

Italian

Linea di condotta sulle difficoltà finanziarie dei clienti

(ACT, NSW, QLD & SA)

EnergyAustralia
EnergyAssist



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

Indice

1. Introduzione.	3 - 4
1.1 Cosa intendiamo per difficoltà finanziarie o di pagamento?	3
1.2 La nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie.	3
1.3 Identificazione e valutazione dei clienti con difficoltà finanziarie.	4
2. Il programma EnergyAssist	4 - 7
2.1 Cosa faremo per aiutarti.	4 - 5
2.2 Che cosa offriamo.	5
2.3 Alternative di pagamento.	5 - 6
2.4 Possiamo controllare se hai il giusto piano energetico.	6
2.5 Possiamo aiutarti a risparmiare energia.	6 - 7
2.6 Tariffe e depositi cauzionali.	7
2.7 Continuare con EnergyAssist.	7
2.8 Promozione da EnergyAssist.	7
3. Comunicare con te.	8
4. Altre forme di sostegno per aiutarti a pagare le bollette energetiche.	8 - 9
4.1 I nostri programmi e servizi.	8 - 9
5. Protocollo sulla violenza domestica.	9
6. Lamentele.	9 - 10
7. Privacy.	10
8. Per contattarci.	10

1. Introduzione.

1.1 Cosa intendiamo per problemi finanziari o difficoltà di pagamento?

Trovarsi in una situazione di difficoltà finanziaria può accadere a chiunque.

Potrebbero esserci circostanze che rendono più difficile per te il pagamento delle tue bollette energetiche. Sia che si tratti di un contrattempo di breve durata o che sia qualcosa di duraturo, noi capiamo che le difficoltà di pagamento possono manifestarsi in molti modi.

Potresti trovarti in difficoltà a causa di fattori come:

- una morte in famiglia
- un malato in casa
- violenza domestica
- rimanere senza lavoro
- una riduzione delle entrate

1.2 La nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie.

Abbiamo adottato sistemi per consentirci di soddisfare i nostri obblighi verso i clienti con difficoltà finanziarie:

- Legge nazionale sulla vendita al dettaglio dell'energia
- Regolamento nazionale sulla vendita al dettaglio dell'energia
- Indirizzi di massima dell'autorità australiana di regolamentazione per il settore dell'energia
- La nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie

Se stai avendo difficoltà finanziarie o di pagamento, questa linea di condotta è il nostro impegno a lavorare assieme a te per trovare modi per gestire i tuoi conti energetici e fornire l'assistenza e la flessibilità supplementare di cui potresti avere bisogno.

Questa linea di condotta si applica a tutti i clienti residenziali che vivono nell'Australian Capital Territory, in New South Wales, nel Queensland e in South Australia e che trovano difficile pagare le loro bollette energetiche a causa di difficoltà finanziarie.

Questo documento spiega:

- cosa faremo per aiutarti a gestire le bollette energetiche
- come prenderemo in considerazione la tue circostanze e i tuoi bisogni
- i tuoi diritti come cliente nel nostro programma per le difficoltà finanziarie

Puoi chiedere di contattarci a una persona che ti sta sostenendo, ad esempio:

- un consulente finanziario
- qualcuno che ti aiuta a gestire le tue bollette energetiche

Abbiamo bisogno del tuo permesso per parlare con la persona che ti sostiene. Puoi fornire questo consenso verbalmente al telefono oppure tramite un mandato scritto firmato se sei il titolare principale del conto. Ci relazioneremo con la persona che ti sostiene come faremmo con te. Ciò avverrà compatibilmente con il tuo consenso e le istruzioni che ci hai dato.

1.3 Identificazione e valutazione dei clienti con difficoltà finanziarie.

Se sei in difficoltà finanziarie ti incoraggiamo a contattarci.

Puoi farlo direttamente o tramite una terza parte, per esempio un consulente finanziario o un ente per l'assistenza sociale.

