

ĐIỀU LỆ KHÁCH HÀNG

BẢN TÓM TẮT

Ngày 1 tháng 3 năm 2023

Điều lệ Khách hàng - Tóm tắt

Tại Barwon Water, khách hàng và cộng đồng là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Điều lệ Khách hàng đặt ra các tiêu chuẩn và điều kiện dịch vụ của chúng tôi, cũng như các quyền và nghĩa vụ của quý vị với tư cách là khách hàng của Barwon Water. Điều lệ Khách hàng phù hợp với *Tiêu chuẩn Công nghiệp Nước – Dịch vụ Khách hàng Đô thị* (01/03/2023) và *Tiêu chuẩn Công nghiệp Nước dành cho Khách hàng Chất thải Thương mại* (01/03/2023) do Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu, cơ quan quản lý độc lập của ngành nước ở Victoria, đặt ra. Điều lệ Khách hàng áp dụng từ ngày 1 tháng 3 năm 2023.

Mục đích

Điều lệ khách hàng tóm tắt này **chỉ cung cấp tổng quan** về các dịch vụ chúng tôi cung cấp, các quyền và trách nhiệm của chúng tôi cũng như các quyền và trách nhiệm của quý vị. Nó áp dụng cho bất kỳ ai được cung cấp nước uống có lưới lọc, nước không uống được hoặc nước tái chế, và/hoặc dịch vụ thoát nước có lưới lọc, dịch vụ xử lý nước thải thương mại và nước cung cấp theo thỏa thuận bằng văn bản riêng biệt được thực hiện sau ngày 30 tháng 6 năm 2005. **Vui lòng tham khảo Điều lệ Khách hàng đầy đủ có sẵn trên trang mạng của chúng tôi hoặc theo yêu cầu để biết thêm chi tiết.**

Liên hệ với chúng tôi

Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi bằng nhiều cách:

a) Điện thoại

Hãy gọi cho Trung tâm Liên hệ của chúng tôi theo số 1300 656 007:

- a) về tất cả các thắc mắc từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu; và
- b) đối với bất kỳ khó khăn nào về dịch vụ cấp thoát nước, cúp nước hoặc các lỗi khác, chúng tôi sẵn sàng trợ giúp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

b) Email

Gửi email cho mọi thắc mắc tới info@barwonwater.vic.gov.au.

c) Gửi thư

Viết thư cho Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220

d) Web Chat

Quý vị có thể trò chuyện với chuyên gia tư vấn dịch vụ khách hàng nếu có bất kỳ thắc mắc nào từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu thông qua dịch vụ web chat (trò chuyện trên mạng) trên trang mạng của chúng tôi:

www.barwonwater.vic.gov.au

e) Trang mạng

Quý vị có thể vào www.barwonwater.vic.gov.au để truy cập thông tin về nhiều chủ đề liên quan đến hoạt động và dịch vụ của chúng tôi.

1. Kết nối

Chúng tôi sẽ kết nối hoặc (nếu chỉ cần phê duyệt) phê duyệt kết nối với khu nhà trong vòng 10 ngày làm việc hoặc vào một ngày đã thỏa thuận, nếu:

- a) quý vị đã thanh toán hoặc đồng ý thanh toán tất cả phí kết nối hiện hành; Và
- b) quý vị đã tuân thủ tất cả các điều khoản và điều kiện kết nối hợp lý mà chúng tôi đã chỉ định.

2. Dịch vụ nước tái chế (loại A không uống được)

Khách hàng được cung cấp cả nước uống và nước tái chế có hệ thống cấp nước kép. Một đường ống đi vào khu nhà của quý vị và cung cấp nước cho mục đích uống, tắm và giặt. Ống thứ hai (màu tím) chỉ cung cấp nước tái chế để xả bồn cầu và sử dụng ngoài vườn. Vui lòng tham khảo Điều lệ Khách hàng mở rộng của chúng tôi để biết thêm thông tin về các dịch vụ nước tái chế.

