

# ПОВЕЛБА ЗА КЛИЕНТИ

КРАТКА СОДРЖИНА

1 март 2023 година

# Повелба за клиенти - Кратка содржина

Во Barwon Water нашите клиенти и заедницата се наш приоритет. Повелбата за клиенти ги утврдува нашите стандарди и услови за услуги, како и вашите права и обврски како клиент на Barwon Water. Повелбата е усогласена со *Стандардот за водна индустрија – Урбана служба за корисници* (1 март 2023 година) и *Стандардот за корисници за воден индустриски отпад* (1 март 2023 година) поставен од Комисијата за основни услуги, независниот регулатор на секторот за вода во Викторија. Повелбата за клиенти се применува од 1 март 2023 година.

## Намена

Оваа кратка содржина на повелбата за клиенти дава **само преглед** на услугите што ги обезбедуваме, нашите права и одговорности и вашите права и одговорности. Тоа се однесува на секој што се снабдува со вода за пиење од водоводната мрежа, вода што не е за пиење или рециклирана вода и/или канализациони услуги, услуги за индустриски отпад и вода испорачана според посебен писмен договор склучен по 30 јуни 2005 година. **За повеќе податоци, ве молиме погледнете ја целосната Повелба за клиенти достапна на нашата веб-страница или на барање.**

## Контактирање со нас

Можете да нè контактирате на повеќе начини:

### а) Телефон

Јавете се во нашиот Контактен центар на 1300 656 007:

- а) за сите прашања од 8 до 18 часот, од понеделник до петок; и
- б) за какви било потешкотии во водоснабдувањето или канализацијата, прекини или други дефекти, ние сме на располагање да помогнеме 24 часа на ден, седум дена во неделата.

### б) Имејл

Сите прашања испратете ги на [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au).

### с) Пошта

Пишете до Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220

### д) Веб разговор

Можете да разговарате со консултант за услуги на клиентите за какви било прашања помеѓу 8 и 18 часот, од понеделник до петок преку услугата за веб-разговор (web chat) на нашата веб-страница: [www.barwonwater.vic.gov.au](http://www.barwonwater.vic.gov.au)

### е) Веб-страница

Можете да појдете на веб-страницата [www.barwonwater.vic.gov.au](http://www.barwonwater.vic.gov.au) за да дојдете до информации за широк спектар на теми поврзани со нашите активности и услуги.

## 1. Поврзување

Ние ќе поврземе или (доколку е потребно одобрение) ќе одобриме поврзување со имотот во рок од 10 работни дена или на договорен датум, доколку:

- a) сте платиле или сте се согласиле да ги платите сите применливи трошоци за поврзување; и
- b) сте ги исполниле сите разумни услови за поврзување што ги наведовме.

## 2. Услуги за рециклирана вода (класа А која не е за пиење)

Клиентите кои се снабдуваат и со вода за пиење и со рециклирана вода имаат двоен систем за снабдување со вода. Една цевка влегува на вашиот имот и доставува вода за пиење, капење и миење. Втора цевка (виолетова) испорачува рециклирана вода само за пуштање вода во тоалетот и надворешна употреба во градината. Ве молиме погледнете ја нашата поопширна Повелба за клиенти за повеќе информации за услугите за рециклирана вода.

## 3. Вашата сметка за вода

Ќе издадеме сметка на:

- a) вас, на физичка или електронска адреса наведена од вас; или
- b) на вашиот агент или претставник, на физичка или електронска адреса наведена од вас.

## 4. Трошоци наведени во вашата сметка за вода

Ќе ви наплатиме вода врз основа на приклучувањето со нашите услуги и колку вода трошите. Трошоците може да вклучуваат:

- (i) **трошоци за услуги за вода** – фиксни тримесечни трошоци кои се наплаќаат од сопственикот на секој имот поврзан со водоснабдување.
- (ii) **трошоци за количина на вода** – цената за килолитар (1.000 литри) вода испорачана до вашиот имот, мерена со водомер.
- (iii) **трошоци за количина на рециклирана вода** ( доколку добивате рециклирана вода) – цена по килолитар (1.000 литри) рециклирана вода испорачана до вашиот имот, мерена со виолетовиот водомер.
- (iv) **трошок за услуги за канализација** е фиксна тримесечна наплата, која се наплаќа на сопственикот на секој имот или живеалиште поврзано со нашиот канализациски систем.

