

ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ

ਸੰਖੇਪ-ਸਾਰ

1 ਮਾਰਚ 2023

ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ - ਸੰਖੇਪ-ਸਾਰ

ਬਾਰਵੋਨ ਵਾਟਰ ਵਿਖੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਾ ਸਾਡੀ ਤਰਜੀਹ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ ਸਾਡੇ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਬਾਰਵੋਨ ਵਾਟਰ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ ਜਲ ਸੈਕਟਰ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ *ਜਲ ਉਦਯੋਗ ਸਟੈਂਡਰਡ (Water Industry Standard) - ਸ਼ਹਿਰੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ* (1 ਮਾਰਚ 2023) ਅਤੇ *ਵਪਾਰਕ ਰਹਿੰਦ-ਖੁੰਹਦ ਗਾਹਕ ਜਲ ਉਦਯੋਗ ਸਟੈਂਡਰਡ (Trade Waste Customer Water Industry Standard)* (1 ਮਾਰਚ 2023) ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ 1 ਮਾਰਚ 2023 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਸੰਖੇਪ ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ ਕੇਵਲ ਉਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ **ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ** ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ। ਇਹ 30 ਜੂਨ 2005 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇੱਕ ਵੱਖਰੇ ਲਿਖਤੀ ਸਮਝੌਤੇ ਤਹਿਤ ਰੇਟੀਕੂਲੇਟਿਡ ਪੀਣ ਵਾਲਾ ਪਾਣੀ, ਨਾ ਪੀਣਯੋਗ ਪਾਣੀ ਜਾਂ ਰੀਸਾਈਕਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਪਾਣੀ, ਅਤੇ/ਜਾਂ ਰੇਟੀਕੂਲੇਟਿਡ ਸੀਵਰੇਜ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਵਪਾਰਕ ਰਹਿੰਦ-ਖੁੰਹਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। **ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਜਾਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸੰਪੂਰਨ ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਦੇਖੋ।**

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

a) ਟੈਲੀਫੋਨ

ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ 1300 656 007 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ:

- ਸਾਰੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ; ਅਤੇ
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਾਣੀ ਜਾਂ ਸੀਵਰੇਜ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ, ਬੰਦ ਹੋਣ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਸੱਤ ਦਿਨ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਾਂ।

b) ਈ-ਮੇਲ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ info@barwonwater.vic.gov.au 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ।

c) ਡਾਕ

Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220 'ਤੇ ਭੇਜੋ

d) ਵੈੱਬ ਚੈਟ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.barwonwater.vic.gov.au 'ਤੇ ਵੈੱਬ ਚੈਟ ਸੇਵਾ ਰਾਹੀਂ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤੱਕ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਚੈਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

e) ਵੈੱਬਸਾਈਟ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਈ ਕਿਸਮ ਦੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ www.barwonwater.vic.gov.au ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

1. ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ

ਅਸੀਂ 10 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਾਂ ਸਹਿਮਤ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਾਂ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ (ਜੇ ਸਿਰਫ਼ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਹੀ ਲੋੜ ਹੈ) ਜੇ:

- ਤੁਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਫੀਸਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਏ ਹੋ; ਅਤੇ
- ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਾਜਬ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ।

2. ਰੀਸਾਈਕਲ (ਕਲਾਸ A ਨਾ-ਪੀਣਯੋਗ) ਪਾਣੀ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਰੀਸਾਈਕਲ ਕੀਤੇ ਪਾਣੀ ਦੋਵਾਂ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਪਾਣੀ ਦੀ ਦੋਹਰੀ ਸਪਲਾਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਪਾਈਪ ਪੀਣ, ਨਹਾਉਣ ਅਤੇ ਕੱਪੜੇ ਧੋਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਪਾਣੀ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਦੂਜੀ (ਜਾਮਣੀ ਰੰਗ ਦੀ) ਪਾਈਪ ਰੀਸਾਈਕਲ ਕੀਤੇ ਪਾਣੀ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਟਾਇਲਟ ਫਲਸ਼ਿੰਗ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਬਰੀਚੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਰੀਸਾਈਕਲ ਕੀਤੀਆਂ ਪਾਣੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਵਿਸਥਾਰਿਤ ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਦੇਖੋ।

3. ਤੁਹਾਡਾ ਪਾਣੀ ਦਾ ਬਿੱਲ

ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਬਿੱਲ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ, ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਗਏ ਜ਼ਮੀਨੀ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪਤੇ 'ਤੇ; ਜਾਂ
- ਤੁਹਾਡੇ ਏਜੰਟ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਜ਼ਮੀਨੀ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਪਤੇ 'ਤੇ।

4. ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਣੀ ਦੇ ਬਿੱਲ ਦੇ ਖ਼ਰਚੇ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪਾਣੀ ਦੀ ਖ਼ਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਪਾਣੀ ਲਈ ਖ਼ਰਚੇ ਲਵਾਂਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਵਾਟਰ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ** - ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਹਰ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮਾਲਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਤਿਮਾਹੀ ਖ਼ਰਚੇ ਦਾ ਬਿੱਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਪਾਣੀ ਦੀ ਖ਼ਪਤ ਦਾ ਚਾਰਜ** - ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪਾਣੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਕਿਲੋਲੀਟਰ (1,000 ਲੀਟਰ) ਕੀਮਤ, ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੀਟਰ ਦੁਆਰਾ ਮਾਪਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਰੀਸਾਈਕਲ ਕੀਤੇ ਪਾਣੀ ਦੀ ਖ਼ਪਤ ਦਾ ਚਾਰਜ** (ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰੀਸਾਈਕਲ ਕੀਤਾ ਪਾਣੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ) - ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਰੀਸਾਈਕਲ ਕੀਤੇ ਪਾਣੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਕਿਲੋਲੀਟਰ (1,000 ਲੀਟਰ) ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਕੀਮਤ, ਜਾਮਣੀ ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੀਟਰ ਦੁਆਰਾ ਮਾਪੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ** ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਤਿਮਾਹੀ ਚਾਰਜ ਹੈ, ਜੋ ਸਾਡੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸਿਸਟਮ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਹਰ ਜਾਇਦਾਦ ਜਾਂ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦੇ ਮਾਲਕ ਨੂੰ ਬਿੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਵੱਖਰੇ ਲਿਖਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਤਹਿਤ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਸੰਪੂਰਨ ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਦੇਖੋ।

5. ਆਪਣੇ ਬਿੱਲ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ

ਆਪਣੇ ਬਿੱਲ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਬਿੱਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ 28 ਦਿਨ ਹੋਣਗੇ।

ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

- (i) ਤੁਹਾਡੇ ਚੈੱਕ ਜਾਂ ਬੱਚਤ ਖਾਤੇ ਤੋਂ **ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ ਦੁਆਰਾ**, ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਰਾਹੀਂ। ਤੁਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/payment-options> 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਸੈੱਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਸਤੇ 1300 656 007 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- (ii) ਆਪਣੇ ਬੱਚਤ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਤੋਂ **BPAY ਦੁਆਰਾ**।
- (iii) ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ **ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ**।
- (iv) ਤੁਹਾਡੇ **ਸੈਂਟਰਲਿੰਕ ਭੱਤੇ (ਸੈਂਟਰਪੇਅ)** ਤੋਂ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਰਾਹੀਂ। ਵਧੇਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ 1300 656 007 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।
- (v) **Post BillPay ਰਾਹੀਂ**: ਆਸਟਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਰਾਹੀਂ।
- (vi) ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ **ਆਸਟਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਜਾ ਕੇ**।
- (vii) www.postbillpay.com.au 'ਤੇ **ਔਨਲਾਈਨ**
- (viii) 13 18 16 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ।
- (ix) **ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਗਈ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ** : Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220
- (x) **ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ**।
- (xi) ਤੁਹਾਡੇ ਬਿੱਲ ਜਾਂ ਰਿਮਾਈਂਡਰ ਨੋਟਿਸ 'ਤੇ ਦਿਖਾਇਆ ਗਿਆ **ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪ**।

6. ਭੁਗਤਾਨ ਰਿਮਾਈਂਡਰ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਬਿੱਲ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦੋ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੱਕ ਇੱਕ **ਰਿਮਾਈਂਡਰ ਨੋਟਿਸ** ਨਹੀਂ ਭੇਜਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਰਿਮਾਈਂਡਰ ਨੋਟਿਸ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਤਾਰੀਖ਼ ਦੇ 15 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ **ਅੰਤਮ ਨੋਟਿਸ** ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਿਸ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਰਿਮਾਈਂਡਰ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਫਿਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਾਂਗੇ, ਇਸਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਪਾਬੰਦੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸਮੇਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕ ਸਕੀਏ, ਸਿਰਫ਼ ਆਖਰੀ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਲਈ ਸੰਪੂਰਨ ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਦੇਖੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਬਕਾਇਆ ਪੈਸਾ ਕਿਵੇਂ ਉਗਰਾਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

7. ਲਚਕਦਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾਵਾਂ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਬਿੱਲਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਚਕਦਾਰ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਲਚਕਦਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾ ਇਹ ਕਰੇਗੀ:

- (i) ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿਖਾਏਗਾ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ;
- (ii) ਉਹ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀਆਂ ਰਕਮਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋਗੇ;
- (iii) ਹਰੇਕ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ;
- (iv) ਜੇ ਸਾਡੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਫੇਰ-ਬਦਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ; ਅਤੇ
- (v) ਇੱਕ ਵਾਰ ਲਚਕਦਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਚਕਦਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜੇ, ਪਿਛਲੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਦੋ ਲਚਕਦਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

8. ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ - ਛੋਟਾਂ, ਰਿਆਇਤਾਂ, ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਮੌਜੂਦ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕਈ ਕਿਸਮ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- a) ਰਿਆਇਤ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕਾਂ ਲਈ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਸੀਵਰੇਜ ਦੀਆਂ ਰਿਆਇਤਾਂ। ਬਿੱਲ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਲੈਣ ਲਈ ਆਪਣਾ ਰਿਆਇਤ ਕਾਰਡ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- b) ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਕਲਪਕ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਬੰਧ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:
 - (i) ਲਚਕਦਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾਵਾਂ;
 - (ii) ਸਾਡੀ 'ਅਰੋਜ ਐਂਡ ਸੇਵ' ਭੁਗਤਾਨ ਮੈਚਿੰਗ ਯੋਜਨਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ; ਜਾਂ
 - (iii) ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਬਿੱਲ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਭੇਜਣਾ, ਜੇ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬਿੱਲ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- c) ਸਰਕਾਰੀ ਫੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ (ਯੂਟੀਲਿਟੀ ਰੀਲੀਫ ਗ੍ਰਾਂਟ ਸਕੀਮ ਸਮੇਤ);
- d) ਰੀਮੋਡਾਇਲਿਸਿਸ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਸਮੇਤ ਕੁੱਝ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਜੀਵਨ ਸਹਾਇਤਾ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵਿਕਟੋਰੀਅਨ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਰਿਆਇਤਾਂ।
- e) ਪਾਣੀ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਚਾਰਜ ਦੀ ਛੋਟ ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ ਡਾਕਟਰੀ ਸਬਿਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਆਮ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਪਾਣੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- f) ਪਾਣੀ ਦੀ ਖਪਤ ਦੇ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਲਈ 5 ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਕਟੌਤੀ ਜਿੱਥੇ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕੋਈ ਨਾ-ਪਤਾ ਲੱਗਣ ਯੋਗ ਪਾਣੀ ਲੀਕ ਹੋਇਆ ਹੈ (ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਹੇਠਾਂ, ਕੰਕਰੀਟ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਇਮਾਰਤ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਜਾਂਦੀ ਪਾਣੀ ਦੀ ਪਾਈਪ ਤੋਂ ਲੀਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ) ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਬਿੱਲ ਆਇਆ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਿਆਇਤਾਂ ਜਾਂ ਛੋਟਾਂ ਵਾਸਤੇ ਆਪਣੀ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ, ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ 1300 656 007 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ info@barwonwater.vic.gov.au 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ।

9. ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ - ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ

ਅਸੀਂ ਇਹ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਰੱਖਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ, ਸਾਡੇ ਆਉਟਬਾਊਂਡ ਕਾਲਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸਹਾਇਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

- (i) ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਆ ਰਹੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ (ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ);

- (ii) ਸਹਾਇਤਾ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਗਾਹਕ ਨੀਤੀ <https://www.barwonwater.vic.gov.au/about-us/policies-and-governance/customer-family-violence-policy> ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ;
- (iii) ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦੀ ਲੜੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਡਾ ਵਾਟਰਅਸਿਸਟ ਹੋਮ (WaterAssist Home) ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ, ਸਰਕਾਰੀ ਗ੍ਰਾਂਟਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਪਾਣੀ ਦੀ ਬੱਚਤ ਗ੍ਰਾਂਟਾਂ;
- (iv) ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ;
- (v) ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਤਰਜੀਹਾਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- (vi) ਤੁਹਾਡਾ ਬਿਲਿੰਗ ਇਤਿਹਾਸ।

