



CAWANGAN IOT / BAHAGIAN WILAYAH

Dasar Kesusahan Kewangan bagi Perkhidmatan Air

Pulau Christmas dan Kepulauan Cocos (Keeling)

Ogos 2025

Tujuan

Tujuan dasar ini adalah untuk menggariskan bantuan yang kami tawarkan dan syarat minimum yang kami kenakan terhadap pelanggan kami yang tidak mampu membayar bil masing-masing.

Dasar Kesusahan Kewangan menggariskan bantuan yang akan dihulurkan oleh Jabatan Infrastruktur, Pengangkutan, Pembangunan Regional, Komunikasi, Sukan dan Seni ("kami") kepada pelanggan kediaman ("anda") yang tidak mampu membayar bil airnya. Dasar ini merangkumi bahagian perkhidmatan air dalam notis kadar anda.

Kami mahu berunding dengan anda untuk menentukan aturan pembayaran yang bersesuaian dan selaras dengan dasar kami supaya hutang anda dapat dikurangkan secara beransur-ansur. Kami faham bahawa ada kalanya, anda berat hati meminta bantuan. Oleh itu, kami akan melayan anda dengan sensitif dan hormat.

Apakah maksud kesusahan kewangan?

Kami faham bahawa pelanggan yang benar-benar menghadapi kesusahan kewangan sukar membayar bil.

Anda dianggap menghadapi kesusahan kewangan jika, setelah anda membayar bahagian perkhidmatan air dalam bil, anda tidak mampu memenuhi keperluan hidup yang asas atau tidak dapat mengikuti nasihat yang diterima daripada kaunselor kewangan bebas.

Kesusahan kewangan boleh, sebagai contohnya, berlaku kerana:

- keluarga anda kehilangan punca pendapatan utama atau kedua
- anda berpisah atau bercerai dengan pasangan hidup anda
- pasangan hidup atau orang kesayangan anda meninggal dunia
- keganasan domestik
- anak anda menghidap penyakit kronik
- bilangan anak atau tanggungan yang banyak
- masalah kesihatan fizikal atau mental
- beban kewangan yang masih ditanggung, termasuk hutang yang belum langcai.
- kesulitan pengurusan belanjawan disebabkan pendapatan yang rendah atau yang tidak tetap
- kesusahan kewangan sementara ketika kesempitan wang disebabkan perubahan mengejut dan/atau sementara yang memburukkan keadaan kewangan
- faktor-faktor luar dugaan lain yang menjejaskan kemampuan kewangan anda, misalnya lebih banyak berbelanja tanpa mengikut budi bicara.

Mengenal pasti pelanggan yang menghadapi kesusahan kewangan

Jika anda rasa bahawa anda mungkin menghadapi kesusahan kewangan, kami galakkan anda agar menghubungi kami dengan secepat mungkin.

Kami akan menilai permohonan anda dalam masa **sepuluh** hari kerja dan berdasarkan bukti yang anda kemukakan, kami akan menentukan sama ada anda menepati syarat kesusahan kewangan.

Jika kami tidak dapat membuat penilaian dalam masa **sepuluh** hari kerja, kami mungkin akan merujuk anda kepada kaunselor kewangan untuk dinilai atau meminta bukti tambahan untuk menyokong permohonan anda.

Apabila menilai, kami akan mempertimbangkan maklumat yang kami terima daripada anda dan jika berkenaan, juga daripada kaunselor kewangan anda. Kami juga akan mengambil kira maklumat yang mungkin ada pada kami mengenai sejarah pembayaran anda.

Sebaik sahaja kami membuat penilaian, kami akan memberitahu anda hasilnya.

Rancangan pembayaran

Jika anda didapati menghadapi kesusahan kewangan, kami akan memberi anda lebih banyak masa untuk membayar bahagian perkhidmatan air dalam bil anda atau kami akan menawarkan rancangan pembayaran bagi bahagian ini. Kami tidak akan mengenakan bayaran khidmat atau faedah bagi masa tambahan atau rancangan pembayaran ini.

