



ميثاق عملاء  
City West Water هيئة  
مايو/أيار 2011

## من المدير الإداري

يوضح ميثاق عملاء هيئة City West Water حقوقك ومسؤولياتك كعميل والتزاماتنا تجاهك في تقديم خدمات الصرف الصحي والمخلفات التجارية والمياه المعاد تدويرها.

رؤيتنا هي إيجاد أعمال مياه مستدامة ورسالتنا هي ضمان توفير خدمات مياه ميسورة التكلفة وأمنة حاضراً ومستقبلاً.

إننا ملتزمون بتوفير مستوى عالٍ من الخدمة في كافة عملياتنا. ومعايير خدماتنا المبينة في هذا الميثاق هي جزء لا يتجزأ من أعمالنا. وسيوفر برنامج مستويات خدمتنا المضمونة خصماً مكتسباً للعملاء السكنيين المتأثرين إذا أخفقنا في تلبية معايير خدمة معينة.

تجتمع لجنة العملاء ولجنة الاتصال المجتمعي لدينا بانتظام كما تشتركان في أعمال التخطيط لدينا وفي صنع قراراتنا. كما تقدمان لنا أيضاً إفادة قيمة من المجتمع وبذلك يمكننا أن نفهم حاجات العملاء بصورة أفضل.

لمعرفة المزيد حول تدابير كفاءة المياه ومعلوماتٍ عن هيئة City West Water، يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au)

ملخص ميثاق العملاء متوفر أيضاً على الموقع [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au)

آن باركر  
المدير الإداري

## الاتصال بنا

إننا نسعى جاهدين لجعل ميثاقنا صديقاً للمستخدم بقدر الإمكان. وأي كلمة أو مصطلح وارد بخط مائل تجد له تعريفاً في الملحق.

في كل المستند، سنحيلك إلى:

- موقعنا الإلكتروني [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au)
- بريدنا الإلكتروني [enquiries@citywestwater.com.au](mailto:enquiries@citywestwater.com.au) أو [www.citywestwater.com.au/contact.aspx](http://www.citywestwater.com.au/contact.aspx)
- مركز الاتصال التابع لنا على الرقم 131 691 (الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 5:00 مساءً)
- خطنا الساخن للإبلاغ عن أعطال المياه والصرف الصحي 132 642 أو خدمة 13WATER على الرقم (13 92837) على مدار الساعة يومياً أو عبر البريد الإلكتروني [reportafault@citywestwater.com.au](mailto:reportafault@citywestwater.com.au)

بالإضافة إلى ذلك:

- للعملاء فاقدي/ضعاف السمع/النطق، نوفر أيضاً خدمة المُرحّل الهاتفي الوطنية (National Relay Service) على الرقم 133 677
- بالنسبة للعملاء الذين لا يتحدثون الإنجليزية، نوفر خدمات ترجمة شفوية على الرقم 131 450.
- يمكن الدفع بواسطة بطاقة الائتمان عن طريق الاتصال بنا على الرقم 131 971 أو عبر الموقع [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au)

كما قمنا أيضاً بترجمة هذا الميثاق إلى عدة لغات. للحصول على نسخة عن هذا الميثاق باللغة الإيطالية أو اليونانية أو الفيتنامية أو الكانتونية أو العربية أو التركية أو المالطية أو المقدونية أو الكرواتية أو الأسبانية أو بلغة التاغالوغ (الفلبينية) أو الصومالية أو بطريقة برايل، يرجى الاتصال على الرقم 131 691 أو اضغط [هنا](#) لزيارة موقعنا الإلكتروني.

إننا ندرك بكل التقدير تنوع منطقتنا ونسعى جاهدين لكي نوفر لعملائنا عدداً من الخيارات للوصول إلى خدماتنا بقدر الإمكان ونرحب بأي وسائل توفر وصولاً أفضل إلى هيتتنا، تمشياً مع سياستنا الاجتماعية وسياسة الإعاقة وخطة عمل الإعاقة لدينا.

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول أعمالنا، تتوفر لدينا مجموعة من المنشورات. يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني أو الاتصال بنا للحصول على نسخة.

العنوان البريدي العام: City West Water, Locked Bag 350, Sunshine Victoria 3020.

## City West Water Customer Charter

- 2..... من المدير الإداري
- 3..... الاتصال بنا
- 5..... خدمات هيئة City West Water
- 5..... خدمة العملاء
- 6..... معايير الخدمة – خدمة العملاء
- 6..... طلبات المعلومات
- 6..... رسوم المعلومات أو الاستشارة
- 7..... الفائدة والرسوم الأخرى
- 7..... مبالغ الضمان
- 7..... المعلومات النظامية
- 7..... الخصوصية
- 7..... الاستعلامات والشكاوى
- 7..... معالجة الشكاوى
- 8..... الحق العام في التعويض
- 8..... خدمات المياه
- 8..... عداد المياه الخاص بك
- 8..... كيف تقرأ عداد المياه الخاص بك
- 9..... مسؤوليات الوصول
- 11..... أصول هيئة City West Water وسباكة/ أصول العملاء
- 11..... قطوعات الخدمات
- 13..... إبلاغ هيئة City West Water بانفجارات أو تسربات الخط الرئيسي
- 13..... متى ولماذا تصدر هيئة City West Water "إشعار إصلاح"
- 14..... اختبار جودة المياه
- 14..... تمديدات المياه وتركيب العدادات
- 14..... منع التدفق العاكس (مياه الشرب والمياه البديلة)
- 16..... خدمات الإطفاء
- 16..... برامج كفاءة المياه
- 16..... قنوات الصرف الصحي
- 17..... أصول هيئة City West Water وسباكة/ أصول العملاء؟
- 17..... قطوعات الصرف الصحي
- 17..... إبلاغ هيئة City West Water بانفجارات الخط الرئيسي أو التسربات أو طفق قنوات الصرف الصحي
- 17..... معايير الخدمة المعنية ومستويات الخدمة المضمونة – خدمة قنوات الصرف الصحي
- 18..... انسدادات قنوات الصرف الصحي
- 18..... متى ولماذا تصدر هيئة City West Water "إشعار إصلاح"
- 19..... المخلفات التجارية
- 19..... المياه البديلة
- 19..... الاستخدام المسموح به
- 20..... التطوير / البناء
- 20..... يجب أن يكون العملاء على علم بأماكن وجود الأنابيب قبل إجراء أي تطوير/حفر في عقاراتهم
- 21..... حسابك لدى هيئة City West Water
- 21..... الرسوم
- 23..... اختبار العداد
- 23..... استلام فاتورتك
- 25..... كيف تدفع فاتورتك
- 25..... التخفيضات (concession)
- 26..... مصاعب الدفع
- 26..... خطط الدفع المرنة
- 26..... إجراءات التحصيل لدى هيئة City West Water
- 28..... إزالة الحظر
- 28..... تعريفات الكلمات

## City West Water Customer Charter

تم إعداد هذا الميثاق وفقا لقانون خدمة العملاء وتمت الموافقة عليه من قبل مفوضية الخدمات الأساسية (Essential Service Commission)<sup>1</sup>. تتوفر أيضا نسخة موجزة. يشتمل الميثاق على المعلومات بخصوص الخدمات التي سنقدمها والمستويات التي سنصل إليها خلال السنتين ونصف القادمتين.

### خدمات هيئة City West Water

تقوم هيئة City West Water بتوفير خدمات المياه والصرف الصحي والمخلفات الصناعية، وحيثما يتوفر ذلك خدمات المياه المعاد تدويرها إلى العملاء وفقا لقانون خدمة العملاء لدى مفوضية الخدمات الأساسية (Essential Services Commission) والقوانين ذات الصلة. ونقوم بخدمة منطقة الأعمال المركزية في ملبورن والضواحي الوسطى والغربية، ونحن إحدى ثلاث شركات إمداد مياه تخدم ملبورن.

تقوم هيئة City West Water بتحصيل رسم الممرات المائية والتصريف بالنيابة عن هيئة مياه ملبورن (Melbourne Water) على أساس ربع سنوي. هذا الرسم مضمن في فواتير العملاء.

كما نقوم أيضا بتحصيل رسم المتنزهات سنويا بالنيابة عن هيئة متنزهات فكتوريا (Parks Victoria).

يرجى زيارة الموقع [www.melbournwater.com.au](http://www.melbournwater.com.au) لمعرفة تفاصيل رسوم الممرات المائية والتصريف والموقع [www.parkweb.vic.gov.au](http://www.parkweb.vic.gov.au) لمعرفة تفاصيل رسوم المتنزهات. لا تقوم هيئة City West Water بتحديد تلك الرسوم.

### خدمة العملاء

يمكن لموظفي خدمة العملاء لدى هيئة City West Water تزويدكم بالمعلومات التالية عند الطلب:

- معلومات الحساب
- خيارات دفع الفواتير
- استحقاق التخفيض (concession)
- البرامج المتوفرة للعملاء الذين يواجهون مصاعب في الدفع، بما في ذلك سياستنا لرفع المعاناة.
- المعلومات حول إجراءات معالجة الشكاوى.
- المعلومات حول برنامج محقق الشكاوى لخدمات الكهرباء والمياه بكتوريا (the Energy and Water Ombudsman Victoria) (EWOV).

إذا كان لديك أي استعلام، يرجى التواصل معنا عبر موقعنا الإلكتروني [www.citywestwater.com.au/contact.aspx](http://www.citywestwater.com.au/contact.aspx) أو على الرقم 131 691.

<sup>1</sup> مفوضية الخدمات الأساسية (Essential Services Commission) هي الجهة الاقتصادية التنظيمية المستقلة التي قامت بإنشائها حكومة ولاية فكتوريا، أستراليا لتنظيم خدمات المنافع الأساسية المقررة التي تتوفر من الكهرباء والغاز والمياه والموائع ومناولة الغلال وصناعات النقل بالسكك الحديدية ونواحي صناعة التأمين.

**معايير الخدمة – خدمة العملاء**

الجدول التالي يبين معاييرنا وأهدافنا لخدمة العملاء ، التي تمت الموافقة عليها بواسطة مفوضية الخدمات الأساسية (Essential Services Commission).

معايير الخدمة	2010-2009 إلى 2013-2012
خدمة العملاء	
الشكاوى المقدمة إلى محقق الشكاوى لخدمات الكهرباء والمياه بفكتوريا (the Energy and Water Ombudsman) (EWOV) (Victoria).	0.55 على كل 1000 عميل
المكالمات الهاتفية المجاب عليها خلال 30 ثانية	80%
معايير الخدمة الإضافية	
استعلامات الحساب المجاب عليها خلال 30 ثانية	74.5%
مراسلات العملاء المجاب عليها خلال عشرة أيام عمل	100.0%

**طلبات المعلومات**

بناء على الطلب، سنوفر لك المستندات التالية بكميات معقولة:

- نسخ هذا الميثاق، بما في ذلك نسخ بلغات غير الإنجليزية أو بطبعة كبيرة.
- تاريخ فواتيرك، بما في ذلك استخدام ورسوم ودفعات المياه (تاريخ حسابك للسنوات الثلاث الأخيرة متوفر على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بنا لذلك يمكن الرد على أسئلتك عبر الهاتف).
- المواد التعليمية حول ترشيد المياه واستخدام المياه المعاد تدويرها .
- قائمة بالأسعار الحالية وتفصيل موقع المكتب وأرقام الاتصال.
- مواد المعلومات للعملاء مع حاجات الاتصال الخاصة.
- معايير وشروط الدخول في اتفاقية مخلفات تجارية.

**رسوم المعلومات أو الاستشارة**

لن نفرض رسماً على توفير المعلومات أو الاستشارة المطلوبة بموجب هذا الميثاق للعملاء أو غيرهم من المتأثرين بعملياتنا.

وعلى كل، بالنسبة لخدمات معينة يجب تقديم طلب خطي، ومع مراعاة تعبئة الطلبات بصورة مرضية، سنسعى جاهدين للرد عليها خلال الأطر الزمنية التالية:

المعلومات المطلوبة	الإطار الزمني للرد
طلبات/الصرف الصحي والمياه المعقدة	خلال 30 يوم عمل
طلبات توصيل الصرف الصحي والمياه الأخرى	خلال 15 يوم عمل
طلبات البناء على الأصول/الارتفاقات	خلال 20 يوم عمل
طلبات المخلفات التجارية	خلال 10 أيام عمل
بيانات المعلومات	خلال 5 أيام عمل

\* يرجى العلم بأن الأطر الزمنية أعلاه تقريبية لتقدير الوقت الذي يتم الرد فيه ولكن نظراً لأن بعض الطلبات تحتاج إلى بحث تفصيلي قد يستغرق الإطار الزمني للموافقة وقتاً أكثر. سيتم إبلاغك في هذه الحالة.

## الفائدة والرسوم الأخرى

لن نفرض أي فائدة على الرسم باستثناء ما ينص عليه قانون المياه.

لن نفرض أي فائدة فيما يتعلق بالمبالغ المستحقة المطلوبة بواسطة أي عميل ما لم توافق على ذلك مفوضية الخدمات الأساسية.

## مبالغ الضمان

لن نطلب أي مبلغ ضمان (ما لم تكن قد وافقت في السابق على تقديم مبلغ الضمان كشرط مسبق لإمداد عقارك بخدماتنا) من أي عميل سكني ما لم توافق مفوضية الخدمات الأساسية على ذلك.

## المعلومات النظامية

سنزودك عند الطلب بأي مستندات حول قانون المياه أو أي إرشادات أو أنظمة بما في ذلك نسخة من قانون خدمة العملاء.

