



CITY WEST WATER POVELJA KORISNICIMA USLUGA Svibanj 2011.

Poruka generalnog direktora

Poveljom *korisnicima* usluga (*Customer Charter*) korporacije City West Water pojašnjena su vaša prava i obveze kao *korisnika* kao i naša obveza prema vama o pružanju sigurnih i pouzdanih usluga vodoopskrbe, *kanalizacije*, *odvodnje komercijalnog otpada* te opskrbe *reciklirane vode*.

Naša je vizija imati uistinu održivu tvrtku čija djelatnost je voda i naša misija je jamčiti zdravu i po cijinama pristupačnu vodu, kako danas, tako i sutra.

Mi preuzimamo obvezu pružati usluge na visokoj razini u svim područjima naše djelatnosti. Standardi naših usluga, zacrtanih u ovoj Povelji, sastavni su dio našeg poslovanja i naš plan zajamčenih razina usluga će isplatiti ili kreditirati rabat pogođenim *korisnicima* iz kućanstava, ukoliko ne udovoljimo određenim standardima usluga.

Naš Odbor *korisnika* i Odbor za vezu sa zajednicom redovito se sastaju i uključeni su u planiranje i donošenje odluka. Oni nam daju i vrijedne informacije dobivene od zajednice, kako bismo mogli bolje razumjeti potrebe naših *korisnika*.

Ako želite saznati više o mjerama učinkovitosti vode i o City West Water, pozivamo vas da posjetite našu web stranicu www.citywestwater.com.au.

Sažetak povelje korisnicima usluga možete naći i na www.citywestwater.com.au

Anne Barker
Generalni direktor

Kako nas možete kontaktirati

Nastojimo da naša povelja bude što više prilagođena korisniku. Za svaku riječ ili izraz napisan u *kurzivu* definicija se može naći u dodatku (Appendix).

Kroz ovaj dokument upućivat ćemo vas na našu:

- web stranicu na www.citywestwater.com.au
- email adresu putem www.citywestwater.com.au/contact.aspx ili enquiries@citywestwater.com.au
- Kontakt centar na 131 691 (ponedjeljak - petak od 8.30 do 5.00pm)
- prijavu kvarova na vodovodu i *kanalizaciji* 132 642 ili 13WATER (13 92837) 24 sata dnevno ili emailom na reportafault@citywestwater.com.au.

Uz to:

- *korisnicima* oštećenog sluha nudimo National Relay Service na 133 677
- *korisnicima* koji govore neki drugi jezik, a ne engleski, nudimo usluge tumača putem 131 450
- plaćanje kreditnom karticom ako nas nazovete ne 131 971 ili putem www.citywestwater.com.au.

Ova povelja je prevedena i na razne jezike. Za primjerak ove povelje na talijanskom, grčkom, vijetnamskom, kantonskom, arapskom, turskom, malteškom, makedonskom, hrvatskom, španjolskom, tagalog (filipinskom), somalijskom, arapskom ili na Brailleovom pismu, molimo nazovite 131 691 ili kliknite **ovdje** ako želite posjetiti našu web stranicu.

Mi smo prigrlili raznolikost naših regija i nastojimo ponuditi našim *korisnicima* što više mogućnosti pristupa našim uslugama. Rado ćemo prihvatiti načine boljeg pristupa našoj organizaciji, u skladu s našim društvenim načelima, načelima odnosa prema osobama s invaliditetom i plana postupka prema osobama s invaliditetom.

Ako želite više informacija o našoj poslovnoj djelatnosti, mi imamo niz publikacija o tome. Molimo pogledajte našu web stranicu ili nas nazovite ako želite primjerak neke od njih.

Adresa za slanje pošte: City West Water, Locked Bag 350, Sunshine Victoria 3020.

Poruka generalnog direktora	2
Kako nas možete kontaktirati	3
Usluge City West Water.....	5
Usluge korisnicima	5
Standardi usluga – usluge korisnicima	6
Zahtjevi za dobivanje informacija.....	6
Naknade za informacije ili savjete	6
Kamate i druge naknade.....	7
Sigurnosni polozi.....	7
Propisi	7
Privatnost.....	7
<i>Upiti</i> i pritužbe	7
Rješavanje pritužbi	8
Opće pravo na naknadu	8
Usluge vodoopskrbe	8
Vaš vodomjer	8
Kako se očitava vodojer	8
Obveze osiguranja pristupa	9
Imovina City West Water i vodoinstalacije/immovina korisnika	11
Prekidi u pružanju usluga.....	12
Javljanje u City West Water o prsnuću na glavnom vodovodu ili curenju	14
Kada i zašto City West Water izdaje “obavijest za popravu”	14
Testiranje kvalitete vode	15
Priključci na vodovod i instaliranje vodomjera	15
Zaštita od uspore (pitke i alternativne vode).....	16
Priključak za vatrogasne potrebe.....	17
Programi učinkovitog korištenja vode	18
Kanalizacija	18
Imovina City West Water i vodoinstalacije/immovina korisnika?	19
Prekidi u odvodnji kanalizacije	19
Prijava u City West Water o prsnuću glavne cijevi, curenju ili izljevu kanalizacije	19
Važeći standardi usluga i zajamčene razine usluga – kanalizacijske usluge	19
Začepljenje kanalizacije	19
Kada i zašto City West Water izdaje “obavijest za popravak”	20
Komercijalni otpad.....	21
Alternativna voda.....	21
Dopuštena uporaba.....	21
Uređenje zemljišta / izgradnja.....	22
Korisnici moraju znati gdje se nalaze cijevi prije počeka izgradnje/iskopa na svom posjedu.	22
Vaš račun kod City West Water	23
Naknade.....	23
Testiranje vodomjera.....	25
Primanje računa	26
Kako platiti račun.....	28
Povlastice.....	28
Poteškoće s plaćanjem	29
Fleksibilni planovi plaćanja.....	29
Postupci naplate u City West Water	30
Uklanjanje ograničenja.....	31
Definicije riječi.....	32

Ova Povelja je pripremljena u skladu s *Kodeksom korisničkih usluga*, a odobrena je od strane Povjerenstva za prijeko potrebne usluge (*Essential Services Commission*)¹. Može se dobiti i u skraćenoj verziji (sažetku). U Povelju su uključene informacije o uslugama koje pružamo i standardima koje ćemo postići u naredne dvije i pol godine.

Usluge City West Water

City West Water pruža korisnicima vodoopskrbu, kanalizaciju, odvodnju komercijalnog otpada i opskrbu reciklirane vode na mjestima gdje je ona dostupna svojim korisnicima u skladu s Kodeksom korisničkih usluga Povjerenstva za prijeko potrebne usluge (*Essential Services Commission Customer Service Code*) i važećim zakonima. Mi opslužujemo središnje poslovno područje, prigradska i zapadna naselja i jedna smo od tri korporacije koje opslužuju Melbourne.

City West Water naplaćuje tromjesečno pristojbu za vodene tokove i odvodnju (*Waterways and Drainage Charge*) u ime Melbourne Water. Ova pristojba je uključena u račun korisnika.

Mi također naplaćujemo godišnju pristojbu za parkove (*Parks charges*) u ime Parks Victoria.

Za pojedinosti o *Waterway and Drainage charges* molimo pogledajte www.melbournewater.com.au a za *Parks charges* www.parkweb.vic.gov.au. City West Water ne određuje iznos ovih pristojbi.

Usluge korisnicima

Osoblje City West Water *korisničkih* usluga može vam na zahtjev pružiti slijedeće informacije:

- podatke o računu
- opcije plaćanja računa
- prava na povlastice
- programe koji se nude *korisnicima* koji nailaze na poteškoće u plaćanju, uključujući i našu politiku pomoći u nevolji
- informacije o našim postupcima za rješavanje *pritužbi*
- informacije o programu ombudsmana (*Energy and Water Ombudsman Victoria /EWOV/*).

Ako imate neki *upit* molimo kontaktirajte nas putem naše web stranice na www.citywestwater.com.au/contact.aspx ili na 131 691.

¹ Essential Services Commission je neovisno gospodarsko regulativno tijelo koje je uspostavila državna vlada Victorije, Australia u svrhu reguliranja propisanih osnovnih komunalnih usluga kao što su opskrba električne energije, plina, vode, luke, rukovanja žitom, željeznički teretni promet i aspekti industrije osiguranja.

Standardi usluga –usluge korisnicima

U ovoj tablici su opisani standardi i ciljevi naših *korisničkih* usluga, koje je odobrila Essential Services Commission.

Standard usluge	2009–10 do 2012–13
Korisnička usluga	
Pritužbe na <i>EWOV</i>	0.55 na 1000 <i>korisnika</i>
Odgovor na telefonski poziv u roku od 30 sekundi	80%
Standardi dodatnih usluga	
Odgovor na <i>upite</i> u roku od 30 sekundi	74.5%
Odgovor na korespondenciju korisnika u roku od deset <i>radnih dana</i>	100.0%

Zahtjevi za dobivanje informacija

Mi ćemo vam, na zahtjev, dostaviti slijedeće dokumente u razumnoj količini:

- primjerke ove Povelje, uključujući i primjerke na drugim jezicima osim engleskog ili u krupnom tisku
- vaše dosadašnje račune, uključujući i potrošnju vode, troškove i izvršene uplate (podaci od zadnje tri godine su dostupni na našem kompjuterskom sustavu pa se na *upite* može odgovoriti putem telefona)
- edukacijski materijal o očuvanju vode i korištenju *reciklirane vode*
- sadašnje cijene, lokaciju našeg ureda i brojeve za kontaktiranje
- informacijske materijale za *korisnike* s posebnim komunikacijskim potrebama
- standarde i uvjete za sklapanje sporazuma o odvodnji komercijalnog otpada - *trade waste agreement*.

Naknade za informacije ili savjete

Nećemo naplaćivati naknadu za pružanje informacija ili savjeta sukladno odredbama ove povelje *korisnicima* ili drugim osobama pogođenim našim radovima.

Međutim, za neke usluge se mora podnijeti pismeni zahtjev, pa ako je zahtjev pravilno popunjen, nastojat ćemo odgovoriti u slijedećim rokovima:

Tražene informacije	Rok za odgovor
Složeni zahtjevi za <i>kanalizaciju</i> i vodovod	u roku od 30 <i>radnih dana</i>
Zahtjevi za druge priključke na <i>kanalizaciju</i> i vodovod	u roku od 15 <i>radnih dana</i>
Zahtjevi za izgradnju iznad našeg dobra/easements	u roku od 20 <i>radnih dana</i>
Molbe za odvodnju komercijalnog otpada	u roku od 10 <i>radnih dana</i>
Informacijski izvještaji	u roku od 5 <i>radnih dana</i>

* Imajte na umu da navedeni rokovi ukazuju koliko je potrebno vremena za odgovor, ali budući da neke molbe zahtijevaju detaljnu istragu, rok za odobrenje može uzeti više vremena. Ako je takav slučaj, o tome ćete biti obaviješteni.

Kamate i druge naknade

Nećemo naplaćivati kamatu osim ako je to u skladu sa *zakonom o vodi*.

Nećemo zaračunavati kamatu na neplaćene iznose koje nam *korisnik* duguje osim ako to odobri *Essential Services Commission*.

Sigurnosni polozi

Nećemo zahtijevati sigurnosni polog od stambenih *korisnika* (ukoliko se niste ranije složili dati sigurnosni polog kao preduvjet za priključak vašeg posjeda na naše usluge), ako to nije odobrio *Essential Services Commission*.

Propisi

Na zahtjev ćemo vam dostaviti sve dokumente o *zakonu o vodi*, smjernice ili propise, uključujući i primjerak Kodeksa usluga *korisnicima*.

Privatnost

City West Water uzima osobne podatke u svrhu pružanja usluga vodoopskrbe i naplate vodoopskrbe, *kanalizacije* i usluga vezanih uz njih. Vaše osobne podatke možemo priopćiti našim izvođačima radova i drugima za ove svrhe, kao što je Melbourne Water and Parks Victoria. Pristup svojim osobnim podacima može se dobiti ako pismenim putem uputite zahtjev na City West Water, Locked Bag 350, Sunshine, 3020. Možemo vam naplatiti razumnu pristojbu zbog omogućavanja pristupa podacima. Naše načelo privatnosti (Privacy Policy) može se naći na našoj **web stranici** ili primjerak možete dobiti ako nazovete naš Contact Centre.

