



سجلات عدم السداد وتحصيل الديون

معلومات لعملاء شركات الطاقة والماء في فيكتوريا

تقدم نشرة المعلومات هذه نبذة عن سجلات عدم سداد ديون الطاقة والماء، عملية تسجيل عدم السداد وعملية تحصيل الديون.

ديون استهلاك الماء والطاقة

يمكن إرسال حسابات الطاقة والماء غير المسددة إلى التحصيل إما داخل شركة الطاقة أو الماء أو إلى وكيل تحصيل ائتمانات خارجي أو هيئة الاستعلام الائتماني (CRB)، والمهم في الأمر هو وجود قوانين على شركات الطاقة والماء ووكلائها الالتزام بها في أي عملية استرداد ديون أو تسجيل عدم سداد وخاصة بالنسبة للعملاء الذين يواجهون ضائقات مالية.

ما هو تسجيل عدم السداد؟

عدم السداد هو دين مر على تاريخ استحقاقه ٦٠ يوم أو أكثر. فإذا لم يسدد العميل ما عليه من فواتير كهرباء أو غاز أو ماء خلال ٦٠ يوما من تاريخ استحقاقها يجوز للشركة التي تمدته بالخدمات أن تبلغ عن اسمه وتفاصيل حسابه المتأخر إلى هيئة الاستعلام الائتماني بعد اتباع خطوات معينة.

في أستراليا ثلاثة هيئات استعلام ائتماني هي فيدا ودان أند برادستريت (DNB) وإكسبريان.

فإذا تقدم هذا العميل إلى شركة ما بطلب الحصول على قرض أو أي نوع من الائتمان، يمكن لمناح القرض أو الائتمان مراجعة ملف ائتمان العميل. ويحق لمناح الائتمان أن يرفض طلب العميل إذا ما سجل ملفه عدم سداد دين.

أنواع سجلات عدم السداد

يمكن أن يتم تسجيل عدم السداد مع هيئات الاستعلام الائتماني إما باسم الفرد أو باسم الشركة/العمل التجاري. وتختلف سجلات عدم سداد الفردية عن تلك الخاصة بالشركات، إلا أن أكثر أنواعها شيوعا التي تسجل مع هيئات الاستعلام الائتماني هي "عدم سداد الدفعات" (وتبقى لفترة أقصاها ٥ سنوات على الملف) أو "مخالفات ائتمانية بالغة" (وتبقى على الملف لفترة أقصاها سبعة سنوات).

ما يجب على شركة القيام به قبل أن تسجل حالة عدم سداد؟

هناك مدونتان يجوز أن تنطبقا على إدراج سجل بعدم السداد اعتمادا على متى تم الإدراج. فبشكل عام، إذا تم إدراج السجل قبل ١٢ مارس/أذار ٢٠١٤، ستطبق عليه مدونة السلوك المهني للإبلاغ عن الائتمان (CRCC). والجزء (ج) من قانون الخصوصية للعام ١٩٨٨ (الاتحادي).

إذا تم إدراج عدم السداد في ١٢ مارس/أذار ٢٠١٤ أو بعده ستطبق عليه مدونة خصوصية الإبلاغ عن الائتمان (مدونة CR) وقانون الخصوصية للعام ١٩٨٨ (الاتحادي). أقل مبلغ يمكن تسجيل عدم سداده في ١٢ مارس/أذار ٢٠١٤ أو بعده هو ١٥٠ دولار.

قبل أن يتم إدراج عدم سداد على ملف الائتمان هناك عدد من الخطوات الموضحة في مدونتي CRCC و CR يجب اتباعها. فإذا لم يتم اتباع الإجراءات الصحيحة قد لا يكون عدم السداد مسجلا بطريقة صحيحة.

الحصول على ملف الائتمان

يمكنك الحصول على نسخة من تقريرك الائتماني **مجانا** من CBR في كافة الأحوال التالية:

- إذا تقدمت بطلب حصول على ائتمان خلال الأيام التسعين الماضية ورفض طلبك
- عندما يتعلق طلب حصولك بقرار اتخذته CBR أو مقدم ائتمان لتصحيح المعلومات التي يشتمل عليها تقرير الائتمان الخاص بك
- مرة سنويا (دون احتساب الظروف المذكورة أعلاه).

ما يجب القيام به إذا اعتقدت بأن في الأمر خطأ

إذا كنت تعتقد بأن شركة الطاقة أو الماء التي تمدك، أو CRB، أخطأت في تسجيل عدم سداد على ملفك، اتصل بهم أولا وأخبرهم بما يقلقك. فإذا لم يحل ذلك المشكلة، اتصل بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV) طلبا للمساعدة.

ما هو تحويل الدين أو بيعه؟

يتم في بعض الأحيان بيع ديون الطاقة والماء أو تحويلها من قبل شركات الطاقة والماء إلى أطراف ثالثة (مشتري الدين) لتحويلها. وهذا يحدث عادة بالنسبة لهذه الديون مع الحسابات النهائية (مثلا إذا قمت بمغادرة المكان). ويعني ذلك أنه عند اتصال العميل بشركة الطاقة أو الماء بشأن الدين يتم إبلاغهم بأن عليهم الاتصال بمحصل الديون الذي قام بشراء الدين.



