



Fact Sheet

Size karşı yükümlülüğümüz

Konut Müşterilerine Yönelik Bildirge Özeti

Yarra Valley Water, Melbourne kentinin kuzey ve doğu bölgelerinde yaşamakta olan 1.5 milyon kişiye su ve kanalizasyon hizmetleri sağlamaktadır. 17,000 kilometreye aşan su ve kanalizasyon ana boru hattı, 50 su sağlama deposu ve dokuz atık arıtma tesisinin bakım ve işletmesini yürütmekteyiz.

Size, en üst düzeyde su ve kanalizasyon hizmetlerinin yanısıra gereksinimlerinizi karşılayabilen müşteri desteği de sağlanmasını üstlenmiş bulunmaktayız. Ayrıca, hizmetlerimizin çevreyi en az ölçüde etkilemesinin sağlanması amacına da bağlı bulunmaktayız.

Yükümlülüğümüzün Konusu

Değerli bir Yarra Valley Water müşterisi olarak hizmetlerimizden hoşnut olmanız, bizim için en önemli husustur. Bu Müşteri Bildirge özeti, hizmet yükümlülüklerimizle ilgili bilgileri ve müşterimiz olarak sizin hak ve sorumluluklarınızın ana hatlarını içerir.

Toplum temsilcilerimizden oluşan Müşteri Danışma Kurulu, Müşteri Bildirgemizin oluşturulmasına katkıda bulunmuştur. Herhangi bir değişiklik yapılabilmesi için, su sanayiinin bağımsız düzenleyicisi konumunda bulunan Temel Hizmetler Komisyonu'nun onayı gerekmektedir.

Müşteri Bildirgemizin tam örneği www.yvw.com.au adresli web sitemizden veya 13 1721 numaralı telefon aranarak sağlanabilir.

Hizmet alanımız



Su ve kanalizasyon hizmetlerimizle ilgili olarak size karşı yükümlülüklerimiz

Bir müşteri olarak aşağıda belirtilen hususları bekleyebilirsiniz:

- Toplum İşleri Bakanlığı tarafından saptanmış sağlık gereksinimleri kurallarına uygun ve hoş olmayan tad ve kokular içermeyen içme suyunun sağlanması.
- servis standartlarının en azına uygun su akış hızı. Standart bir konut için bu hız, mülk sınırı içinde dakikada 20 litredir.
- beklenmedik olaylar nedeniyle yılda toplam beş kezden fazla kesintiye uğramayan su ve kanalizasyon hizmetlerinin sürekliliği.
- yılda üç kezden fazla kesintiye uğramayan kanalizasyon hizmeti.
- hizmetlerimizle ilgili olarak önceden planlanmış herhangi bir kesinti konusunda üç iş günü öncesi yazılı bilgi verilmesi (kesintinin zamanı ve süresinin de açıklanması kaydıyla).

- önceden planlanmış su kesintileri en çok kullanılan saatlerde (saat 5.00 ile 9.00 arası ve 17.00 ile 23.00 arası) uygulanmayacak ve bildirildiği üzere beş saatten uzun sürmeyecektir.
- önceden planlanmamış su kesintileri, bildirim izleyen dört saat içinde onarılacaktır.
- ana su borusunun patlamasının mülk ya da çevrede ağır veya hafif zarar meydana getirme riskinin olması durumunda, bize bildirilmesini izleyen 45 dakika içinde olay yerine erişeceğiz.
- kanalizasyon hizmetimizde meydana gelecek aksama, bize bildirilmesini izleyen dört saat içinde onarılacaktır. Mülkünüzün içinde kanalizasyonun taşması durumunda, onarım bir saat içinde gerçekleştirilecektir.

Konut müşteri indirimleri

Yarra Valley Water yüksek standartlarda hizmet sağlama yükümlülüğünü üstlenmiş bulunmaktadır. Garanti Verdiğimiz Hizmet Düzeyini sağlayamama durumunda, bir sonraki faturanızda ücret indirimini uygulamasına hak kazanırsınız.

Bazen bir boruyu değiştirmek için suyu kesmemiz ya da kanalizasyon borularından birinin tıkanıklığını açmak veya onu değiştirmek için kanalizasyon servisini akşam zorunda kalabiliriz.

Aşağıda belirtilen durumlardan birinin gerçekleşmesi halinde 25 Dolarlık ücret indirimini uygulanır:

- suyunuzun beş saatten daha uzun bir süre kesilmiş olması.
- önceden planlanmış su kesilmesi konusunda en az üç gün önceden size bilgi vermemiş olmamız.
- kesintinin size bildirdiğimiz süreden daha uzun sürmüş olması.
- suyunuzun saat 5.00 ile 9.00 arası ya da 17.00 ile 23.00 arası kesilmiş bulunması.

