

គោលនយោបាយជំនួយការទូទាត់ប្រាក់ - អតិថិជនថាមពលមានលំនៅដ្ឋាន ក្នុងរដ្ឋវិចិត្រ

1. គោលបំណង

ឯកសារនេះគូសបញ្ជាក់ពីវិធីនានាដែលយើងអាចជួយបាន ប្រសិនបើបច្ចុប្បន្នអ្នកជាអតិថិជនមានលំនៅដ្ឋាន ក្នុងរដ្ឋវិចិត្រ កំពុងមានបញ្ហាក្នុងការបង់វិក្កយបត្រខ្លួន និង/ឬអគ្គិសនីរបស់អ្នកបានទាន់ពេល។ មនុស្ស គ្រប់រូបមានភាពខុសប្លែកពីគ្នា ហើយយើងពិតជាយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការផ្តល់ជំនួយដ៏មានប្រសិទ្ធភាព ដែលដំណើរការសម្រាប់កាលៈទេសៈនីមួយៗរបស់អ្នក។

2. សេចក្តីថ្លែងការណ៍អំពីគោលនយោបាយ

ថាមពលគឺជាសេវាកម្មដ៏សំខាន់ដែលមនុស្សគ្រប់រូបត្រូវការដើម្បីទទួលបានសម្រាប់ការដាក់បញ្ចូលផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច និងសង្គម។

យើងយល់ថាភាពងាយរងគ្រោះគឺស្តុកស្តាញ ហើយមនុស្សត្រូវការជម្រើសជាច្រើនសម្រាប់ជំនួយ អាស្រ័យលើ រយៈពេលដែលអាចត្រូវការឱ្យពួកគេមានស្ថិរភាពផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ។

កម្មវិធីទំនួលខុសត្រូវខាងសង្គមរបស់យើង ត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីជួយអតិថិជនគ្រប់គ្រងការចំណាយលើថាមពល របស់ពួកគេក្នុងមធ្យោបាយមួយដែលសមរម្យ និងប្រកបដោយនិរន្តរភាព។

សម្រាប់អតិថិជនដែលបច្ចុប្បន្នកំពុងជួបប្រទះ ឬនឹងមានការលំបាកក្នុងការទូទាត់ប្រាក់ យើងត្រូវតែផ្តល់ជូនសេវាកម្ម មួយចំនួនដែលបានរចនាឡើងដើម្បីជួយគ្រប់គ្រងការប្រើប្រាស់ថាមពល និងការទូទាត់ប្រាក់របស់ពួកគេ។ នេះអាច រួមបញ្ចូលការរៀបចំការទូទាត់ប្រាក់ដែលអាចបត់បែនបាន (រួមទាំងការពន្យារពេលការទូទាត់ប្រាក់) ផែនការទូទាត់ ប្រាក់ដែលផ្តល់នូវភាពជាក់លាក់នៃការទូទាត់ប្រាក់កាន់តែច្រើន រួមទាំងដំបូន្មាន និងគន្លឹះដ៏មានប្រយោជន៍នានាអំពី សេវាកម្មគាំទ្រផ្សេងទៀតដែលមាន។

3. គោលដៅ

គោលដៅសំខាន់ៗនៃគោលនយោបាយនេះគឺ៖

- ដើម្បីជួយអ្នកក្នុងការគ្រប់គ្រងការប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អ្នកតាមរបៀបដែលមានតម្លៃសមរម្យ និងប្រកបដោយនិរន្តរភាព
- ដើម្បីលើកទឹកចិត្តដល់យុទ្ធសាស្ត្រជួយខ្លួនឯង ដោយផ្អែកលើកំរិតទំនួលខុសត្រូវរួម
- ដើម្បីបង្កើនការយល់ដឹងពីសារៈសំខាន់នៃវិក្កយបត្រថាមពលរបស់អ្នកជាផ្នែកមួយនៃការប្តេជ្ញាចិត្ត ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នក
- ដើម្បីផ្តល់ជំនួយរយៈពេលខ្លី មធ្យម និងយូរជាងមុនដល់អតិថិជនដែលនឹងមាន ឬជួបប្រទះការលំបាក ក្នុងការទូទាត់ប្រាក់ និង
- ដើម្បីផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវការយល់ចិត្ត ការគោរព និងយុត្តិធម៌។

4. ការទទួលបានជំនួយ

យើងយល់ថា វាអាចមិនងាយស្រួលនោះទេក្នុងការនិយាយទៅកាន់នរណាម្នាក់ នៅពេលដែលអ្នកកំពុងជួបបញ្ហា ហិរញ្ញវត្ថុ។ ប៉ុន្តែសូមកុំស្ងៀមស្ងៀមក្នុងការទាក់ទងមកយើង - យើងសន្យាថានឹងធ្វើដោយមានការប្រុងប្រយ័ត្ន និងប្រកបដោយការគោរព ហើយយើងមានកម្មវិធីមួយ ('Keeping Momentum') ('រក្សាសន្តិភាព') ដែលបង្កើត ឡើងជាពិសេសសម្រាប់ស្ថានភាពបែបនេះ។

