



**CARTA DEI CLIENTI
DI CITY WEST WATER
Maggio 2011**

Dall'Amministratore Delegato

La Carta dei *clienti* di City West Water spiega i tuoi diritti e le tue responsabilità come *cliente* e i nostri impegni nei tuoi confronti rispetto all'erogarti in sicurezza e con affidabilità acqua, *fognatura*, servizi per *rifiuti commerciali* e di *acqua riciclata*.

La nostra visione è di essere un'impresa idrica veramente sostenibile e la nostra missione è di garantire acqua economicamente accessibile e sana per l'oggi e per il domani.

Noi ci siamo impegnati a provvedere un servizio di alto livello in ognuna delle nostre attività. I nostri standard di servizio delineati in questa Carta sono una parte integrale del nostro business e il nostro programma di 'Livelli di servizio garantiti' assicurerà un rimborso ai clienti residenziali se noi manchiamo di osservare determinati standard di servizio.

I nostri Comitato per i *clienti* (Customer Committee) e Comitato per i collegamenti con la comunità (Community Liaison Committee) si incontrano su base regolare e partecipano ai nostri processi programmatori e decisionali. Ci forniscono anche un valido feedback da parte della comunità e così noi siamo in grado di comprendere meglio le necessità dei nostri *clienti*.

Per acquisire maggiori informazioni sulle misure di efficienza idrica e su City West Water ti invitiamo a visitare il nostro sito web al www.citywestwater.com.au.

Un riassunto della carta dei clienti è disponibile anche sul sito www.citywestwater.com.au

Anne Barker
Amministratore Delegato

Come metterti in contatto con noi

Noi facciamo del nostro meglio per rendere la nostra Carta il più possibile di facile consultazione per chi ne fa uso. Qualsiasi parola o termine che appare in *corsivo* ha una sua definizione nell'Appendice.

In tutto il documento faremo rimando al nostro:

- sito web al www.citywestwater.com.au
- indirizzo email www.citywestwater.com.au/contact.aspx oppure enquiries@citywestwater.com.au
- al Centro informazioni (Contact Centre) al 131 691 (da lunedì a venerdì dalle 8.30am alle 5.00pm)
- Il telefono d'emergenza per guasti all'acqua e *fognatura* 132 642 oppure 13WATER (13 92837) 24 ore al giorno oppure tramite via email a reportafault@citywestwater.com.au.

In aggiunta:

- per i *clienti* ipoudenti offriamo anche il National Relay Service al 133 677
- per i *clienti* che usano una lingua diversa dall'inglese offriamo servizi d'interpretariato tramite il 131 450
- pagamenti con carta di credito possono essere eseguiti telefonandoci al 131 971 oppure tramite il sito web www.citywestwater.com.au.

Abbiamo anche tradotto questa Carta in una varietà di lingue. Per una copia di questa Carta in italiano, greco, vietnamita, cantonese, arabo, turco, maltese, macedone, croato, spagnolo, tagalog (filippino), somalo, arabo o in Braille sei gentilmente pregato di telefonare al 131 691 oppure clicca **qui** per accedere al nostro sito web.

Noi apprezziamo la diversità della nostra regione e ci sforziamo di offrire ai nostri *clienti* il più possibile di opportunità per utilizzare i nostri servizi e siamo ben disposti ad introdurre soluzioni che migliorano l'accesso alla nostra organizzazione come specificato nelle nostre Politica sociale, Politica per i disabili e il Piano di azione per la disabilità.

Se desideri informazioni più particolareggiate riguardo alla nostra attività commerciale, abbiamo a disposizione svariate pubblicazioni. Per una copia sei gentilmente pregato di visitare il nostro sito web o di telefonarci.

Indirizzo postale per tutta la corrispondenza: City West Water, Locked Bag 350, Sunshine Victoria 3020.

Dall'Amministratore Delegato.....	2
Come metterti in contatto con noi.....	3
I servizi di City West Water	5
Servizio ai client.....	5
Standard di servizio - <i>assistenza agli ai client</i>	6
Richieste d'informazioni	6
Tariffe per informazioni o consulenza	6
Interessi ed altri addebiti	7
Depositi cauzionali	7
Informazioni d'obbligo	7
Privacy	7
Richieste d'informazioni e reclaim	7
<i>Come vengono trattati i reclaim</i>	8
Diritti generali a risarcimento	8
Servizi idrici.....	8
Il tuo contatore dell'acqua	8
Come leggere il tuo contatore dell'acqua	9
Responsabilità per quanto riguarda l'accesso	9
Quando City West Water entra nella tua proprietà	10
Beni di City West Water e beni/tubature dei client.....	12
Interruzioni ai servizi	13
Come notificare a City West Water condutture scoppiate o perdite di acqua	15
Quando e perché City West Water emana una "Intimazione di riparazione"	16
Test della qualità dell'acqua.....	16
Allacciamenti dell'acqua e installazioni del contatore	17
<i>Prevenzione del riflusso</i> (acqua potabile e acqua <i>alternativa</i>)	17
Servizi antincendio.....	18
Programmi per efficienza nell'uso dell'acqua	19
Fognatura	19
Strutture di City West Water e tubature/strutture dei client	20
<i>Interruzioni</i> nella fognatura	20
Come notificarci condutture scoppiate e perdite di acqua oppure <i>fuoriuscite dalla fognatura</i>	20
Standard di servizio pertinenti e livelli di servizio garantito – servizio di fognatura	21
Intasamenti nella fognatura.....	21
Livelli di servizio garantiti – <i>interruzione</i> nei servizi di fognatura	21
Quando e perché City West Water emana una "intimazione di riparazione"	22
Rifiuti commerciali.....	23
Acqua <i>alternative</i>.....	23
Uso permesso	23
Sviluppo/Costruzione	24
Prima di iniziare i lavori di sviluppo/scavi sulla loro proprietà i clienti devono sapere dove sono le tubature	24
La tua bolletta di City West Water	25
Tariffe	25
Test del contatore	27
Tariffario	28
Quando ricevi la tua bolletta	28
Come pagare la tua bolletta.....	30
Agevolazioni.....	31
Difficoltà con i pagamenti.....	31
Piani di pagamento flessibili.....	32
Le procedure di City West Water per riscuotere arretrati	32
Rimozione delle restrizioni	34
Definizioni dei termini.....	34

Questa Carta è stata preparata in conformità al *Codice dei servizi ai clienti* (Customer Service Code) e approvata dalla Commissione per i servizi essenziali (Essential Services Commission)¹. C'è a disposizione anche una versione abbreviata. Includere nella Carta ci sono informazioni sui servizi che noi forniremo e gli standard che implementeremo durante i prossimi due anni e mezzo.

I servizi di City West Water

Attenendosi al Codice dei Servizi ai *clienti* fissato dalla Commissione per i servizi essenziali e alle rilevanti leggi, City West Water provvede ai *clienti* servizi idrici, servizi di *fognatura*, servizi per *rifiuti commerciali* e, dove disponibile, di *acqua riciclata*. Noi provvediamo i nostri servizi al distretto del centro commerciale di Melbourne, ai quartieri centrali ad ovest della città e siamo una delle tre compagnie di vendita d'acqua al dettaglio che servono Melbourne.

Su base trimestrale City West Water fattura gli addebiti per vie d'acqua e drenaggio a favore della Melbourne Water Corporation. Questo addebito è incluso nelle fatture del *cliente*.

Una volta l'anno fatturiamo anche l'addebito per i parchi a favore di Parks Victoria.

Per favore vai al sito www.melbournewater.com.au per i dettagli circa gli addebiti per le vie d'acqua e il drenaggio e www.parkweb.vic.gov.au per i dettagli circa gli addebiti per Parks Victoria. City West Water non fissa queste tariffe.

Servizio ai clienti

A richiesta il personale del servizio assistenza ai *clienti* di City West Water può fornirti le seguenti informazioni:

- informazioni sul conto
- opzioni per il pagamento della bolletta
- diritti a facilitazioni finanziarie
- programmi a disposizione di *clienti* che incontrano difficoltà di pagamento, incluse il nostro codice di comportamento per casi di difficoltà finanziaria
- informazioni circa le nostre procedure nel considerare i *reclami*
- informazioni sul programma dell'Ombudsman del Victoria per l'energia e l'acqua (Energy and Water Ombudsman Victoria – EWOV).