المفوضية الأسترالية للأوراق المالية والاستثمارات (ASIC) MoneyHelp

على موقع MoneyHelp التابع للمفوضية الأسترالية للأوراق المالية والاستثمارات (ASIC) معلومات حول التعامل مع محصلي الديون: <http://ow.ly/ZPqQL>

مركز التعامل مع قانون المستهلك (CALC)

لدى CALC معلومات عن الديون وموارد لعملاء شركات الطاقة والماء:
<http://ow.ly/ZPrZU>

هيئات الاستعلام الائتماني

- إكوفيفاكس — الموقع الإلكتروني: www.equifax.com/personal/ أو الهاتف: 1300 921 621.
- دون أند برادستريت — الموقع الإلكتروني: dnb.com.au أو الهاتف: 13 23 33.
- إكسبريان — الموقع الإلكتروني: experian.com.au أو الهاتف: (03) 8622 1600.

قائمة المراجعة

لا تدري من أين تبدأ؟ قد تساعدك قائمة المراجعة التالية.

- تحدث مع شركة الطاقة أو الماء التي تمدك بالخدمة بشأن تحصيل الديون أو عدم السداد أولاً.
- مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV) خدمة مجانية** ولا تحتاج إلى دفع المال لأحدكم للطعن في سجل عدم تسديد فواتير طاقة أو ماء.
- اطلع على الموارد والروابط على اليمين للحصول على نصائح بشأن إدارة ديون الطاقة والماء والإجراءات الواجب اتخاذها إذا وصلك محصل الدين أو تم تسجيل عدم تسديد ضحك.
- إذا لم تستطع تسديد حساب الطاقة أو الماء بسبب ضائقة مالية مؤقتة أو طويلة المدى يتعين عليك إبلاغ شركة الطاقة أو الماء التي تمدك بالخدمة عن ذلك والطلب منها خطة تسديد تقدر على دفعها والوصول إلى برنامج الضائقات الخاص بالشركة. يجب على جميع شركات الطاقة والمياه في فيكتوريا أن تقدم برامج ضائقات.
- إذا لم تتمكن من حل شكاوك مباشرة، اتصل بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV) على الرقم المجاني 1800 500 590 للحصول على المساعدة.

تأكد من احتفاظك بسجلات مفصلة لما يجري - اكتب اسم أي شخص تحدثت معه وتاريخ المحادثة وموعدها ووصف موجز لما حدث وأسماء أي شهود. احتفظ بكل الاتصالات بما فيها الخطابات والرسائل النصية.

سلوك محصل الديون

على محصلي الديون الالتزام بالقوانين والقواعد ذات الصلة عند تحصيلهم لديون شركات الطاقة والماء، وتشمل تلك القوانين **قانون المستهلك الأسترالي**. وبالإضافة إلى ذلك يجب عليهم الامتثال لتوجيهات المفوضية الأسترالية للتنافس والمستهلكين (ACCC) والمفوضية الأسترالية للأوراق المالية والاستثمارات (ASIC): <http://ow.ly/ZSuEd>

يمنع محصل الديون بموجب القانون الأسترالي من القيام بالتالي:

- استخدام القوة أو الإكراه (إجبار المدين أو طرف ثالث كفرد من أفراد الأسرة مثلاً، على القيام بأمر ما)
- مضايقة المدين أو إزعاجه بطريقة مبالغ فيها
- تضليل المدين أو خداعه (أو محاولة القيام بذلك) بغض النظر عن النية
- الاستفادة بشكل جائر من ضعف المدين أو إعاقته أو أي ظروف شبيهة أخرى تؤثر فيه (وهو مثال على سلوك متجرد من الضمير <http://ow.ly/ZSuHd>).

قوانين بشأن اتصالات محصلي الديون

لا يسمح لمحصلي الديون بالاتصال بالمدينين إلا في أوقات وأيام محددة. التفاصيل <http://ow.ly/ZSuJr> على موقع المفوضية الأسترالية للأوراق المالية والاستثمارات.

صلاحيات مفوض شكاوى الماء والكهرباء الفيكتوري

إذا قامت شركة توريد كهرباء أو ماء بإحالة دين أحد عملائها أو يبعه إلى وكيل تحصيل ديون خارجي، فإن لمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء الفيكتوري (EWOV) الصلاحية في التحقق من هذه الحالات لأن الوكيل يعتبر ممثلاً عن شركة الطاقة أو الماء.

أحتاج إلى المزيد من المعلومات؟

مكتب المفوض الأسترالي للمعلومات (OAIC)

على موقع OAIC معلومات ونشرات حقائق وروابط لقوانين ومدونات ومبادئ توجيهية: oaic.gov.au

مفوضية التنافس والمستهلك الأسترالية (ACCC)

للمفوضية الأسترالية لشؤون المستهلك والمنافسة معلومات عن **التعامل مع محصلي الديون** <http://ow.ly/ZSuRn> و <http://ow.ly/ZSuXY>، وقواعد **تحصيل الديون** <http://ow.ly/ZSuEd> وروابط إلى المزيد من الموارد بما فيها استمارة شكاوى إلكترونية <http://ow.ly/ZSv0t>.