

CARTA DEL CLIENTE

RIEPILOGO

1º marzo 2023

Carta del Cliente – Riepilogo

Per noi di Barwon Water i clienti e la comunità sono la priorità. La Carta del Cliente stabilisce i nostri standard e le condizioni di servizio, nonché i tuoi diritti e obblighi come cliente di Barwon Water. È in linea con gli standard del settore idrico urbano [*Water Industry Standard - Urban Customer Service* (1 marzo 2023)] e con gli standard del settore idrico dei clienti dei rifiuti commerciali [*Trade Waste Customer Water Industry Standard* (1° marzo 2023)] stabiliti dalla Commissione per i servizi essenziali, il regolatore indipendente del settore idrico del Victoria. La Carta del Cliente è in vigore dal 1° marzo 2023.

Scopo

Questa Carta del Cliente riepilogativa fornisce **solo una panoramica** dei servizi che forniamo, nonché dei nostri e dei tuoi diritti e responsabilità. Si applica a chiunque utilizzi il servizio di acqua potabile della rete idrica, di acqua non potabile o di acqua riciclata, e/o servizi fognari, servizi di rifiuti commerciali e acqua fornita in base a un accordo scritto separato stipulato dopo il 30 giugno 2005. **Per ulteriori dettagli si rimanda alla Carta del Cliente integrale, disponibile sul nostro sito web o su richiesta.**

Come contattarci

Puoi contattarci in diversi modi:

a) Per telefono

Chiama il nostro Contact Center al numero 1300 656 007:

- a) per tutte le richieste dalle 8:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì; e
- b) per qualsiasi problema con il servizio idrico o fognario, interruzioni o altri guasti, 24 ore al giorno, sette giorni su sette.

b) Via e-mail

Invia qualsiasi richiesta via e-mail a info@barwonwater.vic.gov.au

c) Per posta

Scrivici a: Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220

d) In Web Chat

Puoi chattare con un consulente del servizio clienti per qualsiasi richiesta tra le 8:00 e le 18:00, dal lunedì al venerdì, utilizzando il servizio di chat web sul nostro sito web: www.barwonwater.vic.gov.au

e) Sito web

Puoi visitare www.barwonwater.vic.gov.au per accedere a informazioni su una vasta gamma di argomenti relativi alle nostre attività e servizi.

1. Connessione

Effettueremo la connessione (laddove solo l'approvazione è necessaria) o approveremo la connessione alla proprietà entro 10 giorni lavorativi, o in una data concordata, se:

- a) hai pagato o accettato di pagare tutte le tariffe di connessione applicabili; e
- b) hai rispettato tutti i ragionevoli termini e le condizioni di connessione che abbiamo specificato.

2. Fornitura di acqua riciclata (non potabile di classe A)

I clienti che ricevono la fornitura di acqua potabile e acqua riciclata hanno un sistema di approvvigionamento idrico doppio. Un tubo passa nella proprietà del cliente e fornisce l'acqua da bere, per lavarsi e per lavare. Un secondo tubo, di colore viola, fornisce acqua riciclata solo per lo scarico dei servizi igienici e per l'uso esterno in giardino. Si rimanda alla versione integrale della Carta del Cliente per ulteriori informazioni sui servizi di fornitura di acqua riciclata.

3. La tua bolletta dell'acqua

Inoltreremo una bolletta:

- a) a te, ad un indirizzo fisico o elettronico da te specificato; o
- b) al tuo agente o rappresentante a un indirizzo fisico o e-mail da te specificato.

4. Gli addebiti della bolletta dell'acqua

Gli addebiti per l'acqua si basano sul tipo di connessione ai nostri servizi e alla quantità di acqua che consumi. Questi possono includere:

- (i) **Tariffa per la fornitura d'acqua:** una tariffa trimestrale fissa fatturata al proprietario di ogni proprietà collegata a una rete idrica.
- (ii) **Tariffa volumetrica:** il prezzo per chilolitro (1.000 litri) di acqua fornito alla tua proprietà, misurato da un contatore.
- (iii) **Tariffa volumetrica per l'acqua riciclata** (se ricevi acqua riciclata): il prezzo per chilolitro (1.000 litri) di acqua riciclata fornita alla tua proprietà, misurata dal contatore viola.
- (iv) **Tariffa per il servizio fognario:** tariffa trimestrale fissa, fatturata al proprietario di ogni proprietà o abitazione collegata al nostro sistema fognario.

Se ti viene fornita l'acqua in base ad un accordo scritto separato, fai riferimento alla nostra Carta del Cliente integrale per i dettagli.