Pentadbir memegang kuasa mengadakan aturan pembayaran khas untuk anda di bawah seksyen 10 Penentuan Utiliti dan Perkhidmatan (Bayaran Khidmat Air, Pembetulan dan Permohonan Bangunan) Pulau Christmas 2016 dan Penentuan Utiliti dan Perkhidmatan (Bayaran Khidmat Air, Pembetulan dan Permohonan Bangunan) Kepulauan Cocos (Keeling) 2016.

Kami akan melibatkan anda dan jika berkenaan, juga kaunselor kewangan anda, untuk menyusun rancangan kewangan yang boleh dicapai. Semasa menetapkan syarat-syarat rancangan ini, kami akan mempertimbangkan kemampuan kewangan anda dan jika berkenaan, sejarah penggunaan anda.

Kami akan mengkaji rancangan pembayaran anda jika anda meminta kami berbuat demikian. Jika kajian kami mendapati bahawa anda tidak dapat menunaikan kewajipan anda mengikut rancangan ini, kami akan mengubahnya. Kepatuhan pembayaran anda yang lepas akan dipertimbangkan apabila rancangan pembayaran dikaji semula.

Kami tidak dikehendaki menawarkan kepada anda rancangan pembayaran jika dua rancangan pembayaran anda yang lepas pernah dibatalkan atas sebab anda tidak membayar.

Pengurangan dan pengutipan hutang

Jika anda menghadapi kesusahan kewangan, kami mungkin akan mempertimbangkan langkah mengurangkan amaun yang anda hutang kepada kami asalkan anda telah menyetujui suatu aturan dan telah menunaikan komitmen yang dibuat dalam rancangan ini.

- Kami juga tidak akan memulakan atau meneruskan prosiding untuk mendapatkan bayaran balik hutang anda:
- sementara kami masih menilai sama ada anda menghadapi kesusahan kewangan; atau
- jika anda mematuhi rancangan pembayaran anda atau aturan pembayaran lain bersama kami.

Jika anda tidak mematuhi rancangan pembayaran anda atau aturan pembayaran yang lain, kami boleh memulakan prosiding pembayaran balik hutang atau tindakan yang mungkin merangkumi bekalan air disekat atau penyelesaian undang-undang yang lain.

Kami mungkin menugaskan agensi pengutipan hutang dari luar untuk mendapatkan bayaran balik hutang anda

Menyekat dan memulihkan aliran air anda

Jika anda tidak membuat aturan pembayaran dan membayar amaun yang telah dipersetujui ini secara tetap sebelum tarikh perlu bayar yang ditetapkan, kami mungkin akan mengurangkan bekalan air anda. Kami boleh mengurangkan aliran bekalan air anda dengan menggunakan suatu alat yang dipasang pada meter anda. Kami tidak akan memotong bekalan air ke kediaman yang dihuni.

Di bawah seksyen 6 Penentuan Utiliti dan Perkhidmatan (Bayaran Khidmat Air, Pembetulan dan Permohonan Bangunan) Pulau Christmas 2016 dan Penentuan Utiliti dan Perkhidmatan (Bayaran Khidmat Air, Pembetulan dan Permohonan Bangunan) Kepulauan Cocos (Keeling) 2016, Pentadbir memegang kuasa yang berikut:

Jika pemilik atau penghuni tidak menjelaskan bayaran khidmat dalam tempoh yang dinyatakan dalam notis sekatan, Pentadbir boleh menyekat bekalan perkhidmatan ke petak tanah yang berkenaan sehingga:

- (a) pemilik atau penghuni membayar:
 - (i) bayaran khidmat tersebut; dan
 - (ii) jika Pentadbir mengenakan bayaran khidmat kerana memulihkan perkhidmatan selepas disekat, maka bayaran khidmat itu; atau
- (b) aturan pembayaran khas di bawah seksyen 10 dikuatkuasakan antara Pentadbir dengan pemilik atau penghuni sehubungan dengan bayaran khidmat tersebut.

