

Chính sách Hỗ trợ Chi trả hóa đơn - Khách hàng Năng lượng Dân cư ở Victoria.

1. Mục đích

Tài liệu này nêu ra những cách chúng tôi có thể trợ giúp nếu quý vị hiện là khách hàng dân cư ở Victoria đang gặp khó khăn trong việc chi trả hóa đơn ga và/hoặc điện đúng hạn. Mọi người đều khác nhau và chúng tôi thực sự coi trọng việc cung cấp hỗ trợ hiệu quả phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

2. Bản tuyên bố về chính sách

Năng lượng là một dịch vụ thiết yếu mà mọi người đều cần tiếp cận để hòa nhập kinh tế và xã hội.

Chúng tôi hiểu rằng tình trạng dễ bị tổn thương rất phức tạp, và mọi người cần có nhiều lựa chọn để được hỗ trợ tùy thuộc vào thời gian họ có thể cần để ổn định về mặt tài chính.

Chương trình có trách nhiệm với xã hội của chúng tôi được thiết kế nhằm giúp khách hàng quản lý chi phí năng lượng theo cách phù hợp với khả năng và bền vững.

Đối với những khách hàng hiện đang gặp hoặc dự đoán sẽ gặp khó khăn trong việc chi trả, chúng tôi sẽ phải cung cấp nhiều dịch vụ được thiết kế nhằm giúp quản lý việc sử dụng và chi trả cho năng lượng của họ. Điều này có thể bao gồm các sắp xếp chi trả linh hoạt (bao gồm cả việc hoãn chi trả), các kế hoạch chi trả mang lại sự chắc chắn hơn trong chi trả, cùng với lời khuyên và hướng dẫn về các dịch vụ hỗ trợ khác hiện có.

3. Mục tiêu

Mục tiêu chính của chính sách này là:

- để giúp quý vị quản lý việc sử dụng năng lượng của mình một cách phù hợp với khả năng chi trả và bền vững;
- khuyến khích các chiến lược tự lực dựa trên mô hình chia sẻ trách nhiệm;
- nâng cao tầm quan trọng của hóa đơn năng lượng như một phần trong cam kết tài chính tổng thể của quý vị;
- để cung cấp hỗ trợ ngắn hạn, trung hạn và dài hạn hơn cho khách hàng dự đoán sẽ gặp hoặc đang gặp khó khăn trong chi trả; và
- để đối xử với quý vị với sự đồng cảm, tôn trọng và công bằng.

4. Nhận hỗ trợ

Chúng tôi hiểu rằng quý vị có thể không thoải mái nói chuyện với ai đó khi đang gặp khó khăn về vấn đề tài chính. Nhưng vui lòng đừng ngại liên hệ với chúng tôi – chúng tôi hứa sẽ kín đáo và tôn

trọng, đồng thời chúng tôi có một chương trình ('Keeping Momentum') được thiết lập riêng cho loại tình huống này.

Chúng tôi sẽ trao đổi với quý vị về các yếu tố có thể góp phần vào tình hình tài chính của quý vị, ở bất kỳ mức độ nào mà quý vị cảm thấy thoải mái. (Quý vị cũng có thể ủy quyền cho ai đó gọi điện thay cho mình nếu muốn.) Từ cuộc thảo luận này và dựa trên hoàn cảnh của quý vị, chúng tôi sẽ nhắm vào việc giúp quý vị xây dựng một giải pháp chi trả bền vững. Để giảm bớt việc quý vị phải giải thích nhiều lần về hoàn cảnh của mình cho chúng tôi khi tham gia chương trình Keeping Momentum, quý vị sẽ chỉ giao dịch với nhóm Keeping Momentum.

Loại hỗ trợ quý vị có thể nhận được là tùy thuộc vào hoàn cảnh của quý vị, nhưng ít nhất, quý vị sẽ nhận được sự trợ giúp mà quý vị có quyền nhận được theo Quy tắc Thực hành Bán lẻ Năng lượng (Energy Retail Code of Practice).

Nếu quý vị đang bị bạo hành gia đình, vui lòng truy cập 1800spect.org.au hoặc gọi cho họ theo số 1800 737 732. Nếu quý vị đang gặp nguy hiểm tức thì, hãy gọi 000. Quý vị cũng có thể xem chính sách về bạo hành gia đình của chúng tôi tại momentum.com.au/FVsupport.