Valuteremo la tua idoneità a usufruire del nostro programma per le difficoltà finanziarie esaminando i seguenti indicatori:

- Bollette non pagate o pagate in ritardo segnalate tramite i nostri cicli di credito e riscossione
- Dipendenza dalle sovvenzioni d'assistenza del governo
- Le tue interazioni con il nostro personale
- Potresti essere proprio tu a segnalarti a noi come cliente con difficoltà finanziarie

Noi capiamo che alcuni clienti potrebbero sentirsi a disagio a discutere dei loro problemi finanziari, gli indicatori riportati sopra non sono esaustivi e possono avvenire con tempistiche diverse. Ecco perché il nostro personale è addestrato a identificare i clienti vulnerabili che possono trarre beneficio dal nostro programma per le difficoltà finanziarie.

Se non sei idoneo a usufruire del nostro programma per le difficoltà finanziarie, te ne diremo la ragione tramite il tuo metodo preferito di comunicazione.

2. Il programma EnergyAssist

Se stai avendo difficoltà nei pagamenti, il nostro programma per le difficoltà finanziarie dei clienti, EnergyAssist, è mirato a facilitarti a rimanere in controllo delle tue bollette energetiche.

Tramite questo programma, noi:

- Ti trattiamo con rispetto ed empatia
- Ti forniamo assistenza e informazioni tempestive
- Ti forniamo informazioni su come incrementare l'efficienza energetica per gestire il tuo consumo d'energia e i relativi costi
- Facciamo in modo che le alternative di pagamento siano eque, flessibili e abbordabili
- Favoriremo e riesamineremo la formazione continua del nostro personale in modo da assisterti meglio
- Manterremo forti relazioni con i soggetti comunitari interessati e con il settore

2.1 Cosa faremo per aiutarti.

Ti parleremo del programma EnergyAssist se:

- ci dirai che stai avendo difficoltà nel pagare le bollette
- sei stato segnalato al nostro programma da un consulente finanziario o da un altro assistente sociale
- ci preoccupa il sospetto che tu stia incontrando difficoltà finanziarie

Ti raccomandiamo di parlare con un membro del personale che ti aiuti a partecipare a EnergyAssist se:

- in passato hai pagato più volte in ritardo
- non hai rispettato piani di pagamento
- hai richiesto dilazioni nei pagamenti
- hai ricevuto un preavviso di disconnessione

- sei stato disconnesso per morosità

Possiamo anche sostenerti nell'accesso a EnergyAssist se ci dici che:

- hai diritto a una sovvenzione di assistenza o ad altre forme d'assistenza per le emergenze
- ti trovi in circostanze personali in cui l'assistenza per difficoltà finanziarie può essere d'aiuto. Per esempio, una morte in famiglia o la perdita del lavoro

Potresti avere problemi nel pagare le bollette per ragioni differenti. Ti preghiamo di contattarci per discutere della tua situazione individuale.

Il nostro personale è specificamente addestrato per aiutarti nella tua situazione di difficoltà. Il personale:

- ti farà domande sulle tue circostanze
- stabilirà se puoi partecipare a EnergyAssist

Noi valuteremo la tua domanda d'assistenza per difficoltà finanziarie e ti faremo sapere se sei stato accettato nel programma EnergyAssist immediatamente se stai parlando con noi al telefono, o entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda se è stata mandata per email o per posta.

Potremo mandarti una copia gratuita della linea di condotta sulle difficoltà finanziarie.

2.2 Che cosa offriamo.

Se vieni accettato in EnergyAssist, noi:

- ti diremo se hai il giusto piano tariffario energetico o se c'è un piano migliore per te
- ti informeremo delle agevolazioni governative, dei piani di sgravio o dei rimborsi energetici di cui potresti usufruire
- ti daremo idee su come ridurre il tuo consumo energetico
- discuteremo con te dell'ammontare dei pagamenti più adatto alle tue circostanze
- riasamineremo di tanto in tanto il tuo piano di versamenti per controllare che tu sia in grado di sostenerlo
- in alcuni casi, ti faremo sapere dove puoi ottenere una consulenza finanziaria indipendente
- ti forniremo una verifica domestica o telefonica dell'efficienza energetica che sarà compiuta gratuitamente dai nostri partner comunitari
- faremo in modo che la tua fornitura energetica rimanga connessa mentre continuiamo a collaborare

2.3 Alternative di pagamento.

Ci sono diverse alternative di pagamento disponibili per i clienti con difficoltà finanziarie, tra cui:

- Piani di pagamento settimanali, quindicinali o mensili
- Centrepay

Elaborazione di un piano di pagamento che funziona per te

Abbiamo adottato la Cornice dell'Autorità regolatrice australiana dell'energia (Australian Energy Regulator) sui piani di pagamento sostenibili e lavoreremo assieme a te per un piano di pagamento che sia abbordabile e sostenibile.