Kami tidak akan memotong atau mengurangkan aliran air anda jika:

- kami sedang menilai sama ada anda menghadapi kesusahan kewangan.
- anda menghadapi kesusahan kewangan dan anda mematuhi rancangan pembayaran anda.

Jika kami mengurangkan aliran air anda, kami akan memulihkannya setelah anda membayar hutang anda kepada kami atau anda mengikuti rancangan pembayaran dengan kami bagi amaun tersebut dan anda teruskan menunaikan kewajipan pembayaran ini.

Maklumat yang berguna

Perbadanan Air

Perbadanan Air menyediakan perkhidmatan air dan air sisa untuk Wilayah Lautan Hindi melalui suatu Aturan Penyampaian Perkhidmatan (SDA) dengan pihak Komanwel, menerusi Jabatan Infrastruktur, Pengangkutan, Pembangunan Regional, Komunikasi dan Seni. Di bawah SDA ini, Perbadanan Air ialah ejen Pentadbir untuk tujuan pengebilan, pengutipan hasil dan perkhidmatan pelanggan yang berkait dengan perkhidmatan air dan air sisa yang dibekalkan ke Pulau Christmas dan Kepulauan Cocos (Keeling). Pelanggan yang menghadapi kesusahan kewangan hendaklah menghubungi Perbadanan Air dahulu, selaku ejen Komanwel.

Perbadanan Air kemudiannya akan merujuk kepada Pentadbir untuk memohon keputusan tentang rancangan pembayaran dan usul untuk menyekat bekalan air, jika ada, ke sesuatu kediaman.

Mengubah penerima bil

Kami akan memberitahu anda tentang hak anda untuk meminta agar bil anda dihantarkan kepada orang lain secara percuma jika anda tidak hadir atau tidak sihat.

Cara membayar

Anda boleh menjelaskan bil anda secara Centrepay, internet, debit langsung, telefon atau Post Billpay. Butir-butir pembayaran ditunjukkan pada bil.

Centrepay hanya boleh digunakan oleh pelanggan yang menerima bayaran Centrelink. Pembayaran secara Centrepay mungkin dapat memudahkan anda menguruskan bil-bil anda kerana bil dibayar melalui potongan tetap.

Untuk mendapatkan maklumat selanjutnya tentang cara membayar, lihat di www.watercorporation.com.au/billenquiries atau telefon Perkhidmatan Pelanggan melalui talian **13 13 85**.

Konsesi serta bantuan kewangan yang lain

Anda mungkin layak mendapat konsesi dan/atau bantuan kewangan bagi bahagian perkhidmatan air dalam bil anda jika anda pemegang Kad Pesara atau Kad Konsesi Negeri, Kad Kesihatan Warga Emas Komanwel atau Kad Warga Emas WA. Untuk mendapatkan maklumat selanjutnya tentang syarat kelayakan, lihat di www.watercorporation.com.au/concessions

Kaunseling kewangan

Kami akan memberitahu anda tentang perkhidmatan kaunseling kewangan atau organisasi lain yang mungkin boleh anda gunakan.

Kaunselor kewangan menawarkan maklumat yang percuma dan bebas untuk menolong anda mengawal situasi kewangan anda.

Persatuan Kaunselor Kewangan WA (FCAWA) boleh merujuk anda kepada khidmat kaunselor kewangan secara telefon (bagi lokasi terpencil), dengan cara menelefon Talian Bantuan Hutang Kebangsaan. Talian bantuan ini menawarkan perkhidmatan sulit secara percuma kepada semua penduduk Wilayah Lautan Hindi yang menghadapi masalah kewangan atau yang ingin bertanya. Talian bantuan ini boleh dihubungi melalui talian **1800 007 007**.