3. Hóa đơn tiền nước của quý vị

Chúng tôi sẽ phát hành hóa đơn gửi đến:

- a) quý vị, tại địa chỉ thực tế hoặc địa chỉ điện tử do quý vị chỉ định; hoặc
- b) đại lý hoặc người đại diện của quý vị tại địa chỉ thực tế hoặc địa chỉ email do quý vị chỉ định.

4. Phí hóa đơn nước của quý vị

Chúng tôi sẽ tính phí tiền nước dựa trên kết nối của quý vị với các dịch vụ của chúng tôi và lượng nước quý vị tiêu thụ. Các khoản phí có thể bao gồm:

- (i) **phí dịch vụ nước** – khoản phí cố định hàng quý được tính cho chủ sở hữu của mọi khu nhà được kết nối với nguồn nước cấp.
- (ii) **phí thẻ tích nước** – giá mỗi kilô lít (1.000 lít) nước được giao đến khu nhà của quý vị, được đo bằng đồng hồ nước.
- (iii) **phí thẻ tích nước tái chế** (nếu quý vị nhận nước tái chế) – giá mỗi kilô lít (1.000 lít) nước tái chế được chuyển đến khu nhà của quý vị, được đo bằng đồng hồ nước màu tím.
- (iv) **Phí dịch vụ thoát nước** là khoản phí cố định hàng quý, được lập hóa đơn cho chủ sở hữu của mọi khu đất hoặc nhà ở được kết nối với hệ thống thoát nước của chúng tôi.

Nếu quý vị được cung cấp nước theo thỏa thuận bằng văn bản riêng, vui lòng tham khảo Điều lệ Khách hàng đầy đủ của chúng tôi để biết chi tiết.

5. Thanh toán hóa đơn của quý vị

Quý vị sẽ có 28 ngày kể từ ngày phát hành để chi trả cho hóa đơn của mình.

Chúng tôi chấp nhận thanh toán:

- (i) **bằng cách ghi nợ trực tiếp** từ tài khoản séc hoặc tài khoản tiết kiệm của quý vị hoặc qua thẻ tín dụng. Quý vị có thể thiết lập tính năng này trên trang mạng của chúng tôi <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/payment-options> hoặc gọi tới số 1300 656 007 để được hỗ trợ.
- (ii) **bằng BPAY** từ tài khoản tiết kiệm của quý vị hoặc qua thẻ tín dụng.
- (iii) **sử dụng thẻ tín dụng của quý vị** trên trang mạng của chúng tôi.
- (iv) thông qua các khoản thanh toán tự động từ **trợ cấp Centrelink của quý vị (Centrepay)**. Gọi 1300 656 007 để biết thêm chi tiết.
- (v) **via Post BillPay**: thông qua bưu điện Úc.
- (vi) tại bất kỳ **Bưu điện Úc** nào.
- (vii) **trực tuyến** tại www.postbillpay.com.au
- (viii) **qua điện thoại** số 13 18 16.
- (ix) **bằng thư** gửi đến: Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220.
- (x) **trả trước**.
- (xi) **bất kỳ lựa chọn nào khác** được cho biết trên hóa đơn hoặc trong thông báo nhắc nhở của quý vị.

6. Nhắc nhở thanh toán

Chúng tôi sẽ gửi **thông báo nhắc nhở** quý vị không sớm hơn hai ngày làm việc sau ngày đáo hạn nếu hóa đơn của quý vị không được thanh toán đúng hạn.

Nếu thông báo nhắc nhở của quý vị vẫn chưa được thanh toán, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị **thông báo cuối cùng** trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi đưa ra thông báo nhắc nhở quý vị.

Sau đó, chúng tôi sẽ tiếp tục cố gắng liên hệ với quý vị trước khi thực hiện các bước bao gồm hạn chế hoặc khởi tố, chỉ như là phương cách cuối cùng. Vui lòng tham khảo Điều lệ Khách hàng đầy đủ để biết thêm chi tiết về cách chúng tôi có thể thu số tiền còn nợ.