Che cosa faremo

Quando farai parte di EnergyAssist, ti offriremo alternative flessibili di pagamento adatte alla tua situazione individuale. Per creare il tuo piano di pagamento, prenderemo in considerazione:

- quanto puoi pagare
- quanto ci devi
- quanta energia ci aspettiamo che utilizzerai nei prossimi 12 mesi.

Ciò ci aiuterà a delineare un piano di pagamento che sia adatto a te.

Offriremo un piano di pagamento adatto alla tua situazione. Ciò includerà pagamenti che coprano:

- quanto ci devi
- un ammontare a copertura del tuo utilizzo energetico

Una volta che avrai acconsentito al piano di pagamento, ti manderemo informazioni comprendenti:

- chi puoi contattare per avere ulteriore aiuto
- quanto a lungo durerà il piano di pagamento
- l'ammontare che pagherai ogni volta
- quanti pagamenti dovrai fare
- Quando dovrai fare i versamenti (ciò che viene anche chiamato frequenza dei pagamenti)
- come abbiamo calcolato i pagamenti

Centrepay

Puoi scegliere di usare Centrepay, se sei idoneo.

Centrepay è un servizio gratuito che puoi utilizzare per pagare le tue bollette. Centrepay può prendere automaticamente una certa somma di denaro dai tuoi pagamenti di Centrelink da destinare alle bollette e spese energetiche.

In alternativa, se non sei idoneo a usufruire di Centrepay, saremo lieti di fornirti maggiori informazioni su altre alternative di pagamento.

2.4 Possiamo controllare se hai il giusto piano energetico.

Vedremo se un altro piano energetico potrebbe essere migliore per te. Se sei d'accordo, possiamo trasferirti gratuitamente a un piano energetico migliore.

Che cosa faremo

Quando entrerai a far parte di EnergyAssist, ti parleremo del tuo consumo energetico e se hai il piano più adatto a te. Se pensiamo che ci sia un piano energetico migliore per te, noi:

- ti spiegheremo perché quel piano è migliore
- ti chiederemo se desideri essere trasferito al nuovo piano gratuitamente

Noi ti parleremo solo dei piani energetici che possiamo offrirti.

2.5 Possiamo aiutarti a risparmiare energia.

Utilizzare meno energia può farti risparmiare denaro.

Che cosa faremo

Quando entrerai a far parte di EnergyAssist, potremo darti consigli su come consumare meno energia. Questi consigli potranno essere differenti a seconda dello Stato o Territorio in cui vivi.

Noi forniremo anche consigli su come gli elettrodomestici in casa tua possono incidere sul consumo energetico e sulle bollette. In alcuni casi, ciò sarà fatto tramite una consultazione telefonica o una visita a domicilio per l'accertamento dell'efficienza energetica, compiuta gratuitamente dai nostri partner comunitari.

2.6 Tariffe e depositi cauzionali.

Lavoreremo assieme a te

In base alle regole della nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie, potremmo essere in grado di rimuovere alcuni debiti, tariffe o addebiti che ci devi. Se sei entrato a far parte di EnergyAssist noi non:

- addebiteremo tariffe di penalizzazione per pagamenti in ritardo
- richiederemo un deposito cauzionale
- faremo modifiche al tuo piano senza il tuo consenso. Per esempio, non ti sottoporremo a un ciclo più breve di riscossione se tu non hai prima acconsentito a ciò.

2.7 Continuare con EnergyAssist.

Se manchi un pagamento, ti contatteremo per vedere se hai bisogno di aiuto. Ti contatteremo per iscritto ricordandoti che devi effettuare il pagamento.

