



ΚΑΤΑΣΤΑΤΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ Μάιος 2011

Από την Διευθύνουσα Σύμβουλο

Ο Καταστατικός Χάρτης των Πελατών του City West Water εξηγεί τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας σαν *πελάτη* και τις δεσμεύσεις μας απέναντί σας για την παροχή ασφαλών και αδιάκοπων υπηρεσιών *ύδρευσης, αποχέτευσης, εμπορικών αποβλήτων και ανακύκλωσης των νερού.*

Το όραμά μας είναι να είμαστε μια πραγματικά βιώσιμη επιχείρηση ύδρευσης και η αποστολή μας είναι να εγγυηθούμε οικονομικά προσιτές και ασφαλείς υπηρεσίες ύδρευσης για σήμερα και αύριο.

Έχουμε αναλάβει τη δέσμευση να παρέχουμε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε όλες τις λειτουργίες μας. Τα πρότυπα των υπηρεσιών μας που περιγράφονται σε αυτόν τον Καταστατικό Χάρτη αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της επιχείρησής μας και το σχέδιό μας για Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών θα προσφέρει επιστροφή χρηματικού ποσού σε οικιακούς *πελάτες* που επηρεάστηκαν αν αποτύχουμε να ανταποκριθούμε σε ορισμένα πρότυπα υπηρεσιών.

Η Επιτροπή *Πελατών* και η Επιτροπή Κοινωνικής Συνεργασίας συνεδριάζουν τακτικά και συμμετέχουν στο σχεδιασμό και τη λήψη των αποφάσεων που παίρνουμε. Μας μεταφέρουν επίσης πολύτιμα σχόλια από το κοινό ώστε να μπορέσουμε να κατανοήσουμε καλύτερα τις ανάγκες των *πελατών* μας.

Για να μάθετε περισσότερα για τα μέτρα εξοικονόμησης νερού και για το City West Water, σας προσκαλούμε να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας στο www.citywestwater.com.au.

Περίληψη του καταστατικού χάρτη των *πελατών* διατίθεται επίσης στο www.citywestwater.com.au.

Anne Barker
Διευθύνουσα Σύμβουλος

Επικοινωνείτε μαζί μας

Προσπαθούμε να κάνουμε τον Καταστατικό Χάρτη μας όσο γίνεται πιο φιλικό προς τους χρήστες. Για κάθε λέξη ή όρο που εμφανίζεται με *πλάγια γράμματα* υπάρχει επεξήγηση στο Παράρτημα.

Σε ολόκληρο το κείμενο αυτό θα σας παραπέμπουμε:

- στην ιστοσελίδα μας στο www.citywestwater.com.au
- στη διεύθυνση του ηλεκτρονικού μας ταχυδρομείου μέσω του www.citywestwater.com.au/contact.aspx ή του enquiries@citywestwater.com.au
- στο Κέντρο Επικοινωνίας στο 131 691 (Δευτέρα με Παρασκευή 8.30πμ με 5.00μμ)
- στην τηλεφωνική γραμμή έκτακτης ανάγκης και βλαβών ύδρευσης και αποχέτευσης στο 132 642 ή 13WATER (13 92 837) 24 ώρες την ημέρα ή μέσω ιμείλ στο reportafault@citywestwater.com.au.

Επιπλέον:

- για *πελάτες* με προβλήματα ακοής προσφέρουμε επίσης το National Relay Service (Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης) στο 133 677
- για *πελάτες* που μιλούν μια γλώσσα εκτός της Αγγλικής προσφέρουμε υπηρεσίες διερμηνείας μέσω του 131 450
- οι πληρωμές με πιστωτική κάρτα μπορούν να γίνουν καλώντας μας στο 131 971 ή μέσω του www.citywestwater.com.au.

Έχουμε επίσης μεταφράσει αυτό το καταστατικό χάρτη σε διάφορες γλώσσες. Για ένα αντίγραφο αυτού του καταστατικού χάρτη στα Ιταλικά, Ελληνικά, Βιετναμέζικα, Καντονέζικα, Αραβικά, Τουρκικά, Μαλτέζικα, Μακεδονικά, Κροατικά, Ισπανικά, Τάγκαλογκ (Φιλιππινέζικα), Σομαλικά, Αραβικά ή σε γραφή Μπράιγ (για τυφλούς) παρακαλούμε καλέστε το 131 691 ή κάντε κλικ **εδώ** για να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας.

Ασπαζόμαστε την ποικιλομορφία της περιοχής μας και προσπαθούμε να προσφέρουμε στους *πελάτες* μας όσο το δυνατόν πιο πολλές επιλογές πρόσβασης στις υπηρεσίες μας και θα χαιρετίσουμε τρόπους για την παροχή καλύτερης πρόσβασης στην οργάνωσή μας, σύμφωνα με την Κοινωνική Πολιτική, την Πολιτική για την Αναπηρία και το Πρόγραμμα Δράσης για την Αναπηρία που εφαρμόζουμε.

Αν θέλετε περισσότερες πληροφορίες για την επιχείρησή μας, διαθέτουμε μια σειρά από ενημερωτικά έντυπα. Για ένα αντίτυπο αυτών των εντύπων παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας ή τηλεφωνήστε μας.

Γενική Ταχυδρομική Διεύθυνση: City West Water, Locked Bag 350, Sunshine Victoria 3020.

Από την Διευθύνουσα Σύμβουλο	2
Επικοινωνήστε μαζί μας	3
Υπηρεσίες του City West Water	5
Εξυπηρέτηση πελατών	5
Πρότυπα υπηρεσιών - εξυπηρέτηση πελατών.....	6
Αιτήσεις παροχής πληροφοριών.....	6
Τέλη για πληροφορίες ή οδηγίες.....	6
Τόκοι και άλλα τέλη.....	6
Εγγυητικές καταθέσεις.....	7
Πληροφορίες για τις ρυθμιστικές διατάξεις.....	7
Προστασία προσωπικών δεδομένων.....	7
Πληροφορίες και παράπονα.....	7
Διαχείριση παραπόνων.....	7
Γενικό δικαίωμα αποζημίωσης.....	8
Υπηρεσίες ύδρευσης.....	8
Ο υδρομετρητή σας.....	8
Πώς να διαβάσετε τον υδρομετρητή σας.....	8
Εξασφάλιση Πρόσβασης.....	9
Οι εγκαταστάσεις του City West Water & οι υδραυλικές εγκαταστάσεις/εξοπλισμός των πελατών.....	11
Διακοπές των υπηρεσιών.....	12
Η ενημέρωση του City West Water για ρήγματα ή διαρροές του δικτύου ύδρευσης.....	14
Πότε και γιατί το City West Water εκδίδει «προκήρυξη επισκευής».....	14
Έλεγχος της ποιότητας του νερού.....	15
Συνδέσεις της ύδρευσης και εγκαταστάσεις των μετρητών.....	15
Πρόληψη αναστροφής της ροής (πόσιμο νερό και νερό από εναλλακτικές πηγές).....	15
Συστήματα πυρόσβεσης.....	17
Προγράμματα εξοικονόμησης νερού.....	17
Υπόνομοι.....	17
Οι εγκαταστάσεις του City West Water & οι υδραυλικές εγκαταστάσεις/εξοπλισμός των πελατών;.....	18
Διακοπές αποχέτευσης.....	18
Η ενημέρωση του City West Water για ρήγματα ή διαρροές του δικτύου ύδρευσης ή υπερχειλίσεις των υπονόμων.....	18
Σχετικά πρότυπα υπηρεσιών και εγγυημένα επίπεδα υπηρεσιών - υπηρεσία αποχέτευσης.....	19
Απόφραξη των υπονόμων.....	19
Πότε και γιατί City West Water εκδίδει «προκήρυξη επισκευής».....	20
Εμπορικά απόβλητα.....	20
Νερό από εναλλακτικές πηγές.....	21
Επιτρεπόμενη χρήση.....	21
Αξιοποίηση / Οικοδόμηση.....	22
Οι πελάτες πρέπει να γνωρίζουν που βρίσκονται οι σωλήνες πριν από την αξιοποίηση/ανασκαφή στο ακίνητό τους.....	22
Ο προσωπικός σας λογαριασμός του City West Water.....	23
Τέλη.....	23
Έλεγχος του μετρητή.....	25
Η λήψη του λογαριασμού σας.....	25
Πώς να πληρώσετε τον λογαριασμό σας.....	27
Οι συμβάσεις παραχώρησης.....	27
Εκπτώσεις.....	28
Ευέλικτα σχέδια πληρωμής.....	28
Διαδικασίες συλλογής του City West Water.....	29
Άρση των περιορισμών.....	30
Επεξήγηση Λέξεων.....	31

Αυτός ο Καταστατικός Χάρτης καταρτίστηκε σύμφωνα με το *Customer Service Code* (Κώδικα Εξυπηρέτησης Πελατών) και εγκρίθηκε από το Essential Services Commission (Επιτροπή Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας)¹. Διατίθεται επίσης και σε μορφή περίληψης. Στον Καταστατικό Χάρτη περιλαμβάνονται πληροφορίες για τις υπηρεσίες που θα παρέχουμε και τα πρότυπα που θα πετύχουμε στα επόμενα δύομισι χρόνια.

Οι υπηρεσίες του City West Water

Το City West Water παρέχει στους *πελάτες* υπηρεσίες ύδρευσης, *αποχέτευσης*, εμπορικών αποβλήτων και, όπου αυτές διατίθενται, υπηρεσίες ανακύκλωσης νερού σύμφωνα με το Essential Services Commission *Customer Service Code* (Κώδικα Εξυπηρέτησης *Πελατών* της Επιτροπής Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας) και τους σχετικούς νόμους. Προσφέρουμε υπηρεσίες στην κεντρική επιχειρηματική περιοχή της Μελβούρνης, τα κεντρικά και δυτικά προάστια της Μελβούρνης και είμαστε μία από τις τρεις εταιρίες λιανικής διάθεσης ύδρευσης που εξυπηρετούν τη Μελβούρνη.

Το City West Water συλλέγει το Waterways and Drainage Charge (Τέλος Υδαταγωγών και Αποχέτευσης) για λογαριασμό του Melbourne Water σε τριμηνιαία βάση. Το τέλος αυτό περιλαμβάνεται στους λογαριασμούς των *πελατών*.

Συλλέγουμε επίσης το Parks charge (τέλος για τα Πάρκα) ετησίως για λογαριασμό του Parks Victoria.

Παρακαλούμε δείτε το www.melbournewater.com.au για λεπτομέρειες σχετικά με τα τέλη Υδαταγωγών και Αποχέτευσης (Waterway and Drainage) και το www.parkweb.vic.gov.au για λεπτομέρειες σχετικά με τα τέλη για τα Πάρκα (Parks charges). Το City West Water δεν καθορίζει αυτά τα τέλη.

Εξυπηρέτηση πελατών

Το προσωπικό εξυπηρέτησης *πελατών* του City West Water μπορεί να σας προσφέρει τις ακόλουθες πληροφορίες κατόπιν αίτησης:

- τα στοιχεία του λογαριασμού
- τις επιλογές πληρωμής λογαριασμού
- τα δικαιώματα εκπτώσεων
- τα διαθέσιμα προγράμματα για τους *πελάτες* που αντιμετωπίζουν δυσκολίες πληρωμής, καθώς και τους κανονισμούς που ακολουθούμε σε δύσκολες περιστάσεις
- πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες μας για την διαχείριση των *παραπόνων*
- πληροφορίες για το σχέδιο του Energy and Water Ombudsman Victoria (Συνήγορου του Πολίτη σε Θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης της Βικτόριας) [EWOV].

Αν έχετε κάποια ερώτηση παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας μέσω της ιστοσελίδας μας στο www.citywestwater.com.au/contact.aspx ή στο 131 691.

¹ Το Essential Services Commission (Επιτροπή Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας) είναι η ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή οικονομικών που θεσπίστηκε από την Πολιτειακή Κυβέρνηση της Βικτόριας, στην Αυστραλία για να ρυθμίζει τις προβλεπόμενες βασικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας που παρέχονται από τους φορείς ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αέριου, ύδρευσης, λιμανιών, διακίνησης δημητριακών, σιδηροδρομικών εμπορευματικών μεταφορών και πτυχές του ασφαλιστικού κλάδου.

Πρότυπα υπηρεσιών - εξυπηρέτηση πελατών

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει τα πρότυπα και τους στόχους εξυπηρέτησης των πελατών μας, που έχουν εγκριθεί από το Essential Services Commission (ESC).

Customer service Εξυπηρέτηση πελατών	2009–10 με 2012–13
Παράπονα στο EWON (Συνήγορο του Πολίτη σε θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης της Βικτόριας)	0,55 ανά 1000 πελάτες
Τηλεφωνικές κλήσεις που απαντήθηκαν μέσα σε 30 δευτερόλεπτα	80%
Επιπρόσθετα πρότυπα υπηρεσιών	
Ερωτήσεις για λογαριασμούς που απαντήθηκαν μέσα σε 30 δευτερόλεπτα	74,5%
Αλληλογραφία πελατών που απαντήθηκε μέσα σε δέκα εργάσιμες ημέρες	100.0%

Αιτήσεις παροχής πληροφοριών

Κατόπιν αίτησης, θα σας διαθέσουμε τα ακόλουθα έγγραφα σε λογικές ποσότητες:

- αντίγραφα αυτού του Καταστατικού Χάρτη, καθώς και αντίγραφα σε άλλες γλώσσες εκτός από τα Αγγλικά ή με μεγάλα τυπογραφικά στοιχεία
- το ιστορικό των λογαριασμών σας, που συμπεριλαμβάνουν τη χρήση του νερού, τα τέλη και τις πληρωμές (το προσωπικό σας ιστορικό των τριών τελευταίων ετών βρίσκεται στα συστήματα των υπολογιστών μας έτσι ώστε ερωτήσεις μπορούν να απαντηθούν από το τηλέφωνο)
- εκπαιδευτικό υλικό για την εξοικονόμηση νερού και τη χρήση του *ανακυκλωμένου νερού*
- τον τρέχοντα τιμοκατάλογο, τα στοιχεία για την τοποθεσία του γραφείου και τα τηλέφωνα επικοινωνίας
- πληροφοριακό υλικό για τους πελάτες με ειδικές ανάγκες επικοινωνίας
- τα πρότυπα και τις απαιτήσεις για τη σύναψη συμφωνίας για τα *εμπορικά απόβλητα*.

Τέλη για πληροφορίες ή οδηγίες

Δεν θα χρεώσουμε τέλη για την παροχή πληροφοριών ή οδηγιών που απαιτούνται δυνάμει του παρόντος καταστατικού χάρτη σε *πελάτες* ή σε άλλους που επηρεάζονται από τις λειτουργίες μας.

Ωστόσο, για ορισμένες υπηρεσίες θα χρειαστεί να κάνετε γραπτή αίτηση και, με την προϋπόθεση ότι η αίτηση έχει συμπληρωθεί κανονικά, θα προσπαθήσουμε να σας απαντήσουμε μέσα στις ακόλουθες προθεσμίες:

Πληροφορίες που απαιτούνται	Χρονικό πλαίσιο ανταπόκρισης
Πολύπλοκες αιτήσεις <i>αποχέτευσης</i> και <i>ύδρευσης</i>	μέσα σε 30 <i>εργάσιμες ημέρες</i>
Άλλες αιτήσεις σύνδεσης <i>αποχέτευσης</i> και <i>ύδρευσης</i>	μέσα σε 15 <i>εργάσιμες ημέρες</i>
Αιτήσεις για οικοδόμηση πάνω από τις εγκαταστάσεις/ <i>δικαίωμα χρήσης εδάφους</i>	μέσα σε 20 <i>εργάσιμες ημέρες</i>
Αιτήσεις Εμπορικών Αποβλήτων	μέσα σε 10 <i>εργάσιμες ημέρες</i>
Εκθέσεις πληροφοριών	μέσα σε 5 <i>εργάσιμες ημέρες</i>

* Παρακαλούμε να έχετε υπόψη ότι τα προαναφερθέντα χρονικά πλαίσια είναι ενδεικτικά του χρόνου απόκρισης, αλλά λόγω του ότι ορισμένες αιτήσεις απαιτούν λεπτομερή διερεύνηση το χρονικό πλαίσιο έγκρισης μπορεί να λάβει επιπλέον χρόνο. Θα ενημερωθείτε αν αυτή είναι η περίπτωση.

Επιτόκια και άλλα τέλη

Δεν χρεώσουμε επιτόκιο παρά μόνο σύμφωνα με το *νόμο περί ύδρευσης*.

Δεν θα επιβάλουμε κανένα επιτόκιο σε σχέση με τα εκκρεμή ποσά που οφείλονται από κάποιον πελάτη εκτός αν εγκριθεί από το *Essential Services Commission*.

Εγγυητικές καταθέσεις

Δεν θα απαιτήσουμε εγγυητική κατάθεση (εκτός αν έχετε συμφωνήσει από πριν να προσφέρετε εγγυητική κατάθεση σαν προϋπόθεση για τη σύνδεση του ακινήτου σας με τις υπηρεσίες μας) από οικιακό πελάτη εκτός αν εγκριθεί διαφορετικά από το *Essential Services Commission*.

Πληροφορίες για τις ρυθμιστικές διατάξεις

Θα σας διαθέσουμε κατόπιν αίτησης όλα τα έγγραφα σχετικά με το *νόμο περί ύδρευσης*, τις κατευθυντήριες γραμμές ή τους κανονισμούς καθώς και αντιγράφου του *Customer Service Code*.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Το City West Water συλλέγει προσωπικά δεδομένα με σκοπό την παροχή υπηρεσιών ύδρευσης, *αποχέτευσης* και συναφών υπηρεσιών. Ενδέχεται να αποκαλύψουμε τα προσωπικά σας δεδομένα στους εργολάβους μας και άλλους παράγοντες όπως του Melbourne Water και του Parks Victoria γι αυτούς τους σκοπούς. Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στα προσωπικά στοιχεία σας γράφοντας στην City West Water στη διεύθυνση Locked Bag 350, Sunshine, 3020. Ενδέχεται να σας χρεώσουμε μια λογική δαπάνη για την παροχή αυτής της πρόσβασης. Ο Κανονισμός μας για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων διατίθεται μέσω της **ιστοσελίδας** μας ή κατόπιν επικοινωνίας με το Κέντρο Επικοινωνίας.

