

# ΧΑΡΤΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

1 Μαρτίου 2023

# Χάρτης Πελατών - Περίληψη

Στην εταιρεία ύδρευσης Barwon Water οι πελάτες και η κοινότητά μας είναι η προτεραιότητά μας. Ο Χάρτης Πελατών εκθέτει τα πρότυπα και τις προϋποθέσεις των υπηρεσιών μας, καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας ως πελάτη της Barwon Water. Ευθυγραμμίζεται με το *Πρότυπο του Κλάδου Ύδρευσης – Εξυπηρέτηση Πελατών Αστικών Αποβλήτων [Urban Customer Service]* (1 Μαρτίου 2023) και το *Πρότυπο Κλάδου Ύδρευσης Πελατών Εμπορικών Αποβλήτων [Trade Waste Customer Water Industry Standard]* (1 Μαρτίου 2023) που ορίστηκαν από την Επιτροπή Βασικών Υπηρεσιών [Essential Services Commission], την ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή του κλάδου ύδρευσης στη Βικτώρια. Ο Χάρτης Πελατών ισχύει από την 1η Μαρτίου 2023.

## Σκοπός

Αυτός ο συνοπτικός χάρτης πελατών παρέχει μια **επισκόπηση μόνο** των υπηρεσιών που παρέχουμε, των δικαιωμάτων και των ευθυνών μας, καθώς και των δικών σας δικαιωμάτων και ευθυνών. Ισχύει για οποιονδήποτε προμηθεύεται πόσιμο νερό μέσω του δικτύου ύδρευσης, μη πόσιμο νερό ή ανακυκλωμένο νερό ή/και υπηρεσίες αποχέτευσης μέσω του δικτύου, υπηρεσίες εμπορικών αποβλήτων και νερό που παρέχεται βάσει χωριστής γραπτής συμφωνίας που έγινε μετά τις 30 Ιουνίου 2005. **Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στον πλήρη Χάρτη Πελατών που διατίθεται στην ιστοσελίδα μας ή κατόπιν αιτήματος.**

## Επικοινωνήστε μαζί μας

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας με διάφορους τρόπους:

### a) Τηλέφωνο

Καλέστε το Τηλεφωνικό μας Κέντρο στο 1300 656 007:

- a) για όλες τις ερωτήσεις 8 π.μ. έως 6 μ.μ., Δευτέρα έως Παρασκευή· και
- b) για τυχόν δυσκολίες ύδρευσης ή αποχέτευσης, διακοπές ή άλλες βλάβες, είμαστε διαθέσιμοι να βοηθήσουμε 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα.

### b) Email

Στείλτε οποιαδήποτε ερώτηση μέσω email στη διεύθυνση [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au).

### c) Ταχυδρομείο

Γράψτε στη Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220

### d) Διαδικτυακή Συνομιλία

Μπορείτε να συνομιλήσετε με έναν σύμβουλο εξυπηρέτησης πελατών με οποιαδήποτε ερώτηση μεταξύ 8 π.μ. και 6 μ.μ., Δευτέρα έως Παρασκευή, μέσω της υπηρεσίας διαδικτυακής συνομιλίας στην ιστοσελίδα μας: [www.barwonwater.vic.gov.au](http://www.barwonwater.vic.gov.au)

### e) Ιστοσελίδα

Μπορείτε να επισκεφθείτε [www.barwonwater.vic.gov.au](http://www.barwonwater.vic.gov.au) για να αποκτήσετε πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με ένα ευρύ φάσμα θεμάτων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες και τις υπηρεσίες μας.

## 1. Σύνδεση

Θα συνδεθούμε ή (εάν το μόνο που χρειάζεται είναι έγκριση) θα εγκρίνουμε τη σύνδεση στο ακίνητο εντός 10 εργάσιμων ημερών ή σε συμφωνημένη ημερομηνία:

- a) εάν έχετε πληρώσει ή συμφωνήσει να πληρώσετε όλα τα ισχύοντα τέλη σύνδεσης· και
- b) εάν έχετε συμμορφωθεί με όλους τους εύλογους όρους και προϋποθέσεις της σύνδεσης που έχουμε καθορίσει.