City West Water ima odlučan stav u zaštiti vaših osobnih podataka. Što se tiče pristupa ili izmjene podataka *korisnikovog* računa, City West Water će najprije provjeriti identitet *korisnika* ili ima li osoba koja kontaktira City West Water *korisnikovo* odobrenje da to može učiniti.

Upiti i pritužbe

Ako imate *upit* ili *pritužbu*, naš cilj je postići brzo i pozitivno rješenje pa ćemo komunicirati s vama kako bismo vas zadovoljili, ako je to moguće. Osigurat ćemo, kao minimum, slijedeće:

- odgovoriti na svaki pismeni *upit* ili *pritužbu* u roku od 10 *radnih dana*
- nastojati riješiti *upite* u roku od 30 *radnih dana*
- obavijestiti vas ako je *upit* ili *pritužba* složene naravi, što može zahtijevati više vremena kako bi se to riješilo
- baviti se predmetom *upita* ili *pritužbe* u svom odgovoru
- navesti razloge naše odluke, uključujući i detalje *zakona o vodi* ili načela, ako je prikladno
- ako je moguće, tražit ćemo mišljenje korisnika o našem postupku rješavanja pritužbe kako bismo postupak stalno poboljšavali.

Rješavanje pritužbi

U slučaju *pritužbe*, naš postupak predviđa:

- mogućnost da se *pritužba* rješava do razine visokog rukovodstva City West Water
- informacije o upućivanju slučaja Ombudsmanu za energiju i vodu za Victoriji (Energy and Water Ombudsman Victoria /EWOV/) i bilo kojem relevantnom *vanjskom forumu za rješavanje pritužbi* u slučaju ako vi uputite *prigovor* nekome na višoj razini i ne budete zadovoljni našim odgovorom
- mi ne pokušavamo tražiti novac dok slučaj ne bude riješen.

Spor ćemo smatrati riješenim kada se zadovolje slijedeći uvjeti:

- kada smo vas izvijestili o odluci vezanoj za *prigovor* ili internom rješavanju *prigovora*
- kada je prošlo *deset radnih dana* otkako smo vas izvijestili o našoj odluci, a vi niste tražili daljnje preispitivanje niti uputili zahtjev EWOV ombudsmanu ili nekom drugom *vanjskom forumu za rješavanje prigovora*.

Ako predate zahtjev EWOV ombudsmanu ili nekom drugom vanjskom forumu za rješavanje prigovora, nećemo smatrati prigovor riješenim dok se zahtjev konačno ne riješi na tom forumu. EWOV ombudsmana možete kontaktirati na besplatni broj 1800 500 509.

Opće pravo na naknadu

Ukoliko mi prekršimo ovaj ugovor ili ne obavljamo adekvatno našu djelatnost i ukoliko je *korisnik* zbog toga pretrpio financijski gubitak, *korisnik* u tom slučaju ima pravo potraživati naknadu ili zahtijevati rektifikaciju od nas.

Usluge vodoopskrbe

Vaš vodomjer

Vodomjer mjeri količinu vode koja ulazi u vaš posjed u litrama i kilolitrma. Jedan kilolitar = tisuću litara.

Mi ispostavljammo račune našim *korisnicima* na temelju kilolitara vode koju potroše. Potrošnju utvrđujemo očitavanjem brojila.

Kada pristup vodomjeru na posjedu nije moguć, naši djelatnici koji vrše očitavanje mogu ostaviti karticu *korisniku* da je popuni. U tom slučaju *korisnik* mora očitati vodomjer i treba popuniti podatke na karticu i vratiti je našim djelatnicima koji vrše očitavanje. Umjesto toga, *korisnik* može nazvati na 1800 186 227 (besplatna 24-satna služba) i obavijestiti o očitavanju putem telefona. Ako *korisnik* to ne učini, procjena će biti izvršena na temelju ranije potrošnje.

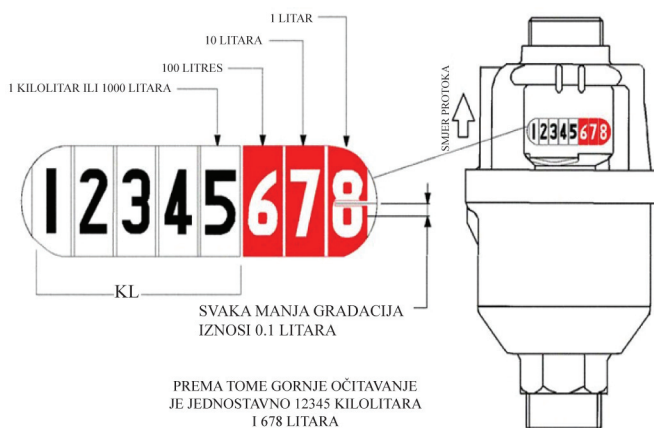
Kako se očitava vodomjer

Vodomjer se koristi za mjerenje količine vode koju svaki posjed koristi. Obično se nalazi u prednjem dijelu posjeda, često uz sami rub prednje ograde. Često je dobro znati gdje se nalazi vodomjer jer glavni ventil koji kontrolira protok vode u kuću, se obično nalazi uz vodomjer.

U hitnim slučajevima, kao što je prskanje cijevi, ovim ventilom možete zatvoriti dotok vode u kuću.

Ako gledate na vodomjer odozgor, na vodomjeru je urezan serijski broj koji je jedinstven za svako brojilo.

To nama omogućuje identificirati koje se brojilo odnosi na koji posjed.



Ovaj broj se vidi na poleđini korisnikovog računa za vodu. Na vodomjeru se nalazi niz brojeva koji registriraju količinu vode koja je prošla kroz brojilo (vidi dijagram).

Crno/bijele brojke pokazuju kilolitre a crvene brojke pokazuju litre.

1 kilolitar = tisuću litara

Za izračunavanje iznosa računa koriste se samo kilolitri.

Brojevi na mjerilu se očitavaju s lijeva na desno.

Obveze osiguranja pristupa

Vi ste dužni osigurati stalni pristup vodomjeru radi očitavanja, provjere, kontrole ili zamjena koje vrši City West Water. Neko rješenje se mora dogovoriti ako su ulazna vrata u vaš posjed zaključana ili ako se na posjedu nalazi opasan pas i predstavlja opasnost našim djelatnicima koji vrše očitavanje. Nazovite nas na 131 691 kako bismo razgovarali o mogućem rješenju ili pogledajte tekst pod naslovom "ključevi koje ima City West Water ili njegovi izvođači" u nastavku ovog dokumenta.

Vodomjer se koristi za mjerenje potrošnje vode i izračunavanje troškova odvodnje *kanalizacije*. Trudimo se očitati vodomjer najmanje jedanput godišnje, pod uvjetom da je vodomjer na vašem posjedu dostupan. Ako nismo u mogućnosti očitati vodomjer, možda ćemo vas zamoliti da to učinite u naše ime. Važno je napomenuti da ćemo, ako se to ne učini do traženog datuma, za obračun napraviti procjenu potrošnje.

Vi možete, uz naplatu, organizirati postavljenje uređaja za daljinsko očitavanje brojila (ukoliko su određeni uvjeti ispunjeni). Time se omogućuje očitavanje na udaljenosti od brojila, npr. od ograde posjeda. Još uvijek ćemo povremeno morati imati pristup vodomjeru radi održavanja, zamjene i baždarenja.

Ulazak djelatnika City West Water u vaš posjed

Na temelju *zakona o vodi*, vi ste nam dužni omogućiti ulazak u vaš posjed:

- kako bismo prekontrolirali, očitali, testirali ili zamijenili brojilo, izvršili planirane radove, izvršili inspekciju novih priključaka odvodnih i vodovodnih cijevi, izmijenili postojeće priključke ili ograničili vodoopskrbu
- kako bismo izvršili inspekciju radova ili testiranje, utvrdili poštuju li se zakoni o vodi
- radi uklanjanja stabala
- radi inspekcije *odvodnje komercijalnog otpada*.

Obavijest korisniku o ulasku u posjed

Na temelju *zakona o vodi*, poslat ćemo vam pet radnih dana unaprijed obavijest o ulasku u vaš posjed radi radova, osim u hitnim slučajevima ili ako ste suglasni da rok bude kraći. Ako postoji sumnja da brojilo nije zakonito priključeno ili instalirano u skladu s našim *smjernicama za mjerenje*, City West Water ima ovlasti ući u vaš posjed bez prethodne najave.

Za očitavanje brojila ili inspekciju *odvodnje komercijalnog otpada*, najava nije potrebna.

Vrijeme ulaska

Na temelju *zakona o vodi*, nećemo ulaziti u stambene posjede prije 7.30 i poslije 18.00 h, osim:

- ako se *stanar* s tim složi
- ako imamo razloga vjerovati da se *stanar* ne pridržava *zakona o vodi*
- ako su potrebni hitni radovi.

Kada se radi o poslovnim / industrijskim posjedima, ovo ograničenje vremena ulaska se ne primjenjuje. No, ući ćemo u posjed samo u vrijeme kada vjerujemo da se na tom mjestu obavljaju radne operacije, osim ako je potrebno izvršiti hitne radove.

Na temelju *zakona o vodi*, poslat ćemo vam pet *radnih dana* unaprijed obavijest o ulasku u vaš posjed radi radova, osim u hitnim slučajevima.

Za inspekciju stambenih, komercijalnih ili industrijskih posjeda nije potrebna najava.

Kakvog će to imati odraza na posjede *korisnika*

Na temelju *zakona o vodi*, naša je obveza osigurati da naši djelatnici ili izvođači, prilikom ulaska u vaš posjed:

- nanose što manje neugodnosti
- ostanu na posjedu samo onoliko koliko je potrebno
- uklone svu opremu koju su donijeli na vaš posjed
- uklone sav otpad i ostave iza sebe posjed u stanju kakvom je bio prije dolaska, koliko je to moguće.

Ključevi koje ima City West Water ili njegovi izvođači

Kada je pristup brojilu ograničen našim izvođačima (npr. zbog zaključanih vrata na ulazu u posjed) možete omogućiti pristup City West Water postavljanjem jednog od slijedećeg:

- brave i ključa po Fire Industry Standard 003
- brave i ključa Victorian Power Industry
- sefa za ključ postavljenog pokraj brave i dati City West Water šifru sefa
- brave sa šifrom i dati City West Water šifru.

Naši djelatnici za očitavanje vodomjera nose otpirače za svaki tip Power Industry brava koji im omogućuje pristup vodomjerima.

Bogati asortiman Power Industry brava nudi se u većim prodavaonicama metalne robe prema vašim potrebama. Na primjer, brave za vrata, lokoti itd.

 <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 Seroes Key in Knob Locksets</p>	 <p>Oval Pi 570-2 Cylinder for Mortise Locks</p>	 <p>Pi 8555 Euro Cylinder for Security Doors</p>

Ulazak u neuseljene prostorije

Ako naš djelatnik ili izvođač radova uđe u vaše prostorije dok su prostorije neuseljene (osim u svrhu očitavanja brojila ili inspekcije *komercijalnog otpada*), djelatnik ili izvođač radova ostavit će obavijest s naznačenim vremenom, datumom i svrhom ulaska i svojim podacima.

