

Having difficulty paying your water charges? ITALIAN

Difficoltà con il pagamento del canone di erogazione dell'acqua?

serve aiuto per comprendere?

Questo opuscolo è disponibile nelle seguenti lingue:

- Cinese (tradizionale)
- Italiano
- Vietnamita
- Arabo
- Persiano
- Francese
- Somalo
- Croato
- Spagnolo
- Indonesiano

Per richiederne una copia si prega di chiamare il numero **13 13 85**. Se la versione nella lingua richiesta non è disponibile possiamo fornire accesso gratuito al Servizio di Traduzione e Interpretariato.

Per i clienti con particolari esigenze queste informazioni sono disponibili anche in formati alternativi. Per farne richiesta si prega di chiamare il numero **13 13 85**.

riconosciamo che a volte può risultare difficile pagare le bollette entro il termine stabilito

Ecco perché abbiamo a disposizione una serie di alternative di pagamento flessibili che possono adattarsi alle tue necessità.

Collaborando potremo arrivare ad una soluzione al problema.

hai difficoltà a chiedere aiuto?

I nostri funzionari del servizio clienti ed i funzionari responsabili di ogni singolo caso sono professionalmente istruiti per venire incontro con discrezione e sensibilità alle necessità del cliente.

Possiamo assicurarti che il nostro team tratterà ogni richiesta con discrezione equità e comprensione.

difficoltà con il pagamento?

Il tuo caso sarà tenuto nella dovuta considerazione su base individuale.

Hai diritto a:

- Ricevere informazioni e consigli sulle varie opzioni e modalità di pagamento disponibili.
- Richiedere che la bolletta venga inoltrata a terzi oppure ad un indirizzo postale alternativo senza alcun addebito.
- Ricevere servizio d'interpretariato gratuito.
- Ricevere gratuitamente a richiesta informazioni in formati alternativi.
- Ricevere informazioni sul rendimento idrico utili alla gestione/riduzione del futuro utilizzo dell'acqua.
- Ricevere informazioni sulle agevolazioni e sui programmi di assistenza finanziaria sovvenzionati dal Governo p.e. il Programma di Assistenza in Caso di Difficoltà Finanziarie (Hardship Utility Grant Scheme).
- Ricevere informazioni sulla nostra Polizza di Assistenza Finanziaria (Financial Hardship Policy) e sul Programma di Assistenza Pagamento Bollette (Water Assist).
- Scegliere tra varie modalità alternative di pagamento in accordo con le tue circostanze e capacità finanziarie.
- Ricevere conferma per iscritto dell'addvenuto accordo. Detta conferma verrà inoltrata entro due giorni lavorativi dalla data di stipulazione dell'accordo.
- Ritattare l'ammontare delle rate di pagamento nel caso si verifichi un cambiamento di situazione.
- Ottenere riferimento presso un servizio di consulenza gratuito che fornisca un'opinione imparziale. Durante detto periodo l'azione di recupero debiti verrà interrotta fino alla stipulazione di un accordo di pagamento.
- Essere protetto contro l'azione di recupero debiti e costi ad essa associati una volta addvenuti ad un accordo e nel mantenimento di un adeguato termine di pagamento. Se il cliente è ritenuto idoneo, si può anche applicare un indice d'interesse ridotto.
- Ricevere notifica per iscritto nel caso in cui l'azione di recupero debiti venga portata avanti a causa della mancata aderenza ai termini di pagamento.

cosa si deve fare

- Contattarci immediatamente appena si riscontrano difficoltà finanziarie.
- Addivenire ad un accordo e osservare i termini di pagamento concordati.
- Informarci di qualsiasi cambiamento di situazione.
- Contattarci e richiedere un accordo alternativo se si riscontrano difficoltà nell'osservanza delle modalità di pagamento stabilite.
- Qualora richiesto, mettersi in contatto con un consulente finanziario o pertinente organizzazione rappresentativa del consumatore. È un servizio gratuito che offre l'opportunità di discutere il proprio caso con riservatezza.

sei in possesso di agevolazioni?

Se si è in possesso della tessera di pensionato o della tessera statale di agevolazione (*Pensioner* oppure *State Concession Card*), della tessera sanitaria anziani (*Commonwealth Seniors Health Card*) con tessera anziani del Western Australia (*WA Seniors Card*), oppure di tessera anziani del Western Australia (*WA Seniors Card*) si può avere diritto a ricevere un'agevolazione.

Per registrarti visita il nostro sito **www.watercorporation.com.au** oppure chiama il numero **1300 659 951**.

sei un gestore d'impresa?