Ако се снабдувате со вода според посебен писмен договор , ве молиме погледнете ја нашата целосна Повелба за клиенти за детали.

## 5. Плаќање на вашата сметка

Ќе имате 28 дена од датумот на издавање да ја платите

вашата сметка. Ние прифаќаме плаќање:

- (i) **со директно задолжување (direct debit)** од вашата чековна или штедна сметка или преку кредитна картичка. Можете да го организирате ова на нашата веб-страница <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/payment-options> или да се јавите за помош на 1300 656 007.
- (ii) **со ВРАУ** од вашата штедна сметка или преку кредитна картичка.
- (iii) **користејќи ја вашата кредитна картичка** на нашата веб-страница.
- (iv) преку автоматски плаќања од вашиот **Centrelink надоместок (Centrepay)**. Јавете се на 1300 656 007 за повеќе детали.
- (v) **преку Post BillPay**: преку Australia Post.
- (vi) во која било **австралиска пошта**.
- (vii) **онлајн** на [www.postbillpay.com.au](http://www.postbillpay.com.au)
- (viii) **преку телефон** на 13 18 16.
- (ix) **по пошта** на адреса: Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220.
- (x) **однапред**.
- (xi) **која било друга опција** прикажана на вашата сметка или известување за потсетување.

## 6. Потсетници за плаќање

Ќе ви испратиме **белешка за потсетување** не порано од два работни дена по датумот на доспевање, доколку вашата сметка не е платена до датумот на доспевање.

Ако белешката за потсетување остане неплатена, ќе ви испратиме **последно известување** во рок од 15 работни дена од датумот кога ја издадовме белешката за потсетување.

Потоа ќе продолжиме да се обидуваме да ве контактираме пред да преземеме чекори, вклучувајќи ограничување или правна акција, само како последна опција. Ве молиме погледнете ја целосната Повелба за клиенти за повеќе детали за тоа како можеме да ги наплатиме долговите.

## 7. Флексибилни планови за плаќање

Можеме да ви обезбедиме флексибилни планови за да ви помогнеме да ги платите вашите сметки. Флексибилен план за плаќање:

- (i) ќе ви покаже како е пресметана сумата за плаќање;
- (ii) ќе го наведе периодот во текот на кој ќе ги платите договорените суми;
- (iii) ќе го наведе износот што треба да се плати во секој период;
- (iv) ќе биде приспособен, ако побарате, доколку има промена на вашите околности во согласност со нашите начела за поддршка на клиентите; и
- (v) ќе биде потврдено во писмена форма што е можно поскоро, откако ќе се воспостави флексибилниот план за плаќање.

Можно е да не ви понудиме флексибилен план за плаќање ако, во претходните 12 месеци, ви биле откажани два флексибилни планови за плаќање поради неплаќање.

## **8. Поддршка за клиенти – попусти, концесии, помош при плаќање**

Ние сме тука да ви помогнеме и имаме на располагање низа опции за поддршка на клиентите на кои може да имате право, вклучувајќи:

- a) Концесии за вода и канализација за носители на картички за попуст. Јавете ни се за да ја регистрираме вашата картичка за попуст заради одбитоци од сметки.
- b) Алтернативни аранжмани за плаќање приспособени на вашата платежна способност, вклучувајќи:
  - (i) флексибилни планови за плаќање;
  - (ii) пристап до нашиот план за усогласување на плаќањето „Arrange & Save“; или
  - (iii) пренасочување на сметката на друго лице заради плаќање, доколку тоа лице се согласи писмено.
- c) Поддршка за пристап до програмите за помош финансирани од владата (вклучувајќи ја и Шемата за грантови за помош за комунални услуги - Utility Relief Grant Scheme);
- d) Концесии на владата на Викторија за клиенти со одредени видови машини за одржување на животот, вклучително машини за хемодијализа.
- e) Попуст за наплата на количина на вода ако имате медицинска состојба кој бара поголема количина на вода од вообичаеното.
- f) Намалување еднаш на 5 години за трошоците за количина на вода каде што се обезбедуваат докази дека дошло до незабележливо истекување (обично истекување од цевка за сервисирање на имот под земја, под бетон или под зграда) што резултира со претерано висока сметка.

За да проверите дали ги исполнувате условите за која било од горенаведените концесии или попусти, јавете се во нашиот Контактен центар на 1300 656 007 или со имејл на [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au).

