



## مشکلات در پرداخت صورت حساب های انرژی و آب

### کمک در پرداخت هزینه برای مشترکین ساکن در ویکتوریا

به هر دلیلی - کوتاه مدت یا بلند مدت - گاهی ممکن است افراد متوجه شوند که نمی توانند صورت حساب شان را پرداخت کنند، یا ممکن است به زمان بیشتری برای پرداخت نیاز داشته باشند. این برگه به شما نشان می دهد که در صورتی که نمی توانید صورت حساب برق، گاز یا آب تان را پرداخت کنید، چه کار باید بکنید - و به تشریح کمک هایی می پردازد که ممکن است در دسترس شما باشند.

#### کارت های تخفیف واجد شرایط

##### سنترلینک:

- کارت تخفیف مستمری بگیری
- کارت بهداشتی

##### وزارت امور سربازان بازنشسته:

- کارت تخفیف مستمری بگیری
- کارت طلایی

#### تخفیفات دولتی

- تخفیف برق سالانه
- تخفیف گاز زمستانی
- تخفیف در موارد حیاتی
- تخفیف استفاده از خنک کننده در موارد پزشکی
- تخفیف برای مصرف برق کنترل شده
- تخفیف برای ارائه خدمات در ازای هزینه های املاک
- تخفیف چشم پوشی از هزینه انتقال
- تخفیف آب و فاضلاب
- تخفیف برای مصرف آب غیر جریان اصلی

اگر از کپسول گاز یا سوخت های جایگزین دیگر استفاده می کنید، از تخفیف برای مصرف انرژی غیر جریان اصلی برخوردار خواهید شد.

استفاده از ماشین تخلیه آب نیز دارای تخفیف می باشد.

#### آیا مطمئن نیستید که تخفیف به شما تعلق می گیرد؟

برای آگاهی از این موضوع با شرکت ارائه دهنده تان تماس بگیرید. همچنین، مطمئن شوید شرکت ارائه دهنده جزئیات صحیحی در فایل خود دارد که مطابق جدیدترین و به روزترین جزئیات شما در کارت تخفیف تان می باشد.

اگر نمی توانید صورت حسابی را پرداخت کنید - یا به زمان بیشتری برای پرداخت نیاز دارید - بعد از دریافت صورت حساب هر چه سریعتر با شرکت ارائه دهنده تان تماس بگیرید. مهم است که آیا این اتفاق همین یکبار است و یا بخشی از یک شرایط ادامه دار است.

#### شرکت های ارائه دهنده باید به شما کمک کنند

بطور قانونی، تمام شرکت های فروش انرژی و آب که در ویکتوریا اداره می شوند باید برنامه هایی داشته باشند تا بتوانند به کسانی که قادر به پرداخت صورت حساب خود نیستند کمک کنند. با شرکت ارائه دهنده تان تماس بگیرید و از آنها بخواهید که شما را در گروه پرداخت قسط بندی شده قرار دهند.

#### پرداخت به صورت قسط بندی

اگر قادر به پرداخت صورت حساب تان نیستید، شرکت ارائه دهنده تان باید برنامه ای به شما ارائه دهد تا بتوانید به صورت اقساط پرداخت کنید. در تنظیم برنامه پرداخت، شرکت ارائه دهنده باید میزان مصرف انرژی یا آب تان را در نظر بگیرد و اینکه توان پرداخت شما چقدر است. شما نیز می توانید به فکر باشید که در فواصل بین صدور صورت حساب ها مقداری پول پس انداز کنید تا در زمان دریافت صورت حساب ها کمک حال تان باشد.

شرکت های ارائه دهنده باید پرداخت از طریق مرکز پرداخت را در اختیار مشترکین قرار بدهند. با بکارگیری این روش می توانید از سنترلینک - یا شرکت ارائه دهنده تان - بخواهید که هر دو هفته یکبار بخشی از حقوق سنترلینک تان را قبل از اینکه شما حق برداشت پیدا کنید، بردارند.

بسیاری از شرکت های ارائه دهنده انرژی و آب کارت های پرداخت دارند - شما می توانید از این کارت ها استفاده کرده و با پرداخت مقادیر کمی به صورت منظم در دفاتر پستی، صورت حساب خود را پرداخت کنید. به این روش معمولاً "پرداخت آسان" یا "روش آسان" میگویند.

#### تخفیفات دولتی

اگر کارت تخفیف واجد شرایط داشته باشید، تخفیفات دولت به شما تعلق خواهد گرفت - این تخفیفات می توانند مبلغ صورت حساب تان را مقداری کاهش دهند.

#### آیا مطمئن نیستید کارت تخفیف واجد شرایط دارید یا خیر؟

می توانید با تماس با واحد تخفیفات وزارت بهداشت و خدمات انسانی ویکتوریا به شماره 1800 658 521 و یا مراجعه به وب سایت: <http://ow.ly/ZSe6E> این موضوع را بررسی کنید.



