

# 您在支付能源账单时有困难吗？



您需要时可以得到帮助

## 支付能源账单

若您有困难，无法承担相关费用，您可以申请缴费援助。您只需要致电能源零售商。

在维州，政府有规定确保能源零售商必须帮助任何在支付账单时有困难的人士。

如有以下至少一种情况，您就无法办理退网：



您在能源零售商处欠费\$300以下



您正在分期付款



您已经申请了公用事业纾困补助金 (Utility Relief Grant)

## 分期付款计划

是管理您开销的一个好方法。分期付款计划让您可以每一次以较小的金额增加付款频率来支付账单。例如，您可以每两周支付一次，而不用按月缴清费用。通过分期付款计划来缴费，无需支付额外费用。

## Centrepay

是一种自动支付方式，只要您领取Centrelink 福利金，您就可以开通。Centrepay 是免费的，让您可以定期用 Centrelink 福利金来支付能源账单。请向您的能源零售商咨询如何开通这一支付方式。

## 公用事业纾困补助金 (Utility Relief Grant)

是一笔\$650的补贴，用来帮助经济上有困难的优惠卡持有人支付欠费账单。

## 如果我上一期账单有欠费怎么办？

### 我能够支付下一期账单：

致电您的能源零售商，制定分期付款计划，帮助您补缴之前漏付的账单。

您可以通过分期付款计划付清过去两年的欠费。

### 我付不起下一期账单：

致电您的能源零售商。他们应当帮助您：

- 设定一个您可以负担的分期付款金额
- 暂停支付您之前的账单欠费
- 告诉您哪些能源套餐对您的家庭最实惠
- 申请能源优惠和补助

## 我上一期账单没有欠费，但如果我付不起下一期账单怎么办？

致电您的能源零售商，制定分期付款计划或延长缴费期限。他们应当帮助您：



设定一个您可以负担的分期付款金额



告诉您哪些能源套餐对您的家庭最实惠



申请能源优惠和补助

## 如果我的能源零售商不提供我所需要的帮助，我该怎么办？

致电能源与水务申诉专员(Energy and Water Ombudsman)。申诉专员提供免费服务，帮助解决纠纷。只需拨打**1800 500 509**并准备好能源账单。