



Fact Sheet

Η δέσμευσή μας προς εσάς

Περίληψη Καταστατικού Χάρτη Οικιακών Πελατών

Η εταιρία Yarra Valley Water παρέχει υπηρεσίες υδροδότησης και αποχέτευσης σε πάνω από 1,5 εκατομμύρια κατοίκους που ζουν και εργάζονται στα βόρεια και ανατολικά προάστια της Μελβούρνης. Συντηρούμε και λειτουργούμε περισσότερα από 17.000 χιλιόμετρα κεντρικών αγωγών ύδρευσης και αποχέτευσης, 50 δεξαμενές υδροδότησης και εννέα εγκαταστάσεις επεξεργασίας λυμάτων.

Έχουμε δεσμευθεί να σας παρέχουμε ανώτατης ποιότητας υπηρεσίες υδροδότησης και αποχέτευσης καθώς επίσης προσφέρουμε υπεύθυνη στήριξη πελατών. Μέριμνά μας επίσης είναι να διασφαλίζουμε ότι οι υπηρεσίες μας παρέχονται μ' έναν τρόπο που έχει ελάχιστη επίδραση στο περιβάλλον.

Σχετικά με τη Δέσμευσή μας

Ως πολύτιμος πελάτης της Yarra Valley Water, η ικανοποίησή σας με τις υπηρεσίες μας αποτελεί υψίστης σημασίας για εμάς. Αυτός ο συνοπτικός Καταστατικός Χάρτης Πελατών παρέχει πληροφορίες για τις δεσμεύσεις μας αναφορικά με τις υπηρεσίες και περιγράφει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας ως πελάτης μας.

Η Συμβουλευτική Επιτροπή Πελατών, που αποτελείται από εκπροσώπους της κοινότητάς μας, συνείσφερε στην ανάπτυξη του Καταστατικού Χάρτη Πελατών. Για οποιαδήποτε αλλαγή απαιτείται έγκριση από το ανεξάρτητο ελεγκτικό σώμα του τομέα ύδρευσης, το Συμβούλιο Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας.

Αντίτυπο του πλήρους Καταστατικού Χάρτη Πελατών διατίθεται στην ιστοσελίδα www.yvw.com.au ή επικοινωνώντας μαζί μας στο 13 1721.

Η περιοχή που εξυπηρετούμε



Οι δεσμεύσεις μας προς εσάς για τις υπηρεσίες υδροδότησης και αποχέτευσης

Ως πελάτης μπορείτε να αναμένετε:

- παροχή πόσιμου νερού που συμμορφώνεται με τις υγειονομικές απαιτήσεις που καθιερώθηκαν από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας και είναι καθαρό και απαλλαγμένο από κάθε απαράδεκτη γεύση και οσμή.
- πίεση παροχής νερού που συμμορφώνεται με τις κατώτατες προδιαγραφές ύδρευσης. Για μία κανονική αστική κατοικία αυτή η πίεση είναι 20 λίτρα το λεπτό στο σύνολο του ακινήτου.
- συνεχής λειτουργία των υπηρεσιών υδροδότησης και αποχέτευσης που συνδυασμένα δεν θα διακόπτονται συνολικά πάνω από πέντε φορές το χρόνο λόγω έκτακτων περιστατικών.
- αποχέτευση που δεν θα διακόπτεται πάνω από τρεις φορές το χρόνο.
- γραπτή ειδοποίηση τριών εργάσιμων ημερών για οποιαδήποτε προγραμματισμένη διακοπή στις υπηρεσίες μας (που θα περιλαμβάνει την ημερομηνία που θα γίνει και τη διάρκεια).