7. Kế hoạch thanh toán linh hoạt

Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các kế hoạch linh hoạt để giúp quý vị thanh toán hóa đơn. Kế hoạch thanh toán linh hoạt sẽ:

- (i) cho quý vị biết số tiền thanh toán đã được tính như thế nào;
- (ii) nêu rõ khoảng thời gian mà quý vị sẽ trả số tiền đã thỏa thuận;
- (iii) ghi rõ số tiền phải nộp trong từng thời kỳ;
- (iv) được điều chỉnh theo yêu cầu của quý vị nếu có thay đổi về hoàn cảnh của quý vị phù hợp với chính sách hỗ trợ khách hàng của chúng tôi; và
- (v) được xác nhận bằng văn bản càng sớm càng tốt, sau khi có kế hoạch thanh toán linh hoạt.

Chúng tôi có thể không cung cấp cho quý vị gói thanh toán linh hoạt nếu trong 12 tháng trước đó, quý vị đã hủy bỏ hai gói thanh toán linh hoạt do không chi trả.

8. Hỗ trợ khách hàng – giảm giá, chước giảm, hỗ trợ thanh toán

Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp quý vị và chúng tôi có sẵn nhiều tùy chọn hỗ trợ khách hàng mà quý vị có thể đủ điều kiện bao gồm:

- a) Chước giảm giá nước và thoát nước cho người có thể chước giảm. Hãy gọi cho chúng tôi để đăng ký thẻ chước giảm của quý vị để được khấu trừ hóa đơn.
- b) Các thỏa thuận thanh toán thay thế phù hợp với khả năng chi trả của quý vị, bao gồm:
 - (i) kế hoạch thanh toán linh hoạt;
 - (ii) quyền truy cập vào gói phù hợp thanh toán Sắp xếp & Tiết kiệm của chúng tôi; hoặc
 - (iii) chuyển lại hóa đơn cho người khác để thanh toán nếu người đó đồng ý bằng văn bản.
- c) Hỗ trợ tiếp cận các chương trình hỗ trợ do chính phủ tài trợ (bao gồm Chương trình Trợ cấp Tiềm ích Sinh hoạt);
- d) Chính phủ Victoria ưu đãi cho khách hàng một số loại máy hỗ trợ sự sống, bao gồm cả máy chạy thận nhân tạo.
- e) Giảm phí lượng nước nếu quý vị có tình trạng bệnh cần lượng nước cao hơn bình thường.
- f) Giảm phí lượng nước 5 năm một lần khi có bằng chứng cho thấy đã xảy ra rò rỉ không thể phát hiện được (thường là rò rỉ từ đường ống dịch vụ dưới mặt đất của khu nhà, dưới bê tông hoặc dưới tòa nhà) dẫn đến hóa đơn quá cao.

Để kiểm tra xem quý vị có đủ điều kiện nhận bất kỳ chước giảm hoặc giảm giá nào ở trên hay không, hãy gọi cho Trung tâm Liên hệ của chúng tôi theo số 1300 656 007 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ info@barwonwater.vic.gov.au.

9. Hỗ trợ Khách hàng – liên hệ với quý vị

Chúng tôi sẽ cố gắng xác định xem quý vị có đang gặp khó khăn về tài chính hay không và cố gắng liên hệ với quý vị để cung cấp hỗ trợ hoặc thông tin. Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị qua điện thoại, như một phần của chương trình gọi điện ra bên ngoài của chúng tôi, để thông báo cho quý vị về những hỗ trợ sẵn có, chẳng hạn như:

- (i) hỗ trợ khó khăn trong thanh toán (như trên);
- (ii) hỗ trợ nếu quý vị đang gặp phải bạo hành gia đình, phù hợp với [chính sách dành cho khách hàng về bạo hành gia đình của chúng tôi](https://www.barwonwater.vic.gov.au/about-us/policies-and-governance/customer-family-violence-policy) <https://www.barwonwater.vic.gov.au/about-us/policies-and-governance/customer-family-violence-policy>;

- (iii) tiếp cận nhiều chương trình hỗ trợ khách hàng như chương trình WaterAssist Home của chúng tôi, trợ cấp của chính phủ và trợ cấp tiết kiệm nước cho doanh nghiệp;
- (iv) thông tin hỗ trợ khách hàng bằng các ngôn ngữ khác;
- (v) cập nhật chi tiết liên lạc và tùy chọn phương thức liên lạc của quý vị; Và
- (vi) quá khứ thanh toán của quý vị.