## کمک هزینه های دولت

دولت ویکتوریا برای کمک به هزینه های انرژی و آب دو کمک هزینه دارد. این کمک هزینه ها در اختیار افرادی قرار داده می شوند که کارت تخفیف واجد شرایط داشته باشند، یا اینکه در شرایط مالی بدی قرار داشته باشند.

## کمک هزینه برای هزینه های آب و برق و کمک هزینه برای هزینه های آب و برق غیر از جریان اصلی

کمک هزینه برای هزینه های آب و برق و کمک هزینه برای هزینه های آب و برق غیر از جریان اصلی می توانند زمانی که یک اتفاق غیر منتظره می افتد به کمک تان بیایند. بطور مثال، ممکن است ناگهان با یک هزینه بالا و یا کاهش حقوق غیر منتظره مواجه شوید.

ممکن است لازم باشد که معیارهایی که توسط وزارت بهداشت و خدمات انسانی تعیین شده را دارا باشید. برای اطلاعات بیشتر با خط تلفن اطلاعات تخفیفات به شماره **1800 658 521** تماس بگیرید و یا به وب سایت <http://ow.ly/ZSeeL> مراجعه کنید.

## دچار قطعی خدمات یا محدودیت در مصرف هستید؟ آیا با قطعی خدمات و یا محدودیت در مصرف مواجه هستید؟

### کاری که باید انجام دهید این است:

سریعاً با شرکتی که برای تان صورت حساب ارسال می کند تماس بگیرید. پرسید که برای اتصال دوباره - و یا برای جلوگیری از قطعی مجدد و رفع محدودیت در مصرف - چه کاری باید انجام دهید.

مطمئناً از شما خواسته می شود که بخشی از بدهکاری تان را بپردازید. اگر توان پرداخت مبلغ درخواستی شرکت را نداشته باشید، در مورد برنامه های قسط بندی آنها پرسید و از آنها بخواهید که با توجه به توانایی مالی تان برنامه قسط بندی برای تان در نظر بگیرند.

شما احتمالاً می توانید یک برنامه پرداخت تنظیم کنید، اما شرکت مطمئناً از شما می خواهد که ابتدا بخشی از بدهکاری تان را بپردازید. اگر قبلاً برنامه پرداخت داشته اید و برنامه موفق نبوده است تنظیم برنامه ممکن است مشکل تر شود.

برای اطلاعات بیشتر: مراجعه شود به برگه شماره ۸: [قطعی خدمات و محدودیت در مصرف به علت بدهکاری](#) متعلق به EWOV.

## پیشنهاد مشاوره مالی

اگر مطمئن نیستید که تا چه میزان می توانید پرداخت کنید - یا نمی توانید با شرکت ارائه دهنده تان به توافق برسید - صحبت کردن با یک مشاور مالی ممکن است کمک تان کند. برای پیدا کردن یک مشاور مالی در محدوده خودتان، با امداد تلفنی امور مربوط به مصرف کنندگان ویکتوریا به شماره **1300 558 181** و یا با تلفن رایگان خدمات مشاوره مالی با MoneyHelp (کمک هزینه) به شماره **1800 007 007** تماس بگیرید و یا به وب سایت [moneyhelp.org.au](http://moneyhelp.org.au) مراجعه کنید.

## فهرست موارد قابل انجام:

نمی دانید از کجا باید شروع کنید؟ این فهرست ممکن است به شما کمک کند.

### کارهایی که می توانید انجام دهید:

- آیا صورت حسابی دریافت کرده اید که توانایی پرداخت آنرا ندارید؟ در این مورد فکر کنید که هر دو هفته چقدر می توانید پرداخت کنید.
- با یک مشاور مالی تماس بگیرید و از راهنمایی رایگان و مستقل بهره مند شوید.
- با شهرداری و سازمانهای اجتماعی محلی تان صحبت کنید تا ببینید که آیا آنها می توانند به شما کمکی بکنند.
- آیا می توانید میزان مصرف انرژی و آب تان را کاهش دهید تا در آینده صورت حساب های کمتری دریافت کنید.

### صحبت با شرکت ارائه دهنده خدمات:

- آیا مشکل تان در پرداخت کوتاه مدت است یا طولانی مدت؟ از شرکت ارائه دهنده تان پرسید که برای پرداخت چه گزینه های دارید و اینکه آیا واجد شرایط برنامه های قسط بندی آنها هستید.
- با شرکت های ارائه دهنده تان در مورد بهره وری انرژی و آب صحبت کنید. آیا آنها می توانند یک ارزیابی به شما ارائه دهند که بشود به شما در کاهش مصرف تان کمک کند؟

### تماس با EWOV:

شما می توانید با EWOV تماس بگیرید اگر:

- نمی توانید با شرکت ارائه دهنده تان یک برنامه پرداخت تنظیم کنید.
- با شرکت ارائه دهنده تان صحبت کرده اید، اما هنوز دچار قطعی خدمات / محدودیت در مصرف هستید و یا با قطعی خدمات / محدودیت در مصرف مواجه هستید.
- وقتی که با دفتر ما تماس می گیرید، لطفاً تمامی جزئیات خود را آماده داشته باشید، که شامل صورت حساب ها و یادداشت های خودتان نیز می شود.