យើងនឹងពិភាក្សាជាមួយអ្នកអំពីកត្តានានាដែលអាចរួមចំណែកដល់ស្ថានភាពហិរញ្ញវត្ថុរបស់អ្នក

ទោះបីជាស្ថិតក្នុង កម្រិតណា ដែលធ្វើឱ្យអ្នកមានអារម្មណ៍ងាយស្រួល។ (អ្នកក៏អាចផ្តល់សិទ្ធិអនុញ្ញាតឱ្យនរណាម្នាក់ហៅទូរសព្ទ តំណាងអ្នក ប្រសិនបើអ្នកចង់) ពីការពិភាក្សានេះ ហើយផ្អែកលើស្ថានភាពនានារបស់អ្នក យើងនឹងជួយអ្នក បង្កើតដំណោះស្រាយការទូទាត់ប្រាក់មួយប្រកបដោយនិរន្តរភាព។ ដើម្បីកាត់បន្ថយតម្រូវការសម្រាប់អ្នកក្នុងការ ពន្យល់ពីស្ថានភាពរបស់អ្នកឡើងវិញ នៅពេលដែលអ្នកស្ថិតនៅក្នុងកម្មវិធី Keeping Momentum ហើយនោះ អ្នកនឹងធ្វើការតែជាមួយក្រុមការងារ Keeping Momentum ប៉ុណ្ណោះ។

ប្រភេទនៃជំនួយដែលអ្នកអាចទទួលបានគឺអាស្រ័យលើស្ថានភាពនានារបស់អ្នក ប៉ុន្តែយ៉ាងហោចណាស់អ្នកនឹង ទទួលបានជំនួយដែលអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានក្រោមក្រមអនុវត្តការលក់រាយថាមពល (Energy Retail Code of Practice)។

ប្រសិនបើអ្នកកំពុងជួបប្រទះអំពើហិង្សាក្នុងគ្រួសារ សូមចូលទៅកាន់គេហទំព័រ 1800respect.org.au ឬហៅទូរសព្ទ ទៅលេខ **1800 737 732។ ប្រសិនបើអ្នកស្ថិតក្នុងស្ថានភាពគ្រោះថ្នាក់ភ្លាមៗ សូមទូរសព្ទទៅលេខ **000**។ អ្នកក៏អាច មើលគោលនយោបាយអំពើហិង្សាក្នុងគ្រួសាររបស់យើងផងដែរតាមគេហទំព័រ momentum.com.au/FVsupport។**

5. ទំនួលខុសត្រូវរបស់អ្នក

យើងចង់ជួយអ្នកក្នុងការគ្រប់គ្រងការប្រើប្រាស់ថាមពល និងការទូទាត់ប្រាក់របស់អ្នក។ ដើម្បីប្រាកដថាជំនួយដែល យើង ផ្តល់ជូនមានប្រសិទ្ធភាព វាជារឿងសំខាន់ដែលអ្នកត្រូវយល់ព្រម៖

- ដើម្បីបង់ប្រាក់ដែលបានកំណត់ក្នុងកាលវិភាគទូទាត់ប្រាក់ដែលបានព្រមព្រៀងណាមួយឱ្យបានពេញលេញ និងទាន់ពេលវេលា
- ដើម្បីជូនដំណឹងដល់យើង ប្រសិនបើមានការផ្លាស់ប្តូរណាមួយនៅក្នុងស្ថានភាពរបស់អ្នក ដែលអាច ផ្លាស់ប្តូរសមត្ថភាពរបស់អ្នកក្នុងការទូទាត់ប្រាក់
- ដើម្បីធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពដល់យើងនូវព័ត៌មានលម្អិតចុងក្រោយបំផុតរបស់អ្នក
- ដើម្បីមានការពិភាក្សាប្រកបដោយអត្ថន័យជាមួយយើង ជាផ្នែកនៃដំណើរការពិនិត្យរបស់យើង
- ដើម្បីបំពេញការពិនិត្យបញ្ជាក់ថាមពលនៃលំនៅដ្ឋានរបស់អ្នក ប្រសិនបើត្រូវបានស្នើសុំ
- ដើម្បីធ្វើការជាមួយទីភ្នាក់ងារនានាខាងក្រៅ ប្រសិនបើចាំបាច់ និង
- ដើម្បីធ្វើការជាមួយយើងក្នុងការកាត់បន្ថយការចំណាយ និងការប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អ្នក។

