

Política Asisténsia Pagamentu – Kliente Enerjia Rezidénsial Victoria nian.

1. Finalidade

Dokumentu ida-ne'e esplika oinsá mak ami bele ajuda karik ita-boot sira agora dadaun nu'udar kliente rezidénsial Victoria nian ne'ebé maka hasoru problema atu selu ita-boot sira-nia fatura gás no/ka eletrisidade tuir tempu. Ema hotu-hotu la hanesan, no ami sériu kona-ba fó assisténsia ne'ebé efetivu ne'ebé funsiona ba ita-boot nia situasaun individuál.

2. Deklarasaun política

Enerjia nu'udar servisu esensiál ida ne'ebé ema hotu presiza asesu ba inkluzauun ekonómika no sosiál.

Ami komprende katak vulnerabilidade ne'e kompleksu, no ema presiza opsaun oioin atu hetan assisténsia, depende ba tempu ne'ebé sira sei presiza atu sai estavel finanseiru.

Ami nia programa sosialmente responsavel ne'e dezeña atu ajuda kliente sira jere sira nia kustu enerjia ho maneira ida ne'ebé baratu no sustentavel.

Ba kliente sira ne'ebé agora daudaun ne'e hasoru ka hein hela difikuldade pagamentu, ami tenke oferese servisu oioin ne'ebé dezeña atu ajuda jere sira nia utiliza enerjia no pagamentu sira. Ida ne'e bele inklui arranjú pagamentu fleksível (inklui adiantamentu ba pagamentu), planu pagamentu ne'ebé oferese seguransa pagamentu ne'ebé boot liu, no mós konsellu no sujestaun kona-ba servisu apoiu sira seluk ne'ebé disponível.

3. Objétivu sira

Objétivu prinsipál sira husi política ne'e maka:

- atu ajuda ita jere ita-nia utilizasaun enerjia ho maneira ne'ebé baratu no sustentavel;
- Atu enkoraja estratéjia auto-ajuda bazeia ba modelu responsabilidade ne'ebé maka kompartilladu;
- Atu hasa'e importánsia husi ita-boot nia fatura enerjia nian nu'udar parte ida husi ita-nia kompromisu finanseiru;
- atu fornese assisténsia ba tempu badak, médiu no naruk ba kliente sira ne'ebé hein ka hasoru hela difikuldade pagamentu; no
- Atu hatudu empatia, respetu no hatudu justisa ba ita-boot.

4. Hetan assisténsia

Ami komprende katak ida ne'e bele mós ladun konfortavel hodi ko'alia ho ema seluk bainhira ita hasoru problema finanseiru. Maibé favór ida, keta hesita atu kontaktu ami - ami promete katak ami sei diskretu no respetu, no ami iha programa ida ("Keeping Momentum") ne'ebé espesífiku atu rezolve situasaun hanesan ne'e.

Ami sei ko'alia ho ita-boot sira kona-ba fatór sira ne'ebé bele kontribui ba ita-boot sira nia pozisaun finanseira, iha nivel saida de'it ne'ebé maka ita-boot sente konfortavel. (Ita-boot mós bele autoriza ema atu representa ita-boot hodi kontaktu karik ita-boot hakarak.) Husi diskusaun ida-ne'e, no bazeia ba ita-boot sira nia sirkunstánsia, ami sei buka atu ajuda ita-boot dezenvolve solusaun pagamentu ne'ebé sustentavel. Atu hamenus ita-boot sira nia nesiedade ba esplika beibeik ita-boot sira nia sirkunstánsia mai ami, bainhira ita-boot sira iha programa Keeping Momentum, ita-boot sira sei trata de'it ho ekipa Keeping Momentum.

Tipu asisténsia ne'ebé ita-boot bele simu depende ba ita-boot nia situasaun, maibé pelumenus, ita-boot sei simu ajuda ne'ebé ita-boot iha direitu atu hetan tuir Kodigu Pratika Enerjia Retallu.

Karik ita-boot hasoru violénsia família, favór vizita 1800respect.org.au ka kontaktu sira iha 1800 737 732. Karik ita iha perigu, kontaktu ba 000. Ita-boot mós bele haree ami nia polítika violénsia família iha momentum.com.au/FVsupport.