5. Pagamento della bolletta

Avrai 28 giorni dalla data di emissione per pagare la bolletta.

Accettiamo pagamenti:

- (i) Tramite **addebito diretto** dai conti bancari 'cheque' o 'savings' o tramite carta di credito. Puoi impostarlo sul nostro sito web <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/payment-options> o chiamare il 1300 656 007 per ricevere assistenza.
- (ii) Tramite **BPAY** dal tuo conto bancario 'savings' o con carta di credito.
- (iii) **Utilizzando la tua carta di credito** sul nostro sito web.
- (iv) Attraverso detrazioni automatiche dal tuo **sussidio di Centrelink (Centrepay)**. Chiama il 1300 656 007 per ulteriori dettagli;
- (v) Tramite **Post BillPay** presso le sedi di Australia Post.
- (vi) In qualsiasi **sede di Australia Post**.
- (vii) **Online** su www.postbillpay.com.au
- (viii) **Per telefono, al numero** il 13 18 16.
- (ix) **Per posta** a: Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220.
- (x) **Effettuati in anticipo**.
- (xi) **Qualsiasi altra opzione** indicata sulla bolletta o sull'avviso di sollecito.

6. Solleciti di pagamento

Se la bolletta non viene pagata entro la data di scadenza, ti invieremo un **sollecito di pagamento** non prima di due giorni lavorativi dopo la data di scadenza.

Se dopo il sollecito di pagamento, la bolletta rimane insoluta, ti invieremo un **avviso finale** entro 15 giorni lavorativi dalla data in cui abbiamo emesso il sollecito.

Continueremo poi a cercare di contattarti, prima di ricorrere, unicamente come ultima istanza, a misure quali restrizioni o azioni legali. Si rimanda alla Carta del Cliente integrale per ulteriori informazioni sulle modalità di riscossione dei crediti.

7. Piani di pagamento flessibili

Per aiutarti a pagare le bollette, possiamo offrirti piani flessibili. Un piano di pagamento flessibile:

- (i) mostra il modo in cui è stato calcolato l'importo dei pagamenti;
- (ii) indica le scadenze dei pagamenti degli importi concordati;
- (iii) specifica l'importo da pagare per ogni scadenza;
- (iv) viene modificato su tua richiesta in caso di cambiamento delle tue circostanze, in linea con le nostre politiche di assistenza ai clienti; e
- (v) quando è approvato, viene confermato per iscritto in modo tempestivo.

Possiamo rifiutare un piano di pagamento flessibile, se nei 12 mesi precedenti, due piani di pagamento flessibili sono stati annullati a causa di mancato pagamento.

8. Assistenza ai clienti – sconti, agevolazioni, supporto per i pagamenti

Siamo disponibili per aiutarti offrendo una gamma di opzioni di assistenza clienti per le quali potresti essere idoneo/a, tra cui:

- a) Agevolazioni per i servizi idrici e fognari per i titolari di tessere di agevolazioni (concession card). Chiamaci per registrare la tua tessera di agevolazioni e accedere a tariffe agevolate.
- b) Modalità di pagamento alternative personalizzate in base alla tua capacità di pagamento, tra cui:
 - (i) piani di pagamento flessibili;
 - (ii) accesso al nostro programma per i pagamenti 'Arrange & Save'; o
 - (iii) la possibilità di reindirizzare la fattura ad un'altra persona dietro autorizzazione scritta di quest'ultima.
- c) Supporto per l'accesso a programmi di assistenza sovvenzionati dal governo (tra cui l' 'Utility Relief Grant Scheme').
- d) Agevolazioni da parte del Governo del Victoria per i clienti con determinati tipi di apparecchiature medicali salvavita, tra cui i macchinari per l'emodialisi.
- e) Uno sconto sulla tariffa volumetrica, se si dispone di un'apparecchiatura medica che utilizza una quantità d'acqua superiore al normale.
- f) Se viene fornita la prova che si è verificata una perdita non rilevabile (in genere perdite da un tubo sotterraneo, sotto cemento o al di sotto di un edificio) con il conseguente eccessivo aumento della bolletta, una riduzione della bolletta per le tariffe volumetriche una volta in 5 anni.

Per verificare la tua idoneità alle agevolazioni o agli sconti di cui sopra, chiama il nostro Contact Centre al numero 1300 656 007 o inviaci un'e-mail a info@barwonwater.vic.gov.au.