10. ਸੰਚਾਰ ਸਹਾਇਤਾ

ਅਸੀਂ ਗ੍ਰੈਰ-ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਮੁਫਤ ਦੁਬਾਸੀਆ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ - 131 450 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਅਸੀਂ ਬੋਲਣ ਅਤੇ ਸੁਣਨ ਤੋਂ ਅਸਮਰੱਥ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ TTY ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ - 133 677 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਤਰਫੋਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰੋ: <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-details/privacy-registration>। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਸਤੇ ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ 1300 656 007 'ਤੇ ਵੀ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

11. ਸੇਵਾ ਮਿਆਰ

ਸਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਾਸਤੇ ਕੁੱਝ ਮਿਆਰਾਂ ਅਤੇ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਮਾਪਦੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ 1 ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ:

- (i) ਗ੍ਰੈਰ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਾਣੀ ਦੀ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸਪਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ।
- (ii) ਤੁਹਾਨੂੰ - ਤੁਹਾਡੀ ਪਸੰਦੀਦਾ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ - ਕਿਸੇ ਵੀ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਰੁਕਾਵਟ ਤੋਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦੋ ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਾਣੀ ਦੀ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸਪਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ;
- (iii) ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਾਣੀ, ਨਾ ਪੀਣ, ਰੀਸਾਈਕਲ ਕੀਤੇ ਪਾਣੀ ਜਾਂ ਸੀਵਰੇਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੇ ਫਟਣ, ਲੀਕ ਜਾਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਠੀਕ ਅਤੇ ਸਾਫ਼ ਕਰਨ ਦੀ।

12. ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰ

ਜੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰਾਂ ਜਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ (ਜਾਂ ਛੋਟ) ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਛੋਟਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਸੂਚੀ 2 ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

13. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਬਿੰਦੂ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- a) ਜਦੋਂ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ 10 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ,
- b) ਸਾਡੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਾਰ ਦੱਸੇ ਜਾਣ ਦੀ;
- c) ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਜਾਂ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ ਅਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ:

Customer Resolutions Coordinator
 Barwon Water
 PO Box 659
 Geelong VIC 3220

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ: 1300 656 007
 ਈ-ਮੇਲ: info@barwonwater.vic.gov.au

- d) ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਊਰਜਾ ਅਤੇ ਜਲ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਕਟੋਰੀਆ (EWOV) ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। 1800 500 509 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ewovinfo@ewov.com.au 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ।

14. ਨਿੱਜਤਾ

ਅਸੀਂ ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ 2014 ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡੇ ਨਿੱਜਤਾ ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਸੰਪੂਰਨ ਕਾਪੀ ਔਨਲਾਈਨ <https://www.barwonwater.vic.gov.au/legal/privacy#privacy-charter> ਜਾਂ ਬੇਨਤੀ ਦੁਆਰਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

15. ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ, ਜਲ ਐਕਟ 1989 ਅਤੇ ਜਲ ਉਦਯੋਗ ਐਕਟ 1994 ਦੇ ਤਹਿਤ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੁੱਝ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- a) ਕਿਸੇ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਖ਼ਾਲੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ, ਜਦ ਤੱਕ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ: ਜਾਇਦਾਦ ਖ਼ਾਲੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 48 ਘੰਟਿਆਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ;
- b) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਪਾਣੀ ਦਾ ਮੀਟਰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੈ;
- c) ਸਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ;
- d) ਸਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਰੁੱਖਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ;
- e) ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਮਾਰਤ ਜਾਂ ਉਸਾਰੀ ਦੇ ਕੰਮ ਵਾਸਤੇ ਸਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਮੰਗਣਾ ਜੋ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦਖ਼ਲ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- f) ਸਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸਾਡੇ ਕੰਮਾਂ ਨੂੰ ਨਾ ਬਦਲਣਾ; ਅਤੇ
- g) ਪਾਣੀ ਬਾਰੇ ਲਾਗੂ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਸਥਾਈ ਪਾਣੀ ਬਚਾਉਣ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ <https://www.barwonwater.vic.gov.au/water-and-waste/permanent-water-saving-rules>;
- h) ਸਾਂਝੀਆਂ ਸੈਨੇਟਰੀ ਡਰੇਨਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜ਼ਮੀਨ ਮਾਲਕਾਂ ਨਾਲ ਕੋਈ ਆਪਣੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਂਝ-ਸੰਭਾਲ ਰੱਖਣਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਸੀਵਰੇਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀਏ।

ਆਪਣੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵੀ ਹਨ। ਸਾਡੀਆਂ ਦੇਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਵਿਸਥਾਰਤ ਸੂਚੀ ਅਨੁਸੂਚੀ 3 ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਅਨੁਸੂਚੀ 1 - ਸੇਵਾ ਮਿਆਰ ਅਤੇ ਟੀਚੇ

2023-24 ਤੋਂ 2027-28 ਤੱਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਿਆਦ ਟੀਚੇ	
ਪਾਣੀ	
ਕਿਸੇ ਵੀ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗ਼ੈਰ-ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨ੍ਹੀਆਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ	5
(ਤਰਜੀਹ 1) ਦੇ ਫਟਣ ਅਤੇ ਲੀਕ ਹੋਣ 'ਤੇ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਆਉਣ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਔਸਤ ਸਮਾਂ (ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ)	27
(ਤਰਜੀਹ 2) ਦੇ ਫਟਣ ਅਤੇ ਲੀਕ ਹੋਣ 'ਤੇ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਆਉਣ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਔਸਤ ਸਮਾਂ (ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ)	43
(ਤਰਜੀਹ 3) ਦੇ ਫਟਣ ਅਤੇ ਲੀਕ ਹੋਣ 'ਤੇ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਆਉਣ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਔਸਤ ਸਮਾਂ (ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ)	226
ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਵਿੱਚ ਗ਼ੈਰ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੀ ਔਸਤ ਮਿਆਦ (ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ)	125
ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਵਿੱਚ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੀ ਔਸਤ ਮਿਆਦ (ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ)	165
ਸੀਵਰੇਜ (ਨਾਲੇ-ਨਾਲੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ)	
ਕਿਸੇ ਵੀ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੀਵਰੇਜ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੀ ਜਿੰਨ੍ਹੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਗਿਣਤੀ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ	3
ਸੀਵਰੇਜ ਫੈਲਣ ਅਤੇ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈਣ 'ਤੇ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਔਸਤ ਸਮਾਂ (ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ)	53
ਸੀਵਰੇਜ ਦੀ ਰੁਕਾਵਟ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਔਸਤ ਸਮਾਂ (ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ)	150
ਸੀਵਰੇਜ ਫੈਲਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ (ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ)	300

ਪਾਣੀ ਪ੍ਰਵਾਹ ਦੀਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦਰਾਂ					
ਪਾਈਪ ਦਾ ਆਕਾਰ	20mm (ਮਿਲੀਮੀਟਰ)	25mm	32mm	40mm	50mm
ਪ੍ਰਵਾਹ ਦੀ ਦਰ (ਲੀਟਰ ਪ੍ਰਤੀ ਮਿੰਟ)	20	35	60	90	160

ਅਨੁਸੂਚੀ 2 - ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰ

1. ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਵਿੱਚ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ

- a) ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ 5 ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਗ਼ੈਰ-ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ \$84 ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

2. ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਗਾਰੰਟੀ

- a) ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ ਵਿਖੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਗ਼ੈਰ-ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਰੁਕਾਵਟ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸੂਚਨਾ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਅਸੀਂ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਬਹਾਲ ਕਰਾਂਗੇ।
- b) ਹੇਠਾਂ ਸੂਚੀਬੱਧ ਨਾ-ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਾਰਨਾਂ ਅਧੀਨ, ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਸਿਸਟਮ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ ਵਿੱਚ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ 3 ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਗ਼ੈਰ-ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ \$94 ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- c) ਹੇਠਾਂ ਸੂਚੀਬੱਧ ਨਾ-ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਾਰਨਾਂ ਅਧੀਨ, ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਸਿਸਟਮ ਤੋਂ 2 ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਫੈਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ \$722 ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

3. ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਾਰੰਟੀ

- a) ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪਾਬੰਧੀ ਲਗਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹਾਂ; ਅਤੇ
- b) ਉਪਲਬਧ ਮੱਦਦ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਿੱਲ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ \$432 ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4. ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸਪਿਲ ਗਾਰੰਟੀ

