

Having difficulty paying your water charges? VIETNAMESE

Quý vị gặp khó khăn trong việc trả tiền nước?

## **cần được giúp đỡ để hiểu rõ việc này?**

Tập thông tin này được dịch ra các ngôn ngữ sau đây:

- Tiếng Hoa (truyền thống)
- Tiếng Ý
- Tiếng Việt
- Tiếng Ả Rập
- Tiếng I ran
- Tiếng Pháp
- Tiếng Sô ma li
- Tiếng Croatian
- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Nam Dương

Muốn có một bản, xin gọi cho chúng tôi ở số **13 13 85**. Nếu ngôn ngữ quý vị muốn không có sẵn, chúng tôi có thể giúp quý vị tiếp cận với Dịch vụ Thông ngôn và Phiên dịch miễn phí.

Tập thông tin này có dưới các dạng thức khác dành cho khách hàng có nhu cầu đặc biệt. Hãy gọi điện thoại cho chúng tôi ở số **13 13 85**.

## **chúng tôi hiểu rằng đôi khi khách hàng gặp khó khăn trong việc trả tiền đúng thời hạn**

Đó là lý do tại sao chúng tôi đề xuất một loạt các phương cách trả tiền linh động khác nhau để có thể đáp ứng thích hợp với những nhu cầu của quý vị.

Bằng cách cùng nhau làm việc, chúng ta có thể tìm ra được một giải pháp.

## **thấy khó khăn khi tìm sự giúp đỡ?**

Các Nhân viên Phục vụ Khách hàng và Các Nhân viên Quản lý Vụ việc của chúng tôi đã được huấn luyện phải luôn tế nhị và giúp đỡ khách hàng.

Quý vị có thể tin tưởng rằng đội ngũ nhân viên của chúng tôi luôn luôn giải quyết các thắc mắc của quý vị một cách kín đáo, công bằng và nhân ái.

## **bị khó khăn trong việc trả tiền?**

Chúng tôi sẽ đối xử quý vị một cách tế nhị theo trường hợp.

### **Quý vị có quyền:**

- Tiếp nhận thông tin và cố vấn liên quan đến các cách thức và phương pháp trả tiền khác nhau.
- Chỉ định để tài khoản hoá đơn tiền nước của quý vị được chuyển miễn phí đến một địa chỉ nhân hoặc một địa chỉ bưu điện khác.
- Tiếp nhận dịch vụ thông ngôn miễn phí.
- Tiếp nhận thông tin dưới thể thức khác miễn phí.
- Tiếp nhận thông tin về việc sử dụng nước hữu hiệu để có thể giúp quý vị quản lý/giảm bớt nước sử dụng trong tương lai.
- Tiếp nhận thông tin về các chiết giảm được Chính phủ tài trợ và các chương trình hỗ trợ tài chính như Chương trình Tài trợ Cho những khó khăn trong các dịch vụ Tiện ích (Hardship Utility Grant Scheme).
- Tiếp nhận thông tin về Chính sách Khi Gặp Khó khăn về Tài chính (Financial Hardship Policy) và Chương trình Trợ Giúp về Nước (Water Assist scheme).
- Lựa chọn các cách trả tiền tùy theo hoàn cảnh và khả năng thanh toán của quý vị.
- Nhận thư xác nhận về sự dàn xếp đã thoả thuận. Thư xác nhận này sẽ được gửi đến quý vị trong vòng hai ngày làm việc sau khi đã đạt được sự thoả thuận.
- Thương lượng lại số tiền trả định kỳ nếu hoàn cảnh của quý vị có thay đổi.
- Được giới thiệu đến một dịch vụ tham vấn miễn phí để quý vị được cố vấn độc lập. Trong thời gian này, việc truy thu sẽ được tạm ngưng cho đến khi đạt được thoả thuận trong cách trả tiền.
- Được bảo vệ không bị truy thu và các chi phí truy thu liên hệ khi quý vị đồng ý và duy trì cách trả tiền thích hợp. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để được hưởng lãi suất giảm bớt.
- Được thông báo bằng thư là việc truy thu sẽ tiếp tục nếu quý vị không chấp hành phương cách trả tiền.

### **quí vị cần phải làm gì**

- Liên lạc với chúng tôi càng sớm càng tốt khi quý vị bắt đầu bị khó khăn về tài chính.
- Đồng ý và duy trì cách dàn xếp trả tiền thích hợp.
- Thông báo cho chúng tôi biết bất cứ sự thay đổi nào về hoàn cảnh của quý vị.
- Liên lạc với chúng tôi để yêu cầu một sự dàn xếp khác nếu quý vị gặp khó khăn trong việc duy trì kế hoạch thanh toán đã thoả thuận.
- Liên lạc với chuyên gia cố vấn tài chính hoặc cơ quan liên hệ đại diện khách hàng nếu cần. Đây là dịch vụ miễn phí giúp quý vị thảo luận hoàn cảnh của mình một cách kín đáo.

### **quí vị có đăng ký xin chiết giảm không?**

Nếu quí vị có thẻ Chiết giảm cho người hưởng Cấp dưỡng (Pensioner Concession Card) hoặc Thẻ Chiết giảm Tiểu bang (State Concession Card), Thẻ Sức khoẻ Người Cao niên Liên bang (Commonwealth Seniors Health Card) và Thẻ Cao niên Tây Úc (WA Seniors Card), hoặc Thẻ Cao niên Tây Úc (WA Seniors Card), quí vị có thể đủ điều kiện được chiết giảm.

Xin viếng trang mạng của chúng tôi tại [www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au) hoặc gọi điện thoại cho chúng tôi ở số **1300 659 951** để đăng ký.