## الخصوصية

تستجمع هيئة City West Water المعلومات الشخصية لأغراض خدمات توفير المياه والصرف الصحي والخدمات ذات الصلة وإصدار الفواتير عن ذلك. يجوز لنا الإفصاح عن معلوماتك الشخصية لمتعهدينا ولأطراف أخرى بما في ذلك هيئة مياه ملبورن (Melbourne Water) وهيئة منتزهات فكتوريا (Parks Victoria) لهذه الأغراض. يمكن الحصول على معلوماتك الشخصية بالكتابة إلى هيئة City West Water على العنوان: City West Water, Locked Bag 350, Sunshine Victoria 3020. ربما نفرض عليك تكلفة معقولة لتوفير إمكانية الوصول إلى ذلك. سياستنا بشأن حماية الخصوصية متوفرة على موقعنا الإلكتروني أو يمكن الحصول على نسخة منها عن طريق الاتصال بمكتب الاتصال لدينا. إن هيئة City West Water ملتزمة بحماية معلوماتك الشخصية. وفيما يتعلق بإمكانية الوصول إلى معلومات حساب العملاء أو تعديلها، ستقوم هيئة City West Water أولاً بالتأكد من هوية العميل أو يجب أن يكون لدى الشخص الذي يتصل بهيئة City West Water تفويض من العميل للقيام بذلك.

## الاستعلامات والشكاوى

إذا كان لديك أي استعلام أو شكوى، فإن هدفنا هو تحقيق حل سريع وإيجابي وسنتصل بك لتبديد ما يقلقك بقدر الإمكان. وعلى الأقل، نضمن القيام بما يلي:

- الرد على أي استعلام خطي أو شكوى خطية خلال 10 أيام عمل.
- السعي للبت في أمر الاستعلام خلال 30 يوم عمل.
- إبلاغك إذا كان الاستعلام معقداً أو كانت الشكوى معقدة مما يتطلب منا مزيداً من الوقت للبت في الأمر.
- معالجة موضوع الاستعلام أو الشكوى في ردتنا.
- تقديم أسباب قرارنا، بما في ذلك تفاصيل قانون المياه أو السياسة إذا كان ذلك ملائماً.
- سنسعى، حيثما أمكن، لطلب إفادة العميل بخصوص إجراءات تتنا في الشكوى لكي نستمر في تجويد الخدمة.

## معالجة الشكاوى

في حالة تقديم أي شكوى، فإن إجراءاتنا توفر:

- الفرصة لرفع الشكوى إلى مستوى المدير الأعلى في هيئة City West Water.
- المعلومات بخصوص الإحالة إلى محقق الشكاوى لخدمات الكهرباء والمياه بفكتوريا (the Energy and Water Ombudsman Victoria) (EWOV) وأي جهة خارجية أخرى لنقض النزاعات ذات صلة في حالة تقديمك للشكوى إلى أعلى مستوى وعدم اقتناعك بردتنا.
- لن نسعى لاسترداد أي مبلغ متنازع بشأنه إلى أن يتم حل النزاع.

## City West Water Customer Charter

نعتبر الشكوى قد حلت عندما يتم ما يلي:

- قيامنا بإبلاغك بالقرار حول الشكوى أو أي مراجعة داخلية للشكوى.
- مرور 10 أيام عمل على إبلاغك بالقرار وعدم طلبك لمراجعة أخرى أو عدم تقديمك لدعوى أمام محقق الشكاوى لخدمات الكهرباء والمياه بفكتوريا (EWOV) (the Energy and Water Ombudsman Victoria) أو أمام جهة خارجية أخرى لفض النزاعات.

إذا لم تقدم أي مطالبة لدى محقق الشكاوى لخدمات الكهرباء والمياه بفكتوريا (the Energy and Water Ombudsman Victoria) (EWOV) أو أي جهة خارجية أخرى لفض النزاعات، لن ننظر في النزاع الذي تم البت فيه إلى أن يستكمل النظر في المطالبة أمام تلك الجهة. يمكنك الاتصال بمحقق الشكاوى لخدمات الكهرباء والمياه بفكتوريا (the Energy and Water Ombudsman Victoria) (EWOV) على الرقم المجاني: 1800 500 509.

### الحق العام في التعويض

في حالة إخلالنا بهذا العقد أو في حالة إخفاقنا في القيام بمهامنا بصورة كافية، وتعرض العميل لأي خسارة مالية كنتيجة لذلك، يكون للعميل الحق حينئذٍ في المطالبة بالتعويض أو مطالبتنا بمعالجة الأمر.

### خدمات المياه

#### عداد المياه الخاص بك

يقوم عداد المياه بحساب كمية المياه التي تدخل إلى عقارك بالتر والكيلولتر. كيلولتر واحد = ألف لتر.

نصدر الفواتير لعملائنا على أساس عدد الكيلولترات التي يستهلكونها. وتعرف على الاستهلاك عن طريق قراءة العداد.

عندما لا يكون من الممكن الوصول إلى العداد في العقار، يقوم قارئو العدادات لدينا بترك بطاقة ليقوم العميل بتعيينها. يتعين قراءة العداد بواسطة العميل ويتعين إدراج التفاصيل في البطاقة وإرجاعها إلى متعهدي قراءة العدادات لدينا. وبدلاً من ذلك، يمكن للعميل الاتصال على الرقم: 1800 186 227 (رقم مجاني على مدار الساعة) وتقديم قراءتك عن طريق الهاتف. إذا أخفق العميل في القيام بذلك، سيتم تقدير القراءة على أساس الاستهلاك السابق.

#### كيف تقرأ عداد المياه الخاص بك

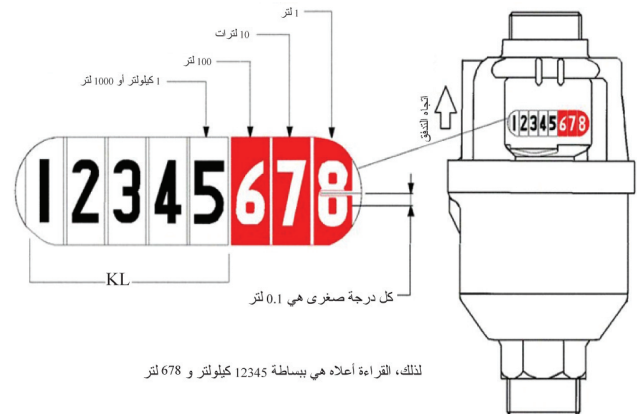
يستخدم عداد للمياه لحساب كمية المياه التي يستخدمها كل عقار. ويتم وضعه عموماً بالقرب من واجهة أي عقار - وغالباً داخل خط حدود أو سور العقار مباشرة. ومن المفيد أيضاً معرفة مكان عداد المياه لأن صنوبر التحكم، الذي يتحكم في تدفق المياه إلى المنزل، يتم وضعه عادة بالقرب من عداد المياه. وفي حالة الطوارئ، مثل انفجار أنبوب، يمكنك استخدام صنوبر التحكم المشار إليه لإيقاف إمداد المياه إلى المنزل.

عند النظر إلى العداد من الأعلى، يوجد بكل العدادات رقم متسلسل محفور ولكل عداد رقمه الخاص به.

وهو يسمح لنا بمعرفة كل عداد والعقار المخصص له. هذا الرقم يظهر خلف فاتورة مياه العميل. هنالك مجموعة أرقام على عداد المياه تسجل كمية المياه التي تمر خلال عدادك (انظر الشكل).

الأرقام السوداء/ البيضاء توضح الكيلولترات والأرقام الحمراء توضح اللترات.

1 كيلولتر = ألف لتر



لحساب فاتورتك، يتم استخدام الكيلولترات فقط.

## City West Water Customer Charter

تتم قراءة أرقام العداد من اليسار إلى اليمين:

### مسؤوليات الوصول

يتعين عليك ضمان إمكانية الوصول إلى عداد المياه الخاص بك في كل الأوقات من أجل القراءة والصيانة بواسطة هيئة City West Water. وينبغي إجراء الترتيبات إذا كانت بوابة عقارك مغلقة أو إذا كان يوجد بالعقار كلب خطر ويشكل خطورة على قارئ العدادات التابعين لنا. يرجى الاتصال بنا على الرقم: 131 691 لمناقشة الخيارات المتاحة أو انظر "المفاتيح المحفوظة لدى هيئة City West Water أو متعهدتها" أدناه.

يستخدم عداد المياه الخاص بك لحساب رسوم استخدام المياه وحساب رسوم الصرف الصحي. نحن نبذل قصارى جهدنا للحصول على قراءات فعلية للعدادات على الأقل مرة في السنة، شريطة أن يكون الوصول إلى عداد المياه الموجود بعقارك ممكناً. عندما لا تتمكن من قراءة عدادك، قد نطلب منك القيام بذلك، بالنيابة عنا. ومن المهم أن تعلم أنه إذا لم يتم ذلك في التاريخ المطلوب، سنقوم بتقدير الاستخدام.

يمكنك، مقابل دفع رسم، أن ترتب لتركيب جهاز قراءة عداد عن بعد (طالما تم الالتزام بمعايير معينة). سيسمح ذلك بقراءة استخدام المياه من على البعد من العداد نفسه، مثلاً على خط سور العقار. سنظل أيضاً في حاجة للوصول الفعلي إلى العداد لأغراض الصيانة والاستبدال والمعايرة.

### **دخول هيئة City West Water إلى عقارك**

بموجب قانون المياه، عليك السماح لنا بالدخول إلى عقارك:

- للقيام بفحص أو قراءة أو اختبار أو استبدال العداد أو القيام بأعمال مخطط لها أو فحص تمديدات صرف أو سبابة جديدة أو تغيير تمديدات موجودة أو حظر إمداد المياه.
- في حالة الطوارئ.
- للقيام بفحص الأعمال أو إجراء أي اختبار للتأكد من الالتزام بقانون المياه.
- لإزالة الأشجار.
- للقيام بأعمال فحص المخلفات التجارية.

### **إشعار العميل بخصوص الدخول إلى عقاره**

بمقتضى قانون المياه، سنوجه لك إشعاراً مدته خمسة أيام عمل بخصوص الدخول إلى عقارك للأعمال، باستثناء حالة الطوارئ أو إذا وافقت على مدة أقل، إذا كان هنالك أي شك في أن عدادك غير موصل بطريقة قانونية أو غير مركب وفقاً لموجهات العدادات الخاصة بنا، يكون لهيئة City West Water سلطة الدخول إلى عقارك بدون إشعار.

ليس مطلوباً توجيه إشعار للقيام بقراءة العداد أو فحص المخلفات التجارية.

### **أوقات الدخول**

بمقتضى قانون المياه، لن نقوم بالدخول إلى العقارات السكنية في أي وقت بخلاف الوقت من الساعة 7:30 صباحاً إلى الساعة 6:00 مساءً ما لم:

- يوافق شاغل العقار على ذلك.
- تكن لدينا أسس معقولة للاعتقاد بعدم تقييد شاغل العقار بقانون المياه.
- يكن مطلوباً إجراء أعمال طارئة.

في حالة العقارات التجارية / الصناعية، لا ينطبق هذا القيد على أوقات الدخول. وعلى كل، سندخل إلى العقار فقط في الأوقات التي نعتقد فيها بصورة معقولة أن العقار مفتوح، ما لم يكن مطلوباً القيام بإجراء أعمال طارئة.

وبمقتضى قانون المياه، سنوجه لك إشعاراً مدته خمسة أيام عمل بخصوص أي أعمال، باستثناء حالات الطوارئ.

## City West Water Customer Charter

ليس مطلوباً توجيه أي إشعار للقيام بأعمال فحص لأي عقارات سكنية أو تجارية أو صناعية.

### الأثر على عقارات العملاء

بمقتضى قانون المياه، علينا أن نضمن، عندما يدخل موظفونا أو متعهدونا إلى عقارك، أنهم:

- لن يتسببوا إلا بقدر يسير من الإزعاج ما أمكن ذلك.
- فقط يظلمون في العقار طالما كان ذلك ضرورياً بصورة معقولة.
- يزيلون كل المعدات التي أحضروها إلى العقار.
- يزيلون أي أنقاض ويعيدون العقار عند مغادرتهم إلى حالته التي كان عليها قبل دخولهم تقريبا، ما أمكن ذلك.




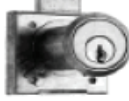



### المفاتيح المحفوظة لدى هيئة City West Water أو متعديها

عندما يتعذر وصول متعهدينا إلى العداد (مثلاً بسبب غلق البوابة)، يمكنك تمكين هيئة City West Water من الوصول وذلك عن طريق تركيب واحد مما يلي:

- قفل ومفتاح (Fire Industry Standard 003).
- قفل ومفتاح (Victorian Power Industry).
- خزانة مفاتيح موضوعة بجوار القفل مع توفير شيفرة خزانة المفاتيح لهيئة City West Water.
- قفل مزود بشيفرة وتقديم الشيفرة لهيئة City West Water.

يحمل قارئو العدادات التابعون لنا مفاتيح هيكلية لكل نوع من الأنواع المختلفة لأقفال (Industry Power) مما يسمح لهم بالوصول إلى عدادات المياه.

تتوفر مجموعة من أقفال (Power Industry) من محلات الخزروات الكبرى حسب حاجتك.

 <p>Pi 201 Series Nightlatch Cylinder</p>	 <p>Pi 234 45mm Padlock</p>	
 <p>Pi 8474 Meter Box and Garage Door Lock</p>	 <p>Pi 691 Cupboard Lock</p>	
 <p>Pi 530-20 Cylinder for 530 Series Key in Knob Locksets</p>	 <p>Oval Pi 570-2 Cylinder for Mortise Locks</p>	 <p>Pi 8555 Euro Cylinder for Security Doors</p>

### الدخول عندما تكون المرافق خالية

عندما يدخل موظفنا أو متعهدنا إلى مرافقك ويكون العقار خالياً (باستثناء ما يكون لأغراض قراءة العداد أو فحص المخلفات التجارية)، يترك الموظف أو المتعهد إشعاراً يوضح وقت وتاريخ و غرض الدخول وتفاصيل هويته.

