

有时候，在生活中发生的意外，会给支付账单带来困难。请致电您的能源供应商，与他们商讨您的情况。

您也可以请您的代理人为您联系您的能源供应商。

**您的能源供应商可能会帮助您：**

- 选择不同的支付账单计划
- 选择最适合您的能源计划
- 提供如何管理能源使用的贴士
- 提供有关政府减让计划，救济计划，能源回扣和财务咨询服务的信息。

**如果您觉得支付账单有困难，请尽早联系能源供应商**

**如果您处于财务困境并符合一定的资格，您的能源供应商不能中断能源供应**



此信息适用于新南威尔士州，南澳大利亚州，塔斯马尼亚州，昆士兰州和澳大利亚首都领地的住宅能源消费者。

澳大利亚竞争与消费委员会

23 Marcus Clarke Street, 堪培拉, 澳大利亚首都领地2601

©澳大利亚联邦政府2019年

**重要提醒**

本出版物中的信息仅供一般性参考。它不构成法律或其他专业建议，不应作为任何司法管辖区的法律声明。因为它仅作为一般指南，可能具有普遍性。如果您有任何特殊问题，您应该寻求专业建议。

澳大利亚竞争与消费委员会尽了一切合理努力提供最新和准确的信息，但它不对该信息的准确性，现时性或完整性做出任何保证。




AUSTRALIAN  
ENERGY  
REGULATOR

[aer.gov.au](http://aer.gov.au)

**生活有时会遇到困境  
如果您在支付电费或  
煤气费方面需要帮助，请致电您的能源  
供应商。**



[aer.gov.au](http://aer.gov.au)



根据法律规定，您的能源供应商必须制定一项 困苦支持计划。这项计划告诉您，如果您因困境而无法支付能源费用，他们将如何为您提供帮助。您可以在他们的网站上找到该计划或要求他们发一份副本给您。

## 您需要做什么

与电费或煤气费账单的能源供应商沟通

告诉他们您遇到困难，需要帮助支付账单

确保告诉您的能源供应商您可以支付多少费用以及何时可以支付



如果您不满意您的能源供应商提供的帮助，请致电您所在州或领地的能源监察员。

### 新南威尔士州

新南威尔士能源与水监察员

1800 246 545

[ewon.com.au](http://ewon.com.au)

### 南澳大利亚

南澳大利亚能源与水监察员

1800 665 565

[ewosa.com.au](http://ewosa.com.au)

### 塔斯马尼亚

塔斯马尼亚能源监察员

1800 001 170

[energyombudsman.tas.gov.au](http://energyombudsman.tas.gov.au)

### 昆士兰州

昆士兰能源与水监察员

1800 662 837

[ewoq.com.au](http://ewoq.com.au)

### 澳大利亚首都领地

澳大利亚首都领地民事和行政法庭

02 6207 7740

[acat.act.gov.au](http://acat.act.gov.au)