Identifikacija

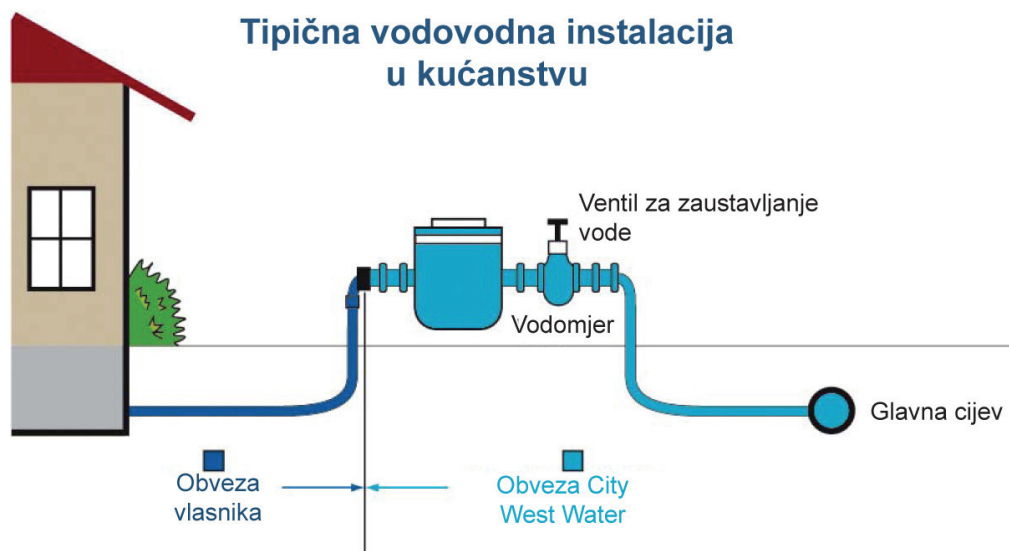
Važno je osigurati zaštitu našim zaposlenicima i izvođačima. Naši djelatnici ili izvođači radova nosit će službenu identifikaciju, koju će pokazati ili nositi na sebi u vrijeme ulaska u vaš posjed. Ona se može provjeriti ako nazovete City West Water na 131 691 tijekom radnog vremena ili na 132 642 izvan radnog vremena.

Upozoravanje na opasnost

Dužni ste nas upozoriti na sve ono što bi za naše djelatnike ili izvođače radova moglo biti opasno na vašem posjedu, kao što je opasan pas ili pas čuvar. Nazovite nas na 131 691 kako bismo razmotrili mogućnosti i kako biste nas obavijestili o opasnostima.

Imovina koja pripada City West Water i vodovodne instalacije/imovina koja pripada korisniku

City West Water je odgovoran održavanje vodomjera i takozvane servisne *cijevi na posjedu* za usluge promjera do 50mm. Ako nema brojila ili nije moguć pristup brojilu, naša je obveza do prvog zaustavnog ventila za vodu na granici vašeg posjeda. Vi ste odgovorni za cijev iza vodomjera koja vodi u posjed. Ako nema vodomjera ili on nije postavljen u prednjem dijelu posjeda, vi ste odgovorni za cijev iza zaustavnog ventila za vodu, koji se nalazi na granici posjeda. Ventil za zatvaranje dovoda vode regulira protok vode koja ulazi u vaš posjed.



Vlasnici su odgovorni i plaćaju troškove za:

- *privatni priključak* za vatrogasne potrebe s prvog ventila odmah iza glavne vodovodne cijevi
- privatne priključke ili privremene usluge do metalnog prstena (ferrule) ili ventila s kuglom na priključku na našu glavnu cijev
- opskrbu i odvodnju s posjeda s privatnih priključaka
- *cijevi u posjedu* promjera 50mm i više
- *zaštitu od uspore*, uključujući i sve naprave i potrebna testiranja (ako se na to odnose)
- održavanje bilo kakvog odobrenog okna ili kaveza za brojilo, postavljenog radi zaštite našeg vodomjera.

Prekidi u pružanju usluga

Mi se uvijek trudimo svesti *prekide* naših usluga na minimum.

Planirani *prekidi* vodoopskrbe

Ako moramo prekinuti naše usluge iz razloga kao što su održavanje ili građevinski radovi, obavijestit ćemo vas pismenim putem o tome kada i koliko će približno trajati *prekid* najmanje dva *radna dana* unaprijed. O građevinskim radovima koji bi vam mogli poremetiti usluge, obavijest ćemo vas sedam dana unaprijed. U slučaju planiranih i neplaniranih *prekida* u vodoopskrbi, pobrinut ćemo se da vam pitka voda bude dostupna.

Neplanirani *prekidi* vodoopskrbe

City West Water će se potruditi koliko je moguće da se ne dogodi više od pet *neplaniranih prekida* vodoopskrbe *korisniku* godišnje.

Ako dođe do *neplaniranog prekida* vodoopskrbe, City West Water će svesti na minimum neugodnost svojim *korisnicima*:

- ponovnim uspostavljanjem vodoopskrbe što je brže moguće
- osiguravanjem pristupa drugim mogućnostima opskrbe vode *korisnicima* kada je to prikladno
- pružanjem što više informacija.

Telefonska služba informacija obavijestit će pozivatelje o:

- približnom trajanju *prekida*
- kako se može dobiti voda za hitne potrebe, u slučajevima kada je to potrebno.

Posebne potrebe – *prekidi vodoopskrbe*

Ukoliko imate *posebne potrebe*, molimo javite nam kako bismo mogli razmotriti vaše okolnosti i prijaviti vas kao *korisnika s posebnim potrebama*. Ako ste na aparatima za održavanje života ili aparatu za dijalizu, stavit ćemo vas na popis korisnika s posebnim potrebama.

Mi kontaktiramo prijavljene *korisnike s posebnim potrebama* u slučaju neplaniranog prekida usluga, a najmanje 4 *radna dana* prije *planiranog prekida*. Ako želite da vam se takva obavijest uputi više vremena unaprijed, to se može organizirati ako je to neophodno i ako mi to možemo učiniti.

U svakom slučaju trudimo se smanjiti na minimum neugodnost našim *korisnicima s posebnim potrebama*.

Važeći standardi usluga – *prekid vodoopskrbe*

U ovoj tablici opisani su standardi i ciljevi usluga, koje je odobrila Essential Services Commission. Vrijeme tijekom godine može utjecati na ostvarenje ciljeva u toj godini.

Standard usluga	2009–10 do 2012 – 13
Voda	
Nepredviđeni <i>prekidi</i> u vodoopskrbi	60.3 na 100 km
Prosječno vrijeme dolaska zbog pucanja glavne cijevi ili curenja vode (prioritet 1)	24.3 minuta
Prosječno vrijeme dolaska zbog pucanja glavne cijevi ili curenja vode (prioritet 2)	34.2 minuta
Prosječno vrijeme dolaska zbog pucanja glavne cijevi ili curenja vode (prioritet 3)	233.8 minuta
Neplanirani <i>prekidi</i> vodoopskrbe ponovno uspostavljeni u roku od 5 sati	86.1%
Planirani <i>prekidi</i> vodoopskrbe ponovno uspostavljeni u roku od 5 sati	93.3%
Prosječne neplanirane <i>korisničke</i> minute bez vodoopskrbe	47.6 minuta
Prosječne planirane <i>korisničke</i> minute bez vodoopskrbe	7.8 minuta
Prosječna učestalost neplaniranih <i>prekida</i> vodoopskrbe	0.31 <i>prekida</i>
Prosječna učestalost neplaniranih <i>prekida</i> vodoopskrbe	0.06 <i>prekida</i>
Prosječno trajanje neplaniranih <i>prekida</i> vodoopskrbe	175.5 minuta
Prosječno trajanje planiranih <i>prekida</i> vodoopskrbe	137.2 minuta
Broj <i>korisnika</i> koji je imao više od 5 neplaniranih <i>prekida</i> vodoopskrbe godišnje u toj godini	64 <i>korisnika</i>
Neobračunati za vodu	9.2%
Odaziv na pucanje glavne cijevi prioriteta 1 u roku od 1 sat	99.8%
Prosječno vrijeme za popravak kvarova na vodovodu	1.0 dan
Pucanje glavne vodovodne cijevi	71.5 na 100 km
Odgovor na pozive zbog kvara sustava u roku od 30 sekundi	93.3%

Zajamčene razine usluge – neplanirani prekid vodoopskrbe

Mi plaćamo stambenim *korisnicima* financijski rabat ukoliko ne postignemo predodređenu razinu usluga. Naš Program zajamčene razine usluga osigurava da se eventualni rabat automatski kreditira na račun *korisnika*.

U donjoj tablici navedene su naše zajamčene razine usluga (Guaranteed Service Levels /GSL/) i visina rabata ako se ne postignu takve razine usluga.

Zajamčena razina usluga	GSL rabat ako razine usluga nisu postignute
Ne više od pet neplaniranih <i>prekida</i> vodoopskrbe u razdoblju od dvanaest mjeseci	\$50 za svaki <i>prekid</i> koji uslijedi nakon pet prekida
Ponovna uspostava vodoopskrbe nakon <i>neplaniranih prekida</i> u roku od pet sati	\$50 za svaki <i>prekid</i> u trajanju duže od pet sati

Ako ne ostvarimo zajamčenu razinu usluga zbog nečega što je prouzrokovao ili za što je odgovoran korisnik ili treća osoba, rabat za zajamčenu razinu usluga se ne plaća. Korisnicima koji su imali ovaj problem ovaj iznos se automatski uključuje u slijedeći račun za vodu.

Pucanje glavne cijevi ili izlivanje vode

Kada dobijemo obavijest o pucanju cijevi ili izlivanju vode u sustavu vodoopskrbe, na mjesto događaja odlazi procjenitelj radi utvrđivanja ozbiljnosti prsnuća cijevi ili izlivanja vode.

Ako pucanje glavne cijevi ili izlivanje vode ne pogađa *korisnike*, imovinu ili okoliš, City West Water će čim prije izvršiti popravak puknute cijev ili mjesta gdje se voda izliva. Pogledajte naše standarde usluga u slučaju prekida vodoopskrbe na prethodnim stranicama.

Mi pristupamo terenskim radovima po prioritetu, osobito tijekom razdoblja visoke potražnje. Ako pucanje glavne cijevi ili izlivanje vode ne pogađa *korisnike*, imovinu ili okoliš, nastojat ćemo izvršiti popravke u roku od tri dana.

Javljanje u City West Water o prsnuću na glavnom vodovodu ili curenju vode

Ako vidite da je prsnula cijev, voda curi, došlo je do začepljenja ili izljeva na našim cijevima, molimo nazovite našu 24-satnu službu za hitne slučajeve na 132 642 ili 13WATER (13 92837). Mi ćemo doći na lice mjesta čim bude moguće i poduzeti mjere da se izvrši popravak. Pri odazivu na poziv uzimaju se svi čimbenici nastale situacije, uključujući kakvog to odraza ima na *korisnike*, zajednicu, okoliš, imovinu i promet.

Ako je na vašem posjedu došlo do izljeva *kanalizacije* zbog problema u vašim cijevima, mi ćemo se pobrinuti da šteta i neugodnost bude što manja i da se izljev očisti i pogođeno područje dezinficira.

Kada i zašto City West Water izdaje “obavijest o popravcima”

S vremena na vrijeme City West Water mora izvršiti popravke na instalacijama koje vode *korisnikov* posjed. To može uzrokovati curenje unutar posjeda ili oštetiti instalacije u vašem posjedu, u posjedu vašeg susjeda ili imovinu koja pripada City West Water. To može dovesti i do većih troškova potrošnje vode za *korisnika* i do rasipanja vode.

Kako bi se smanjio takav učinak, od vlasnika posjeda se može tražiti da izvrši radove na održavanju cijevi/instalacija za vodovod i *kanalizaciju* temeljem zakona *Water Industry Act 1994* ili *Building Act 1993*.

City West Water može pismenim putem zahtijevati od vlasnika da popravi ili zamijeni bilo što od instalacija koje vode u njegov posjed, koje je vlasnik dužan održavati.

Ako ne izvršite što je potrebno u roku navedenom na obavijesti, *zakon o vodi* propisuje da mi možemo poduzeti mjere navedene u obavijesti i naplatiti vlasniku troškove koji su vlasnikova obveza.

Ukoliko City West Water izvrši te radove, a nama je rečeno da u tom posjedu živi stanar, o tome će biti obaviješten stanar.

Testiranje kvalitete vode

City West Water kontinuirano provodi uzimanje uzoraka i testiranje kvalitete. Jedan od razloga zašto se to radi je utvrditi poštuju li se *Victorian Safe Drinking Water Act 2003* i *2004 Australian Drinking Water Guidelines*. Ove rezultate objavljujemo u Water Quality Report. Vi možete zahtijevati testiranje kvalitete vode, a ako se testiranjem utvrdi da se isti poštuju, možemo vam za to naplatiti *razumnu naknadu*. Prije testiranja ćemo vas obavijestiti o tome da vam se za testiranje može naplatiti ta naknada. Ako se testiranjem utvrdi da kvaliteta vode ne zadovoljava standarde, mi ćemo čim prije učiniti sve što je potrebno ili u nekom roku dogovorenom s vama i mi ćemo snositi troškove.

