



信用违约黑名单和收债

维多利亚州能源和自来水用户信息

本信息说明总体介绍了能源和自来水信用违约黑名单、列黑名单的程序和收债活动。

能源和水费欠款

未付的能源和自来水账户可以发给收债公司 — 要么是在能源公司或自来水公司内部，要么是外部信用收债代理或信用报告机构 (CRB)。重要的是，能源和自来水公司及其代理在采取任何收债活动或列入黑名单时必须遵守一些规定，特别是对有经济困难的用户。

什么是欠款黑名单？

欠款是指拖欠 **60 天或以上** 的任何债务。如果用户在到期日后 60 天内未支付电费、天然气费或水费，则他们的公司可以在遵循某些步骤后向信用报告机构报告逾期账户的姓名和详细信息。

澳大利亚有三家主要信用报告机构，分别是 Veda、Dun & Bradstreet (DNB) 和 Experian。

如果消费者向商业机构申请贷款或任何类型的信用额度，则贷款或信用提供机构可能会检查消费者的信用档案。如果档案上有列入黑名单的记录，则信用提供机构可能会拒绝其申请。

欠款黑名单的类型

信用报告机构列出的黑名单有个人姓名或公司 / 企业名称。个人和企业有不同类型的黑名单。但是，信用报告机构列出的最常见黑名单类型是“欠款违约”（在信用档案上保留最长五年）或“严重违背信用”（在信用档案上保留最长七年）。

帐单公司在列黑名单之前必须做什么？

根据列入黑名单的时间，有两个规范可能适用。一般来说，如果黑名单是在 **2014 年 3 月 12 日之前** 列入的，则适用《[信用报告行为规范 \(CRCC\)](#)》和《1988 年隐私法》（联邦）第 18(8)(c) 条。

如果黑名单是在 **2014 年 3 月 12 日或之后** 列入的，则适用《[隐私信用报告规范 \(CR 规范\)](#)》和《1988 年隐私法》（联邦）。2014 年 3 月 12 日或之后可以列入黑名单的最低金额为 \$150 澳元。

在信用档案上列入黑名单之前，必须遵循 CRCC 和 CR 规范中规定的一些步骤。如果未遵循正确的程序，则可能不能正确列上黑名单。

查看信用档案

在以下情况下，可以从信用报告机构 **免费** 获得你的信用报告：

- 如果你在过去 90 天内申请信用额度并被拒绝
- 你的查看请求涉及信用报告机构或信用提供机构更正你在信用报告中信息的决定
- 每年一次（不计上述情况）。

如果你认为有错误怎么办？

如果你认为能源公司或自来水公司或信用报告机构在你的黑名单档案中出了错，请首先与他们联系，提出你的担忧。如果不能解决问题，请联系 EWOV 寻求帮助。

什么是债务转让 / 债务出售

有时能源和水费债务被能源和自来水公司出售或转让给第三方（债务购买者）收取债务。对于这些债务，通常发生在帐户结束之后（例如，你已搬出去）。这可能意味着，如果联系能源或自来水公司询问债务情况，可能会建议用户联系已收购债务的收债代理。



确保对发生的事情保留详细的记录 — 记下与你谈话的任何人的姓名、日期和时间，简要描述发生了什么事以及任何证人的姓名。保留所有通信，包括信件和短信。

收债人行为

收债人在收取能源和水费债务时需要遵守相关法律和规定，包括 [《澳大利亚消费者法》](#)。此外，他们需要遵守澳大利亚竞争和消费者委员会 (ACCC) 和澳大利亚证券与投资委员会 (ASIC) 的准则：<http://ow.ly/ZSuEd>

根据澳大利亚法律，收债人不得：

- 使用身体暴力或威迫（强迫或迫使债务人或第三方，如家庭成员，做什么事）
- 骚扰或扰乱债务人的程度不合理
- 误导或欺骗债务人（或试图这样做），无论意图如何
- 不公平地利用影响债务人的任何弱点、残疾或其他类似情况（[不合情理行为举例](#) <http://ow.ly/ZSuHd>）。

有关收债人联系的规定

收债人只能在特定时间和特定日期联系债务人。ASIC 网站 <http://ow.ly/ZSuJr> 上有详情。

EWOV 的管辖权

如果能源公司或自来水公司将用户的债务转让或出售给第三方收债代理，EWOV 有权对这些案子进行调查，因为该代理被视为代表该能源公司或水公司行事。

需要更多信息？

澳大利亚信息监察专员办公室 (OAIC)

OAIC 在其网站上提供信息、信息说明以及相关法律、规范和准则的链接：oaic.gov.au

澳大利亚竞争和消费者委员会 (ACCC)

ACCC 提供关于[与收债人打交道](#)的信息 (<http://ow.ly/ZSuRn>) 和 <http://ow.ly/ZSuXY>)、[有关收债的规定](#) (<http://ow.ly/ZSuEd>) 和更多资源的链接，包括[在线投诉表](#) (<http://ow.ly/ZSv0t>)。

ASIC 和 MoneyHelp

ASIC 的 MoneyHelp 网站有与收债人打交道的信息：<http://ow.ly/ZPqQL>

消费者行动法律中心 (CALC)

CALC 有为能源和自来水用户准备的债务信息和资源‘工具箱’：<http://ow.ly/ZPrzU>

信用报告机构

- **Equifax** — 网站：www.equifax.com/personal/ 或电话：1300 921 621。
- **Dun & Bradstreet** — 网站：dnb.com.au 或电话：13 23 33。
- **Experian** — 网站：experian.com.au 或电话：(03) 8622 1600。

清单

不知从何处开始？此清单可能有所帮助。

- 首先与能源公司或自来水公司谈一下收债或违约情况。
- EWOV 是一项免费服务**；你不必付款给他人处理能源或水费欠款黑名单的纠纷。
- 查看右边的资源和链接，获得有关如何管理能源和水费债务的提示和建议，以及如果你收到收债通知或已被列入欠款黑名单该怎样做。
- 如果由于暂时或长期经济困难无法支付能源或水费账单，请告知能源或自来水公司，并要求一个负担得起的付款计划以及使用该公司的困难计划。在维多利亚州，所有能源和自来水公司都必须提供困难计划。
- 如果你无法直接解决投诉，请致电 EWOV 免费电话 **1800 500 509** 寻求帮助。