9. Assistenza clienti – quando ti contattiamo noi

Cercheremo di identificare se stai avendo problemi economici e di contattarti per offrirti assistenza o informazioni. Possiamo contattarti telefonicamente, nell'ambito del nostro programma di chiamate ai clienti, per informarti dell'assistenza disponibile, tra cui:

- (i) assistenza per clienti con difficoltà con i pagamenti (vedi sopra);
- (ii) assistenza in caso di violenza familiare, in linea con la nostra politica per i clienti sulla violenza familiare
<https://www.barwonwater.vic.gov.au/about-us/policies-and-governance/customer-family-violence-policy>;

- (iii) accesso a una serie di programmi di assistenza clienti come il nostro programma 'WaterAssist Home', sovvenzioni governative e sovvenzioni per il risparmio idrico aziendale;
- (iv) informazioni sull'assistenza clienti in altre lingue;
- (v) aggiornamento dei tuoi contatti e delle preferenze di comunicazione; e
- (vi) storico di fatturazione.

10. Assistenza alla comunicazione

Offriamo un servizio di interpretariato gratuito per i clienti non di lingua inglese, chiamando il numero 131 450.

Offriamo un servizio telescrivente per i clienti con problemi di linguaggio e udito, chiamando il numero 133 677.

Puoi nominare una persona di supporto o un rappresentante per comunicare con noi per tuo conto; basta compilare il seguente modulo online:

<https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-details/privacy-registration>. Puoi anche chiamare il nostro Contact Centre per ricevere assistenza con la compilazione del modulo al numero 1300 656 007.

11. Standard di servizio

Siamo tenuti a soddisfare determinati standard e obiettivi per i servizi che ti forniamo. Questi standard sono disponibili nell'Allegato 1. Dobbiamo:

- (i) Ridurre al minimo l'impatto delle interruzioni non pianificate e offrire una fornitura di emergenza di acqua potabile.
- (ii) Informarti, attraverso il metodo da te prescelto, almeno due giorni prima di qualsiasi interruzione prevista e fornire una fornitura di emergenza di acqua potabile.
- (iii) Riparare e ripulire tempestivamente eventuali rotture, perdite o ostruzioni nei sistemi di acqua potabile, non potabile, acqua riciclata o reti fognarie.

12. Livelli di servizio garantiti

Se non raggiungiamo i livelli di servizio o gli obiettivi, siamo tenuti a pagare (o scontare) un importo predeterminato, qualora tu abbia subito delle conseguenze. Gli sconti sono elencati nell'Allegato 2.

13. Come presentare un reclamo

Ci impegniamo a risolvere in maniera efficace qualsiasi reclamo al primo contatto. Ti garantiamo:

- a) una risposta entro 10 giorni lavorativi, quando viene richiesta una risposta scritta;
- b) le motivazioni della nostra decisione e l'eventuale base giuridica;

- c) la possibilità di far riesaminare il tuo reclamo dal Customer Resolutions Coordinator (coordinatore delle risoluzioni per i clienti) e da un responsabile senior se non sei soddisfatto/a del modo in cui il tuo reclamo è stato gestito o del risultato ottenuto:

Customer Resolutions Coordinator
Barwon Water
PO Box 659
Geelong VIC 3220

Telefono: 1300 656 007

E-mail: info@barwonwater.vic.gov.au

- d) la possibilità di fare una segnalazione al difensore civico per l'energia e l'acqua del Victoria (Energy and Water Ombudsman Victoria - EWOV), se non sei soddisfatto/a della revisione da parte del Customer Resolutions Coordinator. Chiama il numero 1800 500 509 o invia un'e-mail a ewovinfo@ewov.com.au

14. Privacy

Ottemperiamo alla legge sulla protezione della privacy e dei dati (*Privacy and Data Protection Act 2014*). Una copia integrale della nostra informativa sulla privacy è disponibile online su <https://www.barwonwater.vic.gov.au/legal/privacy#privacy-charter> o su richiesta.

15. I tuoi obblighi

In qualità di cliente, hai determinati obblighi ai sensi delle leggi "*Water Act 1989*" e "*Water Industry Act 1994*", tra cui:

- a) pagare le spese incorse dopo aver lasciato una proprietà, a meno che tu non ci abbia dato un preavviso di almeno 48 ore di sgombero della proprietà;
- b) garantire che il contatore dell'acqua sia accessibile;
- c) effettuare la manutenzione della tua infrastruttura su nostra richiesta;
- d) rimuovere alberi su nostra richiesta;
- e) richiedere la nostra approvazione per qualsiasi edificio o lavoro di costruzione che potrebbe interferire con i nostri servizi;
- f) non alterare le nostre opere senza il nostro consenso;
- g) osservare eventuali restrizioni idriche in vigore e i regolamenti di risparmio idrico in vigore nel Victoria <https://www.barwonwater.vic.gov.au/water-and-waste/permanent-water-saving-rules>; e
- h) effettuare la manutenzione degli scarichi sanitari combinati o rispettare qualsiasi accordo indipendente con altri proprietari terrieri.

