



CẮT VÀ GIỚI HẠN NGUỒN DO THIẾU NỢ

Đây là thông tin dành cho các khách hàng thuộc dân cư và doanh nghiệp nhỏ

Cắt hoặc giới hạn nguồn là một bước rất nghiêm trọng mà công ty quý vị thi hành. Tờ dữ kiện này sẽ giúp quý vị hiểu được quyền hạn và trách nhiệm của mình và sự trợ giúp có thể có giúp được quý vị.

Cắt nguồn điện hay ga của quý vị, hoặc giới hạn nguồn nước, là phương án sau cùng cho công ty quý vị. Có các luật lệ về những gì công ty phải làm trước khi thi hành việc này.

Sự khác biệt giữa năng lượng và nước

Các công ty điện và ga có thể cắt nguồn của quý vị—có nghĩa là cắt hoàn toàn nguồn điện và ga.

Vì các lý do sức khỏe, công ty nước sẽ không cắt nguồn nước của quý vị—nhưng họ có thể giới hạn lượng nước được cung cấp. Trong tờ dữ kiện này khi nói đến cắt nguồn, chúng tôi cũng nói đến sự giới hạn nước do thiếu nợ.

Bị cắt nguồn? Đối mặt với tình trạng bị cắt nguồn?

Quý vị cần làm điều sau đây

Gọi ngay công ty đã gửi hóa đơn cho mình. Hãy hỏi quý vị cần làm gì để được kết nối lại hoặc tránh bị cắt nguồn hoặc hạn chế.

Hầu như chắc chắn là quý vị sẽ được yêu cầu trả một phần của khoản tiền thiếu. Nếu không trả nổi số tiền công ty muốn quý vị trả, hãy hỏi thăm về chương trình tình cảnh khó khăn.

Quý vị sẽ thỏa thuận được một kế hoạch trả góp vừa phải theo khả năng thanh toán của quý vị.

Thỏa thuận kế hoạch trả góp có thể khó hơn nếu quý vị đã có một kế hoạch trước đây và đã không hiệu quả.

Nếu không thỏa thuận được với công ty, hãy gọi EWOV.

Các luật lệ là như thế nào?

Quyền hạn và trách nhiệm của quý vị—và của công ty—được trình bày trong quy tắc năng lượng và nước.

Đối với điện và khí thiên nhiên, xem [Quy Tắc Bán Lẻ Năng Lượng \(Energy Retail Code\)](#). Đối với nước cho đô thị và miền quê, xem [Quy Tắc Phục Vụ Khách Hàng Nước Đô Thị \(Urban Water Customer Service Code\)](#).

Cơ bản, sự việc sẽ như thế này:

- Công ty điện hoặc ga phải gửi cho quý vị một **hóa đơn**. Đối với khách hàng Mua Lẻ Thông Thường, các hóa đơn cho khách 13 ngày làm việc để thanh toán. Các khách hàng Thị Trường Mua Lẻ sẽ được phạm vi thời gian để thanh toán và thời hạn như trong hợp đồng. Các hóa đơn nước phải cho quý vị ít nhất 14 ngày theo lịch.
- Công ty phải gửi cho quý vị **một thông báo nhắc trả tiền**, trừ phi quý vị đang có một chu kỳ thu tiền ngán lại.
- Công ty phải gửi quý vị một **thư cảnh báo cắt nguồn năng lượng hoặc giới hạn nguồn nước**. Thông báo này phải bao gồm chi tiết liên lạc của EWOV.
- Nếu quý vị đã không thanh toán vì không đủ thu nhập, công ty phải xem xét khả năng thanh toán của quý vị là như thế nào.
- Nếu quý vị có một đồng hồ thông minh, công ty cần cho quý vị biết là họ có thể cắt nguồn điện của quý vị từ xa.
- Quý vị có nhận một hóa đơn gửi cho **'to the occupier'** (người trú ngụ) không? Hãy mở thư. Nếu quý vị mặc kệ các thư này nguồn năng lượng có thể bị cắt. Hãy gọi công ty và hỏi tại sao tên của quý vị không hiện trong tài khoản.

Lưu ý: [Quy Tắc Bán Lẻ Năng Lượng](#) chỉ áp dụng cho khách hàng sử dụng ít hơn 40MWh điện hoặc 1,000GJ ga mỗi năm.

Lời mách cho khách hàng

Quý vị nên liên lạc công ty mình càng sớm càng tốt nếu nghĩ rằng quý vị có thể không trả được hóa đơn đúng ngày. Nếu không cho công ty biết, họ sẽ không biết, như vậy có thể dẫn đến tình trạng thuê người thu tiền hoặc cắt nguồn.

Nếu biết là mình có thể gặp khó khăn thanh toán, tốt hơn là gọi công ty sớm để dàn xếp cách thanh toán khác.



Khi nào thì công ty không được phép cắt và giới hạn nguồn?