## 2. Υπηρεσίες ανακυκλωμένου (μη πόσιμου Κατηγορίας A) νερού

Οι πελάτες που προμηθεύονται τόσο πόσιμο όσο και ανακυκλωμένο νερό έχουν διπλό σύστημα παροχής νερού. Ένας σωλήνας εισέρχεται στην ιδιοκτησία σας και παρέχει νερό για πόση, μπάνιο και πλύσιμο. Ένας δεύτερος σωλήνας (μωβ χρώματος) παρέχει ανακυκλωμένο νερό για χρήση μόνο στο καζανάκι της τουαλέτας και εξωτερική χρήση στον κήπο. Ανατρέξτε στον αναλυτικό Χάρτη Πελατών μας για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες ανακυκλωμένου νερού.

## 3. Ο λογαριασμός σας

Θα εκδώσουμε λογαριασμό:

- a) για εσάς, σε φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση που καθορίσατε εσείς· ή
- b) για τον αντιπρόσωπο ή τον εκπρόσωπό σας, σε μια φυσική διεύθυνση ή διεύθυνση email που καθορίσατε εσείς.

## 4. Χρεώσεις λογαριασμού νερού

Θα σας χρεώσουμε για το νερό με βάση τη σύνδεσή σας με τις υπηρεσίες μας και το πόσο νερό καταναλώνετε. Οι χρεώσεις μπορεί να περιλαμβάνουν:

- (i) **χρέωση υπηρεσιών νερού** – μια πάγια τριμηνιαία χρέωση που χρεώνεται στον ιδιοκτήτη κάθε ακινήτου που συνδέεται με παροχή νερού.
- (ii) **χρέωση όγκου νερού** – η τιμή ανά χιλιόλιτρο (1.000 λίτρα) νερού που παραδίδεται στο ακίνητό σας, μετρούμενη με υδρόμετρο.
- (iii) **χρέωση όγκου ανακυκλωμένου νερού** (εάν λαμβάνετε ανακυκλωμένο νερό) – η τιμή ανά χιλιόλιτρο (1.000 λίτρα) ανακυκλωμένου νερού που παραδίδεται στο ακίνητό σας, μετρούμενη με το μωβ υδρόμετρο.
- (iv) **χρέωση υπηρεσιών αποχέτευσης** είναι μια πάγια τριμηνιαία χρέωση, που χρεώνεται στον ιδιοκτήτη κάθε ακινήτου ή κατοικίας που συνδέεται με το αποχετευτικό μας σύστημα.

Εάν σας παρέχεται νερό βάσει ξεχωριστής γραπτής συμφωνίας, ανατρέξτε στον αναλυτικό Χάρτη Πελατών για λεπτομέρειες.

## 5. Πληρωμή του λογαριασμού σας

Θα έχετε 28 ημέρες από την ημερομηνία έκδοσης για να πληρώσετε τον λογαριασμό σας. Δεχόμαστε πληρωμές:

- (i) **με άμεση χρέωση** από τον λογαριασμό επιταγών ή ταμειευτηρίου ή μέσω πιστωτικής κάρτας. Μπορείτε να ρυθμίσετε την πληρωμή στην ιστοσελίδα μας <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/payment-options> ή να καλέσετε το 1300 656 007 για βοήθεια.
- (ii) **με BPAY** από τον λογαριασμό ταμειευτηρίου σας ή μέσω πιστωτικής κάρτας.
- (iii) **με τη χρήση της πιστωτικής σας κάρτας** στην ιστοσελίδα μας.
- (iv) μέσω αυτόματων πληρωμών από το **επίδομα Centrelink (Centrepay)**. Καλέστε το 1300 656 007 για περισσότερες πληροφορίες.
- (v) **μέσω Post BillPay**: μέσω του Ταχυδρομείου της Αυστραλίας [Australia Post].
- (vi) σε οποιαδήποτε **Ταχυδρομικό Γραφείο**.
- (vii) **στο διαδίκτυο** στη διεύθυνση [www.postbillpay.com.au](http://www.postbillpay.com.au)
- (viii) **μέσω τηλεφώνου** στο 13 18 16.
- (ix) **ταχυδρομικώς** στη διεύθυνση: Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220.
- (x) **προκαταβολικά**.
- (xi) **με οποιαδήποτε άλλη επιλογή** που εμφανίζεται στην ειδοποίηση λογαριασμού ή υπενθύμισης.