Το City West Water δεσμεύεται να προστατεύει τα προσωπικά σας δεδομένα. Όσον αφορά την πρόσβαση ή την τροποποίηση των στοιχείων λογαριασμού των πελατών, το City West Water θα επιβεβαιώσει πρώτα την ταυτότητα του πελάτη ή ότι το άτομο που επικοινωνεί με το City West Water έχει την εξουσιοδότηση του πελάτη να το κάνει.

Ερωτήσεις και παράπονα

Αν έχετε κάποια *ερώτηση* ή *παράπονο*, στόχος μας είναι να επιτύχουμε μια ταχεία και θετική επίλυση και θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να ικανοποιήσουμε τα ζητήματά σας, όπου είναι δυνατόν. Σαν ελάχιστη προϋπόθεση, θα εξασφαλίσουμε τα ακόλουθα:

City West Water *Customer Charter*

- Θα απαντήσουμε σε λιγότερο από 10 *εργάσιμες ημέρες* σε όλες τις γραπτές ερωτήσεις ή παράπονα:
- Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε τις ερωτήσεις μέσα σε 30 *εργάσιμες ημέρες*
- Θα σας ενημερώσουμε αν η *ερώτηση* ή το *παράπονο* είναι πολύπλοκα κάτι που μπορεί να αυξήσει το χρόνο που θα χρειαστούμε να τα διευθετήσουμε
- Θα ασχοληθούμε με την ουσία της *ερώτησης* ή του *παράπονου* στην απάντησή μας
- τους λόγους για την απόφασή μας, καθώς και τις λεπτομέρειες του των κανονισμών ή του *νόμου περί ύδρευσης* κατά περίπτωση
- ότι όπου είναι δυνατόν θα ζητούμε τα σχόλια των *πελατών* για τις διαδικασίες επίλυσης
- των παραπόνων της εταιρείας μας ώστε να τις βελτιώνουμε συνεχώς.

Διαχείριση Παραπόνων

Σε περίπτωση *παραπόνου*, οι διαδικασίες μας παρέχουν:

- την ευκαιρία να θέσετε το *παράπονο* μέχρι τη βαθμίδα του ανώτερου διευθυντή μέσα στο City West Water
- πληροφορίες για παραπομπή στο Energy and Water Ombudsman Victoria (EWOV) [Συνήγορου του Πολίτη σε Θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης της Βικτόριας] και κάθε άλλο σχετικό *εξωτερικό φορέα επίλυσης διαφορών* σε περίπτωση που θέσατε το *παράπονο* σε ανώτερη βαθμίδα και δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας
- δεν θα προσπαθήσουμε να πάρουμε πίσω χρήματα σε περίπτωση διαφοράς μέχρι να επιλυθεί η διαφορά.

Θεωρούμε ότι ένα *παράπονο* έχει επιλυθεί όταν έχουν εκπληρωθεί τα ακόλουθα:

- σας έχουμε ενημερώσει για την απόφαση σχετικά με το *παράπονο* ή οποιαδήποτε εσωτερική επανεξέταση του *παραπόνου*
- έχουν περάσει δέκα *εργάσιμες ημέρες* από τότε που σας ενημερώσαμε για την απόφαση, και δεν έχετε ζητήσει περαιτέρω επανεξέταση ή δεν έχετε υποβάλει κάποια διεκδίκηση στο EWOV ή κάποιο άλλο *εξωτερικό φορέα επίλυσης διαφορών*

Αν δεν υποβάλετε διεκδίκηση στον EWOV ή κάποιο άλλο *εξωτερικό φορέα επίλυσης διαφορών*, δεν θα θεωρήσουμε ότι η διαφορά έχει επιλυθεί έως ότου εκδοθεί από τον φορέα αυτό οριστική απόφαση για τη διεκδίκηση. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το EWOV στο Freecall (Δωρεάν Κλήση) 1800 500 509.

Γενικό δικαίωμα αποζημίωσης

Αν παραβιάσουμε αυτή τη σύμβαση ή κατά άλλο τρόπο αποτύχουμε να εκτελέσουμε επαρκώς τα καθήκοντά μας, και σαν αποτέλεσμα κάποιος *πελάτης* υποστεί κάποια οικονομική ζημία, τότε ο *πελάτης* ενδέχεται να έχει το δικαίωμα να προβάλει διεκδίκηση για αποζημίωση ή να ζητήσει αποκατάσταση από μέρους μας.

Υπηρεσίες ύδρευσης

Ο υδρομετρητής σας

Ο υδρομετρητής μετρά την ποσότητα του νερού που εισέρχεται στο ακίνητό σας σε λίτρα και χιλιόλιτρα. Ένα χιλιόλιτρο = χίλια λίτρα.

Χρεώνουμε τους *πελάτες* μας με βάση το ποσό των χιλιόλιτρων που καταναλώνουν. Λογαριάζουμε την κατανάλωση με την ανάγνωση του μετρητή.

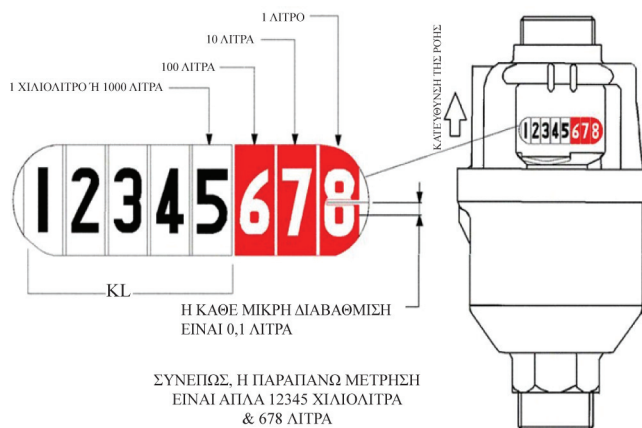
Όταν τα άτομα που διαβάζουν τους μετρητές δεν έχουν πρόσβαση στον μετρητή του ακινήτου μπορεί να αφήσουν μια κάρτα που θα πρέπει να συμπληρώσει ο *πελάτης*. Ο μετρητής θα πρέπει να διαβαστεί από τον *πελάτη* και θα πρέπει να συμπληρωθούν τα στοιχεία στη κάρτα και να επιστραφεί στους εργολάβους των υδρομετρητών μας. Εναλλακτικά, ο *πελάτης* μπορεί να καλέσει το 1800 186 227 (δωρεάν κλήση 24 ώρες) και να δώσει την ένδειξη από το τηλέφωνο. Σε περίπτωση που ο *πελάτης* αδυνατεί να το κάνει αυτό η τιμή θα πρέπει να υπολογίζεται με βάση την προηγούμενη κατανάλωση.

Πώς να διαβάσετε τον υδρομετρητή σας

Ο υδρομετρητής χρησιμοποιείται για να μετρήσει την ποσότητα του νερού που χρησιμοποιεί το κάθε ακίνητο. Συνήθως βρίσκεται κοντά στο μπροστινό μέρος του ακινήτου, συχνά ακριβώς μέσα στη γραμμή του ορίου ή του φράχτη. Είναι επίσης χρήσιμο να γνωρίζετε πού βρίσκεται ο υδρομετρητής γιατί η βάνα διακοπής, η οποία ελέγχει τη ροή του νερού στο σπίτι, βρίσκεται συνήθως στον υδρομετρητή. Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, όπως ένας σπασμένος σωλήνας, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτή την βάνα διακοπής για να διακόψετε την παροχή ύδρευσης στο σπίτι.

Κοιτάζοντας τον υδρομετρητή από πάνω, όλοι οι μετρητές έχουν χαραγμένο ένα σειριακό αριθμό ο οποίος είναι μοναδικός για κάθε μετρητή.

Μας επιτρέπει να προσδιορίσουμε ποιος μετρητής συνδέεται με ποιο ακίνητο.



Αυτός ο αριθμός εμφανίζεται στο πίσω μέρος του λογαριασμού του *πελάτη*. Υπάρχει μια σειρά από αριθμούς στον υδρομετρητή που καταγράφει την ποσότητα του νερού που έχει περάσει από το μετρητή σας (δείτε το διάγραμμα).

1 kilolitre = one thousand litres

Οι μαύροι / λευκοί αριθμοί δείχνουν τα χιλιόλιτρα και οι κόκκινοι αριθμοί δείχνουν τα λίτρα.

1 χιλιόλιτρο = χίλια λίτρα

Μόνο χιλιόλιτρα χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό του λογαριασμού σας. Οι αριθμοί του μετρητή διαβάζονται από αριστερά προς τα δεξιά.

Εξασφάλιση Πρόσβασης

Πρέπει να εξασφαλίσετε ότι το City West Water έχει πάντοτε πρόσβαση στον υδρομετρητή για μέτρηση, έλεγχο, επιθεώρηση και αντικατάσταση. Πρέπει να γίνουν ρυθμίσεις, αν μια αυλόπορτα στο ακίνητό σας είναι κλειδωμένη ή αν στεγάζεται στο ακίνητο ένα επικίνδυνο σκυλί και παρουσιάζει κίνδυνο στα άτομα που διαβάζουν τους μετρητές. Καλέστε μας στο 131 691 για να συζητήσουμε τις επιλογές που παρέχονται ή ανατρέξτε στο «Κλειδιά που κατέχει το City West Water ή οι εργολάβοι του» παρακάτω.

Ο υδρομετρητής σας χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της κατανάλωσης νερού και τον υπολογισμό των τελών αποχέτευσης. Κάνουμε το καλύτερο δυνατό για να πάρουμε τις πραγματικές τιμές τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, υπό την προϋπόθεση ότι ο υδρομετρητής στο ακίνητό σας είναι προσιτός. Σε περίπτωση που δεν είμαστε σε θέση να διαβάσουμε το μετρητή σας, μπορεί να σας ζητήσουμε να το κάνετε, για λογαριασμό μας. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι, αν δεν γίνει μέχρι την αιτούμενη ημερομηνία, θα υπολογίσουμε τη χρήση.

Μπορείτε, έναντι μιας αμοιβής, να κανονίσετε να τοποθετηθεί μια συσκευή μέτρησης εξ αποστάσεως (εφ' όσον πληρούνται ορισμένα κριτήρια). Αυτό θα επιτρέψει να γίνεται η μέτρηση του υδρομετρητή μακριά από τον ίδιο τον υδρομετρητή, όπως για παράδειγμα από το φράκτη του ακινήτου. Ωστόσο θα χρειαζόμαστε πρόσβαση στον υδρομετρητή για λόγους συντήρησης, αντικατάστασης και διόρθωσης των διαβαθμίσεων.

Είσοδος του City West Water στο ακίνητό σας

Σύμφωνα με το νόμο περί ύδρευσης, είστε υποχρεωμένοι να μας επιτρέψετε να εισέλθουμε στο ακίνητό σας:

- για να επιθεωρήσουμε, να μετρήσουμε, να ελέγξουμε ή να αντικαταστήσουμε τον υδρομετρητή, να εκτελέσουμε προγραμματισμένα έργα, να επιθεωρήσουμε αποχετευτικές ή υδραυλικές συνδέσεις, να τροποποιήσουμε τις υπάρχουσες συνδέσεις, ή να περιορίσουμε την παροχή ύδρευσης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης
- για να επιθεωρήσουμε τα έργα ή να διεξάγουμε κάθε έλεγχο για να εξακριβώσουμε αν τηρείται ο νόμος περί ύδρευσης
- για να βγάλουμε δέντρα
- για επιθεωρήσεις των εμπορικών αποβλήτων.

Ειδοποίηση των πελατών για να εισέλθουμε στο ακίνητό σας

Σύμφωνα με το νόμο περί ύδρευσης, θα σας δώσουμε ειδοποίηση πέντε εργάσιμες ημέρες πριν εισέλθουμε στο ακίνητό σας για την εκτέλεση έργων, εκτός από την περίπτωση έκτακτης ανάγκης ή αν συγκατατίθεστε για μικρότερο χρονικό διάστημα. Αν υπάρχει κάποια ανησυχία ότι ο μετρητής σας δεν είναι συνδεδεμένος νόμιμα και δεν έχει εγκατασταθεί σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές για τη μέτρηση που ακολουθούμε, τότε το City West Water έχει την εξουσία να εισέλθει στην ιδιοκτησία σας χωρίς ειδοποίηση.

Δεν απαιτείται ειδοποίηση για μετρήσεις του υδρομετρητή ή επιθεωρήσεις των εμπορικών αποβλήτων.

Ώρες εισόδου

Σύμφωνα με το νόμο περί ύδρευσης, δεν θα εισέλθουμε σε κατοικίες πριν τις 7.30 πμ ή μετά τις 6.00 μμ εκτός αν:

- ο κάτοικος συμφωνεί
- έχουμε βάσιμους λόγους να πιστεύουμε ότι ο νόμος περί ύδρευσης δεν τηρείται από τον κάτοικο
- απαιτούνται έργα έκτακτης ανάγκης.

Στην περίπτωση των εμπορικών/βιομηχανικών ακινήτων, αυτός ο περιορισμός για τις ώρες εισόδου δεν ισχύει. Ωστόσο, θα εισέλθουμε στο ακίνητο μόνο σε ώρες που λογικά νομίζουμε ότι το ακίνητο βρίσκεται σε λειτουργία, εκτός αν απαιτούνται έργα έκτακτης ανάγκης.

Σύμφωνα με το νόμο περί ύδρευσης, θα σας δώσουμε ειδοποίηση πέντε εργάσιμων ημερών πριν εισέλθουμε στο ακίνητό σας για τυχόν εργασίες, εκτός από την περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Δεν είναι απαραίτητη για τη διενέργεια επιθεωρήσεων για τυχόν οικιστικές, εμπορικές ή βιομηχανικές επιθεωρήσεις.

Επιπτώσεις στα ακίνητα των πελατών

Σύμφωνα με το νόμο περί ύδρευσης, απαιτείται να εξασφαλίσουμε ότι, στις περιπτώσεις που οι υπάλληλοι ή οι εργολάβοι μας εισέρχονται στο ακίνητό σας:

- θα προξενήσουν όσο είναι δυνατόν μικρότερη ζημία ή ενόχληση
- θα παραμείνουν στην ιδιοκτησία σας μόνο για όσο είναι λογικά αναγκαίο
- θα απομακρύνουν όλα τα εξαρτήματα που έφεραν στο ακίνητο
- θα απομακρύνουν όλα τα σκουπίδια και θα αφήσουν το ακίνητο όσο το δυνατό πλησιέστερα στην αρχική του κατάσταση.

Κλειδιά στην κατοχή του City West Water ή των εργολάβων του

Όταν οι εργολάβοι μας έχουν περιορισμένη πρόσβαση στο μετρητή (π.χ. λόγω κλειδωμένης αυλόπορτας), μπορείτε να προσφέρετε πρόσβαση στο City West Water, εγκαθιστώντας ένα από τα παρακάτω:

- κλειδαριά και κλειδί του Fire Industry Standard 003
- κλειδαριά και κλειδί του Victorian Power Industry
- χρηματοκιβώτιο για το κλειδί τοποθετημένο δίπλα στη κλειδαριά παρέχοντας τον κωδικό του χρηματοκιβωτίου για το κλειδί στο City West Water
- κλειδαριά με κωδικό πρόσβασης παρέχοντας τον κωδικό στο City West Water

Τα άτομα που διαβάζουν τους μετρητές μας έχουν μαζί τους αντικλειδιά για όλα τα διαφορετικά είδη Κλειδαριών του Power Industry που τους επιτρέπουν την πρόσβαση στους υδρομετρητές.

Ένα φάσμα Κλειδαριών του Power Industry διατίθενται από τα μεγάλα καταστήματα οικιακού εξοπλισμού ανάλογα με τις ανάγκες σας. Για παράδειγμα, κλειδαριές αυλόπορτας, λουκέτα κλπ.

 <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 6555 Euro Cylinder for Security Doors</p>

Είσοδος όταν το κτίριο είναι άδειο

Στην περίπτωση που ο υπάλληλος ή ο εργολάβος μας εισέλθει στο κτίριο σας όταν το κτίριο είναι άδειο (εκτός για λόγους μέτρησης του υδρομετρητή ή επιθεώρησης των *εμπορικών αποβλήτων*), ο υπάλληλος ή ο εργολάβος θα αφήσουν σημείωμα που θα αναφέρει την ώρα, την ημερομηνία και το σκοπό της εισόδου και τα στοιχεία της ταυτότητά τους.

Ταυτότητα

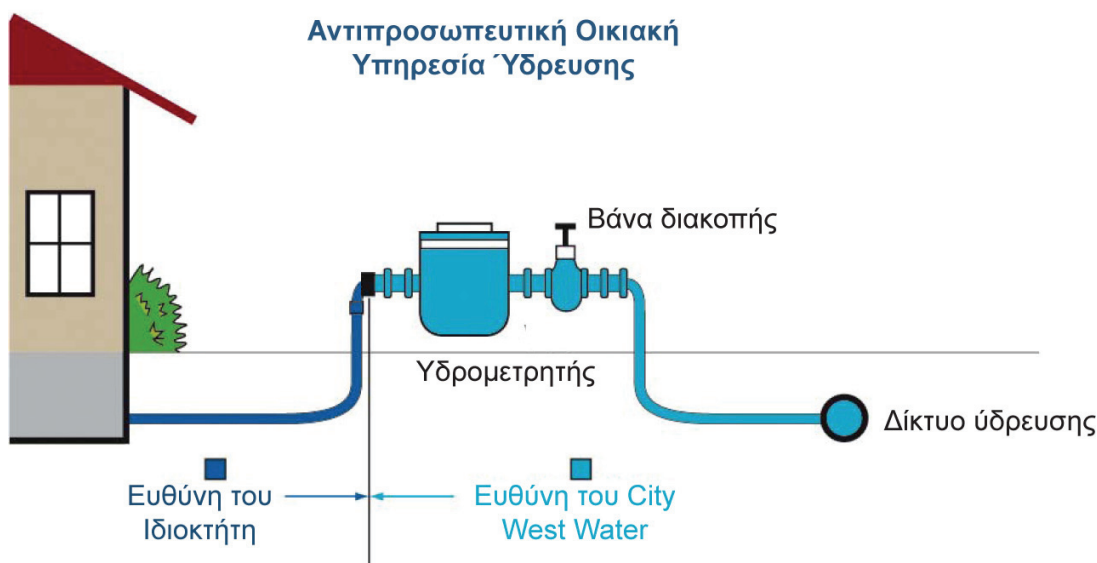
Οι υπάλληλοι και οι εργολάβοι μας δίνουν σημασία στην ασφάλεια. Οι υπάλληλοι ή οι εργολάβοι μας θα έχουν μαζί τους την ταυτότητά τους, που θα την παρουσιάσουν ή θα την επιδείξουν την ώρα που θα εισέλθουν στο ακίνητό σας. Αυτή μπορεί να επιβεβαιωθεί επικοινωνώντας με το City West Water στο 131 691 στις εργάσιμες ώρες ή το 132 642 μετά τις ώρες εργασίας.

