

Fact Sheet

Il nostro impegno verso gli utenti

Sommario della Carta degli Utenti Residenziali

La Yarra Valley Water è un ente che fornisce servizi idrici e fognari a oltre 1,5 milioni di persone che vivono e lavorano nei sobborghi nord-est di Melbourne. Noi ci occupiamo della manutenzione e della gestione di più di 17,000 chilometri di condutture idriche e fognarie, 50 cisterne per l'approvvigionamento idrico e 9 impianti per il trattamento delle acque luride.

La Yarra Valley Water è impegnata a fornire agli utenti servizi idrici e fognari di ottima qualità e tempestivo supporto e si adopera inoltre affinché i servizi vengano forniti con minimo impatto sull'ambiente.

Cenni sul nostro impegno

La soddisfazione degli utenti è della massima importanza per la Yarra Valley Water. Questo documento è un sommario della Carta dell'Utente che fornisce informazioni sui servizi e delinea i diritti e le responsabilità degli utenti.

La Carta dell'Utente è un documento sviluppato con il contributo di un Comitato Consultivo formato da rappresentanti comunitari. Qualsiasi cambiamento debba essere apportato, richiede l'approvazione della Commissione dei Servizi Essenziali, un'organizzazione autonoma a cui compete la regolamentazione dell'industria idrica.

Una copia completa della Carta dell'Utente è disponibile al sito www.yvw.com.au o telefonando al numero **13 1721**.

La nostra area di servizio



Servizi idrici e fognari: il nostro impegno verso gli utenti

In qualità di utenti potete aspettarvi:

- un approvvigionamento di acqua potabile che risponde ai requisiti regolamentari sanitari stabiliti dal Department of Human Services e che sia priva di sgradevoli sapori o odori.
- un flusso idrico che risponde ai minimi standard di servizio. Per un'abitazione residenziale il flusso idrico è di 20 litri al minuto fino ai confini della proprietà.
- servizi idrici e fognari continui che non siano interrotti per più di cinque volte all'anno a causa di eventi non pianificati.
- un servizio fognario che non sia interrotto per più di tre volte all'anno.
- un avviso di tre giorni lavorativi in caso di interruzioni pianificate dei servizi (compresa la data e la durata di tempo).
- che le interruzioni pianificate dell'approvvigionamento idrico non avranno luogo

durante le ore di punta (5am - 9am e 5pm - 11pm) e non dureranno per più di cinque ore o oltre i tempi indicati.

- che le interruzioni non pianificate dell'approvvigionamento idrico verranno ristabilite entro quattro ore dalla notifica.
- che nel caso in cui la rottura delle condutture possa costituire un grande o moderato pericolo per le abitazioni o per l'ambiente, il nostro personale sarà sul posto entro 45 minuti dal ricevimento della notifica.
- le interruzioni dei servizi fognari verranno ristabilite entro quattro ore dal ricevimento della notifica. Nel caso si verificasse una fuoriuscita di materiale fognario dentro la vostra abitazione, il servizio verrà ristabilito entro un'ora.

Abbuoni per gli utenti residenziali

La Yarra Valley Water è impegnata a fornire servizi di alta qualità. Se veniamo meno al nostro impegno e non ci atteniamo ai Livelli Garantiti di Servizio, avrete diritto ad un abbuono (riduzione) sulla prossima bolletta.

A volte dobbiamo chiudere l'acqua per sostituire una conduttura o dobbiamo interrompere il servizio fognario per sbloccare o sostituire un tubo delle fognature.

Vi daremo un abbuono di \$25 se:

- l'approvvigionamento idrico viene interrotto per più di cinque ore.
- non vi diamo perlomeno tre giorni di preavviso per le interruzioni idriche o fognarie pianificate.
- l'interruzione dura più a lungo dei tempi che vi abbiamo notificato.
- l'approvvigionamento idrico viene interrotto tra le ore 5am e 9am o 5pm e 11pm.

In un caso di emergenza, come per esempio la rottura di una conduttura o l'intasamento della fognature, dovremo chiudere l'acqua o le fognature senza avviso. *Vi daremo un abbuono di \$25 se:*

- l'interruzione dell'acqua dura più di quattro ore.
- avete una interruzione dei servizi fognari e noi ci mettiamo più di quattro ore per ristabilire il servizio. Non sono incluse le interruzioni dei servizi fognari causate da lavori delle condutture che avete intrapreso voi stessi.
- avete avuto più di cinque interruzioni non pianificate dei servizi idrici e fognari in un periodo di 12 mesi.
- avete avuto più di tre interruzioni non pianificate dei servizi fognari in un periodo di 12 mesi.
- entriamo nella vostra proprietà senza appropriata autorizzazione.
- non rispondiamo a una vostra lettera entro quattro giorni lavorativi.
- non forniamo un minimo flusso idrico.

Vi daremo un abbuono di \$500 se:

- non conteniamo una fuoriuscita di materiale fognario dentro la vostra abitazione entro un'ora.
- non conteniamo una fuoriuscita di materiale fognario nella vostra proprietà entro quattro ore.

Gli utenti non devono fare domanda per avere un abbuono, perchè gli abbuoni vengono concessi automaticamente. L'abbuono viene concesso all'utente responsabile per la bolletta del consumo dell'acqua e non viene concesso nei casi in cui un evento venga causato dall'utente interessato o da terzi.

