

# Linea di condotta sulle difficoltà finanziarie

EnergyAustralia Pty Ltd  
EnergyAssist



**EnergyAustralia**  
LIGHT THE WAY

# Indice

---

<b>1. Assistenza agli utenti</b>	<b>3–4</b>
1.1. Risposta precoce per evitare di indebitarsi	3
1.2. Assistenza ai clienti per aiutarli a gestire i loro debiti	3–4
<b>2. Cosa intendiamo per problemi finanziari o difficoltà di pagamento?</b>	<b>4</b>
<b>3. Che cos'è EnergyAssist?</b>	<b>4</b>
<b>4. Come funziona EnergyAssist</b>	<b>4–6</b>
4.1. Identificazione dei clienti che hanno bisogno di assistenza e risposta ad essi	4
4.2. Chi può accedere a EnergyAssist?	4
4.3. Impegno reciproco di EnergyAssist	5–6
<b>5. Il programma EnergyAssist</b>	<b>6–8</b>
5.1. Elaborazione di un piano di pagamento che funzioni per i nostri clienti	6
5.2. Assistenza ai nostri clienti nel ridurre i loro costi energetici	7
5.3. Flessibilità nel rispondere alla situazione dei nostri clienti	7
5.4. Continuare con EnergyAssist	7–8
5.5. Promozione da EnergyAssist	8
5.6. Tariffe e depositi cauzionali	8
5.7. Centrepay	8
<b>6. Assistenza e agevolazioni governative</b>	<b>8</b>
<b>7. Servizi di consulenza finanziaria</b>	<b>9</b>
<b>8. Protocollo sulla violenza familiare</b>	<b>9</b>
<b>9. Lamentele</b>	<b>9</b>
<b>10. Privacy</b>	<b>9</b>
<b>11. Per contattarci</b>	<b>10</b>

L'Energy Retail Code (Codice sulla vendita al dettaglio di energia), che stabilisce gli obblighi a carico dei rivenditori e i diritti minimi d'assistenza per i clienti, ha la precedenza su questa linea di condotta sulle difficoltà finanziarie in ogni circostanza.

---

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

# 1. Assistenza agli utenti

---

## 1.1. Risposta precoce per evitare di indebitarsi

Trovarsi in una situazione di difficoltà finanziaria può accadere a chiunque. Ci rendiamo conto che a volte i nostri clienti hanno bisogno di maggiore flessibilità nel pagare le loro bollette energetiche, e desideriamo aiutarli a trovare il modo migliore per gestire i loro conti energetici.

Sia fornendo modalità minime di assistenza a tutti i clienti residenziali per aiutarli a evitare indebitamenti, sia assistendo i clienti che hanno già un saldo in sospeso, EnergyAustralia può personalizzare le opzioni di pagamento in modo da venire incontro ai bisogni di ogni cliente.

Noi forniamo ai nostri clienti opzioni di pagamento eque, flessibili e sostenibili. Queste opzioni comprendono le seguenti forme minime di assistenza per cercare di evitare d'indebitarsi e che questo debito si accumuli:

- Effettuare pagamenti d'uguale importo nel corso di un periodo di tempo specificato
- Effettuare pagamenti a intervalli diversi
- Effettuare pagamenti anticipati rispetto al consumo energetico
- Concordare dilazioni di pagamento quando un cliente non può pagare la sua bolletta entro la data di scadenza. Le dilazioni di pagamento danno ai nostri clienti maggiore flessibilità nel saldare il loro conto, in un unico versamento o a rate prima che venga emessa la bolletta successiva.

