

Having difficulty paying your water charges? INDONESIAN

Kesulitan membayar rekening air Anda?

## perlu pertolongan untuk memahami hal ini?

Brosur ini dicetak dalam beberapa bahasa sebagai berikut:

- Cina (traditional)
- Italia
- Vietnam
- Arab
- Farsi
- Perancis
- Somalia
- Kroasia
- Spanyol
- Indonesia

Silakan menghubungi kami pada nomor **13 13 85** untuk meminta brosur ini. Bila bahasa yang Anda pilih tidak terdaftar di sini, kami akan memberi Pelayanan Perterjemah dan Penterjemah Lisan secara gratis.

Untuk pelanggan dengan kebutuhan khusus, brosur ini ada dalam bentuk lainnya. Silakan menelepon kami pada nomor **13 13 85** untuk menyampaikan permintaan Anda.

## **kami mengerti kadang-kadang mengalami kesulitan untuk membayar rekening pada waktunya**

Itulah sebabnya kami mempunyai pelbagai cara pembayaran yang fleksibel yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan Anda.

Dengan bekerja sama kita dapat mencapai solusi.

## **sulit untuk meminta pertolongan?**

Petugas Pelayanan Pelanggan kami dan Manager Kasus kami terlatih untuk sensitif dan mendukung.

Percayalah bahwa tim kami akan selalu menangani pertanyaan Anda secara pribadi dan dengan penuh rasa keadilan dan simpati.

## **kesulitan untuk membayar?**

Kami akan menangani Anda secara sensitif berdasarkan kasus per kasus.

### **Anda mempunyai hak untuk:**

- Menerima informasi dan nasihat mengenai beragam cara dan metode pembayaran yang ada
- Menentukan untuk meneruskan rekening Anda kepada pihak ketiga atau ke alamat pos alternatif secara gratis.
- Mendapatkan bantuan penterjemah secara gratis.
- Menerima informasi dalam bentuk lainnya secara gratis, sesuai dengan permintaan.
- Menerima informasi efisiensi air yang mungkin dapat membantu anda dalam mengatur/mengurangi pemakaian air di masa depan
- Menerima informasi mengenai konsesi dan bantuan keuangan Pemerintah seperti Bantuan Kesusahan dari Pemerintah [Hardship Utility Grant Scheme]
- Menerima informasi mengenai Kebijakan Kesulitan Keuangan [Financial Hardship Policy] dan program Bantuan Air [Water Assist Scheme] kami.
- Memilih dari beragam cara pembayaran sesuai dengan keadaan dan kapasitas Anda untuk membayar.
- Menerima konfirmasi secara tertulis mengenai persetujuan. Ini akan dikirimkan kepada Anda dalam waktu 2 hari kerja setelah persetujuan disetujui.
- Negosiasi ulang mengenai jumlah cicilan Anda bilamana keadaan Anda berubah.
- Diteruskan ke pelayanan konseling gratis untuk menerima nasehat lain. Dalam masa ini penagihan ditunda sampai program pembayaran baru disetujui.
- Dilindungi dari penagihan dan biaya yang berhubungan dengannya kalau Anda setuju dan mengikuti program pembayaran yang tepat. Selain itu, mungkin Anda akan dapat membayar hutang dengan bunga yang lebih rendah.
- Diberitahu secara tertulis bahwa penagihan akan dilaksanakan bila Anda tidak mematuhi program pembayaran yang telah diatur.

### **yang harus Anda lakukan**

- Menghubungi kami secepat mungkin ketika Anda mulai mengalami kesulitan keuangan.
- Setuju dan mematuhi program pembayaran yang tepat.
- Memberitahu kami bilamana situasi Anda berubah.
- Menghubungi kami untuk meminta program pembayaran alternatif bila Anda mendapat kesulitan untuk mengikuti rencana yang telah disetujui.
- Menghubungi penasehat keuangan atau organisasi yang mewakili konsumen bila diminta. Pelayanan ini gratis, dan Anda dapat mendiskusikan situasi Anda secara rahasia.

### **apakah Anda terdaftar sebagai penerima konsesi?**

Bila Anda pemegang Kartu *Pensioner* atau *State Concession*, kartu *Commonwealth Seniors Health* dengan kartu *WA Seniors*, atau kartu *WA Seniors Card*, Anda mungkin bisa menerima konsesi/diskon.

Silakan mengunjungi situs web kami di [www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au) atau menelepon kami pada nomor **1300 659 951** untuk mendaftar.

### **apakah Anda pelanggan bisnis?**

Kami mengerti bahwa pelanggan bisnis kadang mengalami masalah keuangan. Bila Anda dalam situasi seperti ini, silakan menghubungi kami secepat mungkin.