## 6. Υπενθυμίσεις πληρωμής

Θα σας στείλουμε μια **ειδοποίηση υπενθύμισης** όχι νωρίτερα από δύο εργάσιμες ημέρες μετά τη λήξη της προθεσμίας, εάν ο λογαριασμός σας δεν εξοφληθεί μέχρι την προθεσμία πληρωμής.

Εάν η ειδοποίηση υπενθύμισης παραμείνει ανεξόφλητη, θα σας στείλουμε **μια τελική ειδοποίηση** εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έκδοσης της ειδοποίησης υπενθύμισης.

Στη συνέχεια, θα συνεχίσουμε να προσπαθούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας, προτού ενδεχομένως να λάβουμε μέτρα, συμπεριλαμβανομένων περιορισμών ή νομικών ενεργειών, μόνο ως έσχατη λύση. Ανατρέξτε στον αναλυτικό Χάρτη Πελατών για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μπορούμε να εισπράξουμε οφειλόμενα χρήματα.

## 7. Ευέλικτα προγράμματα πληρωμών

Μπορούμε να σας προσφέρουμε ευέλικτα προγράμματα για να σας βοηθήσουμε να πληρώσετε τους λογαριασμούς σας. Ένα ευέλικτο πρόγραμμα πληρωμών:

- (i) θα σας δείξει πώς υπολογίστηκε το ποσό των πληρωμών·
- (ii) θα δηλώνει την περίοδο κατά την οποία θα καταβάλετε τα συμφωνηθέντα ποσά·

- (iii) θα προσδιορίζει το ποσό που πρέπει να καταβληθεί σε κάθε περίοδο·
- (iv) θα προσαρμόζεται κατόπιν αιτήματός σας, εάν υπάρξει αλλαγή στις περιστάσεις σας, σύμφωνα με τις πολιτικές υποστήριξης πελατών μας· και
- (v) θα επιβεβαιωθεί γραπτώς το συντομότερο δυνατόν, μόλις τεθεί σε εφαρμογή το ευέλικτο πρόγραμμα πληρωμών.

Ενδέχεται να μην σας προσφέρουμε ένα ευέλικτο πρόγραμμα πληρωμών εάν, τους προηγούμενους 12 μήνες, ακυρώθηκαν δύο ευέλικτα προγράμματα πληρωμών λόγω μη πληρωμής.

## **8. Υποστήριξη πελατών - εκπτώσεις, μειώσεις λογαριασμών, βοήθεια πληρωμών**

Είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε και έχουμε στη διάθεσή μας μια σειρά επιλογών υποστήριξης πελατών για τις οποίες ενδέχεται να πληροίτε τις προϋποθέσεις, όπως:

- a) Μειώσεις στους λογαριασμούς ύδρευσης και αποχέτευσης για κατόχους εκπτώτικης κάρτας. Καλέστε μας για να καταχωρίσετε την εκπτώτικη κάρτα για μειώσεις στους λογαριασμούς.
- b) Εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής προσαρμοσμένου στην δυνατότητά σας να πληρώνετε, όπως:
  - (i) ευέλικτα προγράμματα πληρωμών·
  - (ii) πρόσβαση στο πρόγραμμα αντιστοίχισης πληρωμών Οργανώστε & Εξοικονομήστε [Arrange & Save]· ή
  - (iii) ανακατεύθυνση του λογαριασμού σε άλλο πρόσωπο για πληρωμή, εάν το πρόσωπο αυτό συμφωνήσει γραπτώς.
- c) Υποστήριξη για πρόσβαση σε προγράμματα βοήθειας που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση (συμπεριλαμβανομένου του Προγράμματος Επιχορήγησης Λογαριασμών Κοινής Ωφέλειας [Utility Relief Grant Scheme])·
- d) Μειώσεις λογαριασμών από την Κυβέρνηση της Βικτώριας για πελάτες με ορισμένους τύπους μηχανημάτων υποστήριξης ζωής, συμπεριλαμβανομένων των μηχανημάτων αιμοκάθαρσης.
- e) Έκπτωση χρέωσης όγκου νερού, εάν έχετε πρόβλημα υγείας που απαιτεί υψηλότερη από τη συνηθισμένη ποσότητα νερού.
- f) Μείωση μία φορά στα 5 έτη για τις χρεώσεις όγκου νερού όταν παρέχονται αποδεικτικά στοιχεία ότι έχει συμβεί μη ανιχνεύσιμη διαρροή (συνήθως διαρροές από σωλήνα που εξυπηρετεί το ακίνητο υπογείως, κάτω από σκυρόδεμα ή κάτω από ένα κτήριο) με αποτέλεσμα υπερβολικά υψηλό λογαριασμό.