10. Hỗ trợ truyền thông

Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho khách hàng không nói tiếng Anh – hãy gọi 131 450.

Chúng tôi cung cấp dịch vụ TTY cho khách hàng suy giảm khả năng nói và nghe – hãy gọi 133 677.

Quý vị có thể chỉ định người hỗ trợ hoặc người đại diện để liên lạc với chúng tôi thay mặt quý vị. Vui lòng điền vào mẫu đơn trực tuyến này:

<https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-details/privacy-registration>. Quý vị cũng có thể gọi đến Trung tâm Liên hệ của chúng tôi để được hỗ trợ điền mẫu đơn theo số 1300 656 007.

11. Tiêu chuẩn dịch vụ

Chúng tôi cần đáp ứng các tiêu chuẩn và mục tiêu nhất định cho các dịch vụ chúng tôi cung cấp cho quý vị. Các tiêu chuẩn này có sẵn trong Phụ lục 1. Chúng tôi cần phải:

- (i) giảm thiểu tác động của sự gián đoạn ngoài kế hoạch và cung cấp cho quý vị nguồn cung cấp nước uống khẩn cấp.
- (ii) thông báo cho quý vị - bằng phương thức ưa thích của quý vị - ít nhất hai hai ngày trước khi có bất kỳ sự gián đoạn nào theo kế hoạch và cung cấp cho quý vị nguồn cung cấp nước uống khẩn cấp;
- (iii) Kịp thời khắc phục và làm sạch mọi vết vỡ, rò rỉ hoặc tắc nghẽn trong hệ thống nước uống, nước không uống được, nước tái chế hoặc hệ thống thoát nước.

12. Mức độ dịch vụ được đảm bảo

Nếu chúng tôi không đáp ứng được mức độ hoặc mục tiêu dịch vụ của mình, chúng tôi phải trả (hoặc giảm giá) cho quý vị số tiền được xác định trước nếu quý vị bị ảnh hưởng. Các khoản giảm giá được liệt kê trong Phụ lục 2.

13. Làm thế nào để khiếu nại

Chúng tôi cam kết giải quyết hiệu quả mọi khiếu nại ở điểm liên hệ đầu tiên của quý vị.

Quý vị có thể kỳ vọng:

- a) khi có yêu cầu trả lời bằng văn bản thì phải trả lời trong vòng 10 ngày làm việc;
- b) các lý do về quyết định của chúng tôi và bất kỳ cơ sở pháp lý nào;
- c) nếu quý vị không hài lòng với cách xử lý khiếu nại của mình hoặc với kết quả, quý vị có thể yêu cầu Điều phối viên Giải quyết Vấn đề Khách hàng và người quản lý cấp cao xem xét khiếu nại của mình:

Customer Resolutions Coordinator
Barwon Water (Điều phối viên Giải
quyết Vấn đề Khách hàng của
Barwon Water)
PO Box 659
Geelong VIC 3220

Điện thoại: 1300 656 007

Email: info@barwonwater.vic.gov.au

- d) nếu không hài lòng với đánh giá của Điều phối viên Giải quyết Vấn đề Khách hàng, quý vị có thể giới thiệu đến Thanh tra Năng lượng và Nước Victoria (EWOV). Gọi 1800 500 509 hoặc gửi email: ewovinfo@ewov.com.au

14. Quyền riêng tư

Chúng tôi tuân thủ *Đạo luật Bảo vệ Dữ liệu và Quyền riêng tư năm 2014*. Bản sao đầy đủ Điều lệ về Quyền riêng tư của chúng tôi có sẵn trực tuyến

<https://www.barwonwater.vic.gov.au/legal/privacy#privacy-charter> hoặc theo yêu cầu.

