



能源和水费支付困难

维多利亚州住宅用户付款帮助

人们由于各种原因 – 短期和长期 – 不能支付账单，或需要更长时间支付。本信息说明涵盖了如果你不能支付电费、天然气费或水费，你应该做些什么，并解释了可能提供的帮助。

如果你无法支付账单，或者需要更长时间，请在收到账单后尽快打电话给能源公司。这一点很重要，无论是一次性的困难还是持续的情况。

账单公司必须帮助你

根据法律，在维多利亚州经营的所有零售能源和自来水公司都必须有困难计划帮助无法支付账单的人。给能源公司打电话，要求他们帮你转接到困难小组。

分期付款

如果你无法支付账单，账单公司应给你提供一个计划，以便可以分期付款。在制定付款计划时，账单公司必须考虑你使用了多少能源或水，以及你能够负担多少。你也可以考虑在账单周期之间预留一些钱，以帮助在收到账单后付款。

账单公司必须提供通过 Centrepay 付款的方式。这种付款方式可以通过 Centrelink 或账单公司安排，每两周从你获得的 Centrelink 付款中扣除一部分支付账单。

大多数能源和自来水公司还有付款卡 – 你可以用付款卡定期在邮局进行小额付款支付账单。这通常称为 'EasyPay' 或 'EasyWay'。

政府优惠

如果你有合格的优惠卡，你有权获得政府优惠 – 可以大幅减少账单金额。

不确定你是否有合格的优惠卡？

可以致电维多利亚州卫生和人类服务部优惠小组电话 1800 658 521 或访问 <http://ow.ly/ZSe6E> 查一下。

合格的优惠卡

Centrelink:

- 救济金领取者优惠卡
- 医疗优惠卡

退伍军人事务部：

- 救济金领取者优惠卡
- 金卡

政府优惠

- 年度电费优惠
- 冬天天然气费优惠
- 生命支持优惠
- 医疗防暑降温优惠
- 控制负荷电费优惠
- 供电服务费优惠
- 转换费用免除优惠
- 自来水和污水优惠
- 无主管道自来水回扣

如果你使用液化天然气或替代能源，有无主管道冬天能源优惠。

使用送水车送水也有优惠

不确定你是否得到了优惠？

你应该给账单公司打电话查一下。此外，确保账单公司有你的正确个人信息，且与你的最新优惠卡信息相匹配。



政府补助

维多利亚州政府有两项补助帮助支付能源和水费。这些补助适用于持有合资格优惠卡的人士，或有经济困难的人。

公用事业救济补助及无主管道公用事业救济补助

如果发生了意想不到的事，公用事业救济补助和无主管道公共事业救济补助可以提供帮助。例如，你可能产生了一笔很大的意外费用或遭受了收入损失。

你需要符合卫生和人类服务部制定的资助标准。请联系优惠信息热线 **1800 658 521** 了解更多信息或访问 <http://ow.ly/ZSeeU>。

被切断或限制供水？面临被切断或限制供水？

以下是你需要做的：

立即打电话给发帐单的公司。询问你必须做什么才能重新连接 – 或避免被切断连接或限制供水。

帐单公司可能会要求你支付一部分欠款。如果你无法支付帐单公司要求的金额，请询问他们的困难计划，并根据你能负担得起的金额安排付款计划。

你应该能够制定一个付款计划，但帐单公司可能会希望你先支付帐单的一部分金额。如果你之前已经有过付款计划，但没有落实，则设定付款计划可能会更困难。

更多信息：请参见 EWOV 的 [《信息说明 8：因欠款断开连接和限制供水》](#)。

财务咨询建议

如果你不确定可以付多少，或者你不能与帐单公司达成协议，与财务顾问咨询可能会有所帮助。想要查找你所在地区的财务顾问，请致电 **1300 558 181** 联系维多利亚消费者事务热线或拨打 **1800 007 007** 联系 MoneyHelp 获得免费电话财务咨询服务或访问 moneyhelp.org.au。

清单

不知从何处开始？此清单可能有所帮助。

你可以做的事：

- 你收到了不能支付的帐单吗？考虑一下你每两周可以付多少钱。
- 请致电财务顾问获得一些免费独立的建议。
- 与地方市议会和社区组织联系，看看他们能否为你提供一些帮助。
- 你能否减少能源或自来水用量，以便将来帐单金额能低一些？

与帐单公司谈：

- 你的付款困难是短期还是长期的？向帐单公司询问付款方式，以及你是否有资格参加其困难计划。
- 向帐单公司询问节能和节水问题。他们能给你提供评估帮助你减少用量吗？

联系 EWOV：

在以下情况下可以打电话给 EWOV：

- 你不能与帐单公司达成付款计划。
- 你已与帐单公司通话，但仍然被断开连接 / 限制或面临断开连接 / 限制。
- 联系我们办公室时，请准备好**所有详细信息**，包括帐单和你自己的记录。