## 1.2. Assistenza ai clienti per aiutarli a gestire i loro debiti

Anche se desideriamo che i nostri clienti si sentano a loro agio nel contattarci, capiamo che cominciare una conversazione su problemi di denaro può essere difficile. Per questo motivo, potremmo anche prestare attenzione a segni di avvertimento o a fattori che indichino che i clienti potrebbero avere bisogno di sostegno (essi potrebbero comprendere bollette non pagate o pagate in ritardo, dilazioni abituali di pagamento e l'aver ricevuto assistenza governativa di qualsiasi tipo). In tali circostanze, forniremo ai nostri clienti informazioni sulle seguenti opzioni d'assistenza:

- I nostri piani Regular Pay (di pagamento regolare) che consentono ai nostri clienti di pagare i costi e i debiti energetici nel corso di un periodo temporale concordato (consulta la sezione 5.1 Elaborazione di un piano di pagamento che funzioni per i nostri clienti)
- Consigli sui costi probabili per l'utilizzo futuro d'energia e su come questi costi potrebbero essere abbassati, in base all'utilizzo tipico d'energia del cliente (consulta la sezione 5.2 Assistenza ai nostri clienti nel ridurre i loro costi energetici)
- Informazioni sull'assistenza di organizzazioni governative e non governative, comprese le agevolazioni e i sussidi a cui i nostri clienti potrebbero avere diritto
- Informazioni su come i nostri clienti stanno progredendo con l'obiettivo di abbassare i loro costi energetici
- Informazioni per fare in modo che i nostri clienti abbiano il piano energetico più giusto per minimizzare i costi
- A quei clienti che non sono in grado di sostenere i loro costi regolari per l'energia, forniremo sostegno e assistenza aggiuntivi affinché raggiungano una migliore efficienza energetica (consulta la sezione 5.2 Assistenza ai nostri clienti nel ridurre i costi energetici)
- Opzioni di pagamento per il consumo regolare d'energia separate dal saldo in sospeso (Consulta la sezione 5.2 Sospensione del debito)

Se in qualsiasi momento i nostri clienti mancano di effettuare un pagamento entro la sua data di scadenza e hanno difficoltà nel far fronte ai loro pagamenti, chiediamo loro di contattarci per poter discutere delle alternative a loro disposizione. Potremmo essere in grado di rinegoziare un piano Regular Pay modificando l'importo delle rate o la loro frequenza. Se non avremo notizie dai nostri clienti, li contatteremo per discutere dell'elaborazione di una proposta di pagamento aggiornata. Continueremo a fornire assistenza ai nostri clienti, a patto che continuino a mantenere il loro impegno con noi. Ecco perché è importante che ci contattino in qualsiasi momento se le loro circostanze dovessero cambiare.

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

Ogni cliente residenziale che non ha pagato una bolletta entro la data di scadenza e contatta EnergyAustralia riceverà le informazioni di assistenza descritte qui sopra. Se un cliente residenziale che non ha pagato una bolletta entro la data di scadenza ha un saldo in sospeso, EnergyAustralia si metterà in comunicazione entro 21 giorni lavorativi successivi alla scadenza per fornire al cliente informazioni sui suoi diritti d'assistenza e come accedere ad essi.

Queste opzioni di pagamento sono gestite in generale dalle nostre sezioni Credito ed EnergyAssist.

## 2. Cosa intendiamo per problemi finanziari o difficoltà di pagamento?

---

EnergyAustralia ritiene che i clienti siano in una situazione caratterizzata da problemi finanziari o difficoltà di pagamento, quando i clienti stessi siano disposti a pagare le bollette energetiche, ma le circostanze in cui si trovano rendono difficile per loro farlo.

Questi clienti potrebbero stare affrontando o prevedendo un contrattempo nel breve periodo, o qualcosa di più duraturo. In entrambi i casi, capiamo che le difficoltà di pagamento possono manifestarsi in molti modi, e il nostro obiettivo è di lavorare assieme ai nostri clienti per alleviare la loro situazione.

E' importante per noi, quando veniamo in contatto coi nostri clienti, comprendere bene la loro situazione, e lo facciamo in modo rispettoso e senza esprimere giudizi. Prendiamo in considerazione tutte le circostanze pertinenti che ogni cliente condivide con noi, siano esse finanziarie, culturali o personali. Vogliamo che i nostri clienti si sentano a loro agio e franchi con noi, in modo da poter lavorare assieme per sviluppare un programma d'assistenza che si adatti al meglio alle circostanze in cui si trovano i clienti.

## 3. Che cos'è EnergyAssist?

---

EnergyAustralia ha sviluppato il programma EnergyAustralia, che è mirato a facilitare i nostri clienti nel rimanere in controllo delle loro bollette energetiche.

