



Fact Sheet

Права и одговорности потрошача у стамбеним насељима

Наше обавезе према вама

Yarra Valley Water обезбеђује воду и канализацију за преко 1.6 милиона потрошача (91.5% у стамбеним објектима и 8.5% у не-стамбеним условима), на подручју за које има дозволу. Ми одржавамо и управљамо са више од 17,000 километара водовода и канализације, 50 резервоара за воду и девет погона за прераду/пречишћавање канализације. Наш циљ је да вам обезбедимо најквалитетније услуге кад се ради о снабдевању водом и канализацији, док вам у исто време као нашим потрошачима обезбеђујемо подршку. Ми се такође трудимо да наше услуге буду на начин који има минималан ефекат на околину.

О нашим обавезама

Најважније нам је да ви, наши поштовани потрошачи, будете задовољни услугама које ми (Yarra Valley Water) пружамо. Ова повеља (Customer Charter) садржи информације о нашим услугама и наводи ваша права и одговорности као корисника услуга. Консултативни одбор (Customer Consultative Committee) који укључује представнике заједнице, допринео је сачињавању ове повеље. Било какве промене морају бити одобрене од независног органа за регулисање снабдевања водом (Essential Services Commission). Примерак наше комплетне повеље може да се нађе на www.yvw.com.au или позовите нас на 13 1721 да вам исти пошаљемо.

Наше обавезе према вама у вези снабдевања водом и канализације

Као корисник услуга ви можете да очекујете:

- воду за пиће која одговара здравственим стандардима постављеним од стране Министарства друштвених услуга (Department of Human Services); да је чиста и да нема непријатан укус и мирис;
- проток воде који задовољава минималне стандарде. Стандард за стамбени објекат је 20 литара на минут, до границе имања;
- непрекидно снабдевање водом и обезбеђивање канализације тако да прекиди не могу бити више од пет пута годишње (укупно

и за једно и за друго), због непредвидљивих ствари;

- канализацијске услуге које не могу бити поремећене више од три пута годишње;
- писмено обавештење, три дана унапред, о било каквом планираном искључивању (уз објашњење када ће се десити и колико ће трајати);
- планирано искључивање воде не може да буде у шпиц-сатима (од 5am до 9am, и од 5pm до 11pm) и не може да траје дужи од пет сати, односно од тога колико је најављено;
- код непредвиђеног искључивања, вода ће бити пуштена у року од четири сата од момента обавештења;
- када млаз из прекинутог водовода
- прети да направи велику или значајну штету имању или околини, ми ћемо доћи на лице места у року од 45 минута од момента када смо обавештени;
- проблем с канализацијом биће решен у року од четири сата од момента обавештења. Ако се канализација излива у кући, ми ћемо извршити поправку у року од сат времена.

Попуст за кориснике услуга у стамбеним насељима

Yarra Valley Water има за циљ да обезбеђује висок ниво услуга. Ако ми пропустимо да испунимо ову нашу обавезу у односу на вас, односно не обезбеђујемо гарантован ниво услуга, ви имате право на попуст

(смањену цену) на вашем следећем рачуну. Понекад ми морамо искључити воду да бисмо заменили неку цев, или морамо да обуставимо канализацију због запушених цеви или замене истих.

Попуст од \$25 добићете у следећим ситуацијама:

- ако вода буде искључена дуже од пет сати
- ако вас о планираном искључивању воде не обавестимо најмање три дана унапред
- ако је прекид дужи него што смо најавили да ће бити
- ако је снабдевање водом прекинуто између 5am и 9am или 5pm и 11pm

У хитним случајевима кад је главни водовод прекинут или канализација блокирана, ми морамо да искључимо воду или канализацију без обавештења.

Добићете попуст у износу од \$25 ако:

- прекид воде траје дуже од четири сата
- имате прекид канализације а нама узме дуже од четири сата да је оспособимо. Ово не укључује прекид који проузрокују ваше цеви.
- имате више од пет непредвиђених искључења воде или канализације за било који период од 12 месеци
- имате више од три непредвиђена искључења канализације за било који период од 12 месеци
- уђемо на ваше имање на начин који није дозвољен
- не одговоримо на ваше писмо у року од четири радна дана
- не обезбедимо минималан проток воде.

Попуст од \$500 даје се када:

- не успемо да решимо излив канализације у кући у року од једног сата
- не решимо изливену канализацију на вашем имању у року од четири сата.

Попуст се даје аутоматски, не морате да га тражите. Треба да знате: попуст добија особа која је одговорна за плаћање рачуна; попуст се не добија ако је та особа

прекинула снабдевање, или је одговорна за прекид, или је одговоран неко други.