### تعريف الهوية

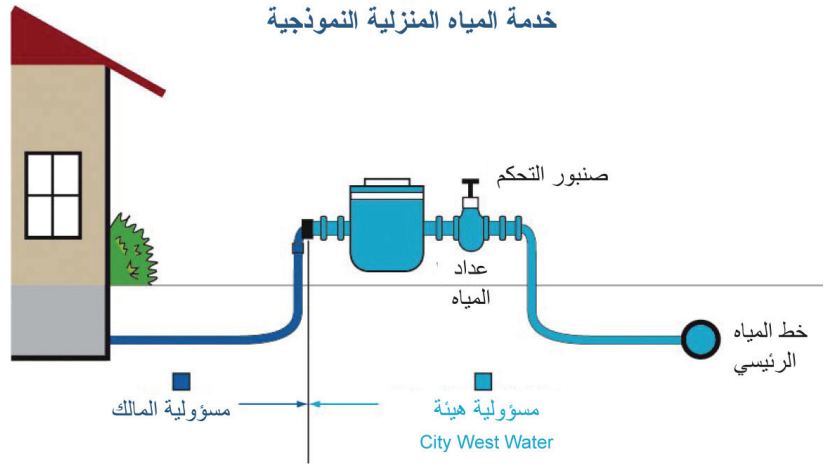
الأمن مهم لموظفينا ومتعهدينا. لذلك، سيحمل الموظفون والمتعهدون هويات لتقديمها أو عرضها في وقت الدخول إلى عقارك. ويمكن التأكد من ذلك عن طريق الاتصال بهيئة City West Water على الرقم: 131 691 خلال ساعات العمل أو على الرقم: 132 642 بعد ساعات العمل.

## إبلاغنا بالمخاطر

يتعين عليك إبلاغنا بأي شيء في عقارك تعرف أنه قد يكون خطرا على موظفينا ومتعهدينا، مثل وجود كلب خطر أو كلب حراسة. يرجى الاتصال على الرقم: 131 691 لمناقشة الخيارات وإبلاغنا بالمخاطر.

## أصول هيئة City West Water وسياسة أصول العملاء

هيئة City West Water مسؤولة عن المحافظة على عداد المياه وما يعرف بأنبوب خدمة العقار للخدمات إلى مسافة قطر ها يصل ويشتمل على 55 مم. وعندما لا يوجد عداد، أو يكون من غير الممكن الوصول إلى العداد، فإننا مسؤولون عن المسافة التي تصل إلى، وتشتمل على، أول صنوبر تحكم في حدود عقارك. وتكون مسؤولا عن الأنبوب الذي يقع بعد عداد المياه الذي يصل إلى عقارك. وإذا لم يوجد عداد للمياه، أو لم يكن عداد المياه موضوعا في واجهة عقارك، تكون مسؤولا عن الأنبوب الذي يقع بعد صنوبر التحكم، الذي يوجد في حدود العقار. صنوبر التحكم هو الصمام الذي يتحكم في تدفق المياه ويدخل إلى عقارك.



الملاك مسؤولون عن، وعليهم أيضا دفع كافة تكاليف، ما يلي:

- خدمات الإطفاء الخاصة من وشاملا الصمام الأول الكائن مباشرة بعد خط إمداد المياه الرئيسي.
- التمديدات الخاصة أو خدمات الجزء الرئيسي إلى وشاملا الحلقة أو الصمام الكروي في التوصيل إلى خط مياهنا الرئيسي.
- خدمات العقار من التمديدات الخاصة.
- أنابيب خدمة العقار التي يزيد قطرها عن 50 مم.
- منع التدفق المعاكس بما في ذلك أي أجهزة وأي اختبار مطلوب (إن انطبق ذلك).
- صيانة أي ركن أو صندوق معتمد للعداد، مركب لحماية عداد المياه التابع لنا.

## قطوعات الخدمات

نسعى في كل الأوقات إلى تقليل القطوعات في الخدمات التي نقدمها.

### قطوعات إمداد المياه المخطط لها

إذا اضطررنا إلى قطع الخدمة عنك لأسباب مثل أعمال الصيانة أو الإنشاء المخطط لها، سنقوم بإبلاغك خطيا بموعد القطع وفترته التقريبية قبل ما لا يقل عن يومي عمل. وسنقوم بإبلاغك بموجب إشعار مدته سبعة أيام بأعمال الإنشاء التي يمكن أن تؤثر عليك. وفي حالة قطوعات المياه المخطط لها وغير المخطط لها، سنتأكد من وجود إمدادات بديلة لديك بمياه الشرب.

### قطوعات إمداد المياه غير المخطط لها

ستبدل هيئة City West Water كافة الجهود المعقولة لضمان عدم حدوث أكثر من خمسة قطوعات غير مخطط لها في إمداد المياه للعميل في العام.

## City West Water Customer Charter

عندما يحدث قطع غير مخطط له في إمداد المياه، ستقوم هيئة City West Water بتخفيف عدم ارتياح العملاء عن طريق:

- إرجاع إمداد المياه بأسرع ما يمكن.
- تزويد العميل بإمدادات بديلة لمدته بالمياه حسبما يكون ملائماً.
- توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات.

ستقوم الاستعلامات الهاتفية بإبلاغ المتصلين بخصوص:

- الفترة التقريبية للقطع.
- كيفية الحصول على إمدادات بديلة للمياه، حيثما ينطبق.

### نوو الاحتياجات الخاصة – قطع المياه

إذا أنت من ذوي الاحتياجات الخاصة، يرجى إبلاغنا حتى نضع ظروفك في الاعتبار ونسجلك كعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة. وإذا كنت على جهاز دعم الحياة أو جهاز غسيل الكلى، سيتم تسجيلك كعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة.

نقوم بالاتصال بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة المسجلين بأسرع ما يمكن في حالة أي قطع غير مخطط له للخدمة وقبل ما لا يقل عن 4 أيام عمل قبل أي قطع مخطط له. وإذا رغبت في فترة أطول للإشعار، يمكننا ترتيب ذلك طالما كان ضروريا بصورة معقولة وفي إمكاننا تلبيته.

في كل الأحوال، نسعى لتخفيف أي إزعاج لعملائنا ذوي الاحتياجات الخاصة.

### معايير الخدمة ذات الصلة – قطع المياه

يبين الجدول التالي معايير وأهداف خدمتنا، التي تم اعتمادها بواسطة مفوضية الخدمات الأساسية. يمكن أن يتأثر الأداء الفعلي بالأحوال الجوية في أي سنة معينة.

مستوى الخدمة المياه	2010-2009 إلى 2012 – 2013
قطوعات إمداد المياه غير المخطط لها	60.3 في كل 100 كم
متوسط الوقت المستغرق في العناية بمعالجة الانفجارات والتسربات (الأولوية 1)	24.3 دقيقة
متوسط الوقت المستغرق في العناية بمعالجة الانفجارات والتسربات (الأولوية 2)	34.2 دقيقة
متوسط الوقت المستغرق في العناية بمعالجة الانفجارات والتسربات (الأولوية 3)	233.8 دقيقة
قطوعات إمداد المياه غير المخطط لها المعالجة خلال 5 ساعات	86.1%
قطوعات إمداد المياه المخطط لها المعالجة خلال 5 ساعات	93.3%
متوسط الدقائق المستبعدة من إمداد المياه للعميل غير المخطط لها	47.6 دقيقة
متوسط الدقائق المستبعدة من إمداد المياه للعميل المخطط لها	7.8 دقائق
متوسط تكرار قطوعات إمداد المياه غير المخطط لها	0.31 قطوعات
متوسط تكرار قطوعات إمداد المياه المخطط لها	0.06 قطوعات
متوسط فترة قطوعات إمداد المياه غير المخطط لها	175.5 دقيقة
متوسط فترة قطوعات إمداد المياه المخطط لها	137.2 دقيقة
عدد العملاء الذين يتعرضون لأكثر من 5 قطوعات إمداد مياه غير مخطط لها في السنة	64 عميلا
المياه غير محسوبة المقابل	9.2%
انفجارات الأولوية 1 المتجاوز معها خلال ساعة واحدة	99.8%
متوسط وقت إصلاح أعطال المياه	1.0 يوم
انفجارات خط المياه الرئيسي	71.5 في كل 100 كم
مكالمات أعطال النظام المجاب عليها خلال 30 ثانية	93.3%

## City West Water Customer Charter

### مستويات الخدمة المضمونة - القطع غير المخطط له بخصوص خدمات المياه

ندفع خصما ماليا مكتسبا للعملاء السكنيين إذا لم نحقق مستوى الخدمة المحدد مسبقا. ويضمن برنامجنا لمستويات الخدمة المضمونة أن يتم إيداع أي خصم مكتسب في حساب العميل تلقائيا.

يوضح الجدول أدناه مستويات خدمتنا المضمونة (GSL) والخصم المكتسب إذا لم يتم تحقيق مستويات الخدمة هذه.

مستوى الخدمة المضمونة	خصم (GSL) المكتسب إذا لم يتم تحقيق مستويات الخدمة
ما لا يزيد عن خمس قطوعات إمداد مياه غير مخطط لها في فترة اثني عشر شهرا	50 دولارا عن كل قطع يزيد عن خمس ساعات
قطوعات إمداد مياه غير مخطط لها ويجب استعادة الإمداد خلال خمس ساعات	50 دولارا عن كل قطع يزيد عن خمس ساعات

إذا كان إخفاقنا في تلبية أي مستوى خدمة مضمونة نتيجة لحادثة يتسبب فيها، أو لمسؤولية، العميل أو أي طرف ثالث، لن يكون مستحقا للخصم المكتسب عن مستوى الخدمة المضمونة. ويتم أداء هذه الدفعات تلقائيا إلى العملاء الذين يتعرضون لذلك في فاتورة المياه التالية الخاصة بهم.

### الانفجارات والتسربات

عندما يتم إبلاغنا بأي انفجار أو تسرب في نظام إمداد المياه، سيقوم مقيم زيارة الموقع لتحديد مستوى خطورة الانفجار أو التسرب.

وعندما يؤثر الانفجار أو التسرب على العملاء أو العقار أو البيئة، تقوم هيئة City West Water بمعالجة الانفجار أو التسرب بأسرع ما يمكن. انظر معاييرنا لخدمة قطع المياه في الصفحات المتقدمة.

نقوم بتحديد أولويات عملنا الميداني، خاصة خلال فترات زيادة الطلب. في حالة الانفجار أو التسرب الذي لن يسبب أي تأثير ظاهر على العملاء أو العقار أو البيئة، نبذل جهدنا دائما للقيام بالإصلاحات خلال ثلاثة أيام.

### إبلاغ هيئة City West Water بالانفجارات أو التسربات في خط إمداد المياه الرئيسي

إذا تعرضت الخدمة لديك أو إذا شاهدت أي انفجار أو تسرب أو انسداد أو تدفق في أنابيبنا، يرجى الاتصال على خط الطوارئ الخاص بنا العامل على مدار الساعة على الرقم: 132 642 أو بخدمة WATER 13 على الرقم: (13 92837). سنحضر للموقع بأسرع ما يمكن ونتخذ إجراء لتصحيح الوضع. وستأخذ الاستجابة في الاعتبار كافة نواحي الحدث، بما في ذلك الأثر على عملائنا وعلى المجتمع والبيئة والعقار وحركة المرور.

إذا تعرض عقارك لطفح بقنوات الصرف الصحي بسبب عطل في أنابيبنا، سنضمن تقليل الضرر والإزعاج وسيتم تنظيف آثار الطفح وتطهير المنطقة المتأثرة فورا.

### متى ولماذا تصدر هيئة City West Water "إشعار إصلاح"

من وقت لآخر، تأخذ هيئة City West Water علما بإصلاحات السباكة المطلوبة لعقار أي عميل. قد يتسبب ذلك في حدوث تسربات في العقار أو قد يضر بسباكة عقارك أو بأصول جيرانك أو أصول هيئة City West Water. كما قد ينتج عن ذلك أيضا مزيد من رسوم استهلاك المياه على العميل وهدر للمياه.

للحد من تلك الآثار، قد يطلب من مالِك العقار أن يقوم بصيانة أنابيب/خدمات المياه أو الصرف الصحي الخاصة به بمقتضى قانون صناعة المياه للعام 1994 أو قانون البناء للعام 1993.

بموجب إشعار خطي إلى المالك، تطلب هيئة City West Water من المالك القيام بإصلاح أو استبدال أي خدمة عقارية للعقار، يكون المالك مسؤولا عن استدامتها.

إذا أخفقت في التقيد بالمدة المحددة في الإشعار، ينص قانون المياه على أنه يجوز لنا اتخاذ الإجراء المحدد في الإشعار والرجوع على المالك بالتكاليف المعقولة التي يكون المالك مسؤولا عنها.

## City West Water Customer Charter

وفي حالة قيام هيئة City West Water بهذه الأعمال وإبلاغها بأن العقار يشغله مستأجر، يتم إبلاغ المستأجر تبعاً لذلك.

### اختبار جودة المياه

تقوم هيئة City West Water بفحص عينات المياه واختبار جودتها باستمرار. أحد أسباب قيامنا بذلك معرفة التقيد بقانون مياه الشرب الآمنة بفكتوريا للعام 2003 وموجهات مياه الشرب الأسترالية للعام 2004. ونقوم بنشر هذه النتائج في تقرير جودة المياه السنوي الذي نصدره. يمكنك طلب إجراء اختبار جودة المياه وإذا أظهر الاختبار المطابقة، قد نطلب منك دفع رسم معقول. وسنبذلك قبل إجراء الاختبار باحتمال طلب دفع ذلك الرسم. إذا أظهر الاختبار أن جودة المياه لا تطابق معاييرنا، سنقوم حينئذٍ بإصلاح الوضع بأسرع ما يمكن أو خلال فترة توافق عليها وستحمل التكاليف.

### معايير الخدمة – جودة المياه

يبين الجدول التالي معايير وأهداف خدمتنا، التي تم اعتمادها بواسطة مفوضية الخدمات الأساسية. يمكن أن يتأثر الأداء الفعلي بالأحوال الجوية في أي سنة معينة.