- a) ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਰਿਸਾਅ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਹਾਲੀ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਾਂਗੇ।
- b) ਹੇਠਾਂ ਸੂਚੀਬੱਧ ਨਾ-ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਾਰਨਾਂ ਅਧੀਨ, ਜੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਰਿਸਾਅ ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਦੀ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਨੁਕਸ ਜਾਂ ਅਸਫਲਤਾ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਘਟਨਾ ਦੀ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨੂੰ ਮਾਨਤਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ, ਬਾਰਵੌਨ ਵਾਟਰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ \$ 1,000 ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੇਗਾ।

- c) ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ "ਬਲੋਬੈਕ" ਘਟਨਾ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਜਿੱਥੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਉੱਫਣ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਖਾਨੇ ਵਿੱਚੋਂ ਦੀ ਬਾਹਰ ਨਿੱਕਲ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਹਾਲੀ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਾਂਗੇ ਪਰ ਇਹ ਘਟਨਾ ਇਸ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- d) ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਜਾਇਦਾਦ ਵਿੱਚ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਗਾਹਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਅਸਫ਼ਲਤਾ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਵਿੱਚ ਨਾ-ਸ਼ਾਮਲ ਕਾਰਨ

- a) ਜੇ ਕੋਈ ਘਟਨਾ ਤੁਹਾਡੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਹਿਣ ਵਾਸਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- b) ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਜਾਇਦਾਦ ਵਿੱਚ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਗਾਹਕ ਹੈ, ਸਿਰਫ਼ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਅਸਫ਼ਲਤਾ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਵੱਖਰੇ ਲਿਖਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੁਆਰਾ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਧਾਰਾ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖੋ ਅਤੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੇ ਸੰਪੂਰਨ ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ ਦੇ ਭਾਗ 1 ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

6. ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸਪਿਲ ਇਨਵੈਸਟੀਗੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (ਸੀਵਰੇਜ਼ ਫੈਲਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ)

- a) ਅਸੀਂ ਹਰੇਕ ਉਸ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਘਟਨਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ, ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੀ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਅਸਫ਼ਲਤਾ ਹੋਈ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਦਾ ਕੁੱਲ 50% ਐਕਸ-ਗ੍ਰੇਸ਼ੀਆ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਘਟਨਾ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।
- b) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇ ਸਾਡੀ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਘਟਨਾ ਤੁਹਾਡੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਈ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ।
- c) ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਜਾਇਦਾਦ ਵਿੱਚ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਗਾਹਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਅਸਫ਼ਲਤਾ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਨੁਸੂਚੀ 3 - ਮੁਰੰਮਤ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

1. ਵਾਟਰ ਸਰਵਿਸ ਪਾਈਪ

- a) ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੇਨ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੱਕ ਪਾਣੀ ਦੀ ਪਾਈਪ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਾਂਗੇ:
- (i) ਪਾਣੀ ਦੇ ਮੇਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਹਿਲਾ ਪਾਣੀ ਦਾ ਮੀਟਰ; ਜਾਂ
 - (ii) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਜੇਕਰ ਪਹਿਲਾ ਪਾਣੀ ਦਾ ਮੀਟਰ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੇ ਮੀਟਰ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਸਟਾਪ ਵਾਲਵ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
 - (iii) ਪਹਿਲੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਸਟਾਪ ਵਾਲਵ ਤੱਕ ਜਿੱਥੇ ਪਹਿਲਾ ਵਾਟਰ ਮੀਟਰ ਜਾਂ ਵਾਟਰ ਸਰਵਿਸ ਪਾਈਪ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਸੇਵਾ ਲੱਗੀ ਜਾਇਦਾਦ 'ਤੇ ਬਣੇ ਢਾਂਚੇ ਦੀਆਂ ਕੰਧਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਵਾਟਰ ਮੀਟਰ ਨਹੀਂ ਹੈ। 'ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਸਟਾਪ ਵਾਲਵ' ਦਾ ਮਤਲਬ ਇੱਕ ਸਟਾਪ ਵਾਲਵ ਹੈ ਜੋ ਜ਼ਮੀਨ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਮੰਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਸਟਾਪ ਵਾਲਵ ਕਵਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- b) ਤੁਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਗੱਲਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ:
- (i) ਵਾਟਰ ਸਰਵਿਸ ਪਾਈਪ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹਿੱਸਿਆਂ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਕਰਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਉਪਰੋਕਤ ਆਈਟਮਾਂ (i) ਤੋਂ (iii) ਦੇ ਅਧੀਨ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹਾਂ;
 - (ii) ਬੈਕ ਫਲੋ ਰੋਕਥਾਮ ਉਪਕਰਣਾਂ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਕਰਨ ਲਈ;
 - (iii) ਫਾਇਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਕਰਨ ਲਈ;
 - (iv) ਨਿੱਜੀ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨਾਂ ਜਾਂ ਟਰੰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨਾਂ ਤੋਂ ਪਾਣੀ ਸੇਵਾ ਪਾਈਪਾਂ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਕਰਨ ਲਈ; ਅਤੇ
 - (v) ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਟਰ ਦੇ ਟੋਏ, ਟੋਏ ਦੇ ਢੱਕਣ ਜਾਂ ਮੀਟਰ ਪਿੰਜਰੇ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ, ਰੱਖ-ਰਖਾਅ, ਮੁਰੰਮਤ ਅਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ।
- c) ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਵੱਖਰੇ ਲਿਖਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਤਹਿਤ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ:
- (i) ਮੀਟਰ ਦੇ ਆਊਟਲੈਟ 'ਤੇ ਸਥਾਪਤ ਬੈਕਫਲੋ ਰੋਕਥਾਮ ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਲਈ (ਬਦਲਣ ਸਮੇਤ);
 - (ii) ਕਿਸੇ ਨਿੱਜੀ ਫਾਇਰ ਸਰਵਿਸ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਲਈ (ਬਦਲਣ ਸਮੇਤ);
 - (iii) ਨਿੱਜੀ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨਾਂ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿੱਜੀ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ ਜਾਂ ਟਰੰਕ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਜਾਇਦਾਦ ਸੇਵਾ ਪਾਈਪਾਂ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਲਈ (ਬਦਲਣ ਸਮੇਤ)।