វាពិតជាសំខាន់ណាស់ដែលអ្នករក្សាទំនាក់ទំនងជាមួយយើង។ ដរាបណាអ្នកបន្តធ្វើការទូទាត់ប្រាក់វិញតាមការ ព្រមព្រៀង - ឬទាក់ទងមកយើងភ្លាមៗ ប្រសិនបើការរៀបចំទាំងនេះលែងដំណើរការសម្រាប់អ្នក - គណនីរបស់ អ្នកនឹងរួចផុតពីសកម្មភាពប្រមូលបំណុលនានា ហើយការផ្គត់ផ្គង់ថាមពលរបស់អ្នកនឹងមិនត្រូវបានកាត់ផ្តាច់ឡើយ។ យើងនឹងបន្តផ្តល់ជំនួយ ដរាបណាអ្នកបន្តចូលរួមជាមួយយើង លុះត្រាតែមានការបង្ហាញឱ្យឃើញថាអ្នកលែង ប្រឈមមុខនឹងការលំបាកក្នុងការទូទាត់ប្រាក់ទៀតហើយ។ ប្រសិនបើអ្នកផ្ទេរចេញពី Momentum ឬបិទគណនី របស់អ្នកក្នុងអំឡុងពេលអ្នកស្ថិតនៅក្រោមកម្មវិធី Keeping Momentum អ្នកនឹងត្រូវបានដកចេញពីកម្មវិធីនេះ។

6. ប្រភេទជំនួយ

យើងត្រូវតែផ្តល់ប្រភេទជំនួយផ្សេងៗគ្នា អាស្រ័យលើស្ថានភាពដែលអ្នកកំពុងមាន។ ប្រសិនបើអ្នកមានបច្ចុប្បន្នភាព ជាមួយនឹងការទូទាត់ប្រាក់របស់អ្នក ប៉ុន្តែអាចប្រើជំនួយមួយចំនួនដើម្បីបន្តសកម្មភាពនោះ ជម្រើសនានារួមមាន៖

- កំណត់ការទូទាត់ប្រាក់ក្នុងរយៈពេលជាក់លាក់មួយ
- ការទូទាត់ប្រាក់ប្រចាំសប្តាហ៍ រៀងរាល់ពីរសប្តាហ៍ ឬប្រចាំខែ

- ការពន្យារពេលបង់ប្រាក់តាមកាលបរិច្ឆេទសម្រាប់វិក្កយបត្រ និង
- ការបង់ប្រាក់ជាមុនសម្រាប់ការប្រើប្រាស់ថាមពល
ប្រសិនបើនោះសាកសមនឹងស្ថានភាពរបស់អ្នក។

សមាជិកក្រុមការងារដែលធ្វើការដោយផ្ទាល់ជាមួយអតិថិជនរបស់យើងអាចផ្តល់ជំនួយនេះបាន
ដូច្នោះគ្រាន់តែ ទូរសព្ទទៅលេខ **1300 662 778** ដើម្បីពិភាក្សាពីជម្រើសណាមួយនៃជម្រើសទាំងនេះ។

ប្រសិនបើអ្នកខកខានការទូទាត់ប្រាក់ យើងនឹងធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីសងបំណុលរបស់អ្នក។

អាស្រ័យលើប្រភេទជំនួយដែលអ្នកត្រូវការ ជំនួយរបស់យើងរួមមាន៖

- ការទូទាត់ប្រាក់ដែលនៅជំពាក់ប្រចាំសប្តាហ៍ រៀងរាល់ពីរសប្តាហ៍ ឬប្រចាំខែ
រហូតដល់ទៅរយៈពេលពីរឆ្នាំ
- ដំបូន្មានអំពីជម្រើសនានា
ដែលនឹងអាចឱ្យអ្នកទូទាត់ប្រាក់ដែលនៅជំពាក់របស់អ្នកក្នុងរយៈពេលពីរឆ្នាំ
- ដំបូន្មានជាក់លាក់អំពីការប្រើប្រាស់/ការចំណាយថាមពលដែលអាចកើតមាននាពេលអនាគត
របស់អ្នក និងរបៀបដែលវាអាចជួយអ្នកកាត់បន្ថយ និង
- ដំបូន្មានអំពីជំនួយរបស់រដ្ឋាភិបាល និងក្រៅរដ្ឋាភិបាល
ដើម្បីជួយបំពេញការចំណាយលើថាមពល (រួមទាំង
ប្រាក់ជំនួយសង្គ្រោះសម្រាប់សេវាកម្មចាំបាច់ និងការទូទាត់ប្រាក់ដោយ Centrepay
ប្រសិនបើអាចអនុវត្តបាន)។

យើងអាចពិនិត្យមើល

ថា តើអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានគម្រោងប្រាក់ជំនួយសង្គ្រោះសម្រាប់សេវាកម្មចាំបាច់ឬទេ។
យើងនឹងគាំទ្រអ្នកក្នុងការបំពេញ និងដាក់ពាក្យសុំប្រាក់ជំនួយសង្គ្រោះសម្រាប់សេវាកម្មចាំបាច់ដោយ៖

