảnh khó khăn.

Quý vị có thể gặp hoàn cảnh khó khăn vì các yếu tố như:

- trong gia đình có người qua đời
- trong hộ gia đình có người bị bệnh
- bạo hành gia đình
- thất nghiệp
- thu nhập giảm.

Chính sách này giải thích:

- chúng tôi sẽ làm gì để giúp quý vị quản lý hóa đơn năng lượng của mình
- cách chúng tôi xem xét hoàn cảnh và nhu cầu của quý vị
- quyền của quý vị với tư cách là khách hàng trong chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn (hardship program) của chúng tôi. Quý vị có thể yêu cầu một người hỗ trợ liên hệ với chúng tôi, chẳng hạn như:

- một cố vấn tài chính
- người giúp quý vị quản lý hóa đơn năng lượng. Chúng tôi cần sự cho phép của quý vị để nói chuyện với

người hỗ trợ của quý vị. **Nói chuyện với người hỗ trợ của quý vị**

Quý vị có thể cảm thấy thoải mái hơn nếu có người khác thay mặt quý vị nói chuyện với chúng tôi.

Nếu đúng như vậy, chúng tôi rất sẵn lòng trao đổi với người hỗ trợ về tài khoản của quý vị, miễn là chúng tôi đã có được sự đồng ý của quý vị trong hồ sơ. Để sắp xếp việc này, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1300 662 778.

Chúng tôi sẽ đảm bảo thông tin này vẫn nằm trong hồ sơ của quý vị, để bất kỳ ai trong nhóm của chúng tôi đều có thể thấy rằng chúng tôi có sự cho phép của quý vị để nói chuyện với người đại diện của quý vị. Nếu quý vị không muốn người này đại diện cho quý vị nữa, hãy gọi ngay cho chúng tôi.

Trách nhiệm bao quát của chúng tôi

Việc gặp khó khăn trả tiền hóa đơn năng lượng có thể xảy ra với bất kỳ ai. Chúng tôi hiểu rằng nhiều người trong tình huống này lo lắng khi yêu cầu giúp đỡ, và chúng tôi cố gắng chủ động. Vì vậy, nếu quý vị bị nhờ một lần chi trả, sẽ có người liên hệ để kiểm tra xem quý vị có cần trợ giúp không và nếu có, sẽ cung cấp ngay khi

có thể. Khi điều này xảy ra, điều quan trọng là phải thành thật về số tiền quý vị có thể trả và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

Khi làm việc với ai đó đang gặp khó khăn trong việc chi trả do hoàn cảnh khó khăn:

- chúng tôi sẽ hành động công bằng và hợp lý, có tính đến tất cả các hoàn cảnh mà chúng tôi được biết
- chúng tôi sẽ cung cấp thông tin rõ ràng về những hỗ trợ hiện có
- chúng tôi sẽ cung cấp hỗ trợ sớm nhất khi khả thi cho bất kỳ ai đủ điều kiện theo chính sách này.

Với tư cách là khách hàng của chúng tôi, quý vị có thể cảm thấy thoải mái khi biết rằng chúng tôi có sẵn tất cả các công cụ, quy trình và hệ thống để giúp đáp ứng các nghĩa vụ pháp lý liên quan đến việc giúp đỡ khách hàng gặp hoàn cảnh khó khăn theo:

- Luật Bán lẻ Năng lượng
- Quy tắc Bán lẻ Năng lượng
- Hướng dẫn Chính sách của AER cho Hoàn cảnh Khó khăn, và
- Chính sách này.

Nhân viên của chúng tôi được đào tạo để giúp đỡ

Xin đừng cảm thấy lo lắng khi yêu cầu chúng tôi giúp đỡ. Hàng ngày, nhóm của chúng tôi trò chuyện với mọi người ở mọi hoàn cảnh và họ đã được đào tạo để thực hiện những cuộc trò chuyện này một cách tôn trọng và thận trọng. Chúng tôi cố gắng hết sức để xác định và liên lạc với những khách hàng có thể đang gặp hoàn cảnh khó khăn về tài chính trước khi họ liên hệ với chúng tôi, nhưng xin hãy liên hệ ngay khi quý vị có bất kỳ lo ngại nào về việc chi trả. Chúng tôi sẽ trao đổi với quý vị về chính sách này và các chọn lựa chúng tôi có thể cung cấp, đồng thời chúng tôi sẽ trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có thể có. Hãy nhớ rằng, chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị trong suốt quá trình này cho đến khi quý vị có thể tự đứng vững trở lại.