5. Ita-boot nia responsabilidade sira

Ami hakarak ajuda ita-boot sira atu jere ita-boot sira-nia utilizaun enerjia no pagamentu sira. Atu asegura katak ajuda ne'ebé ami oferese sira ne'e efektivu, importante ba ita-boot hodi konkorda:

- atu selu montante ne'ebé define iha kualkér oráriu pagamentu ne'ebé konkorda ona iha tempu tomak no tuir tempu;
- hodi fó hatene ami karik iha mudansa ruma iha ita-boot nia situasaun ne'ebé bele troka ita-nia abilidade atu halo pagamentu;
- hodi kontinua atualiza ita-boot nia informasaun foun sira;
- Hodi halo iha diskusaun signifikativu ho ita-boot, hanesan parte ida husi prosesu revizaun;
- hodi kompleta auditoria enerjia ba ita-boot nia hela fatin sira, bainhira husu;
- hodi servisu ho ajénsia esterna sira, karik presiza; no
- hodi servisu hamutuk ho ami hodi hamenus ita-boot nia kustu enerjia no uzu.

Ne'e importante tebes ba ita-boot sira atu nafatin iha relasaun ho ami. Bainhira ita kontinua selu osan tuir buar ne'ebé ita konkorda ona – ka kontaktu kedas ami karik arranju sira-ne'e la funsiona ona ba ita-boot– } ita-boot nia konta sei nafatin seguru husi atividade kolesaun tusan no **ita-boot nia fornesimentu enerjia sei la diskonekta** . Ami sei kontinua fó asisténsia bainhira ita-boot kontinua envolve ho ami, se lae ne'e sei haree katak ita-boot la hasoru tan ona difikuldades pagamentu. Karik ita-boot hadook an husi Momentum ka taka ita-boot nia konta durante ita-boot nia tempu iha programa Keep Momentum, ita-boot sei hasai tiha programa ne'e.

6. Tipu asisténsia

Ami tenke oferese asisténsia oin-oin tuir situasaun ne'ebé ita-boot iha. Karik ita-boot atualizadu ho ita-boot nia pagamentu maibé bele uza ajuda balun atu nafatin iha buat ne'ebé di'ak liu, opsaun sira inklui:

- estabelese pagamentu sira durante período tempu espesífiku;
- pagamentu semana-semana, kalan ka fulan;
- Atu aumenta pagamentu tuir data ba fatura nian; no
- selu antes atu uza enerjia, se ida ne'e tuir ita-boot nia situasaun.

Ami nia membru ekipa sira ne'ebé haree ba kliente bele fó assisténsiaba ida ne'e, nune'e bele kontaktu de'it ba **1300 662 778** atu diskute opsaun sira ne'e.

karik ita-boot la selu ona pagamentu ida, ami sei servisu hamutuk ho

ita-boot sira atu selu ita-boot nia debe. Bazeia ba tipu ajuda ne'ebé

ita-boot presiza, ami nia assisténsia inklui:

- rembolsu kada semana, lora-boot ka fulan-fulan ba pagamentu atrazu durante periodu tinan rua laran;
- konsellu kona-ba opsaun sira ne'ebé sei fó dalan ba ita-boot atu selu fali ita-boot nia atrazu tinan rua nia laran;
- konsellu spesífiku kona-ba ita-boot sira nia utilizaun enerjia iha futuru no oinsá bele hamenus ida ne'e; no
- konsellu kona-ba assisténsia Governu no naun-Governu nian atu tulun atende kustu enerjia (inklui Subsídium Assisténsia Utilidade nian no pagamentu husi Sentrupagamentu karik aplikavel).

Ami bele verifika karik imi elijivel ba Eskema Asistencia Konsesaun ba utilidade. Ami sei fó apoiu ba ita-boot sira hodi kompleta no apresenta aplikasaun eskema asistencia konsesaun ba utilidade liuhusi:

- ajuda ita-boot atu kompleta formuláriu aplikasaun online liuhusi telefone;
- haruka formuláriu aplikasaun ne'ebé kompleta parsialmente (karik ita-boot lakohi halo ida ne'e liuhusi telefone);
- Fornese konsellu kona-ba dokumentasaun seluk tan ne'ebé ita-boot presiza atu fó no oinsá atu submete; ka
- Ami sei akompaña fali depois, hodi haree didi'ak se ita presiza ajuda liután.

