

ПОВЕЉА О УСЛУЖИВАЊУ ПОТРОШАЧА

РЕЗИМЕ

1. март 2023.

Повеља о услуживању потрошача - Резиме

У водоводном предузећу Barwon Water, приоритет дајемо нашим потрошачима и нашој друштвеној заједници. Повеља о услуживању потрошача наводи наше стандарде и услове пружања услуга, као и ваша права и обавезе које имате као странка предузећа Barwon Water. Повеља је у складу са *Стандардом водоводне индустрије (Water Industry Standard) – Услуге које се пружају потрошачима у насељеним местима (Urban Customer Service)* (1. март 2023.) и *Стандардом водоводне индустрије за потрошаче који испуштају отпадну воду (Trade Waste Customer Water Industry Standard)* (1. март 2023.), а које је поставила Комисија за услуге од основне важности (Essential Services Commission), независно регулаторно тело за водоводни сектор у Викторији. Повеља о услуживању потрошача је ступила на снагу 1. марта 2023.

Сврха

Овај резиме Повеље о услуживању потрошача пружа **само преглед** услуга које пружамо, наших права и обавеза, као и ваших права и обавеза. Односи се на све потрошаче којима се доставља пречишћена вода, вода која није за пиће или рециклирана вода, и/или на потрошаче (домаћинства и предузећа) који пречишћену воду и/или отпадну воду испуштају у канализацију и воду која им се доставља на основу посебног писменог споразума склопљеног након 30. јуна 2005. **За више детаља, погледајте потпуни текст Повеље о услуживању потрошача који ћете наћи на нашем веб-сајту или који можете да добијете на захтев.**

Како можете да нас контактирате

Можете да нас контактирате на више начина:

а) Телефоном

Позовите наш Контакт центар на 1300 656 007:

- а) за све упите, од 8 до 18 часова, од понедељка до петка; и
- б) за све проблеме са водом или канализацијом, прекиде испоруке или друге кварове, ту смо да помогнемо 24 сата на дан, седам дана у недељи.

b) Имејлом

Све упите можете да пошаљете и имејлом на info@barwonwater.vic.gov.au.

c) Поштом

Пишите на Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220

d) Веб-четом

Ако имате било каквих питања, разговарајте са једним од наших дежурних консултаната за питања потрошача путем веб-чет услуге на нашем веб-сајту: www.barwonwater.vic.gov.au од понедељка до петка, у времену од 8 до 18 часова.

e) Веб-сајт

Можете да посетите www.barwonwater.vic.gov.au за приступ информацијама о различитим темама које се односе на наше делатности и услуге.

1. Прикључивање на водоводну мрежу

Прикључићемо вас или (ако је само одобрење потребно) одобрити прикључивање вашег поседа на водоводну мрежу у року од 10 радних дана или у договорено време:

- a) ако сте платили или сте пристали да платите све накнаде за прикључивање на водоводну мрежу; и
- b) ако сте се придржавали свих разумних услова прикључивања које смо поставили.

2. Услуге испоруке рециклиране воде (Класа А - није за пиће)

Потрошачи којима испоручујемо и воду за пиће и рециклирану воду имају дуални систем за опскрбу водом. Једна цев која улази на ваш посед доводи воду за пиће, купање и прање. Друга (љубичаста) цев доводи рециклирану воду која је погодна само за испирање веће шоље и заливање врта. У Повељи о услуживању потрошача ћете наћи више информација о услугама испоруке рециклиране воде.

3. Ваш рачун за воду

Рачун ћемо испоставити:

- a) вама, на физичку или електронску адресу коју сте нам дали; или
- b) вашем агенту или заступнику на физичку или електронску адресу коју сте нам дали.

4. Накнаде за воду приказане на рачуну

Наплатићемо вам воду према типу прикључка и на основу количине потрошене воде. Накнада може да укључује:

- (i) **цену испоручивања воде** – фиксну цену која се обрачунава квартално за сваки посед који је прикључен на систем за снабдевање водом.
- (ii) **цену утрошене воде** – цену по килолитру (1.000 литара) воде испоручене на ваш посед, која се мери водомером.
- (iii) **цену утрошене рециклиране воде** (ако добијате рециклирану воду) – цену по килолитру (1.000 литара) рециклиране воде испоручене на ваш посед, која се мери љубичастим водомером.