- οι προγραμματισμένες διακοπές στην υδροδότησή σας δεν θα γίνονται κατά τις ώρες αιχμής (5πμ έως 9πμ και 5μμ έως 11μμ) και δεν θα διαρκούν πάνω από πέντε ώρες ή περισσότερο απ' ό,τι αναφέρει η ειδοποίηση.
- οι έκτακτες διακοπές στην υδροδότηση θα αποκαθίστανται εντός πέντε ωρών από την ώρα που ειδοποιηθούμε.
- στην περίπτωση όπου απειλείται σημαντική ή μέτρια βλάβη σε ακίνητα ή περιβάλλον λόγω διάρρηξης στον κεντρικό αγωγό νερού, θα παρευρεθούμε στον τόπο της διάρρηξης εντός 45 λεπτών απ' την ώρα που ειδοποιηθούμε.
- οι διακοπές στην αποχέτευσή σας θα αποκαθίστανται εντός τεσσάρων ωρών από την ώρα της ειδοποίησης. Αν συμβεί υπερχειλίση του βόθρου εντός του σπιτιού σας, θα αποκαταστήσουμε την αποχέτευση σε μία ώρα.

Επιστροφές χρημάτων σε οικιακούς πελάτες

Η Yarra Valley Water έχει δεσμευθεί να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Αν αποτύχουμε να καλύψουμε αυτή τη δέσμευση προς εσάς λόγω του ότι δεν πετύχαμε τα Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών, θα δικαιούστε μια επιστροφή χρημάτων (μείωση στην τιμή) στον επόμενο λογαριασμό σας.

Μερικές φορές χρειάζεται να κλείσουμε την παροχή νερού για να αντικαταστήσουμε κάποιον σωλήνα ή να διακόψουμε την αποχέτευση για να ξεβουλώσουμε ή αντικαταστήσουμε σωλήνα αποχέτευσης.

Θα επιστραφούν \$25:

- εάν η υδροδότησή σας διακοπεί για πάνω από πέντε ώρες.
- εάν δεν σας στείλουμε ειδοποίηση τουλάχιστον τριών ημερών για προγραμματισμένες διακοπές στην υδροδότηση.
- εάν η διακοπή είναι μεγαλύτερης διάρκειας απ' ό,τι σας είπαμε ότι θα είναι.

- εάν η υδροδότησή σας διακόπηκε μεταξύ των ωρών 5πμ και 9πμ ή 5μμ και 11μμ.

Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όπου υπάρχει διάρρηξη σε κεντρικό αγωγό μας νερού ή βουλώσουν αποχετευτικοί αγωγοί, πρέπει να κλείσουμε το νερό και την αποχέτευση χωρίς προειδοποίηση.

Θα σας επιστρέψουμε \$25:

- εάν η υδροδότησή σας χαθεί για πάνω από τέσσερις ώρες.
- εάν έχετε διακοπή στην αποχέτευση και χρειαστήκαμε πάνω από τέσσερις ώρες για να αποκαταστήσουμε την αποχέτευση. Σ' αυτό δεν περιλαμβάνονται διακοπές στην αποχέτευση που προκαλούνται από το δικό σας δίκτυο σωλήνων.
- εάν είχατε πάνω από πέντε έκτακτες διακοπές στην υδροδότηση και αποχέτευση σε οποιαδήποτε 12μηνη περίοδο.
- εάν είχατε πάνω από τρεις έκτακτες διακοπές στην αποχέτευση κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε 12μηνης περιόδου.
- εάν εισήλθαμε στο ακίνητό σας εκτός απ' τις περιπτώσεις που επιτρέπεται.
- εάν δεν απαντήσαμε σε επιστολή σας εντός τεσσάρων εργάσιμων ημερών.
- εάν δεν παρείχαμε την κατώτατη πίεση παροχής νερού.

Θα επιστραφούν \$500:

- όταν δεν περιορίσαμε κάποια υπερχειλίση βόθρου εντός του σπιτιού σας μέσα σε μία ώρα.
- όταν δεν περιορίσαμε κάποια υπερχειλίση βόθρου εντός του ακινήτου σας μέσα σε τέσσερις ώρες.

Οι πελάτες δεν υποχρεούνται να ζητήσουν την επιστροφή χρημάτων επειδή παρέχεται αυτόματα. Σημείωση: η επιστροφή χρημάτων θα δοθεί στον πελάτη που είναι υπεύθυνος για τον λογαριασμό κατανάλωσης νερού και δεν θα δοθεί στην περίπτωση όπου κάποιο περιστατικό

προκλήθηκε, ή είναι ευθύνη του ενδιαφερόμενου πελάτη ή τρίτου προσώπου.