Chúng tôi cung cấp đào tạo và huấn luyện liên tục cho nhân viên của mình để đảm bảo rằng họ có thể giúp quý vị và xem xét chương trình đào tạo mà chúng tôi cung cấp phù hợp với những thay đổi đối với các yêu cầu pháp lý.

Chúng tôi sẽ làm gì để giúp quý vị

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết về chương trình hỗ trợ của chúng tôi cho hoàn cảnh khó khăn nếu:

- quý vị cho chúng tôi biết quý vị đang gặp khó khăn trả tiền hóa đơn
- quý vị được cố vấn tài chính hoặc nhân viên cộng đồng khác giới thiệu đến chương trình của chúng tôi
- chúng tôi lo ngại rằng quý vị có thể đang gặp hoàn cảnh khó khăn về tài chính.

Chúng tôi khuyên quý vị nên nói chuyện với nhân viên để giúp quý vị tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn nếu quý vị có:

- lịch sử các chi trả trễ
- các kế hoạch chi trả bị phá vỡ
- các yêu cầu gia hạn chi trả
- nhận được thông báo cảnh báo ngắt kết nối năng lượng
- bị ngắt kết nối năng lượng vì không trả tiền hóa đơn.

Chúng tôi cũng có thể hỗ trợ quý vị tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn nếu quý vị cho chúng tôi biết:

- quý vị đủ điều kiện nhận trợ cấp cứu trợ hoặc hỗ trợ khẩn cấp khác
- quý vị có hoàn cảnh cá nhân mà sự hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn có thể giúp ích. Ví dụ như gia đình có người chết hoặc mất việc làm.

Quý vị có thể gặp khó khăn trong việc trả tiền hóa đơn vì những lý do khác nhau. Vui lòng liên hệ với chúng tôi để có thể thảo luận về hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

Nhân viên của chúng tôi được đào tạo đặc biệt để giúp quý vị khi gặp hoàn cảnh khó khăn. Nhân viên sẽ:

- hỏi quý vị một vài câu hỏi về hoàn cảnh của quý vị
- tìm hiểu xem quý vị có thể tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn không.

Chúng tôi sẽ đánh giá đơn xin hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn của quý vị trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày quý vị nộp đơn.

Chúng tôi sẽ cho biết nếu quý vị được chấp nhận tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn.

Nếu quý vị được chấp nhận tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn, chúng tôi sẽ:

- cho quý vị biết liệu quý vị có đang dùng gói năng lượng phù hợp không hoặc có gói năng lượng nào tốt hơn cho quý vị không
- cho quý vị biết về những chiết giảm của chính phủ, các chương trình cứu trợ hoặc trợ giá năng lượng mà quý vị có thể nhận được
- cho quý vị ý tưởng về cách giảm mức sử dụng năng lượng
- trao đổi với quý vị về số tiền chi trả phù hợp với hoàn cảnh của quý vị
- Đặt lịch đánh giá sau 3 tháng để theo dõi tiến độ và điều chỉnh khi cần thiết. Chúng tôi có thể gửi cho

quý vị bản sao miễn phí về chính sách hỗ trợ của chúng tôi cho hoàn cảnh khó khăn.

Chúng tôi sẽ gửi văn bản này theo cách nhận thư từ quý vị đã chọn. Nếu quý vị chưa cho chúng tôi biết cách nhận, chúng tôi sẽ gửi chính sách này cho quý vị bằng đường bưu điện.

Những cách chúng tôi có thể giúp đỡ



Kiểm tra gói năng lượng



Tìm hiểu các hỗ trợ của chính phủ



Các cách để giảm lượng năng lượng sử dụng



Kế hoạch chi trả



Đánh giá sau 3 tháng

Cách chúng tôi đánh giá tiêu chí đủ điều kiện

Chương trình Hỗ trợ Chi trả của chúng tôi không dành cho tất cả mọi người. Nó được thiết lập để những người thực sự cần hỗ trợ riêng có thể nhận được hỗ trợ này từ nhóm chuyên trách.