معايير الخدمة الإضافية	2010-2009 إلى 2012 - 2013
الشكاوى بخصوص جودة المياه في كل 1000 عميل	لا تزيد على 1.1 شكوى في كل 1000 عميل
التقيد بأنظمة جودة مياه الشرب	100%
التقيد بترخيص هيئة حماية البيئة بفكتوريا (EPA Victoria) للتصريف في محطة ألتونا للمعالجة (Altona Treatment Plant)	100%

### تمديدات المياه وتركيب العدادات

يمكنك الاطلاع على موجهات العدادات الخاصة بنا هنا.

للحصول على إمداد المياه من هيئة City West Water، يجب تقديم طلب للموافقة على تقديم الخدمة. سيتم تركيب عداد مياه كجزء من أحكام وشروط التمديدات.

عداد (عدادات) المياه سيتم:

- توفيره (توفيرها) وتملكه (تملكها) بواسطة هيئة City West Water.
- تركيبه (تركيبها) وفقاً لموجهات العدادات لدى هيئة City West Water.
- صيانتها (صيانتها) بواسطة هيئة City West Water من غير فرض أي تكلفة إضافية على العميل إلا إذا أضر العميل بالعداد أو جعل الوصول إلى العداد غير ممكن أو إذا لم يتم تركيب العداد وفقاً للشروط الموضوعية بواسطة هيئة City West Water.

### منع التدفق المعاكس (مياه الشرب والمياه البديلة)

التدفق المعاكس هو التدفق الارتدادي للمياه غير المرغوب فيها داخل نظام السباكة في أي عقار. وقد يحدث ذلك بسبب التدفق الارتدادي لمياه السيفونيات أو بسبب الضغط الخلفي أو كليهما ويمكن أن ينتج عنه ملوثات تسحب في نظام مياه الشرب.

يمكنك الاطلاع على التدفق المعاكس في موقعنا الإلكتروني هنا.

يجب على مالكي أي عقار توجد به خدمة مياه أو خدمة إطفاء خاصة تعيين سباك مرخص لتركيب جهاز منع تدفق معاكس معتمد يتناسب مع درجة الخطر بالعقار.

يجب وضع الجهاز في مكان ممكن الوصول إليه في أو بالقرب من حدود العقار في مأخذ:

- عداد المياه؛ أو
- صمام التحكم، إذا لم يتم تركيب عداد مياه.

## City West Water Customer Charter

بموجب إشعار خطي للمالك، يجوز لهيئة City West Water أن تطلب من مال العقار:

- ترتيب اختبار جهاز منع التدفق المعاكس على أساس سنوي.
- تقديم نتائج الاختبار إلى هيئة City West Water.
- ترتيب إصلاح أو استبدال الجهاز إذا لم يعمل بكفاءة.

### قطع خدماتنا

يجوز لأي عميل يملك أي عقار أن يطلب من هيئة City West Water فصل العقار من خط المياه الرئيسي أو فرع قنوات الصرف الصحي الموصل به. ومن المهم أن تناقش شروط القطع مع هيئة City West Water للتأكد مما إذا كان من المفيد لك القيام بذلك. وسيطلب منك تعبئة استمارة طلب وسيتم تزويدك بمزيد من تفاصيل المسؤوليات والشروط.

ملحوظة: أي إمداد للمياه غير المحسوبة بواسطة العداد يجب توصيله بخط المياه الرئيسي على حساب المالك.

وإذا أخفقت في التقيد بالالتزامات، يجوز لهيئة City West Water حينئذٍ اتخاذ أي إجراءات لاستكمال الأعمال المطلوبة وإلزام المالك بدفع التكاليف المعقولة التي يكون المالك مسؤولاً عنها.

### إعادة توصيل خدماتنا

إذا تم قطع خدمات هيئة City West Water عن عقارك، يمكنك تقديم طلب لإعادة الخدمة، مع مراعاة أحكام وشروط هيئة City West Water بخصوص التوصيل.

### معدلات تدفق المياه لدينا

تضمن هيئة City West Water أن يكون إمداد المياه، حيثما يتوفر ذلك، إمداد المياه المعاد تدويرها في كافة الأوقات مساوياً على الأقل للحد الأدنى من معدلات التدفق لدينا. الحد الأدنى لمعدلات التدفق لدينا هي:

50	40	32	25	20	قطر أنبوب خدمة العقار (مليمتر)
160	90	60	35	20	الحد الأدنى لمعدل التدفق (لتر في الدقيقة)

فيما يلي بعض الاستثناءات:

- إذا كان مستوى البنية الأساسية لمالك العقار أقل من المطلوب.
- إذا كان توفير الخدمة يتم عن طريق تمديد خط مياه رئيسي خاص.
- إذا كان هنالك جفاف أو حالة طارئة.
- إذا كان هنالك نقص في المياه بسبب تزايد الطلب الصيفي.
- إذا كان هنالك قطع غير مخطط له أو مخطط له.
- إذا تم تخفيض المياه المعاد تدويرها بسبب أي نقص.
- إذا تم تخفيض المياه المعاد تدويرها وفقاً لقواعد الاستخدام المسموح به الخاصة بنا.
- إذا تم حظر أو قطع الإمداد وفقاً لهذا الميثاق أو وفقاً لقانون المياه.

يتم حساب معدل التدفق في العداد أو في أقرب صنوبر للعداد الموجود في عقارك.

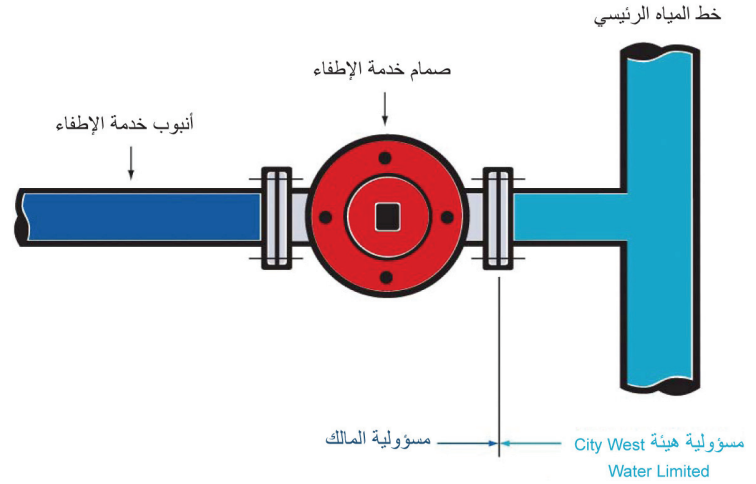
### اختبار معدلات تدفق المياه

إذا كنت ترغب في قيامنا باختبار معدلات تدفق المياه لديك، يرجى الاتصال بنا على الرقم: 131 691 ويمكننا تنظيم ذلك. وإذا ظهر من الاختبار أن معدل التدفق لا يتطابق مع معاييرنا، سنقوم آنئذٍ بتصحيح الوضع بأسرع ما يمكن أو خلال فترة يتم الاتفاق عليها معك وستحمل التكاليف. وإذا أظهر الاختبار المطابقة، يجوز لنا إلزامك بدفع رسم معقول مقابل القيام بإجراء الاختبار. وسنبذل لك بذلك الرسم قبل إجراء الاختبار.

## خدمات الإطفاء

يمكن توفر خدمات الإطفاء الخاصة في معظم العقارات التجارية والصناعية، وكذلك في بعض مجمعات الشقق السكنية. مالك العقار مسؤول عن استدامة خدمة الإطفاء الخاصة ومكوناتها. يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول خدمات الإطفاء في موقعنا الإلكتروني [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au) أو عن طريق الاتصال بنا على الرقم 131 691.

### صيانة صمام خدمة الإطفاء



## برامج كفاءة المياه

تقر هيئة City West Water بأن المياه مورد ثمين يجب استخدامه بصورة مستدامة الآن وفي المستقبل. ونحث عملائنا ومجتمعنا على استخدام المياه بصورة راشدة من خلال مجموعة من برامج كفاءة المياه.

لمزيد من المعلومات حول كفاءة المياه للأعمال، اضغط هنا. ويمكن للسكان زيارة موقعنا الإلكتروني، قسم "Residential"، بخصوص المعلومات حول كفاءة المياه.

## قنوات الصرف الصحي

للاشتراك في نظام قنوات الصرف الصحي لدى هيئة City West Water، يجب تقديم طلب للموافقة على التوصيل.

يجب صيانة السباكة الداخلية ولوازمها بعقارك. إذا كنت مالكا للعقار، فإنك مسؤول عن صيانة كل توصيلات السباكة ولوازمها إلى النقطة التي تصل فيها هذه الأنابيب إلى خطوطنا الرئيسية للمياه والصرف الصحي.

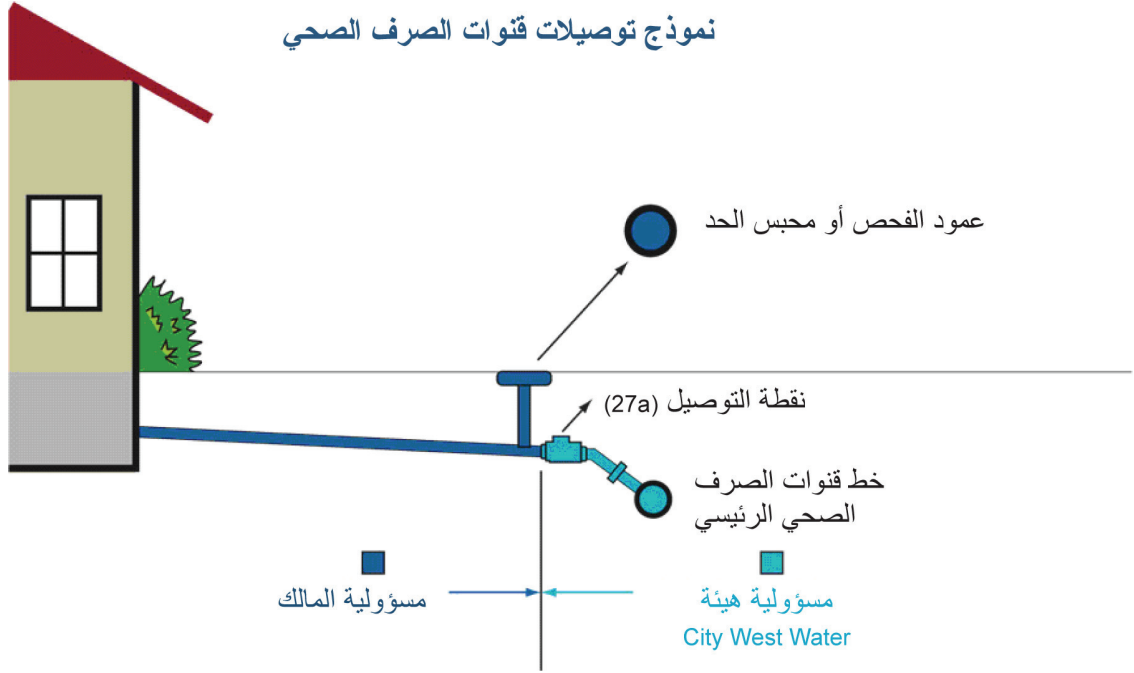
يجب على مالك العقار صيانة السباكة الصحية الداخلية ولوازمها التي تخدم العقار إلى نقطة التوصيل وذلك حتى تعمل بطريقة صحية فعالة.

كموجه أساسي، يتعين عليك أن:

- تضمن الوصول في كافة الأوقات إلى اللوازم بما في ذلك فتحات الفحص ونقاط وصول هيئة City West Water مثل فتحات الدخول (manholes).
- تحصل على موافقتنا قبل تعديل أي أنابيب موصلة بشبكتنا.

أصول هيئة City West Water وسباكة/أصول العملاء؟

## نموذج توصيلات قنوات الصرف الصحي

قطوعات الصرف الصحي

ستبذل هيئة City West Water كافة الجهود المعقولة لضمان عدم حدوث أكثر من ثلاث قطوعات في خدمة الصرف الصحي للعميل في العام.

إبلاغ هيئة City West Water بانفجارات الخط الرئيسي أو التسربات أو طفح قنوات الصرف الصحي

إذا تعرضت الخدمة لديك أو إذا شاهدت أي انفجار أو تسرب أو انسداد أو تدفق في أنابيبنا، يرجى الاتصال على خط خدمة WATER 13 للطوارئ الخاص بنا على مدار الساعة على الرقم: (13 92837). سنحضر للموقع بأسرع ما يمكن ونتخذ إجراء لتصحيح الوضع. وستأخذ الاستجابة في الاعتبار كافة نواحي الحدث، بما في ذلك تأثيره على عملائنا وعلى المجتمع والبيئة والعقار وحركة المرور.

إذا تعرض عقارك لطفح بقنوات الصرف الصحي بسبب عطل في أنابيبنا، سنضمن تقليل الضرر والإزعاج وسيتم تنظيف آثار الطفح وتطهير المنطقة المتأثرة فوراً.