5. Trách nhiệm của quý vị

Chúng tôi muốn giúp quý vị quản lý việc sử dụng và chi trả năng lượng của mình. Để đảm bảo sự trợ giúp mà chúng tôi cung cấp có hiệu quả, điều quan trọng là quý vị phải đồng ý:

- trả đầy đủ và đúng hạn số tiền đã nêu trong bất kỳ lịch chi trả đã thỏa thuận nào;
- cho chúng tôi biết nếu có bất kỳ thay đổi nào trong hoàn cảnh của quý vị có thể làm thay đổi khả năng chi trả của quý vị;
- cập nhật cho chúng tôi những thông tin mới nhất của quý vị;
- có những cuộc thảo luận có ý nghĩa với chúng tôi, như một phần của quá trình xem xét của chúng tôi;
- hoàn thành một kiểm tra năng lượng tại nhà của quý vị, nếu được yêu cầu;
- làm việc với các cơ quan bên ngoài nếu được yêu cầu; và
- hợp tác với chúng tôi để giảm chi phí và mức sử dụng năng lượng của quý vị.

Điều thực sự quan trọng là quý vị giữ liên lạc với chúng tôi. Miễn là quý vị tiếp tục chi trả theo thỏa thuận – hoặc liên hệ với chúng tôi ngay nếu những sắp đặt này không còn hiệu quả với quý vị nữa – tài khoản của quý vị sẽ tránh được các hoạt động thu nợ và **nguồn cung cấp năng lượng của quý vị sẽ không bị ngắt kết nối**. Chúng tôi sẽ tiếp tục cung cấp hỗ trợ miễn là quý vị tiếp tục làm việc với chúng tôi, trừ khi rõ ràng là quý vị không còn gặp phải khó khăn về chi trả nữa. Nếu quý vị chuyển khỏi Momentum hoặc đóng tài khoản của mình trong thời gian tham gia chương trình Keeping Momentum, quý vị sẽ bị loại khỏi chương trình.

6. Các loại hỗ trợ

Chúng tôi sẽ phải cung cấp các loại hỗ trợ khác nhau tùy thuộc vào hoàn cảnh của quý vị. Nếu quý vị thực hiện các khoản chi trả của mình đúng hạn nhưng có thể cần một số trợ giúp để luôn kiểm soát được mọi việc, quý vị có thể có các lựa chọn như sau:

- thiết lập các khoản chi trả trong một khoảng thời gian đã định;
- chi trả hàng tuần, mỗi hai tuần hoặc hàng tháng;

- gia hạn thời hạn chi trả hóa đơn; và
- trả trước cho việc sử dụng năng lượng, nếu điều đó phù hợp với hoàn cảnh của quý vị.

Các nhân viên trong nhóm tiếp xúc với khách hàng của chúng tôi có thể cung cấp hỗ trợ này, vì vậy chỉ cần gọi số **1300 662 778** để thảo luận về bất kỳ lựa chọn nào trong số này.

Nếu quý vị bỏ lỡ một lần chi trả, chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để

trả nợ. Tùy thuộc vào loại trợ giúp quý vị cần, các hỗ trợ của chúng tôi

bao gồm:

- trả nợ hàng tuần, mỗi hai tuần hoặc hàng tháng trong thời gian tối đa hai năm;
- hướng dẫn về các lựa chọn cho phép quý vị trả nợ trong vòng hai năm;
- hướng dẫn cụ thể về khả năng sử dụng/chi phí năng lượng trong tương lai của quý vị và cách có thể giảm việc này; và
- hướng dẫn về sự hỗ trợ của Chính phủ và phi Chính phủ để giúp đáp ứng chi phí năng lượng (bao gồm Trợ cấp Cứu trợ Tiện ích (Utility Relief Grant) và thực hiện chi trả dùng Centrepay nếu có thể áp dụng).

Chúng tôi có thể kiểm tra xem quý vị có đủ điều kiện tham gia Chương trình Trợ cấp Cứu trợ Tiện ích không. Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị hoàn thành và nộp đơn xin trợ cấp cứu trợ tiện ích bằng cách:

- hỗ trợ quý vị điền đơn xin trực tuyến qua điện thoại;
- gửi cho quý vị mẫu đơn đã hoàn thành một phần (nếu quý vị không muốn thực hiện việc này qua điện thoại);
- Cung cấp hướng dẫn về các tài liệu bổ sung mà quý vị được yêu cầu cung cấp và cách gửi; hoặc
- liên hệ với quý vị sau này, để kiểm tra xem quý vị có cần hỗ trợ gì thêm không.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập services.dhhs.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme hoặc để được trợ giúp điền đơn, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1300 662 778**

Nếu quý vị không thể trả chi phí năng lượng hiện tại của mình trong khi phải trả mọi khoản nợ.