Standardi usluga – kvaliteta vode

U ovoj tablici su opisani standardi i ciljevi naših usluga koje je odobrila Essential Services Commission. Vrijeme tijekom godine može utjecati na učinak u toj godini.

Standardi dodatnih usluga	2009 – 10 do 2012 – 13
<i>Pritužbe</i> na kvalitetu vode na 1000 korisnika	Najviše 1.1 <i>pritužba</i> na 1000 korisnika
Udovoljavanje propisima o kvaliteti pitke vode	100%
Udovoljavanje uvjetima EPA dozvole za ispušt u Altona Treatment Plant	100%

Priključci na vodovod i postavljanje vodomjera

Naše *smjernice o mjerenju potrošnje* možete pročitati **ovdje**.

Za priključak na vodoopskrbu putem City West Water zahtjev mora biti podnesen na odobrenje za priključak. Vodomjer se postavlja kao dio uvjeta priključka.

Vodomjer će biti:

- priskrbljen od strane i ostati u vlasništvu City West Water
- postavljen u skladu sa *smjernicama za mjerenje* City West Water's
- održavan od strane City West Water bez ikakvih dodatnih troškova za *korisnika* osim ukoliko je *korisnik* oštetio vodomjer, učinio vodomjer nedostupnim, ili vodomjer nije postavljen u skladu s uvjetima propisanim od strane City West Water.

Zaštita od uspore (pitke i alternativne vode)

Uspora (backflow) je neželjeni povratni tok vode u cjevovodu na posjedu. Uzrok tome može biti negativan pritisak, otpor ili i jedno i drugo i to može dovesti do onečišćenja sustava pitke vode.

O uspori možete pročitati na našoj web stranici **ovdje**.

Vlasnici posjeda koji nisu priključeni na vodovod ili *privatne vatrogasne usluge* moraju angažirati ovlaštenog vodoinstalatera da im postavi uređaj za *zaštitu od uspore* koji odgovara kategoriji opasnosti posjeda.

Uređaj mora biti postavljen na pristupačnom mjestu NA granici ili uz granicu na izlazu:

- vodomjera; ili
- zaustavnog ventila, ako vodomjer nije postavljen.

City West Water, može pismenim putem zahtijevati od vlasnika posjeda da:

- organizira svake godine testiranje *zatvarača uspore*
- dostavi rezultate testa u City West Water
- organizira popravak ili zamjenu uređaja ako njegov rad nije učinkovit.

Iskopčavanje iz naših usluga

Korisnik koji je vlasnik posjeda može tražiti od City West Water da se posjed *iskopča* s glavnog vodovodnog ili kanalizacijskog ogranka na koji je priključen. Sa City West Water morate razgovarati o uvjetima *iskopčavanja* kako biste mogli utvrditi je li to doista dobro za vas. U tom slučaju se mora popuniti obrazac sa zahtjevom, a dobit ćete i detaljnije podatke o odgovornostima i obvezama s vaše strane.

Napomena: Svaki dovod vode koji ne prolazi kroz vodomjer mora biti priključen na glavni vodovod o trošku vlasnika. Ako se ne budete pridržavali obveza, City West Water može poduzeti mjere kako bi se završili potrebni radovi i naplatiti vlasniku razumne troškove koji su vlasnikova obveza.

Ponovni priključak na naše usluge

Ako je vaš posjed *iskopčan* iz usluga koje pruža City West Water, možete podnijeti zahtjev za ponovni priključak, na temelju uvjeta koje postavlja City West Water za priključak.

Brzina protoka vode

City West Water osigurava da opskrba vode, a gdje je *moguće* i opskrba *reciklirane vode*, bude uvijek barem na minimalnoj *brzini protoka*. Naše minimalne *brzine protoka* su:

Promjer cijevi do posjeda (u milimetrima)	20	25	32	40	50
Minimalna <i>brzina protoka</i> (litara u minuti)	20	35	60	90	160

Postoje i određeni izuzeci:

- ukoliko *infrastruktura vlasnika* posjeda ne ispunjava postavljene uvjete
- *usluga* se pruža putem privatnog odvojka s glavnog cjevovoda
- suša je ili izvanredno stanje
- manjak je vode zbog velike ljetne potražnje
- došlo je do *neplaniranog* ili *planiranog prekida*
- smanjena je količina reciklirane vode zbog nedostatka
- smanjena je količina reciklirane vode u skladu s našim *propisima dozvoljenog korištenja*
- opskrba je ograničena ili iskopčana u skladu s ovom poveljom ili *Zakonom o vodi*.

Brzina protoka mjeri se na brojilu ili na slavini koja je najbliža brojilu na vašem posjedu.

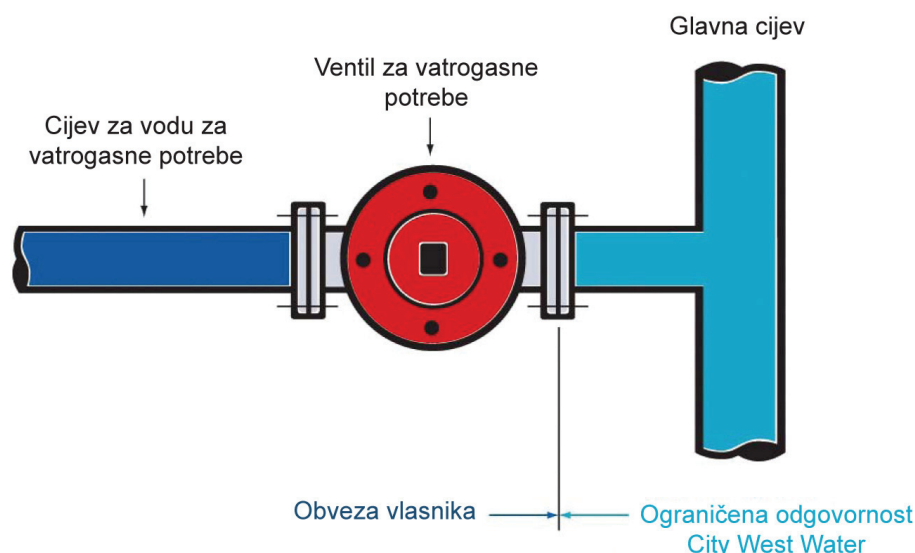
Testiranje *brzine protoka* vode

Ako želite da izvršimo testiranje, molimo nazovite nas na 131 691 i organizirat ćemo testiranje *brzine protoka* vode kod vas. Ako se provjerom utvrdi da *brzina protoka* ne zadovoljava naše standarde, mi ćemo popraviti stanje čim to bude moguće ili u roku dogovorenom s vama i to će ići na naš trošak. Ako se provjerom utvrdi da je brzina u skladu s postavljenim uvjetima, mi vam možemo naplatiti *razumnu naknadu* za izvođenje testiranja. Prije provjere ćemo vas obavijestiti o tome da se za tu uslugu naplaćuje naknada.

Priključak za vatrogasne potrebe

Privatni priključak za vatrogasne potrebe može se naći na većini komercijalnih i industrijskih dobara, kao i na nekim stambenim zgradama. Vlasnik posjeda odgovoran je za održavanje *privatnog priključka za vatrogasne potrebe* i njegovih komponenti. Podrobnije informacije o *vatrogasnim priključcima* možete naći na www.citywestwater.com.au ili nas nazovite na 131 691.

Održavanje ventila za vodu za vatrogasne potrebe



Programi učinkovitog korištenja vode

U City West Water su svjesni da je voda dragocjen resurs koji treba koristiti održivo, kako sada, tako i u budućnosti. Potičemo naše *korisnike* i zajednicu da vodu koriste razborito kroz niz programa učinkovitog korištenja vode

Za više informacija o učinkovitom korištenju vode za poslovne djelatnosti kliknite **ovdje**. Informacije o učinkovitom korištenju vode za stanovništvo mogu se naći na našoj web stranici pod "Residential".

Kanalizacija

Za priključak na sustav *kanalizacije* City West Water, treba predati zahtjev za odobrenje i priključak.

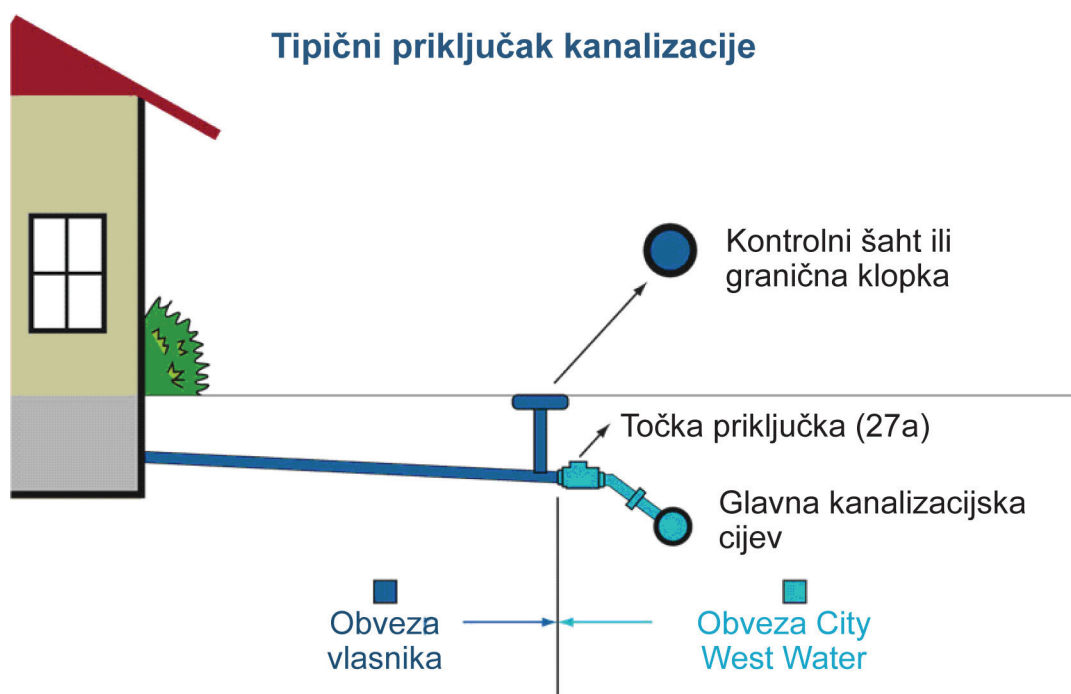
Instalacije i čvorovi na posjedu se moraju održavati. Ako ste vlasnik posjeda, odgovorni ste za održavanje svih cijevi i sklopova do točke priključka na naš glavni vodovod i *kanalizaciju*.

Vlasnik nekretnine je dužan održavati interne sanitarne instalacije i čvorove na posjedu do mjesta priključka kako bi one obavljale higijensku i učinkovito svoju namjenu.

Morate, u načelu:

- osigurati u svako doba pristup postavljenoj opremi i kontrolnim otvorima za inspekciju i pristupnim točkama za City West Water. npr. šahtovima
- dobiti naš pristanak prije mijenjanja cijevi spojenih na našu mrežu.

Imovina koja pripada City West Water i instalacije/imovina koja pripada korisniku?



Prekidi u odvodnji kanalizacije

City West Water će učiniti sve što je potrebno kako bi osigurao da se ne dogode više od tri *prekida* u odvodnji *korisnikove kanalizacije* u istoj godini.

Ako dođe do *prekida* u odvodnji *korisnikove kanalizacije*, City West Water će čim prije uspostaviti normalnu odvodnju *kanalizacije*.

Prijava u City West Water o prsnuću glavne cijevi, curenju ili izljevu kanalizacije

Ako vidite da je prsnula cijev, voda curi, došlo je do začepljenja ili izljeva na našim cijevima, molimo nazovite našu 24-satnu službu za hitne slučajeve na 13 WATER (13 92837). Mi ćemo doći na lice mjesta čim bude moguće i poduzeti mjere da se izvrši popravak. Pri odazivu na poziv uzimaju se svi čimbenici nastale situacije, uključujući kakvog to odraza ima na *korisnike*, zajednicu, okoliš, imovinu i promet.

