

## Politica sulla violenza familiare del cliente

<b>Gruppo o dipartimento responsabile</b>	Customers, Community & Strategy (clienti, comunità e strategia)
<b>Approvato da</b>	General Manager Customers, Community & Strategy
<b>Persona responsabile</b>	Manager Customer Experience
<b>Conformità</b>	Tutti i dipendenti
<b>Creato</b>	Luglio 2018
<b>Aggiornato</b>	Ottobre 2022
<b>Versione</b>	3
<b>Prossima revisione</b>	Ottobre 2024

### Dichiarazione strategica

Barwon Water si impegna ad offrire supporto confidenziale e rispettoso ai clienti che subiscono violenza familiare.

La violenza familiare è una problematica complessa che Barwon Water prende sul serio. Riconosciamo che la violenza familiare ha un impatto sulle comunità in cui operiamo, e che è un problema complesso e personale che presenta molte sfide. Se sei vittima di violenza familiare, ci impegniamo a sostenerti in questo momento difficile.

Qualsiasi richiesta o riscontro relativo a questa politica deve essere inoltrato alla figura responsabile sopra indicata al numero 1300 656 007 o tramite [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au). Le questioni di natura sensibile e riservata saranno gestite con cura e in conformità alle politiche e alle procedure pertinenti.

### Scopo

Barwon Water ha sviluppato la presente politica per i clienti vittime di violenza familiare, mettendo al primo posto l'incolumità dei propri clienti e dipendenti.

È ormai ampiamente riconosciuto che i settori governativi, aziendali e comunitari hanno la responsabilità di collaborare per sostenere chiunque subisca violenza familiare. Una risposta collaborativa e integrata è essenziale per apportare cambiamenti sistemici a lungo termine.

### Riservatezza e privacy

La privacy può essere un elemento fondamentale per la tua sicurezza in qualsiasi situazione di violenza familiare. Tratteremo con riservatezza tutte le informazioni che ci fornisci in merito alla tua situazione e alle tue circostanze personali. A seconda delle circostanze individuali, possiamo:

- mantenere la sicurezza e la riservatezza dei tuoi recapiti sui nostri sistemi;
- gestire il modo in cui le tue informazioni personali vengono condivise con altre parti; e
- identificare modalità per comunicare con te in sicurezza.

Le precauzioni che prendiamo quando comunichiamo con te possono includere:

- trovare un momento appropriato per parlare con te;
- determinare se è sicuro inviare messaggi di testo o lasciare messaggi vocali sul tuo telefono; e
- se sei titolare di un conto cointestato, potremmo aver bisogno di inviare informazioni a due diversi indirizzi postali o e-mail.

## Ambito di applicazione

La presente politica definisce il supporto offerto ai clienti che subiscono violenza familiare e si applica a tutti i dipendenti di Barwon Water. Stabilisce il livello di consapevolezza che ci aspettiamo dai nostri dipendenti—con il supporto della formazione—per comprendere la violenza familiare. Conferma inoltre il nostro impegno a sostenere i tuoi diritti in quanto cliente, alla privacy e al supporto.

## Definizioni

Termine	Descrizione
“Violenza familiare” o “violenza domestica”	Comportamento di una persona nei confronti di un familiare, laddove tale comportamento: <ul style="list-style-type: none"><li>• è fisicamente o sessualmente abusivo;</li><li>• emotivamente o psicologicamente abusivo;</li><li>• economicamente abusivo;</li><li>• coercitivo; o</li><li>• in qualsiasi altro modo controlla o domina il membro della famiglia e lo induce a provare paura per la sua incolumità o il suo benessere o quello di un'altra persona; o</li><li>• causa che un minore senta o assista, o sia altrimenti esposto agli effetti dei comportamenti di cui sopra.</li></ul>

## Politica/Linee guida

### Diritti del cliente

Il ruolo di Barwon Water è quello di garantire che i tuoi diritti come cliente siano rispettati. Se sei un/una cliente vittima di violenza familiare, hai il diritto di:

- aspettarti di ricevere comunicazioni confidenziali e rispettose;
- essere certo/a che tutte le informazioni personali siano mantenute riservate in linea con le politiche di Barwon Water e la legislazione sulla privacy pertinente (Privacy and Data Protection Act 2014) e le linee guida normative [il Codice del servizio clienti per le imprese idriche urbane (ESC Customer Service Code for Urban Water Businesses)] e ciò potrebbe comportare l'uso di meccanismi di sicurezza dei dati di livello superiore;
- raccontare la tua esperienza una sola volta;
- richiedere un contatto di riferimento all'interno del team dell'Assistenza clienti e ricevere il numero telefonico diretto di tale addetto;