Chúng tôi sẽ cần cung cấp hỗ trợ thiết thực để giúp giảm chi phí năng lượng của quý vị, có thể bao gồm khoảng thời gian ban đầu ít nhất 6 tháng khi:

- tạm ngưng việc trả nợ;
- quý vị sẽ trả ít hơn tổng chi phí năng lượng đang sử dụng của mình trong khi nỗ lực giảm chi phí đó; và
- cung cấp các hỗ trợ khác đáp ứng các mục tiêu của chính sách này.

Trong khi quý vị đang trả dưới mức chi phí sử dụng năng lượng của mình: nếu quý vị bị lỡ một khoản chi trả, chúng tôi sẽ cần liên hệ với quý vị để thảo luận về các lựa chọn của quý vị, và nếu quý vị gặp khó khăn trong việc giảm các chi phí, chúng tôi cũng có thể thảo luận về những vấn đề này. Điều quan trọng quý vị nên hiểu rằng là chênh lệch giữa số tiền quý vị phải trả và chi phí sử dụng thực tế sẽ được cộng vào khoản nợ của quý vị.

Trong tình huống này, chúng tôi cũng sẽ:

- đảm bảo quý vị đang nhận mức giá năng lượng phù hợp nhất;

- điều chỉnh sự trợ giúp của chúng tôi theo cách sử dụng năng lượng của quý vị; và
- cập nhật cho quý vị về tiến triển trong việc giảm chi phí năng lượng của mình.

Chúng tôi thậm chí có thể xem xét việc tiến hành kiểm tra năng lượng qua điện thoại hoặc tại nhà của quý vị, và thảo luận về việc giúp quý vị thay thế các thiết bị kém hiệu quả nếu việc này sẽ giúp giảm đáng kể hóa đơn của quý vị. Các chọn lựa này có thể yêu cầu quý vị đóng góp về tài chính, nhưng chúng tôi sẽ tính đến điều này khi thảo luận về các sắp xếp chi trả rộng hơn của quý vị.

Loại hỗ trợ này rất phù hợp với nhu cầu cá nhân của quý vị. Các hoàn cảnh cụ thể của quý vị sẽ quyết định xem quý vị có phải trả tiền cho năng lượng đang sử dụng của mình hay không hoặc liệu quý vị có thể trả ít hơn toàn bộ số tiền hay không. Tùy thuộc vào hoàn cảnh của quý vị, chúng tôi thậm chí có thể gia hạn thời gian hỗ trợ mà chúng tôi cung cấp cho quý vị vượt quá khoảng thời gian sáu tháng đầu tiên. Sau khi hết thời gian hỗ trợ, quý vị vẫn có quyền nhận bất kỳ trợ giúp nào khác mà chúng tôi có thể cung cấp theo phần này.

Trong những năm qua, chúng tôi đã giúp đỡ thành công nhiều khách hàng khác nhau gặp khó khăn trong việc trả hóa đơn. Chúng tôi sẽ hướng dẫn về các lựa chọn chi trả hoá đơn để quý vị có thể hoàn trả các khoản nợ tồn đọng trong thời gian không quá hai năm, vì vậy chúng tôi sẽ đưa ra cho quý vị một sắp đặt chi trả mà chúng tôi cho rằng sẽ hữu ích nhất cho quý vị. Nếu trường hợp này không xảy ra hoặc quý vị bị lỡ một lần chi trả, quý vị có thể đề xuất một giải pháp thay thế.

Chúng tôi sẽ chấp nhận các kế hoạch được đề xuất trong đó:

- bao gồm chi trả số tiền bằng nhau theo định kỳ tối đa là hàng tháng;
- sẽ dẫn đến việc khoản nợ còn thiếu của quý vị sẽ được chi trả đầy đủ trong vòng 2 năm sau lần chi trả đầu tiên;
- bao gồm các khoản chi trả cho cả năng lượng đang sử dụng và nợ tồn đọng; và
- dựa trên dự báo hợp lý về mức sử dụng năng lượng của khách hàng dân cư trong 12 tháng tới.

Theo quyết định riêng của mình, chúng tôi cũng có thể chấp nhận các kế hoạch được đề xuất trong đó:

- Bao gồm các khoản chi trả với số tiền khác nhau vào các khoảng thời gian khác nhau;
- có thể dẫn đến việc các khoản nợ tồn đọng sẽ được trả đầy đủ vào một ngày muộn hơn hai năm sau lần chi trả đầu tiên
- cho phép thực hiện riêng việc chi trả cho các khoản nợ tồn đọng và cho năng lượng sử dụng của quý vị.

