



Fact Sheet

Подршка нашим потрошачима/корисницима услуга

У различитим етапама нашег живота мењају се и наше потребе, па се тако понекад суочавамо са финансијским тешкоћама.

Као одговор на такве ситуације, у Yarra

Valley Water ми смо развили већи број програма да би помогла нашим потрошачима.

Ми имамо службу за подршку потрошача (*Customer Support Team*) која је специјално обучена да подржи потрошаче онда када се они суоче са финансијским тешкоћама.

Yarra Valley Water - шема помоћи

Yarra Valley Water има шему помоћи (*Hardship Policy*), којом се дефинише начин помоћи потрошачима (корисницима услуга) који имају привремене или трајне тешкоће. Наша шема помоћи обезбеђује да се свим потрошачима којима је потребна додатна подршка, обратимо лично с пуним поштовањем и разумевањем. То ћемо омогућити тако што ће за потрошаче бити задужена једна особа за контакт са Yarra Valley Water. Ови потрошачи ће бити заштићени од рестрикција и даљег плана опоравка; они ће бити информисани о свакој врсти подршке/помоћи која им стоји на располагању.

Подршка потрошачима

Наша служба за подршку потрошача (*Customer Support Team*) има изванредно разумевање и обучена је за ствари које укључују:

- Зависност од дроге и алкохола
- Домаће насиље
- Склоност коцкању
- Шеме државне помоћи и пензије/повластице
- Време тешкоћа
- Депресија
- Питања потрошача/инвалида, и
- Културне различитости.

Ми разумемо да наши потрошачи не могу увек да изврше минималне уплате кад се ради о плаћању рачуна. Зато ћемо направити план према ономе колико наши потрошачи могу да плаћају. Нашим приступом (индивидуално са сваким потрошачем коме је ово потребно) ми ћемо постићи да се ситуација сваког потрошача узме у обзир на одговарајући начин. Ми позивамо потрошаче да се обрате нашој служби, у свако доба, да продискутују своју ситуацију.

Испланирај и штеди

Испланирај и штеди (*Arrange and Save*) је програм сачињен да награди потрошаче који редовно испуњавају своје обавезе. Када потрошач изврши одређени број уплата, ми ћемо кредитирати његов рачун до висине једне уплате. Ако потрошач и даље буде редовно вршио уплате, ми ћемо прегледати рачун и кориговати биланс где је потребно.

Ефикасна потрошња

Програм под именом *Smart Homes* је заједничка иницијатива Yarra Valley Water и Министарства друштвених служби (*Department of Human Services*) по ком извесни власници имају бесплатну проверу инсталације од овлашћеног (Yarra Valley Water) водоинсталатера. Наш водоинсталатер ће

извршити проверу ефикасности инсталације и извршити поправку/подешавање где је потребно, ради генералног смањивања рачуна за воду.

Шеме државне помоћи

За потрошаче који испуњавају услове, имамо информације о различитим шемама помоћи.

Кућне посете

Потрошачи могу да имају тешкоће у попуњавању формулара и комуникацији преко телефона. Они можда не могу да напусте кућу из неког разлога, па би им одговарало да их неко од нашег љубазног особља посети код куће. Овај програм је део помоћи нашим потрошачима, бирајући начин како њима највише одговара.

Саветовање по питању финансијских тешкоћа

Yarra Valley Water може брзо упутити потрошаче на саветовање по питању финансија, и то бесплатно. Финансијски саветници ће вас снабдети детаљним информацијама о вашим правима и могућностима које вам стоје на располагању. Ви са њима можете продискутовати било које финансијске ствари које вам стварају тешкоће и због којих сте забринути.

Додатне информације

За помоћ позовите Службу за помоћ потрошачима (Customer Support)

Бесплатни позив: 1800 637 316

Email: customersupportteam@yvw.com.au

Web: www.yvw.com.au/for-home/account/

Tel: 131 721 Email: enquiry@yvw.com.au

TIS: 131 450 Web: www.yvw.com.au

**Yarra Valley Water Ltd, Lucknow Street,
Mitcham Victoria 3132**

Yarra Valley Water Ltd, Lucknow Street, Mitcham Victoria 3132

Printed on