

纾困政策

(澳洲首都领地、新州、昆州和南澳州)

EnergyAustralia

EnergyAssist



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

目录

1. 简介	3 - 4
1.1 什么是经济困难或付款困难?	3
1.2 我们的纾困政策	3
1.3 识别和评估有经济困难的客户	4
2. EnergyAssist计划	4 - 7
2.1 我们将采取哪些措施来帮助您	4 - 5
2.2 我们提供什么	5
2.3 付款选择	5 - 6
2.4 我们可以查看您的能源计划是否适合您	6
2.5 我们能帮助您节省能源	6 - 7
2.6 费用和押金	7
2.7 继续参加EnergyAssist	7
2.8 退出EnergyAssist	7
3. 与您沟通	8
4. 帮助您支付能源账单的其它支持	8 - 9
4.1 我们的计划和服务	8 - 9
5. 反家庭暴力程序	9
6. 投诉	9 - 10
7. 隐私	10
8. 联系我们	10

1. 简介

1.1 什么是经济困难或付款困难？

任何人都可能遇到经济困难的时期。

有些情况可能使您较难支付能源账单。无论是短期挫折还是长期问题，我们理解付款困难会有多种形式。

您可能因为各种原因而遇到经济困难，比如：

- 家人去世
- 家人生病
- 家庭暴力
- 失业
- 收入减少

1.2 我们的纾困政策

我们有系统使我们能够履行对面临经济困难的客户的义务：

- 《全国能源零售法》（National Energy Retail Law）
- 《全国能源零售条例》（National Energy Retail Regulations）
- 《澳大利亚能源监管署客户纾困政策指导方针》（Australian Energy Regulator Customer Hardship Policy Guideline）
- 我们的纾困政策

如果您面临经济困难或付款困难，我们通过本政策承诺，我们将与您合作，想办法管理您的能源账户并提供您可能需要的援助和更多灵活性。

本政策适用于居住在澳大利亚首都领地、新南威尔士州、昆士兰州和南澳州，由于经济困难而难以支付能源账单的所有居民客户。

本政策说明：

- 我们将采取哪些措施帮助您管理您的能源账单
- 我们如何考虑您的情况和需求
- 您作为客户在我们的纾困计划中的权利

您可以请支持人员联系我们，比如：

- 财务顾问
- 帮助您管理您的能源账单的人

我们需要有您的同意才能和您的支持人员交谈。如果您是主要账户持有者，您可以在电话上口头上同意，或签署书面授权书给予同意。我们将像和您联系一样与您的支持人员联系。这与您给我们的同意和指示一致。

1.3 识别和评估有经济困难的客户

如果您有经济困难，我们希望您和我们联系。

您可以直接联系我们，或通过第三方联系我们，比如财务顾问或福利机构。

我们将通过研究以下指标来评估您是否有资格参加我们的纾困计划：

- 错过或推迟付款的情况引起我们的信用及追债系统的注意
- 依赖政府援助补助金
- 您本人和我们的员工之间的交流
- 您可能向我们表明您有经济困难

我们知道有些客户对于讨论他们的财务问题会感到不自在，上述指标并不全面，而且可能不按顺序出现。所以我们的员工受过培训，能够识别可能得益于我们的纾困计划的弱势客户。

如果您不符合参加纾困计划的标准，我们将通过您希望的通信方法向您告知理由。

2. EnergyAssist计划

如果您面临付款困难，我们的纾困计划EnergyAssist旨在使您更容易维持常态，控制您的能源账单。

通过该计划，我们：

- 以尊重和同理心对待您
- 及时为您提供协助和信息
- 为您提供如何提高能效的信息，从而管理您的能源使用和开支
- 确保付款选择公平、灵活和可负担
- 促进和重新审查我们员工的长期培训，以更好地协助您
- 与社区利益相关方和行业保持密切的关系