Για να ελέγξετε ότι πληροίτε τα κριτήρια για οποιαδήποτε από τις παραπάνω μειώσεις ή εκπτώσεις, καλέστε το Τηλεφωνικό μας Κέντρο στο 1300 656 007 ή στείλτε μας email στη διεύθυνση [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au).

## 9. Υποστήριξη πελατών – επικοινωνία μαζί σας

Θα επιδιώξουμε να προσδιορίσουμε εάν αντιμετωπίζετε οικονομικές δυσκολίες και θα προσπαθήσουμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας για να σας προσφέρουμε βοήθεια ή πληροφορίες. Ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί σας τηλεφωνικά, στο πλαίσιο του προγράμματος εξερχόμενων κλήσεων, για να σας ενημερώσουμε για τη διαθέσιμη βοήθεια, όπως:

- (i) βοήθεια για δυσκολίες πληρωμής (όπως παραπάνω)·
- (ii) βοήθεια εάν αντιμετωπίζετε οικογενειακή βία, σύμφωνα με την πολιτική πελατών για την οικογενειακή βία  
<https://www.barwonwater.vic.gov.au/about-us/policies-and-governance/customer-family-violence-policy>·
- (iii) πρόσβαση σε μια σειρά προγραμμάτων υποστήριξης πελατών, όπως το πρόγραμμα WaterAssist Home, κρατικές επιχορηγήσεις και επιχορηγήσεις εξοικονόμησης νερού για επιχειρήσεις·
- (iv) πληροφορίες σχετικά με την υποστήριξη πελατών σε άλλες γλώσσες·
- (v) επικαιροποίηση των στοιχείων και των προτιμήσεων επικοινωνίας σας· και
- (vi) το ιστορικό των χρεώσεών σας.

## 10. Επικοινωνιακή βοήθεια

Θα παρέχουμε δωρεάν υπηρεσία διερμηνείας για μη Αγγλόφωνους πελάτες – καλέστε το 131 450.

Παρέχουμε υπηρεσία Τηλετύπου [TTY] για πελάτες με προβλήματα ομιλίας και ακοής – καλέστε το 133 677.

Μπορείτε να ορίσετε ένα άτομο υποστήριξης ή έναν εκπρόσωπο για να επικοινωνεί μαζί μας εκ μέρους σας. Παρακαλούμε συμπληρώστε αυτό το ηλεκτρονικό έντυπο: <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-details/privacy-registration>. Μπορείτε επίσης να καλέσετε το Τηλεφωνικό μας Κέντρο για βοήθεια με το έντυπο στο 1300 656 007.

## 11. Πρότυπα υπηρεσιών

Πρέπει να πληρούμε ορισμένα πρότυπα και στόχους για τις υπηρεσίες που σας παρέχουμε. Αυτά τα πρότυπα είναι διαθέσιμα στο Παράρτημα 1. Πρέπει:

- (i) να ελαχιστοποιούμε τις επιπτώσεις των μη προγραμματισμένων διακοπών και να σας παρέχουμε επείγουσα παροχή πόσιμου νερού.
- (ii) να σας ενημερώνουμε - με τη μέθοδο που προτιμάτε - τουλάχιστον δύο ημέρες πριν από οποιαδήποτε προγραμματισμένη διακοπή και να σας παρέχουμε επείγουσα παροχή πόσιμου νερού·

- (iii) να επισκευάζουμε και να καθαρίζουμε αμέσως τυχόν ρήξεις, διαρροές ή αποφράξεις στο πόσιμο νερό, το μη πόσιμο, το ανακυκλωμένο νερό ή τα συστήματα αποχέτευσης.

## 12. Εγγυημένα επίπεδα εξυπηρέτησης

Εάν δεν επιτύχουμε τα επίπεδα υπηρεσιών ή τους στόχους μας και αυτό έχει επιπτώσεις για εσάς, είμαστε υποχρεωμένοι να σας πληρώσουμε (ή να σας επιστρέψουμε) ένα προκαθορισμένο ποσό. Οι εκπτώσεις παρατίθενται στο Παράρτημα 2.

