

سياسة المساعدة في الدفع

إذا كانت الفواتير تشكّل مصدر قلق لكم، يمكننا مساعدتكم بعدة طرق، فأَي واحد منّا قد يجد نفسه في موقف صعب يعجز فيه عن تسديد الدفعات، ولهذا السبب وضعنا سياسة مُصمّمة لتقديم الدعم والموارد والمرونة التي قد يحتاج إليها العميل.

مُقدّمة

تنطبق هذه السياسة على جميع عملاء العقارات السكنية الذين يواجهون صعوبة في دفع فواتير الطاقة بسبب معاناتهم من ضائقة مالية والذين يعيشون في ولاية نيو ساوث ويلز وولاية جنوب أستراليا وجنوب شرق ولاية كوينزلاند وجزر مضيق باس.

قد تعاون من ضائقة مالية نتيجة عوامل مختلفة والتي قد تشمل:

- حالة وفاة في العائلة
- مرض فرد من العائلة
- العنف الأسري
- البطالة
- انخفاض الدخل.

توضح هذه السياسة ما يلي:

- ما سنفعله لمساعدتكم في دفع فواتير الطاقة
- كيف نراعي ظروفكم واحتياجاتكم
- حقوقكم كعملاء في برنامج الضائقة المالية الذي نقدّمه. يمكنكم أن

تطلبوا من شخص آخر يدعمكم أن يتواصل معنا، مثل:

- المستشار المالي
- شخص يساعدكم على إدارة فواتير الطاقة نحتاج إلى إذنكم للتحدث

مع الشخص الداعم لكم. التحدث مع الشخص الداعم لكم

قد ترغبون بأن يتحدّث شخص آخر معنا نيابة عنكم.

في هذه الحالة يُسعدنا جداً التحدّث إلى الشخص الداعم لكم بشأن حسابكم، طالما أننا سجلنا موافقتكم. لترتيب ذلك، اتصلوا بنا على الرقم 1300 662 778.

سنؤكد من بقاء هذه المعلومات في ملفكم حتى يتمكن أي شخص في فريقنا من معرفة أننا حصلنا على إذن منكم بالتحدث إلى الشخص الذي يمثلكم. اتصلوا بنا على الفور إذا كنتم لا ترغبون بأن يتصرّف هذا الشخص نيابة عنكم بعد الآن.

مسؤولياتنا الشاملة

قد يواجه أي شخص صعوبة في دفع فواتير الطاقة، ونحن نتفهم أن العديد من الأشخاص في هذه الحالة يشعرون بالتوتر عند طلب المساعدة، ونحن نحاول التنبّه لعلامات الإنذار المُبكر، فإذا تأخرتم عن تسديد إحدى الدفعات، فسيتواصل أحد موظفينا معكم للتحقق مما إذا كنتم بحاجة إلى المساعدة، وإذا احتجتم إليها فسوف يقدّمها لكم

في أقرب وقت ممكن. عند حدوث هذا الأمر، من المهم أن تكونوا صريحين معنا حول المبلغ الذي تستطيعون تحمّل دفعه وكيف يمكننا مساعدتكم.

عند العمل مع شخص يواجه صعوبة في الدفع نتيجة ضائقة مالية، سنقوم بما يلي:

- سنتصرف تصرفاً عادلاً ومعقولاً مع الأخذ في عين الاعتبار جميع الظروف التي نعرفها
- سنقدّم معلومات واضحة حول المساعدة المتوفرة له
- سنقدّم المساعدة في أقرب وقت ممكن لأي شخص مؤهل بموجب هذه السياسة.

يمكنكم، كعملاء لنا، أن تنعموا براحة البال وأنتم تعرفون بأنه لدينا جميع الأدوات والإجراءات والأنظمة التي تمكّننا من الوفاء بالالتزامات التنظيمية فيما يتعلق بمساعدة العملاء الذين يواجهون صعوبات بموجب القوانين التالية:

- قانون البيع التجاري للطاقة
- قواعد البيع التجاري للطاقة
- المبادئ التوجيهية لسياسة الضائقة المالية التابعة لهيئة تنظيم الطاقة الأسترالية
- وهذه السياسة.