Inoltre, abbiamo la responsabilità di effettuare la manutenzione delle nostre reti idriche e fognarie.

Hai anche obblighi in relazione alla manutenzione dei tuoi sistemi e della tua infrastruttura. Un elenco dettagliato dei rispettivi obblighi è disponibile nell'Allegato 3.

Allegato 1 – Standard e obiettivi di servizio

Obiettivi del periodo regolatorio dal 2023-24 al 2027-28	
Rete idrica	
Numero massimo di interruzioni non pianificate della fornitura idrica che un cliente può subire in un periodo di 12 mesi	5
Tempo medio di intervento per rotture e perdite (priorità 1) (minuti)	27
Tempo medio di intervento per rotture e perdite (priorità 2) (minuti)	43
Tempo medio di intervento per rotture e perdite (priorità 3) (minuti)	226
Durata media delle interruzioni non programmate della fornitura idrica (minuti)	125
Durata media delle interruzioni pianificate della fornitura idrica (minuti)	165
Rete fognaria	
Numero massimo di blocchi fognari che un cliente può subire in un periodo di 12 mesi	3
Tempo medio di intervento per perdite e blocchi fognari (minuti)	53
Tempo medio per riparare un blocco fognario (minuti)	150
Tempo massimo necessario per contenere uno sversamento fognario (minuti)	300

Portate minime					
Dimensioni del tubo	20 millimetri	25 millimetri	32 millimetri	40 millimetri	50 millimetri
Portata (litri al minuto)	20	35	60	90	160

Allegato 2 – Livelli di servizio garantiti

1. Garanzia di affidabilità della fornitura idrica

- a) Se ci sono più di 5 interruzioni non pianificate dei servizi idrici alla tua proprietà in un periodo di 12 mesi, non appena possibile riceverai sul tuo conto un accredito di 84 dollari.

2. Garanzia di affidabilità del servizio fognario

- a) A seguito di una tua segnalazione di interruzione non programmata del servizio fognario presso la tua proprietà, provvederemo a intervenire e a ripristinare il servizio.
- b) Fatte salve le esclusioni elencate di seguito, se ci sono più di 3 interruzioni non pianificate del servizio fognario alla tua proprietà in un periodo di 12 mesi, non appena possibile riceverai sul tuo conto un accredito di 94 dollari.
- c) Fatte salve le esclusioni elencate di seguito, se ci sono più di 2 perdite fognarie presso la tua proprietà in un periodo di 12 mesi, non appena possibile riceverai sul tuo conto un accredito di 722 dollari.

3. Garanzia legata alle avversità

- a) Se limitiamo la tua fornitura idrica o intraprendiamo azioni legali contro di te prima di compiere ragionevoli sforzi per contattarti; e
- b) non ti offriamo informazioni sull'assistenza disponibile se hai difficoltà a pagare la bolletta, non appena possibile riceverai sul tuo conto un accredito di 432 dollari.

4. Garanzia per gli sversamenti fognari

- a) Nel caso in cui si verifichi uno sversamento fognario all'interno della tua proprietà, ti assisteremo con il ripristino.
- b) Fatte salve le esclusioni elencate di seguito, se lo sversamento fognario è causato da un guasto o da un'avaria all'interno della rete fognaria di Barwon Water, a fronte dell'inconveniente che si è verificato, Barwon Water accrediterà il tuo conto di 1.000 dollari non appena possibile.

- c) Se si verifica un evento di "reflusso", in cui l'acqua di scarico si gonfia o fuoriesce dalla toilette, interverremo per il ripristino, ma questi eventi non sono coperti da questo pagamento.
- d) Quando un immobile è occupato da un inquilino e quest'ultimo è un nostro cliente, solamente l'inquilino riceverà sul conto l'accredito per il guasto del nostro sistema fognario.

5. Esclusioni per la garanzia del livello di servizio garantito

- a) Non accrediteremo alcun importo sul tuo conto per il mancato raggiungimento di un livello di servizio garantito, se un evento si verifica per colpa o responsabilità tua o di terzi.
- b) Nel caso in cui una proprietà sia occupata da un inquilino e quest'ultimo è un nostro cliente, l'importo per il mancato raggiungimento di un livello di servizio garantito sarà accreditato solo sul conto dell'inquilino.
- c) Se la fornitura idrica è soggetta a un accordo scritto separato, la presente clausola non si applica. Ti preghiamo di fare riferimento alle condizioni del contratto. Ulteriori informazioni sono disponibili nella Parte E della versione integrale della Carta del Cliente.

