

有時生活中會遇到一些的事情使您難以支付賬單, 致電您的能源供應公司與他們討論您的情況。

您也可以請朋友或社群工作人員代表您與相關公司溝通。

能源供應公司可以提供以下的幫助：

- 不同的方式支付您的賬單
- 最適合您的能源計劃
- 有效使用能源的建議
- 政府優惠, 救助計劃, 能源回扣和財務諮詢服務的資訊。

當您無法按賬單準時付費, 請盡快致電能源供應公司

如果您已經在困苦支援計劃裡並且符合資格, 能源供應公司不能切斷您的電力  
燃氣供應。



此信息適用於新南威爾士州, 南澳大利亞州, 塔斯馬尼亞州, 昆士蘭州和首都領地的住宅能源消費者。

澳大利亞競爭和消費者委員會

23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory 2601

© Commonwealth of Australia 2019

**重要提示**

本出版物所含資訊僅供一般性參考, 只是普通性指南, 不成為法律或其他專業建議, 不應作為任何司法範疇的法律聲明。如果您有任何特定的問題, 應該尋求專業意見。

ACCC盡最大努力提供最新和準確的信息, 但對此不能提供絕對保證。



Australian Government



AUSTRALIAN  
ENERGY  
REGULATOR

[aer.gov.au](http://aer.gov.au)

生活有時不易  
如果您需要幫助支付電費或燃氣費, 請致電您的能源供應公司。



[aer.gov.au](http://aer.gov.au)



根據法律規定，您的能源供應公司需要有一個困苦支援政策，在您處於財務困境而難以支付能源賬單時，為您提供幫助。政策內容可以在他們的網站查找或向他們詢問索取。

## 您需要做什麼

聯絡您的能源供應公司。

告訴他們您當前的困境和需要幫助支付賬單。

確保告訴能源供應公司，您可以支付多少費用以及何時可以支付。



您的賬單上有能源供應公司的聯絡方式。

如果您對能源供應公司提供的幫助不滿意，請致電您所在州或領地的能源監察員。

### **New South Wales**

Energy & Water Ombudsman NSW  
1800 246 545  
[ewon.com.au](http://ewon.com.au)

### **South Australia**

Energy & Water Ombudsman SA  
1800 665 565  
[ewosa.com.au](http://ewosa.com.au)

### **Tasmania**

Energy Ombudsman Tasmania  
1800 001 170  
[energyombudsman.tas.gov.au](http://energyombudsman.tas.gov.au)

### **Queensland**

Energy & Water Ombudsman  
Queensland  
1800 662 837  
[ewoq.com.au](http://ewoq.com.au)

### **Australian Capital Territory**

ACT Civil and Administrative Tribunal  
02 6207 7740  
[acat.act.gov.au](http://acat.act.gov.au)