موظفونا مدربون على المساعدة

رجاءً لا تقلقوا بشأن طلب المساعدة منّا، ففريق عملنا يتحدّثون يومياً مع أشخاص لديهم أوضاع مختلفة، وقد تمّ تدريبهم على إجراء هذه المحادثات باحترام وبتحقّق. نحن نبذل قصارى جهدنا لتحديد العملاء الذين قد يواجهون صعوبات مالية والتواصل معهم

قبل أن يتصلوا بنا، ولكن يُرجى الاتصال بنا بمجرد معرفة أنكم ستواجهون صعوبة في دفع الفاتورة. سنتحدّث معكم عن هذه السياسة والخيارات التي يمكننا تقديمها وسنُجيب على أسئلتكم. تذكروا أننا موجودون لمساعدتكم خلال هذه العملية حتى تتمكنوا من الوقوف على أقدامكم مرة أخرى.

نحن ندرب موظفينا باستمرار للتأكد من أنهم قادرون على مساعدتكم، ونراجع التدريب الذي نقدّمه لكي يتماشى مع التغييرات في المتطلبات التنظيمية.

ماذا سنفعل لمساعدتكم

سنخبركم عن برنامج الضائقة المالية في الحالات التالية:

- إذا أخبرتمونا أنكم تواجهون صعوبات في دفع فاتورتكم
- إذا أحالكم مستشار مالي أو عامل مجتمعي آخر إلى برنامجنا
- إذا شعرنا أنكم قد تعانون من صعوبات مالية.

سنوصيكم بالتحدث إلى أحد موظفينا لمساعدتكم في الانضمام إلى برنامج الضائقة المالية إذا قمتم بما يلي:

- تأخرتم عن دفع الفواتير في الماضي
- أخللتم بخطط تسديد الدفعات
- طلبتم تمديد موعد الدفع
- تلقيتهم إشعار تحذير بقطع إمدادات الطاقة عنكم
- تمّ قطع إمدادات الطاقة عنكم لأنكم لم تدفعوا الفاتورة.

يمكننا أيضاً مساعدتكم للانضمام إلى برنامج الضائقة المالية إذا أخبرتمونا بما يلي:

- أنكم مؤهلون للحصول على منحة إعانة أو أي مساعدة طارئة أخرى
- أنكم بحاجة إلى المساعدة بسبب الضائقة المالية التي تعانون منها نتيجة لظروف شخصية كوفاة أحد أفراد العائلة أو خسارة الوظيفة.

قد تواجهون مشكلة في دفع فواتيركم لأسباب مختلفة، يُرجى الاتصال بنا حتى نتمكن من مناقشة وضعكم.

تم تدريب موظفينا خصيصاً لمساعدتكم إذا كنتم تعاونون من ضائقة

مالية. سيقوم الموظفون بما يلي:

- سيشرحون عليكم بعض الأسئلة حول ظروفكم
- سيحددون ما إذا كان بإمكانكم الانضمام إلى برنامج الضائقة المالية.

سنقيم طلبكم للحصول على مساعدة نتيجة لمعاييركم من ضائقة مالية خلال يومي عمل بعد تقديم طلبكم.

سنخبركم ما إذا تم قبولكم في برنامج الضائقة المالية خلال يومي عمل من استلام الطلب.

إذا تم قبولكم في برنامج الضائقة المالية، سنقوم بما يلي:

- سنخبركم إذا كنتم مُشتركين بالخطة الصحيحة للطاقة من حيث الأسعار أو إذا كانت هناك خطة أفضل لكم
- سنخبركم عن الامتيازات الحكومية أو خطط الإغاثة أو الحسومات على الطاقة التي يمكنكم الحصول عليها
- سنعطيك أفكاراً حول كيفية تقليل استخدامكم للطاقة
- سنتحدث معكم عن المبلغ الذي يمكنكم دفعه والذي يناسب ظروفكم
- سنعيّن موعد لإجراء مراجعة بعد 3 أشهر لتتبع التقدم المُحرز وإجراء التعديلات حسب

الافتضاء. يمكننا أن نرسل لكم نسخة مجانية من سياسة الضائقة المالية التي نتبعها.

سنرسلها بالوسيلة المُفضّلة التي حدّدتموها لتلقي الرسائل، وإذا لم نخبرونا عن الوسيلة المُفضّلة لديكم، فسنرسل السياسة لكم عبر البريد.

الطرق التي يمكننا مساعدتكم بها



إجراء مراجعة
بعد 3 أشهر



خطة لتسديد الدفعات



أفكار لتقليل
استخدام
الطاقة



استكشاف
المساعدات
الحكومية



التحقّق من خطة
الطاقة

كيف نقيم أهليّتكم للاشتراك في البرنامج

إن برنامج المساعدة في الدفع ليس متاحاً للجميع إذ تمّ إعداده بحيث يتمكن الأشخاص الذين يحتاجون بالفعل إلى دعم فردي من الحصول على المساعدة من فريق متخصص.

