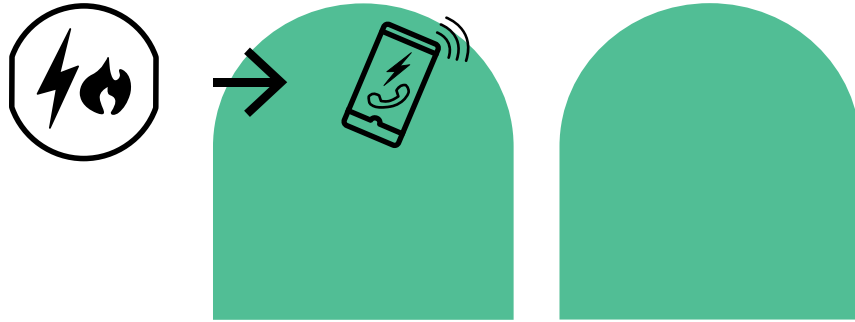


# 4

## Khó khăn trả tiền hóa đơn



Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc trả tiền hóa đơn, hãy gọi cho công ty năng lượng của quý vị

Bước thứ tư để kiểm soát lại hóa đơn năng lượng (điện/ga) của quý vị là nhờ hỗ trợ để giúp trả tiền hóa đơn của quý vị. Quý vị chỉ cần gọi cho công ty năng lượng của mình.

Ở Victoria, chính phủ có các quy định để đảm bảo các công ty năng lượng giúp đỡ bất kỳ ai gặp khó khăn trong việc trả tiền hóa đơn của họ. Quý vị không cần phải có thẻ chiết giảm mới được trợ giúp!

### Điều nên biết

- **Kế hoạch trả tiền** là một cách hữu hiệu để trả chi phí của quý vị. Thay vì trả tiền toàn bộ hóa đơn, kế hoạch này cho phép quý vị thực hiện các khoản tiền trả nhỏ hơn, thường xuyên hơn. Ví dụ: trả tiền hai tuần một lần thay vì trả tiền toàn bộ hóa đơn hàng tháng. Đối với nhiều người, việc trả tiền này dễ thực hiện hơn và ít căng thẳng hơn nhiều. Khi trả theo kế hoạch trả tiền này sẽ không bị tính thêm chi phí nào.
- **Centrepay** Nếu quý vị nhận được khoản chi trả của Centrelink, quý vị có thể thiết lập một chương trình trả tiền tự động có tên là Centrepay. Centrepay miễn phí và giúp quý vị bớt căng thẳng khi phải nhớ thực hiện các khoản tiền trả thường xuyên, bằng cách tự động trả số tiền đã thỏa thuận cho công ty năng lượng của quý vị. Quý vị có thể bắt đầu, thay đổi hoặc ngừng sử dụng Centrepay bất cứ khi nào quý vị muốn. Nói chuyện với công ty năng lượng của quý vị về việc thiết lập chương trình này.

# Tôi có thể nhận được sự trợ giúp nào?

## Tôi nợ tiền từ một hóa đơn trước đó

Tôi có thể trả tiền hóa đơn tiếp theo của mình

**Gọi cho công ty năng lượng của quý vị. Quý vị có quyền để:**

- thiết lập một kế hoạch trả tiền để trả hết số tiền quý vị nợ trong khoảng thời gian hai năm
- Nhận lời khuyên từ công ty năng lượng về cách tiết kiệm năng lượng ở nhà của quý vị

Các quy định đảm bảo rằng quý vị không thể bị cắt nguồn điện/ga khi quý vị đang thảo luận với công ty năng lượng và trả tiền những gì quý vị có thể trả.

Tôi không đủ khả năng trả tiền hóa đơn tiếp theo của mình

**Gọi cho công ty năng lượng của quý vị. Quý vị có quyền để:**

- thiết lập một kế hoạch trả tiền thường xuyên với số tiền mà quý vị có thể chi trả
- được tạm hoãn trả bất cứ khoản tiền nào liên quan đến số tiền quý vị nợ từ các hóa đơn trước đó
- được tư vấn về chương trình năng lượng nào rẻ nhất cho nhà quý vị (xem [Tờ Thông tin về Chương trình Năng lượng Rẻ hơn](#) để tìm cách tiết kiệm với chương trình rẻ hơn)
- được trợ giúp từ công ty năng lượng của quý vị để áp dụng các giảm giá năng lượng và các trợ cấp (xem [Tờ Thông tin về Giảm giá Năng lượng](#) của chúng tôi)
- nhận các lời khuyên về cách tiết kiệm năng lượng ở nhà quý vị

## Tôi không nợ tiền từ hóa đơn trước

Tôi có thể trả tiền hóa đơn tiếp theo của mình

Tìm hiểu xem quý vị có thể tiết kiệm thêm cho hóa đơn điện/ga của mình hay không bằng cách đọc các [Tờ Thông tin về Giảm giá Năng lượng](#) và [Chương trình Năng lượng Rẻ hơn](#) của chúng tôi.

Tôi không đủ khả năng trả tiền hóa đơn tiếp theo của mình

**Gọi cho công ty năng lượng của quý vị. Quý vị có quyền để:**

- được giúp thiết lập một kế hoạch trả tiền hoặc gia hạn ngày quý vị cần trả tiền.

Quý vị không thể bị cắt nguồn điện/ga nếu quý vị nợ dưới 300 đô la.

Các quy định ở Victoria đảm bảo rằng quý vị **không thể bị cắt nguồn điện/ga** nếu quý vị:

- Nợ công ty năng lượng của quý vị ít hơn 300 đô la.
- Đang trả tiền hóa đơn thường xuyên theo một chương trình năng lượng. Nếu thỉnh thoảng quý vị bỏ lỡ không trả tiền hoặc trả tiền trễ một chút thì cũng không sao, quý vị chỉ cần gọi điện cho công ty năng lượng của mình để thông báo cho họ.
- Đã nộp đơn xin [Trợ cấp Chi trả các Tiện ích \(Điện/Nước/Ga\)](#). Xem [Tờ Thông tin về Giảm giá Năng lượng](#) của chúng tôi để biết thêm thông tin về khoản trợ cấp này.

Nếu công ty năng lượng không cung cấp cho quý vị bất kỳ trợ giúp nào khi quý vị cần, hãy gọi cho Thanh tra Năng lượng và Nước của Victoria (Energy and Water Ombudsman of Victoria). Ombudsman là một dịch vụ miễn phí và hoạt động như một trọng tài để giải quyết các tranh chấp với các công ty năng lượng. Chỉ cần gọi điện thoại theo số 1800 500 509. Hãy đảm bảo rằng quý vị có sẵn hóa đơn để có thể cung cấp cho họ chi tiết tài khoản của mình.