2.1 我们将采取哪些措施来帮助您

以下情况下，我们会为您介绍EnergyAssist：

- 您告诉我们您难以支付账单
- 财务顾问或其他社区工作者介绍您参加我们的计划
- 我们担心您可能正在面临经济困难

如果您出现以下情况，我们将建议您联系我们的员工帮助您参加EnergyAssist：

- 有一段时间曾推迟付款
- 违反了付款计划
- 要求延期付款
- 收到了切断服务的警告通知

- 因为没有付款而被切断服务

如果您告诉我们以下情况，我们也能支持您参加EnergyAssist：

- 您有资格获得救济补助金或其它紧急援助
- 您有一些个人情况，比如家人去世或失业，纾困支持可能会有帮助。

您可能出于各种原因难以支付账单。请和我们联系，以便讨论您的个人情况。

我们的员工接受过专门培训，能帮助您应对经济困难。我们的员工将：

- 询问您的情况
- 确定您能否参加EnergyAssist

我们将评估您的纾困申请，如果我们正在和您通电话，我们将立即告知是否接受您参加EnergyAssist，如果我们通过电子邮件或邮寄收到申请，我们将在2个工作日内向您告知结果。

我们可以为您免费提供一份我们的纾困政策。

2.2 我们提供什么

如果您获准参加EnergyAssist，我们将：

- 向您告知您的能源计划是否适合您，或者是否有更好的计划
- 向您告知您或许能够得到的政府优惠、救济计划或能源返款
- 为您提供如何减少能源使用的点子
- 和您商量符合您的情况的付款数额
- 重新审核您的付款计划，确保您能维持常态
- 有些情况下，告诉您何处能获得免费独立的财务咨询
- 由我们的社区合作伙伴到您家中或通过电话为您免费开展一次能效审计
- 确保在我们持续合作的同时，您的能源供应维持不断

2.3 付款选择

面临经济困难的客户有各种付款选择，包括：

- 每周、双周或每月分期付款计划
- Centrepay

设计一个适合您的付款计划

我们采用了澳大利亚能源监管署（Australian Energy Regulator）的可持续付款计划框架（Sustainable Payment Plans Framework），并将与您合作，商定一个可负担和可持续的付款计划。

