

# KORISNIČKA POVELJA

SAŽETAK

1. ožujka 2023. godine

# Korisnička povelja - sažetak

U organizaciji Barwon Water naši korisnici i zajednica su naš prioritet. Korisnička povelja određuje naše standarde i uvjete usluge, kao i vaša prava i obveze kao korisnika organizacije Barwon Water. U skladu je sa *Standardom industrije vode – Služba za korisnike u gradovima* (1. ožujka 2023. godine) i *Industrijskim standardom za trgovački otpad korisnika vode* (1. ožujka 2023. godine) kojega je utvrdilo Povjerenstvo za osnovne usluge, neovisni regulator vodnog sektora u Viktoriji. Korisnička povelja primjenjuje se od 1. ožujka 2023. godine

## Svrha

Ovaj sažetak korisničke povelje pruža **samo pregled** usluga koje pružamo, naših prava i odgovornosti te vaših prava i odgovornosti. Primjenjuje se na sve osobe kojima se isporučuje pitka voda vodovodnim sustavom, nepitka voda ili reciklirana voda i/ili kanalizacija sustavom kanalizacijske mreže, uslugama trgovanja otpadom i vodom koja se isporučuje na temelju posebnog pismenog sporazuma sklopljenog nakon 30. lipnja 2005. godine. **Za više podataka pogledajte cjelovitu Korisničku povelju dostupnu na našoj web stranici ili na zahtjev.**

## Kontaktirajte nas

Možete nas kontaktirati na više načina:

### a) Telefonom

Nazovite naš Kontakt centar na 1300 656 007:

- a) za sve upite od 8 do 18 sati, od ponedjeljka do petka; i
- b) za sve poteškoće s vodovodom ili kanalizacijom ili druge kvarove na raspolaganju smo vam za pomoć 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu.

### b) E-poštom

Pošaljite sve upite na e-poštoma na [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au) .

### c) Poštom

Pišite na Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220

### d) Web-chat

Možete razgovarati s savjetnikom za korisničku podršku o bilo kojem upitu između 8 i 18 sati, od ponedjeljka do petka putem usluge web chata na našoj web stranici: [www.barwonwater.vic.gov.au](http://www.barwonwater.vic.gov.au)

### e) Web stranica

Možete [posjetiti www.barwonwater.vic.gov.au](http://www.barwonwater.vic.gov.au) kako biste pristupili informacijama o širokom rasponu tema povezanih s našim aktivnostima i uslugama.

## 1. Veza

Spojiti ćemo ili (ako je odobrenje sve što je potrebno) odobriti priključak s objektom u roku od 10 radnih dana ili na dogovoreni datum, ako ste:

- a) platili ili pristali platiti sve primjenjive naknade za priključak; i
- b) Pridržavali ste se svih razumnih uvjeta priključka koje smo naveli.

## 2. Usluge reciklirane (klase A nepitke) vode

Korisnicima kojima se isporučuje pitka voda i reciklirana voda imaju dvostruki sustav opskrbe vodom. Jedna cijev ulazi u vašu kuću i isporučuje vodu za piće, kupanje i pranje. Druga cijev (ljubičaste boje) isporučuje recikliranu vodu samo za ispiranje WC-a i vanjsku uporabu u vrtu. Više informacija o uslugama reciklirane vode potražite u našoj proširenoj Korisničkoj povelji.

## 3. Vaš račun za vodu

Izdat ćemo račun:

- a) vama, na kućnu ili elektroničku adresu koju ste naveli; ili
- b) vašem agentu ili predstavniku na fizičkoj ili e-mail adresi koju ste naveli.

## 4. Troškovi na računu za vodu

Naplatiti ćemo vam vodu na temelju vašeg priključka na naše usluge i količine vode koju trošite. Troškovi mogu uključivati:

- (i) **naknadu za usluge vodoopskrbe** – fiksna tromjesečna naknada koja se naplaćuje vlasniku svake nekretnine priključene na vodovod.
- (ii) **naknadu za količinu** vode – cijena po kilolitr (1000 litara) vode isporučene u vaš objekt, mjereno vodomjerom.
- (iii) **naknada za količinu reciklirane vode** (ako primete recikliranu vodu) – cijena po kilolitr (1000 litara) reciklirane vode isporučene u vaš objekt, mjereno mjerilom ljubičaste vode.
- (iv) naknadu za kanalizaciju koja je fiksna tromjesečna naknada koja se naplaćuje vlasniku svake nekretnine ili stana spojenog na naš **kanalizacijski** sustav.

Ako imate opskrbu vodom prema zasebnom pisanom ugovoru, pogledajte našu cjelovitu Korisničku povelju za detalje.