Οι υποχρεώσεις μας σχετικά με τη συντήρηση

Υπηρεσίες υδροδότησης και αποχέτευσης.

Η Yarra Valley Water είναι υπεύθυνη για τη συντήρηση του υδρομετρητή, σωλήνων και συνδέσεων από τον κεντρικό αγωγό μας μέχρι τον υδρομετρητή στο ακίνητό σας καθώς επίσης για τον αποχετευτικό αγωγό και το δίκτυό του μέχρι το σημείο σύνδεσης με το ακίνητο. Εκεί όπου δεν υπάρχει υδρομετρητής, είμαστε υπεύθυνοι μέχρι την πρώτη βάννα διακοπής ή βρύση μέσα στο σύνορο του ακινήτου.

Στην περίπτωση που υπάρχει Διαχείριση Ακινήτου ή πολυκατοικία, είμαστε υπεύθυνοι για τη συντήρηση του δικτύου ύδρευσης μέχρι και τον κεντρικό υδρομετρητή. Απαιτείται από εσάς ή και από τη Διαχείριση Ακινήτου να συντηρείτε οποιοδήποτε δίκτυο σωλήνων στη δική σας πλευρά του υδρομετρητή του ακινήτου, με δική σας δαπάνη. Θα συντηρούμε τους υδρομετρητές του ακινήτου και μεμονωμένους υδρομετρητές που έχουν εγκατασταθεί.

Ιδιωτικοί κεντρικοί αγωγοί νερού.

Δεν ευθυνόμαστε για τη συντήρηση οποιοδήποτε κοινού ή μεμονωμένου ιδιωτικού κεντρικού δικτύου ύδρευσης που τον αποκαλούμε "παροχή μέσω συλλέκτη". Θα συντηρούμε τους μεμονωμένους υδρομετρητές όπου έχουν εγκατασταθεί.

Ο λογαριασμός σας

Ο τριμηνιαίος σας λογαριασμός γενικά περιλαμβάνει δύο είδη χρεώσεων. Το πρώτο είδος είναι οι πάγιες χρεώσεις και το δεύτερο οι ογκομετρικές χρεώσεις που σχετίζονται με την κατανάλωση και απομάκρυνση λυμάτων, με βάση τις καταμετρήσεις του υδρομετρητή. Συλλέγουμε επίσης χρεώσεις για λογαριασμό του Οργανισμού Ύδρευσης Μελβούρνης για αποστράγγιση υδάτων και για το Υπουργείο Ύδρευσης για τις υπηρεσίες του Οργανισμού Πάρκων Βικτώριας.

Αν κατά λάθος σας χρεώσουμε περισσότερο, είτε θα σας δώσουμε μια πίστωση στον επόμενο λογαριασμό σας ή θα σας προσφέρουμε μια επιστροφή χρημάτων. Εάν σας χρεώσουμε λιγότερα, θα συζητήσουμε τις οποιεσδήποτε ρυθμίσεις και θα κανονίσουμε κάποιο κατάλληλο πλάνο εξόφλησης.

Αν έχετε οποιαδήποτε δυσκολία εξόφλησης του λογαριασμού σας επικοινωνήστε μαζί μας στο **13 1721**. Θα σας βοηθήσουμε με τους εξής τρόπους:

- δίνοντάς σας πληροφορίες για την κρατική βοήθεια που μπορεί να διατίθεται για εσάς,
- κανονίζοντας μια εναλλακτική μέθοδο εξόφλησης με την οποία θα λαμβάνεται υπόψη η δυνατότητά σας να πληρώνετε.
- παρέχοντας πρόσβαση σε δωρεάν και ανεξάρτητες οικονομικές συμβουλές.

Οποιοδήποτε άτομο έχει εγκεκριμένη κάρτα μειώσεων όπως Κάρτα Μειώσεων Συνταξιούχων, Κάρτα Υγείας, Κάρτα Παροχών Υγείας ή Χρυσή Κάρτα (για κάθε πάθηση εκτός από Εξαρτώμενο Άτομο) δικαιούται μειώσεις που χρηματοδοτούνται από την Πολιτειακή Κυβέρνηση για τις χρεώσεις νερού και αποχέτευσης του ατόμου.

