



KHÓ KHĂN THANH TOÁN HÓA ĐƠN NĂNG LƯỢNG VÀ NƯỚC

Trợ giúp trả tiền cho các khách hàng dân cư ở Victoria

Vì nhiều lý do khác nhau—trong thời gian ngắn và dài—người dân không có khả năng trả tiền cho một hóa đơn, hay cần thêm thời gian để trả. Tờ dữ kiện này trình bày những điều quý vị cần biết nếu không trả được một hóa đơn điện, ga hay nước của mình—và giải thích những sự trợ giúp có thể giúp cho quý vị.

Nếu không trả được một hóa đơn—hay cần thêm thời gian để trả—hãy điện thoại công ty của quý vị càng sớm càng tốt sau khi nhận được hóa đơn. Điều này quan trọng cho dù đây là tình trạng chỉ xảy ra một lần, hoặc một phần của một tình trạng kéo dài.

Các công ty phải giúp quý vị

Theo luật định, tất cả các công ty bán lẻ năng lượng và nước hoạt động ở bang Victoria bắt buộc phải có các chương trình giúp những người không thể trả tiền hóa đơn của họ. Gọi điện cho công ty quý vị và yêu cầu được nói chuyện với toán xử lý hoàn cảnh khó khăn.

Thanh toán trả góp

Nếu không thể trả tiền hóa đơn của mình, công ty phải cho quý vị một chương trình để quý vị có thể trả góp thành nhiều đợt. Khi tính chương trình trả góp, công ty phải cân nhắc mức dùng năng lượng hay nước của quý vị và khả năng trả của quý vị. Quý vị cũng nên nghĩ đến việc để riêng ra một số tiền giữa các kỳ trả hóa đơn để giúp trả tiền khi hóa đơn được gửi đến.

Các công ty phải cho phép quý vị trả tiền qua Centrepay. Đây là một cách để quý vị sắp xếp qua Centrelink—hoặc công ty quý vị—để một phần tiền trợ cấp Centrelink của mình được lấy ra mỗi hai tuần trước khi quý vị lấy tiền.

Đa số các công ty năng lượng và nước đều có các thẻ trả tiền—quý vị có thể dùng thẻ để trả các khoản nhỏ đều đặn cho hóa đơn của mình tại bưu điện. Cách trả này thường được gọi là 'EasyPay' hoặc 'EasyWay'.

Chiết giảm của Chính phủ

Nếu có một thẻ chiết giảm phù hợp, quý vị được quyền hưởng các chiết giảm của chính phủ—các chiết giảm có thể giảm khá nhiều hóa đơn của quý vị.

Không rõ là mình có một thẻ chiết giảm phù hợp?

Quý vị có thể kiểm bằng cách gọi Đơn Vị Chiết Giảm của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh của Victoria (Concessions Unit of the Victorian Department of Health and Human Services) qua số **1800 658 521** hoặc vào: <http://ow.ly/ZSe6E>

Các thẻ chiết giảm phù hợp

Centrelink:

- Thẻ Chiết Giảm Người Pension
- Thẻ Chăm Sóc Y Tế

Bộ Cựu Chiến Binh:

- Thẻ Chiết Giảm Người Pension
- Thẻ Vàng

Các chiết giảm của chính phủ

- Chiết Giảm Điện Thường Niên
- Chiết Giảm Ga Mùa Đông
- Chiết Giảm Hỗ Trợ Sự Sống
- Chiết Giảm Làm Giảm Nhiệt Y Khoa
- Chiết Giảm Giới Hạn Tải Điện
- Chiết Giảm Phí Dịch Vụ Điện
- Chiết Giảm Miễn Phí Chuyển
- Chiết Giảm Phí Nước và Cống Rãnh
- Giảm Bớt cho Nhà không có ống dẫn nước chính

Nếu quý vị sử dụng LPG hoặc các nhiên liệu thay thế, có Chiết Giảm Mùa Đông cho Nhà không có ống dẫn điện chính.

Ngoài ra còn có chiết giảm dùng nước mua chở đến.

Không biết là mình có được chiết giảm không?

Quý vị nên gọi điện cho công ty để hỏi. Ngoài ra, đảm bảo là công ty có chi tiết chính xác cho hồ sơ quý vị và nó đúng với các chi tiết mới nhất và cập nhật của thẻ chiết giảm.