## **9. Поддршка на клиенти - контактирање со вас**

Ќе се обидеме да откриеме дали се соочувате со финансиски тешкотии и ќе се обидеме да ве контактираме за да понудиме помош или информации. Можеме да ве контактираме по телефон, како дел од нашата програма за излезни повици, за да ве запознаеме со достапната помош, како што е:

- (i) помош за тешкотии при плаќање (како погоре);
- (ii) помош доколку сте изложени на семејно насилство, во согласност со нашето начело за клиентите за семејно насилство <https://www.barwonwater.vic.gov.au/about-us/policies-and-governance/customer-family-violence-policy> ;
- (iii) пристап до низа програми за поддршка на клиентите, како што е нашата програма WaterAssist Home, владини грантови и деловни грантови за заштеда на вода;
- (iv) информации за поддршка на клиенти на други јазици;
- (v) ажурирање на вашите податоци за контакт и претпочитаните начини за комуникација; и
- (vi) вашата историја на плаќање.

## 10. Помош за комуникација

Ќе обезбедиме бесплатна услуга на преведувач за клиенти кои не зборуваат англиски - јавете се на 131 450.

Обезбедуваме услуга ТTY за клиенти со попреченост на говорот и слухот - јавете се на 133 677.

Можете да номинирате лице за поддршка или претставник за да комуницира со нас во ваше име. Ве молиме пополнете го овој онлајн формулар: <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-details/privacy-registration> . Исто така може да се јавите нашиот Контактен центар на 1300 656 007 за помош со формуларот.

## 11. Стандарди за услуги

Ние треба да исполниме одредени стандарди и цели за услугите што ви ги нудиме. Овие стандарди се достапни во Распоред 1. Ние треба:

- (i) да ги минимизираме последиците од непланираните прекини и да ви обезбедиме вода за пиење во итни случаи.
- (ii) да ве известиме - преку вашиот претпочитан начин - најмалку два дена однапред за секој планиран прекин и да ви обезбедиме вода за пиење во итни случаи;
- (iii) Навремено да ги поправиме и исчистиме сите прснувања, изливи или затнувања на водата за пиење, водата што не е за пиење, рециклираната вода или системите за канализација.

## 12. Гарантирани нивоа на услуга

Ако не ги исполниме нашите нивоа на услуги или цели, од нас се бара да ви платиме (или дадеме попуст) однапред одредена сума ако сте засегнати. Попустите се наведени во Распоред 2.

### 13. Како да поднесете жалба

Ние сме посветени на ефикасно решавање на сите жалби при вашиот прв контакт. Можете да очекувате:

- a) кога се бара писмен одговор, одговор во рок од 10 работни дена;
- b) причините за нашата одлука и каква било правна основа;
- c) ако не сте задоволни со начинот на кој се постапува со вашата жалба или со исходот, може да побарате жалбата да биде разгледана од координаторот за решавање на проблеми на клиенти и од повисок менаџер:

Customer Resolutions Coordinator  
Barwon Water  
PO Box 659  
Geelong VIC 3220

Телефон: 1300 656 007

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

- d) ако не сте задоволни со ревизијата од координаторот за решавање на проблеми на клиенти, можете да се обратите до Омбудсманот за енергија и вода Викторија (EWOV). Јавете се на 1800 500 509 или со имејл на: [ewovinfo@ewov.com.au](mailto:ewovinfo@ewov.com.au)

### 14. Приватност

Ние се придржуваме до *Законот за приватност и заштита на податоци од 2014 година*. Целосен примерок од нашата Повелба за приватност е достапен на интернет <https://www.barwonwater.vic.gov.au/legal/privacy#privacy-charter> или по барање.

### 15. Ваши обврски

Како клиент, имате одредени обврски според *Законот за вода од 1989 година* и *Законот за водената индустрија од 1994 година*, вклучувајќи:

- a) да ги платите трошоците настанати по напуштање на имотот, освен ако не сте ни дале најмалку 48-часовно известување за напуштање на имотот;
- b) да обезбедите вашиот водомер да е достапен;
- c) одржување на вашата инфраструктура на наше барање;
- d) отстранување на дрва на наше барање;
- e) барање на наше одобрување за какви било градежни работи што би можеле да пречат во нашите услуги;
- f) неменување на нашите работи без наша согласност; и
- g) почитување на какви било рестрикции за вода што постојат и на Правилата за постојана заштеда на вода на Викторија <https://www.barwonwater.vic.gov.au/water-and-waste/permanent-water-saving-rules>;
- h) одржување на комбинирани санитарни одводни цевки или каков било независен договор со други сопственици на земјиште.