إذا كنتم قلقين بشأن مقدرتكم على دفع الفاتورة، يُرجى التحدّث معنا - حتى إذا كنتم غير متأكدين مما إذا كنتم مؤهلين للمشاركة في البرنامج. سنحافظ على سرية كل ما نخبرونا به، وحتى إذا لم تكونوا مؤهلين للبرنامج فقد نتمكن من المساعدة بطريقة أخرى.

يتحقّق فريق الخدمة من أهليّتكم بالطرق التالية:

1. سنطرح عليكم بعض الأسئلة لمساعدتنا على فهم وضعكم. على سبيل المثال:
 - ما الذي دفعكم إلى الاتصال بنا اليوم؟
 - هل حدث أي شيء مؤخراً أدّى إلى تعرّضكم للمزيد من الضغوط المالية؟
2. سنتحقّق من سجل دفعاتكم في الماضي

3. سنطرح عليكم بعض الأسئلة حول الدفعات وناقش خيارات خطة الدفع.
4. إذا رأى فريق الخدمة لدينا أنكم مؤهلون لبرنامج المساعدة في الدفع، فسوف يحولونكم إلى فريق الضائقة المالية لتقديم دعم إضافي لكم. (لا تقلقوا إذ إنهم سيديونون ما تخبرونهم به حتى لا تضطروا إلى تكرار ما سبق لكم أن ناقشتموه معنا.)

إذا كنتم غير مؤهلين للبرنامج

إذا كنتم لا تستوفون معايير الأهلية لبرنامج الضائقة المالية فسنشرح لكم السبب ونتحدث معكم عن الخطوات التالية التي يمكننا اتخاذها.

خيارات الدفع

الخطوات التي

سنأخذها

تتوفر للعملاء الذين يعانون من ضائقة مالية خيارات دفع مختلفة تشمل ما يلي:

- خطط لتسديد الدفعات
 - خدمة Centrepay أي استقطاع المبلغ من دفعة سنترلينك.
- عند الاشتراك ببرنامج الضائقة المالية، سنقدّم لكم خيارات دفع مرنة تناسب وضعكم الفردي.
- لوضع خطة الدفع لكم، سنأخذ في عين الاعتبار الأمور التالية:

- المبلغ الذي يمكنكم دفعه
- المبلغ المستحق عليكم
- كمية الطاقة التي نتوقع أن تستهلكونها خلال الأشهر الـ 12 المقبلة. سيساعدنا ذلك في تحديد خطة الدفع المناسبة لكم.

سنعرض عليكم خطة لسداد الدفعات تناسب وضعكم، والتي ستشمل الدفعات لتغطية:

- المبلغ المستحق عليكم
- مبلغ لتغطية استهلاككم للطاقة.

بمجرد التوصل لاتفاق حول خطة الدفع، سنرسل لكم المعلومات بما في ذلك:

- بمن يمكنكم الاتصال للحصول على المزيد من المساعدة
- مدّة خطة الدفع
- عدد الدفعات التي يتوجب عليكم تسديدها
- مواعيد تسديد الدفعات (وتُسمى أيضاً بوتيرة الدفع)
- كيف حسبنا دفعاتكم.

إن Centrepay هي خدمة مجانية يمكنكم استخدامها لدفع فواتيركم. وهي تقتطع مبلغاً مُعيّناً تلقائياً من الأموال التي تحصلون عليها من دفعات سنترلينك لدفع فواتير الطاقة والنفقات.

سنرى ما إذا كانت هناك أي خطة أخرى للطاقة قد تكون مناسبة لكم أكثر. ويمكننا تحويلكم إلى الخطة الأفضل مجاناً بعد الحصول على موافقتكم.

قد نتمكن من إعفائكم من دفع بعض الديون أو الرسوم أو التكاليف المستحقة عليكم وذلك اعتماداً على القواعد الواردة في سياسة الضائقة المالية التي نتبعها.

إذا تخلفتم عن تسديد دفعة، فسنصل بكم لمعرفة ما إذا كنتم بحاجة إلى المساعدة. سنتصل بكم عبر الهاتف في بادئ الأمر، ومن ثم سنرسل لكم رسالة إلى هاتفكم (إذا كان لدينا رقم هاتفكم المحمول) ورسالة عبر البريد لتذكيركم بالدفع.