我们将采取的行动

在您参加EnergyAssist期间，我们将为您提供符合您的个人情况的灵活付款选择。为了制定您的付款计划，我们将考虑：

- 您能支付多少钱
- 您欠了多少钱
- 我们估计您在未来12个月内会使用多少能源

这将帮助我们制定一个适合您的付款计划。

我们将提供一个适合您的情况的付款计划。这将涵盖以下付款：

- 您的欠款
- 您的能源使用费用

付款计划一旦商定，我们就会为您提供各种信息，包括：

- 您可以联系谁继续求助
- 付款计划将持续多久
- 您的每次付款数额
- 您需要付多少次款
- 您何时需要付款（也称为付款频率）
- 我们是如何计算您的付款的

Centrepay

如果您符合条件，就可以选择使用Centrepay。

Centrepay是一种帮助您支付账单的免费服务。Centrepay可以从您的Centrelink付款中自动扣除一笔数额支付能源账单和开支。

如果您没有资格使用Centrepay，我们很乐意为您提供关于我们的其它付款选择的详细信息。

2.4 我们可以查看您的能源计划是否适合您

我们将查看其它能源计划是否更适合您。如果您同意，我们可以将您免费转到更好的能源计划。

我们将采取的行动

当您参加EnergyAssist时，我们将和您讨论您的能源使用以及您的能源计划是否适合您。如果我们认为有更适合您的能源计划，我们将：

- 解释该计划为何更好
- 询问您是否愿意免费转到新的计划

我们只会和您讨论我们可以提供的能源计划。

2.5 我们能帮助您节省能源

减少能源使用能为您节省金钱。

我们将采取的行动

当您参加EnergyAssist时，我们可为您提供如何减少能源使用的点子。取决于您居住的州或领地，这会各有不同。

我们还将提供关于您的家电设备会如何影响您的能源使用和账单的建议。有些情况下，我们的社区合作伙伴可以为您免费开展一次电话咨询或家中能效审计，从而提供这些建议。

2.6 费用和押金

我们将与您合作

根据我们的纾困政策的规定，我们或许能够免除您所欠的部分债务、收费或费用。如果您参加了EnergyAssist，我们不会：

- 收取滞纳金
- 要求押金
- 不经您同意就更更改您的计划。例如，除非您先同意，否则我们不会缩短对您的收款周期。

2.7 继续参加EnergyAssist

如果您错过了一次付款，我们将联系您，看您是否需要帮助。我们将书面联系您，提醒您付款。

这将让我们有机会讨论您目前的付款计划是否公平和可负担，或我们能否商定一个不同的更加适合的付款计划，让您能继续参加EnergyAssist。

您必须做什么

如果您的情况发生变化，而且您无法再支付您计划中的付款，您就必须告诉我们。我们随后可以重新审核您的付款安排。

如果您的联系方式改变，请告诉我们。

以下情况下，我们可以停止对您的帮助：

- 您停止支付您的计划中的付款，
- 您改变联系方式时没有告诉我们。

如果您在过去12个月内因为不遵守付款计划而两次被取消计划：

- 我们不必再向您提供另一个计划
- 我们可能切断您的能源服务

2.8 退出EnergyAssist

纾困计划的目标是确保您能够独立和有效地管理您的能源开支，维持对能源账单的控制。

当您达到这个目标时，您将退出EnergyAssist，重新采用我们的标准计费 and 收款条款。

3. 与您沟通

我们可以通过您希望的书面通信方式向您提供关于EnergyAssist的信息，包括您的权利和义务。

我们在EnergyAssist中提供给客户的信息包括：

- 当客户参加计划时
- 当商定的付款计划有变化时
- 当发生付款延迟或不付款时

我们所有的客户都能获得我们的纾困政策。

- 我们将在您的能源账单上提供关于如何参加我们的纾困计划的信息。
- 我们会将我们的纾困政策提供给财务顾问和社区支持服务机构。
- 如果您有英语困难，我们会为您免费提供口译服务。您只需致电1300 622 718即可。
- 我们的纾困政策有阿拉伯文、简体中文、意大利文、繁体中文和越南文版本，可在以下网站查阅：energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy。我们还可以应您要求免费为您寄去一份影印版。
- 失聪或有听力或言语障碍的客户可以通过全国中继服务（National Relay Service, NRS）联系我们，电话：133 677。如需语音中继服务，请致电1300 555 727，然后要求接通1800 558 643。
- 纾困政策的简明英文版可在以下网站查阅：energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy。我们还可以应您要求免费为您寄去一份影印版。