Tramite questo programma, noi:

- Trattiamo i nostri clienti con rispetto ed empatia
- Forniamo ai nostri clienti assistenza e informazioni tempestive
- Forniamo ai nostri clienti informazioni su come incrementare l'efficienza energetica per gestire il loro consumo d'energia e i relativi costi
- Promuoviamo la formazione professionale continua del nostro personale
- Manteniamo forti relazioni con i soggetti comunitari interessati

## 4. Come funziona EnergyAssist

---

Il nostro piano è di lavorare coi nostri clienti per predisporre un accordo che sia appropriato per le loro circostanze e li aiuti a:

- Pagare il loro consumo di energia continuativo in rate gestibili
- Capire come incrementare la loro efficienza energetica
- Ridurre e saldare del tutto il loro debito energetico

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

Mentre i nostri clienti fanno parte del programma, inoltre:

- Faremo in modo che la loro fornitura energetica rimanga connessa
- Li assisteremo nel fare domanda per assistenza o sussidi pertinenti governativi e non governativi
- Offriremo loro il piano energetico maggiormente adatto ai loro bisogni
- Forniremo sostegno mirato a minimizzare i costi energetici

#### 4.1. Identificazione dei clienti che hanno bisogno di assistenza e risposta ad essi

EnergyAssist si basa essenzialmente su di una comunicazione significativa e tempestiva. Se i nostri clienti stanno affrontando o si aspettano di affrontare problemi finanziari o difficoltà di pagamento, li incoraggiamo a contattarci personalmente, o tramite una terza parte come un consulente finanziario o un gruppo comunitario d'assistenza sociale.

Siamo pronti a dare ai nostri clienti informazioni sul programma EnergyAssist e a fornire assistenza per rimmetterli in carreggiata al più presto possibile. Noi capiamo che si tratta di un argomento delicato, perciò tenderemo di contattare i clienti in orari che vadano bene per loro e tramite il loro metodo di contatto preferito (se i nostri clienti ce lo hanno indicato).

#### Persone di origine culturalmente e linguisticamente diversa (CALD)

EnergyAustralia è impegnata nel fornire servizi alle persone di origine culturalmente e linguisticamente diversa, e terremo conto di queste circostanze quando modelleremo un idoneo programma d'assistenza su misura.

Se i nostri clienti hanno difficoltà con l'inglese, un servizio interpreti è disponibile gratuitamente chiamando il 1300 622 718.

#### 4.2. Chi può accedere a EnergyAssist?

EnergyAssist è a disposizione di tutti i nostri clienti residenziali per l'elettricità e/o il gas che stiano affrontando problemi finanziari o difficoltà di pagamento e abbiano un conto attivo che viene fatturato da parte di EnergyAustralia.

Tuttavia, se un cliente non sta affrontando difficoltà di pagamenti o non è disposto a lavorare assieme a noi per far fronte ai suoi impegni, può essere rimosso dal nostro programma EnergyAssist.

#### 4.3. Impegno reciproco di EnergyAssist

I risultati migliori vengono raggiunti quando lavoriamo assieme ai nostri clienti. Ecco perché EnergyAssist s'impegna per creare accordi che si adattino nel modo migliore ai nostri clienti. Ecco alcuni esempi di come il programma può funzionare, a patto che i nostri clienti continuino a mantenere il loro impegno con noi.

Noi

- Gestiremo ogni situazione con rispetto ed empatia
- Agiremo in modo equo e ragionevole prendendo in considerazione le circostanze dei nostri clienti
- Offriremo ai nostri clienti il piano energetico più adatto per loro
- Faremo in modo che i nostri clienti non perdano gli sconti per i pagamenti tempestivi, se dovessero pagare in ritardo
- Lavoreremo coi nostri clienti per sviluppare un piano di pagamento sostenibile
- Riesamineremo i piani di pagamento per controllare che i nostri clienti siano in grado di sostenerli
- Faremo in modo che i nostri clienti abbiano informazioni su pertinenti agevolazioni, assistenza/sussidi governativi e non governativi
- Faremo sapere ai nostri clienti dove poter ottenere una consulenza finanziaria gratuita indipendente nella loro zona
- Daremo ai nostri clienti consigli sull'efficienza energetica e sui modi per ridurre i costi per l'energia
- Faremo in modo che la fornitura energetica dei clienti rimanga connessa mentre continuiamo a collaborare con loro
- Lavoreremo coi nostri clienti per creare un piano di pagamento adeguato