Ako je na vašem posjedu došlo do izljeva *kanalizacije* zbog problema u vašim cijevima, mi ćemo se pobrinuti da šteta i neugodnost bude što manja i da se izljev očisti i pogođeno područje dezinficira.

Važeći standardi usluga i zajamčene razine usluga – za kanalizaciju

Standard usluga	2009 – 10 do 2012 – 13	
Kanalizacija		
Začepljenje kanalizacije	27.6 na 100 km	
Prosječno vrijeme za dolazak zbog <i>izlijevanja kanalizacije</i> i začepljenja	23.4 minuta	
Prosječno vrijeme za čišćenje začepljenja kanalizacije	115.9 minuta	
Izlijevanje zaustavljeno u roku od 5 sati	100.0%	
<i>Korisnik</i> imao više od 3 začepljenja kanalizacije u istoj godini	0 korisnika	
Standardi dodatnih usluga		
Prekidi <i>kanalizacijskih</i> usluga popravljani u roku od 5 sati	97.6%	
Izlijevanje kanalizacije u kući zaustavljeno u roku od sat vremena od prijave	100%	
Izlijevanje kanalizacije na 1000 posjeda	1.8 na 100 posjeda	
Zaostali priključci na <i>kanalizaciju</i> (broj čestica)	13 (u 2011-12)	0 zaostalih priključaka

Začepljenja kanalizacije

Prvi znak začepljenja kanalizacije je vraćanje *kanalizacije* kroz kanalizacijsku klopku u vrtu ili nakupljanje kanalizacije u zahodskoj školjki. U takvom slučaju morate provjeriti razinu vode u odvodnoj klopi na rubu svog posjeda ili u šahtu za kontrolu odvodnje, ako mu možete pristupiti. Ako je razina vode visoka, začepljenje je vjerojatno u našim cijevima. Ako je razina vode niska, začepljenje je vjerojatno u vašim cijevima i morate pozvati vodoinstalatera. Ako niste sigurni gdje se nalaze rubna odvodna klopka ili šaht za kontrolu odvodnje, možete dobiti primjerak odvodnje s posjeda unutar vašeg posjeda ako nazovete 03 9835 5511 ili posjetite našu web stranicu na www.citywestwater.com.au.

Korijenje i otpad od kuhanja kao što su masnoće i ulja, glavni su uzročnik začepljenja kanalizacije i skupih popravaka cijevi pa vam savjetujemo da na našoj web stranici www.citywestwater.com.au potražite korisne savjete kako izbjeći moguće probleme.

Zajamčene razine usluga – *Prekid* u odvodnji kanalizacije

Mi plaćamo financijski rabat stambenim *korisnicima* ukoliko ne postignemo predodređenu razinu usluga. Naš Program zajamčenih razina usluga osigurava da se rabat automatski kreditira na *korisnikov* račun.

U ovoj tablici navedene su zajamčene razine usluga i visina rabata ako se ne postignu takve razine usluga.

Zajamčena razina usluga	GSL rabat ako razine usluga ne budu postignute
Ne više od tri <i>prekida</i> odvodnje kanalizacijske unutar dvanaest mjeseci	\$50 za svaki <i>prekid</i> u trajanju duže od tri sata
Ponovno uspostavljanje <i>prekida</i> odvodnje <i>kanalizacije</i> u roku od pet sati	\$50 za svaki <i>prekid</i> u trajanju duže od tri sata
Zaustavljanje izljeva kanalizacije u roku od pet sati od primanja obavijesti	\$1000 za svaki izljev koji nije zaustavljen u roku od pet sati
Zaustavljanje izljeva kanalizacije u kući nastalo zbog problema u cijevima, u roku od sat vremena od primanja obavijesti	\$1000 za svaki <i>izljev kanalizacije</i> koji nije zaustavljen u roku od sat vremena od primanja obavijesti (usluge uaturi kako bi se pomoglo s čišćenjem, smještajem itd. su dodatne)

Ako ne ostvarimo zajamčenu razinu usluga zbog nečega *što je prouzrokovao ili za što je odgovoran korisnik ili treća osoba*, rabat za zajamčenu razinu usluga se ne plaća.

Kada i zašto City West Water izdaje “obavijest o popravcima”

S vremena na vrijeme City West Water mora izvršiti popravke na instalacijama koje su potrebne za *korisnikov* posjed. To može uzrokovati curenje unutar posjeda ili oštetiti instalacije u vašem posjedu, u posjedu vašeg susjeda ili imovinu koja pripada City West Water. To može dovesti i do većih troškova potrošnje vode za *korisnika* i rasipanja vode.

Kako bi se manji takav učinak, od vlasnika posjeda se može tražiti da izvrši radove na održavanju cijevi/instalacija za vodovod i *kanalizaciju* temeljem zakona *Water Industry Act 1994* ili *Building Act 1993*.

City West Water može pismenim putem zahtijevati od vlasnika da:

- popravi kvarove na cijevima/uslugama koje su vlasnikova obveza
- održava radove na posjedu ili *iskopča* posjed sa City West Water sustava
- otkloni kršenje *zakona o vodi* ili uvjeta od strane City West Water po *zakonu o vodi*.

Ako u zadanom roku ne izvršite ono što je od vas traženo, *zakon o vodi* određuje da možemo poduzeti mjere navedene u zahtjevu i naplatiti od korisnika razumne troškove za koje je vlasnik odgovoran.

Ako je City West Water obaviješten da na posjedu živi stanar, kopija zahtjeva upućuje se stanaru, kao informacija.

Komercijalni otpad

City West Water ima program upravljanja *komercijalnim otpadom* kojim se ima za cilj raditi s našim komercijalnim i industrijskim *korisnicima* zajedno sa zajednicom kako bi se osiguralo da se industrijski i komercijalni otpad rješava i prerađuje sigurno i odgovorno prema okolišu.

Komercijalni otpad se može ispustiti u *kanalizacijski* sustav samo ukoliko ste dobili našu pismenu dozvolu i sklopili sporazum - Trade Waste Agreement- ili našu suglasnost u kojoj su navedeni uvjeti i što se zahtijeva za ispuštanje *komercijalnog otpada* u kanalizaciju.

Naplata za otpadne vode u poslovnim djelatnostima je strukturirana na sličan način kao i vodoopskrba i *kanalizacija* i sadrži fiksnu "dogovorenu pristojbu za *komercijalni otpad*", naplatu za količinu i naplatu za kvalitetu (na temelju kemijskog sastava *komercijalnog otpada*).

Alternativna voda

Alternativna voda odnosi se na vodu koja ne dolazi iz opskrbe pitkom vodom. *Alternativna voda* dolazi iz raznih izvora, uključujući i prerađenu *kanalizaciju*, oborinsku, sivu, podzemnu i industrijsku vodu. Ta voda nije za piće i uvijek se prerađuje po visokim standardima kako bi se osiguralo da se sigurno može koristiti za specifične svrhe, kao što je navodnjavanje, zalijevanje vrta ili ispiranje zahoda. Ovi standardi su utvrđeni u nacionalnim i državnim smjernicama za recikliranje vode. Korištenje *alternativne vode* znači čuvanje naše dragocjene pitke vode.

City West Water je uključen u niz projekata za opskrbu *alternativne vode* našim *korisnicima* u stambenim i nestambenim primjenama. Neki projekti, kao što su Altona Recycled Water Project, već je u uporabi, a u budućnosti će ih biti još više u pogonu.

Dopuštena uporaba

Mi ćemo redovito informirati relevantne korisnike o dopuštenom korištenju *alternativne vode*, *nepitke vode* i naših *kanalizacijskih usluga* koji u svom minimumu odražavaju:

- propise o zaštiti zdravlja i okoliša
- propise o *recikliranoj vodi*.

Dragovoljno korištenje *alternativne vode*

Kišnicu možete prikupljati i držati u zalihi za svoje potrebe. Možete reciklirati i nepitku *sivu vodu* iz svog kućanstva za razne potrebe ili napraviti *poljski zahod s kompostiranjem* za koji nije potreban priključak na vodu i *kanalizaciju*. Morate biti upoznati s mogućim zdravstvenim problemima prije nego što se odlučite za tu alternativu. Informacije o sigurnoj ponovnoj uporabi *sive vode* i kišnice mogu se naći na <http://www.savewater.com.au>.

Kod vodoinstalaterskih radova obvezno se treba pridržavati *Zakona o građevinarstvu*, a za savjet i informacije o potrebnim suglasnostima trebate se obratiti mjesnoj općini. *Zakon o građevinarstvu (Building Act)* možete pročitati **ovdje**.

Opskrba reciklirane vode i kišnice

U nekim područjima našim *korisnicima* opskrbljujemo *recikliranu vodu* ili tretiranu *oborinsku vodu*. Programi *reciklirane voda* i *oborinske vode* podliježu strogim zdravstvenim standardima, koje određuje Viktorijska uprava za zaštitu okoliša (Victorian Environment Protection Authority, - *skraćeno EPA Victoria*) i Ministarstvo zdravstva (Department of Health /DoH/).

Stambeni *korisnici* će dobiti informacije o prikladnom korištenju *reciklirane vode* kada se presele u kuću koja ima priključak na *recikliranu vodu*.

Korisnici alternativne vode koji nisu stambeno korisnici, morat će sklopiti ugovor o opskrbi s nama, u kojem su detaljno navedena pravila o dozvoljenoj uporabi prije nego što *reciklirana voda* ili prečišćena *oborinska voda* bude opskrbljena. Ako su uvjeti ugovora o opskrbi *reciklirane vode* ili *oborinske vode* prekršeni, možemo obustaviti opskrbu *reciklirane vode* ili *oborinske vode*. Možemo također odbiti usluge *reciklirane vode* ili *oborinske vode* ukoliko niste sklopili sporazum o *recikliranoj vodi* ili niste dobili naše odobrenje.

Ako ste vodoinstalater ili građevinski poduzetnik, o *alternativnoj vodi* možete naći više informacija **ovdje**, a ako ste stambeni *korisnik ovdje*.

Korisnici alternativne vode koji nisu stanari stambenih objekata moraju imati Plan poboljšanja okoliša (Improvement Plan /EIP/) koji je pripremljen u skladu sa smjericama *EPA Victoria*. Ovaj EIP mora biti odobren od strane City West Water prije opskrbe *alternativne vode*. Nepridržavanje uvjeta EIP-a može dovesti do zaustavljanja opskrbe *reciklirane vode* ili prečišćene *oborinske vode*.

Svim *korisnicima alternativne vode* se vrši posebna inspekcija instalacija tijekom gradnje kako bi se osiguralo da cijevi za *recikliranju vodu* i *oborinsku vodu* nisu spojene na vodovod za pitku vodu. Uvjeti kojima morate udovoljiti navedeni su u našim uvjetima suglasnosti koje izdajemo o primitku zahtjeva za vodoinstalacije od vas, vodoinstalatera ili građevinskog poduzetnika.

Za *korisnike reciklirane vode* u stambenim objektima, inspekcije vodovoda obavlja Plumbing Industry Commission, što organizira vodoinstalater tijekom izgradnje objekta. Za nestambene *korisnike*, City West Water kontrolira instalacije za *recikliranu vodu* tijekom gradnje. Kada započne opskrba *alternativne vode*, City West Water može provoditi nasumičnu kontrolu korištenja *alternativne vode*.

Uređenje zemljišta / izgradnja

Korisnici moraju znati gdje ne nalaze cijevi prije uređenja/iskopa na svom zemljištu.

Ako imate namjeru izgraditi ili poduzeti druge radove na svom posjedu, morate znati gdje se nalaze cijevi. Za više informacija o cjevovodima za odvodnju unutar vašeg posjeda, nazovite 03 9835 5511, **Melbourne One Call Service (MOCS)** na 1100 ili posjetite našu web stranicu.

Mi vam možemo dostaviti plan naših dobara, u koji su uključene i točke priključaka unutar vašeg posjeda, a potruditi ćemo se da to učinimo u roku od *pet radnih dana* od primitka vašeg pismenog zahtjeva i plaćene naknade. Plan granica vašeg posjeda može, na zahtjev, sadržavati i specifične podatke o:

- promjeru cijevi
- pomaku cijevi od ruba posjeda
- dubini cijevi.