## 13. Πώς να υποβάλετε καταγγελία

Δεσμευόμαστε να διευθετούμε αποτελεσματικά τυχόν καταγγελίες στο πρώτο σημείο επαφής σας. Μπορείτε να περιμένετε:

- a) απάντηση εντός 10 εργάσιμων ημερών, όταν ζητάτε γραπτή απάντηση·
- b) τους λόγους της απόφασής μας και οποιαδήποτε νομική βάση·
- c) εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο χειρισμού της καταγγελίας σας ή με το αποτέλεσμα, μπορείτε να ζητήσετε την επανεξέταση της καταγγελίας σας από τον Συντονιστή Επίλυσης Προβλημάτων Πελατών και έναν ανώτερο διευθυντή:

Συντονιστής Επίλυσης Προβλημάτων Πελατών  
(Customer Resolutions Coordinator)  
Barwon Water  
PO Box 659  
Geelong VIC 3220

Τηλέφωνο: 1300 656 007

Email: [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au)

- d) εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την επανεξέταση από τον Συντονιστή Επίλυσης Προβλημάτων Πελατών, μπορείτε να προσφύγετε στον Συνήγορο του Πολίτη για θέματα Ενέργειας και Υδάτων της Βικτώριας (EWOV). Καλέστε το 1800 500 509 ή στείλτε email: [ewovinfo@ewov.com.au](mailto:ewovinfo@ewov.com.au)

## 14. Απόρρητο

Συμμορφωνόμαστε με τον *Νόμο περί Απορρήτου και Προστασίας Δεδομένων του 2014 [Privacy and Data Protection Act]*. Ένα πλήρες αντίτυπο του Χάρτη περί του Απορρήτου είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο <https://www.barwonwater.vic.gov.au/legal/privacy#privacy-charter> ή κατόπιν αιτήματος.

## 15. Οι υποχρεώσεις σας

Ως πελάτης, έχετε ορισμένες υποχρεώσεις βάσει του *Νόμου περί Υδάτων [Water Act] 1989* και του *Νόμου περί του Κλάδου Ύδρευσης [Water Industry Act] 1994*, όπως:

- a) να πληρώνετε τις χρεώσεις που προκύπτουν μετά την εκκένωση ενός ακινήτου, εκτός εάν μας έχετε δώσει ειδοποίηση τουλάχιστον 48 ωρών πριν από την εκκένωση του ακινήτου·
- b) να διασφαλίζετε ότι το υδρόμετρο είναι προσβάσιμο·
- c) να συντηρείτε την υποδομή σας κατόπιν αιτήματός μας·
- d) να απομακρύνετε δέντρα κατόπιν αιτήματός μας·
- e) να ζητάτε τη συγκατάθεσή μας για οποιαδήποτε οικοδομική ή κατασκευαστική εργασία που ενδέχεται να επηρεάσει τις υπηρεσίες μας·
- f) να μην τροποποιείτε τα έργα μας χωρίς τη συγκατάθεσή μας· και
- g) να συμμορφώνεστε με τυχόν ισχύοντες περιορισμούς νερού και τους Μόνιμους Κανόνες Εξοικονόμησης Νερού της Βικτώριας  
<https://www.barwonwater.vic.gov.au/water-and-waste/permanent-water-saving-rules>·
- h) να διατηρείτε μικτά συστήματα αποχέτευσης υγιεινής ή οποιαδήποτε ανεξάρτητη συμφωνία με άλλους ιδιοκτήτες γης·



Επιπλέον, έχουμε ευθύνη για τη συντήρηση των συστημάτων ύδρευσης και αποχέτευσης.

Έχετε και εσείς επίσης υποχρεώσεις σε σχέση με τη συντήρηση των συστημάτων και της υποδομής σας. Λεπτομερής κατάλογος των αντίστοιχων υποχρεώσεών μας είναι διαθέσιμος στο Παράρτημα 3.