6. Programma di rilevamento degli sversamenti fognari

- a) Indagheremo su qualsiasi incidente fognario che interessi la tua proprietà e, nel caso in cui si sia verificato un guasto alla nostra rete fognaria, accrediteremo sul tuo conto un importo a titolo di favore per l'incidente fognario pari al 50% della tariffa annuale del servizio di fognatura residenziale.
- b) Non effettueremo un accredito sul tuo conto se le nostre indagini rivelano che un evento è causato da te o da una terza parte, o se ne siete responsabili.
- c) Quando un immobile è occupato da un inquilino e quest'ultimo è un nostro cliente, solamente l'inquilino riceverà sul conto l'accredito per il guasto del nostro sistema fognario.

Allegato 3 – Obblighi di manutenzione

1. Tubature per la fornitura idrica

- a) Provvederemo alla manutenzione delle tubature del servizio idrico dalla nostra rete idrica fino a:
- (i) il primo contatore dell'acqua installato dopo la condotta dell'acqua; oppure
 - (ii) il confine della proprietà, se il primo contatore dell'acqua si trova a più di due metri all'interno del confine della proprietà o non vi è alcuna valvola di arresto accessibile; oppure
 - (iii) la prima valvola di arresto accessibile, qualora il primo contatore dell'acqua o parte del tubo di servizio idrico si trovino all'interno o sotto le pareti di una struttura costruita sulla proprietà oggetto del servizio o qualora non esista un contatore dell'acqua. Per "valvola d'arresto accessibile" si intende una valvola d'arresto collocata in superficie o sottoterra all'interno di una copertura per valvola d'arresto da noi approvata.
- b) Tu sei responsabile:
- (i) della manutenzione delle parti del tubo di servizio idrico per le quali non siamo responsabili della manutenzione in base ai punti da (i) a (iii) di cui sopra;
 - (ii) della manutenzione dei dispositivi di prevenzione del riflusso;
 - (iii) del mantenimento dei servizi antincendio;
 - (iv) della manutenzione di estensioni private o di servizi di tronco, o di tubazioni di servizio idrico provenienti da estensioni private; e
 - (v) dell'installazione, la manutenzione, la riparazione e la sostituzione di qualsiasi pozzetto, coperchio o gabbia del contatore.
- c) Se la tua fornitura idrica è soggetta a un accordo scritto separato, sei responsabile:
- (i) della manutenzione (compresa la sostituzione) di un dispositivo di prevenzione del riflusso installato all'uscita del contatore;
 - (ii) della manutenzione (compresa la sostituzione) di un servizio antincendio privato;
 - (iii) della manutenzione (compresa la sostituzione) di qualsiasi estensione privata o servizio di tronco o tubature di servizio di proprietà da estensioni private.

2. Scarichi di collegamento alla rete fognaria

- a) Se la rete fognaria principale si trova *all'interno* del confine di proprietà, ci occuperemo della manutenzione dello scarico di collegamento fognario dalla nostra condotta fognaria fino:
- (i) alla prima bocca di controllo installata dopo la condotta fognaria; oppure
 - (ii) a un metro dalla condotta fognaria, se la prima bocca di controllo è situata a più di un metro dalla condotta fognaria; oppure
 - (iii) a un metro dalla condotta fognaria, se non c'è una bocca di controllo.

- b) Se la condotta fognaria è situata *al di fuori* del confine di proprietà, ci occuperemo della manutenzione dello scarico di collegamento fognario dalla nostra condotta fognaria fino:
- (i) alla prima bocca di controllo installata all'interno del perimetro della proprietà; o
 - (ii) a un metro all'interno del perimetro della proprietà se la prima bocca di controllo si trova a più di un metro all'interno del confine della proprietà; o
 - (iii) a un metro all'interno del confine di proprietà, se non c'è alcuna bocca di controllo situata all'interno del confine di proprietà; oppure
 - (iv) a un metro da una struttura in cui non è installata alcuna bocca di controllo all'interno della proprietà a causa della stretta vicinanza della struttura al confine della proprietà.
- c) Tu sei responsabile:
- (i) delle parti dello scarico del collegamento fognario la cui manutenzione non è di nostra competenza in base ai punti da (a) a (d) di cui sopra;
 - (ii) degli scarichi di allacciamento fognario combinati situati su un'altra proprietà oggetto di servizio; oppure
 - (iii) degli scarichi di allacciamento alla fognatura da estensioni private.

In caso di domande sulle tue responsabilità o se hai problemi con i servizi idrici o fognari, chiama il nostro Contact Centre al numero 1300 656 007.