Ana su borularımızın patlaması ya da kanalizasyonun tıkanması gibi acil durumlarda, bir uyarıda bulunmadan suyu kesmek veya kanalizasyonu durdurmak zorunda kalabiliriz.

Aşağıda belirtilen durumlardan birinin gerçekleşmesi halinde 25 Dolarlık ücret indirimini uygulanır:

- suyunuzun dört saatten daha uzun bir süre kesilmiş olması.
- kanalizasyon hizmetinde aksama olması ve bu bozukluğu onarmamızın dört saatten uzun sürmüş bulunması. Bu koşul, size ait boru sistemi nedeniyle oluşan kanalizasyon hizmet aksamalarını kapsamaz.
- herhangi bir 12 aylık süre içinde beş kezden çok beklenmedik su kesintisi ya da kanalizasyon hizmet aksaması ile karşılaşmış bulunmanız.
- herhangi bir 12 aylık süre içinde üç kezden çok kanalizasyon hizmet aksaması ile karşılaşmış olmanız.
- izin koşullarına uymadan mülkünüze girmemiz.
- mektubunuza dört iş günü içinde cevap vermemiş olmamız.
- en az oranda su akış hızını sağlamamış bulunmamız.

Aşağıda belirtilen durumlardan birinin gerçekleşmesi halinde 500 Dolarlık ücret indirimini uygulanır:

- mülkünüzün içinde taşan kanalizasyonu bir saat içinde onaramamış bulunmamız.
- mülkünüzü etkileyen kanalizasyon taşkınına dört saat içinde onaramamış olmamız.

Ücret indirimini, müşteriler tarafından istenmesine gerek kalmadan tarafımızdan sağlanacaktır. Ücret indiriminin, su kullanım hesabından sorumlu olan müşteriye uygulanacağını ve buna neden olan olayın ilgili müşteri tarafından ya da onun sorumluluğu altında bulunan üçüncü bir kişi tarafından oluşmuş bulunması durumunda uygulanmayacağını lütfen bilin.

Bakımla ilgili sorumluluklarımız

Su sağlanması ve kanalizasyon hizmetleri

Yarra Valley Water, mülkünüzün su saati, boru ve bağlantıları ile ana su borumuzdan su saatinize kadar olan bölümünün yanı sıra, kanalizasyon ve mülke bağlantı noktası arasındaki bölümün bakımından da sorumlu bulunmaktadır. Su saatinin bulunmaması durumunda, mülkün sınırları içindeki ilk su kesici valfa ya da musluğa kadar olan bölümden sorumluyuz.

Hükmi Kişiliğe (Body Corporate) bağlı ya da çok konutlu sitelerde mülkün ana su saatine kadar (ana su saati de dahil) olan bölümün bakımından biz sorumlu bulunmaktayız. Mülkün sizin bölümünüzde bulunan her tür borunun bakımından, giderinin de tarafınızdan karşılanması kaydıyla, siz ve Hükmi Kişilik sorumlu olmaktadır. Mülkte takılı olan su saatleri ile bireysel su saatlerinin bakım işlemi tarafımızdan yürütülecektir.

Özel ana su boruları

Paylaşılan ya da tek hizmet veren ve "gövde hizmetleri" olarak adlandırdığımız özel su borularının bakımından sorumlu bulunmamaktayız. Bireysel su saatlerinin takılı oldukları yerde bakımlarını yapacağız.

Hesabınız

Üç aylık hesabınız genellikle başlıca iki tür ücreti içerecektir. Birinci türü sabit hizmet ücretlerini ve ikincisi de, yılda dört kez okunan saat okumalarına bağlı olarak su kullanım ve kanalizasyon atık miktarları ile ilgili ücretleri kapsayacaktır. Ayrıca, Melbourne Water kuruluşunun kanalizasyon hizmetleri ile Victoria

Parklarına Su Sağlama Bakanlığı'nın hizmetleri için, anılan kuruluşlar adına ücretler de toplamaktayız.

Yanlışlıkla sizden fazla ücret almış olursak, bu fazlalığı bir sonraki faturanızda kredi olarak hesabınıza geçirecek ya da geri ödeyeceğiz. Ücreti düşük almışsak, gerekli düzenleme için sizinle görüşecek ve uygun bir ödeme planı uygulayacağız.

