



Fact Sheet

تعهدات ما نسبت به شما

خلاصه ای از منشور خدمت به مشتریان خصوصی

مناطق خدماتی ما



خدمات تامین آب و فاضلاب برای شما است

به عنوان مشترک می توانید انتظار داشته باشید که:

- عرضه آب آشامیدنی با کیفیتی باشد که با نیازمندیهای مقررات بهداشتی وزارت خدمات انسانی مطابقت داشته، زلال و عاری از طعم و بوی بد باشد.
- آبی که سرعت جریان آن مطابق حد اقل استاندارد های خدمات آب باشد. برای خانه های مسکونی این سرعت 20 لیتر در دقیقه در محدوده زمین خانه مسکونی است.
- تداوم خدمات آب به نحوی که بیش از پنج بار بواسطه حوادث غیر مترقبه قطع نشود.
- تداوم خدمات فاضلاب به طوری که هر سال بیش از سه بار قطع نشود.
- هر وقت قرار باشد که طبق برنامه از پیش تعیین شده خدمات ما قطع بشود یک اخطار سه روزه به خانه ها داده می شود (از جمله اطلاع دادن اینکه چه وقت این قطع آب صورت گرفته و به چه مدت ادامه خواهد یافت).

شرکت آب یارا اولی خدمات تامین آب و فاضلاب را به بیش از یک و نیم 1/5 میلیون نفر از ساکنین محلات شمالی و شرقی ملبورن یا افرادی که در این محلات کار می کنند ارائه می نماید. ما نگهداری و کارکرد 17000 کیلومتر لوله های اصلی آب و فاضلاب و 50 تانک ذخیره آب و 9 واحد بهره برداری از فاضلاب را به عهده داریم.

ما متعهدیم تا خدمات آب و فاضلابی را که در اختیار شما می گذاریم در بالاترین حد استاندارد بوده و پشتیبانی از مشترکین ما به نحوی پاسخگو انجام شود. علاوه بر این ما سعی خواهیم کرد تا خدمات خود را چنان ارائه کنیم که اثر بد آن بر محیط زیست به حد اقل برسد.

پیرامون تعهدات ما

به عنوان یکی از مشترکین شرکت آب یارا ولی، رضایت شما از خدمات ما بیشترین اهمیت را دارد. این منشور که به طور موز تهیه شده اطلاعاتی در مورد تعهدات خدمتی ما ارائه نموده حقوق و مسئولیتهای شما را به عنوان مشتریان ما برمی شمارد.

یک کمیته مشورتی از مشترکین که شامل نمایندگانی از جامعه می باشند در تدوین این منشور به ما یاری کرده اند. هرگونه تغییری در آن مستلزم تصویب کمیسیون خدمات ضروری Essential Services Commission، یعنی نهاد قانونی بخش خدمات آب می باشد.

یک نسخه کامل از منشور مشتری ما را می توانید در تارنمای (وبسایت) www.yvw.com.au ملاحظه کرده یا تلفنی از شماره 13 1721 آن را درخواست کنید.

- قطع آب طبق برنامه قبلی در ساعات بیشترین مصرف آب (5 تا 9 بامداد و 5 تا 11 شب) صورت نخواهد گرفت و بیش از پنج ساعت یا بیش از وقتی که از پیش اعلام شده به درازا نخواهد کشید.
- چنانچه آب بواسطه دلایل غیر مترقبه قطع بشود ظرف مدت 4 ساعت دوباره وصل خواهد شد.
- اگر در اثر ترکیدن لوله های اصلی آب به محیط زیست یا به افراد خسارت مالی عمده وارد آید، ظرف مدت 45 دقیقه از باخبر شدن از حادثه در محل حضور یابیم.
- چنانچه فاضلاب قطع بشود در ظرف مدت 4 ساعت از اعلام خرابی نسبت به تعمیر آن اقدام کنیم. اگر فاضلاب به داخل خانه شما نشت کرد (سرریز شد)، ظرف مدت یکساعت تعمیر لازم انجام خواهد شد.