Ako su iskopi izvan vašeg posjeda, vi ili vaš izvođač morate saznati gdje se nalaze cijevi za vodovod i *kanalizaciju*. **Melbourne One Call Service (MOCS)** će vam moći indikativno dati podatke gdje se nalaze cijevi. Broj koji treba nazvati je 1100 i to je besplatna usluga. Molimo imajte na umu ukoliko vi ili izvođač oštetite dobra koja pripadaju City West Water, troškovi vraćanja u prethodno stanje će vam biti naplaćeni.

‘Gradnja iznad glavnih instalacija’

Po *zakonu o vodi* svaka konstrukcija iznad ili unutar jednog metra od glavne vodovodne cijevi ili *kanalizacijske* cijevi zahtijeva pismenu suglasnost od strane City West Water.

Za izgradnju iznad ili unutar jednog metra od servisnog prostora (*easment*) ili cijevi na vašem posjedu, morate podnijeti zahtjev za ‘izgradnju ili zadržavanje konstrukcije iznad radova i/ili servisnog prostora’ (**‘Build or Retain a Structure Over Works and/or Easements’**). Obrasci za podnošenje zahtjeva mogu se dobiti **ovdje** i moraju biti odobreni od strane City West Water prije nego započnu radovi. Ne dobije se odobrenje za svaki zahtjev.

Za odobrenje izgradnje iznad vodovodnih i kanalizacijskih instalacija, možemo tražiti od vlasnika posjeda da poprave kvarove na svom vodovodu i kanalizaciji, uklone stabla koja su nanijela štetu ili mogu nanijeti štetu našoj imovini. Zahtijevat ćemo od *korisnika* da naknade troškove koje je City West Water imao ako su dotični radovi *korisnikova* obveza, u skladu sa *zakonom o vodi*, Kodeksom o i uslugama (*Customer Service Code*) i ovom Poveljom *korisnicima* usluga.

Vaš račun kod City West Water

Naknade

Odgovornost za plaćanje troškova

Vlasnici posjeda odgovorni su za plaćanje naknada za usluga za koje im City West Water šalje račun kao i za pristojbe na računu u ime Melbourne Water Corporation i Parks Victoria.

Račun za usluge šalje se vlasniku posjeda koji su priključeni ili mogu biti priključeni na vodovodne i *kanalizacijske* sustave City West Water. To uključuje posjede s korporacijom vlasnika, čak i ukoliko se dotični posjedi oslanjaju na usluge putem korporacije vlasnika.

Na temelju *zakona o vodi*, stanari i žitelji u karavan parkovima imaju obvezu plaćati samo troškove potrošene vode i *kanalizacije* ukoliko:

- njihova opskrba vodom dolazi putem zasebnog brojila
- vlasnik posjeda nas je obavijestio o podacima stanara koji je useljen u posjed i
- mi smo očitali brojilo po primitku te obavijesti.

Ako ste stanar ili imate stanara na posjedu koji ima zaseban vodomjer, obveze su za plaćanje troškova slijedeće:

Naknada	Obveza
Naknada za usluge vodoopskrbe	Vlasnik
Naknada za kanalizacijske usluge	Vlasnik
Naknada za usluge reciklirane vode (ako je primjenjivo)	Vlasnik
Naknada za vodene tokove i odvodnju	Vlasnik
Naknada za parkove	Vlasnik
Potrošnja vode	Stanar
Naknada za <i>kanalizaciju</i>	Stanar
Potrošnja reciklirane vode (ako je primjenjivo)	Stanar

Obavijest o iseljenju

Po *zakonu o vodi*, dužni ste nas obavijestiti o iseljenju najmanje dva *radna dana* prije iseljenja, kako bi se moglo obaviti konačno očitavanje brojila. Ovo je potrebno kako bi se mogao utvrditi iznos završnog računa za korištenje vode i *kanalizacije* te, gdje je potrebno, i *komercijalnog otpada*. Do primitka obavijesti o iseljenju, vi ste i dalje odgovorni za troškove korištenja vode.

Što ako nemate zasebno brojilo?

Ako nemate zaseban vodomjer, vjerojatno ste u sklopu "korporacije vlasnika" ("Owner's Corporation"). Obratite se svojoj "Owner's Corporation" za informacije o postavljanju svog vodomjera i troškovima.

Što je "Owners Corporation"?

Po zakonu o pod-podjeli - *Sub-division Act 1988* ako plan o pod-podjeli sadrži prostore u zajedničkom vlasništvu ("common property"), formira se *Owners Corporation* koja se registrira u državnom uredu za registriranje vlasništva posjeda (Register of Titles).

"Prostori u zajedničkom vlasništvu uključuju kolne prilaze, staze, stepenice, prolaze, dizala, hodnike, zajednički vrt i druge prostore namijenjene za korištenje svim vlasnicima i *stanarima* tih stambenih prostora.

Kada zajedničko dobro dijele svi vlasnici/stanari istog kompleksa, kao što je slavina u vrtu, perionica, klima uređaj, bojler, voda potrošena na tim zajedničkim trošilima je "zajednička voda".

Kada *kupite* stan koji je u sklopu *Owners Corporation*, i vi automatski postajete dio te *Owners Corporation*. Kada prodate stan, novi vlasnik vas zamjenjuje kao pripadnik te *Owners Corporation*. Podstanari ne mogu biti pripadnici *Owners Corporation*.

Kao pripadnik *Owners Corporation* odgovorni ste za odluke o popravcima, održavanje i osiguranje ne samo svog stana, nego i zajedničke imovine koju zajednički posjedujete s drugima.

Owners Corporation može dogovoriti sa City West Water kako razdijeliti potrošnju vode ako svaki stan nema zaseban vodomjer.

Izuzeća od plaćanja usluga vodoopskrbe i *kanalizacije*

Neke organizacije koje ne rade za dobit mogu imati pravo na državni rabat za troškove usluga vodoopskrbe i *kanalizacije*.

Za više informacija o izuzećima kliknite **ovdje**.

Naplate za druga nadležna tijela

City West Water ima obvezu kvartalno naplaćivati pristojbu za tekuće vode i odvodnju (Waterways and Drainage Charge) u ime Melbourne Water Corporation.

Obvezni smo također naplaćivati godišnju pristojbu za parkove (Parks Charge) u ime Parks Victoria.

Za detaljnije podatke o Waterway and Drainage Charges molimo pogledajte **www.melbournewater.com.au** a za podatke o Parks Charges, pogledajte **www.parkweb.vic.gov.au**.

City West Water ne određuje iznos ovih naplata, nego tijela nadležna za navedene naknade.

Ako vam je račun za vodu viši nego inače

Ako vam se učini da je račun koji ste primili viši nego inače, naše osoblje u Contact Centre može vam pomoći oko pitanja vezanih za račun. Račun vam može biti previsok zbog:

- *Procijenjenog očitavanja uslijed nemogućnosti pristupa vodomjeru*
- *Povećanja broja ljudi u vašem kućanstvu u tom razdoblju*
- *Kupnji novog uređaja koji koristi vodu*
- *Radova na vodovodnim instalacijama*
- *Propuštanja ili kapanja vode na posjedu/kući*

Testiranje vodomjera

Vlasnik ili *stanar* posjeda može zatražiti od City West Water da izvrši testiranje preciznosti vodomjera postavljenog na posjedu o trošku podnositelja zahtjeva. Po primitku takvog zahtjeva, City West Water će zamijeniti brojilo u svrhu testiranja i pismenim putem obavijestiti podnositelja zahtjeva o rezultatima obavljenih testova. Vi ste dužni platiti testiranje i zamjenu brojila. Ako testiranje pokaže da brojilo ne ispunjava propisane standarde preciznosti, zamijenit ćemo ga i refundirati vam troškove testiranja. Također ćemo vam refundirati ili kreditirati iznos koji vam je bio previše naplaćen.

Prije podnošenja zahtjeva za testiranje brojila, preporučamo vam da najprije obavite jednostavnu provjeru brojila tijekom noći. Detaljni podaci o toj provjeri mogu se naći na našoj web stranici na www.citywestwater.com.au pod 'About Your Account > Your Water Meter'. Ova provjera će vam pomoći da utvrdite uzrok viših očitanih iznosa na brojilu. Rijedak je slučaj da pokvareno brojilo registriira veću potrošnju vode. Prije bi se moglo raditi o curenju vode unutar posjeda, pa ako je takav slučaj, morat ćete pozvati vodoinstalatera.

Pregled iznosa naknada

Pregled odobrenih cijena i pristojbi objavit ćemo na našoj web stranici (www.citywestwater.com.au), a na zahtjev *korisnicima* dostaviti pismeni primjerak.

Obavijest o promjeni cijena

Temeljem *zakona o vodi* i naših odobrenih standarda usluga, mi možemo mijenjati cijene na temelju odluke koju donese Essential Services Commission. Svaka promjena cijena usluga javlja se našim *korisnicima* na prvom računu ili uz taj račun nakon donošenja odluke o promjeni cijena. Možemo napraviti i proračun proporcionalnih troškova ako datum početka novih cijena pada unutar *obračunskog razdoblja*.

Izračunavanje naknade za odvodnju *kanalizacije*

Za razliku od vode, odvodnja *kanalizacije* se ne mjeri. Izračunava se na bazi formule koja se temelji na količini konzumirane vode u dotičnim prostorijama, a cilj je točno odrediti količinu otpadnih voda izbačen u kanalizaciju iz prostorija prosječnog *korisnika* City West Water. Korisnici mogu podnijeti zahtjev City West Water za alternativni način mjerenja ili procjene količine ispuštene u *kanalizaciju*, ako smatraju da se postojećom formulom znatno i sustavno precjenjuje količina kanalizacije iz njihovog posjeda.

Ukoliko City West Water zaključi da se korištenjem standardne formule znatno i sustavno precjenjuje količina izbačena u *kanalizaciju* iz dotičnog posjeda ili prostorija, City West Water može koristiti drugu formulu ili metodu procjene količine.

Primanje računa

Račun ćete primiti svaka tri mjeseca i imati 14 dana vremena za plaćanje od datuma kada je račun ispostavljen. Ako imate veliku potrošnju vode ili *reciklirane vode, komercijalnog otpada* ili *kanalizacije*, možemo vam ispostavljati račun i češće. U takvim slučajevima mi ćemo vas nazvati i porazgovarati s vama o mogućnostima ispostave računa i preporučenoj učestalosti slanja računa. *Korisnik* je obavezan izvijestiti City West Water kada se iseljava. Ako imate pitanja o pristojbama navedenim na računu, kliknite **ovdje** za objašnjenje kako ćete čitati račun, kontaktirati City West Water Contact Centre, ili za naknadu Parks Victoria, nazovite 131 936.

Ispostava računa

Mi ćemo ispostaviti račune:

- vama na adresu ili na *elektroničku adresu* koju ste nam vi dali
- vašem agentu na adresu ili *elektroničku adresu*, ako ste nam pismeno uručili takav zahtjev
- nekoj osobi koja je ovlaštena obavljati stvari u vaše ime, na adresu ili *elektroničku adresu* koju je dotična osoba navela, ili
- ako nikakva adresa nije navedena, na adresu posjeda na koji se pristojbe odnose ili na vašu zadnju poznatu adresu.

Napomena: City West Water neće izdati konačni/završni obračun a iznos od \$0.01 do \$5.00 u korist korisnika niti za dug koji je u iznosu od \$0.01 do \$5.00.

Izjava o popisu posjeda kojom *korisnik* može istovremeno plaćati za najmanje pet posjeda ili pojedinačni računi mogu se dobiti na zahtjev *korisnika* ili agenata višebrojnih posjeda u istom području ispostave računa.

Kada se ispostavlja račun za posjede na popisu, *korisnik* prima sumarni račun kao i primjerke svakog pojedinog računa u istoj omotnici.

