Yarra Valley Water | a fresh approach

Macedonian

Fact Sheet

Нашите заложби

Резиме на услугите за станбените корисници

Yarra Valley Water обезбедува услуги на снабдување со вода и одвод на канализација на повеќе од 1,5 милиони луѓе кои живеат и работат во северните и источните делови на Мелбурн. Ние одржуваме и раководиме повеќе од 17.000 км на водоводни и канализациони цевки, 50 резервоари за вода и 9 станици за пречистување на канализацијата.

Ние сме определени да ви пружиме најдобри услуги во снабдувањето со вода и одвод на канализацијата, како и служба за помош на корисниците. Ние сме предодредени во настојувањето нашите услуги да бидат извршени со минимални последици врз природната околина.

За нашата определеност

Како ценет корисник на Yarra Valley Water, вашето мислење за нашите услуги е од најголемо значење за нас. Ова резиме или Customer Charter обезбедува информации за нашите услуги и ги подвлекува вашите права и одговорности како потрошувач.

Customer Consultative Committee, кој се состои од претставници од нашата заедница, допринесе кон развивање на нашиот Customer Charter. Било кои промени бараат одобрение од независниот регулативен орган, Essential Services Commission.

Примерок на целиот Customer Charter достапен е на www.yvw.com.au или као се јавите на 13 1721.

Областа на нашите услуги

Нашите заложби за снабдување со вода и одвод на канализацијата

Како корисник вие може да очекувате:

- вода за пиење која ги задоволува законските стандарди воведени од страна на Department of Human Services и вода која е чиста и не содржи невообичаен мирис и вкус.
- протек на вода на ниво на пропишаниот минимум. За стандардните станбени објекти протокот е 20 литри на минута до границата на имотот.
- постојано снабдување со вода и одвод на канализација кои не се прекинати вкупно повеќе од пет пати во годината предизвикани од непланирани настани.
- услуга за одвод на канализација која не е прекината повеќе од три пати во годината.
- три дена предупредување на писмено за било каков непланиран прекин на нашите услуги (вклучувајќи кога ќе се случи тоа и колку долго).
- планирани прекини на снабдувањето со вода нема да се случат за време на часовите на најголема

потрошувачка (5.00 до 9.00 часот и од 9.00 до 17.00 часот и помеѓу 17.00 до 23.00 часот) и нема да трае повеќе од 5 часа или како ќе се соопшти.

- непланираните прекини со снабдувањето на вода ќе бидат нормализирани во траење од 4 часа од известувањето.
- онаму каде прскањето на главна цевка се заканува со значителна или средна штета на имот или околината, ние ќе дојдеме на местото во рок од 45 минути од кога ќе бидеме известени.
- прекините во одводот на канализацијата ќе бидат нормализирани во рок од 4 часа од известувањето. Ако се случи излив на канализација во вашиот дом, ние ќе го поправиме тоа во рок од еден час.

Повраќаи за станбените корисници

Yarra Valley Water е предодредена за испорака на услуги од највисоко ниво. Ако не го исполниме овој стандард на услуги со неисполнување на тн. Guaranteed Service Levels (Загарантирано ниво на услуги), вам ќе ви следува повраќај (намалување на цената) со вашата следна сметка.

Понекогаш ќе треба да ја затвориме водата за да замениме некоја цевка, или да ја прекинеме канализацијата за да отнеме или замениме цевка на канализацијата.
Ќе ви бидат повратени $25 ако:

- снабдувањето со вода е во прекин повеќе од пет часа.
- ние не ве известиме најмалку три дена порано за планиран прекин на снабдувањето со вода.
- прекинот трае подолго од времето што ние го наведовме.
- снабдувањето со вода е нарушено во времето меѓу 5.00 и 9.00 или помеѓу 17.00 и 23.00 часот.

Во итен случај кога прска главна цевка или се затнува канализациона цевка, ние ќе мора да ја затвориме водата или канализацијата без предупредување.
Ќе ви дадеме $25 повраќај ако:

- снабдувањето со вода е прекинато повеќе од четири часа.
- канализацијата ви е попречена повеќе од четири часа. Ова не вклучува застој кога ние работиме на замена на цевки.
- имате непланиран прекин на водата или канализацијата во траење повеќе од пет часа во период од 12 месеци.
- сте имале повеќе од три непланирани прекини на работата на канализацијата за време од 12 месеци.
- ние влеземе на вашиот имот во време кога не е дозволено.
- ние не одговориме на ваше писмо во рок од четири работни дена.
- ние не обезбедиме минимален проток на вода.

Повраќај од $500 ќе ви биде исплатен ако:

- не го запреме излевањето на канализацијата во вашиот дом за еден час.
- не го запреме излевањето на канализацијата на вашиот имот за четири часа.