## Παράρτημα 1 – Πρότυπα και στόχοι υπηρεσιών

Στόχοι Κανονιστικής Περιόδου 2023-24 έως 2027-28	
Νερό	
Μέγιστος αριθμός μη προγραμματισμένων διακοπών υδροδότησης που μπορεί να αντιμετωπίσει ένας πελάτης σε οποιαδήποτε περίοδο 12 μηνών	5
Μέσος χρόνος αντιμετώπισης ρήξεων και διαρροών (προτεραιότητα 1) (λεπτά)	27
Μέσος χρόνος αντιμετώπισης ρήξεων και διαρροών (προτεραιότητα 2) (λεπτά)	43
Μέσος χρόνος αντιμετώπισης ρήξεων και διαρροών (προτεραιότητα 3) (λεπτά)	226
Μέση διάρκεια μη προγραμματισμένων διακοπών υδροδότησης (λεπτά)	125
Μέση διάρκεια προγραμματισμένων διακοπών υδροδότησης (λεπτά)	165
Αποχέτευση	
Μέγιστος αριθμός αποφράξεων αποχέτευσης που μπορεί να αντιμετωπίσει ένας πελάτης σε οποιαδήποτε περίοδο 12 μηνών	3
Μέσος χρόνος αντιμετώπισης διαρροών και απόφραξης αποχέτευσης (λεπτά)	53
Μέσος χρόνος για την αποκατάσταση απόφραξης αποχέτευσης (λεπτά)	150
Μέγιστος χρόνος για τον περιορισμό διαρροής υπονόμου (λεπτά)	300

Ελάχιστοι ρυθμοί ροής					
Μέγεθος σωλήνα	20 χιλιοστά	25 χιλιοστά	32 χιλιοστά	40 χιλιοστά	50 χιλιοστά
Ρυθμός ροής (λίτρα ανά λεπτό)	20	35	60	90	160

## **Παράρτημα 2 – Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών**

### **1. Εγγύηση αξιοπιστίας παροχής νερού**

- a) Εάν υπάρχουν περισσότερες από 5 μη προγραμματισμένες διακοπές στις υπηρεσίες παροχής νερού στο ακίνητό σας σε οποιαδήποτε περίοδο 12 μηνών, ο λογαριασμός σας θα πιστωθεί με \$84 το συντομότερο δυνατόν.

### **2. Εγγύηση αξιοπιστίας υπηρεσιών αποχέτευσης**

- a) Κατόπιν ειδοποίησης από εσάς για μη προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας αποχέτευσης στο ακίνητό σας, θα έρθουμε και θα αποκαταστήσουμε την υπηρεσία.
- b) Με την επιφύλαξη των εξαιρέσεων που αναφέρονται παρακάτω, εάν υπάρχουν περισσότερες από 3 μη προγραμματισμένες διακοπές στην υπηρεσία αποχέτευσης στο ακίνητό σας από το σύστημά μας σε οποιαδήποτε περίοδο 12 μηνών, ο λογαριασμός σας θα πιστωθεί με \$94 το συντομότερο δυνατόν.
- c) Με την επιφύλαξη των εξαιρέσεων που αναφέρονται παρακάτω, εάν υπάρχουν περισσότερες από 2 διαρροές αποχέτευσης από το σύστημά μας στο ακίνητό σας σε οποιαδήποτε περίοδο 12 μηνών, ο λογαριασμός σας θα πιστωθεί με \$722 το συντομότερο δυνατόν.

### **3. Εγγύηση σχετικά με οικονομική δυσχέρεια**

- a) Εάν περιορίσουμε την παροχή νερού σας ή λάβουμε νομικά μέτρα εναντίον σας πριν να καταβάλουμε εύλογες προσπάθειες να επικοινωνήσουμε μαζί σας και
- b) εάν δεν σας δώσουμε πληροφορίες σχετικά με τη βοήθεια που είναι διαθέσιμη εάν αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην πληρωμή του λογαριασμού σας, ο λογαριασμός σας θα πιστωθεί με \$432 το συντομότερο δυνατόν.

### **4. Εγγύηση σε Περίπτωση Διαρροής Αποχέτευσης**

- a) Σε περίπτωση που αντιμετωπίσετε διαρροή αποχέτευσης μέσα στο ακίνητό σας, θα έρθουμε και θα σας υποστηρίξουμε με την αποκατάσταση.
- b) Με την επιφύλαξη των εξαιρέσεων που αναφέρονται παρακάτω, εάν η διαρροή αποχέτευσης προκαλείται από βλάβη ή ελάττωμα στο σύστημα αποχέτευσης της Barwon Water, σε αναγνώριση της ταλαιπωρίας που σας προκάλεσε αυτό το περιστατικό, η Barwon Water θα πιστώσει τον λογαριασμό σας με \$1.000 το συντομότερο δυνατόν.