- sentirti al sicuro, avere il tempo di valutare le opzioni e sapere che la tua privacy è protetta;
- entrare automaticamente nel programma di assistenza clienti di Barwon Water e ricevere supporto grazie al nostro programma per la violenza familiare;
- ricevere la sospensione del pagamento, la riduzione delle rate di pagamento e/o l'estinzione parziale o totale del debito, a discrezione di Barwon Water e a seconda del caso;
- essere esonerato/a dai procedimenti di recupero crediti e da eventuali costi associati;
- ottenere una gestione prudente degli addebiti legati a un conto cointestato con un altro cliente;
- ricevere informazioni sull'assistenza e sul sostegno economico disponibili, nonché collegamenti alle reti di supporto specializzate;
- accedere ad un servizio di interpretariato gratuito, se necessario (telefono 131 450); e
- ricevere una copia della presente politica su richiesta.

Barwon Water si impegna a garantire la tua sicurezza e la riservatezza delle tue transazioni. Nel caso di un conto cointestato, Barwon Water non condividerà informazioni private tra i titolari del conto senza previa espressa autorizzazione. Se uno dei titolari del conto è vittima di violenza, Barwon Water si impegnerà a mettere tale persona in contatto con servizi di supporto specialistico.

### **Supporto (non counseling)**

Barwon Water riconosce che i clienti possono riscontrare problemi complessi e beneficiare di una varietà di opzioni di supporto. Esistono diverse opzioni di assistenza con Barwon Water, sostenute dalla nostra Strategia di supporto ai clienti, tuttavia, tali opzioni sono limitate al supporto relativo al tuo conto idrico.

Il personale di Barwon Water non è in grado di offrire counseling a un cliente che segnala di avere problemi di violenza familiare, tuttavia:

- ASCOLTEREMO attentamente, con empatia e senza giudizio;
- PRENDEREMO ATTO di ciò che hai segnalato;
- TI ASSISTEREMO con la tua richiesta iniziale, considerando eventuali programmi di supporto di Barwon Water a cui sei idoneo/a;
- TI RIMANDEREMO ad agenzie di supporto esterne appropriate (si veda la sezione *Risorse*);
- ridurremo al minimo le informazioni che devi fornire e il numero di volte in cui devi divulgare tali informazioni;
- laddove possibile, ti permetteremo sempre di parlare con lo stesso membro del personale;
- ti forniremo copie di documenti gratuitamente per aiutarti a risolvere questioni o per scopi legali; e
- utilizzeremo i servizi di un interprete qualificato e indipendente per assisterti nella comunicazione, se necessario tramite il Servizio di traduzione e interpretariato (TIS National) al numero 131 450.

Nel caso in cui ci siano gravi rischi legati alla tua sicurezza personale, ci sono ulteriori azioni che possiamo intraprendere, quali la segnalazione immediata ai servizi di emergenza, come la polizia.

### **Formazione e sensibilizzazione**

- Tutto il personale di Barwon Water riceve una formazione di sensibilizzazione nell'ambito del nostro Quadro organizzativo di competenze e formazione.
- Tutti i responsabili dell'Assistenza clienti e il personale di prima linea sono addestrati a identificare e a rispondere alle complesse questioni associate alla violenza familiare, affinché che possano assisterti in modo rispettoso e appropriato.
- Tutto il personale di prima linea dell'Assistenza clienti è formato sui processi interni di Barwon Water e si impegna a proteggere la tua privacy e sicurezza.
- La sensibilizzazione e la formazione sui processi per il personale di prima linea sono incorporate nella formazione introduttiva e nella formazione di aggiornamento per garantire capacità e consapevolezza adeguate.

### **Aggiornamenti**

- La Politica sulla violenza familiare del cliente e i programmi associati vengono formalmente revisionati ogni due anni (o secondo necessità) per garantire che rimangano appropriati e supportino adeguatamente i clienti.
- Le competenze del personale vengono regolarmente rivalutate utilizzando una metodologia di analisi delle esigenze di formazione.
- Barwon Water lavora a stretto contatto con le agenzie della comunità locale e i partner di counseling finanziario per sviluppare un supporto appropriato e incentrato sul cliente per i clienti che subiscono violenza familiare.

## **Risorse**

### **Contatti di Barwon Water**

Se hai bisogno di aiuto con i tuoi servizi o la bolletta, ti preghiamo di contattarci al numero 1300 656 007. Barwon Water offre supporto ai clienti con problemi economici, quando le circostanze possono influire sull'adempimento degli impegni finanziari.

A volte potresti aver bisogno di ulteriore aiuto per risanare le tue finanze. Per ricevere consulenza finanziaria gratuita, confidenziale e indipendente, puoi chiamare la National Debt Helpline al numero 1800 007 007.

