



Fact Sheet

Prava i odgovornosti korisnika u kućanstvima

Naša obveza prema vama

Yarra Valley Water pruža usluge vodoopskrbe i kanalizacije za više od 1,6 milijuna korisnika (91,5% stambenih i 8,5% nestambenih) unutar područja pod našom licencom. Održavamo i upravljamo s više od 17.000 kilometara vodovodnih i kanalizacijskih glavnih vodova, 50 spremnika za opskrbu vodom i devet pročistača otpadnih voda. Obvezujemo se pružati vam usluge vodoopskrbe i kanalizacije najviše kvalitete, te ujedno ponuditi pristupačnu podršku za korisnike. Također se obvezujemo osigurati da naše usluge budu izvršene na način koji ima najmanji mogući utjecaj na okoliš.

O našoj obvezi

S obzirom da ste cijenjeni korisnik usluga Yarra Valley Water, vaše zadovoljstvo našim uslugama izrazito nam je važno. Ova sažeta Povelja za korisnika (Customer Charter) daje informacije o našim obvezama pružanja usluga i navodi vaša prava i odgovornosti u svojstvu našeg korisnika. Savjetodavni odbor za korisnike (Customer Consultative Committee), koji je sastavljen od predstavnika iz naše zajednice, pridonio je razvoju naše Povelje za korisnika (Customer Charter). Svaka promjena mora biti odobrena od strane nezavisne službe za reguliranje vodoopskrbne industrije Povjerenstva za pružanje osnovnih usluga (Essential Services Commission). Primjerak potpune Povelje za korisnika (Customer Charter) na raspolaganju je na www.yvw.com.au ili putem poziva na 13 1721.

Naše obveze prema vama na području usluga opskrbe vodom i kanalizacije

Kao korisnik naših usluga možete očekivati:

- opskrbu pitkom vodom koja udovoljava propisanim zdravstvenim uvjetima utvrđenima od strane Ministarstva za društvene usluge (Department of Human Services) i koja je bistra te nema nikakvih okusa ili mirisa kojima bi se moglo prigovoriti
- brzinu protoka vode koja udovoljava minimalnim standardima usluga. Za standardni stambeni prostor to iznosi 20 litara po minuti do granice posjeda.
- kontinuirane usluge opskrbe vodom i kanalizacije koje nisu prekinute više od ukupno pet puta godišnje uslijed neplaniranih događaja.

- uslugu odvodnje kanalizacijskog otpada koja nije prekinuta više od tri puta godišnje.
- pismenu obavijest o bilo kakvom planiranom prekidu naših usluga tri radna dana unaprijed (uključujući i informacije o tome kada će nastupiti i koliko dugo će trajati).
- planirani prekidi opskrbe vodom neće se vršiti za vrijeme najveće potrošnje (5 do 9 sati i 17 do 23 sata) te neće trajati dulje od pet sati ili kako je navedeno u obavijesti.
- neplanirani prekidi u opskrbi vodom bit će otklonjeni u roku od četiri sata od obavijesti.
- da ćemo, tamo gdje uslijed puknute glavne vodovodne cijevi prijeti znatna ili umjerena šteta na imovini ili okolišu, biti na licu mjesta u roku od 45 minuta od kad nas obavijestite.
- prekidi usluga odvodnje kanalizacijskog otpada bit će uklonjeni unutar četiri sata od obavijesti. Ukoliko se izljev iz kanalizacije dogodi u vašem domu, ponovno ćemo uspostaviti redovno stanje usluge u roku od sat vremena.

Popusti za korisnike u kućanstvima

Yarra Valley Water je preuzela obvezu pružanja usluga visokog standarda. Ukoliko tu obvezu ne uspijemo ispuniti u skladu s našim Zajamčenim razinama usluga (Guaranteed Service Levels), imate pravo na popust (smanjenje cijene) na sljedećem računu. Ponekad moramo zatvoriti vodu kako bismo zamijenili cijev ili prekinuti odvodnju kanalizacijskog otpada kako bismo otčepili ili zamijenili kanalizacijsku cijev.