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

- Informeremo i nostri clienti delle date concordate dei versamenti per fare in modo che paghino in tempo e per intero

Se i nostri clienti hanno difficoltà coi pagamenti, chiediamo loro di farcelo sapere così da lavorare assieme per rimmetterli in carreggiata. Pertanto, è importante che i nostri clienti si tengano in contatto con noi e ci facciano sapere se le loro circostanze o i loro dati di contatto cambiano.

Noi capiamo che le cause dei problemi finanziari o delle difficoltà di pagamento sono specifiche per ciascuna situazione, e non esistono soluzioni uguali per tutti. Ecco perché EnergyAssist è personalizzato per soddisfare i bisogni individuali e le circostanze particolari di ogni cliente.

## 5. Il programma EnergyAssist

---

### 5.1. Elaborazione di un piano di pagamento che funzioni per i nostri clienti

Per quei clienti che possono pagare per il loro consumo regolare d'energia, ma hanno forse bisogno d'assistenza nell'estinguere il loro debito, possiamo lavorare insieme per trovare un accordo sul pagamento (come descritto nella sezione 1.2 Assistenza ai clienti per aiutarli a gestire i loro debiti).

Per cominciare, possiamo dare ai nostri clienti informazioni sul loro consumo tipico d'energia, quanto è probabile che sia il costo futuro in base a tali caratteristiche, e in che modo è possibile abbassarlo. Forniremo consigli sull'assistenza governativa o non governativa che potrebbe essere disponibile (consulta la sezione 6 Assistenza e agevolazioni governative) e suggeriremo le opzioni di pagamento più adatte in base alla situazione dei nostri clienti.

Una volta che i nostri clienti avranno ricevuto queste informazioni, saranno nelle condizioni di proporre un adeguato accordo di pagamento che consentirà loro di riprendere il controllo delle loro bollette energetiche al massimo entro due anni. E bisogna ricordare che, se necessario, siamo a disposizione nel fornire consigli su come è possibile raggiungere questo risultato.

I nostri clienti possono proporre gli importi e le scadenze in base alle loro circostanze. Quando è possibile, incoraggiamo i clienti a proporre un accordo che copra almeno il loro consumo regolare d'energia. Tuttavia, se non possono permettersi di pagare per il loro consumo regolare, abbiamo a disposizione opzioni per concordare su di un importo inferiore.

#### **Piano Regular Pay**

I nostri piani Regular Pay (di pagamento regolare) sono mirati ad aiutare i nostri clienti a gestire i loro pagamenti in rate regolari. Accetteremo qualsiasi piano Regular Pay che consenta ai nostri clienti di pagare il loro consumo regolare d'energia (in base ad una ragionevole previsione su 12 mesi) e qualsiasi saldo in sospeso per un periodo di tempo concordato (massimo di due anni). Queste rate possono avere cadenza settimanale, quindicinale o mensile.

I nostri clienti hanno 6 giorni lavorativi per prendere in considerazione le informazioni che abbiamo dato loro riguardo alle opzioni di pagamento, per richiederci ulteriori informazioni e per presentare una proposta che sia adatta ai loro bisogni. Se succede qualcosa e bisogna cambiare l'importo del pagamento o le date di versamento previste, anche in questo caso possiamo essere d'aiuto.

A seguito dell'accettazione del giusto piano Regular Pay che sia adatto alle circostanze dei nostri clienti, EnergyAustralia manderà un calendario dei pagamenti che includerà:

- Il numero totale dei versamenti da effettuare per pagare il saldo in sospeso
- Il periodo temporale nell'arco del quale i versamenti devono essere effettuati
- La data di scadenza di ogni versamento
- L'importo di ogni versamento

Per riconoscere lo sforzo dei clienti che ottemperano ai loro accordi sul piano Regular Pay pagando per intero e puntualmente, noi potremo offrire un credito sul loro conto pari ai pagamenti (in alcuni casi per i clienti facenti parte di EnergyAssist).