Se ne fai richiesta, possiamo anche indirizzarti a reti e risorse di supporto esterne, tra cui:

**Tabella 1: Supporto immediato**

<b>Risorsa</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Contatti</b>
Safesteps	Servizio nazionale di sostegno alla violenza familiare disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con pianificazione della sicurezza, valutazione dei rischi e ulteriori servizi di supporto. Possono anche organizzare un alloggio di accoglienza per le donne.	Telefono: 1800 015 188 (Assistenza in caso di crisi 24 ore su 24, 7 giorni su 7 in Victoria) <a href="http://www.safesteps.org.au">www.safesteps.org.au</a> Il sito web ha il 'pulsante di uscita rapida'.
1800 RESPECT	Linea di assistenza nazionale di counseling disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con servizi e risorse di supporto, disponibile in 28 lingue.	Telefono: 1800 737 732 (Assistenza in caso di crisi, 24 ore su 24, 7 giorni su 7) <a href="http://www.1800respect.org.au">www.1800respect.org.au</a> Il sito web ha il 'pulsante di uscita rapida'.
inTouch Multicultural Centre Against Family Violence (centro multiculturale contro la violenza familiare)	Servizio di supporto multiculturale e multilingue del Victoria e centro di risorse per donne provenienti da comunità culturalmente e linguisticamente diverse (CALD in Australia).	Telefono: 1800 755 988 <a href="http://www.intouch.org.au">www.intouch.org.au</a>
Lifeline Geelong	Lifeline Geelong può fornire aiuto per situazioni di abuso e violenza familiare attraverso un servizio di supporto in caso di crisi: tramite telefono 24 ore su 24, 7 giorni su 7, oppure di persona presso la sede regionale di Geelong Barwon. Sono disponibili schede informative e kit di strumenti da applicare alla propria situazione personale.	Telefono: 13 11 14 (Assistenza in caso di crisi, 24 ore su 24, 7 giorni su 7)  Telefono: 1300 152 854 (Richieste generiche)  1 MacKillop Street, Geelong <a href="http://www.geelonglifeline.org.au">www.geelonglifeline.org.au</a>
Mensline Australia	Mensline Australia è il servizio nazionale di supporto telefonico e online, informazioni e segnalazione per uomini con problemi familiari e relazionali. Mensline fornisce counseling per uomini online e telefonicamente.	Telefono: 1300 789 978 (Servizio di counseling telefonico, 24 ore su 24, 7 giorni su 7) <a href="http://www.mensline.org.au">www.mensline.org.au</a>
The Orange Door (Barwon)	Servizio specialistico per la violenza familiare e servizi familiari generali per adulti o bambini che subiscono violenza familiare.	Telefono: 1800 312 820 (9-17, lun-ven) <a href="http://www.orangedoor.vic.gov.au">www.orangedoor.vic.gov.au</a>  83 Moorabool Street, Geelong O 2-28 Connor Street, Colac

**Tabella 2: Informazioni e counseling di carattere generale**

Risorsa	Descrizione	Contatti
Programma di assistenza ai dipendenti di Barwon Water (Employee Assistance Program – EAP): Converge International	Servizio di counseling gratuito disponibile per tutti i dipendenti di Barwon Water con diverse sedi nelle aree di Geelong e Colac. I dipendenti possono fissare appuntamenti presso i loro studi durante l'orario di lavoro.	Telefono: 1800 337 068  <a href="http://www.convergeinternational.com.au">www.convergeinternational.com.au</a>
Djirra: servizio legale e prevenzione della violenza familiare per aborigeni	Le persone aborigene e/o isolate dello Stretto di Torres del Victoria possono accedere a servizi e risorse di supporto sicuri e culturalmente appropriati.	Telefono: 1800 105 303 (9-17, lun-ven)  <a href="http://www.djirra.org.au">www.djirra.org.au</a>
Another Closet — Violenza domestica e familiare per la comunità LGBTQI+	Sito web nazionale per le persone LGBTQI+ in relazioni che sono o potrebbero essere a rischio di violenza domestica e familiare.	Telefono: 1800 656 463 (Assistenza in caso di crisi, 24 ore su 24, 7 giorni su 7)  <a href="http://www.ssdv.acon.org.au">www.ssdv.acon.org.au</a>
Safe and Equal  (Nome precedente: Domestic Violence Resource Centre Victoria)	Servizio di supporto e centro risorse del Victoria, con una mappa cliccabile di servizi e risorse di supporto in diverse regioni del Victoria. Il sito web ha un pulsante per uscire rapidamente dalla pagina che reindirizza a Google.	Telefono: 8346 5200 (9-17, lun-ven)  <a href="http://www.safeandequal.org.au">www.safeandequal.org.au</a>  Il sito web ha il 'pulsante di uscita rapida'.
The Sexual Assault and Family Violence Centre (Centro per le aggressioni sessuali e la violenza familiare)  (Barwon)	Il Sexual Assault and Family Violence Centre di Barwon offre servizi di counseling specialistico gratuito e riservato ad adulti, giovani e bambini che hanno subito violenza sessuale o per donne e bambini vittime di violenza familiare.	Telefono: 1800 806 292 (Assistenza in caso di crisi, 24 ore su 24, 7 giorni su 7)  Telefono: 03 5222 4318 (Linea per le informazioni, lun-ven)  59 Spring Street, Geelong West  <a href="http://www.safvcentre.org.au">www.safvcentre.org.au</a>
Bethany Community Support	Bethany Community Support offre una vasta gamma di servizi di supporto di alta qualità a bambini, famiglie e individui, tra cui supporto in caso di violenza familiare nonché counseling e supporto finanziario.	Telefono: 5278 8122 (9-17, lun-ven)  <a href="http://www.bethany.org.au">www.bethany.org.au</a>  16 Ballarat Road, Hamlyn Heights
Men's Referral Services - No to Violence (Servizio di segnalazione per uomini - No alla violenza)	Il MRS riceve chiamate da uomini australiani con problemi di violenza domestica e familiare. Offre informazioni, counseling telefonico anonimo e confidenziale e segnalazioni a servizi per aiutare gli uomini.	Telefono: 1300 766 491 (linea per casi di crisi)  Telefono: 03 9487 4500 (Linea per le informazioni, lun-ven)  <a href="http://www.mrs.org.au">www.mrs.org.au</a>