ما الذي يتوجب عليكم فعله

أخبرونا إذا تغير وضعكم ولم يعد بإمكانكم تسديد الدفعات الواردة في خطتكم، لأنه يمكننا بعد ذلك تغيير ترتيبات الدفع. أخبرونا إذا ما تغيرت تفاصيل الاتصال بكم. قد نتوقف عن تقديم المساعدة لكم إذا قمتم بما يلي:

- توقفتم عن تسديد الدفعات المطلوبة بموجب خطتكم
- لم تخبرونا بتغيير تفاصيل الاتصال بكم.

إذا ألغيت خطتي تسديد الدفعات خلال الإثني عشر شهراً الماضية لأنكم لم تلتزموا بخطتكم:

- لن نكون ملزمين بتقديم خطة أخرى لكم
- قد نقطع عنكم إمدادات الطاقة.

وسائل الدعم الأخرى التي يمكن أن تساعدكم على دفع فاتورة الطاقة

هناك وسائل دعم أخرى لمساعدتكم على دفع فواتير، وذلك اعتماداً على الولاية أو المقاطعة التي تعيشون فيها.

الخطوات التي سنأخذها

سنخبركم بالطرق الأخرى التي قد تساعدكم على دفع فاتورة الطاقة، مثل:

- برامج الإغاثة الحكومية
- الحسومات على الطاقة
- برامج الامتيازات
- خدمات الاستشارات المالية.

نطلب منكم القيام بما يلي

إذا عرفتم أنكم مؤهلون لهذه البرامج، فأخبرونا بذلك في أقرب وقت ممكن حتى نتمكن من مساعدتكم.

برنامجنا وخدماتنا

يمكنكم الحصول على مجموعة من البرامج والخدمات لمساعدتكم بصفتكم عملاء تعاونون من ضائقة مالية. سنأخذ بعين الاعتبار وضعكم لكي نعرض على البرامج المناسبة لكم (كبرامج الامتيازات) أو الخدمات التي تلي احتياجاتكم.

نريد أن نتأكد من أن لديكم خطة طاقة مناسبة لكم

عند الانضمام إلى برنامج الضائقة المالية، سنتحدث معكم حول استهلاككم للطاقة وما إذا كان لديكم خطة صحيحة.

إذا اعتقدنا أن هناك خطة للطاقة تناسبكم أكثر، فسنقوم بما يلي:

- سنشرح لكم الأسباب التي تدفعنا للاعتقاد بأن هذه الخطة تناسبكم أكثر
- سنسألكم عما إذا كنتم ترغبون في التحويل للخطة الجديدة مجاناً.

سنحدث معكم فقط عن خطط الطاقة التي يمكننا تقديمها.

يمكننا مساعدتكم في توفير الطاقة

إن استخدام طاقة أقل قد يوفر لكم المال.

الخطوات التي سنأخذها

عند الانضمام إلى برنامج الضائقة المالية، يمكننا أن نقدّم لكم نصائح لاستهلاك كمية أقل من الطاقة، وقد يختلف ذلك اعتماداً على الولاية أو المقاطعة التي تعيشون فيها.

سنعمل يداً بيد معكم

إذا انضمتم إلى برنامج الضائقة المالية، لن نقوم بما يلي:

- نرفض رسوم على الدفعات المتأخرة
- نطلب منكم دفع مبلغ تأمين حسابكم
- نُجري تغييرات على خططكم دون موافقتكم. على سبيل المثال لن نغيّر مدة الدفع لمدة أقصر إلا إذا وافقتم أولاً على ذلك.

استكمال برنامج الضائقة المالية

نحن هنا لمساعدتكم على الوقوف على قدميّكم مرة أخرى. قبل أن تتركوا برنامج المساعدة في الدفع، سنقوم بما يلي:

- سنأكد من حصولكم على أفضل الأسعار التي تناسب احتياجاتكم
- سنأكد من حصولكم على أي امتيازات أو مساعدة قد تكونون مؤهلين لها
- سنعمل معكم لوضع خطة لتسديد الدفعات التي يمكنكم الالتزام بها
- سنعطيك المعلومات حول كيفية تخفيف تكاليف الطاقة التي تستهلكونها.

