



## صعوبات في تسديد فواتير الطاقة والماء

مساعدة صغار العملاء في فيكتوريا على التسديد

تتعدد الأسباب طويلة المدى أو قصيرة التي تمنع البعض من تسديد فواتيرهم أو توجهم إلى مدة زمنية أطول للدفع. تتناول نشرة المعلومات هذه ما عليك القيام به إذا تعذر عليك تسديد فاتورة كهرباء أو غاز أو ماء، وتشرح المساعدة التي قد تتاح لك.

### بطاقات التخفيضات المؤهلة

سنترلنك:

- بطاقة تخفيض المعاشات
- بطاقة الرعاية الصحية

### وزارة شؤون المحاربين القدامى:

- بطاقة تخفيض المعاشات
- البطاقات الذهبية

### تخفيضات الحكومة

- التخفيض السنوي على الكهرباء
  - التخفيض الشتوي على الغاز
  - التخفيض لدعم الحياة
  - التخفيض للتبريد الطبي
  - تخفيض على حمولة الكهرباء المتحكم فيها
  - تخفيض رسوم توصيل الخدمة إلى المنزل
  - تنازل عن رسوم التحويل
  - تخفيض على الماء والصرف الصحي
  - خصم على المياه لغير الموصولين بالمأخذ الرئيسي
- إذا كنت تستخدم غاز البترول المسال أو الوقود البديل، فهناك تخفيض شتوي على استهلاك الطاقة لغير الموصولين بالمأخذ الرئيسي.

وهناك أيضا تخفيض على المياه المنقولة.

### لست متأكدًا من حصولك على تخفيضات؟

يجب عليك الاتصال بالشركة القائمة على إمدادك للتأكد من الأمر. وعليك أيضا التأكد من أن للشركة المعلومات الصحيحة في سجلاتها التي تطابق أحدث بطاقة تخفيضات تحملها.

إذا تعذر عليك تسديد فاتورة أو كنت بحاجة إلى تمديد الفترة لدفعها اتصل بالشركة التي تمدك بالخدمة بمجرد استلامك للفاتورة. وهو أمر من المهم القيام به بغض النظر إن كان وضعًا منفردًا أو جزءًا من حالة مستمرة.

### يجب على الشركات أن تساعدك

يفرض القانون على جميع شركات إمداد الطاقة والماء العاملة في ولاية فيكتوريا وضع برامج لمساعدة الأفراد الذين يتعذر عليهم تسديد فواتيرهم. اتصل بالشركة التي تمدك واطلب التحدث مع فريق الضائقات.

### التسديد بالتقسيط

إذا تعذر عليك تسديد فاتورتك يتعين على الشركة أن تعرض عليك خطة تسمح لك بتسديدها بالتقسيط. وعند وضع خطة التسديد الخاصة بك يجب على الشركة أن تأخذ بعين الاعتبار كمية الطاقة أو الماء التي تستهلكها وكم في مقدورك أن تدفع. كما بإمكانك التفكير في توفير بعض المال ما بين الفواتير ليساعدك عندما تحين.

يجب أن تعرض الشركات الدفع عبر Centrepay. وهي طريقة للتسديد يمكنك أن ترتب لها عبر سنترلنك أو الشركة التي تمدك لاستقطاع بعضًا من دفعات سنترلنك كل أسبوعين قبل أن تستلم الدفعة.

ولمعظم شركات الطاقة والماء أيضا بطاقة دفع يمكنك استعمالها لإيداع مبالغ صغيرة مقدما في مكتب البريد لتسديد الفواتير. وهو ما يعرف عادة باسم EasyPay أو EasyWay.

### تخفيضات الحكومة

إذا كنت تحمل بطاقة تخفيضات مؤهلة يحق لك الحصول على تخفيضات حكومية من شأنها أن تقلل من قيمة فاتورتك إلى حد كبير.

### لست متأكدًا من حملك بطاقة تخفيضات مؤهلة؟

يمكنك التأكد من ذلك من خلال الاتصال بوحدة التخفيضات التابعة لوزارة الصحة والخدمات البشرية الفيكتورية على الرقم 1800 658 521 أو مراجعة الموقع: <http://ow.ly/ZSe6E>



## المنح الحكومية

لدى الحكومة الفيكتورية منحان للمساعدة في تكاليف الطاقة والماء. وهاتان المنحان متاحان لحاملي بطاقات التخفيضات المؤهلة أو لمن يعانون من ضائقة مالية.