Comprendiamo che i clienti che gestiscono imprese possono a volte trovarsi in difficoltà con la liquidità. Se dovessi trovarti in questa situazione, sei pregato di metterti in contatto con noi al più presto possibile.

Puoi richiedere:

- Una proroga del pagamento per un breve periodo di tempo.
- Un piano di pagamento basato su termini e condizioni ragionevoli.

sei un inquilino?

Se sei in affitto e stai attraversando difficoltà finanziarie devi informarne il tuo agente immobiliare o il tuo padrone di casa al più presto possibile. Il tuo agente o il tuo padrone di casa possono rivolgersi a noi per tuo conto e prendere accordi su un programma di pagamento conveniente. Si può applicare un tasso di interesse ridotto.

Possiamo anche fornirti assistenza e informazioni su come fare miglior uso dell'acqua.

hai dato in affitto una proprietà?

Come servizio per i locatari, emettiamo a richiesta bollette indirizzate all'agente immobiliare oppure all'inquilino.

Tuttavia, ciò non preclude la responsabilità del locatario per il pagamento delle stesse. Laddove la bolletta viene inoltrata a terzi ed il pagamento non viene effettuato entro la data stabilita, si darà inizio all'azione di recupero debiti.

Se dovessi riscontrare difficoltà nel pagamento, sei pregato di rivolgerti a noi per prendere accordi convenienti. Si può applicare un tasso di interesse ridotto.

che cosa s'intende con difficoltà finanziarie?

Con il termine difficoltà finanziarie s'intendono le difficoltà che i singoli o le famiglie si trovano a dover affrontare quando non riescono a sostenere le normali spese giornaliere, incluse le spese alimentari, il pagamento del mutuo, della bolletta della luce, ecc.

Se effettuare il pagamento della bolletta dell'acqua incide sulla capacità di sostenere le normali spese giornaliere, ciò significa che ci si trova in difficoltà finanziarie.

Per alcuni clienti può trattarsi di una situazione temporanea dovuta a:

- Un imprevisto
- Una riduzione temporanea del reddito
- Un cambiamento improvviso della propria situazione

Per altri può trattarsi di una situazione a lungo termine dovuta a reddito basso o fisso per cui può richiedersi assistenza continuata.

Puoi visionare una copia della nostra **Polizza di Assistenza Finanziaria (Financial Hardship Policy)** al sito www.watercorporation.com.au oppure puoi telefonare al numero **13 13 85** per richiederne una copia.

se ti trovi in difficoltà finanziarie

Oltre all'ampio supporto descritto in questo opuscolo possiamo offrirti:

- Modalità di pagamento senza interesse se concordi e mantieni gli accordi.
- Equi piani di pagamento che ti permettono di combinare in rate regolari gli addebiti insoluti con i futuri addebiti previsti.

hai versato parte dei pagamenti ma non riesci a metterti in linea?

- Puoi essere idoneo per il nostro **Programma di Assistenza Pagamento Bollette (Water Assist Scheme)**. Progettato per i clienti che versano in difficoltà finanziarie e necessitano di un livello maggiore di assistenza, il programma, che fornisce incentivi al pagamento, aiuta il cliente a riportare gli addebiti insoluti ad un livello trattabile.
- In considerazione della situazione individuale, possiamo indirizzarti ad un servizio di consulenza gratuita per ottenere consigli professionali. Valuteremo assieme a te la tua idoneità ad accedere a questo programma.

ci farebbe piacere ricevere i tuoi commenti

I tuoi commenti sono benaccetti. È un modo per assicurarci che i servizi offerti ai clienti che versano in difficoltà finanziarie sono equi e offrono sostegno.

Se vuoi fornirci i tuoi commenti o gradisci ulteriori informazioni, sei pregato di contattarci.

come contattarci

Account enquiries Informazioni bollette (dalle 8:00 alle 17:00 giorni lavorativi)
Telefonare al numero **13 13 85**

TTY (DTS Telescrittura per clienti con difficoltà di udito e parola)
Telefonare al numero **13 36 77**

Per chiedere l'assistenza di un interprete
Telefonare al numero **13 13 85**

Queste informazioni sono disponibili a richiesta in altri formati.

Email
customer@watercorporation.com.au

Recapito postale
Water Corporation,
Locked Bag 2
Osborne Park Delivery Centre
WA 6916

www.watercorporation.com.au

ISBN 1740434927

Novembre 2008

Stampato su carta che rispetta l'ambiente