قد نقوم أيضاً بترتيب عملية للتدقيق بالطاقة التي تستهلكونها إما عبر الهاتف أو في منزلكم، وإذا تبين خلال عملية التدقيق هذه بأنه يمكنكم تقليل كلفة فواتيركم بشكل كبير عن طريق استبدال الأجهزة التي تفتقر إلى الكفاءة في توفير الطاقة، فسنناقش طرقاً لمساعدتكم في استبدالها.

إذا رغبتكم بتغيير خططكم أو إذا كنتم تريدون التحدّث عن الخيارات المتاحة أمامكم، فيرجى الاتصال بنا في أقرب وقت ممكن، فنحن موجودون هنا لمساعدتكم، وكلما شاركنا معكم أبكر، تمكّننا من مساعدتكم أكثر.

المشاركة مجدداً في برنامج الضائقة المالية

قد تحتاجون إلى مساعدتنا أكثر من مرة، ونحن لا نمانع أبداً.

قبل أن نتمكّن من إشراككم في البرنامج مجدداً، سنحتاج إلى تقييم أهليّتكم مرة أخرى. ولكن عند القيام بذلك، سنأكد من عدم اقتراح أي طلبات غير معقولة (كطلب التدقيق بالطاقة).

توفير هذه السياسة

سنقدّم لكم هذه السياسة (مجانياً):

- إذا طلبتموها منا
- أو إذا كنا نعتقد أنكم لم تدفعوا فواتيركم نتيجة لمعانانكم من ضائقة مالية. نحن نتبع إجراءات مُحدّدة للتأكد من تمكّن كل عميل من الحصول على سياسة الضائقة المالية هذه وقراءتها، بما في ذلك العملاء الذين:

- لا يجيدون اللغة الإنجليزية، بما في ذلك العملاء من جاليات مختلفة
- لا يمكنهم الوصول إلى الإنترنت
- لديهم إعاقة
- والذين يعيشون في المناطق النائية.

يمكننا توفير مترجمين شفهيين أو يمكننا التواصل من خلال خدمة المكالمات الهاتفية للصم والبكم (National Relay Service) أو توفير هذه السياسة بخطط طباعة كبيرة. كما يُسعدنا أيضاً التواصل معكم من خلال ممثل معتمد إذا كان ذلك أسهل عليكم.

إذا كان لديكم أي مشكلة

إليكم ما يجب عليكم فعله إذا كان لديكم أي مشكلة أو شكوى:

1. أولاً، اتصلوا بنا. سنحاول حلّ مشكلتكم. تجدون نسخة من إجراءات حلّ المشاكل عبر موقعنا الإلكتروني <https://www.momentumenergy.com.au/residential/support>، أو يمكننا إرسال نسخة عنها لكم إذا كنتم تفضّلون ذلك.
2. إذا كنتم غير راضين عن ردنا، فيمكنكم رفع شكاوكم إلى المحقق في الشكاوى المتعلقة بالطاقة والمياه في ولايتكم، تجدون التفاصيل أدناه.

تفاصيل الاتصال	المحقق في الشكاوى
Castlereagh St, Sydney 133 545 246 1800 www.ewon.com.au	المحقق في الشكاوى المتعلقة بالطاقة والمياه في ولاية نيو ساوث ويلز
Level 11/50 Pirie St, Adelaide 1800 665 565 www.ewosa.com.au	المحقق في الشكاوى المتعلقة بالطاقة والمياه في ولاية جنوب أستراليا
Level 16/53 Albert St, Brisbane 1800 662 837 www.ewoq.com.au	المحقق في الشكاوى المتعلقة بالطاقة والمياه في ولاية كوينزلاند
86 Collins St, Hobart TAS 7000 1800 001 170 www.energyombudsman.tas.gov.au	المحقق في الشكاوى المتعلقة بالطاقة والمياه في تازمانيا

وسائل الاتصال بشركة Momentum

لدينا موظفون مدربون خصيصاً للتعامل مع الاستفسارات حول الضائقة المالية. للتحدّث معهم مباشرة يُرجى الاتصال على الرقم **1300 662 778** أو إرسال بريد إلكتروني إلى info@momentum.com.au

يمكنكم أيضاً العثور على معلومات إضافية من خلال الموقع الإلكتروني

<https://www.momentumenergy.com.au/residential/support/payment-assistance-policy>

يمكنكم بسهولة الاطلاع على هذه السياسة أو طباعتها عبر موقعنا الإلكتروني

https://www.momentumenergy.com.au/docs/default-source/default-document-library/momentum-energy-hardship-policy-act-bsi-nsw-qld-sa.pdf?sfvrsn=53eaba83_12