Πότε να μας ενημερώσετε για κινδύνους

Χρειάζεται να μας ενημερώνετε για οτιδήποτε υπάρχει στο ακίνητό σας το οποίο γνωρίζετε ότι μπορεί να αποτελεί κίνδυνο για τους υπαλλήλους ή τους εργολάβους μας, όπως ένα επικίνδυνο σκυλί ή ένας σκύλος-φύλακας. Καλέστε μας στο 131 691 για να συζητήσουμε τις επιλογές και να μας ενημερώσετε για τους κινδύνους.

Οι εγκαταστάσεις του City West Water & οι υδραυλικές εγκαταστάσεις/εξοπλισμός των πελατών

Το City West Water είναι υπεύθυνο για τη συντήρηση του υδρομετρητή και αυτού που είναι γνωστός σαν *σωλήνας παροχής υπηρεσιών ακινήτου* με διάμετρο μέχρι και 50 χιλιοστά. Στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει μετρητής, ή όπου δεν είναι δυνατή η πρόσβαση στον υδρομετρητή, είμαστε υπεύθυνοι μέχρι και την πρώτη βάνα διακοπής στο σύνορο του ακινήτου σας. Εσείς είστε υπεύθυνοι για το σωλήνα μετά τον υδρομετρητή που οδηγεί μέσα στο ακίνητό σας. Αν δεν υπάρχει υδρομετρητής, ή ο υδρομετρητής δεν βρίσκεται στο μπροστινό μέρος του ακινήτου σας, είστε υπεύθυνοι για το σωλήνα πέρα από τη βάνα διακοπής, η οποία βρίσκεται στο σύνορο του ακινήτου. Βάνα διακοπής είναι η βαλβίδα που ρυθμίζει την ροή του νερού που εισέρχεται στο ακίνητό σας.



Οι ιδιοκτήτες είναι υπεύθυνοι και επίσης πληρώνουν όλες τις δαπάνες για τα παρακάτω:

- *ιδιωτικά συστήματα πυρόσβεσης* από και συμπεριλαμβανόμενης της πρώτης βαλβίδας αμέσως μετά τον κεντρικό αγωγό παροχής ύδρευσης
- ιδιωτικές επεκτάσεις ή παροχές μέσω συλλέκτη μέχρι και του διασυνδεδετικού σωλήνα ή της βαλβίδας τύπου μπίλιας στο σημείο σύνδεσης με τον κεντρικό αγωγό νερού παροχής νερού
- υπηρεσίες σε ακίνητα από ιδιωτικές επεκτάσεις
- *σωλήνες παροχής υπηρεσιών ακινήτου* με διάμετρο περισσότερο από 50 χιλιοστά
- *πρόληψη αναστροφής της ροής* καθώς και για όλες τις συσκευές και τους απαιτούμενους ελέγχους (κατά περίπτωση)
- συντήρηση κάθε εγκεκριμένου φρεατίου ή κουτιού μετρητή, που έχει εγκατασταθεί για την προστασία του υδρομετρητή μας.

Διακοπές στις υπηρεσίες μας

Στόχος μας ανά πάσα στιγμή είναι να ελαχιστοποιούμε τις διακοπές στις υπηρεσίες που παρέχουμε.

Προγραμματισμένες διακοπές στην παροχή ύδρευσης

Αν είναι αναγκαίο να διακόψουμε την υπηρεσία σας για λόγους όπως τις προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης ή κατασκευής, θα σας ενημερώσουμε γραπτώς για την ώρα και την κατά προσέγγιση διάρκεια της *διακοπής* τουλάχιστον πριν από δύο *εργάσιμες ημέρες*. Θα σας δώσουμε ειδοποίηση επτά ημερών για κατασκευαστικά έργα που μπορεί να σας επηρεάσουν. Στην περίπτωση προγραμματισμένων και έκτακτων *διακοπών* στην παροχή νερού θα διασφαλίσουμε ότι έχετε πρόσβαση σε εναλλακτικά αποθέματα πόσιμου νερού.

Έκτακτες διακοπές στην παροχή ύδρευσης

Το City West Water θα καταβάλλει όλες τις εύλογες προσπάθειες για να εξασφαλίσει ότι δεν θα υπάρξουν πάνω από πέντε *έκτακτες διακοπές* στην παροχή ύδρευσης ενός πελάτη κάθε χρόνο.

Όταν γίνεται κάποια *έκτακτη διακοπή* στην παροχή ύδρευσης, το City West Water θα ελαχιστοποιήσει την ενόχληση στους πελάτες με:

- την αποκατάσταση της παροχής ύδρευσης το συντομότερο δυνατόν
- την διάθεση στους πελάτες εναλλακτικών προμηθειών νερού ανάλογα με την περίπτωση
- παροχή όσο γίνεται περισσότερων πληροφοριών.

Η τηλεφωνική υπηρεσία πληροφοριών θα ενημερώνει τα άτομα που τηλεφωνούν για:

- την υπολογιζόμενη διάρκεια της διακοπής
- το πώς να βρουν εναλλακτικές προμήθειες νερού, όπου ισχύει.

Ειδικές ανάγκες – διακοπή νερού

Αν έχετε *ειδικές ανάγκες* παρακαλούμε να μας ενημερώσετε ώστε να λάβουμε υπόψη τις περιστάσεις σας και να σας καταχωρήσουμε σαν *πελάτη με ειδικές ανάγκες*. Αν χρησιμοποιείτε κάποιο εξοπλισμό υποστήριξης ζωτικών λειτουργιών ή αιμοκάθαρσης θα συμπεριληφθείτε στους *πελάτες με ειδικές ανάγκες*.

Επικοινωνούμε με τους εγγεγραμμένους πελάτες με ειδικές ανάγκες, το συντομότερο δυνατόν, σε περίπτωση έκτακτης διακοπής σε κάποια υπηρεσία και τουλάχιστον 4 εργάσιμες ημέρες πριν την προγραμματισμένη διακοπή. Αν επιθυμείτε ειδοποίηση μεγαλύτερης διάρκειας, μπορούμε να το διευθετήσουμε εφόσον είναι λογικά αναγκαίο και είμαστε σε θέση να το κανονίσουμε.

Σε όλες τις περιπτώσεις προσπαθούμε να ελαχιστοποιήσουμε την ταλαιπωρία των πελατών μας με ειδικές ανάγκες.

Σχετικά πρότυπα Υπηρεσιών - διακοπή νερού

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει τα πρότυπα και τους στόχους των υπηρεσιών μας που έχουν εγκριθεί από το Essential Services Commission. Η πραγματική απόδοση σε ένα δεδομένο έτος μπορεί να επηρεαστεί από τις καιρικές συνθήκες.

Πρότυπο Υπηρεσίας	2009–10 με 2012 – 13
Υδρευση	
Έκτακτες διακοπές στην παροχή ύδρευσης	60,3 ανά 100 χλμ.
Μέσος χρόνος επέμβασης σε ρήγματα σε αγωγούς και διαρροές (προτεραιότητα 1)	24,3 λεπτά
Μέσος χρόνος επέμβασης σε ρήγματα σε αγωγούς και διαρροές (προτεραιότητα 2)	34,2 λεπτά
Μέσος χρόνος επέμβασης σε ρήγματα σε αγωγούς και διαρροές (προτεραιότητα 3)	233,8 λεπτά
Έκτακτες διακοπές στην παροχή ύδρευσης που αποκαταστάθηκαν μέσα σε 5 ώρες	86,1%
Προγραμματισμένες διακοπές στην παροχή ύδρευσης που αποκαταστάθηκαν μέσα σε 5 ώρες	93,3%
Μέσος όρος χρόνου έκτακτης διακοπής στην παροχή ύδρευσης των πελατών	47,6 λεπτά
Μέσος όρος χρόνου προγραμματισμένης διακοπής στην παροχή ύδρευσης των πελατών	7,8 λεπτά
Μέση συχνότητα έκτακτων διακοπών στην παροχή ύδρευσης	0,31 διακοπές
Μέση συχνότητα προγραμματισμένων διακοπών στην παροχή ύδρευσης	0,06 διακοπές
Μέση διάρκεια έκτακτων διακοπών στην παροχή ύδρευσης	175,5 λεπτά
Μέση διάρκεια προγραμματισμένων διακοπών στην παροχή ύδρευσης	137,2 λεπτά
Αριθμός πελατών που είχαν πάνω από 5 έκτακτες διακοπές στην παροχή ύδρευσης το χρόνο	64 πελάτες
Απώλεια νερού	9,2%
Επέμβαση σε ρήγματα αγωγών Προτεραιότητας 1 μέσα σε 1 ώρα	99,8%
Μέσος χρόνος επιδιόρθωσης των βλαβών στην παροχή ύδρευσης	1,0 ημέρα
Ρήγματα του δικτύου ύδρευσης	71,5 ανά 100 χλμ.
Κλήσεις για βλάβες του δικτύου που απαντήθηκαν μέσα σε 30 δευτερόλεπτα	93,3%

Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών - έκτακτες διακοπές στην παροχή ύδρευσης

Καταβάλλουμε επιστροφή χρημάτων σε οικιακούς πελάτες αν δεν επιτύχουμε κάποιο προκαθορισμένο επίπεδο υπηρεσίας. Το πρόγραμμά μας για τα Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών διασφαλίζει ότι κάθε επιστροφή χρημάτων πιστώνεται αυτόματα στο λογαριασμό του πελάτη.

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει τα Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών μας (GSL) και την επιστροφή χρημάτων στην περίπτωση που δεν επιτυγχάνονται αυτά τα επίπεδα υπηρεσιών.

Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών	Επιστροφή χρημάτων GSL αν δεν
Όχι πάνω από πέντε έκτακτες διακοπές στην παροχή ύδρευσης σε περίοδο δώδεκα μηνών	\$50 για κάθε διακοπή πάνω από τις πέντε
Οι έκτακτες διακοπές στην παροχή ύδρευσης πρέπει να αποκαθιστούνται μέσα σε πέντε ώρες	\$50 για κάθε διακοπή που διαρκεί πάνω από πέντε ώρες

Αν η αδυναμία μας να ανταποκριθούμε σε ένα Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών οφείλεται σε περιστατικό που προκαλείται από, ή αποτελεί ευθύνη του πελάτη ή τρίτου προσώπου, τότε δεν καταβάλλεται η επιστροφή χρημάτων για το Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών. Οι πληρωμές αυτές παρέχονται αυτόματα στους πελάτες που αντιμετωπίζουν αυτό το ζήτημα στον επόμενο λογαριασμό ύδρευσης.

Ρήγματα σε αγωγούς και διαρροές

Όταν ενημερωθούμε για κάποιο ρήγμα σε αγωγό ή διαρροή στο δίκτυο παροχής ύδρευσης, ένας πραγματογνώμονας θα παραστεί στο χώρο για να καθορίσει πόσο σοβαρό είναι το ρήγμα ή η διαρροή.

Όταν το ρήγμα στον αγωγό ή η διαρροή έχει επιπτώσεις στους πελάτες, το ακίνητο ή το περιβάλλον, το City West Water θα επισκευάσει το ρήγμα ή τη διαρροή το συντομότερο δυνατό.

Δίνουμε προτεραιότητα στην επιτόπια έρευνα που κάνουμε, ιδιαίτερα σε περιόδους υψηλής ζήτησης. Αν το ρήγμα στον αγωγό ή η διαρροή δεν προκαλούν εμφανείς επιπτώσεις στους πελάτες, το ακίνητο ή το περιβάλλον, θα προσπαθήσουμε να κάνουμε τις επισκευές μέσα σε τρεις ημέρες.

Η ενημέρωση του City West Water για ρήγματα ή διαρροές του δικτύου ύδρευσης

Αν πάθετε ή αντιληφθείτε ρήγμα, διαρροή, απόφραξη ή υπερχείλιση στους σωλήνες μας παρακαλούμε να καλέσετε την 24ωρη υπηρεσία μας έκτακτης ανάγκης στο 132 642 ή στο 13WATER (13 92837). Θα έρθουμε στο χώρο το συντομότερο δυνατόν και θα ενεργήσουμε για να διορθώσουμε την κατάσταση. Στις ενέργειές μας θα λάβουμε υπόψη όλες τις πλευρές του περιστατικού καθώς και τις επιπτώσεις στους πελάτες μας, στο κοινό, το περιβάλλον, το ακίνητο και την κυκλοφοριακή κίνηση.

Αν αντιμετωπίσετε υπερχείλιση του υπονόμου στο ακίνητο σας λόγω βλάβης στις σωληνώσεις μας, θα διασφαλίσουμε ότι η ζημιά και η ενόχληση θα περιοριστούν και ότι η υπερχείλιση θα καθαριστεί γρήγορα και η περιοχή που έχει προσβληθεί θα απολυμανθεί.

Πότε και γιατί το City West Water εκδίδει «προκήρυξη επισκευής»

Από καιρό σε καιρό, το City West Water αντιλαμβάνεται ότι απαιτούνται επισκευές των υδραυλικών εγκαταστάσεων στο ακίνητο κάποιου *πελάτη*. Αυτό μπορεί να προκαλέσει διαρροές μέσα στο ακίνητο ή φθορά στις υδραυλικές εγκαταστάσεις του ακινήτου σας, των γειτόνων σας, ή των εγκαταστάσεων του City West Water. Αυτό μπορεί επίσης να προκαλέσει στον *πελάτη* μεγαλύτερα τέλη κατανάλωσης νερού και σπατάλη του νερού.

Για τον περιορισμό των επιπτώσεων, ο ιδιοκτήτης του ακινήτου μπορεί να υποχρεωθεί να αναλάβει τη συντήρηση των σωλήνων/υπηρεσιών ύδρευσης ή *αποχέτευσης* σύμφωνα με το *Water Industry Act 1994* (Νόμο του Κλάδου Ύδρευσης 1994) ή το *Building Act 1993* (Νόμο περί Οικοδόμησης 1993).

Το City West Water μπορεί, με γραπτή προκήρυξη στον ιδιοκτήτη, να απαιτήσει από τον ιδιοκτήτη να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει κάποια υπηρεσία του ακινήτου στο ακίνητο, για την οποία την ευθύνη συντήρησης έχει ο ιδιοκτήτης.

Αν δεν συμμορφωθείτε εντός της προθεσμίας που καθορίζεται στην προκήρυξη, ο *νόμος περί ύδρευσης* προβλέπει ότι μπορούμε να αναλάβουμε τις ενέργειες που ορίζονται στην προκήρυξη και να χρεώσουμε στον ιδιοκτήτη τις εύλογες δαπάνες για τις οποίες είναι υπεύθυνος ο ιδιοκτήτης.

Στην περίπτωση που το City West Water εκτελέσει τα έργα αυτά και έχουμε ενημερωθεί ότι το ακίνητο κατοικείται από ενοικιαστή, τότε θα σταλεί σχετική ενημέρωση στον ενοικιαστή.

Έλεγχος της ποιότητας του νερού

Το City West Water διενεργεί δειγματοληψίες και ελέγχους για την ποιότητα του νερού σε συνεχή βάση. Ένας από τους λόγους που το κάνουμε αυτό είναι για να εξακριβώσουμε τη συμμόρφωση με το *Victorian Safe Drinking Water Act 2003* (Νόμο της Βικτόριας περί Ασφαλούς Πόσιμου Νερού 2003) και το *2004 Australian Drinking Water Guidelines* (Οδηγίες της Αυστραλίας για το Πόσιμο Νερό 2004). Αυτά τα αποτελέσματα τα δημοσιεύουμε στην ετήσια Αναφορά μας για την Ποιότητα του Νερού. Μπορείτε να ζητήσετε να γίνει ένας έλεγχος της ποιότητας του νερού κι αν ο έλεγχος δείξει ότι υπάρχει ανταπόκριση στις προδιαγραφές, μπορεί να σας χρεώσουμε κάποιο λογικό τέλος. Θα σας ενημερώσουμε πριν τον έλεγχο ότι ενδέχεται να χρεωθεί αυτό το τέλος. Αν ο έλεγχος δείξει ότι η ποιότητα του νερού δεν ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές μας, τότε θα διορθώσουμε την κατάσταση το συντομότερο δυνατόν ή εντός του χρονικού διαστήματος που θα συμφωνηθεί μαζί σας και θα επιβαρυνθούμε το κόστος.

Πρότυπα υπηρεσιών - ποιότητα του νερού

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει τα πρότυπα και τους στόχους των υπηρεσιών μας που έχουν εγκριθεί από το Essential Services Commission. Η πραγματική απόδοση σε ένα δεδομένο έτος μπορεί να επηρεαστεί από τις καιρικές συνθήκες.

Επιπρόσθετα πρότυπα υπηρεσιών	2009–10 με 2012 – 13
Παράπονα για την ποιότητα των υπηρεσιών ύδρευσης ανά 1000 πελάτες	Όχι περισσότερα από 1,1 παράπονα ανά 1000 πελάτες
Συμμόρφωση με τους κανονισμούς για την ποιότητα πόσιμου νερού	100%
Συμμόρφωση με την άδεια εκροής του EPA (Υπηρεσία Προστασίας Περιβάλλοντος) στις Εγκαταστάσεις Επεξεργασίας του Αλτόνα	100%

Συνδέσεις της ύδρευσης και εγκαταστάσεις των μετρητών

Μπορείτε να διαβάσετε τις *κατευθυντήριες γραμμές μετρήσεων* [εδώ](#).