- c) Εάν αντιμετωπίσετε αντίστροφη ροή της αποχέτευσης ["blowback"], όπου τα λύματα φουσκώνουν ή διαρρέουν από την τουαλέτα σας, θα έρθουμε και θα σας υποστηρίξουμε με την αποκατάσταση, αλλά αυτά τα περιστατικά δεν πληρούν τα κριτήρια για αυτήν την πληρωμή.
- d) Όταν ένα ακίνητο εκμισθώνεται και ο πελάτης είναι ο ενοικιαστής, μόνο ο λογαριασμός του ενοικιαστή θα πιστωθεί για το ελάττωμα του αποχετευτικού μας συστήματος.

## **5. Εξαιρέσεις για το εγγυημένο επίπεδο υπηρεσιών**

- a) Δεν θα πιστώσουμε τον λογαριασμό σας για τη μη εκπλήρωση ενός εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών για κάποιο περιστατικό που προκαλείται από ή για το οποίο ευθύνεστε εσείς ή τρίτος.
- b) Όταν ένα ακίνητο εκμισθώνεται και ο πελάτης είναι ο ενοικιαστής, μόνο ο λογαριασμός του ενοικιαστή θα πιστωθεί για την αδυναμία μας να ανταποκριθούμε σε ένα εγγυημένο επίπεδο υπηρεσιών.
- c) Εάν σας παρέχεται νερό με ξεχωριστή γραπτή συμφωνία, αυτή η ρήτρα δεν ισχύει. Ανατρέξτε στις προϋποθέσεις της συμφωνίας σας και βρείτε περισσότερες πληροφορίες στο Τμήμα Ε του αναλυτικού χάρτη πελατών μας.

## **6. Πρόγραμμα Διερεύνησης Διαρροών Αποχέτευσης**

- a) Θα διερευνήσουμε οποιοδήποτε περιστατικό αποχέτευσης που πλήττει το ακίνητό σας και, όπου υπήρξε ελάττωμα του αποχετευτικού μας συστήματος, θα πιστώσουμε χαριστικά [ex-gratia] τον λογαριασμό σας, λόγω του περιστατικού, με ποσό που ανέρχεται συνολικά στο 50% της ετήσιας χρέωσης οικιακής υπηρεσίας αποχέτευσης.
- b) Δεν θα πιστώσουμε τον λογαριασμό σας εάν η έρευνά μας αποκαλύψει ότι ένα περιστατικό προκαλείται από ή για το οποίο ευθύνεστε εσείς ή τρίτος.
- c) Όταν ένα ακίνητο εκμισθώνεται και ο πελάτης είναι ο ενοικιαστής, μόνο ο λογαριασμός του ενοικιαστή θα πιστωθεί για το ελάττωμα του αποχετευτικού μας συστήματος.

## Παράρτημα 3 – Υποχρεώσεις συντήρησης

### 1. Αγωγοί Δικτύου Ύδρευσης

- a) Θα συντηρούμε τον αγωγό ύδρευσης από το κεντρικό δίκτυο μέχρι:
- (i) το πρώτο υδρόμετρο που εγκαταστάθηκε μετά το κεντρικό δίκτυο· ή
  - (ii) το όριο του ακινήτου εάν το πρώτο υδρόμετρο βρίσκεται σε απόσταση μεγαλύτερη των δύο μέτρων εντός του ορίου του ακινήτου ή εάν δεν υπάρχει προσβάσιμη βαλβίδα διακοπής· ή
  - (iii) την πρώτη προσβάσιμη βαλβίδα διακοπής όπου βρίσκεται το πρώτο υδρόμετρο ή μέρος του αγωγού ύδρευσης βρίσκεται εντός ή κάτω από τους τοίχους δομής που είναι χτισμένη στο εξυπηρετούμενο ακίνητο ή όπου δεν υπάρχει υδρόμετρο. Η 'προσβάσιμη βαλβίδα διακοπής' σημαίνει μια βαλβίδα που τοποθετείται πάνω ή κάτω από το έδαφος μέσα σε κάλυμμα βαλβίδας διακοπής, εγκεκριμένη από εμάς.
- b) Είστε υπεύθυνοι για:
- (i) τη συντήρηση τμημάτων του αγωγού ύδρευσης για τη συντήρηση των οποίων δεν είμαστε εμείς υπεύθυνοι σύμφωνα με τα σημεία (i) έως (iii) παραπάνω·
  - (ii) τη συντήρηση των συσκευών πρόληψης της αντίστροφης ροής·
  - (iii) τη συντήρηση των πυροσβεστικών υπηρεσιών·
  - (iv) τη συντήρηση ιδιωτικών επεκτάσεων ή υπηρεσιών πολλαπλής πρόσβασης στο δίκτυο ή αγωγών ύδρευσης από ιδιωτικές επεκτάσεις· και
  - (v) την εγκατάσταση, συντήρηση, επισκευή και αντικατάσταση οποιουδήποτε φρεατίου υδρομέτρου, καλύμματος φρεατίου ή κλωβού υδρομέτρου.
- c) Εάν υδροδοτείτε βάσει ξεχωριστής γραπτής συμφωνίας, είστε υπεύθυνοι για:
- (i) τη συντήρηση (συμπεριλαμβανομένης της αντικατάστασης) συσκευής πρόληψης αντίστροφης ροής εγκατεστημένης στην έξοδο του υδρομέτρου·
  - (ii) τη συντήρηση (συμπεριλαμβανομένης της αντικατάστασης) ιδιωτικής πυροσβεστικής υπηρεσίας·
  - (iii) τη συντήρηση (συμπεριλαμβανομένης της αντικατάστασης) οποιασδήποτε ιδιωτικής επέκτασης ή υπηρεσίας πολλαπλής πρόσβασης στο δίκτυο ή σωλήνων εξυπηρέτησης ακινήτων από ιδιωτικές επεκτάσεις.