- (iv) **цену за коришћење канализације** - фиксну цену која се обрачунава квартално и наплаћује од власника сваког поседа или стамбеног објекта који је прикључен на канализациони систем.

Ако вам се вода испоручује у складу са посебним писменим споразумом, за детаље погледајте пуни текст Повеље о услуживању потрошача.

5. Како можете да платите рачун

Рок за плаћање рачуна је 28 дана од дана издавања.

Плаћање можете да извршите на следеће начине:

- (i) **директним задужењем** са вашег чековног или штедног (текућег) рачуна или кредитном картицом. Те аранжмане можете да успоставите на нашем веб-сајту <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/payment-options> или позовите 1300 656 007 за помоћ.
- (ii) **ВРАУ-ом** са вашег штедног (текућег) рачуна или кредитном картицом.
- (iii) **кредитном картицом** на нашем веб-сајту.
- (iv) аутоматским одбијањем од **исплате коју примате од Centrelink-а (Centrepay)**. Позовите 1300 656 007 за више детаља.
- (v) **преко услуге под називом Post BillPay**: преко поште - Australia Post.
- (vi) у било којој **пошти - Australia Post Office**.
- (vii) **онлајн** на www.postbillpay.com.au
- (viii) **телефоном** на 13 18 16.
- (ix) **поштом** адресираној на: Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220.
- (x) **унапред**.
- (xi) **на било који други начин** који је наведен на вашем рачуну или опомени.

6. Опомене за плаћање

Ако рачун не платите на време, послаћемо вам **опомену** најраније два радна дана након доспећа.

Ако рачун не платите ни након опомене, у року од 15 радних дана од датума опомене ћемо вам послати **коначну опомену**.

Покушаваћемо да вас контактирамо пре него што предузмемо следеће кораке који укључују рестрикцију или тужбу, али само као крајње решење. За детаље о наплати дугова, погледајте пуни текст Повеље о услуживању потрошача.

7. Флексибилни планови отплате

Можемо да израдимо флексибилни план да вам помогнемо да платите рачуне. Флексибилни план ће:

- (i) навести како је израчунат износ који треба да платите;
- (ii) навести период током кога ћете плаћати договорене износе;
- (iii) навести износ који ћете плаћати у сваком периоду;
- (iv) бити прилагођен на ваш захтев ако су настале промене у вашим околностима, у складу са нашим прописима о помоћи за потрошаче; и
- (v) бити написмено потврђен што пре након што се успостави.

Флексибилни план отплате вам можда нећемо понудити ако сте у последњих 12 месеци имали два флексибилна плана отплате које смо отказали због неплаћања.

8. Помоћ коју пружамо потрошачима - попусти, повластице, помоћ за плаћање

Ту смо да вам помогнемо и имамо више опција за помоћ потрошачима на које можда имате право, укључујући:

- a) Повластице за кориснике водовода и канализације који имају картицу за повластице. Позовите нас да региструјете своју картицу за повластице за смањење рачуна.
- b) Алтернативне аранжмане плаћања, прилагођене вашим могућностима, укључујући:
 - (i) флексибилне планове плаћања/отплате;
 - (ii) приступ нашем плану под називом Arrange & Save; или
 - (iii) преусмеравање рачуна на другу особу која ће га платити, ако се та особа писменим путем сложи са тим.
- c) Помоћ за приступ државним програмима помоћи (укључујући програм за плаћање комуналија - Utility Relief Grant Scheme);

- d) Повластице Викторијске владе за потрошаче са одређеним врстама апарата за одржавање живота, укључујући апарате за хемодијализу.
- e) Попуст на количину утрошене воде ако имате здравствено стање/уређаје/апарате због којих трошите веће количине воде него обично.
- f) Умањење рачуна за потрошену воду једанпут у 5 година уз доказ да је вода отицала, али да се то није могло открити (обично се односи на цурење из цеви која улази на посед испод земље, бетона или зграде), што је довело до изузетно великог рачуна.

Да бисте проверили да ли имате право на било које повластице или попусте које смо горе навели, позовите наш Контакт центар на 1300 656 007 или нам пошаљите имејл на info@barwonwater.vic.gov.au.