Để đảm bảo quý vị hiểu rõ về nghĩa vụ của mình, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị lịch chi trả trong đó nêu rõ sắp đặt chi trả đã thỏa thuận, bao gồm:

- tổng số lần chi trả để trả các khoản nợ tồn đọng;
- khoảng thời gian thực hiện việc chi trả
- ngày đến hạn của mỗi lần chi trả; và
- số tiền chi trả mỗi lần.

Chúng tôi sẽ không thu hồi số tiền giảm giá khi chi trả đúng hạn đối với hóa đơn đó hoặc bất kỳ hóa đơn nào khác có ngày chi trả đến hạn trong thời gian quý vị tiếp tục nhận hỗ trợ phù hợp.

7. Liên lạc với quý vị

Khó khăn về tài chính có thể xảy ra vì đủ loại lý do. Chúng tôi chủ động tìm kiếm các vấn đề và nếu

Chúng tôi nhận thấy bất kỳ điều gì cho thấy quý vị có thể đang gặp khó khăn trong việc trả hóa đơn, chúng tôi có thể sẽ liên lạc với quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng đảm bảo rằng thông tin, hướng dẫn hoặc các đường dẫn mà chúng tôi cung cấp trong thông báo nhắc nhở hoặc các thông tin liên lạc khác là phù hợp, nhưng cách tốt nhất để nhận được trợ giúp thích hợp là trao đổi với chúng tôi.

Nếu quý vị không trả hóa đơn trước ngày đáo hạn và quý vị liên hệ với chúng tôi, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về sự hỗ trợ mà quý vị có quyền được hưởng và cách tiếp cận nó. Nếu hóa đơn quá hạn 21 ngày làm việc và số tiền thiếu lớn hơn \$55 (bao gồm GST), chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị và cung cấp cho quý vị thông tin tương tự.

Chúng tôi cũng sẽ phải liên hệ với quý vị vào những thời điểm sau:

- Nếu quý vị bị lỡ một lần chi trả theo sắp đặt, chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị để thảo luận về việc thay đổi số tiền phải trả, hoặc tần suất của các khoản chi trả đó, hoặc cả hai.
- Nếu quý vị không trả chi phí cho năng lượng đang sử dụng trong khi quý vị được tạm ngưng trả nợ tồn đọng, chúng tôi sẽ phải liên hệ với quý vị để thảo luận về việc thay đổi số tiền phải trả hoặc tần suất của các lần chi trả đó hoặc cả hai để giúp quý vị có thêm thời gian giảm chi phí năng lượng.
- Nếu quý vị không đáp ứng trách nhiệm thực hiện hỗ trợ thiết thực, chúng tôi sẽ phải liên hệ với quý vị và làm việc với quý vị để xác định thời hạn thực hiện nhằm giúp quý vị giảm mức sử dụng năng lượng.

Quý vị sẽ có ít nhất 6 ngày làm việc để phản hồi nhằm tìm ra loại hỗ trợ nào phù hợp với mình.

8. Quản lý khiếu nại

Chúng tôi quản lý khiếu nại của khách hàng theo *Hướng dẫn xử lý khiếu nại trong các tổ chức*. Mục tiêu của chúng tôi là giải quyết khiếu nại của quý vị ngay tại lần liên hệ đầu tiên. Nếu điều này không xảy ra, quý vị có thể chuyển mối quan ngại của mình lên nhóm giải quyết tranh chấp nội bộ của chúng tôi bằng cách gửi email info@momentum.com.au

Quý vị có thể liên lạc cơ quan hữu quan giải quyết khiếu nại bên ngoài ở Victoria là Thanh tra Năng lượng và Nước Victoria (Energy and Water Ombudsman Victoria) bằng cách:

Gửi thư: 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. Liên hệ Momentum Energy

Chúng tôi sẵn sàng giúp đỡ. Nếu muốn biết thêm thông tin về cách chúng tôi có thể giúp quý vị giải quyết những khó khăn trong chi trả hóa đơn, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1300 662 778** hoặc gửi email info@momentum.com.au

Quý vị có thể tìm thấy bản sao của chính sách này tại www.momentum.com.au/payment-assistance-policy

10. Quyền riêng tư

Momentum Energy cam kết bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng theo Đạo luật Quyền riêng tư năm 1988 (Cth) và Nguyên tắc Quyền riêng tư của Úc. Chính sách Quyền riêng tư của chúng tôi có thể được truy cập tại www.momentumenergy.com.au/privacy-policy

11. Quản trị

Chính sách này được lập ra để hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn về tài chính theo các nghĩa vụ liên quan áp dụng cho Momentum Energy. Quy tắc Thực hành Bán lẻ Năng lượng, quy định nghĩa vụ của công ty bán lẻ và quyền lợi tối thiểu của khách hàng, được ưu tiên hơn Chính sách Hỗ trợ Chi trả này trong mọi trường hợp.