Se hai qualsiasi *richiesta d'informazioni*, per favore mettiti in contatto con noi tramite il nostro sito web www.citywestwater.com.au/contact.aspx oppure telefona al 131 691.

¹ La Commissione per i servizi essenziali è il regolatore economico indipendente istituito dal Governo statale del Victoria, Australia, per regolamentare servizi pubblici essenziali, fissati dalla legislazione, che sono erogati dalle industrie dell'elettricità, dell'acqua, del gas, dei porti, del grano e dei trasporti di merci per ferrovia e certi aspetti del settore delle assicurazioni.

Standard di servizio - assistenza ai clienti

La seguente tabella descrive i nostri standard di servizio ai *clienti* e gli obiettivi che sono stati approvati dalla Commissione per i servizi essenziali.

Standard di servizio	Dal 2009-10 al 2012-13
Assistenza ai clienti	
Reclami all' <i>EWOW</i>	0,55 per 1000 <i>clienti</i>
Telefonate risposte entro 30 secondi	80%
Standard di altri servizi	
Richieste d'informazioni su conti risposte entro 30 secondi	74,5%
Risposta a <i>corrispondenza dei clienti</i> data entro dieci giorni lavorativi	100,0%

Richieste d'informazioni

A richiesta ti forniremo i seguenti documenti in quantità ragionevoli:

- copie di questa Carta, incluse copie in lingue diverse dall'inglese o a grandi caratteri
- la cronistoria delle tue bollette, inclusi l'uso d'acqua, addebiti e pagamenti (la tua cronistoria per gli ultimi 3 anni è disponibile sui nostri sistemi computerizzati e perciò possiamo rispondere al telefono alle tue domande)
- materiale educativo circa la conservazione e l'uso di *acqua riciclata*
- un listino dei prezzi aggiornato, i particolari di dove si trova il nostro ufficio e i numeri di telefono per contattarci
- informazioni per *clienti* con speciali necessità di comunicazione
- gli standard e che cosa si richiede per sottoscrivere un accordo per lo scarico di *rifiuti commerciali*.

Tariffe per informazioni o consulenza

Non faremo pagare ai *clienti* o altri interessati a seguito delle nostre operazioni oneri per la fornitura di informazioni o consulenza dovute ai sensi di questa Carta.

Però, per certi servizi dovrai fare richiesta per iscritto e, subordinatamente all'aver compilato i moduli in forma corretta, noi ci sforzeremo di dare una risposta entro le seguenti scadenze:

Informazione richiesta	Scadenza per la risposta
Richieste di complesse opere di <i>fognatura</i> e idriche	entro 30 <i>giorni lavorativi</i>
Altre richieste di allacciamenti alla <i>fognatura</i> e all'acqua	entro 15 <i>giorni lavorativi</i>
Richieste per costruzioni sopra infrastrutture/ <i>diritti di passaggio</i>	entro 20 <i>giorni lavorativi</i>
Richieste relative a rifiuti commerciali	entro 10 <i>giorni lavorativi</i>
Dichiarazioni informative	entro 5 <i>giorni lavorativi</i>

* Per favore mota che le scadenze di cui sopra sono indicative del tempo di risposta ma, poiché alcune richieste richiedono una ricerca particolareggiata, la scadenza per l'approvazione può richiedere più tempo. Se questo è il caso, ne sarai notificato.

Interessi ed altri addebiti

Non faremo pagare interessi, eccetto in conformità alla *Legge sull'acqua*.

Non imporremo qualsiasi interesse rispetto ad un addebito non ancora pagato da un *cliente* salvo che non sia approvato dalla *Commissione per i servizi essenziali*.

Depositi cauzionali

Non richiederemo da un cliente residenziale un deposito cauzionale (a meno che non abbia precedentemente accettato di fornire un deposito cauzionale come prerequisito per allacciare la sua proprietà ai nostri servizi), salvo che non sia stato altrimenti approvato dalla *Commissione per i servizi essenziali*.

Informazioni d'obbligo

A richiesta ti forniremo qualsiasi documento sulla *Legge sull'acqua*, linee guida o regolamenti, inclusa la copia del Codice dei servizi ai *clienti*.

Privacy

City West Water raccoglie informazioni di natura personale al fine di provvedere e fatturare servizi idrici, di *fognatura* e servizi correlati. Possiamo rivelare per questi fini i tuoi dati personali ai nostri appaltatori e altre parti, Melbourne Water e Parks Victoria inclusi. Si può ottenere accesso alle informazioni personali riguardanti te scrivendo a City West Water a Locked Bag 350, Sunshine, 3020. Per darti accesso a questi dati possiamo farti pagare una somma ragionevole. Il nostro Codice di comportamento sulla privacy è a disposizione sul nostro *sito web* oppure si può ottenerne copia telefonando al Centro assistenza.

City West Water è veramente impegnata a tutelare i dati personali che ti riguardano. Per quanto riguarda l'accesso o emendamento delle informazioni relative al conto dei *clienti*, City West Water verificherà anzitutto l'identità del *cliente* o che la persona che contatta City West Water abbia l'autorizzazione del *cliente* a farlo.

Richieste d'informazioni e reclami

Se hai una *richiesta d'informazioni* oppure un *reclamo*, la nostra intenzione è di giungere ad una soluzione rapida e positiva e noi comunicheremo con te per risolvere, quando possibile, i motivi della tua preoccupazione. Come minimo, assicureremo quanto segue:

- di rispondere entro 10 *giorni lavorativi* a qualsiasi *richiesta d'informazioni* o *reclamo*
- di cercare di risolvere richieste d'informazione entro 30 *giorni lavorativi*
- di informarti se la *richiesta d'informazioni* o il *reclamo* è di natura complessa che può aumentare il tempo richiesto per risolvere la cosa
- di trattare nella nostra risposta la sostanza della *richiesta d'informazioni* o del *reclamo*
- di darti le ragioni per la nostra decisione, inclusi, se richiesti dal caso, i dettagli della *Legge sull'acqua*
- di sollecitare, ogniqualvolta possibile, il feedback dei *clienti* in merito ai processi di risoluzione di *reclami* allo scopo di continuamente migliorarli.

Come vengono trattati i reclami

Nel caso di un *reclamo*, le nostre procedure danno:

- l'opportunità di sottoporre il *reclamo* fino al livello di senior Manager all'interno di City West Water
- informazioni su come rivolgersi all'Ombudsman del Victoria per l'energia e l'acqua (EWOV) e a qualsiasi altro appropriato *foro esterno per la risoluzione di vertenze* nel caso in cui tu abbia sottoposto il *reclamo* ad un livello più alto e non sia rimasto soddisfatto della nostra risposta
- l'assicurazione che non faremo alcun passo per recuperare denaro oggetto della controversia fino a quando la controversia non sia stata risolta.

Consideriamo un *reclamo* risolto quando si realizzano le seguenti condizioni:

- ti abbiamo informato della decisione circa il *reclamo* oppure di qualsiasi revisione interna concernente il *reclamo*
- sono trascorsi dieci giorni lavorativi da quando ti abbiamo comunicata la decisione e tu non hai richiesto un'ulteriore revisione o inoltrato un reclamo all'EWOV oppure a un altro *foro esterno per la risoluzione di vertenze*.

Se effettivamente hai presentato un reclamo all'EWOV oppure ad un altro *foro esterno per la risoluzione di vertenze*, non considereremo risolta la vertenza fino a quando il reclamo non sia stato finalizzato in detto foro. Puoi metterti in contatto con l'EWOV al numero verde gratuito 1800 500 509.

Diritti generali a risarcimento

Se noi non osserviamo questo contratto o se in altro modo manchiamo di eseguire adeguatamente le nostre funzioni, e come risultato un *cliente* ha sofferto una qualsiasi perdita, in questo caso il *cliente* può aver diritto di fare domanda di risarcimento o richiedere che noi poniamo rimedio alla situazione.