Quý Tài Trợ của Chính Phủ

Chính phủ Victoria có hai quỹ tài trợ để giúp các chi phí năng lượng và nước. Các quỹ tài trợ này dành cho những người có thể chiết giảm đủ điều kiện, hoặc những ai đang trong hoàn cảnh khó khăn.

Quý Cứu Trợ Dịch Vụ Công Cộng và Quý Cứu Trợ Dịch Vụ Công Cộng Không Ống Dẫn

Quý Cứu Trợ Dịch Vụ Công Cộng và Quý Cứu Trợ Dịch Vụ Công Cộng Không Ống Dẫn có thể giúp nếu có điều gì bất ngờ xảy ra cho quý vị. Ví dụ, quý vị có thể có một chi tiêu lớn bất ngờ hoặc mất thu nhập.

Quý vị phải đạt các điều kiện định ra bởi Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh. Liên lạc Đường Dây Thông Tin Chiết Giảm qua số **1800 658 521** để biết thêm chi tiết hoặc truy cập: <http://ow.ly/ZSeeU>.

Bị cắt hoặc giới hạn nguồn? Đối mặt với tình trạng bị cắt hoặc giới hạn nguồn?

Quý vị cần làm điều sau đây:

Gọi ngay công ty đã gửi hóa đơn cho mình. Hãy hỏi quý vị cần làm gì để được kết nối lại—hoặc tránh bị cắt hoặc giới hạn nguồn.

Hầu như chắc chắn là quý vị sẽ được yêu cầu trả một phần của khoản tiền thiếu. Nếu không trả nổi số tiền công ty muốn quý vị trả, hãy hỏi thăm về chương trình hoàn cảnh khó khăn và một kế hoạch trả góp theo khả năng của quý vị.

Quý vị sẽ thỏa thuận được một kế hoạch trả góp, nhưng công ty sẽ muốn quý vị phải trả một phần nào của hóa đơn trước. Thỏa thuận kế hoạch trả góp có thể khó hơn nếu quý vị đã có một kế hoạch trước đây và đã không hiệu quả.

Để có thêm thông tin: xem [Tờ Dữ Liệu 8: Cắt và Giới Hạn Nguồn Do Thiếu Nợ](#) của EWOV

Lời khuyên cố vấn tài chính

Nếu quý vị không chắc là mình có thể trả bao nhiêu—hoặc không đi đến thỏa thuận được với công ty—nói chuyện với một cố vấn tài chính có thể có lợi. Để tìm một cố vấn tài chính trong vùng, hãy gọi Đường dây giúp đỡ Sự Vụ Người Tiêu Dùng của Victoria (Consumer Affairs Victoria) qua số **1300 558 181** hoặc gọi dịch vụ tư vấn miễn phí trên điện thoại về Tiền Bạc (MoneyHelp) qua số **1800 007 007** hoặc tại moneyhelp.org.au.

Danh sách kiểm tra

Không biết phải bắt đầu từ đâu? Danh sách kiểm tra này có thể giúp quý vị.

Những điều có thể làm:

- Quý vị nhận một hóa đơn và không thể thanh toán? Hãy nghĩ xem quý vị có thể trả nổi bao nhiêu mỗi hai tuần.
- Gọi một cố vấn tài chính để được lời khuyên miễn phí và độc lập.
- Hãy nói chuyện với hội đồng thành phố và các tổ chức cộng đồng của quý vị để xem họ có thể giúp được gì
- Quý vị có thể giảm bớt năng lượng hoặc nước mình dùng không để các hóa đơn sau này sẽ thấp hơn?

Nói chuyện với công ty quý vị:

- Tình trạng khó khăn thanh toán hóa đơn của quý vị ngắn hạn hay dài hạn? Hãy hỏi công ty quý vị về các sự lựa chọn thanh toán và quý vị có đủ tư cách cho chương trình hoàn cảnh khó khăn không.
- Hãy hỏi công ty quý vị về năng lượng và nước hiệu quả. Họ có thể thực hiện một cuộc thẩm định có thể giúp quý vị giảm lượng sử dụng không?

Liên lạc EWOV:

Quý vị có thể gọi EWOV nếu:

- Không thể thỏa thuận được một kế hoạch trả tiền với công ty của mình.
- Quý vị đã nói chuyện với công ty của mình, nhưng vẫn bị cắt/giới hạn nguồn hoặc đối mặt với tình trạng bị cắt/giới hạn nguồn.
- Khi liên lạc văn phòng chúng tôi, hãy có sẵn sàng **tất cả thông tin**, kể cả các hóa đơn và sự ghi chú riêng của quý vị.