9. Помоћ за потрошаче - како ћемо вас контактирати

Трудићемо се да сазнамо да ли имате финансијске тешкоће и покушаћемо да вас контактирамо и понудимо вам помоћ или вам дамо информације. Можемо да вас контактирамо телефоном, у оквиру нашег програма позивања потрошача, да бисмо вас обавестили о помоћи која је на располагању, на пример:

- (i) помоћ у случају да имате тешкоће да платите рачун (као што је то горе наведено);
- (ii) помоћ у случају да сте жртва породичног насиља, у складу са нашим прописима о помоћи коју пружамо потрошачима жртвама породичног насиља
<https://www.barwonwater.vic.gov.au/about-us/policies-and-governance/customer-family-violence-policy>;
- (iii) приступ различитим програмима за помоћ потрошачима, на пример програму под називом WaterAssist, државним субвенцијама и грантовима за штедњу воде за предузећа;
- (iv) информације о помоћи за потрошаче на различитим језицима;
- (v) ажурирање контакт података и одабир начина комуникације; и
- (vi) историја издавања и плаћања рачуна.

10. Помоћ за комуникацију

Потрошачима који не говоре енглески пружамо бесплатне преводилачке услуге – позовите 131 450.

Потрошачима који имају оштећен слух или говорну ману пружамо телепринтерске - ТТУ - услуге – позовите 133 677.

Можете да именујете особу која ће вам помагати или заступника који ће комуницирати са нама у ваше име. Попуните овај онлајн образац:

[https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-](https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-details/privacy-registration)

[details/privacy- registration](https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-details/privacy-registration). Такође можете да позовете наш Контакт центар ако вам је потребна помоћ да попуните образац: 1300 656 007.

11. Стандарди пружања услуга

Приликом пружања услуга, морамо да испунимо одређене стандарде и циљеве. Ти стандарди су наведени у Делу 1. Ми морамо да:

- (i) сведемо на минимум утицај непланираних прекида и да вам испоручимо воду за пиће у непредвиђеним ситуацијама.
- (ii) вас обавестимо - на начин који сте изабрали - најмање два дана унапред о планираним прекидима и да вам испоручимо воду за пиће коју достављамо у тим ситуацијама;
- (iii) што пре поправимо и очистимо цеви које су пукле, које цуре или које су запушене у системима за пијаћу воду, воду која није за пиће, рециклирану воду или канализацију.

12. Гарантовани нивои квалитета услуга

Ако не достигнемо прописане нивое квалитета услуга или циљеве услед чега ви претрпите штету, морамо да вам платимо унапред одређени износ (или да вам дамо попуст - одбијемо одређени износ од износа рачуна). Ти попусти су наведени у Делу 2.

13. Како можете да се жалите

Обавезали смо се да ефикасно решимо сваку жалбу чим је прими особа којој сте је изнели/предали. Шта можете да очекујете:

- a) када тражите да вас писмено обавестимо, одговор у року од 10 радних дана;
- b) разлоге за нашу одлуку и законску основу;

- c) ако нисте задовољни начином на који смо поступали са вашом жалбом или са решењем, можете да затражите ревизију од координатора за решавање несугласица са потрошачима - Customer Resolutions Coordinator - или од вишег руководиоца/менаџера:

Customer Resolutions Coordinator
Barwon Water
PO Box 659
Geelong VIC 3220

Телефон: 1300 656 007

Имејл: info@barwonwater.vic.gov.au

- d) ако нисте задовољни исходом ревизије коју обави координатор за решавање несугласица са потрошачима, можете да се обратите Заштитнику грађана за енергију и воду у Викторији - Energy and Water Ombudsman Victoria (EWOV). Позовите 1800 500 509 или пошаљите имејл на: ewovinfo@ewov.com.au

14. Приватност

Ми се придржавамо *Закона о приватности и заштити личних података из 2014. године (Privacy and Data Protection Act 2014)*. Потпуни текст наше Повеље о поштовању приватности (Privacy Charter) се налази онлајн, на <https://www.barwonwater.vic.gov.au/legal/privacy#privacy-charter> или га можете добити на захтев.