Дополнително, ние имаме одговорност да ги одржуваме нашите системи за водовод и канализација.

Вие исто така имате обврски околу одржувањето на вашите системи и инфраструктура. Детален список на нашите соодветни обврски е достапен во Распоред 3.

## Распоред 1 – Стандарди и цели за услуги

Цели на регулаторниот период од 2023-24 до 2027-28 година	
Вода	
Максимален број на непланирани прекини во снабдувањето со вода што еден клиент може да го доживее во кој било период од 12 месеци	5
Просечно време потребно за опслужување на прснувања и изливи (приоритет 1) (минути)	27
Просечно време потребно за опслужување на прснувања и изливи (приоритет 2) (минути)	43
Просечно време потребно за опслужување на прснувања и изливи (приоритет 3) (минути)	226
Просечно времетраење на непланирани прекини на водоснабдување (минути)	125
Просечно времетраење на планираните прекини на водоснабдување (минути)	165
Канализација	
Максимален број на затнувања на канализацијата што може да ги искуси клиентот во било кој 12-месечен период	3
Просечно време за опслужување на излевања и затнувања на канализација (минути)	53
Просечно време за отстранување на затнување на канализацијата (минути)	150
Максимално време потребно за да се санира излевање на канализацијата (минути)	300

Минимални стапки на проток					
Големина на цевката	20 мм	25 мм	32 мм	40 мм	50 мм
Стапка на проток (литри во минута)	20	35	60	90	160



## **Распоред 2 – Гарантирани нивоа на услуга**

### **1. Гаранција за сигурност на водоснабдувањето**

- a) Ако има повеќе од 5 непланирани прекини на услугите што го снабдуваат вашиот имот со вода во кој било период од 12 месеци, на вашата сметка ќе се кредитираат 84 долари што е можно поскоро.

### **2. Гаранција за сигурност на услугата за канализација**

- a) По известување од вас за непланиран прекин на услугата за канализација на вашиот имот, ние ќе дојдеме и ќе ја обновиме услугата.
- b) Во согласност со исклучоците наведени подолу, доколку на вашиот имот има повеќе од 3 непланирани прекини на услугата за канализација од нашиот систем, во кој било период од 12 месеци, на вашата сметка ќе се кредитираат 94 долари што е можно поскоро.
- c) Во согласност со исклучоците наведени подолу, доколку на вашиот имот има повеќе од 2 излевања на канализација од нашиот систем, во кој било период од 12 месеци, на вашата сметка ќе се кредитираат 722 долари што е можно поскоро.

### **3. Гаранција поврзана со тешкотии**

- a) Ако го ограничime вашето снабдување со вода или преземеме правни мерки против вас пред да направиме разумни напори да ве контактираме; и
- b) обезбедиме информации за помошта што е достапна доколку имате потешкотии со плаќањето на сметката, на вашата сметка ќе се кредитираат 432 долари што е можно поскоро.

### **4. Гаранција за излив од канализација**

- a) Во случај да дојде до излевање на канализација на вашиот имот, ние ќе дојдеме и ќе ви помогнеме со поправката.
- b) Во согласност со исклучоците наведени подолу, ако излевањето на канализацијата е предизвикано од дефект или откажување во канализациониот систем на Barwon Water, како признание за непријатностите од оваа појава, Barwon Water ќе ја кредитира вашата сметка со 1000 долари што е можно поскоро.

- c) Ако дојде до „повратен удар“, каде што канализацијата се набабрува или се излеа од вашиот тоалет, ние ќе дојдеме и ќе ви помогнеме со поправката, но овие настани не се подобни за оваа исплата.
- d) Кога на имотот живее закупец, а закупецот е клиент, само сметката на закупецот ќе се кредитира за дефект на нашиот канализациски систем.

#### **5. Исклучоци за гарантирано ниво на услуга**

- a) Ние нема да ја кредитираме вашата сметка за неисполнување на гарантираното ниво на услуга ако настанот е предизвикан од вас или од трето лице или е одговорност на вас или на трето лице.
- b) Онаму каде што на имотот живее закупец, а закупецот е клиент, само сметката на закупецот ќе се кредитира за нашето неисполнување на гарантираното ниво на услуга.
- c) Доколку се снабдувате со вода според посебен писмен договор, оваа клаузула не е применлива. Ве молиме погледнете ги условите од вашиот договор и повеќе информации се достапни во Дел Е од нашата целосна повелба за клиенти.

