

Having difficulty paying your water charges? SPANISH

¿Con dificultades para pagar su cuenta del agua?

## ¿Necesita ayuda para entender esta información?

Este folleto se ha publicado en los siguientes idiomas:

- Chino (tradicional)
- Italiano
- Vietnamita
- Árabe
- Persa
- Francés
- Somalí
- Croata
- Español
- Indonesio

Llámenos al **13 13 85** para solicitar una copia. Si no hay una versión disponible en su idioma de preferencia, le facilitaremos el acceso gratuito al Servicio de Traductores e Intérpretes.

Esta información se encuentra disponible en otros formatos para los clientes con necesidades especiales. Llámenos al **13 13 85** para hacer un pedido.

## **entendemos que a veces es difícil pagar las cuentas a tiempo**

Es por eso que contamos con una variedad de opciones de pago flexibles que pueden adaptarse a sus necesidades.

Trabajando juntos podremos encontrar una solución

## **¿Le resulta difícil pedir ayuda?**

Nuestros representantes de servicio al cliente y gerentes de casos están capacitados para actuar con discreción y brindarle apoyo.

Puede confiar en que nuestro equipo gestionará siempre su consulta en forma confidencial y con imparcialidad y compasión.

## ¿Tiene dificultad para pagar?

Actuaremos con discreción y en base a cada caso en particular

### Usted tiene derecho a:

- Recibir información y asesoramiento sobre los distintos métodos y opciones de pago existentes.
- Nominar, sin cargo, a otra persona o agencia o indicar una dirección postal alternativa para el envío de su cuenta.
- Recibir el servicio de un intérprete sin cargo.
- Recibir información sobre formatos alternativos a pedido sin cargo.
- Recibir información sobre el uso eficiente del agua que puede serle útil para administrar/reducir el uso de agua en el futuro.
- Recibir información sobre concesiones financiadas por el gobierno y programas de asistencia financiera, por ej. el programa del subsidio para el pago de servicios (Hardship Utility Grant Scheme).
- Recibir información sobre nuestra política para privación económica (Financial Hardship Policy) y el Programa de Asistencia para uso del Agua (Water Assist Scheme).
- Escoger entre distintas formas de pago alternativas de acuerdo a sus circunstancias y capacidad de pago.
- Recibir confirmación por escrito acerca de la forma de pago convenida. Se le enviará dentro de un plazo de dos días hábiles a partir del momento en que se llegue a un acuerdo.
- Renegociar el monto de sus cuotas si hubiera un cambio en sus circunstancias.
- Ser referido a un servicio de consultoría para recibir asesoramiento independiente. Durante dicho período, quedará sin efecto la demanda por falta de pago dependiendo del establecimiento de un acuerdo sobre la forma de pago.
- No estar expuesto a ser demandado por falta de pago ni a pagar los costos correspondientes de la demanda cuando usted llegue a un acuerdo y mantenga una forma de pago conveniente. También es posible que reúna los requisitos para obtener una tasa de interés reducida.
- Recibir aviso por escrito que la demanda por falta de pago continuará si usted no cumple con el arreglo de pago acordado.

## **lo que debe hacer**

- Contactarnos tan pronto como comience a experimentar dificultades financieras.
- Convenir y mantener un arreglo de pago conveniente.
- Mantenernos informados de cualquier cambio en sus circunstancias.
- Contactarnos para solicitar un arreglo alternativo si tiene dificultades para mantener el plan de pago acordado.
- Contactar un asesor financiero o representante de una organización de ayuda al consumidor si se le solicita hacerlo. Este es un servicio gratuito en el cual podrá conversar sobre su situación de forma confidencial.

## **¿Está inscripto para recibir una concesión?**

Si usted posee una de las siguientes tarjetas: *Pensioner Card* o *State Concession Card*, o una tarjeta *Commonwealth Seniors Health Card* con una *WA Seniors Card*, o una tarjeta *WA Seniors Card* es posible que reúna los requisitos para recibir una concesión.

Visite nuestro sitio web en [www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au) o llámenos al **1300 659 951** para inscribirse.

## **¿Es un cliente comercial?**

Entendemos que los clientes comerciales a veces pueden experimentar problemas de flujo de caja. Si se encuentra en esta situación, póngase en contacto con nosotros lo antes posible.