Servizi idrici

Il tuo contatore dell'acqua

Un contatore dell'acqua misura in litri e in chilolitri la quantità d'acqua che entra nella tua proprietà. Un chilolitro = mille litri.

Fatturiamo i nostri *clienti* sulla base di quanti chilolitri essi consumano. Calcoliamo il consumo leggendo il contatore.

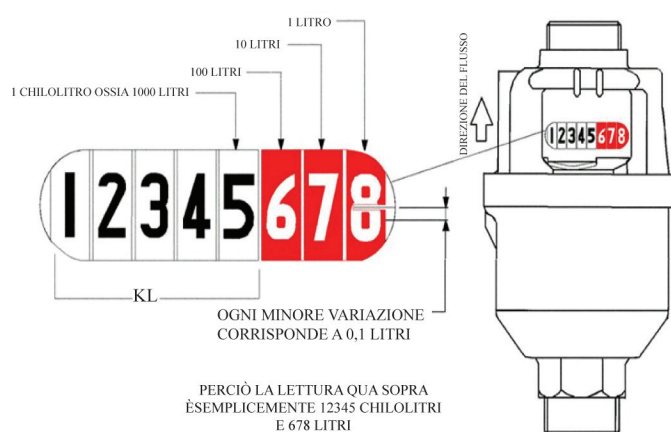
Quando nella proprietà il contatore non è accessibile i nostri lettori di contatori possono lasciare una scheda che dovrebbe essere compilata dal *cliente*. Il *cliente* dovrà leggere il contatore e dovrà trascrivere sulla scheda i dati come indicato e inviarla ai nostri appaltatori incaricati della lettura dei contatori. Alternativamente, il *cliente* può telefonare al 1800 186 227 (numero verde gratuito in funzione 24 ore su 24) e dare tramite telefono i risultati della lettura. Se il *cliente* non fa questo, si farà una stima di quanto potrebbe essere la lettura sulla base del consumo in passato.

Come leggere il tuo contatore dell'acqua

Per misurare la quantità d'acqua che viene usata da ciascuna proprietà viene usato un contatore dell'acqua. Di solito è situato vicino alla parte frontale della proprietà, spesso proprio vicino all'interno del confine o della recinzione della proprietà. È utile sapere anche dove si trova il contatore dell'acqua perché di solito, assieme al contatore dell'acqua, c'è anche un rubinetto di arresto, che controlla il flusso dell'acqua alla casa. In un'emergenza, ad esempio la rottura di una canna, puoi usare questo rubinetto di arresto per chiudere l'erogazione dell'acqua alla casa.

Se si guarda un contatore dall'alto, tutti i contatori hanno inciso un numero di serie che è del tutto unico ad ogni singolo contatore.

Permette di riconoscere quale contatore è collegato ad una specifica proprietà.



Questo numero è riportato sul retro della fattura dell'acqua inviata al *cliente*. Sul contatore dell'acqua c'è una serie di numeri che registra la quantità d'acqua che è passata attraverso il tuo contatore (vedi diagramma).

I numeri in bianco e nero indicano i chilolitri mentre i numeri in rosso indicano i litri.

Un chilolitro = mille litri.

Nel calcolare la tua fattura si usano solo i chilolitri.

I numeri del contatore vengono letti da sinistra a destra.

Responsabilità per quanto riguarda l'accesso

Tu devi far sì che in ogni momento il tuo contatore dell'acqua sia accessibile per la lettura e manutenzione da parte di City West Water. Se il cancello della tua proprietà è chiuso a chiave o se nella proprietà c'è un cane pericoloso che crea un pericolo per i nostri lettori di contatori, si devono prendere con noi particolari accordi. Telefona al 131 691 per parlare delle possibili opzioni oppure leggi qua sotto la sezione "Chiavi tenute da City West Water o dai suoi appaltatori".

Il tuo contatore dell'acqua è usato per misurare l'uso d'acqua e calcolare gli addebiti per lo smaltimento di *liquame* (sewage). Noi facciamo del nostro meglio per avere una lettura esatta del contatore almeno una volta l'anno, purché il contatore dell'acqua sulla tua proprietà sia accessibile. Quando non possiamo leggere il tuo contatore, possiamo chiederti di farlo a nostro nome. È importante tenere presente che, se questo non è fatto entro la data richiesta, noi faremo una stima del consumo effettuato.

Puoi, pagando una determinata somma, organizzare affinché venga installato un dispositivo di lettura del contatore a distanza (a condizione che si osservino certi criteri). Questo permetterà di leggere il consumo d'acqua lontano dal contatore stesso, ad esempio dalla linea di recinzione della tua proprietà. Avremo però lo stesso bisogno di avere accesso al contatore per scopi di manutenzione, sostituzione e calibrazione.

Quando City West Water entra nella tua proprietà

A norma della *Legge sull'acqua*, devi permetterci di entrare nella tua proprietà:

- per ispezionare, leggere, collaudare o sostituire il contatore, eseguire lavori programmati, ispezionare nuove condutture di scarico o allacciamenti a tubature, variare allacciamenti esistenti, oppure limitare l'erogazione d'acqua
- in un'emergenza
- per ispezionare lavori o svolgere qualsiasi test per verificare che la *Legge sull'acqua* sia osservata
- per rimuovere alberi
- per ispezioni riguardanti *rifiuti commerciali*.

Notifica al cliente che si ha intenzione di entrare nella proprietà

A norma della *Legge sull'acqua*, ti daremo un preavviso di cinque giorni lavorativi che entreremo nella tua proprietà per eseguire dei lavori, eccetto in un'emergenza o se sei d'accordo su un periodo di tempo più breve. Se c'è qualche sospetto che il tuo contatore non sia legalmente allacciato o non sia installato conformemente alle nostre *linee guida per i contatori*, in questo caso City West Water è autorizzata ad entrare nella tua proprietà senza previa notifica.

Nessuna notifica è richiesta per la lettura del contatore o ispezioni riguardanti *rifiuti commerciali*.

Orari di entrata

A norma della *Legge sull'acqua*, non entreremo in proprietà residenziali prima delle 7.30 del mattino e dopo le 6.00 del pomeriggio eccetto quando:

- il *locatario* lo consente
- abbiamo ragionevoli motivi per ritenere che la *Legge sull'acqua* non è osservata dal *locatario*
- sono necessari dei lavori d'emergenza.

Questa restrizione sugli orari di entrata non vale nel caso di proprietà commerciali / industriali. Tuttavia, entreremo nella proprietà solo in orari durante i quali ragionevolmente riteniamo che la proprietà sia in funzione, a meno che non siano necessari lavori d'emergenza.

A norma della *Legge sull'acqua*, ti daremo un preavviso di cinque giorni lavorativi che entreremo nella tua proprietà per eseguire qualsiasi lavoro, eccetto in un'emergenza.

Nessun preavviso è richiesto per eseguire ispezioni di qualsiasi proprietà residenziale, commerciale o ispezioni d'impianti industriali.

Impatto sulle proprietà dei *clienti*

A norma della *Legge sull'acqua* noi abbiamo l'obbligo di assicurarci che, quando i nostri dipendenti o appaltatori entrano la tua proprietà, essi:

- causino il minimo possibile disturbo
- rimangano sulla proprietà solo quanto ragionevolmente necessario
- rimuovano tutta l'attrezzatura che hanno portato nella proprietà
- rimuovano qualsiasi detrito e lascino la proprietà per quanto possibile nelle condizioni originali.

Chiavi conservate da City West Water o dai suoi appaltatori

Quando ai nostri subappaltatori non è possibile l'accesso al contatore (ad es. perché il cancello è chiuso a chiave) puoi concedere a City West Water accesso installando uno dei seguenti sistemi:

- serratura e chiave corrispondente a Fire Industry Standard 003
- serratura e chiave della Victorian Power Industry
- una cassetta di sicurezza per chiavi (key safe) posta vicino alla serratura con un codice per cassetta di sicurezza per chiavi fornito da City West Water
- serratura a codice d'accesso fornita da City West Water assieme al rispettivo codice.