Atu hatene liután, favór ida vizita services.dhhs.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme ka ajuda hodi kompleta formulariu, favór kontaktu ami iha **1300 662 778**

Karik ita-boot labele selu ba kustu enerjia agora daudaun nian enkuantu selu fali montante ne'ebé sei debe.

Ita tenke fó assisténsia pratika atu ajuda hamenus ita-nia kustu enerjia, ne'ebé bele inklui período inisial pelumenus fulan 6 iha ne'ebé:

- selu fali osan atrazu ne'ebé kaer hela;
- ita-boot selu osan menus kustu tomak husi ita-boot nia enerjia ne'ebé uza daudaun hela enkuantu ita-boot halo prosesu hamenus kustu ida ne'e; no
- fornese mós assisténsia seluk ne'ebé kumpre objetivu polítika ida-ne'e nian.

bainhira ita-boot selu osan ne'ebé ki'ik liu ba ita-boot nia kustu uzu enerjia: karik ita-boot la selu pagamentu ida ami tenke kontaktu ita-boot sira atu diskute opsaun sira, no karik ita-boot sira iha problema atu hamenus ita-boot sira-nia kustu ami mós bele diskute kona-ba ne'e mós. Importante atu komprende katak diferença entre saida mak ita-boot selu no kustu atuál ba ita-nia uzu sei aumenta ba ita-boot sira-nia atrazu sira.

Iha situaun hanesan ne'e, ami mós sei

- asegura katak ita-boot sira iha ona tarifa ne'ebé apropriadu;

- adapta ami-nia ajuda ba imi-nia ezemplu uzu enerjia; no
- atualiza ita-boot sira kona-ba oinsá ita-boot la'o ba oin hodi hamenus ita-boot sira-nia kustu enerjia sira.

Dalaruma ami mós bele haree atu halo auditoria enerjia liu husi telefone ka iha ita-boot nia uma no, iha ne'ebé mak sei halo redusaun materiál ba ita-boot nia fatura sira, diskute kona-ba ajuda ita-boot troka ita-boot nia sasán sira ne'ebé la eficiente. Opsaun hirak-ne'e bele rekere ita-boot sira atu kontribui finanseiru, maibé ami mós sei halo ida ne'e bainhira diskute ita-boot sira-nia arranju pagamentu ne'ebé luan liu.

Asisténsia hanesan ne'e tuir ita-boot nia nesesidade pesoál sira. Ita-boot nia sirkunstánsia espesífiku sei determina se ita-boot tenke selu ita-boot nia utilizaun ka se ita-boot bele selu menus husi montante tomak. Depende ba ita-boot nia situasaun, dalaruma ami bele habelar asisténsia ne'ebé ita fó ba ita-boot sira liu husi períodu inisiu fulan neen. Bainhira períodu asisténsia ne'e remata ona, ita-boot sei iha direitu hodi hetan ajuda seluk ne'ebé ita ami fornese iha seksaun ida ne'e nia okos.

Durante tinan hirak-ne'e, ami ho susesu ajuda ona kliente oioin ne'ebé iha problema atu selu sira-nia fatura sira. Ami tenke fó konsellu kona-ba opsaun pagamentu sira ne'ebé sei permite ita-boot atu selu fali atrazu sira ne'ebé la liu tinan rua, atu nune'e ami sei oferese ba ita-boot sira arranju pagamentu ne'ebé ami hanoin sei ajuda ita-boot. Karik la'ós hanesan ne'e, ka ita la halo pagamentu, ita-boot bele propoin alternativa ida.

Ami tenke simu planu sira ne'ebé maka:

- inklui selu montante hanesan iha intervalu regulár to'o fulan ida;
- sei rezulta ita-boot sira selu ita-boot sira-nia osan iha tinan 2 nia laran hafoin sira selu tiha pagamentu primeiru;
- inklui pagamentu ba uzu enerjia ne'ebé la'o hela; no
- bazeia ba previzaun ne'ebé razoavel kona-ba utilizaun enerjia kliente rezidensiál iha fulan 12 oin mai.

Tuir ami nia kritériu, ami mós bele simu planu sira ne'ebé dehan:

- inklui pagamentu ba montante diferente iha intervalu diferente sira;
- ida ne'e sei rezulta pagamentu totál iha loron ida liu tiha tinan rua hafoin pagamentu primeiru
- permite imi selu ita-boot nia atrazu sira, no ita-boot nia uzu enerjia, halo ketak- ketak.