15. Nghĩa vụ của quý vị

Với tư cách là khách hàng, quý vị có một số nghĩa vụ nhất định theo *Đạo luật Nước năm 1989* và *Đạo luật Công nghiệp Nước năm 1994*, bao gồm:

- a) chi trả các khoản phí phát sinh sau khi bỏ trống khu nhà, trừ khi quý vị thông báo cho chúng tôi trước ít nhất 48 giờ về việc dọn nhà;
- b) đảm bảo đồng hồ nước của quý vị có thể tiếp cận được;
- c) duy trì cơ sở hạ tầng của quý vị theo yêu cầu của chúng tôi;
- d) chặt cây theo yêu cầu của chúng tôi;
- e) hỏi sự đồng ý của chúng tôi đối với bất kỳ tòa nhà hoặc công trình xây dựng nào có thể ảnh hưởng đến dịch vụ của chúng tôi;
- f) không thay đổi công trình của chúng tôi mà không có sự đồng ý của chúng tôi; và
- g) tuân thủ mọi hạn chế về nước hiện hành và Quy tắc Tiết kiệm Nước Thường trực của Victoria <https://www.barwonwater.vic.gov.au/water-and-waste/permanent-water-Saving-rules>;
- h) duy trì hệ thống thoát nước vệ sinh chung hoặc bất kỳ thỏa thuận độc lập nào với các chủ khu đất khác.

Ngoài ra, chúng tôi có trách nhiệm bảo trì hệ thống cấp nước và thoát nước.

Quý vị cũng có nghĩa vụ liên quan đến việc duy trì hệ thống và cơ sở hạ tầng của mình. Danh sách chi tiết các nghĩa vụ tương ứng của chúng tôi có sẵn trong Phụ lục 3.

Phụ lục 1 – Tiêu chuẩn và mục tiêu dịch vụ

2023-24 đến 2027-28 Mục tiêu trong Thời kỳ Quy định	
Nước	
Số lần gián đoạn cấp nước ngoài dự kiến tối đa mà khách hàng có thể gặp phải trong khoảng thời gian 12 tháng bất kỳ	5
Thời gian trung bình để xử lý các sự cố vỡ ống và rò rỉ (ưu tiên 1) (phút)	27
Thời gian trung bình để xử lý các sự cố vỡ và rò rỉ (ưu tiên 2) (phút)	43
Thời gian trung bình để giải quyết các sự cố vỡ và rò rỉ (ưu tiên 3) (phút)	226
Thời gian gián đoạn cấp nước ngoài dự kiến trung bình (phút)	125
Thời gian gián đoạn cấp nước trung bình theo kế hoạch (phút)	165
Thoát nước	
Số lần tắc nghẽn cống tối đa mà khách hàng có thể gặp phải trong khoảng thời gian 12 tháng bất kỳ	3
Thời gian trung bình xử lý sự cố tràn và tắc cống (phút)	53
Thời gian trung bình để khắc phục tắc nghẽn cống (phút)	150
Thời gian tối đa để xử lý sự cố tràn cống (phút)	300

Tốc độ dòng chảy tối thiểu					
Kích thước đường ống	20mm	25 mm	32mm	40mm	50mm
Tốc độ dòng chảy (lít mỗi phút)	20	35	60	90	160

Phụ lục 2 – Mức độ Đảm bảo Dịch vụ

1. Đảm bảo độ tin cậy cấp nước

- a) Nếu có hơn 5 lần gián đoạn ngoài kế hoạch đối với các dịch vụ cung cấp nước cho khu nhà của quý vị trong khoảng thời gian 12 tháng bất kỳ, tài khoản của quý vị sẽ được ghi có \$84 sớm nhất có thể.

2. Đảm bảo độ tin cậy của dịch vụ thoát nước

- a) Theo thông báo của quý vị về sự gián đoạn ngoài kế hoạch đối với dịch vụ thoát nước tại nơi ở của quý vị, chúng tôi sẽ có mặt và khôi phục dịch vụ.
- b) Theo các trường hợp loại trừ được liệt kê bên dưới, nếu có nhiều hơn 3 lần gián đoạn ngoài kế hoạch đối với dịch vụ thoát nước đến khu nhà của quý vị từ hệ thống của chúng tôi trong bất kỳ khoảng thời gian 12 tháng nào, tài khoản của quý vị sẽ được ghi có \$94 sớm nhất có thể.
- c) Theo các trường hợp loại trừ được liệt kê bên dưới, nếu có nhiều hơn 2 sự cố tràn cống từ hệ thống của chúng tôi vào khu nhà của quý vị trong khoảng thời gian 12 tháng bất kỳ, tài khoản của quý vị sẽ được ghi có \$722 sớm nhất có thể.