## 5. Plaćanje računa

Imat ćete 28 dana od datuma izdavanja za plaćanje računa.

Prihvaćamo plaćanje:

- (i) **izravnim terećenjem** s vašeg čekovnog ili štednog računa ili kreditnom karticom. To možete postaviti na našoj web stranici <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/payment-options> ili nazovite 1300 656 007 za pomoć.
- (ii) **BPAY-om** s vašeg štednog računa ili kreditnom karticom.
- (iii) **korištenjem vaše kreditne kartice** na našoj web stranici.
- (iv) automatskim plaćanjem iz **naknade Centrelink (Centrepay)**. Nazovite 1300 656 007 za dodatne podatke.
- (v) **putem Post BillPay**: putem Australia Post.
- (vi) u bilo kojem **uredu Australia Post**.
- (vii) **online** na [www.postbillpay.com.au](http://www.postbillpay.com.au)
- (viii) **preko telefona** na 13 18 16.
- (ix) **poštom adresiranom** na: Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220.
- (x) **unaprijed**.
- (xi) **bilo kojom drugom opcijom** prikazanom na računu ili opomeni.

## 6. Opomene o plaćanju

**Obavijest za opomenu** poslat ćemo vam najranije dva radna dana nakon datuma dospjeća, ako vaš račun nije plaćen do datuma dospjeća.

Ako vaša obavijest za opomenu ostane neplaćena, poslat ćemo vam konačnu obavijest u roku od 15 radnih dana od datuma kada smo izdali **obavijest** za opomenu.

Zatim ćemo vas nastaviti pokušavati kontaktirati prije nego što poduzmemo korake, uključujući ograničenje ili pravne radnje, samo kao krajnju mjeru. Molimo pogledajte cjelovitu Korisničku povelju za više podataka o tome kako možemo prikupiti novac koji dugujete.

## 7. Fleksibilni planovi plaćanja

Možemo vam pružiti fleksibilne planove koji će vam pomoći u plaćanju računa. Fleksibilan plan plaćanja:

- (i) pokazuje vam kako je izračunat iznos plaćanja;
- (ii) navodi razdoblje tijekom kojeg ćete platiti ugovorene iznose;
- (iii) navodi iznos koji treba platiti u svakom razdoblju;
- (iv) prilagođava se na vaš zahtjev ako dođe do promjene vaših okolnosti u skladu s našim pravilima korisničke podrške; i
- (v) potvrđuje u pisanom obliku što je prije moguće, nakon uspostave fleksibilnog plana plaćanja.

Možda vam nećemo ponuditi fleksibilan plan plaćanja ako su vam u prethodnih 12 mjeseci otkazana dva fleksibilna plana plaćanja zbog neplaćanja.

## **8. Korisnička podrška – rabati, koncesije, pomoć pri plaćanju**

Ovdje smo da vam pomognemo i na raspolaganju imamo niz opcija korisničke podrške za koje možda ispunjavate uvjete, uključujući:

- a) Popusti za vodu i kanalizaciju za korisnike popusnih kartica. Nazovite nas da registriramo vašu popusnu karticu za odbitak računa.
- b) Alternativni načini plaćanja prilagođeni vašoj sposobnosti plaćanja, uključujući:
  - (i) fleksibilni planovi plaćanja;
  - (ii) pristup našem planu usklađivanja plaćanja Arrange & Save; ili
  - (iii) preusmjeravanje računa drugoj osobi za plaćanje, ako se ta osoba složi u pisanom obliku.
- c) potpora za pristup programima pomoći koje financira vlada (uključujući Program pomoći za komunalne usluge);
- d) Koncesije viktorijske vlade za korisnike s određenim vrstama aparata za održavanje života, uključujući strojeve za hemodijalizu.
- e) Rabat za količinu vode ako imate zdravstveno stanje koje zahtijeva veću količinu vode od uobičajene.
- f) Smanjenje troškova za količinu vode jednom u pet godina ako se dostave dokazi da je došlo do neotkrivenog curenja (obično curi iz cijevi u zemlji, ispod betona ili ispod zgrade) što rezultira pretjerano visokim računom.

Da biste provjerili ispunjavate li uvjete za bilo koju od gore navedenih koncesija ili rabata, nazovite naš Kontakt centar na 1300 656 007 ili nam pošaljite e-poštu na [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au).