تخفیف به مشترکین مسکونی

- در مواقع اضطراری وقتی که لوله های اصلی ما بترکد یا فاضلاب گرفتگی پیدا کند، ما مجبوریم بدون اطلاع قبلی نسبت به قطع آب یا فاضلاب اقدام کنیم. در شرایط زیر ما به شما 25 دلار تخفیف می دهیم:
 - اگر آب خانه شما برای مدت بیش از 4 ساعت قطع باشد.
 - فاضلاب شما قطع باشد و برای ما بیش از چهار ساعت طول بکشد تا سرویس فاضلاب را مجددا درست کنیم. البته این امر شامل خرابی یا گرفتگی لوله های فاضلاب خانه شما نخواهد بود.
 - در صورتی که سرویس آب یا فاضلاب شما برای بیش از پنج بار در هر دوره 12 ماهه قطع بشود.
 - در صورتیکه بیش از سه بار در هر دوره 12 ماهه سرویس فاضلاب (خانه) شما بدون اعلام قبلی قطع بشود.
 - ما به خانه شما بدلیلی غیر مجاز وارد بشویم.
 - اگر ما ظرف مدت چهار روز کاری از وصول نامه تان به شما پاسخ نداده باشیم.
 - حداقل سرعت آب را تامین نکنیم.
- در موارد زیر ما 500 دلار به شما تخفیف می دهیم:
- ظرف مدت یکساعت نشت لوله فاضلاب در منزل شما را تعمیر نکنیم.
 - اگر نشت لوله فاضلاب زمین خانه شما را در ظرف مدت 4 ساعت تعمیر نکنیم.
- لازم نیست مشترکین برای دریافت این تخفیف درخواست بنمایند چون این تخفیف ها به طور خودکار داده می شود. لطفاً توجه داشته باشید، تخفیف در مورد مشترکی که مسئولیت قبض آب را به عهده دارد اعمال می شود و اگر قطع آب توسط خود مشترک یا شخص ثالثی انجام بشود یا مسئولیت متوجه آنها باشد تخفیفی تعلق نخواهد گرفت.

شرکت آب یاراولی Yarra Valley Water متعهد ارائه خدمات با استاندارد بالا است. اگر ما در انجام این تعهد کوتاهی کردیم و سطوح تضمین شده خدماتی خود را رعایت نکردیم، در این صورت شما در قبض بعدی خود واجد شرایط دریافت تخفیف (کاهش قیمت) خواهید بود.

در برخی از اوقات ما مجبوریم آب را قطع کنیم تا لوله ای را عوض نمائیم یا فاضلاب را قطع کنیم تا گرفتگی آن را رفع یا لوله ای از آن را تعویض نمائیم. در موارد زیر ما به شما مبلغ 25 دلار تخفیف خواهیم داد:

- چنانچه آب شما برای مدت بیش از پنج ساعت قطع بشود.
- هنگام قطع آب طبق برنامه از پیش تعیین شده به شما اخطار حداقل سه روزه نداده باشیم.
- این قطع بیش از مدتی باشد که ما اعلام کرده ایم.
- آب خانه شما بین ساعات 5 تا 9 بامداد و 5 تا 11 شب قطع بشود.

مسئولیت ما در تعمیرات

تامین آب و خدمات فاضلاب

شرکت آب یار اولی مسؤل تعمیر کنتور آب خانه، لوله ها و اتصالات از لوله های اصلی به کنتور خانه شما است و همچنین مسؤل اتصالات و لوله ها از فاضلاب شهری تا وصل به خانه شما است. در مواردی که کنتوری وجود نداشته باشد ما مسؤل لوله ها تا اولین شیر آب واقع در محدوده خانه شما هستیم.

چنانچه خانه دارای بادی کورپوریت Body Corporate بوده یا در زمین چند واحد مسکونی بنا شده باشد مسؤلیت ما تا اولین کنتور می باشد و خود کنتور را هم شامل می شود. شما و / یا بادی کورپوریت موظف می باشید با هزینه خودتان هرگونه لوله ای را که کنتور را به خانه شما وصل می کند تعمیر و نگهداری نمائید. تعمیرات کنتور اصلی و سایر کنتورهای نصب شده با شرکت آب یار اولی است.

لوله های اصلی آب خصوصی

مسؤلیت لوله های اصلی خصوصی چه متعلق فرد باشد و چه گروه به عهده ما نیست. ما به این لوله ها خدمات بدنه یا trunk services می گوئیم. در صورتیکه کنتور هائی نصب شده باشد مسؤلیت این کنتورها به عهده ما خواهد بود.

حساب (قبض) شما

قبض شما که هر سه ماهه می آید دارای دو قلم هزینه اصلی است. اولین قلم آن هزینه های ثابت است و قلم بعدی هزینه حجم آب مصرفی و دفع فاضلاب می باشد که بر مبنای کنتور شما است که چهار نوبت در هر سال شماره آن یادداشت می شود. علاوه بر این ما از جانب شرکت آب ملبورن پول فاضلاب و از جانب وزیر آب، هزینه خدمات پارکهای ویکتوریا را هم از شما می گیریم.

اگر ما سهوا از شما زیاده از حد پول گرفته باشیم، ما یا آن را به عنوان اعتبار مثبت حسابتان برای قبض بعدی تان در نظر می گیریم یا این پول را به شما پس

می دهیم. اگر کمتر از حد از شما پول گرفته باشیم هرگونه تغییری که باید در حساب شما بدهیم با شما در میان گذاشته و برای پرداخت آن ترتیبی مناسب شما خواهیم داد.