3. Bảo đảm liên quan đến khó khăn

- a) Nếu chúng tôi hạn chế việc cung cấp nước cho quý vị hoặc thực hiện hành động pháp lý chống lại quý vị trước khi thực hiện những nỗ lực hợp lý để liên hệ với quý vị; và
- b) cung cấp thông tin về trợ giúp sẵn có nếu quý vị gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn, tài khoản của quý vị sẽ được ghi có \$432 sớm nhất có thể.

4. Bảo đảm về Sự cố Tràn Nước thải

- a) Trong trường hợp quý vị gặp phải sự cố tràn cống bên trong khu nhà của mình, chúng tôi sẽ có mặt và hỗ trợ quý vị trong việc khôi phục.
- b) Theo các trường hợp loại trừ được liệt kê bên dưới, nếu sự cố tràn cống là do lỗi hoặc trục trặc trong hệ thống thoát nước của Barwon Water, do nhận thấy sự bất tiện của sự cố này, Barwon Water sẽ ghi có vào tài khoản của quý vị \$1.000 sớm nhất có thể.

- c) Nếu quý vị gặp phải sự kiện “hiệu ứng ngược”, khi nước thải sủi bọt hoặc thoát ra khỏi bồn cầu của quý vị, chúng tôi sẽ có mặt và hỗ trợ quý vị khôi phục nhưng những sự kiện này không đủ điều kiện để nhận khoản thanh toán này.
- d) Trường hợp khu nhà được người thuê sử dụng và người thuê là khách hàng thì chỉ có tài khoản của người thuê nhà sẽ được ghi có do sự cố hệ thống thoát nước của chúng tôi.

5. Các loại trừ đối với việc đảm bảo mức độ dịch vụ được đảm bảo

- a) Chúng tôi sẽ không ghi có vào tài khoản của quý vị nếu không đáp ứng được mức dịch vụ được đảm bảo nếu sự kiện xảy ra do hoặc là trách nhiệm của quý vị hoặc bên thứ ba.
- b) Trong trường hợp khu nhà được người thuê ở và người thuê là khách hàng, chỉ tài khoản của người thuê mới được ghi có do chúng tôi không đáp ứng mức dịch vụ được đảm bảo.
- c) Nếu quý vị được cung cấp nước theo một thỏa thuận bằng văn bản riêng thì điều khoản này không áp dụng. Vui lòng tham khảo các điều kiện trong thỏa thuận của quý vị và thêm thông tin có trong Phần E của điều lệ khách hàng đầy đủ của chúng tôi.

6. Chương trình Điều tra Sự cố Tràn Nước thải

- a) Chúng tôi sẽ điều tra bất kỳ sự cố hệ thống thoát nước nào ảnh hưởng đến khu nhà của quý vị và trong trường hợp hệ thống thoát nước của chúng tôi bị lỗi, chúng tôi sẽ ghi có một khoản tín dụng cho sự cố thoát nước vào tài khoản của quý vị với tổng trị giá 50% phí dịch vụ thoát nước sinh hoạt hàng năm.
- b) Chúng tôi sẽ không ghi có vào tài khoản của quý vị nếu cuộc điều tra của chúng tôi cho thấy rằng sự cố là do quý vị hoặc bên thứ ba gây ra hoặc là trách nhiệm của quý vị.
- c) Trường hợp khu nhà được người thuê sử dụng và người thuê là khách hàng thì chỉ có tài khoản của người thuê nhà sẽ được ghi có do sự cố hệ thống thoát nước của chúng tôi.