### 2. Σωλήνες Σύνδεσης με την Αποχέτευση

- a) Εάν ο κεντρικός αγωγός αποχέτευσης βρίσκεται εντός των ορίων του ακινήτου, θα συντηρούμε τον σωλήνα σύνδεσης με την αποχέτευση από τον κεντρικό αγωγό αποχέτευσης μέχρι και:
- (i) το πρώτο άνοιγμα επιθεώρησης που εγκαταστάθηκε μετά τον κεντρικό αγωγό αποχέτευσης· ή

- (ii) ένα μέτρο από τον κεντρικό αγωγό αποχέτευσης, εάν το πρώτο άνοιγμα επιθεώρησης βρίσκεται σε απόσταση μεγαλύτερη του ενός μέτρου από τον κεντρικό αγωγό· ή
  - (iii) ένα μέτρο από τον κεντρικό αγωγό, εάν δεν υπάρχει άνοιγμα επιθεώρησης.
- b) Εάν ο κεντρικός αγωγός αποχέτευσης βρίσκεται εκτός των ορίων του ακινήτου, θα συντηρούμε τον σωλήνα σύνδεσης με την αποχέτευση από τον κεντρικό αγωγό αποχέτευσης έως και:
- (i) το πρώτο άνοιγμα επιθεώρησης που εγκαταστάθηκε εντός των ορίων του ακινήτου ή
  - (ii) ένα μέτρο εντός των ορίων του ακινήτου, εάν το πρώτο άνοιγμα επιθεώρησης βρίσκεται περισσότερο από ένα μέτρο εντός των ορίων του ακινήτου ή
  - (iii) ένα μέτρο εντός των ορίων του ακινήτου, εάν δεν υπάρχει άνοιγμα επιθεώρησης εντός των ορίων του ακινήτου· ή
  - (iv) ένα μέτρο από μια δομή όπου δεν έχει εγκατασταθεί άνοιγμα επιθεώρησης εντός του ακινήτου λόγω της στενής γειτνίασης της δομής με το όριο του ακινήτου.
- c) Είστε υπεύθυνοι για:
- (i) τμήματα του σωλήνα σύνδεσης με την αποχέτευση για τη συντήρηση των οποίων δεν είμαστε εμείς υπεύθυνοι, σύμφωνα με τις υποπαραγράφους (a) έως (d) παραπάνω·
  - (ii) συνδυασμένους σωλήνες σύνδεσης με την αποχέτευση που βρίσκονται σε άλλο εξυπηρετούμενο ακίνητο· ή
  - (iii) σωλήνες σύνδεσης με την αποχέτευση από ιδιωτικές επεκτάσεις.

Εάν έχετε τυχόν ερωτήσεις σχετικά με τις ευθύνες σας ή αντιμετωπίζετε προβλήματα με τις υπηρεσίες ύδρευσης ή αποχέτευσης, καλέστε το Τηλεφωνικό μας Κέντρο στο 1300 656 007.