Ciò ci darà l'opportunità di discutere se il tuo attuale piano di pagamento è equo e sostenibile, o se possiamo metterci d'accordo su di un diverso piano più adatto che ti consenta di continuare con EnergyAssist.

Che cosa devi fare

Avvertici se la tua situazione cambia e non puoi più fare i pagamenti secondo il tuo piano. Potremo poi riesaminare i tuoi accordi sui pagamenti.

Avvertici se i tuoi dati di contatto cambiano.

Potremmo cessare di aiutarti se:

- non effettui più i pagamenti secondo il tuo piano,
- non ci avverti se i tuoi dati di contatto cambiano

Se hai avuto due piani di pagamento cancellati negli ultimi 12 mesi perché non seguivi i piani di pagamento:

- non siamo obbligati a offrirti un altro piano
- potremmo disconnettere la tua fornitura energetica

2.8 Promozione da EnergyAssist.

L'obiettivo del nostro programma è di fare in modo che tu possa gestire indipendentemente ed efficacemente i tuoi costi energetici e tenere sotto controllo le tue bollette energetiche.

Quando avrai conseguito questi obiettivi, sarai promosso dal programma EnergyAssist e tornerai a seguire i nostri termini standard di fatturazione e riscossione.

3. Comunicare con te.

Possiamo fornirti informazioni riguardo a EnergyAssist, compresi i tuoi diritti e obblighi, tramite il tuo metodo preferito di ricezione di comunicazioni scritte da parte nostra.

Le informazioni mandate ai clienti compresi in EnergyAssist includono:

- Quando il cliente fa ingresso nel programma
- Quando c'è una modifica nel piano di pagamento concordato
- Quando c'è un pagamento in ritardo o mancato

La nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie è accessibile a tutti i nostri clienti.

- Ti forniremo informazioni su come avere accesso al nostro programma sulle difficoltà finanziarie sulla tua bolletta energetica.
- Forniremo la nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie ai consulenti finanziari e ai servizi comunitari di sostegno.
- Forniremo un servizio interpreti gratuito, se hai difficoltà con l'inglese. Devi solo chiamare il **1300 622 718**.
- La nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie è disponibile in arabo, mandarino, italiano, cantonese e vietnamita e si può trovare presso energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy. Possiamo anche mandartene una copia cartacea gratuita se ne fai richiesta.
- I clienti affetti da sordità o con menomazioni dell'udito e della parola possono contattarci tramite il Servizio nazionale di ritrasmissione (National Relay Service, NRS) al **133 677**. Per la ritrasmissione da parlato a parlato chiama il **1300 555 727** e cita **1800 558 643**.
- Una versione in inglese semplice della nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie è disponibile presso energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy. Possiamo anche mandartene una copia cartacea gratuita se ne fai richiesta.

4. Altre forme di sostegno per aiutarti a pagare le bollette energetiche.

A seconda dello Stato o territorio in cui vivi, esistono altre forme di sostegno per aiutarti a pagare le bollette energetiche.

Che cosa faremo

Ti informeremo degli altri modi in cui puoi ottenere aiuti per pagare le bollette energetiche, come:

- piani governativi d'assistenza
- rimborsi energetici
- programmi di agevolazioni
- servizi di consulenza finanziaria

Che cosa devi fare

Se vieni a sapere che sei idoneo a usufruire di questi programmi, informaci al più presto così da poterti aiutare.

4.1 I nostri programmi e servizi.

Come cliente con difficoltà finanziarie, puoi accedere a una serie di programmi e servizi che possono aiutarti, tra cui:

Agevolazioni e sovvenzioni governative

Informazioni sull'assistenza fornita da ogni governo statale si possono trovare sui loro siti web:

Australian Capital Territory: act.gov.au

New South Wales: resourcesandenergy.nsw.gov.au

Queensland: dews.qld.gov.au

South Australia: sa.gov.au

I titolari australiani di tessere d'agevolazione possono essere anche idonei per un'ulteriore assistenza. Maggiori informazioni si possono trovare presso: humanservices.gov.au

Servizi di consulenza finanziaria

I consulenti finanziari possono aiutarti a gestire meglio le tue finanze e possono rappresentarti nelle discussioni con noi. Possiamo segnalarti ad agenzie accreditate di consulenza finanziaria, che offrono i loro servizi gratuitamente.