Phụ lục 3 – Nghĩa vụ bảo trì

1. Đường ống Dịch vụ Nước

- a) Chúng tôi sẽ bảo trì đường ống cấp nước từ đường ống cấp nước chính đến:
- (i) đồng hồ nước đầu tiên được lắp đặt sau đường ống nước chính; hoặc
 - (ii) ranh giới khu nhà nếu đồng hồ nước đầu tiên nằm trong ranh giới khu nhà hơn hai mét hoặc không có van chặn có thể tiếp cận được; hoặc
 - (iii) van chặn đầu tiên có thể tiếp cận được khi đồng hồ nước đầu tiên hoặc một phần của đường ống dịch vụ cấp nước nằm trong hoặc bên dưới các bức tường của công trình được xây dựng trên khu nhà phục vụ hoặc nơi không có đồng hồ nước. 'Van chặn có thể tiếp cận được' có nghĩa là van chặn được đặt trên mặt đất hoặc được đặt dưới mặt đất với nắp van chặn đã được chúng tôi phê duyệt.
- b) Quý vị chịu trách nhiệm:
- (i) bảo trì các bộ phận của đường ống dịch vụ cấp nước mà chúng tôi không chịu trách nhiệm bảo trì theo các mục từ (i) đến (iii) ở trên;
 - (ii) bảo trì các thiết bị ngăn dòng chảy ngược;
 - (iii) duy trì dịch vụ chữa cháy;
 - (iv) bảo trì các phần mở rộng cá nhân hoặc dịch vụ trung kế, hoặc đường ống dẫn nước từ phần mở rộng cá nhân; và
 - (v) lắp đặt, bảo trì, sửa chữa và thay thế bất kỳ hố đo, nắp hố hoặc hộp đồng hồ nào.
- c) Nếu quý vị được cung cấp nguồn nước theo một thỏa thuận bằng văn bản riêng, quý vị có trách nhiệm:
- (i) bảo trì (bao gồm cả việc thay thế) thiết bị ngăn dòng chảy ngược được lắp đặt ở đầu ra của đồng hồ;
 - (ii) việc bảo trì (bao gồm cả việc thay thế) dịch vụ cứu hỏa tư nhân;
 - (iii) bảo trì (bao gồm cả việc thay thế) bất kỳ đường ống mở rộng tư nhân hoặc dịch vụ trung kế hoặc đường ống dịch vụ khu nhà nào từ các phần mở rộng cá nhân.

2. Cống Kết nối Thoát nước

- a) Nếu đường cống chính nằm *bên trong* ranh giới khu nhà, chúng tôi sẽ duy trì đường cống nối từ đường cống chính của chúng tôi đến:
- (i) cửa kiểm tra đầu tiên được lắp đặt sau cống thoát nước chính; hoặc
 - (ii) cách cống chính một mét nếu cửa kiểm tra đầu tiên cách cống chính hơn một mét; hoặc
 - (iii) cách cống chính một mét nếu không có cửa kiểm tra.

- b) Nếu đường cống chính nằm *ngoài* ranh giới khu nhà, chúng tôi sẽ duy trì đường cống nối từ đường cống chính của chúng tôi đến:
- (i) cửa kiểm tra đầu tiên được lắp đặt bên trong ranh giới khu nhà; hoặc
 - (ii) một mét bên trong ranh giới khu nhà nếu cửa kiểm tra đầu tiên nằm trong ranh giới khu nhà hơn một mét; hoặc
 - (iii) bên trong ranh giới khu nhà một mét nếu không có cửa kiểm tra nào nằm trong ranh giới khu nhà; hoặc
 - (iv) một mét từ cấu trúc nơi không có cửa kiểm tra bên trong khu nhà do cấu trúc đó ở gần ranh giới khu nhà.
- c) Quý vị chịu trách nhiệm:
- (i) các bộ phận của cống nối thoát nước mà chúng tôi không chịu trách nhiệm bảo trì theo các mục từ (a) đến (d) ở trên;
 - (ii) cống kết nối cống thoát nước kết hợp nằm trên một khu nhà dịch vụ khác; hoặc
 - (iii) cống kết nối thoát nước từ các phần mở rộng tư nhân.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về trách nhiệm của mình hoặc gặp bất kỳ vấn đề nào với dịch vụ cấp thoát nước, vui lòng gọi cho Trung tâm Liên hệ của chúng tôi theo số 1300 656 007.