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

## 5.2. Assistenza ai nostri clienti nel ridurre i loro costi energetici

A volte i clienti potrebbero non essere in grado di permettersi di seguire un accordo di pagamento che copra le loro regolari bollette energetiche. Laddove applicabile, forniremo ai clienti anche assistenza pratica su come possono diventare più efficienti sotto il profilo energetico e a capire come stanno procedendo i loro sforzi per abbassare tali costi. Se i clienti sono in grado di ridurre con successo il costo delle loro bollette energetiche ad un livello in cui possono permettersi di pagare regolarmente, potrebbero essere in grado di cominciare a saldare i loro debiti. A questo punto, possono accedere a un piano Regular Pay se non ne hanno già uno (consulta la sezione 5.1. Elaborazione di un piano di pagamento che funzioni per i nostri clienti)

### Informazioni e verifiche sull'efficienza energetica

Un passo fondamentale nel riprendere il controllo di un conto energetico è comprendere il consumo energetico, i costi dell'energia e come utilizzare l'energia in modo più efficiente. Come ausilio, monitoriamo il consumo tipico dei nostri clienti facenti parte di EnergyAssist per assicurarci che abbiano il piano energetico col quale è più probabile che riescano a minimizzare i loro costi energetici e forniamo assistenza e informazioni per aiutarli a ridurre tali costi. I clienti facenti parte di EnergyAssist possono ricevere consigli sul loro consumo energetico e sull'impatto degli elettrodomestici sulle loro bollette. In alcuni casi, ciò sarà fatto tramite una consultazione telefonica o una visita a domicilio per l'accertamento dell'efficienza energetica, compiuta gratuitamente dai nostri partner comunitari.

A noi piace riconoscere gli sforzi dei clienti che partecipano attivamente al nostro programma EnergyAssist. Ecco perché, in alcune circostanze quando il cliente stia attivamente partecipando al programma, potremmo sostituire un elettrodomestico particolarmente inefficiente (e ad alto consumo d'energia) senza alcun costo per il cliente.

### Sospensione del debito

Mettere in pratica le modalità per il consumo energetico dei nostri clienti può richiedere tempo. Per far fronte a ciò, i clienti facenti parte di EnergyAssist che non sono in grado di pagare per il loro consumo energetico regolare possono usufruire della sospensione dei versamenti per saldare i loro debiti per un periodo iniziale di sei mesi. Ciò ci dà tempo per lavorare coi nostri clienti per abbassare i loro costi energetici e permettere loro di mettere in pratica le misure raccomandate mentre effettuano anche i versamenti per il loro consumo energetico regolare. Anche se gli importi per il consumo non pagati vengono aggiunti al saldo in sospeso, lavoreremo coi nostri clienti per aiutarli a ridurre i loro costi legati al consumo.

## 5.3. Flessibilità nel rispondere alla situazione dei nostri clienti

Noi sappiamo che non sempre per i clienti c'è molto spazio di manovra per ridurre in modo significativo i loro costi energetici, e che le circostanze in cui si trovano i nostri clienti non rimangono sempre le stesse. Ecco perché i nostri piani di EnergyAssist sono flessibili.

Quando i clienti si trovano ad affrontare modifiche nelle loro circostanze o non sono in grado di proporre accordi adeguati di pagamento, lavoreremo assieme a loro per stabilire il modo migliore per adattare gli accordi e renderli realizzabili. Ciò potrebbe includere, a seconda dei casi, accettare versamenti di importi differenti in periodi temporali diversi, prolungare il periodo di rimborso, o incrementare il tempo nel quale il cliente deve ridurre il suo consumo energetico.

### Monitoraggio e revisione del piano energetico e del piano Regular Pay dei clienti

Gli addetti di EnergyAssist verificheranno che il piano energetico dei clienti sia quello più adatto ai loro bisogni e li informerà nel caso che possa essercene uno migliore.