Sadržaj računa

Na vašem računu će biti sadržani slijedeći podaci:

- podaci uključeni u račun i
- datum ispostave računa
- vaša adresa na koju se ispostavlja račun i broj računa
- adresa posjeda na koju se pristojbe na računu odnose
- datum kada je očitano brojilo ili ako je očitavanje napravljeno po procjeni, jasno naznačena izjava da je očitana vrijednost samo procjena
- preostali kredit ili dug s prethodnog računa
- ukupni iznos koji ste platili od ispostave prošlog računa
- iznos koji morate platiti
- datum do kojeg morate platiti račun
- načini kako možete platiti račun
- informacije o tome kakvu možete dobiti pomoć ako imate poteškoća s plaćanjem
- podaci o uslugama informacija *enquiry facility*, kao i 24-satni telefonski broj za hitne usluge
- upućivanje na naše usluge tumača
- informacije o pravu na povlastice i povlasticama na koji imate pravo
- vaša dnevna stopa potrošnje vode ili *reciklirane vode* na posjedu u sadašnjem *obračunskom razdoblju*
- dodatne informacije koje City West Water smatra važnim.

Za informacije o tome kako čitati račun, kliknite **ovdje**.

Prikaz korisnikove potrošnje vode

Ako ste *korisnik* u stambenom objektu s posebnim brojiлом za potrošnju vode, na računu će na grafikonu biti prikazana potrošnja vode i potrošnja *reciklirane vode*, gdje se reciklirana voda isporučuje. Na temelju poznatih podataka, na grafikonu će biti prikazana:

- vaša potrošnja za svako *obračunsko razdoblje* u zadnjih 12 mjeseci
- usporedba potrošnje s potrošnjom u istom razdoblju prethodne godine.

Previsoko/prenisko zaračunavanje naplate

Ako vam je zaračunat prenikak iznos:

- mi ćemo potraživati naknadu samo za razdoblje do 12 mjeseci prije nego što vas obavijestimo da je došlo do ispostave prenikakih računa, osim u slučajevima kada se radi o ilegalnom korištenju vode
- iznos potraživanje naknade biti će popisano kao posebna stavka na računu ili uz račun
- iznos koji treba vratiti moći ćete otplaćivati u istom razdoblju u kojem vam je bio zaračunat prenikak iznos, do maksimalno 12 mjeseci

- iznos koji treba vratiti možete plaćati putem plana fleksibilnog načina plaćanja, u skladu s našim metodama plaćanja
- u slučaju ilegalnog korištenja vode ili *reciklirane vode*, mi ćemo izvršiti razumnu procjenu potrošnje. Možemo koristiti i druga prava koja nam pripadaju, uključujući i prava navedena u dijelu ove povelje o neplaćanju usluga.

Ako vam je zaračunat previsok iznos:

- izvijestit ćemo vas u roku od 10 *radnih dana* od dana kada nam je obznanjena pogreška i naknadit ćemo vam ili vam staviti u kredit preplaćeni iznos, prema tome kako vi želite. Napomena: u slučaju naknade, obrada može potrajati do 10 radnih dana.

Kako platiti račun

Mi nudimo niz pogodnih načina kako možete platiti račun poduzeću City West Water. Mogućnosti su slijedeće:

Izravno zaduženje (Direct debit) je jednostavan način i omogućuje vam fleksibilnost u odabiru tromjesečnog, mjesečnog ili dvotjednog plaćanja. Za Direct Debit obrazac kliknite **ovdje**.

BPay vam omogućuje plaćanje putem telefona ili interneta. Može se organizirati putem banke, stambeno štedionice ili kreditne unije u kojoj imate račun.

BPayView pruža *korisnicima* obavijesti putem emaila da im je račun spreman i mogu ga vidjeti na internetu. To se može organizirati putem vaše banke, stambeno štedionice ili kreditne unije. Predbilježbom za BpayView štedi se papir i smanjuje emisija stakleničkih plinova.

Centre pay – ako primete neku vrstu isplate od Centrelinka možete se dogovoriti da se određena rata automatski skida s vaše isplate od Centrelinka.

Kreditnom karticom - plaćanja (do maksimalnog iznosa od \$10,000) mogu se obaviti Visa i MasterCard karticom putem telefona koristeći sustav automata na 131 971 ili putem interneta na www.citywestwater.com.au.

Poštom – na adresu City West Water, GPO Box 262, Richmond, VIC 3121

Osobno – u uredima Australia Post

Povlastice

Ako imate karticu za mirovinske, vojne ili zdravstvene povlastice, imate pravo na popust na račune za vodu i *kanalizaciju*. Molimo posjetite našu web stranicu na www.citywestwater.com.au ili nas nazovite na 131 691 za informacije o popustima i kako se oni primjenjuju.

Poteškoće s plaćanjem

Mi ćemo vam pomoći ako imate poteškoća s plaćanjem, pružajući vam mogućnost alternativnog načina plaćanja, prema vašoj sposobnosti plaćanja:

- nudeći vam niz opcija plaćanja, uključujući i fleksibilni način plaćanja
- slanjem računa nekoj drugoj osobi da plati račun, pod uvjetom da je osoba pismenim putem izjavila da pristaje na to
- ako dođemo do nekog alternativnog rješenja plaćanja, pod uvjetom da se napravi pismena potvrda o tome i pošalje vama u roku od *10 radnih dana* od postizanja sporazuma
- ponuditi da se produži rok za neke ili sve iznose koje dugujete
- uputiti vas u državne programe financijske pomoći, ako je to prikladno, kao što je Program dodjele sredstava kao pomoć u plaćanju komunalija - *Utility Relief Grant Scheme*; ili nekom neovisnom financijskom savjetniku, što vas neće ništa koštati.

Program pomoći korisnicima

Poznato nam je da neki *korisnici* u stambenim objektima doista nisu sposobni plaćati svoje dugove na vrijeme pa smo uveli politiku pomoći *korisnicima* koji se nalaze u takvim okolnostima. Za detaljnije podatke o našoj politici pomoći u oskudici, posjetite našu web stranicu ili nas nazovite na 131 691.

Ukoliko ne udovoljimo određenim standardima i procesima za utvrđivanje *korisnika* koji mogu imati dolje navedene poteškoće, ovim *korisnicima* može biti odobrena zajamčena razina usluga (Guaranteed Service Level) vezana za poteškoće. Ova zajamčena razina usluga za poteškoće stupila je na snagu 1. siječnja 2011.

Zajamčena razina usluga	GSL rabat ako razina usluga nije postignuta
Ograničavanje opskrbom vode, ili poduzimanje zakonskih mjera protiv stambenog <i>korisnika</i> prije poduzimanja razumnih napora (kako je definirano u ESC) kako bi se kontaktiralo <i>korisnika</i> i pružile informacije o pomoći koja se nudi <i>korisniku</i> koji nailazi na poteškoće u plaćanju.	\$300 svaki put.

Fleksibilni planovi plaćanja

Naši fleksibilni planovi plaćanja su osmišljeni kako bi udovoljili vašoj sposobnosti plaćanja. Fleksibilni planovi plaćanja će:

- navesti kako je iznos plaćanja izračunat
- navesti razdoblje u kojem ćete platiti dogovorene iznose
- odrediti iznos koji treba plaćati u svakom razdoblju
- omogućiti ponovno pregovaranje na vaš zahtjev ukoliko dođe do promjene vaših okolnosti koje se mogu dokazati
- biti potvrđeni pismenim putem prije ili čim to bude moguće nakon što se započne s planom.

Ako su vam dva fleksibilna plana ukinuta zbog neplaćanja u prethodnih 12 mjeseci, možda vam nećemo ponuditi fleksibilni plan plaćanja. U tom slučaju ćete nam morati dati neko *razumno jamstvo* da ćete se pridržavati tog plana.

Molimo nazovite naš Contact Centre na 131 691 ako imate poteškoća s plaćanjem ili želite saznati više o mogućnostima plaćanja.

Postupci naplate u City West Water

Opomene

Ako uplata ne bude izvršena do određenog datuma naznačenog na računu, poslat ćemo vam opomenu. Ukoliko odaberete primati račune elektroničkim putem, opomena se šalje poštom na vašu poštansku adresu.

Upozorenja

Poslat ćemo vam upozorenje za plaćanje računa najmanje sedam dana prije nego što poduzmemo mjere zbog neplaćanja. Ukoliko odaberete primati račune elektroničkim putem, upozorenje se šalje poštom na vašu poštansku adresu, u kojem će biti:

- naznačena pomoć koja vam se nudi, kao i informacije o Ombudsmanu za energiju i vodu (za Viktoriju) (*EWOV*) i našoj politici u slučaju oskudice
- obavijest da je prošao rok za plaćanje računa i da račun mora biti plaćen, ako želite izbjeći zakonske mjere ili ograničenja vodoopskrbe
- upozorenje da se, ako se poduzmu zakonske mjere, izlažete opasnosti od dodatnih troškova zbog poduzimanja zakonskih mjera.

Opomena i upozorenje neće sadržavati informacije o očitavanju vodomjera, potrošnji, ranijim računima ili ranijim plaćanjima.

Neplaćanje računa

Mi možemo poduzeti zakonske mjere ili vam ograničiti usluge opskrbe vodom ili *recikliranom vodom* zbog neplaćanja:

- ukoliko je prošlo više od 28 *radnih dana* od ispostave računa
- poslano vam je upozorenje s informacijama o našoj politici pomoći u oskudici stanarima stambenih objekata i drugim programima koji se nude, kako bi vam pomogli u poteškoćama s plaćanjem
- obaviješteni ste o predloženom ograničenju ili zakonskom postupku i troškovima vezanim uz njih, uključujući i troškove uklanjanja uređaja za ograničenje opskrbe – (*restrictor*)
- ponuđen vam je fleksibilni plan plaćanja, a vi ste ga odbili ili niste na to odgovorili ili ako ste pristali na fleksibilni plan plaćanja i niste se pridržavali onoga što je dogovoreno.

Uplata bez pokrića

Možemo od vas potraživati iznos koji nam je naplatila financijska institucija:

- ako je vaš ček bez pokrića
- ako nemate dovoljno sredstava na računu prilikom plaćanja izravnim terećenjem (direct debit).

Ograničenja/zakonski postupci

Mi nećemo započeti zakonski postupak niti poduzimati korake ograničavanja vaših usluga zbog neplaćanja ukoliko:

- iznos koji dugujete je manji od \$200, osim ako niste platili uzastopne račune u potpunosti u razdoblju od najmanje 12 mjeseci ili
- imate pravo i podnijeli ste zahtjev za popust koji financira vlada i zahtjev još nije riješen ili
- podnijeli ste zahtjev po Programu dodjele sredstava kao pomoći u plaćanju komunalija - *Utility Relief Grant Scheme* i zahtjev još nije riješen ili
- vi ste stanar, a iznos koji nije plaćen duguje stanodavac ili
- imate potraživanje od stanodavca u svezi računa za vodu na Tribunalu za građanska i administrativna pitanja - Victorian Civil and Administrative Tribunal ili
- iznos koji je sporan odnosi se na neriješeni postupak rješavanja *prigovora*, u skladu s našom politikom rješavanja *prigovora*.

Na temelju *zakona o vodi*, gore navedeno ne ograničava naša prava da potražujemo dug od osobe koja više nije naš *korisnik*.

Dodatne granice ograničenja

Mi nećemo poduzimati korake u ograničavanju vaših usluga zbog neplaćanja:

- ako je petak, državni praznik, vikend, dan prije državnog praznika ili poslije 15.00 h
- ako ste prijavljeni kao *korisnik s posebnim potrebama* ili;
- ako smatramo da bi ograničenje prouzročilo opasnost po zdravlje, uzimajući u obzir zabrinutost *korisnika*
- ako je Uprava za vatrogasne usluge u unutrašnjosti (Country Fire Authority) objavila dan potpune zabrane paljenja vatre na području gdje se nalazi vaš posjed
- ako se ograničenjem može smanjiti opskrba vode, *reciklirane vode* ili *nepitke vode* na minimum 2 litra po minuti na slavini koja je najbliža brojilu.

Uklanjanje ograničenja

Mi ćemo ukinuti ograničenje u roku od 24 sata kada saznamo da razlog za ograničenje više ne postoji.