Hesabınızı ödemede zorluk çekiyorsanız, lütfen **13 1721** numaralı telefondan bizimle ilişki kurun. Aşağıda belirtilen yöntemlerle size yardımcı olacağız:

- sizin alabileceğiniz devlet yardımı konusunda bilgi sağlayarak.
- ödeme kapasitenizi göz önünde tutan alternatif bir ödeme planı düzenleyerek.
- ücretsiz ve bağımsız bir mali danışmanlığa erişiminizi sağlayarak.

Emekli İndirim Kartı, Sağlık Bakım Kartı, Sağlık Ödeneği Kartı ya da Altın Kart (bakmak zorunda bulunulan kişiler hariç her koşulda geçerlidir) gibi kabul edilmiş kartlardan birine sahip herhangi bir kişi su ve kanalizasyon ödemelerinde, fonu Eyalet Hükümetince sağlanmış bulunan indirimlerden yararlanabilir.

Parasal Zorluk Politikamız www.yvw.com.au adresli web sitemizden ya da istek üzerine sağlanabilir.

Hesabınızı ödeme

Hesabınızı faturanızda belirtilen tarihe kadar ödemenizi isteriz. Bu, faturanın veriliş tarihinden en az 14 gün sonrasının tarihi olur. Yarra Valley Water, faturada ana hatlarıyla belirtildiği üzere, hesabınızı ödeyebileceğiniz birkaç seçenek sağlar.

Ödeme seçenekleri aşağıda belirtilen yöntemleri içerir:

- gazete bayiliklerinde ya da Australia Post gibi ödeme gişelerinde veya Bill Express logosu gördüğünüz herhangi bir yerde kişisel olarak elden ödeyebilirsiniz.
- **GPO Box 2753, Melbourne VIC 3001** adresine posta ile göndererek
- banka hesabınızdan doğrudan kesinti yaptırarak
- Bpay yoluyla
- www.postbillpay.com.au adresli web sitesine Post bilpay yoluyla
- **1300 362 332** numaralı telefonu arayarak kredi kartı ile.

ya da son ödeme yöntemleri için lütfen faturanıza bakın, www.yvw.com.au adresli web sitemize girin veya **13 1721** numaralı telefonu arayın.

Sorularınız ve şikayetleriniz

Yarra Valley Water, müşterilerine mükemmel hizmet sunmaya kendini adanmış bulunmaktadır. Bir şikayetiniz varsa lütfen **131 721** numaralı telefonu arayarak bize bildirin. Ayrıca, Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC 3132 adresine yazılı olarak da iletebilirsiniz. Şikayetinizi kısa zamanda cevaplayacak ve sorunun sizi hoşnut edici biçimde çözümlenmesi için her tür gayreti göstereceğiz. Cevabımızda, kararımızın nedenleri açıklanacaktır. Verdiğimiz cevaptan hoşnut kalmayacak olursanız, şikayetiniz yeniden değerlendirilebilir.

Bundan başka sorunun hoşnut edici biçimde çözümlenememesi durumunda, çözüm yolunu dışarıda arama hakkınız da bulunmaktadır. Enerji ve Su Ombudsmanı ile, 1800 500 509 numaralı telefon aracılığıyla ya da GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001 adresine göndereceğiniz posta ile ilişki kurabilirsiniz.

Şikayet ve anlaşmazlıklarla ilgili politikamızın bir örneği www.yvw.com.au adresli web sitemizde görülebilir ya da **13 1721** numaralı telefon aranarak bir örneğinden istekte bulunulabilir.

Gizlilik

Gizliliğinizin çok önemli olduğunu kabul ediyor ve kişisel bilgilerinizin korunmasının sağlanması konusunda yükümlülük üstleniyoruz. Kişisel bilgileri, su ve kanalizasyonla ilgili hizmetlerin sağlanması amacıyla toplamaktayız. Kişisel bilgilerinizi gizli tutmak ve 1988 tarihli Commonwealth Gizlilik Yasası kapsamında yer alan Ulusal Gizlilik İlkeleri gibi, bu konudaki bağlayıcı yasal hükümlere uymak zorundayız. Gizlilik politikamızın tamamını görmek için www.yvw.com.au adresli web sitemize girin ve Gizlilik (Privacy) başlığına tıklayın.

Kendi dilinizde bilgi edinmek için www.yvw.com.au adresli web sitesine girin ve

Other Languages 

bağlantısını tıklayın, ya da tercümanlık servisini (TIS) **13 1450** No'lu telefondan arayın.