Nếu quý vị cảm thấy lo lắng về hóa đơn của mình, vui lòng trò chuyện với chúng tôi - ngay cả khi quý vị không chắc mình có đủ điều kiện tham gia chương trình hay không. Mọi điều quý vị nói với chúng tôi sẽ được giữ bí mật và ngay cả khi quý vị không đủ điều kiện, chúng tôi vẫn có thể trợ giúp theo cách khác.

Dưới đây là cách nhóm Dịch vụ của chúng tôi kiểm tra tiêu chí đủ điều kiện:

1. Chúng tôi sẽ hỏi quý vị một số câu hỏi để giúp chúng tôi hiểu hoàn cảnh của quý vị. Ví dụ:
 - Điều gì đã khiến quý vị gọi cho chúng tôi hôm nay?
 - Gần đây có điều gì xảy ra gây thêm căng thẳng về tài chính không?
2. Chúng tôi sẽ kiểm tra lịch sử chi trả của quý vị
3. Chúng tôi sẽ hỏi quý vị một số câu hỏi xung quanh việc chi trả, và thảo luận về các lựa chọn cho kế hoạch chi trả.
4. Nếu nhóm dịch vụ của chúng tôi cho rằng quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình Hỗ trợ Chi trả, họ sẽ chuyển quý vị đến nhóm hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn để được hỗ trợ. (Đừng lo lắng, họ sẽ để lại những ghi chú thích hợp trong hồ sơ để quý vị không cần phải lặp lại những gì mình đã thảo luận.)

Nếu quý vị không đủ điều kiện

Nếu quý vị không đáp ứng tiêu chí đủ điều kiện tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn, chúng tôi sẽ giải thích lý do và trao đổi kỹ với quý vị về các bước tiếp theo mà chúng tôi có thể thực hiện.

Các lựa chọn chi trả Chúng tôi sẽ làm gì

Có nhiều lựa chọn chi trả khác nhau dành cho khách hàng gặp hoàn cảnh khó khăn, bao gồm:

- kế hoạch trả tiền hóa đơn
- Centrepay.

Khi quý vị tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị các lựa chọn chi trả linh hoạt để phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

Để lập kế hoạch chi trả của quý vị, chúng tôi sẽ xem xét:

- quý vị có thể trả bao nhiêu
- quý vị nợ bao nhiêu
- chúng tôi sẽ ước tính năng lượng quý vị sẽ sử dụng trong 12 tháng tới. Điều này sẽ giúp chúng

tôi tìm ra kế hoạch chi trả phù hợp với quý vị.

Chúng tôi sẽ đề xuất một kế hoạch chi trả phù hợp với hoàn cảnh của quý vị. Điều này sẽ bao gồm các khoản chi trả để trang trải:

- cho những gì quý vị nợ
- một số tiền để trang trải năng lượng sử dụng của quý vị.

Một khi đồng ý với một kế hoạch chi trả, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông tin bao gồm:

- nhân viên quý vị có thể liên hệ để được trợ giúp thêm
- kế hoạch chi trả này sẽ kéo dài bao lâu
- quý vị cần chi trả bao nhiêu lần
- khi nào quý vị cần trả (đây còn được gọi là tần suất chi trả)
- cách chúng tôi tính các khoản chi trả của quý vị.

Centrepay là một dịch vụ miễn phí mà quý vị có thể sử dụng để giúp trả tiền các hóa đơn của mình. Centrepay có thể tự động rút một khoản tiền từ trợ cấp của Centrelink cho quý vị để chi trả cho các hóa đơn và chi phí năng lượng.

Chúng tôi sẽ xem liệu có gói năng lượng khác tốt hơn cho quý vị không. Nếu quý vị đồng ý, chúng tôi có thể chuyển quý vị sang gói năng lượng tốt hơn, mà không phải trả thêm phí gì.

Tùy thuộc vào các quy tắc trong chính sách hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn, chúng tôi có thể xóa một số khoản nợ, phí hoặc lệ phí mà quý vị nợ.

Nếu quý vị bị lỡ một lần chi trả, chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị để xem có cần trợ giúp không. Chúng tôi sẽ liên hệ bằng cách gọi điện cho quý vị trước tiên, sau đó gửi tin nhắn SMS (nếu chúng tôi có số điện thoại di động của quý vị) và gửi thư để nhắc nhở quý vị.