I nostri lettori di contatori portano co sé chiavi maestre per ognuno dei differenti tipi di chiavi di tipo Power Industry che permettono loro accesso ai contatori d'acqua.

Nei maggiori negozi di ferramenta ci sono in vendita diverse chiavi di tipo Power Industry adatte alle tue circostanze. Per esempio, chiavi per cancelli, lucchetti ecc.

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

Entrata quando i locali non sono occupati

Qualora i nostri dipendenti o appaltatori entrino nei tuoi terreni quando la proprietà non è occupata (eccetto allo scopo di leggere un contatore o per ispezioni relativamente ai *rifiuti commerciali*), il dipendente o appaltatore lascerà una nota che specifica l'orario, la data ed il motivo dell'entrata e i particolari della sua identità.

Scheda d'identificazione

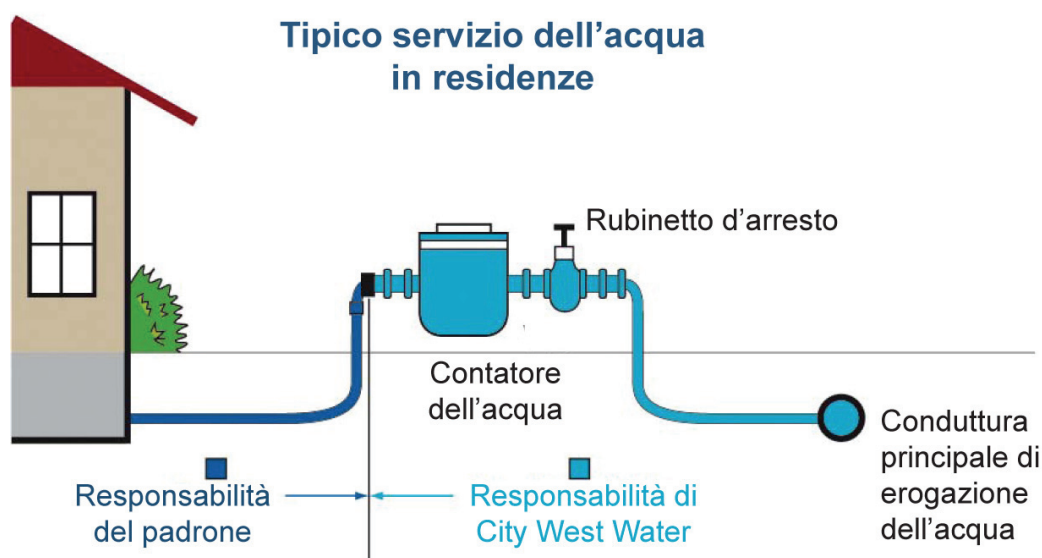
La sicurezza è importante per i nostri dipendenti e appaltatori. I dipendenti e gli appaltatori porteranno con sé un documento d'identificazione da presentare o mettere in vista al momento in cui entrano sulla tua proprietà. Questo documento d'identificazione può essere verificato contattando City West Water al 131 691 durante l'orario d'ufficio o al 132 642 fuori orario d'ufficio.

Come notificarci di pericoli

Tu devi notificarci qualsiasi cosa sulla tua proprietà che, per quanto sai, potrebbe essere di pericolo per i nostri dipendenti o appaltatori, ad esempio cani pericolosi o cani da guardia, Telefonaci al 131 691 per parlare delle possibili opzioni e notificarci i pericoli.

Beni di City West Water e beni/tubature dei clienti

City West Water ha la responsabilità della manutenzione del contatore dell'acqua e di quanto è noto come la *conduttura di servizio alla proprietà* di diametro fino a, ed inclusi, 50mm. Dove non c'è un contatore, oppure dove il contatore è inaccessibile, noi siamo responsabili fino a, ed incluso, il primo rubinetto di arresto al confine della tua proprietà. Tu sei responsabile della tubatura che, a valle del contatore dell'acqua, porta dentro la tua proprietà. Se non c'è un contatore dell'acqua, o se il contatore dell'acqua non è situato sul davanti della tua proprietà, tu sei responsabile della tubatura a valle del rubinetto di arresto, che è situato al confine della tua proprietà. Il rubinetto di arresto è la valvola che controlla il flusso dell'acqua che entra nella tua proprietà.



I proprietari sono responsabili per le seguenti cose e ne pagano anche tutti i costi:

- *servizi antincendio privati* da, ed inclusa, la prima valvola immediatamente dopo la condotta principale di erogazione dell'acqua
- estensioni private o reti idriche private (*trunk services*) fino a, ed inclusa, la valvola a colpetto o a palla al punto di allacciamento alla nostra condotta principale di erogazione dell'acqua
- servizi alla proprietà forniti tramite estensioni private
- *condutture di servizio alla proprietà* di diametro superiore ai 50mm
- *prevenzione del riflusso* inclusi tutti i dispositivi e il loro necessario collaudo (se del caso)
- manutenzione di qualsiasi approvata fossetta o cassetta del contatore, che è stata installata a protezione del nostro contatore dell'acqua.

Interruzioni ai servizi

Miriamo sempre a ridurre al minimo le *interruzioni* ai servizi che noi forniamo.

Interruzioni programmate nell'erogazione dell'acqua

Se dobbiamo interrompere il servizio fornito a te per ragioni quali programmati lavori di manutenzione o di costruzione, con un anticipo di almeno due *giorni lavorativi* ti informeremo per iscritto dell'orario e della durata approssimativa dell'*interruzione*. Con un anticipo di sette giorni ti invieremo un avviso circa lavori di costruzione che possono avere conseguenze per te. Nel caso di *interruzioni* d'acqua programmate e non programmate faremo sì che tu abbia accesso a un rifornimento d'acqua potabile alternativo.

Interruzioni non programmate nell'erogazione dell'acqua

City West Water farà ogni ragionevole sforzo per assicurarsi che ogni anno nel servizio di erogazione dell'acqua fornito ad un *cliente* non ci siano più di cinque *interruzioni non programmate*.

Quando avviene un'*interruzione non programmata* nell'erogazione dell'acqua, City West Water ridurrà al minimo il disturbo per i *clienti*:

- riattivando l'erogazione dell'acqua il più presto possibile
- provvedendo ai *clienti* accesso ad un rifornimento d'acqua alternativo come appropriato
- fornendo per quanto possibile il massimo delle informazioni.

Il servizio telefonico d'informazioni notificherà a chi chiama:

- la durata approssimativa dell'*interruzione*
- come ricevere rifornimenti d'acqua alternativi, quando sia del caso.

Necessità speciali – interruzione nell'erogazione dell'acqua

Se hai *necessità speciali*, per favore faccelo sapere di modo che possiamo prendere in considerazione le tue circostanze e registrarti come un *cliente con necessità speciali*. Se sei allacciato ad una macchina salvavita o per la dialisi sarai incluso come *cliente con necessità speciali*.

Noi ci mettiamo in contatto con i *clienti con necessità speciali* il più presto possibile nel caso d'interruzione non programmata di un servizio ed almeno 4 *giorni lavorativi* prima di un'*interruzione programmata*. Se desideri avere un periodo di preavviso più lungo, possiamo organizzarlo purché sia ragionevolmente necessario e purché noi siamo in grado di poterlo fare.

In ogni caso noi cerchiamo di ridurre al minimo ogni disturbo per i nostri *clienti con necessità speciali*.

Standard di servizio specifici - *interruzione nell'erogazione dell'acqua*

La seguente tabella descrive i nostri standard di servizio e gli obiettivi che sono stati approvati dalla Commissione per i servizi essenziali. L'effettiva performance in ogni dato anno può risultare condizionata dalle condizioni atmosferiche.