Definicije riječi

dostupan – znači da je posjed prijavljen u smislu primanja te usluge po članku 64 Zakona o industriji vode iz 1994. godine;

alternativna voda – je bilo koja voda koja se koristi umjesto pitke vode s glavne vodovodne mreže. To uključuje *recikliranu vodu, oborinsku vodu, kišnicu, sivu vodu i podzemnu vodu*.

zaštita od uspore – znači zaštitu od protoka tekućina u ubrnutom smjeru u sustavu vodovodnih i kanalizacijskih cijevi, što bi moglo prouzrokovati da se zagađivači umiješaju u vodoopskrbni sustav City West Water.

obračunsko razdoblje – znači bilo koje razdoblje za koje je obračunat *korisnikov* račun.

Građevinski zakon – znači građevinski zakon - *Building Act 1993*

radni dan – znači dan kada su banke otvorene u Melbourneu za opće bankarske poslove, osim subote i nedjelje.

prigovor – znači pismeno ili usmeno izražavanje nezadovoljstva zbog postupka, predloženog postupka ili neprovođenja postupka od strane *poslovne djelatnosti koja posluje vodom*, uključujući i nepoštovanje svojih objavljenih načela, prakse ili postupaka od strane *poslovne djelatnosti koja posluje vodom*.

poljski zahod – (ponekad pod imenom biološki zahod, suhi zahod i bezvodni zahod) je sustav zahoda koji ljudski otpad kompostira i dehidrira kako bi se ljudski otpad pretvorio u iskoristivi završni proizvod koji je koristan kao dodatak tlu.

korespondencija – znači pismenu komunikaciju, bez obzira je li primljena redovitom poštom, elektronskom poštom ili faksom.

korisnik/korisnici – znači osobu koja je:

- (a) vlasnik ili *posjednik* u posjedu koji je priključen na *sustav City West Water*;
- (b) vlasnik posjeda koji je priključen na *City West Water* sustav, ali nije *posjednik*;
- (c) *posjednik* u posjedu i koji je priključen na *sustav City West Water* i odgovoran je za troškove potrošnje;
- (d) agent koji nastupa u ime vlasnika, što može biti građevinski poduzetnik,
- (e) odoinstalater itd., koji je potpisao zahtjev za izvođenje radova na posjedu.

iskopčati – znači fizički zaustaviti opskrbu vode, *reciklirane vode* ili *kanalizaciju*.

prostor s pravom pristupa (easement) – znači određeno područje na posjedu na kojem ili ispod kojeg *City West Water* ima pravo locirati svoje sustave instalacija vodovoda i *kanalizacije* i na kojima *korisnik* može imati ograničenja izgradnje ili iskopa bez prethodne suglasnosti *City West Water*.

elektronička adresa – znači email ili internet adresu koju je *korisnik* dao *City West Water* u svrhu primanja računa i drugih komunikacija vezanih za usluge.

upit – znači pismeni ili usmeni pristup od strane *korisnika* na koji *City West Water* može odgovoriti pismenim ili usmenim informacijama, savjetima, pomoći, razjašnjenjem, pojašnjenjem ili upućivanjem u svezi tog pitanja.

služba informativne usluga (enquiry facility) – znači centar za telefonske pozive, a može uključiti i usluge informacija putem interneta ili informacije na šalteru.

propis u svezi okoliša – uključuje mjerodavne uvjete Nadležnog tijela za zaštitu okoliša (Environment Protection Authority) i mjesnih općina (ako se odnose na planiranje i pitanja okoliša).

Essential Services Commission – znači Povjerenstvo za prijeko potrebne usluge koje je uspostavljeno na temelju ESC zakona iz 2001. godine.

EWOV – znači Ombudsman za energiju i vodu (za Victoriju).

vanjski forum za rješavanje sporova – uključuje Consumer Affairs Victoria i Victorian Civil and Administrative Tribunal.

financijska godina – znači godinu koja završava 30. lipnja.

brzina protoka – je mjera količine vode u određenom vremenu.

siva voda – znači sav otpad koji nije iz zahoda. Uključuje otpadne vode iz tuša, kade, spa kade, umivaonika, stroja za pranje rublja, korita u praonici, stroja za pranje suđa i sudopera.

GSL – znači svaki oblik plaćanja ili naknade *korisniku* od strane City West Water zbog kršenja obveza navedenih od strane City West Water u sklopu programa zajamčene razine usluga, odobrenog od strane Komisije za nužno potrebne usluge (*Essential Services Commission*).

zdravstveni propis – uključuje Zakon o sigurnoj pitkoj vodi (Safe Drinking Water Act 2003), Zakon o hrani (Food Act 1984), Zakon o zdravlju (fluoriranju) (the Health (Fluoridation) Act 1973) i druge važeće propise ili zahtjeve Ministarstva društvenih usluga.

prekid – je *korisnikov* gubitak usluge vodoopskrbe, *kanalizacije* ili *reciklirane vode* od strane City West Water.

vodomjerni sklop – znači aparat koji se sastoji od odobrenog vodomjera, zaustavnog ventila, filtera i dodatnih ventila i cijevi, ali ne uključuje uređaj za *zaštitu od spore*, postavljen nizvodno od izlaza sa brojila.

smjernice za mjerenje – odnosi se na 'Water Metering & Servicing Guidelines' u kojem su dokumentirani potrebni uvjeti za mjerenje vode servisiranje koje postavlja City West Water i drugi gradske korporacije za vodu za novoizgrađena područja, izmjene na postojećim razvojnim područjima i postojećim aranžmanima mjerenja vodomjerima.

nepitka voda – znači vodu koja podliježe deklaraciji od strane Ministra temeljem članka 6 Zakona o sigurnoj vodi za piće iz 2003., poznata, na temelju Zakona kao 'regulirana voda'.

posjednik – je osoba koja boravi u posjedu kojem se isporučuju usluge, a to može biti:

- (a) stanar u karavan parku prijavljen kao takav u City West Water, za vrijeme trajanja prijave; ili
- (b) vlasnik posjeda.

Korporacija vlasnika – znači da ako plan pod-podjele sadrži “zajedničko vlasništvo”, formira se *Owners Corporation* temeljem Zakona o pod-podjeli (Sub-division Act 1988) i registrira u državnom uredu za registriranje vlasništva (Register of Titles). Owner’s Corporation se prije zvalo Body Corporate i ovo tijelo upravlja poslovima zajedničkog vlasništva u prostorima kao što su stambene zgrade.

pravila dozvoljenog korištenja – znače zahtjeve koje postavlja City West Water na temelju klauzule 12.3 Kodeksa *korisničkih* usluga.

planirani prekid – znači predviđeni *prekid* usluge *korisniku* kojeg uzrokuje City West Water u svrhu redovitih radova na održavanju, konstrukciji ili proširenju.

pitka voda – znači voda za piće koju opskrbljuje City West Water i koja je određena od strane ANZECC uputa o pitkoj vodi kao prikladnoj za ljudsko konzumiranje.

prioritet 1 u slučaju prsnuća na vodovodu – je neplanirani događaj kada dođe do gubitka vode zbog pucanja cijevi, hidranta, ventila, priključka ili spojnog materijala na imovini koja pripada City West Water, bez obzira na uzrok. Prioritet 1 odnosi se na prsnuća koja uzrokuju, ili postoji mogućnost da će prouzrokovati znatnu štetu ili zlo *korisnicima*, kvaliteti vode, *brzini protoka*, imovini ili okolišu.

prioritet 2 u slučaju prsnuća na vodovodu – je neplanirani događaj kada dođe do gubitka vode zbog pucanja cijevi, hidranta, ventila, priključka ili spojnog materijala na imovini koja pripada City West Water, bez obzira na uzrok. Prioritet 2 odnosi se na djelomičnu nesposobnost održavanja kontinuirane opskrbe *korisnicima*.

prioritet 3 u slučaju prsnuća na vodovodu – je neplanirani događaj koji ima minimalan utjecaj na *korisnika* i opskrbu, npr. curenje na vodomjeru.

privatni vatrogasni priključak – je priključak vode na posjedu koji se koristi za borbu protiv izbijanja požara. Obično se sastoji od ventila koji je postavljen odmah iza glavne opskrbe cijevi, glavnog ventila koji je postavljen na granici posjeda, nepovratnog ventila ili detektorske prostrujne zaklopke i raznih podzemnih cijevi priključenih na glavni cjevovod. Uz to se postavljaju i nadzemni ili podzemni hidranti, dodatni sklopovi, crijevo na špuli i sustavi za prskanje. Ova oprema se može lako prepoznati po svojoj crvenoj boji. *Privatni vatrogasni priključci* mogu se naći na većini komercijalnih i industrijskih dobara.

infrastruktura vlasnika posjeda – uključuje *korisnikove* cijevi, uređaj za *zaštitu od uspore* i drugu *korisnikovu* opremu priključenu na sustav.

opskrbna cijev u posjedu – znači cijev od glavnog City West Water cjevovoda do ulaznog otvora vodomjera ili do zaustavne slavine blizu rubnog dijela posjeda, ukoliko nije postavljeno ili nije dostupno brojilo.

opravdano jamstvo – znači razumno i fer očekivanje (na temelju svih očekivanja koja na to navode i koja su predviđena na temelju ponude) da će *korisnik* ispunjavati uvjete ove ponude.

razumna naplata/pristojba – znači pristojbu ili naplatu koja je odobrena ili specificirana od strane Povjerenstva za nužno potrebne usluge (*Essential Services Commission*) u skladu s klauzulom 8 Naredbe o regulaciji u industriji vode u skladu s klauzulom 8 Odluke o regulaciji u industriji vode.

reciklirana voda – je voda prerađena iz *kanalizacijskog* sustava ili industrijskog procesa do standarda prikladnog za predviđenu uporabu.

korisnik u stambenom objektu – znači osoba koja je:

- vlasnik stambenog objekta ili živi u posjedu priključenom na sustav vodoopskrbe i *kanalizacije* kod City West Water
- vlasnik posjeda priključenog na sustav vodoopskrbe i *kanalizacije* kod City West Water, ali ne boravi u njemu – npr. stanodavac ili vlasnik useljenog posjeda
- posjednik u posjedu priključenom na sustav vodoopskrbe i *kanalizacije* kod City West Water's i odgovoran je za plaćanje potrošnje vode i *kanalizaciju* – npr. stanar ili žitelj u karavan parku.

restrictor – znači uređaj koji se koristi za ograničavanje protoka vode u posjed.

usluga – znači uslugu opskrbe vodom, uključujući i opskrbu *nepitke vode*, *reciklirane vode* i *kanalizaciju*.

kanalizacija – tekući i kruti otpad koji se izbacuje u sustav "*kanalizacije*" - uključuje sve što se ispušta u kuhinji, praonici i kupaonici kao i sve što se isplakne u zahodu.

kanalizacija – sustav *kanalizacijskih* cijevi kojim se odnosi otpad ili "*kanalizacija*".

izlijevanje kanalizacije – znači nesposobnost zadržavanja *kanalizacije* u *kanalizacijskom* sustavu, osim izlijevanja iz konstrukcija za hitne potrebe (šahtovi nisu konstrukcije za hitne potrebe), izlijevanja iz crpnih postrojenja ili izlijevanja zbog začepljenja u odvojkju priključka crijeva.

korisnik s posebnim potrebama – može se odnositi na *korisnika* koji ima posebne medicinske, invalidske, terapijske ili obrazovne potrebe.

sustav – znači fizičku infrastrukturu koja pripada City West Water za pružanje opskrbe vode, *reciklirane vode* ili odvodnju *komercijalnog otpada* ili *kanalizacije*.

komercijalni otpad – znači otpadna voda iz komercijalnih, trgovinskih, eksperimentalnih ili industrijskih procesa koja se izbacuje u *kanalizacijski* sustav City West Water.

TTY usluga – znači sustav koji omogućuje gluhim i nagluhim ljudima komunicirati putem telefona, korištenjem telefonskog pisaćeg stroja.

neplanirani prekid – znači *prekid usluge korisniku* prouzročen kvarom u *sustavu* City West Water ili kvarom zbog održavanja, za što je odgovoran City West Water.

Program dodjele sredstava kao pomoć za plaćanje komunalija – je program koji vodi i financira državna vlada (Ministarstvo društvenih usluga) i koji pruža jednokratnu pomoć *stanarima stambenih objekata* koji nisu u stanju platiti račune City West Water zbog privremene financijske krize.

Zakon o vodi – znači važeći uvjeti unutar i na temelju Zakona o vodi iz 1989. i Zakona o industriji vode iz 1994. godine.