Anda dapat meminta:

- Penundaan pembayaran untuk waktu singkat.
- Rencana pembayaran berdasarkan syarat-syarat dan kondisi yang memungkinkan.

### **apakah Anda penyewa rumah?**

Bila Anda seorang penyewa rumah yang mengalami kesulitan keuangan, Anda harus memberitahu agen atau pemilik rumah secepat mungkin. Agen atau pemilik rumah dapat menghubungi kami untuk menyetujui rencana pembayaran yang tepat untuk Anda. Mungkin akan dikenakan bunga ringan.

Kami juga dapat memberi bantuan dan informasi mengenai cara untuk mengurangi pemakaian air (*Waterwise*).

### **Apakah rumah Anda disewakan?**

Sebagai pelayanan untuk para pemilik rumah yang disewakan, bila diminta kami akan mengirimkan rekening kepada agen atau penyewa rumah.

Akan tetapi, hal ini tidak mempengaruhi tanggung jawab Anda untuk pembayaran. Kalau rekening dikirimkan kepada seseorang selain Anda dan pembayaran tidak dilunasi pada hari yang ditentukan, proses penagihan akan dimulai.

Bila Anda mengalami kesulitan untuk pembayaran silakan menghubungi kami untuk membuat perjanjian pembayaran yang tepat. Mungkin akan dikenakan bunga ringan.

## **apakah kesulitan keuangan itu?**

Kesulitan keuangan diartikan sebagai kesulitan yang dihadapi oleh perorangan atau keluarga yang mengalami kesulitan untuk memenuhi pembayaran kebutuhan sehari-hari termasuk makanan, pinjaman rumah, rekening listrik dan sebagainya.

Bila membayar rekening air akan memberi dampak terhadap kemampuan Anda untuk memenuhi biaya hidup sehari-hari, mungkin Anda akan mengalami kesulitan keuangan.

Untuk beberapa konsumen hal ini merupakan hal yang sementara karena:

- Biaya tak terduga
- Pengurangan pendapatan sementara
- Situasi hidup yang berubah secara tiba-tiba

Untuk lainnya, hal tersebut mungkin berjangka panjang. Hal ini dapat dialami oleh setiap orang yang berpendapatan rendah atau tetap yang mungkin memerlukan pertolongan seterusnya.

Anda dapat melihat copy **Kebijaksanaan Kesulitan Keuangan (Financial Hardship Policy)** kami pada [www.watercorporation.com.au](http://www.watercorporation.com.au) atau menelepon kami pada nomor **13 13 85** untuk meminta copynya.

## **bila Anda mengalami kesulitan keuangan**

Selain dari pelbagai dukungan seperti yang diterangkan dalam brosur ini, kami dapat menyarankan.

- Rencana pembayaran bebas bunga bila Anda setuju dan mematuhi program Anda.
- Rencana pembayaran yang sama yang memungkinkan menggabungkan pembayaran yang belum dibayar dengan rekening dimuka menjadi cicilan tetap.

## **telah melakukan pembayaran tetapi tetap tidak bisa melunasi?**

- Anda mungkin bisa masuk **Program Bantuan Air (Water Assist Scheme)** kami. Didesain untuk konsumen yang mengalami kesulitan keuangan yang memerlukan bantuan lebih besar. Program ini menolong konsumen untuk dapat melunasi rekening yang belum terbayar ke posisi yang lebih mudah ditangani dengan memberikan insentif untuk membayar.
- Berdasarkan atas situasi perorangan, kami mungkin meneruskan Anda ke pelayanan konseling untuk mendapat nasehat secara gratis. Kami akan bekerja sama untuk menilai apakah Anda dapat ikut program ini.

## **kami ingin mendengar dari Anda**

Kami mengharapkan umpan balik. Ini adalah cara kami untuk menjamin bahwa pelayanan-pelayanan yang kami tawarkan kepada konsumen yang mengalami kesulitan keuangan adalah baik dan mendukung.

Bila Anda ingin memberi umpan balik atau memerlukan informasi lebih lanjut, silakan menghubungi kami.

## **bagaimana menghubungi kami**

Informasi mengenai rekening (08.00 – 17.00 hari kerja)  
Telepon kami pada nomor **13 13 85**

**TTY** (Telephone Typewriter - Telepon mesin untuk konsumen yang menderita bisu dan tuli)  
Telepon kami pada nomor **13 36 77**

**Untuk mengatur mendapatkan seorang penterjemah lisan**  
Telepon kami pada nomor **13 13 85**

Informasi ini juga ada dalam bentuk alternatif bila diminta.

Email  
customer@watercorporation.com.au

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

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

ISBN 1740434927

November 2008

Dicetak dengan memakai kertas yang ramah lingkungan