معايير الخدمة المعنية ومستويات الخدمة المضمونة – خدمة قنوات الصرف الصحي

مستوى الخدمة	2010 – 2009 إلى 2012 – 2013
<b>الصرف الصحي</b>	
انسدادات الصرف الصحي	27.6 في كل 100 كم
متوسط وقت العناية بمعالجة تدفقات قنوات الصرف الصحي والانسدادات	23.4 دقيقة
متوسط وقت إصلاح انسداد قنوات الصرف الصحي	115.9 دقيقة
التدفقات التي تم احتواؤها خلال 5 ساعات	100.0%
العملاء الذين تعرضت الخدمة لديهم لأكثر من 3 انسدادات في السنة	0 عميل
<b>مستويات الخدمة الأخرى</b>	
قطع خدمات الصرف الصحي والتمكن من استعادتها خلال 5 ساعات	97.6%

100%	تدفقات قنوات الصرف الصحي في المنازل التي تم احتواؤها خلال ساعة واحدة من الإبلاغ بها
1.8 في كل 100 عقار	تدفقات قنوات الصرف الصحي في كل 1000 عقار
0 توصيل غير منجز	13 (في 2011 - 2012) توصيلات قنوات الصرف الصحي غير المنجزة (عدد القطع)

### انسدادات قنوات الصرف الصحي

عادة ما تكون أول علامة لأي انسداد في قنوات الصرف الصحي هي طفق مياه قنوات الصرف الصحي من خلال محبس الروائح في فناء منزلك أو في حوض المراض. في تلك الحالة، يتعين عليك فحص مستوى المياه في محبس الحد أو في عمود الفحص لديك، إذا كان الوصول إليه ميسورا. إذا كان مستوى المياه عاليا، من المحتمل أن يكون الانسداد في أنابيبنا. إذا كان مستوى المياه منخفضا، من المحتمل أن يكون الانسداد في الأنابيب الخاصة بك وينبغي عليك الاتصال بسباك. إذا لم تكن متأكدا من مكان وجود محبس الحد أو عمود الفحص لديك، يمكنك الحصول على صورة من مصارف خدمة العقار داخل عقارك عن طريق الاتصال على الرقم: 03 9835 5511 أو زيارة موقعنا الإلكتروني [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au)

جنود الأشجار والطهي بمنتجات مثل الشحوم والزيوت أسباب رئيسية لانسدادات قنوات الصرف الصحي وإصلاحات الأنابيب المكلفة، لذلك نحثكم على زيارة موقعنا الإلكتروني [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au) للتعرف على إرشادات مفيدة لتجنب أي مشاكل محتملة.

### مستويات الخدمة المضمونة - قطع خدمات الصرف الصحي

ندفع خصما مالياا مكتسبا للعملاء السكنيين إذا لم نحقق مستوى الخدمة المحدد مسبقا. ويضمن برنامجنا لمستويات الخدمة المضمونة أن يتم إيداع أي خصم مكتسب في حساب العميل تلقائيا.

يوضح الجدول أدناه مستويات خدمتنا المضمونة والخصم المكتسب إذا لم يتم تحقيق مستويات الخدمة المشار إليها.

مستوى الخدمة المضمونة	خصم (GSL) المكتسب إذا لم يتم تحقيق مستويات الخدمة
ما لا يزيد عن ثلاث قطوعات في خدمة الصرف الصحي في فترة اثني عشر شهرا	50 دولارا عن كل قطع بعد القطوعات الثلاثة الأولى
القطوعات في خدمة الصرف الصحي التي يجب استعادتها خلال خمس ساعات	50 دولارا عن كل قطع تزيد مدته عن خمس ساعات
تدفقات قنوات الصرف الصحي التي يجب احتواؤها خلال خمس ساعات من الإشعار بها	1000 دولار عن كل تدفق لم يتم احتواؤه خلال خمس ساعات
تدفقات قنوات الصرف الصحي في منزل، كنتيجة لعطل في أنابيبنا، والتي يجب احتواؤها خلال ساعة واحدة من الإبلاغ بها	1000 دولار عن كل تدفق مجاري لم يتم احتواؤه خلال ساعة واحدة من الإبلاغ به (بالإضافة إلى خدمات عينية للمساعدة في التنظيف، الاستقرار إلخ)

إذا كان إخفاقنا في تلبية أي مستوى خدمة مضمونة نتيجة لحادثة يتسبب فيها، أو لمسؤولية، العميل أو أي طرف ثالث، لن يستحق دفع الخصم المكتسب عن مستوى الخدمة المضمونة.

### متى ولماذا تصدر هيئة City West Water "إشعار إصلاح"

من وقت لآخر، تأخذ هيئة City West Water علما بإصلاحات السباكة المطلوبة لعقار أي عميل. قد يتسبب ذلك في حدوث تسربات في العقار أو قد يضر بسباكة عقارك أو بأصول جيرانك أو أصول هيئة City West Water. كما قد ينتج عن ذلك أيضا مزيد من رسوم استهلاك المياه على العميل وهدر للمياه.

للحد من تلك الآثار، قد يطلب من مالك العقار أن يقوم بصيانة أنابيب/خدمات المياه أو الصرف الصحي الخاصة به بمقتضى قانون صناعة المياه للعام 1994 أو قانون البناء للعام 1993.

## City West Water Customer Charter

ستقوم هيئة City West Water بتوجيه إشعار إلى مالك العقار تطلب فيه منه:

- القيام بإصلاح الأنابيب/الخدمات التي تكون على مسؤولية المالك.
- صيانة الأعمال على العقار، أو فصل العقار من نظام هيئة City West Water.
- إزالة مخالفة قانون المياه أو إزالة مخالفة أي شرط من شروط هيئة City West Water بموجب قانون المياه.

إذا أخفقت في التقيد بالمدة المحددة في الإشعار، ينص قانون المياه على أنه يجوز لنا اتخاذ الإجراء المحدد في الإشعار والرجوع على المالك بالتكاليف المعقولة التي يكون المالك مسؤولاً عنها.

وفي حالة إبلاغ هيئة City West Water بأن العقار يشغله مستأجر، سيتم إرسال صورة من الإشعار إلى ذلك المستأجر للعلم.

### المخلفات التجارية

لهيئة City West Water برنامج لإدارة المخلفات التجارية يستهدف العمل مع عملائنا التجاريين والصناعيين إلى جانب المجتمع وذلك لضمان القيام بإدارة المخلفات التجارية ومعالجتها بطريقة آمنة ومسؤولة من الناحية البيئية.

يمكنك التخلص من المخلفات التجارية فقط في نظام الصرف الصحي إذا حصلت على موافقتنا الخطية ودخلت في اتفاقية مخلفات تجارية، أو موافقة تبين أحكام وشروط التخلص من المخلفات التجارية في قنوات الصرف الصحي.

يتم تحديد رسوم المخلفات التجارية بطريقة مماثلة لرسوم إمداد المياه والصرف الصحي، بما في ذلك "رسم اتفاقية مخلفات تجارية" ثابت، ورسم كمي ورسوم نوعية (على أساس المكونات الكيميائية للمخلفات التجارية).

### المياه البديلة

المياه البديلة يقصد بها المياه التي لا تأتي من إمدادات مياه الشرب. المياه البديلة تأتي من مجموعة من المصادر، بما في ذلك مياه الصرف الصحي المعالجة ومياه الأمطار والمياه الرمادية والمياه الجوفية والمياه الصناعية. وهي ليست مياها للشرب وتتم معالجتها دائما بأعلى مستويات المعالجة لضمان أنها آمنة للغرض المحدد لها مثل الري أو سقي الحدائق أو تصريف المراحيض. هذه المعايير واردة في موجهات وطنية وولائية بخصوص إعادة تدوير المياه. استخدام المياه البديلة يعني أننا يمكن أن نوفر ماء الشرب الغالي لدينا.

تعمل هيئة City West Water في عدد من المشروعات الخاصة بإمداد المياه البديلة إلى عملائنا في كل من الاستخدامات السكنية وغير السكنية. بعض المشروعات، مثل مشروع المياه المعاد تدويرها في ألتونا (the Altona Recycled Water Project)، جاهزة سلفاً بينما هنالك المزيد من المشروعات التي سترى النور في المستقبل.

### الاستخدام المسموح به

سنقوم بصورة منتظمة بإبلاغ العملاء المعنيين بالاستخدام المسموح به للمياه البديلة والمياه غير الصالحة للشرب وخدمة الصرف الصحي التي نقدمها، وسيعكس ذلك على الأقل:

- الأنظمة الصحية والبيئية.
- أنظمة المياه المعاد تدويرها.

### الاستخدام الطوعي للمياه البديلة

يمكنكم تجميع مياه الأمطار وتخزينها لاستخدامكم الخاص. كما يمكنكم أيضاً إعادة تدوير المياه الرمادية في عقاركم لأغراض غير الشرب، أو تركيب مرحاض كومبوست "جاف" لا يحتاج إلى توصيل بخدمات المياه أو الصرف الصحي التي نقدمها. ومن المهم أن تكون على علم بالمشاكل الصحية الممكنة قبل اختيار هذه البدائل. المعلومات حول إعادة الاستخدام الآمن للمياه الرمادية ومياه الأمطار متوفرة في الموقع <http://www.savewater.com.au> ومن الضروري الالتزام بقانون البناء بخصوص أي عمل سباكة ويتعين عليك الاتصال بمجلسك المحلي للاستشارة والعلم بخصوص الموافقات المطلوبة. يمكنك الاطلاع على قانون البناء هنا.

## City West Water Customer Charter

### خدمات المياه المعاد تدويرها ومياه الأمطار

في بعض المناطق، نقوم بإمداد عملائنا بالمياه المعاد تدويرها أو مياه الأمطار المعالجة. وتخضع خطط إعادة استخدام المياه المعاد تدويرها ومياه الأمطار لمعايير صحية صارمة، ويتم الإشراف عليها بواسطة هيئة حماية البيئة بفكتوريا (EPA Victoria) ووزارة الصحة.

سيحصل العملاء السكنيون على المعلومات حول الاستخدام الملائم للمياه المعاد تدويرها عندما ينتقلون إلى أي منزل موصل بخدمة للمياه المعاد تدويرها.

وسيتعين على عملاء المياه البديلة غير السكنيين الدخول في اتفاقية إمداد معنا، تفصل قواعد الاستخدامات المسموح بها قبل إمدادهم بالمياه المعاد تدويرها أو مياه الأمطار المعالجة. إذا تم الإخلال بشروط اتفاقية الإمداد بالمياه المعاد تدويرها أو مياه الأمطار، يجوز لنا أن نحرمك من خدمة المياه المعاد تدويرها أو مياه الأمطار. كما يجوز لنا أيضا رفض تزويدك بأي خدمة مياه معاد تدويرها أو مياه أمطار إذا لم تبرم اتفاقية مياه معاد تدويرها أو إذا لم تحصل على موافقتنا.

يمكنك الاطلاع على المزيد حول المياه البديلة هنا إذا كنت سباكا أو مطورا، أو هنا إذا كنت عميلا سكنيا.

يجب أن يكون لدى عملاء المياه البديلة غير السكنيين خطة تحسين بيئي (EIP) معدة وفقا لموجهات هيئة حماية البيئة بفكتوريا (EPA Victoria). هذه الخطة (EIP) ينبغي أن تتم الموافقة عليها بواسطة هيئة City West Water قبل تلقي إمداد المياه البديلة. قد ينتج عن الإخفاق في التقيد بالخطة (EIP) قطع خدمة المياه المعاد تدويرها أو خدمة مياه الأمطار المعالجة.

بالنسبة لكافة عملاء المياه البديلة، يتم القيام بعمليات فحص سباكة خاصة خلال الإنشاء للتأكد من عدم تداخل أنابيب المياه المعاد تدويرها ومياه الأمطار مع إمداد مياه الشرب. المتطلبات التي ينبغي عليك الالتزام بها متاحة في شرط الموافقة الصادر منا بعد استلام طلب سباكة منك أو من السباك أو البئاء التابع لك.

بالنسبة للعملاء السكنيين، يتم القيام بعمليات فحص سباكة المياه المعاد تدويرها بواسطة هيئة صناعة السباكة (Plumbing Industry Commission) ويتم ترتيبها بواسطة سباك خلال إنشاء المنزل. وبالنسبة للعملاء غير السكنيين، ستقوم هيئة City West Water بمراجعة سباكة المياه المعاد تدويرها خلال الإنشاء. بمجرد البدء في الإمداد بالمياه البديلة، يجوز لهيئة City West Water القيام بمراجعة عشوائية لاستخدام العملاء للمياه البديلة.

### التطوير / البناء

يجب أن يكون العملاء على علم بأماكن وجود الأنابيب قبل إجراء أي تطوير/حفر في عقاراتهم.

إذا كنت ستقوم بأعمال تطوير أو أي أعمال خدمة أخرى في عقارك، يجب عليك التأكد من أماكن وجود الأنابيب. للحصول على المعلومات حول مصارف خدمة العقار داخل عقارك، يرجى الاتصال على الرقم: 03 9835 5511، أو بـ **Melbourne One Call Service (MOCS)** على الرقم: 1100 أو تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني.

يمكننا أن نزودك بمخطط لأصولنا بما في ذلك نقاط توصيل قنوات الصرف الصحي ضمن حدود عقارك، وسنبذل قصارى جهدنا للقيام بذلك خلال خمسة أيام عمل من استلام طلبك الخطي والرسم الملائم. وبناء على الطلب، يمكن أن يحتوي مخطط حدود عقارك على تفاصيل معينة بخصوص:

- قطر الأنبوب.
- انثناء الأنبوب عن حدود العقار.
- عمق الأنبوب.

إذا كانت الحفريات إلى الخارج من حدود عقارك، يتعين عليك أو على مقاولك أن يتعرف على مكان وجود أنابيب المياه والصرف الصحي. وتستطيع خدمة **Melbourne One Call Service (MOCS)** إفاذك بخصوص أماكن وجود الأنابيب. ما عليك إلا الاتصال بالرقم: 1100 وهي خدمة مجانية. يرجى العلم بأنه إذا تسببت أنت أو تسبب مقاولك في إحداث أي ضرر بأي أصل من أصول هيئة City West Water، ستكون ملزما بدفع تكلفة إرجاعه إلى وضعه السليم السابق.

## City West Water Customer Charter

### "البناء فوق الأعمال/الارتفاقات"

بموجب قانون المياه، فإن أي إنشاء فوق أو ضمن حدود متر واحد من الخط الرئيسي أو أنبوب الصرف الصحي يتطلب الحصول على موافقة خطية من هيئة City West Water.

للبناء فوق أو في حدود متر واحد من أي ارتفاق أو أنبوب على عقارك، يتعين عليك تقديم طلب بخصوص "بناء أو استبقاء أي إنشاء فوق الأعمال و/أو الارتفاقات". يمكن الحصول على الطلبات هنا ويجب أن تتم الموافقة عليها بواسطة هيئة City West Water قبل البدء في القيام بأي أعمال. منح الموافقة ليس مضمونا في كل الأوقات.