Puede solicitar:

- Diferir el pago por un lapso de tiempo corto.
- Un plan de pago basado en términos y condiciones razonables.

## **¿está alquilando?**

Si usted es inquilino y se encuentra con dificultades financieras, debería hacérselo saber al agente inmobiliario o al dueño de la vivienda lo antes posible. Cualquiera de ellos podrá ponerse en contacto con nosotros en nombre suyo para acordar un arreglo de pago conveniente. Es posible que se aplique una tasa de interés reducida.

También podemos ayudarle y brindarle información sobre *Waterwise*, que explica las distintas maneras de aprovechar bien el agua.

## **¿tiene inquilinos en su propiedad?**

Como parte del servicio a los propietarios, emitiremos, si así lo solicita, las facturas a nombre del agente inmobiliario o del inquilino.

Sin embargo, esto no modifica su responsabilidad por los cargos. En caso que se envíe la factura a nombre de alguna otra persona que no sea usted y no se reciba pago a la fecha de vencimiento, se le iniciará demanda por falta de pago.

Si está teniendo dificultades para pagar la cuenta, póngase en contacto con nosotros para arreglar un plan de pago conveniente. Es posible que se aplique una tasa de interés reducida.

## ¿qué significa sufrir privación económica?

La Privación Económica define las dificultades a la que se enfrentan las personas y familias a quienes les resulta difícil cubrir sus gastos de vida normales, como por ejemplo la comida, la hipoteca, las cuentas de electricidad, etc.

Si el pago de la factura del agua afectará su capacidad de cubrir dichos gastos básicos puede considerarse entonces que usted esté sufriendo privación económica.

Para algunos clientes esto puede ser a causa de una situación pasajera debido a:

- Una emergencia inesperada
- Una reducción temporal en los ingresos
- Un cambio inesperado en las condiciones de vida

Para otros, puede ser una situación más prolongada. Sería el caso de personas con bajos ingresos o ingresos fijos que requieran asistencia continua.

Si desea leer nuestra **Política de Privación Económica (Financial Hardship Policy)** visite [www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au) o llámenos al **13 13 85** para solicitar una copia.

## **si se encuentra sufriendo privación económica**

Además del amplio apoyo que se detalla en este folleto, podemos ofrecer:

- Arreglos de pago sin intereses si se llega a un acuerdo y usted cumple con su plan de pago.
- Planes de pago que le permitan combinar en cuotas iguales los cargos vencidos con los cargos que se anticipen para el futuro.

## **¿ha estado haciendo pagos y aún no se puede poner al día?**

- Es posible que tenga derecho al acceder al programa **Water Assist Scheme**. Es un programa creado para clientes con privación económica que necesiten mayor nivel de asistencia. Este programa ayuda a los clientes con pagos atrasados a alcanzar una situación manejable mediante la provisión de incentivos para pagar.
- Según sus circunstancias individuales, lo podremos referir a un servicio de asesoramiento gratuito. Nos pondremos de acuerdo para evaluar si usted tiene derecho a este programa.

## **nos gustaría escuchar sus comentarios**

Lo alentamos a que nos haga llegar sus comentarios. Es la forma de asegurarnos que los servicios que ofrecemos a los clientes que están sufriendo dificultades económicas sean justos y brinden el apoyo que sea necesario.

Si desea hacernos llegar sus comentarios o necesita más información, póngase en contacto con nosotros.

## **para ponerse en contacto con nosotros**

**Consultas sobre las facturas** (de 8.00 a. m. a 5.00 p. m. los días hábiles)  
Llámenos al **13 13 85**

**TTY** (Teléfono al tacto para clientes con dificultades de audición o habla)  
Llámenos al **13 36 77**

**Para solicitar un intérprete**  
Llámenos al **13 13 85**

Esta información está disponible, a pedido, en formatos alternativos.

Correo electrónico  
customer@watercorporation.com.au

Dirección Postal:  
Water Corporation,  
Locked Bag 2  
Osborne Park Delivery Centre  
WA 6916

[www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au)

ISBN 1740434927

Noviembre 2008

Impreso en papel ecológico