Manutenzione: le nostre responsabilità

Servizi di approvvigionamento idrico e servizi fognari

La Yarra Valley Water è responsabile della manutenzione del contatore dell'acqua, delle condutture e delle apparecchiature che vanno dalle condutture principali dell'impianto idrico al contatore che si trova nella vostra proprietà ed è inoltre responsabile delle fognature e dei tubi di raccordo fino al punto di collegamento della vostra proprietà. Nelle proprietà dove non c'è il contatore, noi siamo responsabili fino al punto della prima valvola d'arresto o al rubinetto situato dentro i confini della proprietà.

Nel caso di condomini (Body Corporate) o complessi residenziali, noi siamo responsabili della manutenzione dei servizi idrici fino al punto del contatore principale della proprietà. Voi stessi e/o il "Body Corporate" siete responsabili dei costi della manutenzione per i lavori delle condutture che vanno oltre il contatore dell'acqua. Noi ci occuperemo della manutenzione dei contatori della proprietà e dei contatori individuali che vengono installati.

Condutture private dell'acqua

Noi non siamo responsabili della manutenzione di condutture idriche private e condivise chiamate 'trunk services'. Noi ci occuperemo della manutenzione dei contatori individuali dell'acqua dove vengono installati.

La vostra bolletta

La vostra bolletta trimestrale generalmente include due tipi di addebiti principali. Il primo si riferisce ad addebiti fissi e il secondo ad addebiti volumetrici riguardanti il consumo dell'acqua e lo smaltimento dei rifiuti fognari, basati sulla lettura del contatore che viene effettuata quattro volte all'anno. Noi riscuotiamo anche gli addebiti per i servizi di drenaggio per conto della Melbourne Water e gli addebiti per i servizi dei parchi per conto del Minister of Water for Parks Victoria.

Se inavvertitamente vi addebitiamo in eccesso, o vi daremo un accredito sulla prossima bolletta o vi daremo un rimborso. Se invece vi addebitiamo in meno, discuteremo con voi i necessari aggiustamenti e prepareremo un piano di pagamento che risponda alle vostre necessità.

Se avete difficoltà con il pagamento della bolletta contattate il nostro personale al numero **13 1721**.

Il personale :

- vi darà informazioni sull'assistenza governativa disponibile.
- vi preparerà un programma alternativo di pagamento che prende in considerazione la vostra capacità finanziarie.
- vi fornirà accesso a un servizio indipendente di consulenza finanziaria gratis.

I titolari di tessera (concession card) quali "Pensioner Concession Card", "Health Care Card", "Health Benefits Card" o "Gold Card" (per tutte le condizioni tranne che per Persona a carico) hanno diritto alle riduzioni sovvenzionate dal Governo Statale sugli addebiti dell'acqua e delle fognature.

La nostra politica delle Difficoltà Finanziarie (Financial Hardship Policy) è disponibile al sito www.yvw.com.au o su richiesta.

Pagamento della bolletta

Noi richiediamo che il pagamento della fattura venga effettuato entro la data esposta sulla bolletta. Il termine di scadenza sarà perlomeno 14 giorni dalla data di emissione della bolletta. La Yarra Valley Water fornisce parecchie opzioni di pagamento che vengono tracciate sulla bolletta stessa.

I metodi di pagamento sono:

- in persona presso una rete di agenzie come l'Australia Post o ovunque vediate il logo BillExpress

- per posta all'indirizzo **GPO Box 2753, Melbourne VIC 3001**
- tramite debito diretto
- tramite BPay
- tramite Post billpay al sito www.postbillpay.com.au
- con la carta di credito telefonando al **1300 362 332**.

Per conoscere gli ultimi metodi di pagamento, fate riferimento alla vostra bolletta, visitate il sito web www.yvw.com.au oppure chiamate il numero **13 1721**.

Informazioni e reclami

La Yarra Valley Water è impegnata a fornire agli utenti servizi di ottima qualità. Se volete fare un reclamo, prendete contatto direttamente con noi telefonando al numero **13 1721**. Potete anche scriverci all'indirizzo Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC 3132. Noi risponderemo prontamente al vostro reclamo e faremo del nostro meglio perchè il problema venga risolto a vostra soddisfazione. La nostra risposta darà i motivi della nostra decisione. Se non siete soddisfatti della risposta, potete richiedere che il problema venga riesaminato.

Avete anche diritto di richiedere una soluzione esterna per un problema che non può essere risolto con altri mezzi. Potete contattare l'Energy and Water Ombudsman telefonando al numero 1800 500 509 o per posta all'indirizzo GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001.

La nostra politica delle dispute e dei reclami può essere visualizzata al sito www.yvw.com.au oppure potete richiederne una copia telefonando al numero **13 1721**.

Privacy

Noi riconosciamo che la vostra privacy è di grande importanza e il nostro impegno è volto a proteggere i vostri dati personali. Noi raccogliamo informazioni unicamente allo scopo di fornire servizi idrici e fognari. Noi siamo obbligati a trattare i vostri dati personali con la massima riservatezza e dobbiamo osservare le leggi vincolanti sulla privacy quali i Principi Nazionali della Privacy contenuti nel "Commonwealth Privacy Act 1988". Per visualizzare per intero la nostra Politica della Privacy visitate il sito web www.yvw.com.au e cliccate su Privacy.

Per ulteriori informazioni nella vostra lingua, andate al sito www.yvw.com.au e cliccate sul link

Other Languages 

oppure chiamate il servizio interpreti e traduttori (TIS) al numero **13 1450**.