



Fact Sheet

Supporto per i nostri clienti

In vari tempi della nostra vita le nostre circostanze potrebbero cambiare e potremmo trovarci in difficoltà finanziarie. A riconoscimento di ciò la Yarra Valley Water ha sviluppato numerosi programmi assistenziali per i clienti. Ora è disponibile un Customer Support Team (Equipe di Supporto per i Clienti), addestrati in modo specifico per dare supporto ai clienti nei tempi di difficoltà finanziarie.

Agevolazioni di pagamento

La Yarra Valley Water ha istituito specifiche direttive per dare supporto ai clienti che si trovano in difficoltà finanziarie su una base permanente o temporanea. Le direttive stabiliscono che tutti i clienti che richiedono supporto aggiuntivo vengano trattati con rispetto e sensibilità. Essi quindi avranno la possibilità di mettersi in contatto con un operatore della Yarra Valley Water che avrà l'incarico di occuparsi specificamente della loro pratica. In questo modo saranno protetti da restrizioni e da ulteriori interventi di recupero del credito.

Supporto del cliente

Gli operatori che fanno parte del "Customer Support Team" hanno una conoscenza estensiva e sono ben addestrati in queste aree:

- Tossicodipendenza e alcol-dipendenza
- Violenza domestica
- Dipendenza da gioco d'azzardo
- Programmi di assistenza governativi e pensioni/concessioni
- Sensibilizzazione
- Conoscenza di difficoltà e sofferenze
- Problemi ai quali vanno incontro i clienti che hanno disabilità e
- Questioni di diversità culturale.

Noi ci rendiamo conto che i nostri clienti non sempre possono permettersi di effettuare il pagamento minimo richiesto per gestire il loro conto, per cui negozieremo un accordo basato sulle loro possibilità finanziarie personali. Con l'approccio di gestione individuale le necessità di ogni cliente verranno trattate appropriatamente e sensibilmente. Invitiamo inoltre i nostri clienti a contattare il Customer Support Team in qualsiasi momento per discutere la loro situazione.

Programma "Arrange and save"

Il Programma "Arrange and Save" è stato disegnato per premiare i clienti che sono puntuali con i pagamenti su una base continuata. Dopo che un cliente ha effettuato un numero stabilito di pagamenti, noi accrediteremo sul suo conto un importo pari al valore di un pagamento. Se il cliente continua a effettuare i pagamenti per un certo periodo di tempo, noi rivediamo il suo conto e se appropriato aggiustiamo il bilancio.

Programma "Smart homes"

Il Programma Smart Homes è un'iniziativa in comune tra la Yarra Valley Water e il Department of Human Services, che consente ai proprietari di case aventi diritto di ricevere un controllo GRATIS da parte di un idraulico autorizzato della Yarra Valley Water. L'idraulico verifica l'efficienza dell'uso dell'acqua e se necessario svolge i lavori necessari che in futuro possono rivelarsi utili per ridurre la bolletta dell'acqua.

Programmi di assistenza governativi

Per i clienti che hanno i requisiti necessari, abbiamo a disposizione informazioni su vari Programmi di Assistenza Governativi.

Pensioni e agevolazioni

I clienti titolari di una Tessera Pensionati o di una Concession Card valida potrebbero non aver fatto domanda per ricevere un abbuono sulla bolletta dell'acqua e questo potrebbe contribuire a rendere il costo della bolletta più costoso del necessario. Noi concediamo l'abbuono non appena veniamo a conoscenza che il cliente ne ha diritto. Per sapere se avete diritto all'abbuono mettetevi in contatto con il nostro Customer Support Team.

Visite a domicilio

Alcuni clienti potrebbero avere difficoltà a riempire moduli o a comunicare per telefono con il personale oppure per vari motivi potrebbero essere incapaci di uscire da casa. In questo caso essi potrebbero trarre beneficio da una visita a domicilio da parte di un nostro operatore. Con questo programma la Yarra Valley Water intende assistere i clienti in un ambiente più adatto alle loro necessità.

Consulenza finanziaria

La Yarra Valley Water può segnalare i clienti a un servizio di consulenza finanziaria del tutto gratis entro pochissimo tempo. I consulenti finanziari possono darvi informazioni dettagliate sui vostri diritti e sulle opzioni disponibili. Voi potete discutere con loro questioni finanziarie che vi causano problemi o difficoltà, piani di incentivi, consulenza finanziaria gratis, controlli dell'efficienza dell'uso dell'acqua e visite sul posto.

Per maggiori informazioni

Chiamata gratis 1800 637 316
Email customersupportteam@yvw.com.au
Web www.yvw.com.au/otherlanguages
Assistenza linguistica per telefono..... 13 1450