اگر برای پرداخت قبض آب خود دچار مشکل شدید لطفا با شماره 13 1721 با ما تماس بگیرید. ما به طرق زیر به شما کمک می کنیم:

- اگر کمکی از یک نهاد دولتی وجود داشته باشد، به شما اطلاعات می دهیم.
- با توجه به وسع مالی شما ترتیب جدیدی برای پرداخت خواهیم داد.
- مشاوره مالی رایگان و مستقل در اختیار شما قرار می دهیم.

هرکس که دارای کارت تخفیفی هست، از جمله کارت تخفیف مستمری بگیران Pensioner Concession Card یا کارت مراقبت های بهداشتی Health Care Card یا کارت مزایای بهداشتی Health Benefits Card یا کارت طلایی (برای همه شرایط به استثنای افراد تحت کفالت) همه از تخفیف هائی که دولت ایالتی (دولت ویکتوریا) اعتبار آن را می دهد برای قبض آب و فاضلاب خود برخوردار می شوند.

برای یافتن سیاست ما در مورد سختی معیشت به تارنمای (وبسایت) www.yvw.com.au مراجعه کنید یا آن را از ما درخواست نمائید.

پرداخت حساب (قبض آب و فاضلاب)

در خواست ما این است که شما قبض خود را در مهلت مقرر در آن قبض بپردازید. این تاریخ معمولاً 41 روز پس از صدور قبض است. شرکت آب یار اولی برای پرداخت قبض چند راه پیش پای شما می گذارد که همه آنها بر روی قبض شما نوشته است.

شیوه های پرداخت به قرار زیر می باشند:

- حضوری در شبکه ای از نمایندگی های ما مانند اداره پست استرالیا و یا هر جای دیگری که آرم BillExpress داشته باشد.

حفظ حریم خصوصی افراد

ما درک می‌کنیم که حفظ اطلاعات شخصی شما اهمیت زیادی دارد و به همین دلیل متعهد به حفظ اطلاعات شخصی شما هستیم. ما این اطلاعات خصوصی را برای ارائه خدمات مربوط به آب و فاضلاب جمع‌آوری می‌کنیم. ما بایستی این اطلاعات را محرمانه نگهداریم و در این راستا از قوانین لازم الاجرای حفظ حریم خصوصی افراد و از جمله اصول ملی حفظ حریم خصوصی the National Privacy Principles که در قانون حفظ حریم خصوصی کامونولث مصوب پارلمان در سال 1988 (the Commonwealth Privacy Act 1988) وجود دارد پیروی می‌نمائیم. برای دیدار از متن کامل سیاست ما در این مورد از تارنمای (وبسایت) ما www.yvw.com.au دیدن کرده و روی کلمه Privacy فشار دهید.

برای اطلاعات بیشتر بیشتر به زبان خودتان به تارنمای (وبسایت) www.yvw.com.au مراجعه کرده و روی رابط



(سایر زبانها other languages) فشار دهید (کلیک کنید) یا با خدمات ترجمه نوشتاری و گفتاری به شماره 13 1450 تماس بگیرید.

• با پُست به نشانی GPO Box 2753, Melbourne VIC 3001

• با کسر مستقیم از حساب بانکی

• با BPay

• با کمک اینترنت با مراجعه به وبسایت Post billpay به نشانی www.postbillpay.com.au

• با کارت اعتباری با تلفن 1300 362 332

برای کسب آخرین اطلاعات در مورد نحوه پرداخت قبض از تارنمای (وبسایت) ما به نشانی www.yvw.com.au دیدن کرده یا بشماره تلفن 13 1721 زنگ بزنید.

برای پرسش یا چنانچه شکایتی دارید

شرکت آب یاراولی متعهد به ارائه عالیترین خدمت به مشتریان است. اگر شکایتی دارید لطفاً آن را با ما به شماره 13 1721 در میان بگذارید. می‌توانید با ما نامه نگاری کنید. نشانی ما Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC 3132. ما به شکایت شما فوراً پاسخ خواهیم داد و سعی خود را به عمل می‌آوریم تا مسئله با رضایت شما حل و فصل شود. اگر شما از پاسخ ما راضی نشدید، می‌توانید درخواست کنید شکایت شما دوباره بررسی شود.

علاوه بر این شما این حق را دارید که به مراجع دیگر شکایت کرده و در صورتی که از راه‌های دیگر رضایت شما حاصل نشد از آنها چاره‌جویی بخواهید. شما می‌توانید با دادرس آب و برق the Energy and Water Ombudsman به شماره 1800 509 509 تماس گرفته یا با آنها به نشانی GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001 مکاتبه کنید.

با مراجعه به تارنمای (وبسایت) ما به نشانی www.yvw.com.au می‌توانید نسخه‌ای از شیوه شکایت کردن و رفع اختلاف ما را پیدا کنید یا اینکه این نسخه را با استفاده از تلفن 13 1721 سفارش دهید.