## **9. Korisnička podrška – kontakt s vama**

Nastojat ćemo utvrditi imate li financijskih poteškoća i pokušati vas kontaktirati kako bismo vam ponudili pomoć ili informacije. Možemo vas kontaktirati telefonom, kao dio našeg programa poziva, kako bismo vas obavijestili o dostupnoj pomoći kao što su:

- (i) pomoć u poteškoćama s plaćanjem (kao je gore opisano);
- (ii) pomoć ako doživljavate obiteljsko nasilje, u skladu s našim pravilima o korisničkoj politici obiteljskog nasilja  
<https://www.barwonwater.vic.gov.au/about-us/policies-and-governance/customer-family-violence-policy> ;

- (iii) pristup nizu programa korisničke podrške kao što su naš program WaterAssist Home, vladine potpore i bespovratna sredstva za uštedu vode u poslovnim objektima;
- (iv) informacije o korisničkoj podršci na drugim jezicima;
- (v) ažuriranje podataka za kontakt i komunikacijskih preferencija; i
- (vi) povijest naplate.

## 10. Pomoć prilikom komunikacije

Pružiti ćemo besplatnu uslugu tumačenja za korisnike koji ne govore engleski jezik - nazovite 131 450.

Pružamo TTY uslugu za korisnike oštećena govora i sluha - nazovite 133 677.

Možete imenovati osobu za podršku ili zastupnika koji će komunicirati s nama u vaše ime. Molimo vas da ispunite ovaj online obrazac:

<https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-details/privacy-registration>. Također možete nazvati naš Kontakt centar za pomoć s obrascem na 1300 656 007.

## 11. Standardi usluga

Moramo ispuniti određene standarde i ciljeve za usluge koje vam pružamo. Ti su standardi dostupni u Rasporedu 1. Moramo:

- (i) smanjiti utjecaj neplaniranih prekida i osigurati hitnu opskrbu pitkom vodom.
- (ii) obavijestiti vas - po željenoj metodi - najmanje dva dana prije bilo kakvog planiranog prekida i pružiti vam hitnu opskrbu pitkom vodom;
- (iii) odmah popraviti i očistiti sva prsnuća, curenja ili začepljenja u sustavima pitke vode, reciklirane vode, ili kanalizacije.

## 12. Zajamčene razine usluga

Ako ne ispunjavamo razine ili ciljeve naše usluge, dužni smo vam platiti (ili smanjiti) unaprijed određeni iznos ako ste bili pogođeni. Popusti su navedeni u Rasporedu 2.

## 13. Kako podnijeti pritužbu

Obvezujemo se učinkovito rješavati sve pritužbe već prilikom prvog kontakta. Možete očekivati:

- a) kada se zatraži pisani odgovor, odgovor u roku od 10 radnih dana;
- b) razloge naše odluke i svaku pravnu osnovu;

- c) ako niste zadovoljni načinom na koji je vaša pritužba obrađena ili ishodom, možete pregledati svoju pritužbu od strane koordinatora za rješenja kupaca i višeg rukovoditelja:

Koordinator za rješavanja pitanja korisnika  
Barwon Water  
PO Box 659  
Geelong VIC 3220

Telefon: 1300 656 007

E-pošta: [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au)

- d) ako niste zadovoljni pregledom koordinatora za rješavanje pitanja kupaca, možete uputiti zahtjev pravobranitelju za energetiku i vodu (Energy and Water Ombudsman Victoria) (EWOV). Nazovite 1800 500 509 ili pošaljite e-mail: [ewovinfo@ewov.com.au](mailto:ewovinfo@ewov.com.au)

## 14. Privatnost

Pridržavamo se *Zakona o privatnosti i zaštiti podataka iz 2014.* godine. Potpuni primjerake naše Povelje o privatnosti dostupan je online <https://www.barwonwater.vic.gov.au/legal/privacy#privacy-charter> ili na zahtjev.

## 15. Vaše obveze

Kao kupac imate određene obveze prema *Zakonu o vodama iz 1989.* i *Zakonu o vodnoj industriji iz 1994.* godine, uključujući:

- a) za plaćanje troškova nastalih nakon napuštanja nekretnine, osim ako nam niste dali najmanje 48 sati obavijesti o napuštanju objekta;
- b) osiguravanje pristupačnosti vodomjera;
- c) održavanje vaše infrastrukture na naš zahtjev;
- d) uklanjanje stabala na naš zahtjev;
- e) traženje naše suglasnosti za bilo kakve građevinske radove koji bi mogli ometati naše usluge;
- f) ne mijenjajući naše radove bez našeg pristanka; i
- g) poštivanje svih ograničenja vode koja su na snazi i viktorijskih pravila o trajnoj uštedi vode <https://www.barwonwater.vic.gov.au/water-and-waste/permanent-water-saving-rules>;
- h) održavanje kombiniranih sanitarnih odvoda ili bilo kojeg neovisnog sporazuma s drugim zemljoposjednicima.