Standard di servizio Acqua	Dal 2009-10 al 2012-31
<i>Interruzioni</i> non programmate nell'erogazione dell'acqua	60,3 per 100 km
Tempo in media richiesto per intervenire in caso di condutture scoppiate e perdite d'acqua (priorità 1)	24,3 minuti
Tempo in media richiesto per intervenire in caso di condutture scoppiate e perdite d'acqua (priorità 2)	34,2 minuti
Tempo in media richiesto per intervenire in caso di condutture scoppiate e perdite d'acqua (priorità 3)	233,8 minuti
Erogazione d'acqua riattivata entro 5 ore dopo <i>interruzioni</i> non programmate	86,1%
Erogazione d'acqua riattivata entro 5 ore dopo <i>interruzioni</i> programmate	93,3%
Minuti in media durante i quali il <i>cliente</i> rimane senza acqua a seguito di sospensione non programmata	47,6 minuti
Minuti in media durante i quali il <i>cliente</i> rimane senza acqua a seguito di sospensione programmata	7,8 minuti
Frequenza in media di <i>interruzioni</i> non programmate nell'erogazione d'acqua	0,31 interruzioni
Frequenza in media di <i>interruzioni</i> programmate nell'erogazione d'acqua	0,06 interruzioni
Durata in media delle <i>interruzioni</i> non programmate nell'erogazione d'acqua	175,5 minuti
Durata in media delle <i>interruzioni</i> programmate nell'erogazione d'acqua	137,2 minuti
Numero di <i>clienti</i> cui non viene erogata l'acqua per più di 5 volte l'anno a causa di <i>interruzioni</i> non programmate	64 clienti
Acqua di cui non si può dare resoconto	9,2%
Interventi entro 1 ora per condutture scoppiate in casi di Priorità 1	99,8%
Tempo in media richiesto per riparare guasti nell'erogazione d'acqua	1,0 giorni
Rotture nella rete idrica	71,5 per 100 km
Telefonate per guasti nel sistema risposte entro 30 secondi	93,3%

Livelli di servizio garantiti – *interruzioni non programmate* nei servizi idrici

Paghiamo un rimborso ai *clienti* residenziali se non raggiungiamo un prefissato livello di servizio. Il nostro programma di Livelli di servizio garantiti assicura che qualsiasi rimborso venga automaticamente accreditato al conto del *cliente*.

La seguente tabella delinea i nostri Livelli di servizio garantiti (Guaranteed Service Levels – GSL) e il dovuto se questi livelli di servizio non sono raggiunti.

Livello di servizio garantito	Rimborso GSL se i livelli di servizio non sono raggiunti
Non più di cinque <i>interruzioni</i> non programmate nell'erogazione di acqua durante un periodo di dodici mesi	\$50 per ogni <i>interruzione</i> dopo le prime cinque
Erogazione d'acqua riattivata entro cinque ore dopo <i>interruzioni</i> non programmate	\$50 per ogni <i>interruzione</i> che dura più di cinque ore

Se la nostra mancanza di osservare un Livello di servizio garantito è il risultato di un *evento causato da, oppure la responsabilità del cliente oppure di terzi*, il rimborso a titolo di Livello di servizio garantito non sarà pagabile. Questi pagamenti sono automaticamente versati sulla prossima bolletta dell'acqua ai *clienti* che soffrono le conseguenze di questa mancata osservanza.

Tubature scoppiate e perdite d'acqua

Quando siamo informati di una condotta scoppiata o di una perdita d'acqua nel sistema di erogazione idrica, un perito si recherà sul posto per determinare quanto grave sia la rottura o la perdita d'acqua.

Quando la rottura o la perdita d'acqua ha conseguenze sui *clienti*, sulle proprietà o sull'ambiente, City West Water riparerà la condotta scoppiata o la perdita d'acqua il più presto possibile. Vedi i nostri Standard di servizio in caso di interruzione nell'erogazione dell'acqua riportati nelle pagine precedenti.

Noi mettiamo in ordine di priorità i lavori da eseguire, specialmente in periodi di forte richiesta. Se la condotta scoppiata o la perdita d'acqua non ha alcun apparente impatto sui *clienti*, sulla proprietà o sull'ambiente, cerchiamo sempre di intraprendere le riparazioni entro tre giorni.

Come notificare a City West Water condutture scoppiate o perdite di acqua

Se hai, oppure noti, una condotta scoppiata, una perdita, un intasamento o una fuoriuscita da parte delle nostre condutture, per favore telefona al nostro numero di emergenza 24 ore su 24, il 132 642, oppure al 13WATER (13 92837). Ci recheremo sul posto il più presto possibile e faremo il necessario per rimediare alla situazione. La nostra risposta terrà in considerazione tutti gli aspetti dell'evento, incluso l'impatto sui nostri *clienti*, la comunità, l'ambiente, la proprietà e il traffico.

Se hai sulla tua proprietà una fuoriuscita dalla *fognatura* a causa di un difetto nelle nostre condutture, faremo quanto necessario per ridurre al minimo il danno e il disturbo e per ripulire il posto e disinfettare l'area interessata.

Quando e perché City West Water emana una “Intimazione di riparazione”

Di tanto in tanto, City West Water viene a conoscenza che nella proprietà di un *cliente* sono necessarie delle riparazioni. La cosa può causare perdite all'interno della proprietà o danni alle tubature della tua proprietà, dei tuoi vicini o delle infrastrutture di City West Water. Può anche risultare in addebiti al *cliente* per un consumo d'acqua più elevato e perdita di acqua.

Ai sensi della *Legge del 1994 sull'industria idrica (Water Industry Act 1994)* oppure della *Legge del 1993 sull'edilizia (Building Act 1993)* al titolare di una proprietà può essere richiesto di intraprendere lavori di manutenzione delle sue tubature/servizi dell'acqua o della *fognatura*.

Con notifica scritta inviata al proprietario, City West Water può richiedere che il proprietario ripari o sostituisca qualsiasi servizio alla proprietà, la cui manutenzione spetta al proprietario.

Se manchi di adeguarti entro il periodo di tempo specificato nell'intimazione, la *Legge sull'acqua* stabilisce che noi possiamo intraprendere l'azione specificata nell'intimazione e addebitare al proprietario i costi ragionevoli per quanto è di responsabilità del proprietario.

Nel caso che City West Water esegua questi lavori e che ci sia stato notificato che la proprietà è occupata da un inquilino, l'inquilino ne sarà notificato.

Test della qualità dell'acqua

Continuamente, City West Water preleva campioni di acqua ed esegue test sulla qualità dell'acqua. Una delle ragioni per cui facciamo questo è di verificare l'osservanza della *Legge del Victoria del 2003 sulla sicurezza dell'acqua potabile (Victorian Safe Drinking Water Act 2003)* e le *Linee guida australiane del 2004 sull'acqua potabile (2004 Australian Drinking Water Guidelines)*. Pubblichiamo i risultati nella nostra Relazione annuale sulla qualità dell'acqua. Puoi richiedere un test della qualità dell'acqua e, se il test rivela osservanza degli standard, possiamo richiedere il pagamento di una *tariffa ragionevole*. Prima dell'esecuzione del test ti avviseremo che questa tariffa può essere imposta. Se il test stabilisce che la qualità dell'acqua non soddisfa i nostri standard, in questo caso porremo rimedio alla situazione il più presto possibile, oppure entro un periodo di tempo come concordato con te, e noi ce ne assumeremo i costi.

Standard di servizio – qualità dell'acqua

La seguente tabella descrive i nostri standard di servizio e gli obiettivi che sono stati approvati dalla Commissione per i servizi essenziali. L'effettiva performance in ogni dato anno può risultare condizionata dalle condizioni atmosferiche.

Altri standard di servizio	Dal 2009 - 10 al 2012 - 13
<i>Reclami</i> riguardanti la qualità dell'acqua su 1000 clienti	Non più di 1,1 <i>reclami</i> su 1000 clienti
Osservanza dei regolamenti sulla qualità dell'acqua potabile	100%
Osservanza della licenza EPA per lo scarico nell'Impianto di trattamento ad Altona	100%

Allacciamenti dell'acqua e installazioni del contatore

Puoi leggere **qui** le nostre *linee guida per i contatori*.

Per allacciarsi al sistema di erogazione dell'acqua di City West Water si deve sottoporre un modulo della richiesta di consenso alla connessione. Come parte dei termini e delle condizioni per l'allacciamento verrà installato un contatore dell'acqua.