Q Life	Una linea di contatto dedicata per il supporto alle relazioni LGBTQIA.	1800 184 527  Web chat disponibile <a href="https://qlife.org.au">https://qlife.org.au</a> (dalle 15 a mezzanotte)
--------	--	---

**Tabella 3: Assistenza legale e finanziaria**

Risorsa	Descrizione	Contatti
Cultura  (Nome precedente: Diversitat Financial Counselling)	Cultura fornisce counseling finanziario gratuito a tutti i residenti di Geelong e delle aree limitrofe. Professionisti qualificati e formati per offrire informazioni e opzioni in merito a questioni economiche. Assistenza e informazioni sono disponibili per telefono o di persona. La priorità è data a persone vulnerabili o svantaggiate.	Telefono: 03 4210 0000 (linea per informazioni, lun-ven) <a href="http://www.cultura.org.au">www.cultura.org.au</a>  Northern Community Hub (centro per le comunità nord) 25-41 Arunga Avenue, Norlane
Dipartimento dei Servizi Umani	Centrelink può fornire ulteriore sostegno economico se ti trovi in, hai lasciato o ti stai preparando a lasciare una situazione in cui sei vittima di violenza domestica e/o familiare. Chiama per parlare con un assistente sociale di Centrelink o informati sul sostegno economico supplementare.	Telefono: 132 850 <a href="http://www.servicesaustralia.gov.au">www.servicesaustralia.gov.au</a> Cerca 'family violence' (violenza familiare)  Il sito web ha il 'pulsante di uscita rapida'.
WIRE	Fornisce supporto, informazioni e segnalazioni alle donne in tutto il Victoria con qualsiasi tipo di problema familiare: violenza domestica, salute, relazioni, famiglia, alloggio, problemi legali ed economici. È un servizio gratuito e riservato che offre ascolto e supporto per chi ne ha bisogno.	Telefono: 1300 134 130 (ore 9-17, lun-ven) <a href="http://www.wire.org.au">www.wire.org.au</a>  Il sito web ha il 'pulsante di uscita rapida'.
Women's Legal Service (servizio legale per donne)	Rete nazionale di centri legali comunitari specializzati in questioni legali femminili. Mira a promuovere un sistema giuridico sicuro, solidale, non discriminatorio e sensibile alle esigenze delle donne.	Telefono: 1800 133 302 <a href="http://www.womenslegal.org.au">www.womenslegal.org.au</a>  Il sito web ha il 'pulsante di uscita rapida'.
National Debt Helpline	National Debt Helpline è un servizio no profit che aiuta le persone ad affrontare i loro problemi di debito. Non offriamo prestiti, non vendiamo niente e non guadagniamo nulla	1800 007 007 (lun-ven, 9.30-16.30)  Live chat sul sito web (lun-ven, 9-20)

	dal nostro rapporto con te. I nostri counselor finanziari professionisti offrono un servizio gratuito, indipendente e riservato.	<a href="https://ndh.org.au">https://ndh.org.au</a>
Ageing and Disability Abuse Helpline (Linea di assistenza per gli abusi contro gli anziani e le persone con disabilità)	Una linea di assistenza dedicata agli abusi verso persone anziane e adulti con disabilità.	1800 628 221