لكي تحصل على الموافقة على البناء فوق أي أعمال/ارتفاق، يمكن أن نطلب من ملاك العقار إصلاح عيوب السباكة فيه، أو إزالة الأشجار التي تضر أو يمكن أن تضر بأصولنا. وسنطلب من عملائنا رد التكاليف المتكبدة بواسطة هيئة City West Water عندما تكون تلك الأعمال على مسؤولية العميل، وفقا لكل من قانون المياه وقانون خدمة العملاء وميثاق العملاء هذا.

## حسابك لدى هيئة City West Water

### الرسوم

#### المسؤولية عن الرسوم

ملاك العقارات مسؤولون عن دفع أي رسم خدمة مستحق لهيئة City West Water وكذلك عن دفع الرسوم المطلوبة بالنيابة عن هيئة مياه ملبورن (Melbourne Water) وهيئة متنزهات فكتوريا (Parks Victoria).

يتم إصدار الفواتير عن رسوم الخدمة إلى العقارات التي تكون موصلة، أو مؤهلة للتوصيل بأنظمة المياه والصرف الصحي لدى هيئة City West Water. وهذه العقارات تشمل عقارات شركات الملاك حتى وإن كانت تلك العقارات تعتمد على الخدمات من خلال شركة الملاك.

بموجب قانون المياه، يكون المستأجرون والمقيمون في مواقع الكرفانات السكنية (caravan park) مسؤولين فقط عن أي رسوم استخدام للمياه وخدمة الصرف الصحي إذا:

- تم حساب إمدادهم بالمياه بواسطة عداد منفصل.
- قام مالك العقار بإبلاغنا بتفاصيل المستأجر الذي يشغل المرافق.
- قمنا بقراءة العداد عند استلام ذلك الإشعار.

إذا كان لديك، أو لدى أي مستأجر لعقارك عداد مياه منفصل، تكون المسؤولية عن الرسوم كما يلي:

الرسم	المسؤولية
رسم خدمة المياه	المالك
رسم خدمة الصرف الصحي	المالك
رسم خدمة المياه المعاد تدويرها (إن انطبق)	المالك
رسم الممرات المائية والتنظيف	المالك
رسم المتنزهات	المالك
استخدام المياه	شاحل العقار
رسم الصرف الصحي	شاحل العقار
استخدام المياه المعاد تدويرها (إن انطبق)	شاحل العقار

### توجيه إشعار عند الإخلاء

بموجب قانون المياه، يتعين عليك أن توجه لنا إشعارا مدته على الأقل يوما عمل قبل إخلاء أي عقار، لكي يتم التمكن من تسجيل قراءة نهائية/خاصة للعداد. هذا الإجراء مطلوب لتحديد الفاتورة النهائية بخصوص رسوم استخدام المياه ومخلفات الصرف الصحي، وإذا انطبق ذلك، رسوم المخلفات التجارية. وإلى أن يتم استلام إشعار الإخلاء، ستظل مسؤولا عن رسوم استخدام المياه.

## City West Water Customer Charter

### ماذا إذا لم يكن لديك عداد منفصل؟

إذا لم يكن لديك عداد منفصل، من المحتمل أن تكون جزءاً من "شركة ملاك". يمكنك مراجعة "شركة الملاك" التي تتبع لها لكي تزودك بالمعلومات بخصوص توصيل ورسوم عداد المياه الخاص بك.

### ما هي "شركة الملاك"؟

بموجب قانون تقسيم الأراضي للعام 1988، إذا كان مخطط تقسيم أي أراضٍ يحتوي على "ملكية على الشبوع"، فحينئذٍ تتكون شركة ملاك ويتم تسجيلها بواسطة سجل الملكيات الحكومي.

"الملكية على الشبوع" يمكن أن تشمل على الطرق الخاصة والدروب والسلالم والممرات والمصاعد والردهات ومناطق الحديقة العامة والمرافق الأخرى المنشأة للاستخدام بواسطة كافة أعضاء وشاغلي الوحدات.

عندما يوجد مرفق عام يشترك فيه كل الملاك/المستأجرين في المجمع مثل صنوبر الحديقة، المغسلة، مكيف الهواء، خدمة المياه الساخنة، يكون استهلاك هذه المرافق العامة للمياه هو "المياه العامة".

عندما تشتري وحدة تكون جزءاً من شركة الملاك، تصبح تلقائياً عضواً في شركة الملاك المعنية. وعندما تبيع أي وحدة، سيحل المالك الجديد محلك كعضو في شركة الملاك المعنية. لا يكون المستأجرون أعضاء في شركة الملاك.

كعضو في شركة الملاك، فإنك مسؤول عن اتخاذ القرارات بشأن الإصلاحات والصيانة والتأمين ليس لمنزلك فحسب، ولكن أيضاً للعقار الذي تملكه بالاشتراك مع آخرين.

يمكن لشركة الملاك أيضاً أن تقوم بمناقشة هيئة City West Water حول كيفية تقسيم استخدام المياه عندما لا توجد عدادات مياه منفصلة لكل مسكن.

### الإعفاءات من رسوم المياه وخدمة الصرف الصحي

بعض المنظمات غير الربحية قد تكون مؤهلة للحصول على خصم حكومي مكتسب على رسوم استخدامها للمياه وخدمة الصرف الصحي.

لمزيد من المعلومات حول الإعفاءات، اضغط هنا.

### رسوم السلطات الأخرى

يتعين على هيئة City West Water القيام بتحصيل رسم الممرات المائية والتصريف بالنيابة عن هيئة مياه ملبورن (Melbourne Water Corporation) على أساس ربع سنوي.

كما يتعين علينا أيضاً القيام بتحصيل رسم المتنزهات بالنيابة عن هيئة متنزهات فكتوريا (Parks Victoria) على أساس سنوي.

يرجى التفضل بزيارة الموقع [www.melbournwater.com.au](http://www.melbournwater.com.au) للاطلاع على تفاصيل رسوم الممرات المائية والتصريف والموقع [www.parkweb.vic.gov.au](http://www.parkweb.vic.gov.au) للاطلاع على تفاصيل رسوم المتنزهات.

لا تقوم هيئة City West Water بتحديد تلك الرسوم حيث تحددها السلطات المعنية بها.

### عندما تبدو فاتورة المياه الخاصة بك أعلى من المعتاد

عندما تستلم فاتورتك وتبدو أعلى من المعتاد، يمكنك الحصول على المساعدة من موظفينا بمركز الاتصال بخصوص أي استعلامات عن فاتورتك. قد تكون فاتورتك مرتفعة بسبب:

## City West Water Customer Charter

- قراءة تقديرية بسبب عدم التمكن من الوصول إلى عداد المياه.
- زيادة عدد الأشخاص الموجودين بمنزلك خلال الفترة المعنية.
- شراء جهاز جديد ذي صلة باستخدام المياه.
- إجراء أعمال سباكة.
- تسرب أو تدفق مائي حول العقار/المسكن.

### اختبار العداد

يمكن لمالك أو شاغل أي عقار أن يطلب من هيئة City West Water اختبار دقة أي عداد مياه مركب في العقار على نفقة مقدم الطلب. وعند استلام ذلك الطلب، سنقوم هيئة City West Water باستبدال العداد لغرض الاختبار وإبلاغ مقدم الطلب خطياً بنتائج الاختبارات بمجرد استلامها. ويجب عليك دفع رسم اختبار واستبدال العداد. إذا أظهر الاختبار أن العداد دون مستويات الخدمة المطلوبة، سنقوم باستبداله ورد تكلفة الاختبار. كما سنقوم أيضا برد، أو سنحسب لصالحك، أي مبلغ زائد تم تقاضيه منك.

قبل أن تطلب منا اختبار العداد الخاص بك، نحبذ قيامك أولاً باختبار ليلي سهل للعداد الخاص بك. يمكنك الحصول على تفاصيل ذلك الاختبار من موقعنا الإلكتروني [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au) في الجزء المعنون 'About Your Account > Your Water Meter'. يمكن أن يساعد هذا الاختبار في تحديد سبب زيادة قراءات العداد. من النادر أن يسجل عداد معيب قراءات أعلى. ومن المحتمل جداً أن يكون السبب وجود تسرب داخلي، وإذا كان ذلك هو السبب يتعين عليك استدعاء سباك.

### جدول الرسوم

سنقوم بنشر جدولنا للرسوم والأتعاب المعتمدة على موقعنا الإلكتروني ([www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au)) كما سنقوم، عند الطلب، بتوفير نسخة ورقية للعميل.

### الإشعار بتغييرات الأسعار

مع مراعاة قانون المياه ومعاييرنا المعتمدة للخدمة، يجوز لنا تغيير الرسوم على أساس ما تحدده مفوضية الخدمات الأساسية. وسيتم إبلاغ عملائنا بأي تغيير في رسوم الخدمات في أو مع أول فاتورة بعد صدور القرار بتغيير الرسوم. كما يجوز لنا أيضاً أن نختار حساب أي رسم على أساس نسبي إذا صادف تاريخ بداية الرسم الجديد أي فترة حساب فاتورة.

### حساب رسم مخلفات الصرف الصحي

بخلاف المياه، لا يتم حساب مخلفات الصرف الصحي بالعداد. إنما يتم حسابها باستخدام صيغة تعتمد على كمية الماء المستهلك في المرافق، وهدف تلك الصيغة هو أن تعكس بدقة كمية الماء العادم التي تدفع بها إلى قنوات الصرف الصحي مرافق العميل العادي لهيئة City West Water. ويجوز للعميل أن يتقدم بطلب إلى هيئة City West Water لإيجاد طريقة بديلة إما بحساب أو تقدير حجم مخلفات الصرف الصحي المتخلص منها إذا رأى أن الصيغة الحالية تتبالغ بصورة كبيرة أو مستمرة في تقدير حجم مخلفات الصرف الصحي المتخلص منها لعقاره.

إذا اقتنعت هيئة City West Water لأن استخدام الصيغة الحالية يتبالغ بصورة كبيرة أو مستمرة في تقدير حجم مخلفات الصرف الصحي المتخلص منها لأي عقار أو مرافق، يمكن لهيئة City West Water استخدام صيغة أو طريقة أخرى لتقدير الحجم.

### استلام فاتورتك

سنستلم فاتورة على أساس ربع سنوي وعليك دفعها خلال 14 يوماً من تاريخ إصدارها. إذا كان استخدامك للمياه أو المياه المعاد تدويرها أو لخدمة التخلص من المخلفات التجارية أو مخلفات الصرف الصحي عالية، يمكننا أن نصدر لك فواتير في فترات أقصر. وفي هذه الحالة، سنتصل بك ونناقش معك خيارات إصدار الفاتورة وفترة حساب الفاتورة المقبولة. تقع على العميل مسؤولية توجيه إشعار لهيئة City West Water عند إخلاء العقار. إذا كانت لديك أي استعلامات حول الرسوم الواردة في فاتورتك، اضغط هنا لاستيضاح كيفية قراءة فاتورتك، أو تفضل بالاتصال بمركز الاتصال التابع لهيئة City West Water، أو اتصل على الرقم 131 936 في حالة رسوم هيئة متنزهات فكتوريا (Parks Victoria).

## City West Water Customer Charter

### إصدار الفواتير

سنقوم بإصدار الفواتير:

- إليك على العنوان الفعلي أو العنوان الإلكتروني الذي تحدده.
- إلى وكيلك على العنوان الفعلي أو العنوان الإلكتروني إذا قدمت لنا طلبا خطيا للقيام بذلك.
- إلى أي شخص مفوض للتصرف بالنيابة عنك على العنوان الفعلي أو العنوان الإلكتروني الذي يحدده ذلك الشخص.
- إذا لم يتم تحديد عنوان، على العنوان الفعلي للعقار الذي من أجله تم تكبد الرسوم، أو إلى آخر عنوان معروف كعنوان لك.

ملحوظة: لن تصدر هيئة City West Water أي حسابات نهائية/ختامية دائنة بمبلغ يتراوح بين 0.01 دولار و 5 دولارات أو مدينة بمبلغ يتراوح بين 0.01 دولار و 5 دولارات.

القائمة التي بموجبها يمكن لأي عميل إجراء دفعة واحدة عما لا يقل عن خمسة عقارات أو حسابات منفردة، متوفرة بناء على طلب عملاء أو وكلاء العقارات المتعددة الكائنة في منطقة حساب الفاتورة.

عندما يتم حساب فاتورة القائمة، يستلم العميل موجزا للحساب إلى جانب نسخ من كل حساب منفرد، كل ذلك في نفس المظروف.

### محتويات الفواتير

ستحتوي فاتورتك على المعلومات التالية:

- تفاصيل الحساب والمبلغ المستحق.
- تاريخ الإصدار.
- عنوان الذي سيتم إرسال الفواتير إليه ورقم الحساب.
- عنوان العقار الذي تتعلق به الرسوم الواردة في الفاتورة.
- التاريخ الذي تمت فيه قراءة العداد، وإذا كانت القراءة تقديرية بيان واضح يفيد بأنها كذلك.
- أي مبلغ دائن أو مدين من فواتير سابقة.
- إجمالي أي مبالغ قمت بدفعها من تاريخ إصدار آخر فاتورة.
- المبلغ المطلوب منك دفعه.
- التاريخ المطلوب منك الدفع فيه.
- الطرق التي يمكنك الدفع بها.
- معلومات حول المساعدة المتوفرة إذا واجهتك أي صعوبات في الدفع.
- تفاصيل خدمة الاستعلام التابعة لنا، بما في ذلك رقم هاتف خدمة الطوارئ على مدار الساعة.
- الإحالة إلى خدمات المترجم الشفهي التابعة لنا.
- المعلومات حول التخفيضات (concessions) المتوفرة وأي تخفيض تكون مستحقا له.
- متوسط المعدل اليومي لاستخدامك للمياه أو المياه المعاد تدويرها في عقارك لفترة حساب الفاتورة الحالية.
- أي معلومات أخرى تعتبرها هيئة City West Water ذات صلة.

بخصوص المعلومات حول كيفية قراءة فاتورتك، اضغط هنا.