- ជួយអ្នកក្នុងការបំពេញទម្រង់ពាក្យស្នើសុំអនុញ្ញតាមទូរសព្ទ
- ផ្ញើទម្រង់ពាក្យស្នើសុំដែលបានបំពេញដោយផ្នែក
(ប្រសិនបើអ្នកចង់មិនចង់បំពេញតាមទូរសព្ទ)
- ផ្តល់ដំបូន្មានលើឯកសារបន្ថែមដែលអ្នកត្រូវបានតម្រូវឱ្យផ្តល់ និងរបៀបដាក់ស្នើ ឬ
- តាមដានជាមួយអ្នកនៅពេលក្រោយ ដើម្បីពិនិត្យមើលថា តើអ្នកត្រូវការជំនួយបន្ថែមឬទេ។

ដើម្បីស្វែងយល់បន្ថែម សូមចូលទៅកាន់គេហទំព័រ services.dhhs.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme
ឬសម្រាប់ជំនួយក្នុងការបំពេញទម្រង់បែបបទ សូមទូរសព្ទមកយើងតាមលេខ **1300 662 778**

ប្រសិនបើអ្នកមិនអាចបង់ថ្លៃជាបន្តនៃថាមពលរបស់អ្នកបានទេ

ខណៈពេលកំពុងទូទាត់ប្រាក់ដែលនៅជំពាក់។

យើងត្រូវតែផ្តល់ជំនួយជាក់ស្តែង ដើម្បីជួយកាត់បន្ថយថ្លៃចំណាយថាមពលរបស់អ្នក
ដែលអាចរួមបញ្ចូលរយៈពេល ដំបូងយ៉ាងហោចណាស់ 6 ខែ ដែល៖

- ការទូទាត់ប្រាក់ដែលនៅជំពាក់ត្រូវបានពន្យារពេល។
- អ្នកចំណាយតិចជាងការចំណាយពេញលេញនៃការប្រើប្រាស់ថាមពលដែលកំពុងបន្តរបស់អ្នក
ខណៈពេលដែលអ្នកកំពុងខិតខំបញ្ជូនថ្លៃប្រើប្រាស់ និង
- ជំនួយផ្សេងទៀតដែលបំពេញតាមគោលដៅនៃគោលនយោបាយនេះត្រូវបានផ្តល់ជូន។

ខណៈពេលដែលអ្នកកំពុងបង់ប្រាក់ទាបជាងតម្លៃនៃការប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អ្នក
ប្រសិនបើអ្នកខកខានការ ទូទាត់ប្រាក់ យើងត្រូវតែទាក់ទងអ្នកដើម្បីពិភាក្សាអំពីជម្រើសនានារបស់អ្នក
ហើយប្រសិនបើអ្នកកំពុងមានបញ្ហា ក្នុងការកាត់បន្ថយការចំណាយរបស់អ្នក
យើងអាចពិភាក្សាអំពីបញ្ហាទាំងនោះផងដែរ។ វាជារឿងសំខាន់ក្នុងការយល់ដឹង
ពីភាពខុសគ្នារវាងអ្វីដែលអ្នកបង់ និងតម្លៃជាក់ស្តែងនៃការប្រើប្រាស់របស់អ្នក
នឹងត្រូវបានគិតបញ្ចូលទៅក្នុងប្រាក់ដែលនៅជំពាក់របស់អ្នក។

នៅក្នុងស្ថានភាពនេះ យើងក៏នឹង៖

- ប្រាកដថាអ្នកមានពន្ធដារត្រឹមត្រូវតាមការបញ្ជាក់របស់អ្នក
- កែសម្រួលជំនួយរបស់យើងទៅនឹងលំនាំនៃការប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អ្នក និង
- ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពអ្នកអំពីវិធីដែលអ្នកកំពុងមានវឌ្ឍនភាពឈានទៅរកការបញ្ចុះតម្លៃថាមពលរបស់អ្នក។

យើងថែមទាំងអាចរៀបចំការពិនិត្យបញ្ជាក់ថាមពលតាមទូរសព្ទ ឬនៅក្នុងផ្ទះរបស់អ្នកផងដែរ ដែលវានឹងធ្វើឱ្យមាន ការកាត់បន្ថយតម្លៃវិក្កយបត្ររបស់អ្នក ពិភាក្សាអំពីការជួយអ្នកក្នុងការដាក់ជំនួសឧបករណ៍ប្រើប្រាស់នានាដែលគ្មាន ប្រសិទ្ធភាព។ ជម្រើសទាំងនេះអាចតម្រូវឱ្យអ្នកចូលរួមចំណែកផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ប៉ុន្តែយើងនឹងគិតគូរអំពីចំណុចនេះ នៅពេលពិភាក្សាអំពីការរៀបចំការទូទាត់ប្រាក់របស់អ្នក។