Noi ci rendiamo anche conto che non tutti i clienti ci contatteranno se dovessero affrontare ulteriori difficoltà finanziarie, quindi riasamineremo periodicamente i piani Regular Pay per assicurarci che i clienti effettuino i versamenti come concordato e se qualcosa cambiasse li contatteremo.

## 5.4. Continuare con EnergyAssist

La decisione di non continuare l'assistenza in caso di difficoltà finanziarie è una decisione difficile, che non prendiamo a cuor leggero. Nell'ambito dei nostri reciproci impegni (consulta la sezione 4.3 Impegno reciproco di EnergyAssist) dobbiamo lavorare assieme attivamente per fare in modo che i nostri clienti ricevano la migliore assistenza possibile. Ciò significa che noi manterremo i nostri impegni ma, a nostra volta, chiediamo che i nostri clienti facciano lo stesso, adottando misure ragionevoli allo scopo di eseguire i pagamenti concordati.

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

Noi ci adopereremo il più possibile per contattare i clienti che non si sono conformati al loro piano Regular Pay. Ciò ci darà l'opportunità di discutere se gli accordi attuali siano equi e sostenibili, o se possiamo concordare un nuovo piano Regular Pay diverso e più adatto.

Quando i clienti non eseguono i versamenti previsti e non rispondono ai nostri tentativi di comunicazione, possono venire rimossi dal programma EnergyAssist a causa della loro mancata partecipazione. I clienti possono riprendere il programma se decidono di ribadire il loro impegno con noi. Se non tengono nuovamente fede ai loro impegni, potremmo non avere altra scelta che rifiutare di riammetterli al programma EnergyAssist.

Quando un cliente viene rimosso dal programma EnergyAssist per la sua mancata partecipazione, sarà reinserito nuovamente nell'ambito del procedimento standard di riscossione e può, come ultima ipotesi, rischiare la disconnessione della sua fornitura d'energia. Questa è una situazione che speriamo di evitare.

## 5.5. Promozione da EnergyAssist

L'obiettivo finale del programma EnergyAssist è di fare in modo che i clienti possano gestire indipendentemente ed efficacemente i loro costi energetici e tenere sotto controllo la loro situazione. Quando i clienti non sono più in una posizione di sofferenza o difficoltà finanziaria, saranno promossi dal programma EnergyAssist e torneranno a seguire i nostri termini standard di fatturazione e riscossione.

## 5.6. Tariffe e depositi cauzionali

Vogliamo che i clienti facenti parte del programma EnergyAssist si sentano sostenuti. Ecco perché non vengono addebitate loro le tariffe per l'emissione delle bollette cartacee e commissioni a carico degli esercenti, o non vengono chiesti loro depositi cauzionali.

Inoltre, i clienti facenti parte del programma EnergyAssist non perderanno gli sconti per i pagamenti tempestivi, se dovessero pagare in ritardo le loro bollette o le rate previste dal piano Regular Pay.

## 5.7. Centrepay

Se i nostri clienti ricevono benefici o sussidi da Centrelink, possono usufruire di Centrepay che deduce automaticamente una certa somma di denaro dai pagamenti per destinarli al loro conto dell'energia.

In alternativa, se i nostri clienti non sono idonei a usufruire di Centrepay, saremo lieti di fornire loro maggiori informazioni su altre alternative di pagamento.

# 6. Assistenza e agevolazioni governative

---

Il governo del Victoria fornisce assistenza ai clienti energetici idonei sotto forma di rimborsi e agevolazioni. Gli addetti di EnergyAssist daranno ai nostri clienti informazioni e consigli tempestivi sull'assistenza a cui potrebbero avere diritto e li sosterranno quando dovranno fare domanda, compreso aiuto nel compilare i moduli.