15. Ваше обавезе

Као потрошач, и ви имате одређене обавезе у складу са *Законом о води из 1989. године (Water Act 1989)* и *Законом о водоводној индустрији из 1994. године (Water Industry Act 1994)*, укључујући:

- a) да платите воду која се потроши након што сте се иселили са поседа, осим ако нас не обавестите о исељењу 48 сати унапред;
- b) да се постарате да водомер буде приступачан;
- c) да на наш захтев одржавате инфраструктуру на вашем поседу;
- d) да на наш захтев уклоните дрвеће;

- e) да од нас затражите сагласност за грађевинске радове који могу да утичу на наше услуге;
- f) да не мењате нашу инфраструктуру без наше сагласности; и
- g) да се придржавате рестрикција воде које су на снази и Прописа о сталној штедњи воде у Викторији (Victoria's Permanent Water Saving Rules) <https://www.barwonwater.vic.gov.au/water-and-waste/permanent-water-saving-rules>;
- h) да одржавате комбиноване санитарне одводе или друге независне споразуме које имате са другим власницима земљишта.

Поврх тога, ми смо обавезни да одржавамо наше водоводне и канализационе системе.

Ви такође имате обавезе које се тичу одржавања ваших система и инфраструктуре. Детаљан списак наших међусобних обавеза се налази у Делу 3.

Део 1. - Стандарди услуга и циљеви

Циљеви за регулаторни период од 2023-24. до 2027-28.	
Вода	
Максимални број непланираних прекида у испоруци воде потрошачима у било ком 12-месечном периоду	5
Просечно време поправке цеви које су пукле или цуре (приоритетна група 1) (минута)	27
Просечно време поправке цеви које су пукле или цуре (приоритетна група 2) (минута)	43
Просечно време поправке цеви које су пукле или цуре (приоритетна група 3) (минута)	226
Просечно трајање непланираних прекида у испоруци воде (минута)	125
Просечно трајање планираних прекида у испоруци воде (минута)	165
Канализација	
Максимални број запушења канализације у било ком 12-месечном периоду	3
Просечно време поправке у случају изливања и запушења канализације (минута)	53
Просечно време потребно за уклањање запушења канализације (минута)	150
Максимално време потребно за локализовање излива канализације (минута)	300

Минимална брзина протока воде					
Величина/Пречник цеви	20 mm	25 mm	32 mm	40 mm	50 mm
Брзина протока воде (литара у минути)	20	35	60	90	160

Део 2. - Загарантовани нивои квалитета услуга

1. Гаранција поузданости испоруке воде

- a) Ако у било ком 12-месечном периоду дође до више од 5 непланираних прекида у испоруци воде на ваш посед, вашем рачуну ће што пре бити приписано \$84 кредита.

2. Гаранција поузданости канализационе услуге

- a) Када нас обавестите да је дошло до непланираног прекида канализационих услуга на вашем поседу, изаћи ћемо и поново успоставити ту услугу.
- b) Под условима који се односе на изузећа која су наведена у наставку, ако у било ком 12-месечном периоду дође до више од 3 непланирана прекида у канализационим услугама на вашем поседу из нашег система, вашем рачуну ће што пре бити приписано \$94 кредита.
- c) Под условима који се односе на изузећа која су наведена у наставку, ако у било ком 12-месечном периоду на вашем поседу дође до више од 2 изливања канализације из нашег система, вашем рачуну ће што пре бити приписано \$722 кредита.

3. Гаранција помоћи у случају тешкоћа

- a) Ако ограничимо испоруку воде или покренемо судски поступак против вас пре него што уложимо разумне напоре у то да вас контактирамо; и
- b) ако вам не пружимо информације о помоћи која вам је на располагању ако имате тешкоће да платите рачун, вашем рачуну ћемо што пре приписати \$432 кредита.

4. Гаранција уклањања излива канализације

- a) У случају да дође до излива канализације на вашем поседу, ми ћемо изаћи на лице места и помоћи вам у уклањању квара.
- b) Под условима који се односе на изузећа која су наведена у наставку, ако до изливања канализације дође услед квара или пропуста у канализационом систему предузећа Varwon Water, за непријатности услед тога ће предузеће Varwon Water вашем рачуну што пре приписати \$1.000 кредита.

- c) Ако код вас дође до враћања канализације у веце шољу или изливања канализације из веце шоње (тзв. "blowback" event), изаћи ћемо и помоћи вам у отклањању тога, али у том случају немате право на припис кредита.
- d) Када је посед издат подстанару и подстанар је потрошач, само ће се рачуну подстанара приписати износ за квар у нашем канализационом систему.