ជំនួយប្រភេទនេះត្រូវបានកែសម្រួលតាមតម្រូវការផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក។ ស្ថានភាពជាក់លាក់របស់អ្នក នឹងកំណត់ ថាតើអ្នកត្រូវបង់ប្រាក់សម្រាប់ការប្រើប្រាស់បន្តរបស់អ្នកឬទេ ឬប្រសិនបើអ្នកអាចបង់ប្រាក់តិចជាងចំនួនពេញ លេញ។ អាស្រ័យលើស្ថានភាពរបស់អ្នក យើងថែមទាំងអាចបន្តជំនួយដែលយើងផ្តល់ឱ្យអ្នកលើសពីរយៈពេល ប្រាំមួយខែដំបូង។ នៅពេលដែលរយៈពេលជំនួយបានផុតកំណត់ហើយ អ្នកនៅតែមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយ ផ្សេងទៀតដែលយើងអាចផ្តល់ជូននៅក្រោមផ្នែកនេះ។

ប៉ុន្មានឆ្នាំមកនេះ:

យើងបានជួយអភិវឌ្ឍន៍ផ្សេងៗគ្នាជាច្រើនដែលបានជួបបញ្ហាក្នុងការទូទាត់វិក្កយបត្ររបស់អ្នក ដោយជោគជ័យ។ យើងត្រូវតែផ្តល់ជំនួយអំពីជម្រើសនៃការទូទាត់ប្រាក់នានា ដែលអាចឱ្យអ្នកអាចបង់សងប្រាក់ ដែលនៅជំពាក់ដែលមិនលើសពីរយៈពេលពីរឆ្នាំ ដូច្នោះយើងនឹងផ្តល់ជូនអ្នកនូវការរៀបចំការទូទាត់ប្រាក់ ដែលយើង គិតថានឹងមានប្រយោជន៍បំផុតសម្រាប់អ្នក។ ប្រសិនបើនេះមិនមែនជាករណីទេ ឬអ្នកខកខានការទូទាត់ប្រាក់ អ្នកអាចស្នើសុំជម្រើសមួយផ្សេងទៀត។

យើងត្រូវតែទទួលយកផែនការដែលបានស្នើឡើង ដែល:

- រួមបញ្ចូលការបង់ប្រាក់ស្មើគ្នា តាមពេលទៀងទាត់រហូតដល់ទៅមួយខែ។
- នឹងនាំឱ្យប្រាក់ដែលនៅជំពាក់របស់អ្នកត្រូវបានបង់ពេញលេញក្នុងរយៈពេល 2 ឆ្នាំ បន្ទាប់ពីការទូទាត់ ប្រាក់ដំបូង។
- រួមបញ្ចូលការទូទាត់ប្រាក់សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ថាមពលដែលកំពុងបន្ត និងនៅជំពាក់ និង
- ផ្អែកលើការព្យាករណ៍សមហេតុផលនៃការប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អភិវឌ្ឍន៍រស់នៅតាមលំនៅ ដ្ឋាន ក្នុងរយៈពេល 12 ខែបន្ទាប់។

តាមឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់យើង យើងក៏អាចទទួលយកគម្រោងដែលបានស្នើឡើងដែល:

- រួមបញ្ចូលចំនួនទឹកប្រាក់ផ្សេងគ្នានៃការទូទាត់ប្រាក់នៅចន្លោះពេលផ្សេងៗគ្នាផងដែរ
- នឹងនាំឱ្យប្រាក់ដែលនៅជំពាក់ត្រូវបានបង់ពេញលេញ តាមកាលបរិច្ឆេទយឺតជាងពីរឆ្នាំបន្ទាប់ពី ការទូទាត់ប្រាក់លើកដំបូង
- អនុញ្ញាតឱ្យមានការទូទាត់ប្រាក់ដែលនៅជំពាក់របស់អ្នក និងការប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អ្នក ដែលត្រូវបានធ្វើឡើងដាច់ដោយឡែកពីគ្នា។

ដើម្បីធានាថាអ្នកយល់ច្បាស់អំពីកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នក យើងនឹងធ្វើឱ្យអ្នកនូវកាលវិភាគទូទាត់ប្រាក់មួយ ដែលនឹងគូសបញ្ជាក់អំពីការរៀបចំការទូទាត់ប្រាក់ដែលបានព្រមព្រៀង ដែលរួមមាន:

- ចំនួនសរុបនៃការទូទាត់ប្រាក់ដែលត្រូវបង់លើប្រាក់ដែលនៅជំពាក់
- រយៈពេលដែលការទូទាត់ប្រាក់នឹងត្រូវធ្វើឡើង
- កាលបរិច្ឆេទទូទាត់ប្រាក់នីមួយៗដែលដល់កំណត់ និង
- ចំនួនទឹកប្រាក់នៃការទូទាត់ប្រាក់នីមួយៗ។