Osim toga, odgovorni smo za održavanje naših vodovodnih i kanalizacijskih sustava.

Također imate obveze u vezi s održavanjem vaših sustava i infrastrukture. Detaljan popis naših obveza dostupan je u Rasporedu 3.

## Raspored 1 – Standardi i ciljevi usluga

Ciljevi regulatornog razdoblja za razdoblje 2023. – 2024. do 2027. – 2028.	
Voda	
Maksimalan broj neplaniranih prekida opskrbe vodom koje kupac može doživjeti u bilo kojem razdoblju od 12 mjeseci	5
Prosječno vrijeme potrebno za dolazak u slučaju prsnuća i curenja (prioritet 1) (minute)	27
Prosječno vrijeme potrebno za dolazak u slučaju prsnuća i curenja (prioritet 2) (minute)	43
Prosječno vrijeme potrebno za dolazak u slučaju prsnuća i curenja (prioritet 3) (minute)	226
Prosječno trajanje neplaniranih prekida opskrbe vodom (minuta)	125
Prosječno trajanje planiranih prekida opskrbe vodom (minuta)	165
Kanalizacija	
Maksimalan broj začepjenja kanalizacije koje korisnik može imati u bilo kojem razdoblju od 12 mjeseci	3
Prosječno vrijeme dolaska zbog izlivanja i začepjenja kanalizacije (minute)	53
Prosječno trajanje popravka začepjenja kanalizacije (minute)	150
Maksimalno vrijeme potrebno za zaustavljanje izlivanja otpadnih voda (minuta)	300

Minimalne brzine protoka					
Veličina cijevi	20 mm	25 mm	32 mm	40 mm	50 mm
Protok (litre u minuti)	20	35	60	90	160



## **Raspored 2 – Zajamčene razine usluga**

### **1. Jamstvo pouzdanosti opskrbe vodom**

- a) Ako postoji više od 5 neplaniranih prekida usluga koje opskrbljuju vaš objekt vodom u bilo kojem razdoblju od 12 mjeseci, s vašeg računa će se odbiti \$84.

### **2. Jamstvo pouzdanosti usluge kanalizacije**

- a) Nakon vaše obavijesti o neplaniranom prekidu kanalizacije u vašem objektu, doći ćemo i ponovno uspostaviti prohodnost.
- b) Podložno dolje navedenim izuzimanjima, ako u bilo kojem razdoblju od 12 mjeseci iz našeg sustava dođe do više od 3 neplanirana prekida usluge kanalizacije vašeg objekta, od vašeg će se računa će se čim prije skinuti \$94.
- c) Podložno dolje navedenim izuzecima, ako u bilo kojem razdoblju od 12 mjeseci iz našeg sustava do vašeg objekta dođe do više od 2 izlivanja kanalizacije, na račun će vam biti uplaćeno \$722.

### **3. Jamstvo povezano s teškoćama**

- a) Ako ograničimo vašu opskrbu vodom ili poduzmemo pravne radnje protiv vas prije nego što uložimo razumne napore da vas kontaktiramo; i
- b) pružimo informacije o pomoći koja je dostupna ako imate poteškoća s plaćanjem računa, na račun će vam biti uplaćeno \$432.

### **4. Jamstvo za izlivanje kanalizacije**

- a) U slučaju da dođe izlivanje kanalizacije unutar vašeg objekta, doći ćemo i pomoći vam da se izvrši popravak.
- b) Osim dolje navedenih izuzetaka, ako je izlivanje kanalizacije uzrokovano kvarom ili kvarom unutar kanalizacijskog sustava Barwon Water, u znak priznanja neugodnosti ove pojave, Barwon Water će vam uplatiti na račun \$1000 što je prije moguće.
- c) Ako se dogodi povrat kanalizacije - "blowback", gdje se kanalizacija povećava ili izlazi iz zahoda, dići ćemo i pomoći vam da se ne vraća, ali to ne ispunjava uvjete za ovu uplatu.
- d) Ako u objektu živi stanar, a stanar je korisnik, samo će se na račun stanara izvršiti uplata zbog kvara našeg kanalizacijskog sustava.

## **5. Izuzeća za jamstvo zajamčene razine usluge**

- a) Nećemo kreditirati vaš račun za neispunjavanje zajamčene razine usluge ako ste događaj uzrokovali vi ili treća strana.
- b) Ako u objektu živi najmoprimac, a stanar je kupac, samo će na račun stanara biti pripisan iznos zbog našeg neispunjavanja zajamčene razine usluge.
- c) Ako vam se voda opskrbljuje posebnim pisanim ugovorom, ova se klauzula ne primjenjuje. Pogledajte uvjete vašeg ugovora, a više informacija dostupno je u dijelu E našeg potpune povelje korisnicima.