Il contatore (o i contatori) dell'acqua sarà:

- fornito da City West Water e rimarrà di sua proprietà
- installato in conformità alle *linee guida per i contatori* di City West Water
- mantenuto da City West Water a nessun costo aggiuntivo per il *cliente* a meno che il *cliente* non abbia danneggiato il contatore, reso inaccessibile il contatore, oppure che il contatore non sia stato installato in conformità alle condizioni fissate da City West Water.

Prevenzione del riflusso (acqua potabile e acqua alternativa)

Il riflusso è l' indesiderato flusso di ritorno dell'acqua nel sistema delle tubature in una proprietà. Può essere causato da un controsifonaggio, da contropressione o da ambedue e può risultare nell'immissione di sostanze contaminanti nel sistema dell'acqua potabile.

Puoi leggere sul riflusso sul nostro sito **qui**.

I titolari di qualsiasi proprietà su cui c'è un servizio idrico oppure un *servizio antincendio privato* devono servirsi di un idraulico patentato per installare un approvato sistema per la *prevenzione del riflusso* corrispondente alla classificazione di pericolo (hazard rating) di detta proprietà.

Il sistema deve essere collocato in un posto accessibile sul confine, o vicino al confine, della proprietà dove c'è la bocca di efflusso:

- il contatore dell'acqua, oppure
- la valvola d'arresto, se non c'è installato un contatore dell'acqua.

City West Water può, con ingiunzione scritta al proprietario, richiedere al titolare della proprietà di:

- organizzare su base annuale il testing del sistema di *prevenzione del riflusso*
- fornire i risultati del test a City West Water
- provvedere alla riparazione o sostituzione del sistema se non funziona in modo efficiente.

Disconnessione dai nostri servizi

Un *cliente* che possiede una proprietà può richiedere a City West Water di fare sì che la proprietà venga *disconnessa* dalla condotta principale dell'acqua o dal ramo della fognatura cui è allacciata. È importante che tu chiarifichi con City West Water i requisiti per la *disconnessione* per assicurarti che sei in grado di stabilire che ti è di beneficio farlo. Ti sarà chiesto di compilare un formulario per la domanda e ti saranno forniti ulteriori particolari circa responsabilità e requisiti.

Nota: Qualsiasi erogazione d'acqua che è priva di contatore deve essere allacciata alla condotta principale dell'acqua a spese dei proprietari. Se manchi di osservare i tuoi obblighi, City West Water può intervenire per completare i lavori necessari e può far pagare al padrone i costi ragionevoli di quanto è responsabilità del proprietario.

Riallacciamento ai nostri servizi

Se la tua proprietà è stata *disconnessa* dai servizi di City West Water puoi fare richiesta di riallacciamento, purché osservi i termini e le condizioni di City West Water per quanto riguarda l'allacciamento.

Le nostre portate di acqua

City West Water si accerta che la nostra erogazione d'acqua e, dove *disponibile*, l'erogazione di *acqua riciclata* sia in ogni momento uguale almeno ai nostri minimi di *portata*. I nostri minimi di portata dell'acqua sono:

Diametro della <i>tubatura di servizio alla proprietà</i> (millimetri)	20	25	32	40	50
<i>Portata minima</i> (litri per minuto)	20	35	60	90	160

Le seguenti sono alcune eccezioni:

- se l'*infrastruttura del titolare della proprietà* è di standard inferiore a quello richiesto
- se un *servizio* è fornito tramite un'estensione privata della condotta principale
- se c'è siccità o un'emergenza
- se non c'è sufficiente acqua a motivo di massima domanda durante l'estate
- se c'è un'*interruzione non programmata* oppure un'*interruzione programmata*
- se c'è una riduzione di *acqua riciclata* perché non ce ne è a sufficienza
- se la quantità d'*acqua riciclata* è ridotta in conformità ai nostri *regolamenti di uso permesso*
- Se l'erogazione è stata limitata o *disconnessa* in conformità a questa Carta oppure la *Legge sull'acqua*.

La *portata* è misurata al contatore oppure al rubinetto più vicino al contatore sulla tua proprietà.

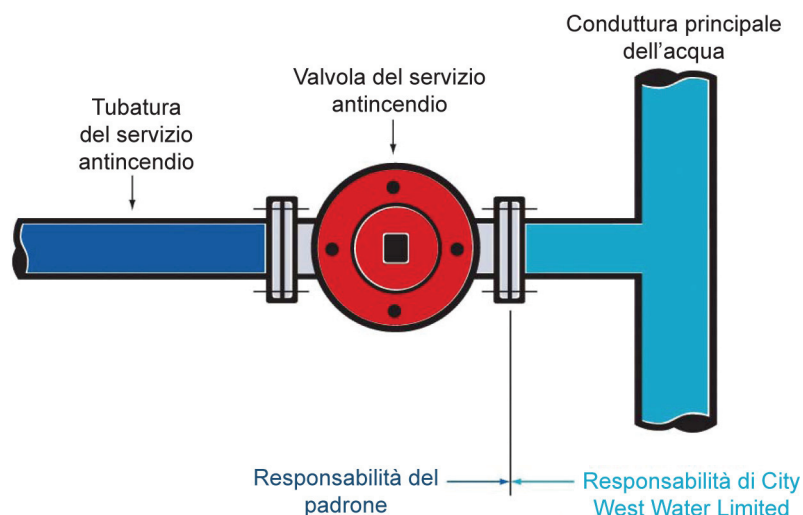
Testing le portate dell'acqua

Se desideri che lo facciamo, telefona per favore al 131 691 e noi possiamo organizzare che le *portate* della tua acqua siano testate. Se il test stabilisce che la *portata* non soddisfa i nostri standard, in questo caso porremo rimedio alla situazione il più presto possibile, oppure entro un periodo di tempo come concordato con te, e noi ce ne assumeremo i costi. Se il test dimostra osservanza degli standard, possiamo addebitarti una somma *ragionevole* per aver eseguito il test. Prima dell'esecuzione del test ti avviseremo che ti può essere chiesto di pagare questa tariffa.

Servizi antincendio

Nella gran parte delle proprietà commerciali e industriali, come anche in alcuni complessi di appartamenti residenziali, ci possono essere dei *servizi antincendio privati*. Il titolare della proprietà è responsabile della manutenzione del *servizio antincendio privato* e dei suoi componenti. Maggiori informazioni circa i *servizi antincendio* possono essere trovate sul nostro sito web al www.citywestwater.com.au oppure telefonandoci al 131 691.

Manutenzione della valvola del servizio antincendio



Programmi per efficienza nell'uso dell'acqua

City West Water riconosce che l'acqua è una risorsa preziosa da essere usata in modo sostenibile adesso e nel futuro. Mediante svariati programmi per efficienza nell'uso dell'acqua noi incoraggiamo i nostri *clienti* e la comunità ad usare l'acqua con saggezza.

Per maggiori informazioni sull'efficienza nell'uso di acqua da parte delle imprese, clicca **qui**. Per maggiori informazioni su efficienza nell'uso dell'acqua i residenti di abitazioni private possono consultare il nostro sito web nella sezione "Residential".

Fognatura

Per allacciarsi al sistema di *fognatura* di City West Water si deve sottoporre il modulo della richiesta di consenso alla connessione.

