

Il Communication and Inclusion Resource Center dello Scope ha redatto la versione in linguaggio semplificato, sulla base delle informazioni fornite da AGL, nel febbraio 2020.

www.scopeaust.org.au

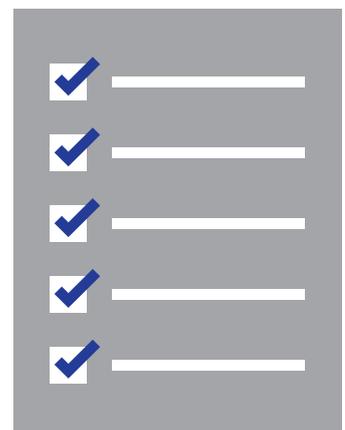




Restare in contatto

Programma australiano per le difficoltà

Versione in linguaggio semplificato



Parole difficili

Questo libro contiene alcune parole difficili



La prima volta che utilizziamo una parola difficile

- la parola è in **blu**
- indichiamo il significato della parola difficile.

Puoi ottenere aiuto con questo libro



Puoi chiedere a qualcuno di aiutarti a

- leggere questo libro
- scoprire l'argomento di questo libro



- trovare maggiori informazioni.



Informazioni sul libro

Questo libro riguarda **Restare in contatto.**



Restare in contatto implica che offriamo opzioni per assistere i clienti nel

- pagare le bollette per l'elettricità



- pagare le bollette del gas.



Restare in contatto aiuta i nostri clienti con **difficoltà finanziarie.**

Difficoltà finanziarie significa che potresti avere problemi con certe spese, come le bollette.

Chi può richiedere Restare in contatto?



Restare in contatto può aiutarti se

- hai iniziato ad avere problemi economici



- hai problemi economici da molto tempo.



Potresti avere un problema economico a causa di

- perdite di entrate



- disabilità o malattie



- problemi familiari. Ad esempio, un lutto nella tua famiglia.

Cosa succede quando si entra in Restare in contatto?



Il nostro team ti aiuterà a redigere un piano.



Il piano ti consentirà di pagare le bollette secondo le tue esigenze.

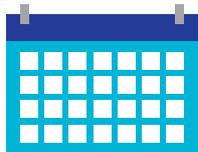


Assicurati di seguire il piano per continuare a usufruire di elettricità e gas.



Il piano ti indica

- quanto pagare ogni volta



- quando pagare.

Cosa devi fare



Quando entri in Restare in contatto, **devi**

- pagare il tuo piano in modo puntuale



- disporre del denaro sul tuo conto bancario quando la bolletta è da pagare



- comunicarci se **non puoi** pagare le bollette.



Potremmo interrompere il tuo piano

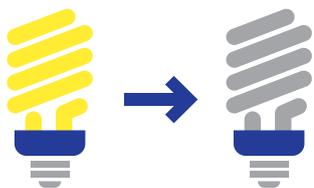
- se **non puoi** pagare le bollette



e

- se **non** ci comunichi eventuali problemi economici.

Altri modi per ricevere assistenza



Possiamo darti consigli sul risparmio energetico.

Possiamo illustrarti le **agevolazioni**.



Le agevolazioni sono concesse dal governo come sussidio per le bollette.

Possiamo presentarti **Centrepay**.



Centrepay è un servizio gratuito che utilizza il denaro del tuo conto Centrelink per pagare le bollette.

Possiamo indirizzarti a una **consulenza finanziaria**.



Consulenza finanziaria significa rivolgersi a un esperto per chiedere assistenza in materia di problemi economici.

Ad esempio,

- come fare un budget
- come ottenere aiuto da altri centri, come Meals on Wheels.



Privacy

La tua **privacy** è importante per noi.



Privacy significa che

- proteggiamo le tue informazioni



- **non** riveliamo a nessuno i tuoi problemi economici.



Reclami

I **reclami** indicano che **non** sei soddisfatto.

Se hai un reclamo in merito a
Restare in contatto, contattaci.



Chiama il numero 131245



Invia una lettera

AGL Energy Customer Advocacy

Locked Bag 14120 MCMC

Melbourne VIC 8001, Australia



Maggiori informazioni

Possiamo fornirti maggiori informazioni per assisterti nel pagamento delle bollette



Chiama il numero 131245



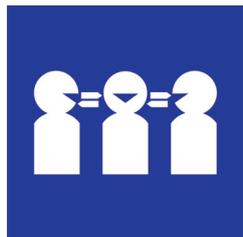
Sito web www.agl.com.au



I non udenti o le persone con difficoltà di ascolto o parola possono contattare il National Relay Service.

<http://bit.ly/NRSContactPage>

Chiama il numero 1300 555 727



Se hai bisogno di aiuto con l'inglese, rivolgiti a un interprete

1300 307 245