### عرض استخدام العميل للمياه

إذا كنت عميلا سكنيا تتلقى خدمة مياه تحسب بعداد منفصل، ستحتوي فاتورتك على رسم بياني يبين استخدامك للمياه واستخدامك للمياه المعاد تدويرها حسبما ينطبق. وإلى مدى ما يتوفر من معلومات، سيبين الرسم البياني:

- استخدامك خلال كل فترة حساب فاتورة طوال الاثني عشر شهرا الماضية.
- مقارنة استخدامك مع نفس الفترة من السنة السابقة.

## City West Water Customer Charter

### رسوم باهظة/رسوم قليلة

إذا تقاضينا منك رسماً أقل:

- سنقوم فقط باسترداد مبلغ النقص عن فترة لا تزيد عن 12 شهراً قبل قيامنا بإبلاغك بحدوث النقص في الرسم، باستثناء حالة الاستخدام غير المشروع للمياه.
- سيتم قيد المبلغ المتعين استرداده كبنء منفصل في أو مع فاتورتك.
- يمكنك دفع المبلغ المتعين استرداده خلال فترة زمنية تساوي الفترة التي حدث خلالها تقاضي الرسم الأقل، وتصل إلى 12 شهراً كحد أقصى.
- يمكنك دفع المبلغ المتعين استرداده بواسطة خطة دفع مرنة وفقاً لطرق الدفع المعمول بها لدينا.
- في حالة الاستخدام غير المشروع للمياه أو المياه المعاد تدويرها، سنقوم بتقدير الاستخدام بصورة معقولة. كما يجوز لنا ممارسة أي حقوق أخرى متاحة لنا بما في ذلك الحقوق الواردة في قسم عدم الدفع من هذا الميثاق.

إذا تقاضينا منك أي رسم زائد:

- سنقوم بإبلاغك خلال 10 أيام عمل من تاريخ علمنا بالخطأ، يمكننا رد المبلغ الزائد الذي تم تقاضيه منك أو قيده لصالح حسابك حسب تعليماتك لنا. ملاحظة: قد يستغرق رد المبلغ فترة تصل إلى 10 أيام عمل من تاريخ بدء المعاملة.

### كيف تدفع فاتورتك

نوفر لك عدداً من الطرق المريحة لدفع فاتورة هيئة City West Water. وتشتمل الخيارات على:

**الخصم المباشر من حسابك المصرفي** – خيار سهل يمكنك من الاستفادة من مرونة اختيار الدفع على أساس ربع سنوي أو شهري أو نصف شهري. للحصول على نسخة من استمارة الخصم المباشر، اضغط هنا.

**BPay** – خيار يمكنك من تنفيذ الدفعات عن طريق الهاتف أو الإنترنت. ويمكن ترتيب ذلك بواسطة أي من البنوك أو شركات توظيف الأموال أو الاتحادات الائتمانية المشاركة في الخدمة والتي لك حساب لدى أي منها.

**BPayView** – خيار يقوم بإرسال إشعار للعملاء يفيدهم بأن الفاتورة جاهزة للاطلاع عليها على الإنترنت. ويمكن ترتيب ذلك بواسطة أي من البنوك أو شركات توظيف الأموال أو الاتحادات الائتمانية المشاركة في الخدمة والتي لك حساب لدى أي منها. الاشتراك في BPayView يوفر استعمال الورق ويقلل من بصمتنا الكربونية.

**Centre pay** – إذا كنت تتلقى أي نوع من دفعات سنترلينك (Centrelink)، يمكن أن يتم الترتيب لخصم مبلغ القسط المتفق عليه تلقائياً من مبلغك لدى سنترلينك (Centrelink).

**بطاقة الائتمان** – يمكن تنفيذ الدفعات (10,000 دولار كحد أقصى) عن طريق فيزا أو ماستركارد على الهاتف باستخدام نظامنا الآلي على الرقم: 131 971 أو عبر الموقع الإلكتروني [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au)

بواسطة البريد – إلى هيئة City West Water على العنوان: City West Water, GPO Box 262, Richmond, VIC 3121

بالحضور شخصياً – إلى بريد أستراليا (Australia Post).

### التخفيضات (Concessions)

إذا كنت حاملاً لبطاقة تقاعد أو بطاقة المحاربين القدامى أو بطاقة رعاية صحية، قد تكون مستحقاً لتخفيض على رسوم استخدامك للمياه والصرف الصحي. يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني [www.citywestwater.com.au](http://www.citywestwater.com.au) أو الاتصال بنا على الرقم 131 691 بخصوص التفاصيل حول التخفيضات وكيفية تقديم الطلبات للحصول عليها.

## مصاعب الدفع

سنقوم بمساعدتك إذا عانيت من مصاعب في الدفع وذلك عن طريق توفير خيارات دفع بديلة، وفقا لمقدرتك على الدفع بما في ذلك:

- توفير مجموعة من خيارات الدفع، بما في ذلك دفعات مرنة.
- تحويل الفاتورة إلى شخص آخر لدفعها بشرط أن يوافق ذلك الشخص على ذلك خطيا.
- إذا وافقنا على ترتيب دفع بديل، تزويدك بتأكيد خطي وإرساله لك خلال 10 أيام عمل من تاريخ التوصل إلى ذلك الترتيب.
- اقتراح تمديد تاريخ الاستحقاق لبعض أو كل المبلغ المستحق.
- عندما ينطبق ذلك، إحالتك إلى برامج المساعدة الممولة بواسطة الحكومة، بما في ذلك برنامج "Utility Relief Grant Scheme"؛ أو إلى مستشار مالي مستقل مجانا.

## برنامج مساعدة العملاء

نحن ندرك أن بعض العملاء السكنيين قد يواجهون صعوبة في دفع فواتيرهم بطريقة منتظمة، ولدينا سياسة لمساعدة أولئك العملاء في تلك الظروف. بخصوص التفاصيل حول سياستنا لرفع المعاناة عن العملاء السكنيين، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني أو الاتصال بنا على الرقم 131 691.

في حالة إخفاقنا في الالتزام بمعايير وإجراءات معينة لمعرفة أي عميل يعاني مما هو وارد أدناه، يجوز منح أولئك العملاء مستوى خدمة مضمونة ذي صلة برفع المعاناة. دخل مستوى الخدمة المضمونة (GSL) حيز التنفيذ اعتبارا من 1 يناير/كانون الثاني 2011.

مستوى الخدمة المضمونة	خصم (GSL) المكتسب إذا لم يتم تحقيق المستوى
حظر إمداد المياه عن، أو اتخاذ إجراء قانوني ضد، أي عميل سكني قبل بذل جهود معقولة (حسبما تحدده مفوضية الخدمات الأساسية "ESC") في الاتصال بالعميل وتقديم المعلومات له حول المساعدة المتاحة في حالة مواجهة العميل لأي صعوبة في الدفع	300 دولار لكل حالة

## خطط الدفع المرنة

خططنا المرنة للدفع مصممة للتواء مع مقدرتك على الدفع.

في خطط الدفع المرنة، سيتم:

- بيان كيفية حساب مبلغ الدفعات.
- بيان الفترة التي ستقوم خلالها بدفع المبالغ المتفق عليها.
- تحديد المبلغ مستحق الدفع في كل فترة.
- بإعادة التفاوض بناء على طلبك إذا كان هنالك دليل على أن تغييرا قد حدث في ظروفك.
- سيتم تأكيد خطط الدفع خطيا قبل بدء الخطة أو بأسرع ما يمكن بعد بدنها.

إذا تم إلغاء خطتين من خطط الدفع المرنة في الاثني عشر شهرا الماضية بسبب عدم التزامك بالدفع، يجوز لنا ألا نقدم لك خطة دفع مرنة أخرى. وفي هذه الحالة، يتعين عليك تزويدنا بتأكيد معقول بأنك ستتقيد بالخطة في المستقبل.

يرجى الاتصال بمركز الاتصال التابع لنا على الرقم: 131 691 إذا كنت تواجه صعوبات في الدفع أو إذا رغبت في معرفة المزيد حول خيارات الدفع.

## إجراءات التحصيل لدى هيئة City West Water

### إشعارات التذكير

إذا لم يتم الدفع في التاريخ المطلوب الوارد في الفاتورة، سنرسل لك إشعار تذكير. إذا اخترت استلام فاتورتك إلكترونيا، سيتم إرسال إشعارات التذكير بالبريد إلى عنوانك البريدي.

## إشعارات الإنذار

سنرسل لك إشعار إنذار بخصوص الدفع قبل ما لا يقل عن سبعة أيام من اتخاذ الإجراء بسبب عدم الدفع. وإذا اخترت استلام فاتورتك إلكترونياً، سيتم إرسال إشعار الإنذار بالبريد إلى عنوانك البريدي، وسيتم في الإنذار:

- بيان المساعدة المتاحة لك، بما في ذلك المعلومات حول محقق الشكاوى لخدمات الكهرباء والمياه بفكتوريا (EWOW) وبخصوص سياستنا لرفع المعاناة.
- إبلاغك بتأخر دفع الفاتورة ويجب دفعها لكي تتجنب أي إجراء قانوني أو أي حظر لإمداد المياه.
- التحذير بأنه في حالة الإجراء القانوني أو إجراء الحظر، قد تتكبد تكاليف أخرى فيما يتعلق بتلك الإجراءات.

لن يشتمل أي إشعار تذكير أو إشعار إنذار على أي معلومات حول قراءات العداد أو الاستخدام أو الفواتير السابقة أو الدفعات السابقة.

## عدم دفع الفواتير

يجوز لنا اتخاذ أي إجراء قانوني أو حظر خدمات إمدادك بالمياه أو المياه المعاد تدويرها بسبب عدم الدفع إذا:

- إذا مرت أكثر من 28 يوم عمل من تاريخ إصدار الفاتورة.
- تم إرسال إشعار إنذار لك يشتمل على المعلومات حول سياستنا لرفع المعاناة عن العملاء السكنيين والبرامج الأخرى المتوفرة لمساعدتك في التغلب على صعوبات الدفع.
- حاولنا أو حاول وكيلنا الاتصال بك بخصوص عدم الدفع.
- تم إبلاغك بالحظر أو الإجراء القانوني المقترح والتكاليف ذات الصلة، بما في ذلك تكلفة إزالة المانع.
- تم تقديم خطة دفع مرنة لك وقمت برفضها أو أخفقت في الرد عليها، أو إذا وافقت على خطة دفع مرنة وأخفقت في التقيد بالترتيب الوارد بها.

## الدفعات المرتجعة

يجوز لنا أن نسترد منك أي مبلغ تفرضه علينا مؤسستنا المصرفية إذا:

- رجع الشيك لعدم الدفع.
- عدم كفاية رصيدك المتوفر في حالة الدفع عن طريق الخصم المباشر.

## القيود/الإجراءات القانونية

لن نشرع في تحريك أي إجراء قانوني أو في اتخاذ أي خطوات لحظر الخدمة عنك بسبب عدم الدفع إذا:

- كان المبلغ المطلوب أقل من 200 دولار، ما لم تخفق تماماً في دفع فواتير متتالية خلال فترة لا تقل عن 12 شهراً، أو
- كنت مؤهلاً بخصوص، وقمت بتقديم، طلب للحصول على امتياز ممول من الحكومة وما زال الطلب قيد النظر، أو
- قمت بتقديم طلب بموجب برنامج (Utility Relief Grant Scheme) وما زال الطلب قيد النظر، أو
- كنت مستأجراً والمبلغ غير المدفوع مطلوب من المالك، أو
- كانت لديك مطالبة ضد المالك فيما يتعلق بفاتورة المياه وهي قيد النظر أمام المحكمة المدنية والإدارية بفكتوريا (Victorian Civil and Administrative Tribunal)، أو
- كان المبلغ موضوع النزاع يخضع لإجراء شكوى غير مفصول فيها وفقاً لسياستنا بخصوص الشكاوى.

ما ذكر أنفا لا يقيد حقوقنا بموجب قانون المياه في ملاحقة أي دين مطلوب من أي شخص لم يعد عميلاً.

## القيود الإضافية على الحظر

لن نقوم باتخاذ أي خطوات لحظر الخدمة عنك بسبب عدم الدفع إذا:

- صادف اليوم يوم جمعة أو عطلة رسمية أو عطلة نهاية الأسبوع أو اليوم السابق لأي عطلة رسمية أو بعد الساعة الثالثة مساءً.
- كنت مسجلاً كعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة، أو
- اعتقدنا أن الحظر سيسبب خطراً صحياً واضعياً في الاعتبار مخاوف أي عميل.

## City West Water Customer Charter

- كان اليوم يوم حظر كامل للنار معن بواسطة هيئة مكافحة حرائق الأرياف (Country Fire Authority) في المنطقة التي يقع فيها العقار.
- كان حظرا يخفض إمداد المياه أو المياه المعاد تدويرها أو المياه غير الصالحة للشرب إلى أقل من لترين في الدقيقة في أقرب صنوبر للعداد.

### إزالة الحظر

سنستعيد أي خدمة محظورة خلال 24 ساعة من علمنا بأن سبب الحظر لم يعد قائما.

### تعريفات الكلمات

**متوفر** – يقصد به أن عقار الشخص عقار معن فيما يتعلق بتلك الخدمة بموجب المادة 64 من قانون صناعة المياه للعام 1994؛

**المياه البديلة** – هي أي مياه مستخدمة بدلا عن مياه الشرب من شبكة الإمداد الرئيسية. وهي تشمل على المياه المعاد تدويرها ومياه الصرف ومياه الأمطار والمياه الرمادية والمياه الجوفية.

**منع التدفق المعاكس** – يقصد به الحماية من التدفق العكسي للسائل ضمن نظام السباكة المزود بأنايبب والذي يمكن أن يتسبب في سحب ملوثات في نظام الإمداد الخاص بهيئة City West Water.