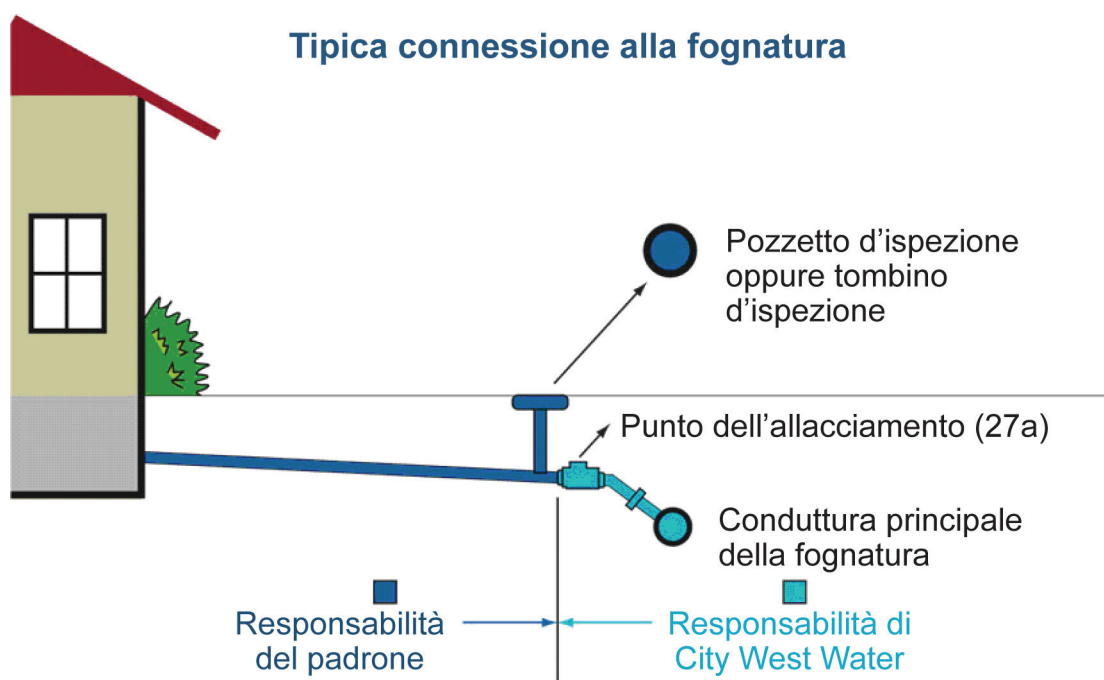
Le tubature e gli infissi all'interno della tua proprietà devono essere mantenuti nelle corrette condizioni. Se sei il titolare della proprietà, tu sei responsabile della manutenzione di tutte le tubature e infissi fino al punto dove queste tubature si allacciano alle nostre condutture principali dell'acqua e della *fognatura*.

Il titolare della proprietà ha l'obbligo della manutenzione delle tubature e infissi sanitari che all'interno della proprietà sono a servizio della stessa fino al punto di allacciamento in modo tale che funzionino in modo igienico ed efficiente.

Come guida di base, devi:

- assicurare in ogni momento l'accesso agli infissi, incluse botole di ispezione e i punti d'accesso da parte di City West Water, quali i tombini
- ottenere il nostro consenso prima di apportare modifiche a qualsiasi tubatura collegata alla nostra rete idrica.

Strutture di City West Water e tubature/strutture dei clienti



Interruzioni nella fognatura

City West Water farà ogni ragionevole sforzo per assicurarsi che ogni anno non ci siano più di tre *interruzioni* nel servizio di *fognatura* a un *cliente*.

Quando avviene un'*interruzione* nel servizio di *fognatura* fornito a un *cliente*, City West Water riattiverà il servizio di *fognatura* il più presto possibile.

Come notificarci condutture scoppiate e perdite di acqua oppure fuoriuscite dalla fognatura

Se hai, oppure noti, una conduttura scoppiata, una perdita, un intasamento o una fuoriuscita da parte di una delle nostre condutture, per favore telefona al nostro numero di emergenza 24 ore su 24 al 13 WATER (13 92837). Ci recheremo sul posto il più presto possibile e faremo il necessario per rimediare alla situazione. La nostra risposta terrà in considerazione tutti gli aspetti dell'evento, incluso l'impatto sui nostri *clienti*, sulla comunità, sull'ambiente, sulla proprietà e sull' traffico.

Se hai una fuoriuscita di *liquame* nella tua proprietà a causa di un difetto nelle nostre condutture, faremo quanto necessario per ridurre al minimo il danno e il disturbo e per ripulire il posto e disinfettare l'area interessata.

Standard di servizio pertinenti e livelli di servizio garantito – servizio di fognatura

Standard di servizio	Dal 2009-10 al 2012-13	
Fognatura		
Intasamenti nella fognatura	27,6 per 100 km	
In media il tempo richiesto per intervenire nel caso di <i>fuoriuscite dalla fognatura</i> e intasamenti	23,4 minuti	
In media il tempo per porre riparo a un intasamento nella fognatura	115,9 minuti	
Fuoriuscite bloccate entro 5 ore	100,0%	
<i>Clienti</i> che in un anno sono soggetti a più di 3 intasamenti nella fognatura	0 clienti	
Altri standard di servizio		
Servizi di <i>fognatura</i> riattivati entro cinque ore dopo un'interruzione	97,6%	
Fuoriuscite dalla fognatura all'interno di un'abitazione bloccate entro un'ora dalla notifica	100%	
Fuoriuscite dalla fognatura su 1000 proprietà	1,8 per 100 proprietà	
Allacciamenti alla fognatura in arretrato (numero di lotti)	13 (in 2011-12)	0 allacciamenti in arretrato

Intasamenti nella fognatura

Di solito la prima indicazione di un intasamento nella fognatura è del *liquame* che risale su dal sifone intercettatore (gully trap) nel tuo cortile oppure un riflusso nella tazza del gabinetto. In queste circostanze, dovresti controllare il livello dell'acqua nella fossetta d'intercettazione al confine della tua proprietà o nel sifone d'ispezione (inspection shaft), se ce ne è uno facilmente accessibile. Se il livello dell'acqua è alto, è probabile che l'intasamento sia nelle nostre condutture. Se il livello dell'acqua è basso, è probabile che l'intasamento sia nelle tue condutture e dovrai chiamare un idraulico. Se non sei certo dove la fossetta d'intercettazione al confine della tua proprietà oppure dove il sifone intercettatore sia puoi ottenere una copia delle tubature del servizio di drenaggio entro i confini della tua proprietà telefonando allo 03 9835 5511 oppure visitando il nostro sito web al www.citywestwater.com.au.

Le radici di alberi e i derivati dalla cucina, quali grassi e oli, sono una delle cause principali di intasamenti della fognatura e di costose riparazioni alle condutture, e noi ti incoraggiamo a visitare il nostro sito web al www.citywestwater.com.au per utili suggerimenti su come evitare potenziali problemi.

Livelli di servizio garantiti – *interruzione* nei servizi di fognatura

Paghiamo un rimborso ai *clienti* residenziali se non raggiungiamo un prefissato livello di servizio. Il nostro programma di Livelli di servizio garantiti assicura che qualsiasi rimborso venga automaticamente accreditato al conto del *cliente*.

La seguente tabella delinea i nostri Livelli di servizio garantiti e il rimborso dovuto se questi livelli di servizio non sono raggiunti.

Livello di servizio garantito	Rimborso GSL se i livelli di servizio non sono raggiunti
Non più di tre <i>interruzioni</i> nel servizio di <i>fognatura</i> durante un periodo di dodici mesi	\$50 per ogni <i>interruzione</i> dopo le prime tre
Servizi di <i>fognatura</i> riattivati entro cinque ore dopo un' <i>interruzione</i>	\$50 per ogni <i>interruzione</i> che dura più di cinque ore
Fuoriuscite dalla fognatura riparate entro cinque ore dalla notifica	\$1000 per ogni fuoriuscita non riparata entro cinque ore
Fuoriuscite dalla fognatura all'interno di una casa, causate da un guasto nelle nostre condutture, riparate entro un'ora dalla notifica	\$1000 per ogni fuoriuscita dalla <i>fognatura</i> che non è riparata entro un'ora dalla notifica (servizi in natura per aiutare nella ripulitura, alloggio ecc. sono in aggiunta)

Se la nostra mancanza di osservare un Livello di servizio garantito è il risultato di un *evento causato da, oppure di responsabilità del cliente oppure di terzi*, il rimborso a titolo di Livello di servizio garantito non sarà pagabile.

Quando e perché City West Water emana una “intimazione di riparazione”

Di tanto in tanto, City West Water viene a conoscenza che nella proprietà di un *cliente* sono necessarie delle riparazioni all'impianto idraulico. La cosa può causare perdite all'interno della proprietà o danni alle tubature della tua proprietà, dei tuoi vicini o delle infrastrutture di City West Water. Può anche risultare in addebiti al *cliente* per un consumo d'acqua più elevato e perdita di acqua.