Butir-butir perhubungan FCAWA ialah:

Persatuan Kaunselor Kewangan WA

Telefon: 08 9325 1617

Talian Bantuan Kaunseling Kewangan: 1800 007 007

E-mel: afm@financialcounsellors.org

Laman web: www.financialcounsellors.org

Kami mohon agar anda (selaku pelanggan):

- Menyetujui dan mengikuti aturan pembayaran yang bersesuaian.
- Memberitahu kami mengenai perubahan keadaan anda.
- Menghubungi kami untuk memohon aturan alternatif jika anda berasa sukar mengikuti rancangan pembayaran yang dipersetujui.
- Menghubungi kaunselor kewangan atau wakil pengguna yang berkenaan jika diminta. Anda harus pergi berjumpa dengan seseorang daripada organisasi wakil pengguna yang berkenaan untuk membincangkan situasi kewangan anda dan mempertimbangkan pilihan yang ada.

Membuat aduan

Jika anda ingin mengemukakan aduan, hubungi dahulu ejen kami, Perbadanan Air. Butir-butir perhubungan kami diberikan di bawah ini.

Perbadanan Air menyediakan prosedur pengendalian yang bersesuaian untuk melayan aduan pelanggan tentang dasar ini dan sudah pun menolong berbilang pelanggan dalam situasi yang sama.

Untuk membaca proses pengendalian aduan Perbadanan Air, lihat di www.watercorporation.com.au/complaintspolicy. Jika anda ingin mengemukakan aduan, sila hubungi kami melalui:

Alamat: 240 Balcatta Road, Balcatta WA

Telefon: 13 13 85

Pertanyaan akaun (Isnin-Jumaat, 8 pagi - 5 petang)

E-mel: www.watercorporation.com.au/contact

Laman web: www.watercorporation.com.au/billhelp

Perkhidmatan Penyampaian Kebangsaan - 13 36 77 (untuk pelanggan yang kurang upaya mendengar atau bertutur)

Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa - **untuk mengatur khidmat jurubahasa, hubungi kami melalui talian 13 14 50 9**

Kami juga mengalu-alukan maklum balas mengenai dasar, program atau perkhidmatan yang disediakan oleh jabatan ini, yang boleh dikemukakan secara bertulis kepada kami melalui:

E-mel: clientservice@infrastructure.gov.au or

Pos: Director, Governance Section

Department of Infrastructure, Transport, Regional Development, Communications and the Arts

GPO Box 594
CANBERRA ACT 2601

Jika anda kurang puas hati tentang cara kami menangani aduan anda, rujukkan aduan anda kepada Ombudsman Tenaga dan Air. Ombudsman Tenaga dan Air akan menyiasat aduan anda dan boleh menyelesaikan pertikaian antara anda dengan kami.

Butir-butir perhubungan Ombudsman Tenaga dan Air ialah:

Ombudsman Tenaga dan Air WA

Telefon: 08 9220 7588

Talian percuma: 1800 754 004

E-mel: energyandwaterombudsman.wa.gov.au

Laman web: www.ombudsman.wa.gov.au

Kelulusan dan kajian semula

Dasar kami telah diluluskan oleh Pihak Berkuasa Pengawalaturan Ekonomi.

Kami akan mengkaji semula dasar kami sekurang-kurangnya setiap lima tahun supaya sentiasa kemas kini dan berkesan.

Butir-butir perhubungan kami

Anda boleh menghubungi kami di Jabatan Infrastruktur, Pengangkutan, Pembangunan Regional, Komunikasi dan Seni.

Telefon: [1800 075 001](tel:1800075001) (di dalam sempadan Australia) atau [+61 2 6274 7111](tel:+61262747111) (dari luar Australia)

E-mel: clientservice@infrastructure.gov.au

Pos: GPO Box 594, CANBERRA ACT 2601

Papan suis dikendalikan dari 8.30 pagi hingga 5.00 petang, Isnin hingga Jumaat (waktu Canberra) dan ditutup pada hari cuti awam di Wilayah Ibu Negara Australia.