Ο Κανονισμός μας για Οικονομικά Δεινοπαθούντες Ιδιώτες διατίθεται στην ιστοσελίδα www.yvw.com.au ή κατόπιν αιτήματος.

Πληρωμή του λογαριασμού σας

Σας ζητάμε να πληρώνετε το λογαριασμό σας μέχρι την προθεσμία που αναγράφεται στο λογαριασμό σας. Η προθεσμία αυτή θα είναι τουλάχιστον 14 ημέρες μετά την ημερομηνία έκδοσης. Η Yarra Valley Water παρέχει διάφορες επιλογές εξόφλησης του λογαριασμού σας, που περιγράφονται πάνω στο λογαριασμό.

Στις επιλογές εξόφλησης περιλαμβάνονται:

- αυτοπροσώπως σε ένα δίκτυο πρακτορείων ή γραφείων πληρωμής λογαριασμών όπως τα Αυστραλιανά Ταχυδρομεία ή όπου δείτε το λογότυπο BillExpress
- ταχυδρομικώς στη διεύθυνση **GPO Box 2753, Melbourne VIC 3001**
- με άμεση χρέωση
- με τη μέθοδο BPay
- με τη μέθοδο Post billpay στο www.postbillpay.com.au
- με πιστωτική κάρτα στο **1300 362 332**.

Για τις τελευταίες μεθόδους εξόφλησης, διαβάστε στο λογαριασμό σας, επισκεφθείτε το δικτυακό μας τόπο www.yvw.com.au ή τηλεφωνήστε στο **13 1721**.

Αιτήματα και παράπονά σας

Η Yarra Valley Water έχει δεσμευθεί να παρέχει εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών. Αν έχετε κάποιο παράπονο, ενημερώστε μας τηλεφωνώντας στο **13 1721**. Μπορείτε επίσης να μας γράψετε στη διεύθυνση Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC 3132. Θα απαντήσουμε εγκαίρως στο παράπονό σας και θα καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια για να διασφαλίσουμε ότι το πρόβλημα επιλύθηκε με ικανοποιητικό τρόπο για εσάς. Στην απάντησή μας θα υπάρχουν οι λόγοι της απόφασής σας. Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας, μπορεί να χρειαστεί να επανεξεταστεί το παράπονό σας.

Δικαιούστε επίσης να ζητήσετε εξωϋπηρεσιακή επίλυση ενός προβλήματος που δεν μπορεί να επιλυθεί ικανοποιητικά με άλλους τρόπους. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Συνήγορο του Πολίτη για Θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης (Energy and Water Ombudsman) τηλεφωνώντας στο 1800 500 509 ή ταχυδρομικά στη διεύθυνση GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001.

Μπορείτε να διαβάσετε τον κανονισμό μας παραπόνων και διαφορών στην ιστοσελίδα www.yvw.com.au ή να ζητήσετε αντίτυπο τηλεφωνώντας στο **13 1721**.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Αναγνωρίζουμε ότι η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων είναι υψίστης σημασίας για εμάς και αναλαμβάνουμε τη δέσμευση για προστασία των προσωπικών σας στοιχείων. Συλλέγουμε προσωπικά στοιχεία για το σκοπό της παροχής υπηρεσιών που σχετίζονται με την υδροδότηση και αποχέτευση. Πρέπει να διατηρούμε εμπιστευτικά τα προσωπικά σας στοιχεία και να συμμορφωνόμαστε με τους δεσμευτικούς νόμους προσωπικών δεδομένων όπως οι Εθνικές Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων που περιέχονται στον Ομοσπονδιακό Νόμο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων 1988. Για να δείτε ολόκληρο τον Κανονισμό μας Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.yvw.com.au και πατήστε τη διασύνδεση Privacy (Προσωπικά Δεδομένα).

Για περισσότερες πληροφορίες στη γλώσσα σας, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.yvw.com.au και πατήστε τη διασύνδεση

Other Languages 

ή τηλεφωνήστε στην Τηλεφωνική Υπηρεσία Διερμηνέων μας (TIS) στο **13 1450**.