4. 帮助您支付能源账单的其它支持

取决于您居住的州或领地，还有其它支持能帮助您支付能源账单。

我们将采取的行动

我们将告诉您获得帮助支付能源账单的其它方式，比如：

- 政府救济计划
- 能源返款
- 优惠计划
- 财务咨询服务

我们需要您做什么

如果您发现您符合这些计划的条件，请尽快告诉我们，以便我们能帮助您。

4.1 我们的计划和服务

作为面临经济困难的客户，您可以使用一系列计划和服务来帮助您。这也可能包括：

政府优惠和补助

每个州政府提供的援助的信息可在其网站上找到：

澳大利亚首都领地： act.gov.au

新南威尔士州： resourcesandenergy.nsw.gov.au

昆士兰州： dews.qld.gov.au

南澳州： sa.gov.au

澳大利亚优惠卡持有者可能还有资格获得进一步援助。详细信息可在以下网站查阅：humanservices.gov.au

财务咨询服务

财务顾问可以支持您更好地管理自己的财务，并可以代表您和我们商讨。我们可以介绍您去获认证的财务咨询机构，他们可以免费为您提供服务。

财务顾问可以代表您直接联系我们的EnergyAssist团队，电话：1800 558 643（周一到周五上午8:00到下午5:30，澳大利亚东部标准时间）。

我们将采取的行动

我们将考虑您的个人情况来找到满足您的需求的适当计划（例如优惠计划）或服务。

5. 反家庭暴力程序

EnergyAustralia员工一旦怀疑客户可能受到家庭暴力的影响，就会把他们介绍给EnergyAssist团队，根据需要提供本文件中所述的支持。我们理解，这些情况敏感而复杂，所以我们的EnergyAssist团队接受这方面的长期培训，根据相关隐私要求处理信息（参见第7部分——隐私）。

6. 投诉

我们希望尽一切可能使EnergyAssist计划对客户有帮助，我们会尽量解决您的担忧。

如果您对我们的EnergyAssist计划提出投诉，我们将努力设法尽早解决。如果这无法做到，您可以联系我们的客户解决方案团队，电话：133 466（周一到周五上午8:00到下午6:30，周六上午9:00到下午6:00，澳大利亚东部标准时间），或通过网上聊天和我们交流，网址：energyaustralia.com.au/livechat（周一到周五上午8:00到下午6:30，澳大利亚东部标准时间）。

如果您对投诉结果不满，可以联系您所在州的能源调查专员署（Energy Ombudsman）要求免费独立的复审。

澳大利亚首都领地民事和行政仲裁庭（Australian Capital Territory Civil & Administrative Tribunal）

acat.act.gov.au

电话：(02) 6207 1740

新南威尔士州能源和水务调查专员署 (Energy & Water Ombudsman NSW)

ewon.com.au

免费电话: 1800 246 545

昆士兰州能源和水务调查专员署 (Energy & Water Ombudsman Queensland)

ewoq.com.au

免费电话: 1800 662 837

南澳州能源和水务调查专员署 (Energy & Water Ombudsman SA)

ewosa.com.au

免费电话: 1800 665 565

7. 隐私

EnergyAustralia完全承诺尊重客户隐私。我们根据《1988年隐私法 (联邦)》【*Privacy Act 1988 (Commonwealth)*】和《澳大利亚隐私原则》(Australian Privacy Principles) 保护我们客户的个人信息。

我们的《隐私政策》中有关于我们如何收集、使用、储存和披露个人信息的详细信息，请访问网站 energyaustralia.com.au/privacy 查阅，或通过网上聊天 energyaustralia.com.au/livechat (周一到周五上午8:00到晚上9:00，周六上午9:00到下午6:00，澳大利亚东部标准时间) 或致电133 466 (周一到周五上午8:00到下午6:30，澳大利亚东部标准时间) 向我们索取影印件。

8. 联系我们

如果您对于我们的EnergyAssist计划有任何疑问，请致电1800 558 643 (周一到周五上午8:00到下午5:30，澳大利亚东部标准时间) 或电邮至 energyassist@energyaustralia.com.au 联系我们，我们很乐意为您提供帮助。

我们的《纾困政策》可通过以下链接下载: energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy。我们也可以应要求免费为您寄去一份影印版。

EnergyAustralia完全承诺尊重客户隐私。我们根据《1988年隐私法 (联邦)》【*Privacy Act 1988 (Commonwealth)*】和《澳大利亚隐私原则》(Australian Privacy Principles) 保护我们客户的个人信息。

我们的《隐私政策》中有关于我们如何收集、使用、储存和披露个人信息的详细信息，请访问网站 energyaustralia.com.au/privacy 查阅，或通过网上聊天 energyaustralia.com.au/livechat (周一到周五上午8:00到晚上9:00，周六上午9:00到下午6:00，澳大利亚东部标准时间) 或致电133 466 (周一到周五上午8:00到下午6:30，澳大利亚东部标准时间) 向我们索取影印件。