Για να συνδεθείτε στο δίκτυο ύδρευσης του City West Water, πρέπει να υποβληθεί αίτηση για έγκριση για να συνδεθείτε. Ο υδρομετρητής θα πρέπει να εγκατασταθεί σαν μέρος των όρων και των προϋποθέσεων σύνδεσης.

Ο(ι) υδρομετρητής(ές) θα:

- διατεθεί και θα ανήκει στο City West Water
- εγκατασταθεί σύμφωνα με τις *κατευθυντήριες γραμμές μετρήσεων* του City West Water
- συντηρείται από το City West Water χωρίς επιπλέον δαπάνες των πελατών εκτός αν ο πελάτης προξένησε βλάβη στον υδρομετρητή, περιόρισε την πρόσβαση στον υδρομετρητή, ή ο υδρομετρητής δεν εγκαταστάθηκε σύμφωνα με τους όρους που έχουν καθοριστεί από το City West Water

Πρόληψη αναστροφής της ροής (πόσιμο νερό και νερό από εναλλακτικές πηγές)

Αναστροφή της ροής είναι η ανεπιθύμητη αναστροφή της ροή του νερού μέσα στο σύστημα υδραυλικών εγκαταστάσεων στο ακίνητο. Μπορεί να προκληθεί από την επαναρρόφηση, την αντίθλιψη ή και τα δύο και μπορεί να οδηγήσει στην εισροή μολυσματικών παραγόντων στο δίκτυο του πόσιμου νερού.

Μπορείτε να διαβάσετε για την αναστροφή της ροής στην ιστοσελίδα μας [εδώ](#).

Οι ιδιοκτήτες κάθε ακινήτου στο οποίο υπάρχει υπηρεσία ύδρευσης ή *ιδιωτικό σύστημα πυρόσβεσης* πρέπει να μισθώσουν αδειούχο υδραυλικό για να εγκαταστήσουν μια συσκευή *πρόληψης αναστροφής της ροής* που ταιριάζει με την διαβάθμιση κινδύνου του ακινήτου. Η συσκευή πρέπει να βρίσκεται σε προσιτό σημείο πάνω ή κοντά στο σύνορο του ακινήτου στην έξοδο του:

- υδρομετρητή: ή
- τη βαλβίδα διακοπής, αν δεν υπάρχει εγκαταστημένος υδρομετρητής

Το City West Water, μπορεί με γραπτή ειδοποίηση στον ιδιοκτήτη, να απαιτήσει από τον ιδιοκτήτη του ακινήτου να:

- μεριμνήσει για τον έλεγχο της συσκευής *πρόληψης αναστροφής της ροής* σε ετήσια βάση
- διαθέσει τα αποτελέσματα το ελέγχου στο City West Water
- να μεριμνήσει για την επισκευή ή αντικατάσταση της συσκευής, αν δεν λειτουργεί αποτελεσματικά.

Αποσύνδεση από τις υπηρεσίες μας

Ο *πελάτης* ο οποίος είναι ιδιοκτήτης ενός ακινήτου μπορεί να ζητήσει από το City West Water να *αποσυνδέσει* το ακίνητο από το δίκτυο ύδρευσης ή με το τμήμα του αποχετευτικού αγωγού με τα οποία είναι συνδεδεμένο. Είναι σημαντικό να συζητήσετε τις απαιτήσεις *αποσύνδεσης* με το City West Water για να εξασφαλιστεί ότι μπορείτε να διαπιστώσετε αν είναι επωφελές να το πράξετε. Θα σας ζητηθεί να συμπληρώσετε ένα έντυπο αίτησης και θα σας χορηγηθούν περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις ευθύνες και τις απαιτήσεις.

Σημείωση: Η κάθε περίπτωση παροχής ύδρευσης χωρίς μετρητή πρέπει να συνδεθεί στο δίκτυο ύδρευσης με έξοδα του ιδιοκτήτη. Αν αποτύχετε να συμμορφωθείτε με τις υποχρεώσεις τότε το City West Water μπορεί να λάβει μέτρα για να ολοκληρώσει τα απαιτούμενα έργα και θα επιβαρύνει τον ιδιοκτήτη με τις εύλογες δαπάνες για τις οποίες είναι υπεύθυνος ο ιδιοκτήτης.

Επανασύνδεση στις υπηρεσίες μας

Αν το ακίνητό σας αποσυνδεθεί από τις υπηρεσίες City West Water, μπορείτε να κάνετε αίτηση να επανασυνδεθείτε σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις για σύνδεση του City West Water.

Η ταχύτητα Ροής του νερού που προμηθεύουμε

Το City West Water εξασφαλίζει ότι η παροχή ύδρευσης και, όπου *διατίθεται*, η παροχή *ανακυκλωμένου νερού*, θα έχει πάντοτε τουλάχιστον την κατώτερη *ταχύτητα Ροής* του νερού που προμηθεύουμε. Η κατώτερη *ταχύτητα Ροής* του νερού που προμηθεύουμε είναι:

Διάμετρος του σωλήνα παροχής του ακινήτου (χιλιοστά)	20	25	32	40	50
Κατώτερη ταχύτητα Ροής (λίτρα ανά λεπτό)	20	35	60	90	160

Ορισμένες εξαιρέσεις είναι οι εξής:

- αν η υποδομή του ακινήτου του ιδιοκτήτη είναι σε χαμηλότερο επίπεδο από ότι απαιτείται
- αν η υπηρεσία παρέχεται μέσω μιας ιδιωτικής προέκτασης του δικτύου ύδρευσης
- αν υπάρχει ξηρασία ή μια επείγουσα κατάσταση ανάγκης
- αν υπάρχει έλλειψη νερού λόγω της περιόδου αιχμής της ζήτησης το καλοκαίρι
- αν υπάρχει μια έκτακτη ή προγραμματισμένη διακοπή
- αν το ανακυκλωμένο νερό μειώθηκε λόγω έλλειψης
- αν το ανακυκλωμένο νερό μειώθηκε σύμφωνα με τους κανονισμούς επιτρεπόμενης χρήσης που ακολουθούμε
- αν η παροχή περιορίστηκε ή διακόπηκε σύμφωνα με τον παρόντα καταστατικό χάρτη ή το νόμο περί ύδρευσης.

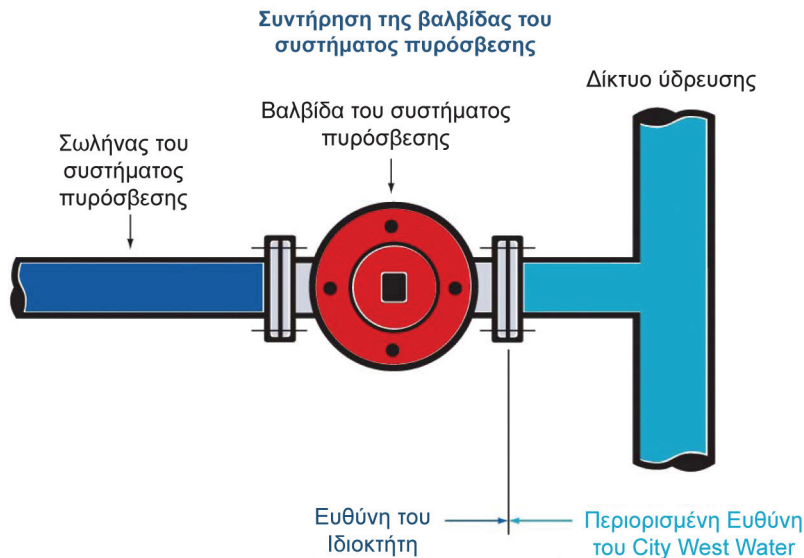
Η ταχύτητα Ροής μετρείται στον υδρομετρητή ή στη βρύση που βρίσκεται πλησιέστερα στον υδρομετρητή του ακινήτου σας.

Ο έλεγχος της ταχύτητας Ροής του νερού

Αν θέλετε να το κάνουμε, παρακαλούμε να μας καλέσετε στο 131 691 και εμείς θα αναλάβουμε να ελεγχθεί η ταχύτητα Ροής του νερού που σας παρέχεται. Αν ο έλεγχος δείξει ότι η ταχύτητα Ροής δεν ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές μας, τότε θα διορθώσουμε την κατάσταση το συντομότερο δυνατόν ή μέσα σε χρονικό διάστημα που θα συμφωνηθεί μαζί σας και θα επιβαρυνθούμε τις δαπάνες. Αν ο έλεγχος δείξει ότι τηρούνται οι προδιαγραφές, ενδέχεται να σας χρεώσουμε κάποιο λογικό τέλος για τη διενέργεια του ελέγχου. Θα σας ενημερώσουμε πριν από τον έλεγχο ότι ενδέχεται να χρεωθεί αυτό το τέλος.

Συστήματα Πυρόσβεσης

Ιδιωτικά Συστήματα Πυρόσβεσης υπάρχουν στις περισσότερες εμπορικές και βιομηχανικές εγκαταστάσεις, καθώς και σε κάποια οικιστικά συγκροτήματα διαμερισμάτων. Ο ιδιοκτήτης του ακινήτου είναι υπεύθυνος για τη συντήρηση του ιδιωτικού συστήματος πυρόσβεσης και των εξαρτημάτων του. Περισσότερες πληροφορίες για τα συστήματα πυρόσβεσης μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στο www.citywestwater.com.au ή τηλεφωνώντας μας στο 131 691.



Προγράμματα εξοικονόμησης νερού

Το City West Water αναγνωρίζει ότι το νερό αποτελεί ένα πολύτιμο πόρο που πρέπει να χρησιμοποιείται κατά τρόπο βιώσιμο τώρα και στο μέλλον. Παροτρύνουμε τους *πελάτες* μας και το κοινό να χρησιμοποιούν το νερό με σύνεση μέσα από μια σειρά προγραμμάτων εξοικονόμησης νερού.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εξοικονόμηση νερού για τις επιχειρήσεις πατήστε **εδώ**. Οι κάτοικοι μπορούν να ανατρέξουν στην ιστοσελίδα μας στην ενότητα "Residential" (Οικιστική) για πληροφορίες σχετικά με την εξοικονόμηση νερού.

Υπόνομοι

Για να συνδεθείτε στο *αποχετευτικό* σύστημα του Water City West, πρέπει να υποβληθεί αίτηση για έγκριση να συνδεθείτε.

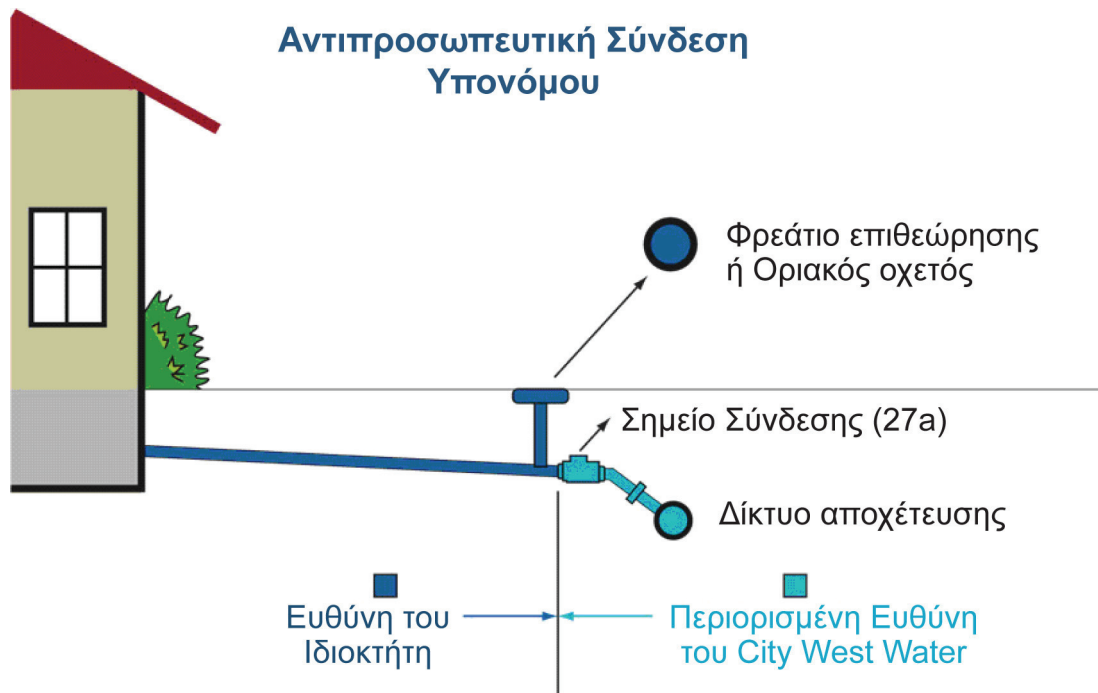
Οι εσωτερικών υδραυλικές εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός του ακινήτου σας πρέπει να συντηρούνται. Αν είστε ο ιδιοκτήτης του ακινήτου, είστε υπεύθυνος για τη συντήρηση όλων των υδραυλικών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού μέχρι το σημείο όπου αυτοί οι σωλήνες συνδέονται με το δίκτυο νερού και *αποχέτευσης*.

Ο ιδιοκτήτης του ακινήτου είναι υποχρεωμένος να συντηρεί τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό των εσωτερικών υδραυλικών αποχέτευσης που εξυπηρετούν το ακίνητο μέχρι το σημείο σύνδεσης, έτσι ώστε να λειτουργούν με τρόπο υγιεινό και αποτελεσματικό.

Σαν βασικό οδηγό, εσείς πρέπει να:

- εξασφαλίσετε συνεχή πρόσβαση στον εξοπλισμό όπως στα φρεάτια έλεγχου και τα σημεία πρόσβασης του City West Water. π.χ. τις σχάρες υπονόμων
- αποκτήσετε τη συγκατάθεσή μας πριν από την τροποποίηση κάποιου σωλήνα που συνδέεται στο δίκτυό μας.

Οι εγκαταστάσεις του City West Water & οι υδραυλικές εγκαταστάσεις/εξοπλισμός των πελατών



Διακοπές Αποχέτευσης

Το City West Water θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια να εξασφαλίσει ότι δεν θα υπάρξουν πάνω από τρεις *διακοπές* αποχέτευσης στην υπηρεσία *αποχέτευσης ενός πελάτη* το χρόνο.

Όταν γίνεται *διακοπή* στην υπηρεσία *αποχέτευσης ενός πελάτη*, το City West Water θα αποκαταστήσει την υπηρεσία αποχέτευσης το συντομότερο δυνατόν.

Η ενημέρωση του City West Water για ρήγματα σε κεντρικούς αγωγούς, διαρροές ή υπερχειλίσεις υπονόμων

Αν πάθετε ή αντιληφθείτε ρήγμα, διαρροή, απόφραξη ή υπερχειλίση στους σωλήνες μας παρακαλούμε να καλέσετε την 24ωρη γραμμή έκτακτης ανάγκης στο 13WATER (13 92837). Θα έρθουμε στο χώρο το συντομότερο δυνατόν και θα ενεργήσουμε για να διορθώσουμε την κατάσταση. Στις ενέργειές μας θα λάβουμε υπόψη όλες τις πλευρές του περιστατικού καθώς και τις επιπτώσεις στους *πελάτες* μας, στο κοινό, το περιβάλλον, το ακίνητο και την κυκλοφοριακή κίνηση.

Αν αντιμετωπίσετε υπερχειλίση του *υπονόμου* στο ακίνητο σας λόγω βλάβης στις σωληνώσεις μας, θα διασφαλίσουμε ότι η ζημιά και η ενόχληση θα περιοριστούν και ότι η υπερχειλίση θα καθαριστεί γρήγορα και η περιοχή που έχει προσβληθεί θα απολυμανθεί.

Σχετικά πρότυπα υπηρεσιών και εγγυημένα επίπεδα υπηρεσιών - υπηρεσία αποχέτευσης

Πρότυπο Υπηρεσίας	2009 – 10 με 2012 – 13	
Αποχέτευση		
Αποφράξεις των υπονόμων	27,6 ανά 100 χλμ	
Μέσος χρόνος επέμβασης σε επεισόδια <i>υπερχείλισης</i> και απόφραξης <i>υπονόμων</i>	23,4 λεπτά	
Μέσος χρόνος επιδιόρθωσης απόφραξης υπονόμου	115,9 λεπτά	
Επεισόδια υπερχείλισης που περιορίστηκαν μέσα σε 5 ώρες	100.0%	
<i>Πελάτες</i> που είχαν πάνω από 3 επεισόδια απόφραξης υπονόμων το χρόνο	0 πελάτες	
Επιπρόσθετα πρότυπα υπηρεσιών		
Διακοπές στις υπηρεσίες <i>αποχέτευσης</i> που αποκαταστάθηκαν μέσα σε 5 ώρες	97,6%	
Τα επεισόδια υπερχείλισης υπονόμων μέσα σ' ένα σπίτι που περιορίστηκαν μέσα σε μία ώρα από την ειδοποίηση	100%	
Τα επεισόδια υπερχείλισης υπονόμων ανά 1000 ακίνητα	1,8 ανά 100 ακίνητα	
Συνδέσεις υπονόμων που εκκρεμούν (αριθμός τεμαχίων)	13 (στο 2011-12)	0 εκκρεμούσες συνδέσεις

Αποφράξεις των υπονόμων

Συνήθως η πρώτη ένδειξη απόφραξης ενός αποχετευτικού αγωγού είναι η επιστροφή των *λυμάτων* μέσα από το φρεάτιο του υπόνομου στην αυλή σας ή η συσσώρευση τους στη λεκάνη της τουαλέτας. Σε τέτοιες περιπτώσεις, πρέπει να κοιτάξετε τη στάθμη του νερού στο σιφόνι στο σύνορο του ακινήτου σας ή στο φρεάτιο ελέγχου, αν έχετε ένα που είναι προσιτό με ευκολία. Αν η στάθμη του νερού είναι υψηλή, είναι πιθανό οι σωλήνες μας να είναι φραγμένοι. Αν η στάθμη του νερού είναι χαμηλή, είναι πιθανόν να είναι φραγμένοι οι δικοί σας σωλήνες και θα χρειαστεί να φωνάξετε υδραυλικό. Αν δεν είστε βέβαιοι για το σημείο που βρίσκεται ο οριακός οχετός ή το φρεάτιο ελέγχου μπορείτε να πάρετε αντίγραφο της τοποθεσίας των σωλήνων αποχέτευσης μέσα στα όρια του ακινήτου σας, τηλεφωνώντας στο 03 9835 5511 ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας στο www.citywestwater.com.au.