### Utility Relief Grant Scheme (Programma di sovvenzioni per le bollette, URGS)

Sovvenzioni per il pagamento delle bollette scadute dell'energia o dell'acqua sono disponibili per gli abitanti del Victoria con un basso reddito che si trovano ad affrontare impreviste difficoltà finanziarie. Possono averne diritto i titolari di un conto che hanno una delle seguenti tessere d'agevolazione:

- Pensioner Concession card (Tessera per le agevolazioni ai pensionati)
- Health Care Card (Tessera sanitaria)
- Veterans' Affairs Gold Card (Tessera del ministero degli Affari dei veterani)

Se i nostri clienti non hanno una di queste tessere ma fanno attualmente parte del nostro programma EnergyAssist e sono componenti di un nucleo familiare a basso reddito, anche loro possono fare domanda. Le sovvenzioni sono disponibili sia per chi è in affitto sia per i padroni di casa.

Per maggiori informazioni sull'URGS e sull'assistenza fornita dal governo del Victoria, visita il seguente sito web: [www.services.dhhs.vic.gov.au](http://www.services.dhhs.vic.gov.au).

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

I titolari di tessere d'agevolazione possono essere anche idonei per un'ulteriore assistenza. Si possono trovare informazioni a riguardo sul sito [www.humanservices.gov.au](http://www.humanservices.gov.au).

## 7. Servizi di consulenza finanziaria

---

I consulenti finanziari possono aiutare i clienti a gestire meglio le loro finanze e possono rappresentarli nelle discussioni con EnergyAustralia. Possiamo segnalare i clienti ad agenzie accreditate di consulenza finanziaria, che offrono i loro servizi gratuitamente.

I consulenti finanziari possono contattare direttamente la nostra squadra di EnergyAssist per conto dei loro clienti al numero 1800 558 643 e selezionare l'opzione 2 (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 17.30 AEST).

## 8. Protocollo sulla violenza familiare

---

Ogni volta che il personale di EnergyAustralia sospetta che un cliente possa essere colpito da violenza familiare, lo segnalerà alla squadra di EnergyAssist affinché offra il sostegno delineato in questo documento, se necessario. Noi comprendiamo che queste circostanze sono delicate e complesse, per questo motivo i nostri addetti di EnergyAssist si sottopongono a un addestramento continuo in quest'area e gestiscono le informazioni in conformità con i pertinenti requisiti sulla privacy (consulta la sezione 10 Privacy).

## 9. Lamentele

---

Vogliamo fare tutto il possibile affinché questo programma sia di giovamento ai nostri clienti e faremo quello che possiamo per risolvere le loro preoccupazioni.

Se un cliente ha una lamentela da fare sul nostro programma EnergyAssist, faremo del nostro meglio per lavorare a una risoluzione tempestiva. Se ciò non sarà possibile, la nostra squadra per le risoluzioni delle lamentele dei clienti è disponibile al 133 466 oppure è possibile chiacchierare con noi online presso [energyaustralia.com.au/livechat](http://energyaustralia.com.au/livechat) (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 18.30 AEST).

I clienti che non sono soddisfatti dell'esito del procedimento relativo al loro reclamo possono contattare l'Energy & Water Ombudsman (Ombudsman per il settore energetico e idrico) del Victoria per richiedere un riesame gratuito e indipendente.

## 10. Privacy

---

EnergyAustralia è pienamente impegnata a rispettare la privacy dei nostri clienti. Noi proteggiamo le informazioni personali dei nostri clienti in conformità con la Legge sulla Privacy del 1988 (Commonwealth) e coi Principi nazionali sulla privacy.

Maggiori informazioni si possono trovare nella nostra linea di condotta sulla privacy - visita [energyaustralia.com.au/privacy](http://energyaustralia.com.au/privacy), chiacchiera con noi online presso [energyaustralia.com.au/livechat](http://energyaustralia.com.au/livechat) o chiamaci al 133 466 (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 18.30 AEST).

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

# 11. Per contattarci

---

Se i nostri clienti hanno domande da fare sul programma EnergyAssist, possono chiamarci al 1800 558 643 (dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 17.30 AEST) e saremo felici di aiutarli. Per avere accesso alla nostra linea di condotta sulle difficoltà finanziarie visita [energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy](https://energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy).

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

Data di entrata in vigore: 1 gennaio 2019

011 | LINEA DI CONDOTTA SULLE DIFFICOLTÀ FINANZIARIE