Quý vị phải làm gì

Hãy cho chúng tôi biết nếu hoàn cảnh của quý vị thay đổi và quý vị không thể thực hiện việc chi trả theo kế hoạch của mình được nữa. Chúng tôi có thể xem lại các sắp đặt chi trả của quý vị sau đó.

Hãy cho chúng tôi biết nếu các chi tiết liên lạc của quý vị thay đổi. Chúng tôi có thể ngừng trợ giúp nếu quý vị:

- ngừng trả tiền theo kế hoạch của quý vị
- không cho chúng tôi biết khi các chi tiết liên lạc của quý vị thay đổi.

Nếu quý vị đã bị hủy hai lần kế hoạch chi trả trong 12 tháng qua vì quý vị đã không tuân theo kế hoạch của mình:

- chúng tôi không phải cung cấp cho quý vị một kế hoạch khác
- chúng tôi có thể ngắt kết nối năng lượng của quý vị.

Những hỗ trợ khác để giúp quý vị trả tiền hóa đơn năng lượng

Tùy thuộc vào tiểu bang hoặc lãnh thổ nơi quý vị sinh sống, có những hỗ trợ khác để giúp quý vị trả tiền hóa đơn năng lượng.

Chúng tôi sẽ làm gì

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết về những cách trợ giúp khác quý vị có thể nhận được để trả tiền hóa đơn năng lượng của mình, chẳng hạn như:

- chương trình cứu trợ của chính phủ
- trợ giá năng lượng
- chương trình giảm giá
- dịch vụ tư vấn tài chính.

Chúng tôi cần quý vị làm gì

Nếu quý vị biết mình đủ điều kiện tham gia các chương trình này, hãy cho chúng tôi biết sớm nhất có thể để chúng tôi có thể trợ giúp quý vị.

Chương trình và các dịch vụ của chúng tôi

Là khách hàng gặp hoàn cảnh khó khăn, quý vị có thể tiếp cận nhiều chương trình và dịch vụ để trợ giúp quý vị.

Chúng tôi sẽ xem xét hoàn cảnh cá nhân của quý vị để tìm ra các chương trình phù hợp (ví dụ: chương trình giảm giá) hoặc dịch vụ đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Chúng tôi muốn kiểm tra xem quý vị có gói năng lượng phù hợp không

Khi quý vị tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn, chúng tôi sẽ trao đổi với quý vị về việc sử

dụng năng lượng của quý vị và liệu quý vị hiện đang có một gói năng lượng phù hợp không.

Nếu chúng tôi nghĩ rằng có một gói năng lượng tốt hơn cho quý vị, chúng tôi sẽ:

- giải thích tại sao gói này tốt hơn
- hỏi xem quý vị có muốn chuyển sang gói mới miễn phí không.

Chúng tôi sẽ chỉ nói chuyện với quý vị về các gói năng lượng mà chúng tôi có thể cung cấp.

Chúng tôi có thể giúp quý vị tiết kiệm năng lượng

Sử dụng năng lượng ít hơn có thể giúp quý vị tiết kiệm tiền.

Chúng tôi sẽ làm gì

Khi quý vị tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn, chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các lời khuyên để sử dụng năng lượng ít hơn. Điều này có thể khác nhau tùy thuộc vào tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ nơi quý vị sinh sống.

Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị

Nếu quý vị đã tham gia chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn, chúng tôi sẽ không:

- tính phí do chậm chi trả
- yêu cầu một khoản tiền đặt cọc bảo đảm
- thay đổi kế hoạch của quý vị mà không có sự đồng ý của quý vị. Ví dụ: chúng tôi sẽ không đặt quý vị vào chu kỳ thu nợ ngắn hơn trừ khi quý vị đồng ý trước.

Kết thúc chương trình hỗ trợ của chúng tôi cho hoàn cảnh khó khăn

Chúng tôi sẵn sàng để giúp quý vị đứng vững trở lại. Trước khi quý vị rời khỏi chương trình Hỗ trợ Chi trả của chúng tôi, chúng tôi sẽ:

- đảm bảo quý vị đang nhận được giá năng lượng tốt nhất cho nhu cầu của mình
- kiểm tra xem quý vị có nhận được bất kỳ giảm giá hoặc hỗ trợ nào mà quý vị đủ điều kiện nhận không
- làm việc với quý vị để đề ra một kế hoạch chi trả mà quý vị có thể đủ sức thực hiện
- cung cấp cho quý vị thông tin về việc quý vị đang giảm chi phí năng lượng ở mức nào.