2. ਸੀਵਰੇਜ਼ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਵਾਲੀਆਂ ਡਰੇਨਾਂ

- a) ਜੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਮੇਨ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਥਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਮੇਨ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੱਕ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਡਰੇਨ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਾਂਗੇ:
- (i) ਸੀਵਰੇਜ਼ ਮੇਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਹਿਲੇ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਢੱਕਣ ਤੱਕ; ਜਾਂ
 - (ii) ਸੀਵਰੇਜ਼ ਮੇਨ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮੀਟਰ ਤੱਕ ਜੇਕਰ ਪਹਿਲਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਢੱਕਣ ਸੀਵਰ ਮੇਨ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮੀਟਰ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਥਿਤ ਹੈ; ਜਾਂ
 - (iii) ਸੀਵਰੇਜ਼ ਮੇਨ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮੀਟਰ ਤੱਕ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਢੱਕਣ ਨਹੀਂ ਖੁੱਲ੍ਹਦਾ ਹੈ।

- b) ਜੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਮੇਨ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਸਥਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਮੁੱਖ ਤੱਲੈ ਕੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੱਕ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਡਰੇਨ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਾਂਗੇ:
- (i) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਹਿਲੇ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਢੱਕਣ ਤੱਕ; ਜਾਂ
 - (ii) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਮੀਟਰ ਤੱਕ ਜੇ ਪਹਿਲਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਢੱਕਣ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਮੀਟਰ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਥਿਤ ਹੈ; ਜਾਂ
 - (iii) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਮੀਟਰ ਤੱਕ ਜੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਢੱਕਣ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
 - (iv) ਢਾਂਚੇ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮੀਟਰ ਦੀ ਦੂਰੀ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਨੇੜੇ ਢਾਂਚੇ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਢੱਕਣ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- c) ਤੁਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਗੱਲਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ:
- (i) ਸੀਵਰ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਡਰੇਨ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਹਿੱਸਿਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਉਪਰੋਕਤ ਆਈਟਮਾਂ (a) ਤੋਂ (d) ਦੇ ਅਧੀਨ ਰੱਖਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹਾਂ;
 - (ii) ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਰਵਿਸਡ ਜਾਇਦਾਦ 'ਤੇ ਸਥਿਤ ਸਾਂਝੇ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਡਰੇਨਾਂ; ਜਾਂ
 - (iii) ਸੀਵਰੇਜ਼ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਨਿੱਜੀ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨਾਂ ਤੋਂ ਨਿਕਲਦੇ ਹਨ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਪਾਣੀ ਜਾਂ ਸੀਵਰੇਜ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ 1300 656 007 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।