Οι ρίζες των δέντρων και τα υποπροϊόντα μαγειρικής όπως τα λίπη και τα λάδια, αποτελούν σημαντικές αιτίες απόφραξης των υπονόμων και για δαπανηρές επισκευές στις σωληνώσεις και σας παροτρύνουμε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας στο www.citywestwater.com.au για χρήσιμες συμβουλές σχετικά με την αποφυγή πιθανών προβλημάτων.

Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών - διακοπή σε υπηρεσίες αποχέτευσης

Καταβάλλουμε επιστροφή χρημάτων σε οικιακούς *πελάτες* αν δεν επιτύχουμε κάποιο προκαθορισμένο επίπεδο υπηρεσίας. Το πρόγραμμά μας για τα Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών διασφαλίζει ότι κάθε επιστροφή χρημάτων πιστώνεται αυτόματα στο λογαριασμό του *πελάτη*.

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει τα Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών μας και την επιστροφή χρημάτων στην περίπτωση που δεν επιτυγχάνονται αυτά τα επίπεδα υπηρεσιών.

Εγγυημένα Επίπεδα Υπηρεσιών	GSL Επιστροφή χρημάτων αν δεν επιτευχθούν τα επίπεδα υπηρεσιών
Όχι πάνω από τρεις διακοπές της υπηρεσίας αποχέτευσης σε περίοδο δώδεκα μηνών	\$50 για κάθε διακοπή πάνω από τις τρεις
Οι διακοπές της υπηρεσίας αποχέτευσης πρέπει να αποκαθιστούνται μέσα σε 5 ώρες	\$50 για κάθε διακοπή που διαρκεί πάνω από πέντε ώρες
Τα επεισόδια υπερχειλίσης υπονόμων πρέπει να περιορίζονται μέσα σε 5 ώρες από την ειδοποίηση	\$1000 για κάθε επεισόδιο υπερχειλίσης που δεν περιορίστηκε μέσα σε πέντε ώρες
Τα επεισόδια υπερχειλίσης υπονόμων μέσα σ' ένα σπίτι που είναι αποτέλεσμα βλάβης στις σωληνώσεις μας, πρέπει να περιορίζονται μέσα σε μία ώρα από την ειδοποίηση	\$1000 για κάθε επεισόδιο υπερχειλίσης υπονόμου που δεν περιορίστηκε μέσα σε μία ώρα από την ειδοποίηση (οι υπηρεσίες σε είδος για βοήθεια για καθαρισμό, στέγαση κλπ θεωρούνται πρόσθετες)

Αν η αδυναμία μας να ανταποκριθούμε σε ένα Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών οφείλεται σε περιστατικό που προκαλείται από, ή αποτελεί ευθύνη του πελάτη ή τρίτου προσώπου, τότε δεν καταβάλλεται η επιστροφή χρημάτων για το Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών.

Πότε και γιατί το City West Water εκδίδει «προκήρυξη επισκευής»

Από καιρό σε καιρό, το City West Water αντιλαμβάνεται ότι απαιτούνται επισκευές των υδραυλικών εγκαταστάσεων στο ακίνητο κάποιου *πελάτη*. Αυτό μπορεί να προκαλέσει διαρροές μέσα στο ακίνητο ή φθορά στις υδραυλικές εγκαταστάσεις του ακινήτου σας, των γειτόνων σας, ή των εγκαταστάσεων του City West Water. Αυτό μπορεί επίσης να προκαλέσει στον πελάτη μεγαλύτερα τέλη κατανάλωσης νερού και σπατάλη του νερού.

Για τον περιορισμό των επιπτώσεων, ο ιδιοκτήτης του ακινήτου μπορεί να υποχρεωθεί να αναλάβει τη συντήρηση των σωλήνων/υπηρεσιών ύδρευσης ή αποχέτευσης σύμφωνα με το *Water Industry Act 1994* (Νόμο του Κλάδου Ύδρευσης 1994) ή το *Building Act 1993* (Νόμο περί Οικοδόμησης 1993).

Το City West Water μπορεί να επιδώσει προκήρυξη στον ιδιοκτήτη ενός ακινήτου που θα απαιτεί από σας να:

- επισκευάσετε βλάβες στους σωλήνες/παροχές που αποτελούν υποχρέωση του ιδιοκτήτη
- συντηρήσετε εγκαταστάσεις στο ακίνητο, ή να κάνετε *διακοπή της σύνδεσης* του ακινήτου από το δίκτυο του City West Water
- αποκαταστήσετε κάποια παράβαση του *νόμου περί ύδρευσης* ή κάποιου όρου που έχει τεθεί από το City West Water σύμφωνα με το *νόμο περί ύδρευσης*.

Αν δεν συμμορφωθείτε μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται στην προκήρυξη, ο *νόμος περί ύδρευσης* προβλέπει ότι μπορούμε να αναλάβουμε ενέργειες που καθορίζονται στην προκήρυξη και να χρεώσουμε στον ιδιοκτήτη τις εύλογες δαπάνες για τις οποίες ο ιδιοκτήτης είναι υπεύθυνος.

Αν το City West Water έχει ενημερωθεί ότι το ακίνητο κατοικείται από ενοικιαστή, αντίγραφο της προκήρυξης θα σταλεί στον ενοικιαστή, για ενημέρωση.

Εμπορικά απόβλητα

Το City West Water έχει πρόγραμμα διαχείρισης των *εμπορικών αποβλήτων* το οποίο σκοπεύει στη συνεργασία με τους εμπορικούς και βιομηχανικούς *πελάτες* μας, μαζί με το κοινό για να εξασφαλιστεί ότι τα βιομηχανικά και τα εμπορικά απόβλητα αποτελούν αντικείμενο ασφαλούς και περιβαλλοντικά υπεύθυνης διαχείρισης και αντιμετώπισης.

Μπορείτε να τα αδειάσετε εμπορικά απόβλητα στο *αποχέτευτικό* μας δίκτυο μόνο αν έχετε λάβει γραπτή άδεια από μέρους μας και έχετε συνάψει Συμφωνία για τα Εμπορικά Απόβλητα ή συγκατάθεση που περιγράφει τους όρους και τις απαιτήσεις της απόρριψης των *εμπορικών αποβλήτων* στον υπόνομο.

Τα τέλη των εμπορικών αποβλήτων έχουν ανάλογη δομή με την παροχή ύδρευσης και *αποχέτευσης*, που αποτελούνται από ένα σταθερό «τέλος συμφωνίας *εμπορικών αποβλήτων*», μια επιβάρυνση όγκου, και ποιοτικά τέλη (που βασίζονται στη χημική σύνθεση των *εμπορικών αποβλήτων*).

Νερό από εναλλακτικές πηγές

Νερό από εναλλακτικές πηγές αναφέρεται σε νερό που δεν προέρχεται από το δίκτυο πόσιμου νερού. Το νερό από εναλλακτικές πηγές προέρχεται από ποικίλες πηγές, συμπεριλαμβανομένων των επεξεργασμένων *λυμάτων*, του βρόχινου νερού, του φαιού νερού, των υπόγειων υδάτων και των βιομηχανικών αποβλήτων. Δεν είναι για πόση και πάντα περνά από επεξεργασία με υψηλά πρότυπα για να εξασφαλισθεί ότι θα είναι ασφαλές για ένα συγκεκριμένο σκοπό, όπως την άρδευση, το πότισμα κήπων ή το καζανάκι της τουαλέτας.

Αυτά τα πρότυπα έχουν καθιερωθεί στις εθνικές και πολιτειακές κατευθυντήριες γραμμές για την ανακύκλωση του νερού. Η χρήση *νερού από εναλλακτικές πηγές* σημαίνει ότι μπορούμε να εξοικονομήσουμε το πόσιμο νερό που είναι πολύτιμο για μας.

Το City West Water εμπλέκεται σε μια σειρά έργων για την παροχή *νερού από εναλλακτικές πηγές* στους *πελάτες* μας, τόσο για οικιακές όσο και για μη-οικιακές χρήσεις. Ορισμένα έργα, όπως το Έργο Ανακυκλωμένου Νερού του Αλτόνα, βρίσκεται ήδη σε σύνδεση, ενώ περισσότερα έχουν προγραμματιστεί να τεθούν σε λειτουργία στο μέλλον.

Επιτρεπόμενη χρήση

Θα ενημερώνουμε τακτικά τους ανάλογους πελάτες για την επιτρεπόμενη χρήση *του νερού από εναλλακτικές πηγές*, του *μη-πόσιμου νερού* και για την *υπηρεσία αποχέτευσης* που σαν ελάχιστο όριο αντικατοπτρίζουν:

- τους υγειονομικούς και περιβαλλοντικούς κανονισμούς, και
- τους κανονισμούς *ανακυκλωμένου νερού*.

Εθελοντική χρήση νερού από εναλλακτικές πηγές

Μπορείτε να συλλέγετε και να αποθηκεύετε βρόχινο νερό για προσωπική σας χρήση. Μπορείτε επίσης να ανακυκλώνετε φαιό νερό στο ακίνητό σας για μη πόσιμη χρήση, ή να εγκαταστήσετε *τουαλέτα λιπασματοποίησης* που δεν χρειάζεται σύνδεση με τις υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης που παρέχουμε. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε για τα πιθανά προβλήματα υγείας πριν σκεφτείτε σοβαρά αυτές τις εναλλακτικές επιλογές. Πληροφορίες σχετικά με την ασφαλή επαναχρησιμοποίηση του *φαιού* και βρόχινου νερού παρέχονται στο <http://www.savewater.com.au>. Η συμμόρφωση με το *Νόμο περί Οικοδόμησης* είναι απαραίτητη για όλα τα υδραυλικά έργα και θα πρέπει να επικοινωνήσετε με την τοπική σας δημαρχία για οδηγίες και πληροφορίες για τις απαιτούμενες άδειες. Μπορείτε να διαβάσετε το *Νόμο περί Οικοδόμησης εδώ*.

Ανακυκλωμένο νερό και υπηρεσίες βρόχινου νερού

Σε κάποιες περιοχές παρέχουμε στους πελάτες μας *ανακυκλωμένο νερό* ή επεξεργασμένο *βρόχινο νερό*. Τα προγράμματα επαναχρησιμοποίησης *ανακυκλωμένου* και *βρόχινου νερού* υπόκεινται σε αυστηρά υγειονομικά πρότυπα, τα οποία ελέγχονται από την Υπηρεσία Προστασίας Περιβάλλοντος της Βικτόριας (*EPA Victoria*) και το Υπουργείο Υγείας (DoH).

Οι οικιακοί πελάτες θα λάβουν πληροφορίες για την κατάλληλη χρήση του *ανακυκλωμένου νερού* όταν αυτοί μετακομίσουν σε σπίτι συνδεδεμένο με υπηρεσία *ανακυκλωμένου νερού*.

Θα ζητηθεί από τους μη-οικιακούς *πελάτες νερού από εναλλακτικές πηγές* να συνάψουν μαζί μας μια σύμβαση παροχής υπηρεσιών, η οποία καταγράφει λεπτομερώς τους κανονισμούς για τις επιτρεπόμενες χρήσεις, πριν ξεκινήσει η παροχή *ανακυκλωμένου νερού* ή επεξεργασμένου *βρόχινου νερού*. Αν παραβιαστούν οι όροι της σύμβασης παροχής *ανακυκλωμένου νερού* ή επεξεργασμένου *βρόχινου νερού* μπορεί να διακόψουμε την *υπηρεσία ανακυκλωμένου νερού* ή *βρόχινου νερού*. Μπορούμε επίσης να αρνηθούμε να σας παρέχουμε υπηρεσία *ανακυκλωμένου νερού* ή *βρόχινου νερού* αν δεν έχετε συνάψει συμφωνία παροχής *ανακυκλωμένου νερού* ή δεν έχετε λάβει τη συγκατάθεσή μας.

Μπορείτε να διαβάσετε περισσότερα για το νερό από εναλλακτικές πηγές **εδώ** αν είστε υδραυλικός ή εργολάβος, ή **εδώ** αν είστε οικιακός *πελάτης*.

Οι μη-οικιακοί *πελάτες νερού από εναλλακτικές πηγές* πρέπει να έχει καταρτίσει Σχέδιο Βελτίωσης του Περιβάλλοντος (EIP) σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές του *EPA Victoria*. Αυτό το EIP πρέπει να εγκριθεί από το City West Water πριν λάβετε *εναλλακτική παροχή ύδρευσης*. Η μη συμμόρφωση με το EIP μπορεί να προκαλέσει τη διακοπή της *υπηρεσίας ανακυκλωμένου νερού* ή *βρόχινου νερού*.

Για όλους τους *πελάτες νερού από εναλλακτικές πηγές* οι ειδικοί έλεγχοι των υδραυλικών εγκαταστάσεων πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια της κατασκευής για να εξασφαλιστεί ότι οι σωληνώσεις του *ανακυκλωμένου νερού* και του *βρόχινου νερού* δεν είναι διασυνδεδεμένες στο δίκτυο πόσιμου νερού. Οι απαιτήσεις που πρέπει να πληροίτε βρίσκονται στον όρο συγκατάθεσης που εκδίδεται από εμάς μετά την παραλαβή της αίτησης υδραυλικών από εσάς, τον υδραυλικό ή τον οικοδόμο σας.

Για τους οικιακούς *πελάτες ανακυκλωμένου νερού* οι επιθεωρήσεις των υδραυλικών εγκαταστάσεων διεξάγονται από την Επιτροπή του Κλάδου Υδραυλικών και διοργανώνονται από τον υδραυλικό κατά τη διάρκεια της κατασκευής της κατοικίας. Για τους μη-οικιακούς *πελάτες* το City West Water θα τελήσει έλεγχο των υδραυλικών εγκαταστάσεων του *ανακυκλωμένου νερού* κατά τη διάρκεια της κατασκευής. Εφόσον αρχίσει η παροχή *νερού από εναλλακτικές πηγές*, το City West Water μπορεί να διενεργήσει τυχαίο έλεγχο της χρήσης του *νερού από εναλλακτικές πηγές* των πελατών.

Αξιοποίηση / Οικοδόμηση

Οι πελάτες πρέπει να γνωρίζουν που βρίσκονται οι σωλήνες πριν αρχίσουν την αξιοποίηση/την ανασκαφή στο ακίνητό τους.

Εάν πρόκειται να οικοδομήσετε ή να εκτελέσετε άλλα έργα υποδομής στο ακίνητό σας, θα χρειαστεί να βεβαιωθείτε ότι γνωρίζετε σε ποιο σημείο βρίσκονται οι σωλήνες. Για πληροφορίες σχετικά με τους σωλήνες αποχέτευσης μέσα στο ακίνητό σας παρακαλούμε καλέστε το 03 9835 5511 το **Melbourne One Call Service (MOCS)** (Εξυπηρέτηση της Μελβούρνης με Ένα Τηλεφώνημα) στο 1100 ή επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας.

Μπορούμε να σας παραχωρήσουμε σχέδιο των εγκαταστάσεων μας με τα σημεία σύνδεσης εντός των ορίων του ακινήτου σας, και θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να το κάνουμε μέσα σε πέντε εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αιτήσεώς σας και της κατάλληλης αμοιβής. Το σχέδιο των ορίων του ακινήτου σας μπορεί, κατόπιν αιτήσεως, να περιέχει συγκεκριμένες λεπτομέρειες για:

- τη διάμετρο των σωλήνων
- την απόσταση των σωλήνων από τα όρια του ακινήτου
- το βάθος των σωλήνων.

Αν οι εκσκαφές γίνονται έξω από τα όρια του ακινήτου σας, εσείς ή ο εργολάβος σας θα πρέπει να μάθετε σε ποιο σημείο βρίσκονται οι σωλήνες ύδρευσης και *αποχέτευσης*. Το **Melbourne One Call Service (MOCS)** (Εξυπηρέτηση της Μελβούρνης με Ένα Τηλεφώνημα) θα είναι σε θέση να σας χορηγήσει ενδεικτικά τις θέσεις των σωληνώσεων. Ο αριθμός κλήσης είναι το 1100 το οποίο είναι μια δωρεάν υπηρεσία. Παρακαλούμε να έχετε υπόψη ότι αν εσείς ή ένας εργολάβος προκαλέσετε ζημιές σε εγκαταστάσεις του City West Water, θα χρεωθείτε το κόστος να επαναφερθεί στην προηγούμενη κατάσταση λειτουργίας του.

‘Οικοδομικές εργασίες’

Σύμφωνα με το *νόμο περί ύδρευσης* όλες οι κατασκευές πάνω από ή εντός ενός μέτρου από τον κεντρικό αγωγό ύδρευσης ή το σωλήνα *αποχέτευσης* χρειάζονται γραπτή συγκατάθεση του City West Water.

Για να οικοδομήσετε πάνω ή εντός ενός μέτρου από οποιαδήποτε σημείο στο ακίνητό σας όπου υπάρχει *δικαίωμα χρήσης εδάφους* ή σωληνώσεις, χρειάζεται να κάνετε αίτηση για **‘Οικοδόμηση ή Διατήρηση Κατασκευής Πάνω από Εγκαταστάσεις και/ή Έδαφος με Δικαίωμα Χρήσης’** (Build or Retain a Structure Over Works and/or Easements). Τα έντυπα αιτήσεων μπορούν να ληφθούν **εδώ** και πρέπει να εγκριθούν από το City West Water πριν αρχίσει κάποιο έργο. Η έγκριση δεν είναι πάντα δεδομένη.