Chúng tôi cũng có thể sắp xếp một kiểm tra năng lượng sử dụng qua điện thoại, hoặc tại nhà của quý vị. Nếu quá trình kiểm tra này cho thấy quý vị có thể giảm đáng kể hóa đơn của mình bằng cách thay thế các thiết bị kém hiệu quả, chúng tôi sẽ thảo luận các cách để giúp quý vị giải quyết vấn đề này.

Nếu quý vị cảm thấy cần thay đổi kế hoạch của mình hoặc muốn nói chuyện về các lựa chọn của mình, vui lòng liên hệ ngay khi có thể. Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp và càng tham gia sớm thì chúng tôi càng có thể làm được nhiều việc hơn.

Tái tham gia vào chương trình hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn

Quý vị có thể cần sự giúp đỡ của chúng tôi nhiều lần và điều đó hoàn toàn bình thường.

Trước khi có thể đưa quý vị trở lại chương trình, chúng tôi cần đánh giá lại tiêu chí hội đủ điều kiện của quý vị. Nhưng khi thực hiện việc này, chúng tôi sẽ đảm bảo không đưa ra bất kỳ yêu cầu không hợp lý nào (ví dụ: yêu cầu kiểm tra năng lượng sử dụng).

Truyền đạt chính sách này

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị chính sách này (miễn phí cho quý vị):

- nếu quý vị yêu cầu, hoặc
- nếu chúng tôi tin rằng quý vị có thể đã bị lỡ một hóa đơn do gặp hoàn cảnh khó khăn trong việc chi trả. Chúng tôi có sẵn các quy trình xử lý để đảm bảo mọi khách hàng đều có thể nhận và đọc chính sách về hoàn cảnh khó khăn này, bao gồm cả khách hàng:
- có trình độ tiếng Anh thấp, bao gồm cả khách hàng có nền tảng văn hóa và ngôn ngữ khác nhau
- không có khả năng truy cập internet
- bị khuyết tật, và
- sống ở vùng hẻo lánh.

Chúng tôi có thể cung cấp thông dịch viên, liên lạc qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc hoặc cung cấp cho quý vị một phiên bản chữ viết lớn của chính sách này. Chúng tôi cũng sẵn lòng liên lạc thông qua người đại diện được ủy quyền nếu điều đó dễ dàng hơn cho quý vị.

Nếu quý vị có tranh chấp

Dưới đây là những việc cần làm nếu quý vị gặp vấn đề hoặc muốn khiếu nại:

1. Đầu tiên, hãy gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ cố gắng khắc phục vấn đề cho quý vị. Quý vị sẽ tìm thấy bản sao quy trình xử lý tranh chấp của chúng tôi tại <https://www.momentumenergy.com.au/residential/support>, hoặc chúng tôi có thể gửi cho quý vị một bản sao nếu muốn.
2. Nếu không hài lòng với cách giải quyết của chúng tôi, quý vị có thể gửi khiếu nại của mình tới Thanh tra Năng lượng và Nước của tiểu bang, được liệt kê bên dưới.

Thanh tra Tiểu bang	Chi tiết liên hệ
Energy and Water Ombudsman NSW	133 Castlereagh St, Sydney 1800 246 545 www.ewon.com.au
Energy and Water Ombudsman QLD	Level 11/50 Pirie St, Adelaide 1800 665 565 www.ewosa.com.au
Energy and Water Ombudsman QLD	Level 16/53 Albert St, Brisbane 1800 662 837 www.ewoq.com.au
Energy Ombudsman TAS	86 Collins St, Hobart TAS 7000 1800 001 170 www.energyombudsman.tas.gov.au

Cách liên hệ với Momentum

Chúng tôi có nhân viên được đào tạo đặc biệt để giải đáp các thắc mắc về hoàn cảnh khó khăn. Để liên hệ

trực tiếp với họ, vui lòng gọi số **1300 662 778** hoặc gửi email **info@momentum.com.au**

Quý vị cũng sẽ tìm thấy thêm thông tin tại

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

Quý vị có thể dễ dàng truy cập hoặc in bản sao của chính sách này trên trang mạng của chúng tôi tại

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