យើងនឹងមិនទារមកវិញនូវចំនួនទឹកប្រាក់នៃការបញ្ចុះតម្លៃដែលបានបង់ទាន់ពេលណាមួយ ទាក់ទងនឹងវិក្កយបត្រ នោះ ឬវិក្កយបត្រផ្សេងទៀតដែលការទូទាត់ប្រាក់តាមកាលបរិច្ឆេទបានកើតឡើង

ខណៈពេលដែលអ្នកបន្តទទួល បានជំនួយដែលសម្របសម្រួល។

7. ការទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នក

ភាពងាយរងគ្រោះផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុអាចកើតឡើងដោយសារហេតុផលគ្រប់ប្រភេទ។ យើងពិនិត្យមើលយ៉ាងសកម្ម ចំពោះបញ្ហានានា ហើយប្រសិនបើយើងកត់សម្គាល់ឃើញអ្វីមួយដែលបង្ហាញថា អ្នកប្រហែលជាមានការលំបាក ក្នុងការទូទាត់វិក្កយបត្ររបស់អ្នក អ្នកប្រហែលជានឹងទទួលបានដំណឹងពីពួកយើង។ យើងនឹងព្យាយាមធានាថា ព័ត៌មាន ដំបូន្មាន ឬកំណត់ត្រាដែលយើងផ្តល់នៅលើការជូនដំណឹងអំពីការរដ្ឋបាល ឬការទំនាក់ទំនងផ្សេងទៀតគឺ ពាក់ព័ន្ធ ប៉ុន្តែវិធីល្អបំផុតដើម្បីទទួលបានជំនួយសមស្របគឺការនិយាយមកកាន់ពួកយើង។

ប្រសិនបើអ្នកមិនបង់វិក្កយបត្រតាមកាលបរិច្ឆេទកំណត់ ហើយអ្នកទាក់ទងមកយើង យើងត្រូវផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវព័ត៌មាន អំពីជំនួយដែលអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបាន និងរបៀបទទួលបានជំនួយនោះ។ ប្រសិនបើវិក្កយបត្រហួសកាលកំណត់ សងរយៈពេល 21 ថ្ងៃធ្វើការ ហើយចំនួនទឹកប្រាក់ដែលនៅជំពាក់គឺច្រើនជាង \$55 (រួមទាំងពន្ធ GST) យើងត្រូវតែ ទាក់ទងអ្នក និងផ្តល់ព័ត៌មានដូចគ្នាដល់អ្នក។

យើងក៏ត្រូវតែទាក់ទងអ្នកតាមពេលដូចខាងក្រោមនេះដែរ៖

- ប្រសិនបើអ្នកខកខានការបង់ប្រាក់ក្រោមការរៀបចំការទូទាត់ប្រាក់ យើងត្រូវតែទាក់ទងអ្នកដើម្បី ពិភាក្សាអំពីការផ្លាស់ប្តូរចំនួនទឹកប្រាក់ដែលអាចបង់បាន ឬភាពញឹកញាប់នៃការទូទាត់ប្រាក់ទាំងនោះ ឬទាំងពីរ។
- ប្រសិនបើអ្នកខកខានក្នុងការទូទាត់ប្រាក់ចំពោះតម្លៃនៃការប្រើប្រាស់ថាមពលដែលកំពុងបន្តរបស់អ្នក ខណៈពេលដែលប្រាក់នៅជំពាក់ត្រូវបានពន្យារ យើងត្រូវតែទាក់ទងអ្នកដើម្បីពិភាក្សាអំពីការផ្លាស់ប្តូរ ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលអាចបង់បាន ឬភាពញឹកញាប់នៃការទូទាត់ប្រាក់ទាំងនោះ ឬទាំងពីរ ដើម្បីផ្តល់ ឱ្យអ្នកនូវពេលវេលាកាន់តែច្រើនដើម្បីកាត់បន្ថយថ្លៃថាមពលរបស់អ្នក។
- ប្រសិនបើអ្នកមិនបំពេញតាមទំនួលខុសត្រូវរបស់អ្នកក្នុងការអនុវត្តជំនួយជាក់ស្តែងទេ យើងត្រូវតែទាក់ ទងអ្នក ហើយធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីកំណត់ពេលវេលានៃការអនុវត្ត ដើម្បីជួយអ្នកកាត់បន្ថយការ ប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អ្នក។

អ្នកនឹងមានពេលយ៉ាងហោចណាស់ 6 ថ្ងៃធ្វើការ ដើម្បីឆ្លើយតបចំពោះការគិតគូរពីជំនួយប្រភេទណាដែលសាកសម នឹងអ្នក។

8. ការគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ា

យើងគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អតិថិជនដោយអនុលោមតាម គោលការណ៍ណែនាំសម្រាប់ការដោះស្រាយបណ្តឹង តវ៉ានៅក្នុងអង្គការនានា។ គោលដៅរបស់យើងគឺដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកនៅចំណុចដំបូងនៃការ ទំនាក់ទំនង។ ប្រសិនបើវាមិនកើតឡើងទេ អ្នកអាចបង្កើនកង្វល់របស់អ្នកទៅកាន់ក្រុមដោះស្រាយវិវាទផ្ទៃក្នុងរបស់យើង ដោយផ្ញើអ៊ីមែលទៅ info@momentum.com.au