Наше обавезе око одржавања

Снабдевање водом и обезбеђивање канализације Yarra Valley Water има обавезу да одржава сат за мерење протока воде, цеви и прикључке од главног водовода до сата на вашем имању, као и главну канализацију и огранке до тачке где је прикључена ваша канализација. Тамо где не постоји мерач за воду, ми смо одговорни до првог вентила који затвара воду или до прве чесме на вашем имању.

У случајевима где је више власника имања (Body Corporate) или где више власника граде објекат, ми смо одговорни да одржавамо линију снабдевања водом до главног метра за мерење протока воде (укључујући исти). Ви и/или Body Corporate треба да одржавате цеви на вашој страни, од метра надаље о свом трошку. Ми ћемо одржавати главни сат за мерење воде, као и индивидуалне сатове власника који су инсталирани.

Приватни водоводи

Ми нисмо одговорни за одржавање било којег заједничког или личног водовода који ми називамо 'trunk services'. Ми ћемо одржавати индивидуалне сатове за воду тамо где су инсталирани.

Ваше рачун

Ваш тромесечни рачун обично укључује две главне ствари за наплату. Прва је фиксна цена услуга а друга се формира на основу тромесечног мерења потрошње воде и коришћења канализације. Ми такође, у име Melbourne Water, наплаћујемо за одвод воде, као и за услуге Министарства за воду и паркове. Ако вам грешком наплатимо више, даћемо вам то као кредит за следећи рачун или вратити новац. Ако вам наплатимо мање, ми ћемо продискутовати са вама исправку и прилагодити начин плаћања како вама одговара. Ако имате проблем да платите рачун, молимо да нам се обратите на 13 1721.

Ми ћемо вам помоћи на следећи начин:

- обезбедићемо вам информације о државној помоћи на коју евентуално имате право.
- уредићемо алтернативни начин плаћања који узима у обзир ваше финансијске могућности.
- обезбедићемо вам бесплатног независног финансијског саветника.

Носиоци признатих картица за попуст, као што је пензионерска картица (Pensioner Concession Card), здравствена картица (Health Care Card - Health Benefits Card) или Gold Card (за све услове осим за зависне чланове породице), имају право на попуст за плаћање воде и канализације; попуст финансира држава.

Наша шема помоћи (Hardship Policy), може да се нађе на www.yvw.com.au или да се добије на захтев.

Плаћање рачуна

Ми захтевамо да рачун платите до дана како вам је означено на рачуну. То је 14 дана од дана издавања рачуна. Yarra Valley Water омогућује вам неколико начина да платите рачун и то је наведено на самом рачуну.

Начини плаћања укључују:

- лично плаћање у продавницама новина, у пошти (Australia Post) или на било ком месту где видите BillExpress ознаку
- поштом на адресу: **GPO Box 2753, Melbourne VIC 3001**
- директним одбијањем са рачуна
- телефоном – Врпу
- преко интернета на www.postbillpay.com.au
- кредитном картицом на **1300 362 332**

За најновије начине плаћања, погледајте на вашем рачуну, проверите на интернету на www.yvw.com.au Или позовите 13 1721.

Информације и жалбе

Yarra Valley Water има за циљ да обезбеди одличне услуге за кориснике. Ако желите да се жалите, позовите нас на 13 1721. Можете такође да нам пишете на следећу адресу: Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC 3132. Одговоримо брзо на вашу жалбу и урадићемо све што можемо да проблем решимо на ваше задовољство. У одговору ћемо изнети разлоге за нашу одлуку. Ако нисте задовољни нашим одговором, можда ће се ваша жалба поново узети у разматрање. Ви такође имате право да тражите помоћ са стране, ако се проблем и даље не може решити на задовољавајући начин. Можете се обратити омбудсману (Energy and Water Ombudsman) телефоном на 1800 500 509 или поштом на адресу: GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001. Наше прописе у вези жалби и начина решавања истих, можете наћи на интернету: www.yvw.com.au или добити примерак овог материјала ако нас позовете на 13 1721.

Позиви у вези рачуна: 13 1721 (по цени локалног позива, унутар Аустралије)
Опште информације: 13 1721

КВАРОВИ И ХИТНА ИНТЕРВЕНЦИЈА 13 2762

или (24 САТА) 13 WATER (13 92837)

За особе са оштећеним слухом: (03) 9872 1199

Поштанске адресе:

Опште информације/жалбе

Private Bag 1, Mitcham VIC 3132

Плаћање рачуна

GPO Box 2753V, Melbourne VIC 3001

Email: enquiry@yvw.com.au

Website: www.yvw.com.au

Регистрована пословна адреса

Lucknow Street, Mitcham Victoria 3132