

Đôi khi có nhiều điều xảy ra trong cuộc sống làm cho bạn gặp khó khăn khi thanh toán các hóa đơn của mình. Hãy liên lạc với công ty cung cấp năng lượng và giải thích cho họ về hoàn cảnh của bạn.

Bạn có thể nhờ người quen hỗ trợ bạn khi liên lạc với công ty cung cấp năng lượng.

Công ty cung cấp năng lượng có thể giúp bạn trong việc:

- bàn thảo các cách thức khác nhau để thanh toán các hóa đơn
- lựa chọn gói năng lượng tốt và phù hợp nhất cho bạn
- cung cấp những mẹo nhỏ để sử dụng năng lượng hiệu quả
- Cung cấp các thông tin về trợ cấp của chính phủ, chính sách cứu xét, chính sách giảm trừ và các dịch vụ tư vấn về tài chính

Khi bạn gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn năng lượng, hãy gọi điện cho công ty cung cấp năng lượng của bạn càng sớm càng tốt

Nếu bạn sử dụng chương trình hỗ trợ khó khăn và thỏa các điều kiện, công ty cung cấp năng lượng không thể ngắt kết nối của bạn.



Những thông tin này chỉ áp dụng cho người tiêu dùng năng lượng dành cho nhà ở tại New South Wales, South Australia, Tasmania, Queensland và ACT.

Ủy Ban Cảnh Tranh và Người Tiêu Dùng của Úc
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory 2601

© Commonwealth of Australia 2019

Lưu ý quan trọng

Thông tin trong ấn phẩm này chỉ mang tính tham khảo chung. Thông tin không bao gồm tư vấn về pháp lý hay về chuyên môn và không nên được sử dụng như là cam kết về luật trong bất kì vấn đề pháp lý nào. Bởi mục đích hướng dẫn chung, các thông tin đều khái quát. Nếu bạn có trở ngại cụ thể nào, bạn nên tham khảo các lời khuyên chuyên nghiệp.

ACCC hết sức nỗ lực để cung cấp các thông tin cập nhật và chính xác, tuy nhiên ACCC không cam kết về tính chính xác, tính cập nhật và mức độ hoàn chỉnh, đầy đủ của các thông tin trên.



Australian Government



AUSTRALIAN
ENERGY
REGULATOR

aer.gov.au

Cuộc sống của bạn có đôi khi gặp khó khăn.

Xin hãy gọi điện cho công ty cung cấp năng lượng của mình nếu bạn đang cần trợ giúp để thanh toán các hóa đơn điện hay hóa đơn gas.



aer.gov.au



Theo luật, các công ty cung cấp năng lượng bắt buộc phải có **chương trình hỗ trợ khó khăn** trong đó nêu rõ họ sẽ giúp đỡ bạn như thế nào nếu bạn gặp trở ngại trong việc thanh toán các hóa đơn năng lượng do hoàn cảnh khó khăn. Bạn có thể tìm thấy những thông tin này trên trang mạng của công ty hoặc yêu cầu họ gửi cho bạn một bản sao văn bản

Bạn cần làm gì

Nói chuyện với công ty cung cấp điện và gas của bạn sau khi nhận được hóa đơn từ họ.

Cho họ biết bạn đang gặp khó khăn và cần trợ giúp trong việc thanh toán các hóa đơn.

Bạn cần phải nói cho công ty cung cấp năng lượng biết số tiền bạn có thể trả và thời hạn bạn sẽ trả số tiền đó.



Thông tin liên lạc của công ty nằm trên hóa đơn của bạn.



Nếu như bạn không hài lòng với sự trợ giúp từ công ty cung cấp năng lượng của mình, hãy gọi điện cho Ủy Ban Thanh Tra năng lượng của tiểu bang.

New South Wales

Thanh tra Điện và Nước NSW
1800 246 545
ewon.com.au

South Australia

Thanh tra Điện và Nước SA
1800 665 565
ewosa.com.au

Tasmania

Thanh tra Điện và Nước Tasmania
1800 001 170
energyombudsman.tas.gov.au

Queensland

Thanh tra Điện và Nước Queensland
Queensland
1800 662 837
ewoq.com.au

Australian Capital Territory

Tòa án Dân sự và Hành chính ACT
02 6207 7740
acat.act.gov.au