Có những lúc và tình huống mà công ty không được phép cắt nguồn vì quý vị đã không trả tiền:

- Vào thứ sáu, cuối tuần, ngày lễ công cộng hoặc một ngày trước ngày lễ công cộng.
- Đối với khách hàng dân cư, trước 8 giờ sáng hoặc sau 2 giờ chiều vào ngày làm việc, hoặc sau 3 giờ chiều cho khách hàng doanh nghiệp.
- Giữa những ngày 20 tháng 12 và 31 Tháng 12 (chỉ cho năng lượng).
- Nếu có ai trong hộ gia đình lệ thuộc vào thiết bị trợ sống.
- Nếu quý vị đã làm đơn xin chiết giảm Quỹ Cứu Trợ Dịch Vụ Công Cộng và chưa được kết quả.
- Nếu quý vị đã nộp một khiếu nại có liên quan với EWOV và chưa được giải quyết.
- Nếu số tiền quý vị thiếu dưới \$120 không kể GST và trước đây vẫn trả hóa đơn của mình.

Nguồn nước của quý vị không được cắt (giới hạn) nếu đó là ngày hoàn toàn cấm đốt lửa.

Nếu công ty quý vị không tuân thủ các luật này thì sao?

Ở Victoria, nếu công ty năng lượng của quý vị không tuân thủ các luật về cắt nguồn điện hoặc ga, thì họ phải trả cho quý vị một Tiền Trả Cắt Nguồn Không Hợp Lý (WDP).

Tiền trả WDP là \$500 mỗi ngày (cho sự cắt nguồn sau 1 Tháng 1, 2016, hoặc \$250 mỗi ngày trước 1 Tháng 1, 2016) — hoặc một phần của khoản này cho một phần trong ngày. Điều này không áp dụng cho việc giới hạn nguồn nước. **Quý vị cần liên lạc công ty mình trong vòng 14 ngày sau khi bị cắt nguồn**, nếu không số tiền WDP sẽ được cố định tối đa là \$3,500.

Các khách hàng công ty nước có thể hội đủ điều kiện cho số tiền trả Đảm Bảo Mức Phục Vụ (Guaranteed Service Level – GSL) là \$300 nếu công ty nước đã không tuân thủ với tất cả các luật quy định trước khi giới hạn nguồn của quý vị.

Nếu quý vị nghĩ là nguồn điện, ga hoặc nước đã bị cắt hay giới hạn không hợp lý, hãy liên lạc công ty. Nếu không giải quyết được có thể gọi EWOV.

Các trợ giúp tài chính khác

Có các chiết giảm của chính phủ. Ngoài ra còn có Quỹ Cứu Trợ Dịch Vụ Công Cộng mà quý vị có thể làm đơn xin để giúp trả các hóa đơn cao bất ngờ hoặc có sự thay đổi trong hoàn cảnh quý vị. Công ty năng lượng của quý vị có thể trợ giúp quý vị với các lời mách về hiệu quả năng lượng và thông tin về cố vấn tài chính.

Có thêm thông tin về các nguồn giúp đỡ khác của EWOV trong [Tờ Dữ Kiện 7: Khó khăn thanh toán hóa đơn năng lượng và nước](#).

Để được kết nối lại

Hãy gọi công ty của quý vị trong vòng 10 ngày sau sự cắt nguồn. Một khi đã có thỏa thuận thanh toán, hoặc đã nộp đơn xin Quỹ Cứu Trợ Dịch Vụ Công Cộng hoặc không có lý do nào nữa cho sự cắt nguồn, thì công ty phải kết nối lại nguồn năng lượng cùng ngày miễn sau sự yêu cầu đó được đưa ra trước 3 giờ chiều. Nếu sau 3 giờ chiều, thì sẽ là ngày làm việc hôm sau.

Vì lý do an toàn, công tắc chính cần được bật qua vị trí “tắt” để kết nối lại điện.

Vì lý do an toàn, cần phải có một người trên 18 tuổi ở nhà khi ga được kết nối lại.



Danh sách kiểm tra

Không biết phải bắt đầu từ đâu? Danh sách kiểm tra này có thể giúp quý vị.

Những điều có thể làm:

- Quý vị đã nhận một hóa đơn, thông báo nhắc trả tiền và thư cảnh báo cắt nguồn trước khi bị cắt hay giới hạn nguồn?
- Nếu gặp khó khăn thanh toán, quý vị đã bàn chưa vấn đề này với công ty của mình?

Nói chuyện với công ty quý vị:

- Nếu bị cắt hay giới hạn nguồn, hãy gọi công ty để báo cho họ biết, sắp xếp một kế hoạch trả tiền và yêu cầu được kết nối lại hoặc giới hạn được gỡ bỏ.
- Hãy suy nghĩ quý vị có khả năng trả bao nhiêu số tiền thiếu một cách đều đặn.
- Hãy hỏi công ty thẩm định là một Tiền Trả cắt Nguồn Không Hợp Lý hoặc tiền trả Đảm Bảo Mức Phục Vụ được áp dụng hay không cho trường hợp quý vị.

Liên lạc EWOV:

- Nếu không thể cùng công ty quý vị trực tiếp giải quyết vấn đề, hãy liên lạc EWOV.
- Có **sẵn sàng tất cả chi tiết**, kể cả các hóa đơn, thông báo nhắc trả tiền, thư cảnh báo cắt nguồn và các ghi chú riêng của quý vị.