



# ¿Tiene dificultades para pagar su Factura energética?

Hay ayuda disponible cuando la necesite

## Pago de la factura energética

Si tiene dificultades para pagar una factura, hay apoyo disponible para ayudarle a pagarla. Solo tiene que llamar a su compañía de energía.

En Victoria, el Gobierno establece normas para garantizar que las compañías de energía tengan obligación de ayudar a cualquier persona que tenga dificultades para pagar su factura.

## No pueden cortar el servicio si se da al menos una de las circunstancias siguientes:



Debe menos de 300 dólares a su compañía de energía



Está realizando pagos regulares a través de un plan de pago



Ha solicitado la Subvención para el Pago de Servicios Públicos (Utility Relief Grant)

## Los planes de pago

son una buena forma de administrar sus gastos. Un plan de pago le permite realizar abonos pequeños y regulares. Por ejemplo, realizar pagos cada dos semanas en lugar de pagar el monto total de la factura cada mes. No hay ningún costo adicional por pagar con un plan de pago.

## Centrepay

es un plan de pago automático que puede crear si recibe un subsidio de Centrelink. Centrepay es gratuito y le permite realizar pagos periódicos de la factura de energía que se le descuentan de su subsidio de Centrelink. Consulte con su compañía de energía para que le ayude a establecerlo.

## El Utility Relief Grant

es un subsidio de 650 dólares a disposición de los titulares de una tarjeta de descuentos (concession card) que tengan dificultades económicas con el fin de ayudarles a pagar las facturas adeudadas.

## ¿Qué pasa si debo dinero de una factura anterior?

### Puedo pagar mi próxima factura:

Llame a su compañía de energía y cree un plan de pago para ayudarle a pagar las facturas que no ha pagado anteriormente.

Con un plan de pago podrá liquidar el adeudo en un periodo de dos años.

### No puedo pagar mi próxima factura:

Llame a su compañía de energía. Están obligados a ayudarle con lo siguiente:

- Establecer un pago regular por una cantidad que pueda pagar
- Suspender temporalmente el cobro de las facturas anteriores adeudadas
- Asesorar sobre cuál de los planes de energía que ofrecen será el más económico para su hogar
- Proporcionarle acceso a descuentos y subvenciones energéticos

## No debo dinero de una factura anterior, pero ¿qué pasa si no puedo pagar la siguiente?

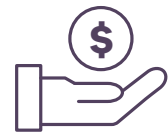
Llame a su compañía de energía para acordar un plan de pago o prorrogar la fecha en la que debe pagar. Están obligados a ayudarle con lo siguiente:



Establecer un pago regular por una cantidad que pueda pagar



Asesorar sobre cuál de los planes de energía que ofrecen será el más económico para su hogar



Proporcionarle acceso a descuentos y subvenciones energéticos

## ¿Qué pasa si mi compañía de energía no me ofrece ayuda cuando la necesito?

Llame al Defensor del Consumidor de Energía y Agua (Energy and Water Ombudsman). El Ombudsman es un servicio gratuito de asistencia para la resolución de conflictos. Simplemente llame al **1800 500 509** y tenga a la mano su factura de energía.