**فترة حساب الفاتورة** – يقصد بها أي فترة يتم عنها حساب فاتورة العميل.

**قانون البناء** – يقصد به قانون البناء للعام 1993.

**يوم العمل** – يقصد به أي يوم تكون فيه المصارف مفتوحة لأعمال الصيرفة العامة في ملبورن، ليس يوم سبت أو يوم أحد.

**الشكوى** – يقصد بها أي إعراب خطي أو شفهي عن عدم الرضا بخصوص أي تصرف أو مقترح أو إخفاق أي أعمال مياه في التصرف، بما في ذلك أي إخفاق من أعمال المياه في التقيد بسياساتها أو ممارساتها أو إجراءاتها المنشورة.

**مرحاض "كومبوست" جاف** – (في بعض الأحيان يطلق عليه المرحاض البيولوجي والمرحاض الجاف والمرحاض غير المائي) هو نظام مرحاض يعالج فضلات الإنسان بخلطها وإزالة الماء عنها لإنتاج منتج نهائي قابل للاستخدام ويضيف مادة قيمة للتربة.

**المراسلات** – يقصد بها أي تواصل خطي سواء تم استلامها بالبريد العادي أو بالبريد الإلكتروني أو بالفاكس.

**العميل (الملاء)** – يقصد بهم أي شخص يكون:

- (a) مالكا وشاغلا لأي عقار موصل بنظام هيئة City West Water؛
- (b) مالكا لأي عقار موصل بنظام هيئة City West Water، ولكنه غير شاغل للعقار.
- (c) شاغلا لأي عقار موصل بنظام هيئة City West Water ومسؤولا عن رسوم الاستخدام.
- (d) وكلاء يتصرف بالنيابة عن أي مالك، بما في ذلك البتاء أو السباك إلخ، ويوقع على طلب للقيام بتنفيذ أي عمل في أي عقار.

**الفصل** – يقصد به القيام فعليا بمنع تدفق المياه أو المياه المعاد تدويرها أو الصرف الصحي.

**الارتفاق** – يقصد به أي منطقة محددة في أي عقار يكون مسموحا لهيئة City West Water بوضع أصول مياهها وصرفها الصحي عليها أو أسفلها ويمنع العميل من البناء أو الحفر عليها بدون الحصول على الموافقة المسبقة من هيئة City West Water.

**العنوان الإلكتروني** – يقصد به أي عنوان بريد إلكتروني أو عنوان إنترنت يقدمه العميل إلى هيئة City West Water لغرض استلام الفواتير والمراسلات الأخرى الخاصة بالخدمة.

**الاستعلام** – يقصد به أي اتصال خطي أو شفهي من العميل ويمكن تلبيةه بواسطة هيئة City West Water عن طريق توفيرها لأي معلومات أو استشارة أو مساعدة أو توضيح أو بيان أو إحالة خطية أو شفوية.

## City West Water Customer Charter

**مرفق الاستعلامات** – يقصد به أي مركز اتصال هاتفي ويمكن أن يشتمل أيضا على مرفق معلومات على الإنترنت أو خدمة الاستعلامات على الكاونتر.

**الأنظمة البيئية** – تشتمل على الشروط المعمول بها لدى هيئة حماية البيئة بفكتوريا (EPA Victoria) ولدى المجالس المحلية (بقدر ما تتعلق بمسائل التخطيط والبيئة).

**مفوضية الخدمات الأساسية** – يقصد بها مفوضية الخدمات الأساسية التي تم إنشاؤها بموجب قانون مفوضية الخدمات الأساسية للعام 2001.

**EWOV** – يقصد به محقق الشكاوى لخدمات الكهرباء والمياه بفكتوريا.

**الجهة الخارجية لفض النزاعات** – تشتمل على هيئة شؤون المستهلكين بفكتوريا والمحكمة المدنية والإدارية بفكتوريا.

**السنة المالية** – يقصد بها السنة التي تنتهي في 30 يونيو/حزيران.

**معدل التدفق** – هو مقياس حجم المياه فيما يتعلق بأي فترة زمنية.

**المياه الرمادية** – تشتمل على كل المياه العادمة من غير المراحيض. وهي تشتمل على المياه العادمة من مياه الدش والحمامات والمنتجات المعدنية ومغاسل الأيدي وغسالات الملابس وأحواض الغسيل وغسالات الأطباق ومغاطس المطابخ.

**GSL** – يقصد بها أي شكل للدفع أو التعويض يتم تنفيذه لصالح أي عميل بواسطة هيئة City West Water بسبب أي إخلال بالتزامات هيئة City West Water بموجب أي برنامج مستوى خدمة مضمونة حسبما يتم اعتماده بواسطة مفوضية الخدمات الأساسية.

**الأنظمة الصحية** – تشتمل على قانون مياه الشرب الآمنة للعام 2003 وقانون الأطعمة للعام 1984 وقانون الصحة (الفلور) للعام 1973 والأنظمة أو الشروط الأخرى المعمول بها لدى وزارة الصحة.

**القطع** – هي فقدان العميل لخدمة المياه أو الصرف الصحي أو المياه المعاد تدويرها التي تقدمها هيئة City West Water.

**مجموعة العداد** – يقصد بها الجهاز المتضمن لأي عداد مياه معتمد وصمام تحكم ومصفى وأي صمامات وأنباب إضافية، ولكن لا تتضمن جهاز منع التدفق المعاكس المركب في اتجاه مأخذ العداد.

**موجهات العدادات** – تشير إلى موجهات عدادات وخدمة المياه التي توثق لشروط عدادات وخدمة المياه المطلوبة بواسطة عملاء هيئة City West Water وأعمال المياه الحضرية الأخرى بالنسبة للتطويرات الجديدة والتعديلات بالتطويرات القائمة وترتيبات عدادات المياه الحالية.

**المياه غير الصالحة للشرب** – يقصد بها المياه التي تخضع لإقرار صادر من الوزير بموجب المادة 6 من قانون مياه الشرب الآمنة للعام 2003، والمعروفة بموجب القانون باسم "المياه المشرف عليها".

**شاعل العقار** – يقصد به أي شخص يشغل أي عقار تتوفر له الخدمة، بما في ذلك:

- أي مستأجر أو مقيم في موقع كرفانات سكنية (caravan park) مسجل بتلك الصفة لدى هيئة City West Water، خلال فترة ذلك التسجيل.
- مالك العقار.

**شركة الملاك** – يقصد بها أنه إذا كان أي مخطط تقسيم أراضٍ يحتوي على "ملكية على الشيوع"، فحينئذٍ تتكون شركة ملاك بموجب قانون تقسيم الأراضي للعام 1988، ويتم تسجيلها بواسطة سجل الملكيات الحكومي. شركة الملاك كانت تسمى في السابق الشخص المعنوي وتقوم عموما بإدارة شؤون الملكية على الشيوع في أي مرافق، مثل مجمعات الشقق.

**قواعد الاستخدام المسموح به** – يقصد بها شروط هيئة City West Water بموجب البند 12-3 من قانون خدمة العملاء.

**القطع المخطط له** – يقصد به أي قطع مبرمج لأي خدمة لأي عميل تقوم به هيئة City West Water للسماح بتنفيذ أي صيانة دورية أو إنشاء أو توسعة.

## City West Water Customer Charter

**مياه الشرب** – يقصد بها مياه الشرب التي توفرها هيئة City West Water والمعرفة بواسطة موجهات المجلس الأسترالي النيوزلندي للبيئة والترشيد (ANZECC) بخصوص مياه الشرب على أنها صالحة للاستهلاك الآدمي.

**انفجارات المياه في فئة الأولوية 1** – هي أي حالة غير مخطط لها تنقطع فيها خدمة المياه بسبب إخفاق في أي أنبوب أو حنفية أو صمام أو مواد تركيب أو وصلات في أي أصل من أصول هيئة City West Water بغض النظر عن السبب. الأولوية 1 تعني أي انفجار يسبب أو من المحتمل أن يسبب ضرراً أو عطلاً بالغاللعملاء أو جودة المياه أو معدل التدفق أو العقار أو البيئة.

**انفجارات المياه في فئة الأولوية 2** – هي أي حالة غير مخطط لها تنقطع فيها خدمة المياه بسبب إخفاق في أي أنبوب أو حنفية أو صمام أو مواد تركيب أو وصلات في أي أصل من أصول هيئة City West Water بغض النظر عن السبب. الأولوية 2 تعني أي إخفاق جزئي في المحافظة على استمرارية إمداد العملاء.

**انفجارات المياه في فئة الأولوية 3** – هي أي حالة غير مخطط لها يكون أثرها على العميل أو الإمدادات في حده الأدنى، كمثال لذلك حالة التسريب بالعداد.

**خدمة الإطفاء الخاصة** – هي خدمة المياه لأي عقار والمستخدم لمكافحة اندلاع أي حريق. وتتضمن أي خدمة إطفاء نموذجية صماماً مركباً خلف خط الإمداد الرئيسي مباشرة، وصماماً رئيسياً يكون عادة بالقرب من حدود العقار وصمام عدم رجوع أو صمام اختبار كاشف الحريق وأنابيب مختلفة تحت سطح الأرض، موصلة بخط الإمداد الرئيسي. كما تشمل الخدمة أيضاً على حنفيات الإطفاء العلوية والسفلية ومجموعات تقوية وبكرات خرطوم وأنظمة مرشات. يمكن التعرف على هذه التركيبات السطحية بلونها الأحمر. خدمات الإطفاء الخاصة يمكن أن توجد في معظم العقارات التجارية والصناعية.

**البنية الأساسية لمالك العقار** – تشمل على أنابيب العميل وأجهزة منع التدفق المعاكس والمعدات الأخرى للعميل والموصلة بأي نظام.

**أنبوب خدمة العقار** – يقصد به الأنبوب من خط المياه الرئيسي لهيئة City West Water إلى مدخل عداد المياه، أو إلى صنبور التحكم القريب من حدود العقار، عندما لا يكون هناك عداد أو عندما لا يكون من الميسور الوصول إلى العداد.

**التأكيد المعقول** – يقصد به أي توقع عادل ومعقول (على أساس كل التأكيدات المفضية إلى، والمتوقع أن تؤدي إلى عرض) مفاده أن العميل سيلتزم بشروط ذلك العرض.

**الرسوم/الأتعاب المعقولة** – يقصد بها أي رسم أو أتعاب تعتمد عليها أو تحددها مفوضية الخدمات الأساسية وفقاً للبلد 8 من الأمر التنظيمي لصناعة المياه.

**المياه المعاد تدويرها** – هي المياه المشتقة من أنظمة الصرف الصحي أو عمليات الصناعة والمعالجة إلى مستوى يكون ملائماً لغرض استخدامها المقصود.

**العميل السكني** – يقصد به أي شخص:

- يملك ويشغل أي عقار سكني مصلان موصل بأنظمة المياه و/أو الصرف الصحي لدى هيئة City West Water.
- يملك أي عقار مصلان موصل بأنظمة المياه أو الصرف الصحي لدى هيئة City West Water، لكنه لا يشغله – كمثال أي صاحب عقار أو مالك لأي عقار غير مشغول.
- يشغل أي عقار مصلان موصل بأنظمة المياه أو الصرف الصحي لدى هيئة City West Water ويكون مسؤولاً عن دفع رسوم استخدام المياه أو خدمة الصرف الصحي – كمثال أي مستأجر أو مقيم في منزل متحرك (park resident).

**المانع** – يقصد به أي جهاز مستخدم للحد من تدفق المياه الداخلة إلى العقار.

**الخدمة** – يقصد بها أي خدمة إمدادات للمياه بما في ذلك أي شبكة خدمة إمداد للمياه غير الصالحة للشرب أو خدمة إمداد مياه معاد تدويرها أو خدمة صرف صحي.

**مخلفات الصرف الصحي** – المخلفات السائلة والصلبة المحمولة في نظام "الصرف الصحي" – بما في ذلك كل شيء ينزل من المطبخ والمغسلة ومغطس الحمام، وكذلك ما يتم تصريفه في المراض.

**الصرف الصحي** – أي نظام مجاري يتم بواسطته التخلص من الفضلات أو "مخلفات الصرف الصحي".

## City West Water Customer Charter

**تدفق قنوات الصرف الصحي** – يقصد به أي إخفاق في احتواء أي مخلفات صرف صحي من خلال نظام صرف صحي، مع استبعاد التدفقات من إنشاءات مواجهة الطوارئ (فتحات الدخول ليست من إنشاءات مواجهة الطوارئ)، وتدفقات محطة المضخات والتدفقات بسبب انسدادات فرع التوصيل المنزلي.

**العميل ذو الاحتياجات الخاصة** – يمكن أن يشمل أي عميل له حاجة طبية خاصة أو إعاقة أو حاجة خاصة للعلاج أو التعليم.

**النظام** – يقصد به البنية الأساسية الفعلية لهيئة City West Water لتوفير خدمة إمداد المياه، أو خدمة المياه المعاد تدويرها أو خدمة المخلفات التجارية أو خدمة الصرف الصحي.

**المخلفات التجارية** – يقصد بها المياه العادمة الناتجة عن العمليات التجارية أو الصناعية أو التجريبية أو التصنيعية والتي يتم تصريفها في نظام هيئة City West Water للصرف الصحي.

**TTY service** – يقصد بها الخدمة التي تمكن فاقد/ضعيف السمع/النطق من التواصل هاتفياً عن طريق استخدام هاتف مزود بآلة كتابة.

**القطع غير المخطط له** – يقصد به أي قطع للخدمات عن أي عميل بسبب عطل في نظام هيئة City West Water أو أي عطل تكون صيانتته على مسؤولية هيئة City West Water.

**برنامج Utility Relief Grant Scheme** – برنامج تديره وتموله حكومة الولاية (وزارة الصحة) ويقدم المساعدة للعملاء السكنيين الذين لا يستطيعون دفع فواتيرهم المستحقة إلى هيئة City West Water بسبب تعرضهم لأزمة مالية عارضة.

**قانون المياه** – يقصد به الشروط المعنية الواردة في أو المنصوص عليها بموجب قانون المياه للعام 1989 وقانون صناعة المياه للعام 1994.