### **quí vị là một khách hàng doanh nghiệp?**

Chúng tôi hiểu rằng những khách hàng doanh nghiệp đôi khi gặp khó khăn về vấn đề chi thu tiền mặt. Nếu quí vị gặp phải trường hợp này, xin liên lạc với chúng tôi càng sớm càng tốt.

Quý vị có thể yêu cầu:

- Triển hạn việc thanh toán trong một thời gian ngắn.
- Một kế hoạch trả tiền dựa trên những điều khoản hợp lý.

## **quí vị là người thuê nhà?**

Nếu quý vị là người thuê nhà đang gặp khó khăn về tài chính, quý vị nên báo cho cơ quan địa ốc hoặc chủ nhà càng sớm càng tốt. Cơ quan địa ốc hoặc chủ nhà có thể liên lạc với chúng tôi để thoả thuận dàn xếp cách trả tiền thích hợp cho quý vị. Quý vị có thể hưởng lãi suất giảm bớt.

Chúng tôi cũng có thể giúp đỡ và cung cấp cho quý vị thông tin về các phương cách Waterwise (sử dụng nước khôn ngoan).

## **bất động sản của quý vị đang cho thuê?**

Để phục vụ cho chủ nhà, chúng tôi sẽ phát hành những hoá đơn tiền nước cho cơ quan địa ốc hoặc cho người thuê tùy theo yêu cầu.

Tuy nhiên, điều này không ảnh hưởng đến trách nhiệm thanh toán tiền của quý vị. Khi hoá đơn tiền nước được gửi đến một người nào khác hơn quý vị và vẫn chưa được thanh toán sau ngày qui định, việc truy thu sẽ được bắt đầu.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc thanh toán, xin liên lạc với chúng tôi để dàn xếp cách thanh toán thoả đáng. Quý vị có thể hưởng lãi suất giảm bớt.

## **bị khó khăn về tài chính là gì?**

Bị khó khăn về tài chính mô tả những khó khăn mà cá nhân hoặc gia đình phải phấn đấu để giải quyết những chi tiêu bình thường trong đời sống như thực phẩm, tiền vay mua nhà, tiền điện, v.v.

Nếu việc thanh toán tiền nước có ảnh hưởng đến khả năng giải quyết các chi tiêu cơ bản trong đời sống, quý vị có thể bị coi là mình đang gặp khó khăn về tài chính.

Đối với một số khách hàng, điều này có thể chỉ là một tình trạng tạm thời do:

- Việc khẩn cấp đột xuất
- Giảm lợi tức tạm thời
- Thay đổi tình hình trong hoàn cảnh sinh sống

Đối với những người khác, việc này có thể dài hạn. Điều này có thể áp dụng cho những người có lợi tức thấp hoặc cố định, và có thể cần được giúp đỡ liên tục.

Quý vị có thể xem bản **Chính sách Khi Gặp Khó khăn về Tài chính (Financial Hardship Policy)** tại [www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au) hoặc gọi điện thoại cho chúng tôi để xin một bản ở số **13 13 85**.

## **nếu quý vị đang gặp khó khăn về tài chính**

Ngoài việc hỗ trợ rộng rãi đã được ghi trong tập thông tin này, chúng tôi có thể giúp quý vị:

- Dàn xếp việc thanh toán mà không phải trả tiền lời nếu quý vị đồng ý và duy trì việc dàn xếp đó.
- Các kế hoạch thanh toán các khoản tiền định kỳ bằng nhau để giúp quý vị gộp những số tiền còn thiếu và những số tiền nước dự kiến phải trả trong tương lai vào những tiền trả định kỳ thường xuyên.

## **đã trả tiền mà vẫn không thể vượt lên được?**

- Quý vị có thể hội đủ điều kiện hưởng **Chương trình Trợ giúp về Nước (Water Assist Scheme)** của chúng tôi. Nhằm vào các khách hàng đang gặp khó khăn về tài chính mà cần được giúp đỡ nhiều hơn, chương trình này giúp khách hàng quản lý được số tiền nước quá hạn bằng cách cung cấp cho họ những động cơ thanh toán.
- Dựa theo hoàn cảnh cá nhân của quý vị, chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến một dịch vụ tham vấn miễn phí để được cố vấn chuyên môn. Chúng tôi sẽ cùng làm việc với quý vị để thẩm định xem quý vị có hội đủ điều kiện được hưởng chương trình này hay không.

## **chúng tôi muốn nghe ý kiến của quý vị**

Chúng tôi luôn khuyến khích sự góp ý phản hồi. Đây là phương cách bảo đảm các dịch vụ mà chúng tôi cung ứng cho khách hàng đang gặp khó khăn về tài chính luôn được hỗ trợ và công bằng.

Nếu quý vị muốn góp ý phản hồi hoặc cần thêm thông tin, xin quý vị liên lạc với chúng tôi.

## **làm thế nào để liên lạc với chúng tôi**

**Thắc mắc về hoá đơn** (8 giờ sáng đến 5 giờ chiều mỗi ngày làm việc)  
Gọi chúng tôi qua số **13 13 85**

**TTY** (Điện thoại Văn bản dành cho khách hàng bị khó khăn về nói hoặc nghe)  
Gọi chúng tôi qua số **13 36 77**

**Cần một người thông ngôn**  
Gọi chúng tôi qua số **13 13 85**

Tập thông tin này sẽ được cung cấp dưới hình thức khác khi có yêu cầu.

Địa chỉ email  
customer@watercorporation.com.au

Gửi bằng thư  
Water Corporation,  
Locked Bag 2  
Osborne Park Delivery Centre  
WA 6916

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

ISBN 1740434927

Tháng Mười Một 2008

In trên giấy thích hợp cho môi trường sinh thái