### منحة الإعفاء للخدمات ومنحة الإعفاء للخدمات غير الموصولة بالمأخذ الرئيسي

يمكن أن تساعدك هاتان المنحان في حال حدوث أمر لك لم تكن تتوقعه. فعلى سبيل المثال تواجه تكلفة ضخمة لم توقعها أو تفقد مصدر رزقك.

سيتعين عليك الوفاء بشروط المنحة التي نصت عليها وزارة الصحة والخدمات البشرية. للمزيد من المعلومات اتصل بخط استعلامات التخفيضات على الرقم 1800 658 521 أو راجع الموقع: <http://ow.ly/ZSeeU>.

### هل قطع عنك الإمداد أو تم تقييده؟ أتواجه قطع الإمداد أو تقييده؟

#### فيما يلي ما يتوجب عليك القيام به:

اتصل هاتفيا فوراً بالشركة التي ترسل لك الفواتير. استعلم عما عليك القيام به حتى يعاد الإمداد أو كي تتفادى قطعه أو تقييده.

وعلى الأغلب سيطلب منك تسديد جزء مما أنت مديون به. إذا لم يكن في مقدورك تسديد المبلغ الذي تطالبك الشركة به، استعلم عن برنامج الضائقات واطلب وضع خطة تسديد مرتكزة على ما يمكنك دفعه.

ومن المفترض أن تستطيع الترتيب لخطة تسديد إلا أن الشركة على الأرجح ستطالب بتسديد جزء من الفاتورة مقدما. وقد تجد صعوبة في وضع خطة تسديد إذا سبق وكانت لديك خطط مثلها ولم تلتزم بها.

للمزيد من المعلومات: راجع نشرة المعلومات ٨: قطع الإمداد وتقييده بسبب الديون.

### المشورة المالية

إذا لم تكن متأكدا من المبلغ الذي تستطيع تسديده - أو تعذر عليك الوصول إلى اتفاق مع الشركة - فقد يساعدك التحدث مع مستشار مالي. لإيجاد مستشار مالي في منطقتك، اتصل بخط المساعدة التابع لإدارة شؤون المستهلكين في فيكتوريا على الرقم 1300 558 181 أو خدمة المشورة المالية المجانية الهاتفية MoneyHelp على الرقم 1800 007 007 أو راجع موقعهم [.moneyhelp.org.au](http://moneyhelp.org.au).

## قائمة المراجعة

لا تدري من أين تبدأ؟ قد تساعدك قائمة المراجعة التالية.

### أمور يمكنك القيام بها:

- هل وصلتك فاتورة لا تستطيع سدادها؟ فكر في المبلغ الذي تستطيع سداه كل أسبوعين.
- اتصل بمستشار مالي للحصول على نصح مستقل ومجاني.
- تحدث مع مجلسك البلدي والمنظمات الاجتماعية لمعرفة إن كان بإمكانهم توفير بعد المساعدة لك.
- هل يمكنك تخفيض استهلاكك للماء والطاقة حتى تخفض من فواتيرك في المستقبل؟

### التحدث مع الشركة القائمة على إمدادك:

- هل صعوبات الدفع التي تواجهها قصير أو طويلة الأجل؟ استعلم من شركتك عن الخيارات المتاحة أمامك للدفع وعن أهليتك للحصول على برنامج الضائقات.
- استعلم من شركتك عن كفاءة استهلاك الطاقة والماء. هل بإمكانهم أن يقدموا لك تقييما يساعدك في التقليل من استهلاكك؟

### الاتصال بمكتب مفوض شكاوى الطاقة والماء (EWOV):

يمكنك الاتصال بمكتب EWOV إذا:

- لم تتمكن من الاتفاق على خطة تسديد مع الشركة التي تمدك بالخدمات.
- تحدثت مع الشركة ولكن الإمداد لا زال مقطوعا أو مقيدا، أو لا زلت تواجه احتمال قطعه أو تقييده.
- عند الاتصال بمكتبنا يرجى أن تكون كل تفاصيلك جاهزة بما فيها الفواتير والملاحظات التي دونتها.