#### **6. Програма за испитување на излевање на канализација**

- a) Ќе го испитаме секој инцидент со канализацијата што ќе влијае на вашиот имот и, каде што има дефект во нашиот канализациски систем, на вашата сметка добронамерно ќе ставиме кредит за инциденти од канализацијата во вкупен износ од 50% од годишниот надоместок за услугата за станбена канализација.
- b) Ние нема да ја кредитираме вашата сметка ако нашата истрага открие дека настанот е предизвикан или е одговорност на вас или на трето лице.
- c) Кога на имотот живее закупец, а закупецот е клиент, само сметката на закупецот ќе се кредитира за дефект на нашиот канализациски систем.

## Распоред 3 – Обврски за одржување

### 1. Цевки за водоснабдување

- a) Ќе ја одржуваме цевката за водоснабдување од нашата главна водоводна мрежа:
- (i) до првиот водомер инсталиран по водоводната мрежа; или
  - (ii) до границата на имотот ако првиот водомер е повеќе од два метри во внатрешноста на границата на имотот или нема пристапен вентил за запирање; или
  - (iii) до првиот пристапен вентил за запирање, каде што првиот водомер или дел од цевката за водоснабдување се наоѓа во или под ѕидовите на структура изградена на имотот што се услужува или каде што нема водомер. „Пристапен вентил за запирање“ значи вентил за запирање што е поставен над земја или е поставен под земја во капак за вентили за запирање одобрен од нас.
- b) Вие сте одговорни за:
- (i) одржување на делови од водоводната цевка за кои не сме одговорни за одржување според точките од (i) до (iii) погоре;
  - (ii) одржување на уреди за спречување на повратен проток;
  - (iii) одржување на противпожарни услуги;
  - (iv) одржување на приватни доградби или главни водоводни услуги, или цевки за водоснабдување од приватни доградби; и
  - (v) инсталација, одржување, поправка и замена на шахти за водомер, капаци за шахта или кутии за водомер.
- c) Доколку сте снабдени со водоснабдување според посебен писмен договор, вие сте одговорни за:
- (i) одржување (вклучувајќи замена) на уред за спречување на повратен проток инсталиран на излезот од водомерот;
  - (ii) одржување (вклучувајќи замена) на приватна противпожарна услуга;
  - (iii) одржување (вклучувајќи замена) на која било приватна доградба или главни водоводни услуги или цевки за водоснабдување од приватни доградби.

### 2. Одводи за поврзување на канализација

- a) Ако канализационата мрежа се наоѓа *внатре* во границите на имотот, ние ќе го одржуваме канализациониот приклучок од нашата главна канализациона мрежа до:
- (i) првиот отвор за проверка инсталиран по главната канализациона мрежа; или
  - (ii) еден метар од главната канализациона мрежа ако првиот отвор за проверка се наоѓа на повеќе од еден метар од главната канализациона мрежа; или
  - (iii) еден метар од канализационата мрежа доколку нема отвор за проверка.

- b) Ако канализационата мрежа се наоѓа *надвор* од границите на имотот, ние ќе го одржуваме канализациониот приклучок од нашата главна канализациона мрежа до:
- (i) првиот отвор за проверка инсталиран во внатрешноста на границата на имотот; или
  - (ii) еден метар во внатрешноста на границата на имотот ако првиот инспекциски отвор се наоѓа повеќе од еден метар внатре во границата на имотот; или
  - (iii) еден метар во внатрешноста на границата на имотот, ако не постои отвор за проверка во границите на имотот; или
  - (iv) еден метар од конструкција каде што не е инсталиран отвор за проверка во внатрешноста на имотот поради непосредна близина на структурата до границата на имотот.
- c) Вие сте одговорни за:
- (i) делови од одводот за поврзување на канализацијата за кои не сме одговорни за одржување според точките (a) до (d) погоре;
  - (ii) комбинирани приклучни канализациски одводни цевки лоцирани на друг опслужуван имот; или
  - (iii) канализациски приклучни одводни цевки од приватни доградби.

Ако имате какви било прашања во врска со вашите одговорности или имате какви било проблеми со услугите за вода или канализација, ве молиме јавете се во нашиот Контактен центар на 1300 656 007.