Για να πάρετε την έγκριση οικοδομικής εργασίας, μπορεί να ζητήσουμε από ιδιοκτήτες ακινήτων να διορθώσουν βλάβες στις υδραυλικές εγκαταστάσεις τους, ή να αφαιρέσουν δέντρα που έχουν βλάβει ή θα μπορούσαν να βλάψουν τις εγκαταστάσεις μας. Θα ζητήσουμε από τους πελάτες για να ξεπληρώσουν τα έξοδα που υπέστη το City West Water σε περίπτωση που τα έργα αυτά είναι ευθύνη του *πελάτη*, σύμφωνα με το *νόμο περί ύδρευσης* τον Κώδικα Εξυπηρέτησης Πελατών και τον παρόντα Καταστατικό Χάρτη των *Πελατών*.

Ο προσωπικός σας λογαριασμός του City West Water

Τέλη

Ευθύνη για τα τέλη

Οι ιδιοκτήτες ακινήτων είναι υπεύθυνοι για όλα τα τέλη για υπηρεσίες που χρεώνονται από το City West Water καθώς και τα τέλη που χρεώνονται για λογαριασμό του Melbourne Water και του Parks Victoria.

Τέλη παροχής υπηρεσιών χρεώνεται στα ακίνητα με τίτλο ιδιοκτησίας που είναι συνδεδεμένα, ή που μπορούν να συνδεθούν στο δίκτυο ύδρευσης και *αποχέτευσης* του City West Water. Αυτό περιλαμβάνει τα ακίνητα με Διαχειριστική Επιτροπή ακόμη και σε περιπτώσεις που τα ακίνητα βασίζονται σε υπηρεσίες μέσω της Διαχειριστικής Επιτροπής.

Σύμφωνα με το νόμο περί ύδρευσης, οι ενοικιαστές και όσοι κατοικούν σε κατασκηνώσεις για τροχόσπιτα είναι υπεύθυνοι για τα τέλη που αφορούν την κατανάλωση νερού και την αποχέτευση αν:

- η μέτρηση της παροχής νερού γίνεται μέσω ξεχωριστού υδρομετρητή
- ο ιδιοκτήτης του ακινήτου μας έχει ενημερώσει για τα στοιχεία ταυτότητας του
- ενοικιαστή που κατοικεί στο κτίριο και
- έχουμε μετρήσει τον υδρομετρητή μετά την παραλαβή αυτής της ειδοποίησης

Αν είστε εσείς, ή έχετε κάποιο ενοικιαστή σε ακίνητο που έχει ξεχωριστό μετρητή νερού, η ευθύνη για τα τέλη έχει ως εξής:

Τέλος	Ευθύνη
Τέλος Υπηρεσίας Ύδρευσης	Ιδιοκτήτη
Τέλος Υπηρεσίας Αποχέτευσης	Ιδιοκτήτη
Τέλος Υπηρεσίας Ανακύκλωσης Νερού (κατά περίπτωση)	Ιδιοκτήτη
Τέλος Υδαταγωγών και Αποχέτευσης	Ιδιοκτήτη
Τέλος για τα Πάρκα	Ιδιοκτήτη
Χρήσης Νερού	Ενοικιαστή
Τέλη Αποχέτευσης	Ενοικιαστή
Χρήσης Ανακυκλωμένου Νερού (κατά περίπτωση)	Ενοικιαστή

Η ειδοποίηση κατά την αποχώρηση

Σύμφωνα με το νόμο περί ύδρευσης, είστε υποχρεωμένοι να μας ενημερώσετε τουλάχιστον δύο εργάσιμες ημέρες πριν αποχωρήσετε από το ακίνητο, έτσι ώστε να μπορεί να καταχωρηθεί η τελική/συγκεκριμένη ανάγνωση του μετρητή. Αυτό είναι απαραίτητο για τον καθορισμό του τελικού λογαριασμού για τη χρήση του νερού και των τελών αποχέτευσης και, ανάλογα με την περίπτωση, τα τέλη εμπορικών αποβλήτων. Μέχρι να διατεθεί η ειδοποίηση αποχώρησης, παραμένετε υπεύθυνοι για τα τέλη χρήσης του νερού.

Τι γίνεται αν δεν έχετε ένα ξεχωριστό μετρητή;

Αν δεν έχετε ξεχωριστό υδρομετρητή, είναι πιθανό να είστε μέρος «Διαχειριστικής Επιτροπής». Μπορείτε να ανατρέξετε στη «Διαχειριστική Επιτροπή» για να σας διαθέσει πληροφορίες σχετικά με τη σύνδεση και τα τέλη του υδρομετρητή σας.

Τι είναι η «Διαχειριστική Επιτροπή»;

Σύμφωνα με το Νόμο περί Υποδιαίρεσης 1988 αν ένα σχέδιο υποδιαίρεσης περιέχει «κοινόχρηστους χώρους», τότε δημιουργείται και καταγράφεται «Διαχειριστική Επιτροπή» στο κυβερνητικό Μητρώο Τίτλων.

Οι «κοινόχρηστοι χώροι» μπορεί να περιλαμβάνουν δρόμους, μονοπάτια, σκάλες, περάσματα, ανελκυστήρες, χώρους υποδοχής, κοινόχρηστους χώρους κήπου και άλλων εγκαταστάσεων που έχει δημιουργηθεί για χρήση από όλα τα μέλη και τους κατοίκους των διαμερισμάτων.

Όταν υπάρχει μία κοινόχρηστη εγκατάσταση την οποία μοιράζονται όλοι οι ιδιοκτήτες/ενοικιαστές στο συγκρότημα, όπως μια βρύση στον κήπο, πλυντήριο, κλιματιστικό, παροχή ζεστού νερού, η χρήση νερού που καταναλώνεται από αυτές τις κοινές εγκαταστάσεις είναι «κοινόχρηστο νερό».

Όταν αγοράζετε διαμέρισμα που αποτελεί μέρος της *Διαχειριστικής Επιτροπής*, γίνεστε αυτόματα μέλος της εν λόγω *Διαχειριστικής Επιτροπής*. Όταν πουλήσετε το διαμέρισμα, ο νέος ιδιοκτήτης σας αντικαθιστά σαν μέλος της εν λόγω *Διαχειριστικής Επιτροπής*. Οι ενοικιαστές δεν μπορούν να είναι μέλη της *Διαχειριστικής Επιτροπής*.

Σαν μέλος της Διαχειριστικής Επιτροπής είστε υπεύθυνοι για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τις επισκευές, τη συντήρηση και την ασφάλιση, όχι μόνο για το δικό σας σπίτι, αλλά και για το ακίνητο που έχετε στην κατοχή σας από κοινού με άλλους.

Η Διαχειριστική Επιτροπή μπορεί επίσης να συζητήσει με το City West Water για το πώς θα καταναείμι τη χρήση του νερού, όταν δεν υπάρχουν ξεχωριστοί υδρομετρητές σε κάθε κατοικία.

Εξαιρέσεις από τα τέλη παροχής υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης

Μερικές μη κερδοσκοπικές οργανώσεις μπορεί να έχουν τις προϋποθέσεις για επιστροφή χρημάτων από την Κυβέρνηση για τα τέλη παροχής υπηρεσιών ύδρευσης και *αποχέτευσης*.

Κάντε κλικ **εδώ** για περισσότερες πληροφορίες για τις εξαιρέσεις.

Τέλη άλλων υπηρεσιών

Το City West Water είναι υποχρεωμένο να χρεώσει το Waterways and Drainage Charge (Τέλος Υδαταγωγών και Αποχέτευσης) για λογαριασμό του Melbourne Water σε τριμηνιαία βάση.

Είμαστε επίσης υποχρεωμένοι να χρεώσουμε το Parks charge (τέλος για τα Πάρκα) ετησίως για λογαριασμό του Parks Victoria.

Παρακαλούμε δείτε **www.melbournewater.com.au** για λεπτομέρειες σχετικά με τα Τέλη Υδαταγωγών και Αποχέτευσης (Waterway and Drainage Charges) και το **www.parkweb.vic.gov.au** για λεπτομέρειες σχετικά με τα τέλη για τα Πάρκα (Parks charges).

Το City West Water δεν καθορίζει αυτά τα τέλη καθώς αυτές καθορίζονται από τις αντίστοιχες αρχές.

Αν ο λογαριασμός του νερού σας φαίνεται ότι είναι μεγαλύτερος από το συνηθισμένο

Όταν λάβετε το λογαριασμό σας και φαίνεται μεγαλύτερος από το συνηθισμένο, το προσωπικό του Κέντρου Επικοινωνίας μπορεί να σας βοηθήσει με όλες τις απορίες σχετικά με το λογαριασμό σας. Ο μεγαλύτερος λογαριασμός σας μπορεί να οφείλεται σε:

- *Μέτρηση κατά προσέγγιση που οφείλεται σε υδρομετρητή που είναι απρόσιτος*
- *Αύξηση του αριθμού των ατόμων του νοικοκυριού σας κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου*
- *Αγορά μιας νέας συσκευής που συνδέεται με το νερό*
- *Τέλεση εργασιών υδραυλικών εγκαταστάσεων*
- *Διαρροές ή στάξιμο νερού στην περιφέρεια του ακινήτου/κατοικίας*

Ο έλεγχος του μετρητή

Ο ιδιοκτήτης ή ο κάτοικος του ακινήτου μπορεί να ζητήσουν από το City West Water να ελέγξει την ακρίβεια του υδρομετρητή που είναι εγκαταστημένος στο ακίνητο με έξοδα του αιτούντος. Με τη λήψη αυτής της αίτησης το City West Water θα αντικαταστήσει το μετρητή με σκοπό να τον ελέγξει και θα ενημερώσει τον αιτούντα γραπτώς για τα αποτελέσματα των ελέγχων όταν ληφθούν. Θα σας ζητηθεί να πληρώσετε ένα τέλος ελέγχου και αντικατάστασης του μετρητή. Αν ο έλεγχος δείξει ότι ο μετρητής δεν ανταποκρίνεται στα απαιτούμενα πρότυπα ακριβείας, θα τον αντικαταστήσουμε και θα επιστρέψουμε το κόστος του ελέγχου. Επίσης, θα επιστρέψουμε ή θα σας δώσουμε πίστωση για όλο το υπερβολικό ποσό που χρεωθήκατε.

Πριν μας ζητήσετε να ελέγξουμε το μετρητή σας, σας προτρέπουμε να κάνετε πρώτα έναν εύκολο έλεγχο του μετρητή τη νύχτας. Οι λεπτομέρειες για τον έλεγχο βρίσκονται στην ιστοσελίδα μας στο www.citywestwater.com.au με τον τίτλο 'About Your Account > Your Water Meter' ('Σχετικά με το Λογαριασμό Σας > Ο Υδρομετρητής Σας'). Αυτός ο έλεγχος θα σας βοηθήσει να εξακριβώσετε την αιτία για τις υψηλές μετρήσεις του μετρητή. Είναι σπάνιο να καταγράψει υψηλή ένδειξη μέτρησης ένας ελαττωματικός μετρητής. Είναι πιο πιθανό να είναι μια εσωτερική διαρροή και, αν είναι, θα χρειαστεί να καλέσετε υδραυλικό.

Σύστημα των τελών

Θα δημοσιεύσουμε το σύστημα των εγκεκριμένων επιβαρύνσεων και τελών στην ιστοσελίδα μας (www.citywestwater.com.au) και παράλληλα θα διαθέσουμε έντυπο αντίγραφο στους πελάτες κατόπιν αιτήματος.

Γνωστοποίηση των μεταβολών των τιμών

Μπορεί, εξαρτώμενοι από το νόμο περί ύδρευσης και τα εγκεκριμένα πρότυπα των υπηρεσιών μας, να διαφοροποιήσουμε τα τέλη με βάση τον προσδιορισμό της Επιτροπή Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας (Essential Services Commission). Όλες οι μεταβολές των τελών για τις υπηρεσίες θα ανακοινωθούν στους πελάτες μας μαζί ή με τον πρώτο λογαριασμό μετά τη λήψη της απόφασης για τη μεταβολή των τελών. Μπορεί επίσης να επιλέξουμε να υπολογίσουμε μια χρέωση κατ' αναλογία στην περίπτωση όπου η ημερομηνία έναρξης του νέου τέλους εμπίπτει στην περίοδο χρέωσης.

Υπολογισμός των τελών αποχέτευσης

Σε αντίθεση με το νερό, η αποχέτευση δεν μετριέται. Υπολογίζεται χρησιμοποιώντας μια φόρμουλα που βασίζεται στην ποσότητα του νερού που καταναλώνεται στις εγκαταστάσεις, και στόχος της είναι να αντανakλά με ακρίβεια την ποσότητα αποβλήτων του νερού που καταλήγουν στους αγωγούς αποχέτευσης από τις εγκαταστάσεις του μέσου πελάτη του Water City West. Μπορείτε να κάνετε αίτηση στο City West Water για εναλλακτική μέθοδο μέτρησης ή υπολογισμού της ποσότητας των αποβλήτων που αποχετεύονται αν νομίζετε ότι η ισχύουσα φόρμουλα υπερεκτιμά σημαντικά και συστηματικά την ποσότητα των αποβλήτων που απομακρύνονται από το ακίνητό τους.

Αν το City West Water πειστεί ότι με τη χρήση της καθιερωμένης φόρμουλας πιθανότατα γίνεται σημαντική και συστηματική υπερεκτίμηση της ποσότητας των αποβλήτων που απομακρύνονται από ένα ακίνητο ή ένα οίκημα, το City West Water μπορεί να χρησιμοποιήσει μια άλλη φόρμουλα ή μέθοδο για την εκτίμηση της ποσότητας.

Η λήψη του λογαριασμού σας

Θα λάβετε λογαριασμό κάθε τρεις μήνες και θα έχετε στη διάθεσή σας 14 ημέρες από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού να τον εξοφλήσετε. Αν η κατανάλωση νερού ή *ανακυκλωμένου νερού, εμπορικών αποβλήτων ή αποχέτευσης* είναι γενικά υψηλή, μπορεί να σας στέλνουμε λογαριασμό συχνότερα. Σε αυτή την περίπτωση, θα σας τηλεφωνήσουμε και θα συζητήσουμε τις επιλογές έκδοσης λογαριασμού και μια προτεινόμενη συχνότητα τιμολόγησης. Είναι υποχρέωση του πελάτη να ενημερώσει το City West Water αν εκκενώσει το ακίνητο. Αν έχετε κάποιες απορίες σχετικά με τις χρεώσεις στο λογαριασμό σας κάνετε κλικ **εδώ** για την εξήγηση πώς να διαβάσετε το λογαριασμό σας, επικοινωνήστε με το Κέντρο Επικοινωνίας του City West Water, ή στην περίπτωση του τέλους του Parks Victoria, καλέστε το 131 936.

Έκδοση λογαριασμών

Θα δώσουμε λογαριασμούς:

- σε εσάς, στη φυσική διεύθυνση ή την *ηλεκτρονική διεύθυνση* που εσείς έχετε καθορίσει.
- στον εκπρόσωπό σας, στη φυσική ή τη *ηλεκτρονική διεύθυνση* αν μας έχετε κάνει γραπτή αίτηση να το κάνουμε
- σε κάθε πρόσωπο το οποίο είναι εξουσιοδοτημένο να ενεργεί εκ μέρους σας, στη φυσική ή *ηλεκτρονική διεύθυνση* που έχει ορίσει αυτό το άτομο, ή
- αν δεν έχει οριστεί κάποια διεύθυνση, στη φυσική διεύθυνση του ακινήτου στο οποίο προέκυψαν τα τέλη, ή στην τελευταία γνωστή διεύθυνσή σας.

Σημείωση: Το City West Water δεν θα εκδώσει κάποιους λογαριασμούς τελικούς/τερματισμού που βρίσκονται σε πίστωση μεταξύ \$0,01 έως \$ 5,00 ή σε έλλειμμα με χρέωση που είναι μεταξύ \$ 0,01 και \$ 5,00.

Διατίθεται κατόπιν αιτήσεως, στους *πελάτες* ή στους αντιπροσώπους πολλαπλών ακινήτων που βρίσκονται όλα σε μία περιφέρεια τιμολόγησης, μια συγκεντρωτική κατάσταση λογαριασμού στην οποία ο *πελάτης* μπορεί να κάνει μία μόνο πληρωμή για τουλάχιστον πέντε ακίνητα ή ξεχωριστούς λογαριασμούς.

Όταν αποστέλλεται η κατάσταση λογαριασμού, ο πελάτης λαμβάνει περίληψη του λογαριασμού καθώς και αντίτυπα όλων των ξεχωριστών λογαριασμών, όλα στον ίδιο φάκελο.

Περιεχόμενο των λογαριασμών

Ο λογαριασμός σας θα περιέχει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- λεπτομέρειες του λογαριασμού και το πληρωτέο ποσό
- την ημερομηνία έκδοσης
- τη διεύθυνση αποστολής του λογαριασμού και τον αριθμό του λογαριασμού σας
- τη διεύθυνση του ακινήτου με το οποίο σχετίζονται οι χρεώσεις του λογαριασμού
- την ημερομηνία που έγινε η μέτρηση του υδρομετρητή, ή αν η μέτρηση είναι κατά προσέγγιση μία σαφή δήλωση ότι η μέτρηση είναι κατά προσέγγιση
- τυχόν εκκρεμούσα πίστωση ή χρέωση από προηγούμενους λογαριασμούς
- το σύνολο των πληρωμών που κάνατε, από τότε που εκδόθηκε ο τελευταίος λογαριασμός
- το ποσό που πρέπει να πληρώσετε
- την ημερομηνία μέχρι την οποία πρέπει να πληρώσετε
- τους τρόπους πληρωμής του λογαριασμού
- πληροφορίες για τη βοήθεια που παρέχεται αν έχετε δυσκολίες να πληρώσετε

- στοιχεία για τη μονάδα πληροφοριών, καθώς και τον αριθμό τηλεφωνικής υπηρεσίας έκτακτης ανάγκης σε 24ωρη βάση
- παραπομπή στις υπηρεσίες διερμηνέων μας
- πληροφορίες για τις διαθέσιμες εκπτώσεις και κάθε έκπτωση που δικαιούστε
- τη μέση ημερήσια κατανάλωση νερού ή *ανακυκλωμένου νερού* στο ακίνητό σας
- για την τρέχουσα *περίοδο λογαριασμού*.
- όλες τις πρόσθετες πληροφορίες που κρίνονται συναφείς από το City West Water.

Κάντε κλικ [εδώ](#) για πληροφορίες σχετικά με το πώς να διαβάσετε το λογαριασμό σας.