5. Изузеци гаранције загарантованог нивоа квалитета услуга

- a) Вашем рачуну нећемо приписати кредит уколико загарантовани ниво квалитета услуга не пружимо због нечег што сте проузроковали ви или треће лице или што је ваша одговорност или одговорност трећег лица.
- b) Када је посед издат подстанару и подстанар је потрошач, само ће се рачуну подстанара приписати износ за непружање загарантованог нивоа квалитета услуга.
- c) Ако вам се вода испоручује на основу посебног писменог споразума, ова одредба се не односи на вас. Погледајте услове вашег споразума, а више информација ћете наћи у Делу Е потпуног текста наше Повеље о услуживању потрошача.

6. Програм испитивања изливања канализације

- a) Испитаћемо сваки инцидент који се односи на канализацију, а који погађа ваш посед и ако се испостави да је наш канализациони систем био неисправан, вашем рачуну ћемо приписати ex-gratia кредит (који не морамо да платимо, али плаћамо да покажемо добру вољу) за канализациони инцидент који ће износити 50% годишње накнаде за канализацију у стамбеним објектима.
- b) Вашем рачуну нећемо приписати кредит уколико истрага установи да сте инцидент проузроковали ви или треће лице или да је инцидент настао због нечега што је ваша одговорност или одговорност трећег лица.
- c) Када је посед издат подстанару и подстанар је потрошач, само ће се рачуну подстанара приписати износ за квар у нашем канализационом систему.

Део 3. - Обавеза одржавања инсталација

1. Цеви за довод воде

- а) Ми ћемо одржавати цеви за довод воде из главне цеви, до:
- (i) првог водомера који је постављен после главне доводне цеви; или
 - (ii) до међе поседа ако је први водомер постављен на више од два метра иза међе поседа или ако нема приступачан вентил за затварање; или
 - (iii) првог приступачног вентила за затварање ако је први водомер или један део доводне цеви унутар или испод зидова грађевине на поседу или ако водомера уопште нема. 'Приступачан вентил за затварање' значи вентил који је постављен изнад земље или испод земље са поклопцем који смо одобрили.
- б) Ваша је обавеза да:
- (i) одржавате делове водоводних цеви чије одржавање није наша обавеза, види горе од (i) до (iii);
 - (ii) одржавате уређаје за спречавање враћања канализације у веце шољу;
 - (iii) одржавате противпожарне уређаје;
 - (iv) одржавате приватне продужетке или групне водове или водоводне цеви из приватних продужетака; и
 - (v) поставите, одржавате, поправљате и замењујете рупу, поклопац или кавез за водомер.
- с) Ако вам се вода доставља у складу са посебним писменим споразумом, имате обавезу да:
- (i) одржавате (и замењујете) уређај за спречавање враћања канализације у веце шољу који је постављен на излаз из водомера;
 - (ii) одржавате (и замењујете) приватне противпожарне уређаје;
 - (iii) одржавате (и замењујете) приватне продужетке или групне водове или водоводне цеви из приватних продужетака.

2. Одводне цеви прикључене на канализацију

- а) Ако се главна канализациона цев налази *на* поседу, ми ћемо одржавати одводну цев прикључену на канализацију од главне канализационе цеви до:

- (i) првог отвора за инспекцију који је постављен после главне канализационе цеви; или
 - (ii) једног метра од главне канализационе цеви ако је први отвор за инспекцију постављен на више од једног метра од главне канализационе цеви; или
 - (iii) једног метра од главне канализационе цеви ако нема отвора за инспекцију.
- b) Ако се главна канализациона цев налази *ван* поседа, ми ћемо одржавати одводну цев прикључену на канализацију од главне канализационе цеви до:
- (i) првог отвора за инспекцију који је постављен на поседу иза међе; или
 - (ii) једног метра од међе поседа ако је први отвор за инспекцију постављен на више од једног метра од међе поседа; или
 - (iii) једног метра иза међе поседа ако на поседу нема отвора за инспекцију; или
 - (iv) једног метра од грађевине у случају да отвор за инспекцију није постављен на посед због близине грађевине и међе поседа.
- c) Ваша је обавеза да:
- (i) одржавате делове одводне цеви прикључене на канализацију чије одржавање није наша обавеза, види горе од (a) до (d);
 - (ii) одржавате комбиноване одводне цеви прикључене на канализацију које се налазе на другом поседу; или
 - (iii) одржавате одводне цеви прикључене на канализацију из приватних продужетака.

Ако имате питања о вашим обавезама или имате проблема са испоруком воде или канализацијом, позовите наш Контакт центар 1300 656 007.