ស្ថាប័នដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាខាងក្រៅដែលពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងរដ្ឋវិចចូរី គឺ អាជ្ញាធរដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរឿង ថាមពល និងទឹក រដ្ឋវិចចូរី (Energy and Water Ombudsman Victoria) ដែលអាចទាក់ទងបានតាម៖

សំបុត្រ៖ Reply Paid 469, Melbourne VIC 8060 Phone: 1800 500 509
ទូរសារ៖ 1800 500 549
អ៊ីមែល៖ ewovinfo@ewov.com.au
Web: www.ewov.com.au

9. ទាក់ទងមក Momentum Energy

យើងនៅទីនេះដើម្បីជួយ។
ប្រសិនបើអ្នកចង់បានព័ត៌មានបន្ថែមអំពីរបៀបដែលយើងអាចជួយអ្នកក្នុងការលំបាក ទូទាត់ប្រាក់
សូមទូរសព្ទមកយើងតាមលេខ **1300 662 778** ឬអ៊ីមែល info@momentum.com.au

អ្នកអាចរកបានច្បាប់ចម្លងនៃគោលនយោបាយនេះនៅតាមគេហទំព័រ
www.momentum.com.au/payment-assistance-policy

10. ឯកជនភាព

Momentum Energy ប្តេជ្ញាការពារព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អតិថិជនយើងស្របតាមច្បាប់ឯកជនភាព
ឆ្នាំ1988 (Cth) និងគោលការណ៍ឯកជនភាពអូស្ត្រាលី។
គោលនយោបាយឯកជនភាពរបស់យើងអាចរកបាននៅតាម គេហទំព័រ
www.momentumenergy.com.au/privacy-policy

11. អភិបាលកិច្ច

គោលនយោបាយនេះត្រូវបានបង្កើតឡើង
ដើម្បីគាំទ្រដល់អតិថិជនដែលជួបប្រទះបញ្ហាប្រឈមផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ
ដោយអនុលោមតាមកាតព្វកិច្ចពាក់ព័ន្ធដែលអនុវត្តចំពោះ Momentum Energy។
ក្រុមអនុវត្តការលក់រាយថាមពល ដែលកំណត់ពីកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកលក់រាយ
និងសិទ្ធិទទួលបានអប្បបរមារបស់អតិថិជន មានអាទិភាពលើគោល
នយោបាយជំនួយការទូទាត់ប្រាក់នេះនៅគ្រប់កាលៈទេសៈទាំងអស់។

គោលនយោបាយនេះ និងការប្រែប្រួលណាមួយចំពោះគោលនយោបាយនេះ
នឹងចូលជាធរមានភ្លាមៗតាមដែលអាច អនុវត្តបាន ប៉ុន្តែមិនលើសពីប្រាំពីរថ្ងៃ
បន្ទាប់ពីការអនុម័តដោយគណៈកម្មការសេវាកម្មចាំបាច់ទេ។

គោលនយោបាយជំនួយការទូទាត់ប្រាក់របស់ Momentum
គឺស្ថិតនៅក្រោមការត្រួតពិនិត្យតាមកាលកំណត់ ដើម្បីធានាបាននូវភាពទាន់ពេលវេលា ភាពពេញលេញ
និងការអនុលោមតាមតម្រូវការបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធនានា។

12. ការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់ / ការពិនិត្យបញ្ជាក់ការអនុវត្ត

Momentum Energy ត្រួតពិនិត្យ និងពិនិត្យដំណើរការប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន
ដើម្បីធានាថាបានផ្តល់សេវាកម្ម ដែលបានគូសបញ្ជាក់ក្នុងគោលនយោបាយនេះ។
ពួកយើងស្ថិតក្រោមការពិនិត្យបញ្ជាក់ពីគណៈកម្មការសេវាកម្ម ចាំបាច់នៃរដ្ឋវិចិត្រ
ដែលជាលក្ខខណ្ឌនៃអាជ្ញាប័ណ្ណអគ្គិសនី និងឧស្ម័នលក់រាយរបស់យើង។

ការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយសហគមន៍តាមរយៈការយល់ដឹងរបស់យើង អំពីអតិថិជនរបស់យើង
និងតម្រូវការ របស់ពួកគេគឺសំខាន់ណាស់។ នេះអនុញ្ញាតឱ្យកម្មវិធីគាំទ្ររបស់យើងមានអត្ថន័យ ជោគជ័យ
និងពាក់ព័ន្ធ។