Chính sách này và mọi biến thể của chính sách này, sẽ có hiệu lực ngay khi khả thi, nhưng không muộn hơn bảy ngày sau khi được Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu (Essential Services Commission) phê duyệt.

Chính sách Hỗ trợ Chi trả của Momentum phải được xem xét định kỳ để đảm bảo tính cập nhật, tính hoàn thiện và tuân thủ các yêu cầu luật pháp liên quan.

12. Không ngừng cải thiện / kiểm tra hiệu quả

Momentum Energy giám sát và đánh giá hiệu quả hoạt động của mình để đảm bảo cung cấp các dịch vụ được nêu trong chính sách này. Chúng tôi phải chịu sự kiểm tra của Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu của Victoria như một điều kiện trong Giấy phép Bán lẻ Điện và Ga.

Việc kết nối với cộng đồng thông qua sự hiểu biết của chúng tôi về khách hàng và nhu cầu của họ là rất quan trọng. Điều này giúp các chương trình hỗ trợ của chúng tôi có ý nghĩa, thành công và phù hợp.

13. Mạng lưới hỗ trợ

Chúng tôi cũng có thể giới thiệu quý vị đến các dịch vụ hỗ trợ phù hợp, mạng lưới hỗ trợ bên ngoài và các nguồn lực khác, nếu cần, bao gồm cả những nguồn dưới đây:

Loại hỗ trợ	Tổ chức	Giờ	Liên lạc
Nguy hiểm tức thì	Cảnh sát, Cứu hỏa hoặc Xe cứu thương	24 giờ	000
Điếc hoặc suy giảm khả năng nghe/nói	Dịch vụ Chuyển âm Toàn quốc	24 giờ	Dịch vụ Chuyển âm Toàn quốc (Các cuộc gọi được thực hiện từ trang mạng)
Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch	Dịch vụ Thông dịch	8 giờ sáng – 7 giờ tối (chỉ các ngày trong tuần)	1800 497 170
Vấn đề tài chính/nợ	Đường dây Trợ giúp Nợ Toàn quốc	9 giờ 30 sáng - 4 giờ 30 chiều	1800 007 007 ndh.org.au
Vấn đề tài chính/nợ	Moneysmart	Chỉ có trên trang mạng	moneysmart.gov.au
Tư vấn pháp lý	Victoria Legal Aid	8 giờ sáng – 6 giờ chiều (chỉ các ngày trong tuần)	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au

Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần	Mind Australia		1300 286 463 1300 554 660 (đường dây trợ giúp cho người chăm sóc) mindaustralia.org.au/about-mind
Dịch vụ Kiểm tra Năng lượng (Energy Audit Services)	Uniting	9 giờ sáng đến 5 giờ chiều (chỉ các ngày trong tuần)	1800 313 126 energy@vt.uniting.org
So sánh Giá Năng lượng	Vic Energy Compare	24 giờ	Compare.energy.vic.gov.au
Chương trình chính phủ, Chiết giảm và Trợ giá	Bộ Công bằng Gia đình và Nhà ở (Department of Family Fairness and Housing, DFFH)	9 giờ sáng đến 5 giờ chiều (chỉ các ngày trong tuần)	1300 475 170
Danh bạ dịch vụ hỗ trợ (hỗ trợ về bạo hành gia đình, hỗ trợ pháp lý, dịch vụ hỗ trợ cai nghiện rượu và ma túy và chỗ ở khi bị khủng hoảng)	Ask Izzy	Chỉ có trên trang mạng	https://askizzy.org.au/
Chương trình Trợ cấp Cứu trợ Tiện ích (Utility Relief Grant Scheme, URGS)	Bộ Công bằng Gia đình và Nhà ở (Department of Family Fairness and Housing, DFFH)	9 giờ sáng đến 5 giờ chiều (chỉ các ngày trong tuần)	1800 658 521 services.dffh.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme
Centrepay.	Services Australia	9 giờ sáng đến 5 giờ chiều (chỉ các ngày trong tuần)	1800 132 594

Ngày có hiệu lực 27 tháng 7 năm 2023