I consulenti finanziari possono contattare direttamente la nostra squadra di EnergyAssist per tuo conto al numero **1800 558 643** (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 17.30 AEST).

Che cosa faremo

Prenderemo in considerazione la tua situazione individuale per trovare i giusti programmi (es. programmi di agevolazioni) o servizi che soddisfino i tuoi bisogni.

5. Protocollo sulla violenza domestica.

Qualora il personale di EnergyAustralia sospettasse che un cliente subisca violenza domestica, lo segnalerà alla squadra di EnergyAssist affinché offra il sostegno delineato in questo documento, se necessario. Noi comprendiamo che queste circostanze sono delicate e complesse, per questo motivo la nostra squadra di EnergyAssist si sottopone a un addestramento continuo in quest'area e gestisce le informazioni in conformità con i pertinenti requisiti sulla privacy (vedi la sezione 7 Privacy).

6. Lamentele.

Vogliamo fare tutto il possibile affinché il programma EnergyAssist sia di giovamento ai nostri clienti e faremo quello che possiamo per risolvere le tue preoccupazioni.

Se hai una lamentela da fare sul nostro programma EnergyAssist, faremo del nostro meglio per trovare una risoluzione tempestiva. Se ciò non sarà possibile, la nostra squadra per le risoluzioni delle lamentele dei clienti è disponibile al **133 466** (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 18.30 e sabato dalle 09.00 alle 18.00 AEST) oppure puoi chiacchierare con noi online presso energyaustralia.com.au/livechat (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 18.30 AEST).

Se non sei soddisfatto del risultato dell'indagine sulla tua lamentela, puoi contattare l'Ombudsman per il settore energetico nel tuo Stato per richiedere un riesame gratuito e indipendente.

Tribunale civile e amministrativo del Territorio della Capitale

acat.act.gov.au

Telefono: (02) 6207 1740

Ombudsman per il settore energetico e idrico del NSW

ewon.com.au

Chiamata gratuita: 1800 246 545

Ombudsman per il settore energetico e idrico del Queensland

ewoq.com.au

Chiamata gratuita: 1800 662 837

Ombudsman per il settore energetico e idrico del SA

ewosa.com.au

Chiamata gratuita: 1800 665 565

7. Privacy.

EnergyAustralia è pienamente impegnata a rispettare la privacy dei nostri clienti. Noi proteggiamo le informazioni personali dei nostri clienti in conformità con la *Legge sulla Privacy del 1988* (Commonwealth) e coi Principi australiani sulla privacy.

Maggiori informazioni su come raccogliamo, utilizziamo, conserviamo e divulghiamo le informazioni personali si possono trovare nella nostra linea di condotta sulla privacy - visita energyaustralia.com.au/privacy, chiacchera con noi online presso energyaustralia.com.au/livechat (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 21.00 e sabato dalle 09.00 alle 18.00 AEST) o chiamaci al **133 466** (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 18.30 AEST) per richiedere una copia cartacea.

8. Per contattarci.

Se hai domande da fare sul programma EnergyAssist, chiamaci al **1800 558 643** (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 17.30 AEST) o mandaci un'email a energyassist@energyaustralia.com.au e saremo felici di aiutarti.

Una copia della nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie si può scaricare da energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy. In alternativa, possiamo anche mandartene una copia cartacea gratuita se ne fai richiesta.

EnergyAustralia è pienamente impegnata a rispettare la privacy dei nostri clienti. Noi proteggiamo le informazioni personali dei nostri clienti in conformità con la *Legge sulla Privacy del 1988* (Commonwealth) e coi Principi australiani sulla privacy.

Maggiori informazioni su come raccogliamo, utilizziamo, conserviamo e divulghiamo le informazioni personali si possono trovare nella nostra linea di condotta sulla privacy - visita energyaustralia.com.au/privacy, chiacchera con noi online presso energyaustralia.com.au/livechat (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 21.00 e sabato dalle 09.00 alle 18.00 AEST) o chiamaci al **133 466** (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 18.30 AEST) per richiedere una copia cartacea.