13. បណ្តាញគាំទ្រ

យើងក៏អាចបញ្ជូនអ្នកទៅកាន់សេវាកម្មគាំទ្រសមរម្យនានា បណ្តាញជំនួយខាងក្រៅ
និងធនធានផ្សេងទៀតតាម តម្រូវការ រួមទាំងសេវាកម្មមានដូចខាងក្រោម៖

ប្រភេទជំនួយ	ទីភ្នាក់ងារ	ម៉ោង	ទំនាក់ទំនង
គ្រោះថ្នាក់ភ្លាមៗ	ប៉ូលីស អគ្គិភ័យ ឬរថយន្តសង្គ្រោះ	24 ម៉ោង	000

ផ្ទះ ឬពិការភាពលើការស្តាប់/ ការនិយាយ	សេវាកម្មជាតិផ្នែកប្រាស្រ័យ ទាក់ទងជាមួយជនពិការ	24 ម៉ោង	សេវាកម្មជាតិផ្នែកប្រាស្រ័យ ទាក់ទងជាមួយជនពិការ 1 (ការហៅទូរសព្ទត្រូវបានធ្វើចេញ ពីគេហទំព័រ)
សេវាកម្មបកប្រែភាសាសរសេរ និងបកប្រែផ្ទាល់មាត់	សេវាកម្មបកប្រែផ្ទាល់មាត់	ម៉ោង8ព្រឹក- ម៉ោង7យប់ (ថ្ងៃក្នុងសប្តាហ៍ ហ្ន៎ណ្ណោះ)	1800 497 170
បញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុ ឬបំណុល	បណ្តាញទូរសព្ទបំណុលជាតិ	ម៉ោង9:30 ព្រឹក- ម៉ោង4:30 រសៀល	1800 007 007 ndh.org.au
បញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុ ឬបំណុល	Moneysmart	គេហទំព័រ តែប៉ុណ្ណោះ	moneysmart.gov.au
ដំបូន្មានផ្នែកច្បាប់	ជំនួយផ្នែកច្បាប់ រដ្ឋវិចចូរឺ	ម៉ោង8ព្រឹក – ម៉ោង6ល្ងាច (ថ្ងៃក្នុងសប្តាហ៍ ហ្ន៎ណ្ណោះ)	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
អ្នកផ្តល់សេវាកម្មសុខភាព ផ្លូវចិត្ត	Mind Australia		1300 286 463 1300 554 660 (បណ្តាញទូរសព្ទជំនួយ អ្នកថែទាំ) mindaustralia.org.au/about-mind
សេវាកម្មពិនិត្យបញ្ជាក់ថា មពល	Uniting	ម៉ោង 9 ព្រឹក-ម៉ោង 5 ល្ងាច (ថ្ងៃចន្ទ-សុក្រ ហ្ន៎ណ្ណោះ)	1800 313 126 energy@vt.uniting.org
ការប្រៀបធៀបតម្លៃថាមពល (Energy Price Comparison)	Vic Energy Compare	24 ម៉ោង	Compare.energy.vic.gov.au
កម្មវិធីរដ្ឋាភិបាល សម្បទាន និងប្រាក់បង្វិលសង	ក្រសួងយុត្តិធម៌ក្រសួង និងលំនៅដ្ឋាន (DFFH)	ម៉ោង 9 ព្រឹក-ម៉ោង 5 ល្ងាច (ថ្ងៃចន្ទ-សុក្រ ហ្ន៎ណ្ណោះ)	1300 475 170
បញ្ជីសេវាកម្មគាំទ្រ (ការគាំទ្រ ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុក្នុងក្រសួង ការគាំទ្រ ផ្នែកច្បាប់ សេវាគាំទ្រផ្នែកបញ្ហា ការញៀនស្រា និងគ្រឿងញៀន និងទិស្នាក់អាស្រ័យនៅពេល មានវិបត្តិ)	Ask Izzy	គេហទំព័រ តែប៉ុណ្ណោះ	https://askizzy.org.au/
កម្រោងប្រាក់ជំនួយសង្គ្រោះ សម្រាប់សេវាកម្មចាំ បាច់ (URGS)	ក្រសួងយុត្តិធម៌ក្រសួង និងលំនៅដ្ឋាន (DFFH)	ម៉ោង 9 ព្រឹក- ម៉ោង 5 ល្ងាច (ថ្ងៃចន្ទ- សុក្រ ហ្ន៎ណ្ណោះ)	1800 658 521 services.dffh.vic.gov.au/utility-relief-grant-scheme

Centrepay	Services Australia (សេវាកម្មអូស្ត្រាលី)	ម៉ោង 9 ព្រឹក-ម៉ោង 5 ល្ងាច (ថ្ងៃចន្ទ- សុក្រ ប៉ុណ្ណោះ)	1800 132 594
-----------	--	---	--------------

កាលបរិច្ឆេទមានប្រសិទ្ធភាព ថ្ងៃទី27 ខែកក្កដា ឆ្នាំ2023