Корисниците не мораат да го бараат повраќајот зашто истиот автоматски се пресметува. Ве молиме забележете, повраќајот ќе биде исплатен на корисникот на кој гласи сметката за вода и нема да биде исплатен ако дефектот бил предизвикан од корисникот или од трета странка.

Нашите обврски за одржување

Снабдување со вода и одвод на канализацијата

Yarra Valley Water е одговорна за одржување на водомерите во куќите, цевките и инсталациите од главните цевки до водомерот на вашиот имот како и канализацијата и нејзините разграноци се до спој со имотот. Ако нема водомер, ние сме одговорни се до првиот вентил или славина внатре на имотот.

Кога има Body Corporate или повеќе станбени објекти, ние сме одговорни за одржување на снабдувањето со вода се до и вклучувајќи го главниот водомер. Вие и/или Body Corporate треба да ги одржувате цевките на вашата страна од водомерот, на ваш трошок. Ние ќе ги одржуваме водомерите на имотот и поединечните водомери кои се инсталирани.

Приватни главни доводни цевки

Ние не сме одговорни за одржување на било кои заеднички или поединечни главни доводни цевки кои ние ги нарекуваме ‘trunk services’. Ние ќе ги одржуваме поединечните водомери таму каде истите се инсталирани.

Вашата сметка

Вашата тримесечна сметка обично вклучува два главни вида на трошоци. Првиот е фиксен износ за услугите, а вториот е износ за потрошена вода и за канализација, а се базирани на читање на водомерот кое се извршува четири пати во годината. Ние исто така наплатуваме износ за сметка на Melbourne Water за одводнување и за паркови.

Ако ние ненамерно ви наплатиме повеќе, ние или ќе ве обештетиме со следната сметка или ќе ви понудиме повраќај. Ако ви наплатиме помалку, ќе разговараме со вас за исправката и за наплата која ќе ви одговара и вам.

Ако имате потешкотии за плаќање на сметките јавете ни се на 13 1721. Ние ќе ви помогнеме со:

- обезбедување информации за видови помош од државата кои може да ви следуваат.
- организирање на соодветен распоред на плаќање приспособен кон вашите можности за плаќање.
- обезбедување пристап до независни и бесплатни финансиски совети.

Секој носител на призната картичка за попуст како што се Pensioner Concession Card, Health Care Card, Health Benefits Card или Gold Card (за сите услови освен за зависно дете) има право на попус при плаќање на сметката за вода и канализација. Овој попуст го финансира државата.

Нашата Financial Hardship Policy (Правилник за финансиски потешкотии со плаќањата) е достапна на www.yvw.com.au или по барање.

Плаќање на сметките

Сметките треба да се плаќаат најдоцна до денот прилажан на сметката. Тоа ќе биде намалку 14 дена од денот на издавањето. Yarra Valley Water пружа неколку можности за плаќање на сметките, а истите се наведени на самата сметка.

Начините на плаќање се:

- лично на местата за плаќање, како што се во поштите или секаде каде ќе го видите знакот BillExpress
- по пошта до **GPO Box 2753, Melbourne VIC 3001**
- со директно одбивање
- преку BPay
- со Post billpay на www.postbillpay.com.au
- со кредитна картичка на **1300 362 332.**

За најновите начини на плаќање погледајте ја сметката, посетете ја нашата интернет страна www.yvw.com.au или јавете се на 13 1721.

Вашите прашања и поплаки

Yarra Valley Water е предодредена кон обезбедување на услуга од највисок квалитет. Ако имате поплака, известете не на 13 1721. Можете да ни се јавите и со писмо до Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC 3132. Ние ќе одговориме веднаш на вашата поплака и сториме се што е можно проблемот побрзо да се разреши. Нашиот одговор ќе содржи причини за нашето решение. Ако не сте задоволни со одговорот, можете да барате повторно разгледување на поплаката.

Вие, исто така, имате право да барате надворешно решавање на проблемот кој неможел да се разреши на друг начин. Можете да се јавите до Energy and Water Ombudsman на телефон 1800 500 509 или по пошта до GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001.

Нашиот правилник за поплаки може да се погледа на www.yvw.com.au или вие можете да побарате примерок ако ни се јавите на 13 1721.

Приватност

Ние разбираме дека вашата приватност е од голема важност и ние ќе сториме се да ги заштитиме информациите за вас. Ние собираме лични информации заради обезбедување на услугите на вода и канализација. Ние мораме да ги чуваме информациите за вас доверливо и според законските прописи за приватност, како на пример според National Privacy Principles содржани во Commonwealth Privacy Act 1988. Нашиот правилник за приватност ќе го најдете на www.yvw.com.au и кликнете на Privacy.

За повеќе информации на ваш јазик појдете на www.yvw.com.au и кликнете на врската

Other Languages

или јавете се на нашата преведувачка информативна служба (TIS) на **13 1450**.