Atu asegura katak ita-boot sira klaru kona-ba ita-boot sira-nia obrigasaun, ami sei haruka oráriu pagamentu ida ba ita-boot sira ne'ebé sei esplika kona-ba arranju pagamentu ne'ebé konkorda ona, ne'ebé inklui:

- númeru totál pagamentu ne'ebé sei selu atu selu adiamentu;
- períodu ne'ebé sei halo pagamentu sira;
- data vensitmentu pagamentu ida-idak nian; no
- montante pagamentu ida-idak.

Ami sei la rekupera montante deskontu pagamentu ida-ne'ebé akontese iha tempu-tomak relasiona ho fatura ne'e ka fatura seluk ne'ebé akontese bainhira ita kontinua simu asisténsia adekuadu.

7. Komunika ho ita-boot

Vulnerabilidade financeira bele akontese tanba razaun oioin. Ami proativamente buka problema no se ami haree buat ruma ne'ebé hatudu katak karik ita-boot iha difikuldade atu selu ita-nia fatura, karik ita sei rona husi ami. Ami sei koko atu asegura katak informasaun, konsellu ka ligasaun sira ne'ebé ami fó kona-ba avizu ka komunikasaun sira seluk relevante, maibé dalan di'ak liu atu hetan ajuda apropriadu mak ko'alia ho ami.

Karik ita la selu fatura ida to'o data vensimentu no ita-boot kontaktu ami, ami tenke fó informasaun kona-ba asisténsia ne'ebé ita-boot iha direitu no oinsá maka atu hetan asesu. Karik fatura ida monu loron 21 loron servisu nian no montante ne'ebé boot liu fali \$55 (inklui GST), ami tenke kontaktu ita-boot sira no fó informasaun ne'ebé hanesan ba ita-boot sira.

Ami mós tenke kontaktu ita-boot iha tempu tuirmai ne'e:

- Karik ita-boot la selu pagamentu tuir arranjú pagamentu, ami tenke kontaktu ita-boot atu diskute kona-ba montante ne'ebé bele selu, ka frekuénsia pagamentu sira ne'e, ka rua ne'e hotu.
- Karik ita-boo falla atu halo pagamentu ba kustu ba enerjia ne'ebé uza hela enkuantu iha atrazau pagamentu hela, ami tenke kontaktu ita-boot sira atu diskute kona-ba montante ne'ebé bele selu, ka frekuénsia pagamentu sira-ne'e, ka rua ne'e hotu, atu fó tempu barak liu ba ita-boot sira atu hamenus ita-boot sira-nia kustu enerjia.
- Karik ita-boot la kumpre ita-nia responsabilidade atu implementa asisténsia pratika, ami tenke kontaktu ita-boot sira no servisu hamutuk ho ita-boot sira atu identifika prazu implementasaun nian atu ajuda ita hamenus ita-boot sira nia uzu enerjia.

Ita-boot sei iha pelumenus loron 6 servisu nian atu hatán hodi haree asisténsia ida ne'ebé maka pas ho ita-boot.

8. Jestaun keixa

Ami jere kliente nia keixa sira tuir *Matdalan sira kona-ba tratamentu keixa sira iha organizasaun sira*. Ami nia objetivu maka atu rezolve ita-boot nia keixa iha pontu kontaktu dahuluk. Karik ida-ne'e la akontese, ita-boot bele hasa'e ita-boot nia preokupasaun ba ami nia ekipa rezolusaun disputa internu liu husi email ba info@momentum.com.au

Orgaun kona-ba keixa esterna iha Victoria mak Provedor Enerjetiku no Bee Ombudsman Victoria nian, ne'ebé bele kontaktu liuhusi:

Mail: Reply Paid 469, Melbourne VIC 8060
Phone: 1800 500 509
Fax: 1800 500 549
Email: ewovinfo@ewov.com.au
Web: www.ewov.com.au

9. Kontaktu ba Momentu Energy

Ami iha ne'e atu ajuda. Karik ita-boot hakarak informasaun liután kona-ba oinsá maka ami bele ajuda ita-boot ho difikuldade pagamentu **1300 662 778** ka email info@momentum.com.au