Παρουσίαση της κατανάλωσης νερού του πελάτη

Αν είστε οικιακός *πελάτης* με υπηρεσία ύδρευσης που έχει ξεχωριστό υδρομετρητή, ο λογαριασμός σας θα δείχνει ένα διάγραμμα με την κατανάλωση νερού και, όπου ισχύει, την κατανάλωση *ανακυκλωμένου νερού*. Στο βαθμό που διατίθενται τα στοιχεία, το διάγραμμα θα δείχνει:

- την κατανάλωσή σας για κάθε *περίοδο λογαριασμού* κατά τους τελευταίους 12 μήνες
- σύγκριση της κατανάλωσής σας με την ίδια περίοδο του προηγούμενου χρόνου.

Υπερχρέωση/Χρέωση κάτω από το κανονικό

Αν χρεωθείτε κάτω του κανονικού:

- θα ανακτήσουμε μόνο το ποσό που έχει χρεωθεί κάτω από το κανονικό για μια περίοδο όχι μεγαλύτερη των 12 μηνών πριν σας ειδοποιήσουμε ότι έχει γίνει η χρέωση κάτω του κανονικού, εκτός αν πρόκειται για περίπτωση παράνομης χρήσης νερού
- το ποσό που θα ανακτηθεί θα καταγράφεται σαν ξεχωριστό στοιχείο πάνω ή μαζί με
- το λογαριασμό σας
- μπορείτε να πληρώσετε το ποσό που θα ανακτηθεί σε περίοδο ίση με την περίοδο κατά την οποία έγινε η χρέωση κάτω από το κανονικό, μέχρι ανώτατο όριο 12 μηνών
- έχετε τη δυνατότητα να πληρώσετε το ποσό που θα ανακτηθεί με ένα ευέλικτο σχέδιο
- πληρωμής σύμφωνα με τις μεθόδους πληρωμής που έχουμε
- στην περίπτωση παράνομης χρήσης νερού ή *ανακυκλωμένου νερού*, θα κάνουμε λογική εκτίμηση της κατανάλωσης. Μπορεί να ασκήσουμε και άλλα δικαιώματα που έχουμε στη δικαιοδοσία μας στα οποία περιλαμβάνονται τα δικαιώματα βάσει του κεφαλαίου για τη μη πληρωμή στον παρόντα καταστατικό χάρτη.

Αν υπερχρεωθείτε

- θα σας ενημερώσουμε μέσα σε 10 *εργάσιμες ημέρες* από την ημέρα που λάβαμε γνώση του λάθους και θα σας επιστρέψουμε ή θα σας πιστώσουμε το ποσό της υπερχρέωσης σύμφωνα με τις οδηγίες σας. Σημείωση: Η επιστροφή χρημάτων μπορεί να πάρει έως 10 *εργάσιμες ημέρες* να διευθετηθεί.

Πώς να πληρώσετε το λογαριασμό σας

Παρέχουμε διάφορους εύκολους τρόπους για να πληρώνετε το λογαριασμό του City West Water. Στις επιλογές περιλαμβάνονται:

Η **άμεση χρέωση (direct debit)** - είναι εύκολη και σας επιτρέπει να απολαύσετε ευελιξία επιλέγοντας ανάμεσα σε τριμηνιαίες, μηνιαίες και δεκαπενθήμερες πληρωμές.

Το **BPay** - σας επιτρέπει να κάνετε πληρωμές από το τηλέφωνο ή το διαδίκτυο. Αυτό μπορεί να κανονιστεί μέσω της τράπεζας, του οικοδομικού συνεταιρισμού ή του πιστωτικού ιδρύματος με τα οποία συνεργάζεστε.

Το **BPayView** - παρέχει στους πελάτες ειδοποίηση με Ιμείλ ότι ο λογαριασμός τους είναι έτοιμος για παρουσίαση στο διαδίκτυο. Αυτό μπορεί να κανονιστεί μέσω της τράπεζας, του οικοδομικού συνεταιρισμού ή του πιστωτικού ιδρύματος με τα οποία συνεργάζεστε. Αν εγγραφείτε μέλος του BPayView εξοικονομεί χαρτί και μειώνει το ενεργειακό μας αποτύπωμα.

Το **Centre pay** - αν λαμβάνετε κάποιο είδος πληρωμής του Centrelink μπορείτε να έχετε αυτόματη αφαίρεση ενός συμφωνημένου ποσού της δόσης από την πληρωμή του Centrelink.

Η **πιστωτική κάρτα** - πληρωμές (με ανώτατο όριο \$10.000) με μπορούν να γίνουν με Visa και Mastercard από το τηλέφωνο χρησιμοποιώντας το αυτοματοποιημένο σύστημά μας στον αριθμό 131 691 ή στο διαδίκτυο στο www.citywestwater.com.au

Ταχυδρομικώς - City West Water, GPO Box 262, Richmond, VIC 3121

Αυτοπροσώπως - στο Australia Post

Εκπτώσεις

Αν είστε κάτοχος δελτίου σύνταξης, βετεράνου ή υγειονομικής περίθαλψης μπορεί να δικαιούστε κάποια έκπτωση στα τέλη ύδρευσης και *αποχέτευσης*. Παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας στο www.citywestwater.com.au ή τηλεφωνήστε μας στο 131 691 για λεπτομέρειες σχετικά με τις εκπτώσεις και πώς να κάνετε αίτηση.

Δυσκολίες πληρωμής

Θα σας βοηθήσουμε αν αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην πληρωμή παρέχοντάς σας εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής, σύμφωνα με τη δυνατότητά σας να πληρώσετε, όπως:

- την παροχή σειράς επιλογών πληρωμής, καθώς και ευέλικτων τρόπων πληρωμής
- την αποστολή του λογαριασμού σε άλλη διεύθυνση για να τον πληρώσει κάποιο άλλο
- πρόσωπο, αρκεί αυτό το πρόσωπο να συμφωνήσει γραπτώς
- αν καταλήξουμε σε έναν εναλλακτικό διακανονισμό πληρωμής, με την παροχή γραπτής
- επιβεβαίωσης την οποία θα σας στείλουμε εντός 10 *εργάσιμων ημερών* από την
- ημέρα σύναψης της συμφωνίας
- την παροχή παράτασης της προθεσμίας πληρωμής για μέρος ή ολόκληρο το
- ποσό που οφείλετε
- όπου είναι κατάλληλο, θα σας παραπέμψουμε σε προγράμματα βοήθειας που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση περιλαμβανομένου του *Σχεδίου Οικονομικής Ενίσχυσης Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας*, ή σε έναν ανεξάρτητο χρηματοοικονομικό σύμβουλο χωρίς κανένα κόστος για εσάς.

Πρόγραμμα βοήθειας πελατών

Κατανοούμε ότι μερικοί οικιακοί πελάτες αντιμετωπίζουν δυσκολία να πληρώσουν τους λογαριασμούς τους έγκαιρα, και διαθέτουμε κανονισμούς για να βοηθάμε τέτοιους πελάτες σε τέτοιες περιστάσεις. Για λεπτομέρειες σχετικά με τους κανονισμούς για οικιακούς πελάτες με οικονομική δυσχέρεια, παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας ή τηλεφωνήστε μας στο 131 691.

Αν αποτύχουμε να ανταποκριθούμε σε ορισμένα πρότυπα και διαδικασίες για τον προσδιορισμό ενός πελάτη, ο οποίος μπορεί να βρίσκεται σε δυσκολίες που αναφέρονται παρακάτω, στους πελάτες αυτούς μπορεί να παραχωρηθεί Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών (GSL) που σχετίζεται με την οικονομική δυσχέρεια. Αυτό το GSL για την οικονομική δυσχέρεια τέθηκε σε ισχύ στις 1 Ιανουαρίου 2011.

Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών	Επιστροφή χρημάτων GSL αν δεν επιτευχθεί το επίπεδο της υπηρεσίας
Ο περιορισμός της παροχής νερού του, ή η λήψη νομικών μέτρων εναντίον, οικιακού πελάτη πριν από τη λήψη εύλογων προσπαθειών (όπως ορίζεται από το ESC [Επιτροπή Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας]) να επικοινωνήσουμε με τον πελάτη και να διαθέσουμε πληροφορίες σχετικά με τη βοήθεια που παρέχεται αν ο πελάτης αντιμετωπίζει δυσκολίες πληρωμής.	\$300 για κάθε περίπτωση.

Ευέλικτα σχέδια πληρωμής

Τα ευέλικτα σχέδια πληρωμής που προσφέρουμε έχουν σχεδιαστεί να ταιριάζουν στη δυνατότητά σας να πληρώσετε.

Τα ευέλικτα σχέδια πληρωμής θα:

- δηλώνουν τον τρόπο που έχει υπολογιστεί το ποσό των πληρωμών
- δηλώνουν την περίοδο στην οποία θα πληρώσετε τα συμφωνημένα ποσά
- καθορίζουν το ποσό που πρέπει να πληρωθεί σε κάθε περίοδο
- μπορούν να διαπραγματευτούν και πάλι κατόπιν αιτήματός σας αν υπάρχει
- αποδεδειγμένη αλλαγή στις περιστάσεις σας
- επιβεβαιώνονται γραπτώς πριν ή, το συντομότερο πρακτικά δυνατόν, μετά την
- έναρξη του σχεδίου.

Αν σας ακύρωσαν δύο ευέλικτα σχέδια πληρωμής για λόγους μη πληρωμής στους προηγούμενους 12 μήνες, μπορεί να μην σας προσφέρουμε ένα ευέλικτο σχέδιο πληρωμής. Στην περίπτωση αυτή θα χρειαστεί να μας παρέχετε μια λογική εγγύηση ότι θα συμμορφωθείτε με το σχέδιο στο μέλλον.

Παρακαλούμε καλέστε το Κέντρο Επικοινωνίας στο 131 691 αν έχετε δυσκολίες πληρωμής ή θα θέλατε να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις επιλογές πληρωμής.

Διαδικασίες είσπραξης του City West Water

Ειδοποιήσεις υπενθύμισης

Αν η πληρωμή δεν γίνει μέχρι την απαιτούμενη ημερομηνία που αναφέρεται στο λογαριασμό, θα σας στείλουμε μια ειδοποίηση υπενθύμισης. Αν έχετε επιλέξει να λαμβάνετε το λογαριασμό σας ηλεκτρονικά, οι ειδοποιήσεις υπενθύμισης θα στέλνονται ταχυδρομικά στην ταχυδρομική σας διεύθυνση.

Προειδοποιητικές ειδοποιήσεις

Θα σας στείλουμε προειδοποιητική ειδοποίηση για πληρωμή τουλάχιστον επτά ημέρες πριν λάβουμε μέτρα για μη πληρωμή. Αν έχετε επιλέξει να λαμβάνετε το λογαριασμό σας ηλεκτρονικά, η προειδοποιητική ειδοποίηση θα σταλεί ταχυδρομικά στην ταχυδρομική σας διεύθυνση, και αυτή θα:

- διευκρινίζει τη βοήθεια που διατίθεται σε σας, καθώς και πληροφορίες για το Energy and Water Ombudsman (Victoria) (EWOV) [Συνήγορο του Πολίτη σε Θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης της Βικτόριας] και τη διαδικασία για οικονομική δυσχέρεια σας ενημερώνει ότι ο λογαριασμός σας είναι εκπρόθεσμος και πρέπει να πληρωθεί για να αποφύγετε τα νομικά μέτρα ή τον περιορισμό στην παροχή ύδρευσης
- σας προειδοποιεί ότι αν ληφθούν νομικά ή περιοριστικά μέτρα, μπορεί να επιβαρυνθείτε με πρόσθετες δαπάνες όσον αφορά αυτά τα μέτρα.

Η ειδοποίηση υπενθύμισης και η προειδοποιητική ειδοποίηση δεν θα περιλαμβάνουν πληροφορίες για τις μετρήσεις του υδρομετρητή, την κατανάλωση, προηγούμενους λογαριασμούς ή προηγούμενες πληρωμές.

Μη πληρωμή λογαριασμών

Μπορεί να λάβουμε νομικά μέτρα ή να περιορίσουμε τις υπηρεσίες νερού ή *ανακυκλωμένου νερού* για μη πληρωμή αν:

- έχουν περάσει πάνω από 28 *εργάσιμες ημέρες* από την έκδοση του λογαριασμού
- σας έχει σταλεί προειδοποιητική ειδοποίηση που περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τους κανονισμούς μας για οικιακούς πελάτες με οικονομική δυσχέρεια και άλλα προγράμματα που διατίθενται για να σας βοηθήσουν στις δυσκολίες πληρωμών
- εμείς, ή ο εκπρόσωπός μας, προσπαθήσαμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας για τη μη πληρωμή
- έχετε ειδοποιηθεί για τον προτεινόμενο περιορισμό ή τα νομικά μέτρα και τις σχετικές δαπάνες, συμπεριλαμβανομένης της δαπάνης για την αφαίρεση της *συσκευής περιορισμού*
- σας έχει προσφερθεί ένα ευέλικτο σχέδιο πληρωμής και αρνηθήκατε ή δεν απαντήσατε, ή αν είχατε συμφωνήσει σε ένα σχέδιο ευέλικτης πληρωμής δεν συμμορφωθήκατε με τη συμφωνία.

Ακάλυπτη πληρωμή

Μπορεί να προβούμε σε ανάκτηση κάποιου ποσού που χρεώθηκε από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα μας αν:

- η επιταγή σας είναι ακάλυπτη, ή
- δεν έχετε αρκετά διαθέσιμα χρήματα στο λογαριασμό σας όταν πληρώνετε με άμεση χρέωση.

Περιορισμοί/ νομικά μέτρα

Δεν θα ξεκινήσουμε νομικά μέτρα ή δεν θα κάνουμε ενέργειες περιορισμού της *υπηρεσίας* σας λόγω μη πληρωμής αν:

- το ποσό που οφείλεται είναι κάτω από \$200, εκτός αν δεν έχετε πληρώσει στο
- ακέραιο διαδοχικούς λογαριασμούς για μια περίοδο όχι μικρότερη από 12 μήνες, ή
- δικαιούστε και έχετε υποβάλει αίτηση για έκπτωση που επιδοτείται από την κυβέρνηση και η

- αίτηση εκκρεμεί, ή
- έχετε κάνει αίτηση βάσει του *Σχεδίου Οικονομικής Ενίσχυσης Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας* και η αίτηση εκκρεμεί, ή
- είστε ενοικιαστής και το απλήρωτο ποσό το οφείλει ο ιδιοκτήτης του ακινήτου, ή
- έχετε υποβάλει αξίωση εναντίον του ιδιοκτήτη του ακινήτου όσον αφορά λογαριασμό νερού που εκκρεμεί στη Δικαστική Επιτροπή Αστικών και Διοικητικών Διαφορών της Βικτόριας (VCAT), ή
- το ποσό της διαφοράς υπόκειται σε διαδικασία ανεπίλυτων *παραπόνων* σύμφωνα με τον κανονισμό μας για τα *παραπόννα*.

Τα παραπάνω, σύμφωνα με το *νόμο περί ύδρευσης*, δεν περιορίζουν τα δικαιώματά μας να επιδιώξουμε την είσπραξη χρέους που οφείλεται από άτομο το οποίο δεν είναι πλέον *πελάτης*.

Πρόσθετα όρια στον περιορισμό

Δεν θα κάνουμε ενέργειες να περιορίσουμε τις υπηρεσίες σας λόγω μη πληρωμής αν:

- είναι Παρασκευή, δημόσια αργία, Σαββατοκύριακο, παραμονή δημόσιας αργίας ή
- μετά τις 3.00 μμ
- είστε καταγεγραμμένος σαν *πελάτης με ειδικές ανάγκες*, ή
- πιστεύουμε ότι ο περιορισμός θα προκαλέσει κίνδυνο για την υγεία λαμβάνοντας υπόψη τυχόν ανησυχίες του *πελάτη*
- είναι ημέρα που το Country Fire Authority (Επαρχιακή Πυροσβεστική Υπηρεσία) ανακήρυξε σαν ημέρα ολικής απαγόρευσης ανάμματος φωτιάς στην περιοχή όπου βρίσκεται το ακίνητο.
- ο περιορισμός μπορεί να μειώσει την παροχή νερού, *ανακυκλωμένου νερού* ή *μη πόσιμο νερού* όχι σε λιγότερο από 2 λίτρα το λεπτό στη βρύση που βρίσκεται πλησιέστερα στον υδρομετρητή.

Άρση των περιορισμών

Θα αποκαταστήσουμε μια περιορισμένη *υπηρεσία* μέσα σε 24 ώρες από τότε που θα πέσει στην αντίληψή μας ότι δεν ισχύει πλέον η αιτία περιορισμού.

Επεξήγηση Λέξεων

αλληλογραφία - σημαίνει κάθε γραπτή επικοινωνία ανεξάρτητα αν λαμβάνεται με το κανονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή φαξ.

ανακυκλωμένο νερό - είναι το νερό που έχει προέλθει από *αποχετευτικά* συστήματα ή βιομηχανικές διεργασίες και στο οποίο γίνεται επεξεργασία στο βαθμό που απαιτείται ώστε να είναι κατάλληλο για την προτιθέμενη χρήση του.

αποχέτευση - ένα σύστημα αποχετευτικών αγωγών που απομακρύνει τα απόβλητα ή τα «*λύματα*».

διαθέσιμο - σημαίνει ότι το ακίνητο του ατόμου είναι ένα δηλωμένο ακίνητο όσον αφορά αυτή την υπηρεσία σύμφωνα με την παράγραφο 64 του Water Industry Act 1994 (Νόμο του Κλάδου Ύδρευσης 1994).

διακοπή - είναι η στέρηση από ένα πελάτη μιας υπηρεσίας της City West Water όσον αφορά την παροχή *ύδρευσης*, *αποχέτευσης* ή *ανακυκλωμένου νερού*.

διακοπή σύνδεσης - σημαίνει τη φυσική παρεμπόδιση της παροχής νερού, *ανακυκλωμένου νερού ή αποχέτευσης*.