Popust od 25 \$ daje se:

- ako je opskrba vodom prekinuta dulje od pet sati
- ako vas propustimo obavijestiti najmanje tri dana unaprijed o planiranim prekidima opskrbe vodom
- ako prekid traje dulje od vremena koje smo naveli
- ako je opskrba vodom prekinuta između 5 i 9 ili 17 i 23 sata.

U hitnom slučaju gdje je došlo do pucanja glavnog voda ili začepjenja kanalizacije prinuđeni smo zatvoriti vodu ili kanalizaciju bez upozorenja.

Popust od 25 \$ daje se:

- ako ostanete bez vode dulje od četiri sata
- ako kod vas dođe do prekida usluge kanalizacije, a nama bude potrebno više od četiri sata da ponovno uspostavimo uslugu. To ne uključuje prekide usluga kanalizacije uzrokovane radovima na cijevima koje vi izvodite.
- ako je kod vas došlo do više od pet neplaniranih prekida opskrbe vodom ili kanalizacije u razdoblju od 12 mjeseci.
- ako je u razdoblju od 12 mjeseci došlo do više od tri neplanirana prekida kanalizacije.
- ako smo na vaš posjed ušli na neovlašteni način.
- ako ne odgovorimo na vaše pismo u roku od četiri radna dana.
- ako ne osiguramo minimalni protok vode.

Popust od \$500 daje se:

- ako ne uspijemo sanirati izljev kanalizacije unutar vaše kuće u roku od jednog sata.
- ako ne uspijemo sanirati izljev kanalizacije na vašem posjedu u roku od četiri sata.

Korisnici ne moraju tražiti popuste jer se oni odobravaju automatski. Imajte na umu da će popust biti odobren onom korisniku koji je odgovoran za račun za korištenje vode, te da neće biti odobren ukoliko je dotični korisnik uzrokovao događaj ili isti spada u njegovu odgovornost ili je taj događaj uzrokovala treća strana.

Naša odgovornost održavanja

Vodoopskrba i kanalizacija

Yarra Valley Water odgovorna je za održavanje vodomjera, cijevi i armatura od našeg glavnog voda sve do vodomjera na vašem posjedu, kao i za kanalizaciju i njene ogranke sve do točke priključka na vašem posjedu. Tamo gdje nema vodomjera, odgovaramo za prvi zaporni ventil ili slavinu unutar granica posjeda.

U slučaju stambenih zadruga ili objekata s više stanara, odgovaramo za održavanje usluge vodoopskrbe do glavnog vodomjera na posjedu, uključujući i vodomjer. Vi i/ili vaša stambena zadruga dužni ste o svom trošku održavati sve cjevovode s vaše strane vodomjera na posjedu. Mi održavamo vodomjere na posjedu kao i pojedinačne instalirane vodomjere.

Privatni glavni vodovi

Nismo odgovorni za održavanje bilo kakvih zajedničkih ili pojedinačnih privatnih cjevovoda za vodu koje nazivamo "trunk services" ("usluge glavnog voda"). Održavamo pojedinačne vodomjere na mjestima gdje su instalirani.

Vaš račun

Vaš kvartalni račun općenito uključuje dvije vrste pristojbi. Prva je fiksna pristojba za usluge, a druga je volumetrijska tarifa koja obuhvaća korištenje vode i zbrinjavanje kanalizacije, a temelji se na očitavanju vodomjera, koje se obavlja četiri puta godišnje. Također naplaćujemo pristojbu u ime Melbourne Water za odvodnjavanje i za usluge Ministra vode za parkove u Victoriji (Minister of Water for Parks Victoria). Ukoliko vam nenamjerno naplatimo previše, umanjit ćemo vaš sljedeći račun za taj iznos ili ćemo vam ponuditi povrat novca. Ako vam naplatimo premalo, raspraviti ćemo sve potrebne prilagodbe i izraditi odgovarajući plan otplate. Ako imate poteškoća s plaćanjem računa, molimo vas da nam se obratite na 13 1721. Pomoći ćemo vam:

- davanjem informacija o državnoj pomoći koja vam možda može biti na raspolaganju.
- dogovaranjem alternativnog rasporeda plaćanja koji uzima u obzir vašu platnu sposobnost.
- osiguranjem besplatnog pristupa neovisnom financijskom savjetniku.

Svi vlasnici priznatih kartica za popuste, kao što su umirovljenička kartica za popuste (Pensioner Concession

Card), zdravstvena iskaznica (Health Care Card), kartica za povlastice u sklopu zdravstvenih usluga (Health Benefits Card) ili zlatna kartica (Gold Card) (za sve uvjete osim za uzdržavane osobe (Dependent)) imaju pravo na popuste na pristojbe za usluge vodoopskrbe i kanalizacije, koji se financiraju iz sredstava Vlade.

Naša Politika za životne poteškoće (Hardship Policy) na raspolaganju vam je na www.yvw.com.au ili na zahtjev.

Plaćanje računa

Tražimo da platite svoj račun do dana navedenog na vašem računu. To je najmanje 14 dana od datuma izdavanja računa. Yarra Valley Water nudi nekoliko mogućnosti za plaćanje računa, koje su navedene na samom računu.

Načini plaćanja uključuju:

- osobno u mreži agencija ili ispostava za plaćanje kao što su Australijska pošta (Australia Post) ili na bilo kojem mjestu na kojem ugledate logo BillExpress
- poštom na **GPO Box 2753, Melbourne VIC 3001**
- direktnim terećenjem računa
- putem BPay
- putem Post billpay na www.postbillpay.com.au
- kreditnom karticom na **1300 362 332**.

Za informacije o najnovijim načinima plaćanja pogledajte svoj račun, posjetite našu internetsku stranicu na www.yvw.com.au ili nazovite 13 1721.

Upiti i pritužbe

Yarra Valley Water se obvezala na pružanje izvrsnih korisničkih usluga. Ukoliko imate pritužbu, molimo vas da nas obavijestite pozivom na 13 1721. Možete nam i pisati na Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC 3132. Odmah ćemo vam odgovoriti na pritužbu te poduzeti sve što je u našoj moći kako bi se problem riješio na vaše zadovoljstvo. U našem odgovoru bit će navedeni razlozi za našu odluku. Ako niste zadovoljni odgovorom, možete svoju pritužbu dati na ponovno razmatranje. Također imate pravo zatražiti vanjsko rješenje problema koji se ne može na zadovoljavajući način riješiti drugim načinom. Možete putem telefona kontaktirati Ombudsmana za energiju i vodu (Energy and Water Ombudsman) na broj 1800 500

509 ili poštom na GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001. Primjerak naše politike za upravljanje pritužbama i sporovima možete pregledati na www.yvw.com.au ili ga zatražiti pozivom na 13 1721.

Upiti o računima: 13 1721 (cijena lokalnog poziva samo unutar Australije)

Opći upiti: 13 1721

KVAROVI I HITNI SLUČAJEVI (FAULTS & EMERGENCIES)

13 2762

ili (24 SATA) 13 WATER (13 92837)

Služba za osobe oštećena sluha: (03) 9872 1199

Adrese za poštanske pošiljke

General Enquiries/Complaints

(Opći upiti/pritužbe)

Private Bag 1, Mitcham VIC 3132

Payment of Accounts

(Plaćanje računa)

GPO Box 2753V, Melbourne VIC 3001

E-mail: enquiry@yvw.com.au

Internetska stranica: www.yvw.com.au

Adresa sjedišta

Lucknow Street, Mitcham Victoria 3132