Ita-boot bele hetan kópia husi polítika ida ne'e iha www.momentum.com.au/payment-

[assistance-policy](#)

10. Privasidade

Momentum Energy iha kompromisu atu proteje informasaun pesoál husi ita-nia kliente sira tuir Lei Aktu Privasidade 1988 (Cth) no Prinsipiu Privasidade Australia nian. Ami nia Politika Privasidade bele hetan asesu iha www.momentumenergy.com.au/privacy-policy

11. Governasaun

Polítika ida ne'e dezenvolve tiha ona atu suporta kliente sira ne'ebé hasoru dezafiu finanseiru tuir obrigasaun relevante sira ne'ebé aplika ba Momentum Energy. Kodigu Pratika Retallu Enerjetiku, ne'ebé estabelese obrigasaun husi vendedor sira no direitu kliente mínimo, maka uluk liu husi Politika Asistensia Pagamentu iha sirkunstánsia hotu-hotu.

Polítika ida ne'e, no kualkér variausaun ba polítika ida ne'e, sei tama iha vigór lalais, maibé la liu loron hitu hafoin Komisaun Servisu Esensiál aprova.

Momentum nian Polítika Asistensia Pagamentu sujeita ba revizaun periodika hodi asegura moeda, kompletu no kumprimentu ba rekizitu regulador relevante sira.

12. Kontinua hadi'a / halo auditoria ba dezempeñu

Momentum Energy monitoriza no halo revizaun ba ninia dezempeñu operasionál hodi asegura katak nia fornese servisu sira ne'ebé deskreve ona iha polítika ida ne'e. Ami sei hetan auditoria husi Komisaun Servisu Esensiál Victoria nian nu'udar kondisaun ba ita-nia Lisensa Eletrisidade Retallu no Gas:

Iha ligasaun ho comunidade liuhusi ita-nia kompriensaun kona-ba ami nia kliente sira no sira-nia nesidade importante tebes. Ida ne'e permite ami nia programa apoiu atu sai significativu, susesu no relevante.

13. Rede apoiu sira

Ami mós bele refere ita-boot sira ba servisu apoiu apropriadu, rede apoiu esternu no rekursu sira seluk, tuir nesidade, inklui sira iha kraik:

Tipu asisténsia	Ajensia	Oras	Kontaktu
Perigu imediatu	Polísia, Bombeiru ka ambulansia	Oras 24	000
Defisiénsia tilun ka tilun-diuk	Servisu Nasional Relasaun	Oras 24	Servisu nasional relasaun (Haree informasaun husi website)
Tradusaun no tradusaun	Servisu tradutór	Iha tuku 8 dadeer - 7 lokraik	1800 497 170
Asuntu finanseiru/debe	Liña Apoiu Debe	Tuku 9:30 dadeer Tuku 4:30	1800 007 007 ndh.org.au

		lokraik	
Asuntu finanseiru/debe	Moneysmart	Website de'it	moneysmart.gov.au
Konsellu legál	Asistensia Juridika Vitoria	Iha tuku 8 dadeer to'o tuku 6 lokraik	1300 792 387 legalaids.vic.gov.au
Fornesedor servisu saude mental	Hanoin Australia		1300 286 463 1300 554 660 (karreta nia ajuda) mindaustralia.org.au/about-mind
Servisu Auditoria Enerjetika	Unidade	Tuku 9 dadeer to'o tuku 5 lokraik (semana de'it)	1800 313 126 energy@vt.uniting.org
Komparasaun Presu Enerjia	Kompara Enerjia Vic	Oras 24	Compare.energy.vic.gov.au
Programa governu, Konsesaun no Deskontu	Programa Justisa Familiar no Abitasaun (DFFH)	9 dadeer to'o 5 lokraik	1300 475 170
Diresaun servisu apoiu (suporta violensia familia, apoiu legál, servisu apoiu ba alkool no dependensia ba droga no akomodasaun krize)	Husu Izzy	Website de'it	https://askizzy.org.au/
Eskema Asistensia Konsesaun ba utilidade (URGS)	Programa Justisa Familiar no Abitasaun (DFFH)	Tuku 9 dadeer to'o tuku 5 lokraik (semana de'it)	1800 658 521 services.dffh.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme
Sentrupagamentu	Services Australia	9 dadeer to'o 5 lokraik (loron semana nian de'it)	1800 132 594