Διαχειριστική Επιτροπή - σημαίνει ότι αν ένα σχέδιο υποδιαίρεσης περιέχει «κοινόχρηστους χώρους», τότε δημιουργείται *Διαχειριστική Επιτροπή* σύμφωνα με το Νόμο περί Υποδιαίρεσης 1988 και καταγράφεται στο κυβερνητικό Μητρώο Τίτλων. Η Διαχειριστική Επιτροπή, στο παρελθόν ονομαζόταν Διαχειριστικό Σώμα και γενικά διαχειρίζεται τις υποθέσεις της κοινόχρηστης περιουσίας σε χώρους, όπως ένα συγκρότημα διαμερισμάτων.

δικαίωμα χρήσης εδάφους – (easement) σημαίνει τον καθορισμένο χώρο σε ένα ακίνητο, πάνω ή κάτω από τον οποίο το City West Water επιτρέπεται να τοποθετεί τις εγκαταστάσεις ύδρευσης και αποχέτευσης και πάνω στον οποίο ο *πελάτης* μπορεί να περιορίζεται να οικοδομήσει ή να κάνει εκσκαφές χωρίς προηγούμενη συγκατάθεση από το City West Water.

δίκτυο - σημαίνει την υλική υποδομή του City West Water για την παροχή υπηρεσιών ύδρευσης, υπηρεσιών *ανακυκλωμένου νερού* ή υπηρεσίας *εμπορικών αποβλήτων* ή αποχέτευσης.

έκτακτη διακοπή - εννοεί μια *διακοπή* στις *υπηρεσίες* προς τον *πελάτη* που οφείλεται σε σφάλμα του δικτύου του City West Water ή σε σφάλμα για το οποίο την ευθύνη συντήρησης έχει το City West Water.

εξωτερικός φορέας επίλυσης διαφορών - περιλαμβάνει την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτών της Βικτόριας και τη Δικαστική Επιτροπή Αστικών και Διοικητικών Διαφορών τη Βικτόριας (VCAT).

Επιτροπή Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας – σημαίνει την Επιτροπή Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας (essential Services Commission) που ιδρύθηκε σύμφωνα με το ESC Act 2001 (Νόμο περί Επιτροπών Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας 2001).

εμπορικά απόβλητα - σημαίνει τα λύματα που παράγονται από τις οικονομικές, εμπορικές, πειραματικές ή βιομηχανικές διεργασίες που απορρίπτονται στο *αποχετευτικό* σύστημα του City West Water.

εργάσιμη ημέρα - σημαίνει την ημέρα που οι τράπεζες είναι ανοιχτές για γενικές τραπεζικές συναλλαγές στη Μελβούρνη, δεν περιλαμβάνει το Σάββατο ή την Κυριακή.

ερώτηση - σημαίνει μια γραπτή ή προφορική προσέγγιση από ένα *πελάτη* στην οποία μπορεί να ανταποκριθεί το City West Water παρέχοντας γραπτές ή προφορικές πληροφορίες, συμβουλές, βοήθεια, διευκρίνιση, επεξήγηση ή παραπομπή για κάποιο ζήτημα.

ηλεκτρονική διεύθυνση - σημαίνει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή διαδικτύου που παρέχει ο *πελάτης* στο City West Water για το σκοπό της παραλαβής λογαριασμών και άλλων επικοινωνιών σχετικών με την παροχή της υπηρεσίας.

ιδιωτικό σύστημα πυρόσβεσης – είναι η παροχή ύδρευσης σε ένα ακίνητο η οποία χρησιμοποιείται για την καταπολέμηση μιας πυρκαγιάς. Ένα συνηθισμένο σύστημα πυρόσβεσης αποτελείται από μια βάνα τοποθετημένη αμέσως μετά τον κεντρικό αγωγό παροχής νερού, μια κεντρική βάνα που συνήθως βρίσκεται κοντά στο σύνορο του ακινήτου, μια βαλβίδα μη επιστροφής ή βαλβίδα ελέγχου ανίχνευσης και διάφορους υπόγειους σωλήνες συνδεδεμένους στον κεντρικό αγωγό παροχής νερού. Το σύστημα περιλαμβάνει επίσης υπέργειους ή υπόγειους πυροσβεστικούς κρουνοί, συσκευές προώθησης, κυλίνδρους για τις πυροσβεστικές μάνικες και συστήματα ψεκασμού. Αυτές οι εγκαταστάσεις επιφάνειας αναγνωρίζονται εύκολα απ' το κόκκινο χρώμα τους. *Ιδιωτικά συστήματα πυρόσβεσης* υπάρχουν στις περισσότερες εμπορικές και βιομηχανικές εγκαταστάσεις.

κανονισμοί επιτρεπόμενης χρήσης - σημαίνει τους κανονισμούς του City West Water σύμφωνα με το άρθρο 12.3 του Κώδικα Εξυπηρέτησης Πελατών.

κατευθυντήρια γραμμή μέτρησης - αναφέρεται στις Κατευθυντήριες Γραμμές Υδρομέτρησης & Υπηρεσιών που καταγράφει τις απαραίτητες συνθήκες για την υδρομέτρηση και τις υπηρεσίες ύδρευσης που απαιτούνται από το City West Water και άλλες μητροπολιτικές επιχειρήσεις νερού για τις νέες οικοδομήσεις, τις μετατροπές σε υπάρχουσες οικοδομήσεις και τις υφιστάμενες ρυθμίσεις υδρομέτρησης.

κάτοικος - σημαίνει το άτομο που κατοικεί σ' ένα ακίνητο στο οποίο παρέχεται μια υπηρεσία και περιλαμβάνει:

- (a) τον ένοικο ή κάτοικο σε κατασκηνώσεις για τροχόσπιτα ο οποίος είναι καταχωρημένος με αυτή την ιδιότητα στην City West Water, για την περίοδο μιας τέτοιας καταχώρισης, ή
- (b) τον ιδιοκτήτη του ακινήτου.

λογική εγγύηση - σημαίνει τη δίκαιη και λογική προσδοκία (με βάση όλες τις συνθήκες που οδηγούν σε μια προσφορά και οι οποίες αναμένεται να ακολουθήσουν την προσφορά) ότι ο *πελάτης* θα ικανοποιήσει τους όρους αυτής της προσφοράς.

λογική χρέωση/αμοιβή - σημαίνει την αμοιβή ή χρέωση που εγκρίνεται ή καθορίζεται από την *Επιτροπή Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας* σύμφωνα με το άρθρο 8 της Ρυθμιστικής Εντολής του Κλάδου Ύδρευσης.

λύματα - τα υγρά και στερεά απόβλητα που μεταφέρονται από το δίκτυο αποχέτευσης – περιλαμβάνουν τα πάντα που περνούν από το νεροχύτη κουζίνας, το πλυντήριο και το μπάνιο, καθώς επίσης και ότι ξεπλένεται στην τουαλέτα.

μη πόσιμο νερό - σημαίνει το νερό που υπόκειται σε διακήρυξη του Υπουργού που έγινε σύμφωνα με την παράγραφο 6 του Safe Water Drinking Act 2003 (Νόμου περί Ασφαλούς Πόσιμου Νερού 2003), γνωστό βάσει αυτού του Νόμου ως 'ελεγχόμενο νερό'.

μονάδα πληροφοριών - σημαίνει το τηλεφωνικό κέντρο και μπορεί επίσης να περιλαμβάνει τμήμα πληροφοριών στο διαδίκτυο ή μια υπηρεσία παροχής πληροφοριών με θυρίδες διάθεσης.

νερό από εναλλακτικές πηγές είναι όλο το νερό που χρησιμοποιείται στη θέση του πόσιμου νερού από το κεντρικό δίκτυο παροχής. Περιλαμβάνει *ανακυκλωμένο νερό, βρόχινο νερό, νερό από καταιγίδες, φαιό νερό και υπόγεια ύδατα*.

Νόμος περί Οικοδόμησης - σημαίνει το Νόμο περί Οικοδόμησης 1993 (*Building Act 1993*).

Νόμος περί ύδρευσης - εννοεί τις σχετικές απαιτήσεις που περιέχονται ή ισχύουν βάσει του Νόμου περί Ύδρευσης 1989 και του Νόμου του Κλάδου Ύδρευσης 1994. οικιακός πελάτης - σημαίνει το άτομο που:

- έχει στην ιδιοκτησία του και κατοικεί σε ακίνητο που εξυπηρετείται και είναι συνδεδεμένο με τα συστήματα ύδρευσης ή/και *αποχέτευσης* του City West Water
- έχει στην ιδιοκτησία του ακίνητο που εξυπηρετείται και είναι συνδεδεμένο με τα συστήματα ύδρευσης ή *αποχέτευσης* του City West Water, αλλά δεν κατοικεί σ' αυτό - για παράδειγμα σαν σπιτονοικοκύρης ή ιδιοκτήτης ενός μη κατοικημένου ακινήτου
- κατοικεί σε ακίνητο που εξυπηρετείται και είναι συνδεδεμένο με τα συστήματα ύδρευσης ή *αποχέτευσης* του City West Water και ευθύνεται για την πληρωμή χρεώσεων κατανάλωσης νερού ή απομάκρυνσης αποβλήτων - για παράδειγμα ένοικος ή κάτοικος σε κατασκηνώσεις για τροχόσπιτα.

οικονομικό έτος - σημαίνει το έτος που λήγει στις 30 Ιουνίου.

παράπονο - σημαίνει μια γραπτή ή προφορική εκδήλωση δυσαρέσκειας σχετικά με μια ενέργεια, προτεινόμενη ενέργεια ή παράλειψη ενέργειας από μια *επιχείρηση ύδρευσης*, περιλαμβανομένης της παράληψης της *επιχείρησης ύδρευσης* να τηρήσει τους δημοσιευμένους κανονισμούς, πρακτικές ή διαδικασίες της.

πελάτης(ες) - σημαίνει το άτομο που είναι:

- (a) ιδιοκτήτης και *κάτοικος* ακινήτου που συνδέεται στο *δίκτυο* του City West Water
- (b) ιδιοκτήτης ακινήτου που συνδέεται στο *δίκτυο* του City West Water αλλά δεν είναι *κάτοικος*
- (c) *κάτοικος* ακινήτου που συνδέεται στο *δίκτυο* του City West Water και ευθύνεται για τις χρεώσεις κατανάλωσης
- (d) εκπρόσωπος που ενεργεί για λογαριασμό του ιδιοκτήτη ο οποίος μπορεί να είναι εργολάβος, υδραυλικός κλπ που έχει υπογράψει την αίτηση εκτέλεσης εργασιών σε ένα ακίνητο.

πελάτης με ειδικές ανάγκες - μπορεί να περιλαμβάνει έναν *πελάτη* που έχει μια ειδική ιατρική, αναπηρική, θεραπευτική ή εκπαιδευτική ανάγκη.

περιβαλλοντικός κανονισμός - περιλαμβάνει τους ισχύοντες όρους του Environment Protection Authority (Υπηρεσία Προστασίας Περιβάλλοντος) και (μέχρι το σημείο που σχετίζονται με ζητήματα πολεοδομίας και περιβάλλοντος) των τοπικών δήμων.

περίοδος λογαριασμού - σημαίνει την κάθε περίοδο στην οποία υπολογίζεται ο λογαριασμός ενός *πελάτη*.

πόσιμο νερό - σημαίνει το πόσιμο νερό που προμηθεύει το City West Water και το οποίο καθορίζεται από τις Οδηγίες για το Πόσιμο Νερό ANZECC σαν κατάλληλο για ανθρώπινη κατανάλωση.

προγραμματισμένη διακοπή - σημαίνει μια προκαθορισμένη *διακοπή* σε μια υπηρεσία που παρέχεται σε *πελάτη* η οποία προκαλείται από το City West Water για να μπορέσουν να γίνουν οι συνηθισμένες εργασίες συντήρησης, κατασκευής ή επέκτασης.

πρόληψη αναστροφής της ροής - σημαίνει την προστασία έναντι της αντίστροφης ροής των υγρών μέσα στο σύστημα υδραυλικών σωληνώσεων η οποία μπορεί να προκαλέσει αναρρόφηση μολυσματικών παραγόντων στο σύστημα παροχής ύδρευσης του City West Water.

ρήγματα αγωγών ύδρευσης πρώτης προτεραιότητας - είναι ένα έκτακτο περιστατικό όπου η απώλεια του νερού μπορεί να αποδοθεί στη βλάβη ενός σωλήνα, κρουνού, εξαρτήματος ή υλικού συναρμογής στο δίκτυο του City West Water, ανεξάρτητα από την αιτία που την προκάλεσε. Η πρώτη προτεραιότητα αντανακλά ρήγμα το οποίο προκαλεί ή έχει τη δυνατότητα να προκαλέσει, σημαντική βλάβη ή ζημία στους *πελάτες*, την ποιότητα του νερού, την *ταχύτητα Ροής*, το ακίνητο ή το περιβάλλον.

ρήγματα αγωγών ύδρευσης δεύτερης προτεραιότητας - είναι ένα έκτακτο περιστατικό όπου η απώλεια του νερού μπορεί να αποδοθεί στη βλάβη ενός σωλήνα, κρουνού, εξαρτήματος ή υλικού συναρμογής στο δίκτυο του City West Water, ανεξάρτητα από την αιτία που την προκάλεσε. Η δεύτερη πρώτη προτεραιότητα αντανακλά μερική αποτυχία να διατηρηθεί η συνέχεια του εφοδιασμού των *πελατών*.

ρήγματα αγωγών ύδρευσης τρίτης προτεραιότητας - είναι ένα έκτακτο περιστατικό το οποίο έχει ελάχιστες επιπτώσεις στον *πελάτη* και την παροχή ύδρευσης, π.χ. διαρροή μετρητή.

συσκευή μετρητή - σημαίνει το μηχανισμό που αποτελείται από ένα εγκεκριμένο υδρομετρητή, βαλβίδα διακοπής, φίλτρο και τυχόν επιπρόσθετες βαλβίδες και σωληνώσεις, αλλά δεν περιλαμβάνει τη συσκευή πρόληψης αναστροφής της ροής που τοποθετείται μετά την έξοδο του υδρομετρητή.

συσκευή περιορισμού - σημαίνει μια συσκευή που χρησιμοποιείται για να περιορίζει τη ροή νερού που παρέχεται στο ακίνητο.

Σχέδιο Οικονομικής Ενίσχυσης Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας - διοικείται και χρηματοδοτείται από την Πολιτειακή Κυβέρνηση (Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών) και παρέχει μια εφάπαξ βοήθεια σε *οικιακούς πελάτες* που αδυνατούν να πληρώσουν τους λογαριασμούς του City West Water λόγω μιας προσωρινής οικονομικής κρίσης.

σωλήνας παροχής ακινήτου - σημαίνει το σωλήνα από τον κεντρικό αγωγό ύδρευσης του City West Water μέχρι τη συσκευή του υδρομετρητή, ή τη βάνια διακοπής κοντά στο σύνορο του ακινήτου, στην περίπτωση που δεν έχει εγκατασταθεί υδρομετρητής ή δεν είναι δυνατή η πρόσβαση σε αυτόν.

Ταχύτητα ροής - είναι η μέτρηση του όγκου του νερού σε σχέση με ένα χρονικό διάστημα.

τουαλέτα λιπασματοποίησης - (μερικές φορές αποκαλούνται βιολογικές τουαλέτες, ξηρές τουαλέτες και τουαλέτες χωρίς νερό) είναι συστήματα τουαλέτας που επεξεργάζονται τα ανθρώπινα απόβλητα με τη λιπασματοποίηση και αποξήρανσή τους για να παράγουν ένα χρησιμοποιήσιμο τελικό προϊόν που είναι πολύτιμο συμπλήρωμα χύματος.

υγειονομικός κανονισμός - περιλαμβάνει το Safe Drinking Water Act 2003 (Νόμο περί Ασφαλούς Πόσιμου Νερού 2003), το Food Act 1984 (Νόμο περί Τροφίμων 1984), το Health (Fluoridation) Act 1973 (Νόμο περί Υγείας [Φθορίωση]1973) και άλλους ισχύοντες κανονισμούς ή όρους του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών.

υπερχειλίση αποχετευτικού αγωγού - σημαίνει τη βλάβη στη συγκράτηση των *λυμάτων* μέσα στο *αποχετευτικό* σύστημα με την εξαίρεση: υπερχειλίσεων από έκτακτες κατασκευές εκτόνωσης (οι σχάρες των υπονόμων δεν αποτελούν έκτακτη κατασκευή εκτόνωσης), υπερχειλίσεις από αντλιοστάσια και υπερχειλίσεις λόγω φραγμένων διακλαδώσεων των συνδέσεων του σπιτιού.

υποδομή ακινήτου του ιδιοκτήτη - περιλαμβάνει τους σωλήνες που έχει εγκαταστήσει ο πελάτης, συσκευές πρόληψης αναστροφής της ροής και άλλο εξοπλισμό του πελάτη που συνδέεται με ένα δίκτυο.

υπηρεσία - σημαίνει την παροχή υπηρεσίας ύδρευσης καθώς και της υπηρεσίας παροχής μη πόσιμου νερού, της υπηρεσίας παροχής ανακυκλωμένου νερού ή της υπηρεσίας αποχέτευσης.

υπηρεσία ΤΤΥ - εννοεί την υπηρεσία μέσω της οποίας ένα κωφό άτομο ή ένα άτομο με προβλήματα ακοής μπορεί να επικοινωνεί τηλεφωνικά με τη χρήση μιας τηλεφωνικής γραφομηχανής.

φαιό νερό - αποτελείται από όλα τα απόβλητα, εκτός της τουαλέτας. Περιλαμβάνει απόβλητα από ντουζ, μπάνια, σπα, νεροχύτες, πλυντήρια ρούχων, γούρνες πλυσταριού, πλυντήρια πιάτων και νεροχύτες κουζίνας.

EWOV - σημαίνει το Συνήγορο του Πολίτη σε Θέματα Ενέργειας και Ύδρευσης (Βικτόρια) [Energy and Water Ombudsman (Victoria)].

GSL - σημαίνει κάθε είδος πληρωμής ή αποζημίωσης που δίνεται σε πελάτη από το City West Water λόγω παράβασης των προκαθορισμένων υποχρεώσεων του City West Water βάσει του σχεδίου για εγγυημένο επίπεδο υπηρεσιών όπως έχει εγκριθεί από την *Επιτροπή Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας*.