## **6. Program istrage izlivanja kanalizacije**

- a) Istražit ćemo svaki incident s kanalizacijom koji utječe na vašu nekretninu i, ako je došlo do kvara našeg kanalizacijskog sustava, na vaš ćemo račun staviti kredit ex-gratia za incident kanalizacije u ukupnom iznosu od 50 % godišnje naknade za stambenu kanalizaciju.
- b) Nećemo platiti kredit na vaš račun ako naša istraga otkrije da ste događaj uzrokovali ili ste za to odgovorni vi ili treća strana.
- c) Ako u objektu živi stanar, a stanar je korisnik, samo će se na račun stanara izvršiti uplata zbog kvara našeg kanalizacijskog sustava.

## Raspored 3 – Obveze održavanja

### 1. Vodovodne cijevi

- a) Vodoopskrbnu cijev održavat ćemo od vodovodne cijevi do:
- (i) prvog vodomjera instaliranog nakon vodovoda; ili
  - (ii) granica posjeda ako je prvi vodomjer više od dva metra unutar granice posjeda ili nema dostupnog zaustavnog ventila; ili
  - (iii) prvi pristupačni zaustavni ventil u kojem je prvi vodomjer ili dio cijevi za vodoopskrbu unutar ili ispod zidova konstrukcije izgrađene na servisiranom posjedu ili gdje nema vodomjera. "Pristupačni zaustavni ventil" znači zaustavni ventil koji se nalazi iznad zemlje ili se nalazi ispod zemlje unutar poklopca zaustavnog ventila koji smo odobrili.
- b) Vi ste odgovorni za:
- (i) održavanje dijelova cijevi za vodoopskrbu za koje nismo odgovorni za održavanje pod stavkama od (i) do (iii) gore;
  - (ii) održavanje uređaja za sprečavanje povratnog protoka;
  - (iii) održavanje vatrogasnih usluga
  - (iv) održavanje privatnih proširenja ili usluga debla ili vodovodnih cijevi iz privatnih proširenja; i
  - (v) ugradnju, održavanje, popravak i zamjenu bilo koje jame brojila, poklopca jame ili kaveza brojila.
- c) Ako imate vodoopskrbu prema zasebnom pisanom ugovoru, odgovorni ste za:
- (i) održavanje (uključujući zamjenu) uređaja za sprečavanje povratnog toka instaliranog na izlazu iz brojila;
  - (ii) održavanje (uključujući zamjenu) privatne vatrogasne službe;
  - (iii) održavanje (uključujući zamjenu) bilo kojeg privatnog produžetka ili servisa prtljažnika ili cijevi za usluge imovine iz privatnih proširenja.

### 2. Odvodi kanalizacijskog priključka

- a) Ako se glavna kanalizacijska cijev nalazi *unutar* granice objekta, održavat ćemo kanalizacijski priključak od naše kanalizacijske cijevi do:
- (i) prvog inspekcijskog otvora instaliranog nakon glavne kanalizacije; ili
  - (ii) jedan metar od glavne kanalizacije ako se prvi inspekcijski otvor nalazi više od jednog metra od kanalizacije; ili
  - (iii) jedan metar od glavne kanalizacije ako nema inspekcijskog otvora.

- b) Ako se kanalizacija nalazi *izvan* granice objekta, održavat ćemo odvod kanalizacijskog priključka od naše kanalizacijske cijevi do:
- (i) prvog inspekcijskog otvora instaliranog unutar granice posjeda; ili
  - (ii) jedan metar unutar granice objekta ako se prvi inspekcijski otvor nalazi više od jednog metra unutar granice objekta; ili
  - (iii) jedan metar unutar granice nekretnine ako se unutar granice nekretnine ne nalazi inspekcijski otvor; ili
  - (iv) jedan metar od građevine na kojoj nije ugrađen inspekcijski otvor unutar objekta zbog neposredne blizine konstrukcije granice objekta.
- c) Vi ste odgovorni za:
- (i) dijelove odvoda kanalizacijskog priključka za koje nismo odgovorni za održavanje pod stavkama od (a) do (d) gore;
  - (ii) kombinirane kanalizacijske odvođe koji se nalaze na drugom servisiranom objektu; ili
  - (iii) kanalizacijski priključak odvodi se iz privatnih proširenja.

Ako imate bilo kakvih pitanja o svojim obvezama ili imate bilo kakvih problema s vodovodom ili kanalizacijom, nazovite naš Kontakt centar 1300 656 007.