Ai sensi della Legge del 1994 sull'industria idrica (Water Industry Act 1994) oppure della Legge del 1993 sull'edilizia (Building Act 1993) al titolare di una proprietà può essere obbligato a intraprendere lavori di manutenzione delle sue tubature/servizi dell'acqua o della fognatura.

City West Water può inviare al titolare di una proprietà un'intimazione che richiede di:

- riparare danni a tubature/servizi di cui il titolare della proprietà è responsabile
- mantenere nelle corrette condizioni impianti sulla sua proprietà, oppure *disconnettere* la proprietà dal sistema di City West Water
- porre rimedio ad una trasgressione della *Legge sull'acqua* oppure a quanto richiesto da City West Water ai sensi della *Legge sull'acqua*.

Se manchi di adeguarti entro il periodo di tempo specificato nell'intimazione, la *Legge sull'acqua* stabilisce che noi possiamo intraprendere l'azione specificata nell'intimazione e addebitare al proprietario i costi ragionevoli per quanto è di responsabilità del titolare della proprietà.

Se a City West Water è stato notificato che la proprietà è occupata da un inquilino, una copia dell'intimazione sarà inviata per informazione a quell'inquilino.

Rifiuti commerciali

City West Water ha un programma per la gestione di *rifiuti commerciali* che si propone di cooperare con *clienti* commerciali e industriali assieme alla comunità per far sì che i rifiuti commerciali e industriali siano gestiti e trattati in modo che sia sicuro e ambientalmente responsabile.

I rifiuti commerciali possono essere scaricati nel sistema di *fognatura* solo se hai ottenuto il nostro permesso scritto e se hai sottoscritto un Accordo o consenso per i rifiuti industriali, che delinea le condizioni e i requisiti per scaricare *rifiuti commerciali* nella fognatura.

Le tariffe per rifiuti commerciali sono strutturate nello stesso modo di quelle per l'erogazione dell'acqua e per la fognatura, che includono una prefissata "tariffa concordata per *rifiuti commerciali*", un addebito sulla base del volume, e addebiti sulla base della qualità dei rifiuti (calcolata in rapporto alla composizione chimica dei *rifiuti commerciali*).

Acqua alternativa

Per *acqua alternativa* s'intende acqua che non proviene dal sistema di erogazione di acqua potabile. L'*acqua alternativa* ha diverse origini, tra cui *liquami* riciclati, acque di rifiuto pluviali, acque grigie, acque di falda e acque industriali. Non è potabile e è sempre trattata ad alti standard per essere sicuri che sia sicura per uno scopo specifico quale l'irrigazione, l'innaffiamento di giardini o lo scarico dei gabinetti. Questi standard sono fissati in linee guida nazionali e statali per il riciclaggio dell'acqua. Usando *acqua alternativa* noi possiamo risparmiare la nostra preziosa acqua potabile.

City West Water partecipa a diversi progetti per erogare *acqua alternativa* ai nostri *clienti* in ambienti sia residenziali sia non residenziali. Alcuni progetti, quale il Progetto ad Altona per l'acqua riciclata, sono già in linea, mentre altri stanno per diventare operativi in futuro.

Uso permesso

Regolarmente informeremo i *clienti* interessati in merito ai limiti imposti nell'uso permesso di *acqua alternativa*, *acqua non potabile* e dei nostri *servizi di fognatura* che almeno corrispondono a:

- regolamenti sanitari e ambientali
- regolamenti per l'*acqua riciclata*.

Uso volontario di acqua alternativa

Puoi raccogliere e conservare acqua piovana per tuo proprio uso. Per usi non alimentari sulla tua proprietà puoi anche riciclare *acqua grigia* oppure installare un *compost toilet* che non richiede l'allacciamento ai nostri servizi idrici o di *fognatura*. Prima di considerare queste alternative è importante che tu sia consapevole dei possibili problemi per la salute. Informazioni su come riusare in sicurezza le *acque grigie* e l'acqua piovana sono disponibili sul sito web <http://www.savewater.com.au>. Per qualsiasi lavoro idraulico è richiesta l'osservanza della *Legge sull'edilizia (Building Act)* e dovresti rivolgerti al tuo Comune per consigli e informazioni riguardanti i permessi necessari. Puoi leggere la *Legge sull'edilizia qui*.

Servizi di acqua riciclata e piovana

In alcune zone ai nostri *clienti* noi eroghiamo *acqua riciclata* oppure *acqua di rifiuto pluviale* che è stata trattata. I programmi di *acqua riciclata* e *acqua di rifiuto pluviale* sono soggetti a severi standard sanitari, regolati dall'Autorità del Victoria per la protezione dell'ambiente (Victorian Environmental Protection Authority – *EPA Victoria*) e dal Dipartimento della salute (Department of Health – DoH).

I *clienti* residenziali, quando vanno ad abitare in una casa allacciata a un servizio di *acqua riciclata*, saranno informati dell'uso corretto di *acqua riciclata*.

Prima che l'*acqua riciclata*, oppure l'*acqua di rifiuto pluviale* che è stata trattata, venga erogata non residenziali verrà richiesto ai *clienti di acqua alternativa* di stipulare con noi un accordo per l'erogazione, che specifica in dettaglio le regole circa gli usi permessi. Se non sono osservati i termini dell'accordo per l'erogazione di *acqua riciclata* oppure di *acqua di rifiuto pluviale*, noi possiamo sospendere il tuo servizio di *acqua riciclata* o di *acqua di rifiuto pluviale*. Possiamo anche rifiutare di fornirti un servizio di *acqua riciclata* o di *acqua di rifiuto pluviale* se non hai firmato un accordo per *acqua riciclata* o se non hai ottenuto il nostro consenso.

Se sei un idraulico o un imprenditore puoi leggere di più **qui** sull'*acqua alternativa*, oppure **qui** se sei un *cliente* residenziale.

I *clienti di acqua alternativa* non residenziali devono avere un Piano di miglioramento ambientale (Environmental Improvement Plan – *EIP*) che si conforma alle Linee guida di *EPA Victoria*. Questo *EIP* deve essere approvato da City West Water prima di ottenere l'erogazione di *acqua alternativa*. La mancanza di attenersi all'*EIP* può risultare nella sospensione del servizio di *acqua alternativa* o del servizio di *acqua di rifiuto pluviale*.

Per tutti i *clienti di acqua alternativa* durante la costruzione vengono eseguite speciali ispezioni delle condutture per assicurarsi che la tubatura dell'*acqua riciclata* e dell'*acqua di rifiuto pluviale* non sia connessa al sistema di erogazione dell'acqua potabile. I requisiti cui devi attenerti sono specificati nelle nostre condizioni per il consenso, che sono fornite da noi dopo aver ricevuto una richiesta di permesso per lavori idraulici presentata da te, dal tuo idraulico oppure dal tuo imprenditore edile.

Per i *clienti* residenziali le ispezioni della tubatura dell'*acqua riciclata* vengono eseguite dalla Commissione per il settore idraulico (Plumbing Industry Commission) e organizzate dall'idraulico durante la costruzione della casa. Per i *clienti* non residenziali City West Water verificherà durante la costruzione i lavori d'idraulica per l'*acqua riciclata*. Una volta che è iniziata l'erogazione di *acqua alternativa*, City West Water può svolgere verifiche casuali dell'uso dell'acqua alternativa da parte dei *clienti*.

Sviluppo/Costruzione

Prima di iniziare i lavori di sviluppo/scavi sulla loro proprietà i clienti devono sapere dove sono le tubature.

Se stai per apportare migliorie o iniziare dei lavori per altri servizi sulla tua proprietà, devi assicurarti che sei a conoscenza di dove sono situate le tubature. Per informazioni sulle condutture di scarico all'interno della tua proprietà per favore telefona allo 03 9835 5511, il **Melbourne One Call Service (MOCS - Servizio assistenza unificato di Melbourne)** al 1100, oppure visita il nostro sito web.

City West Water *Customer Charter*

Noi siamo in grado di fornirti una piantina di quanto appartiene a noi, inclusi i punti di allacciamento alla fognatura all'interno dei confini della tua proprietà, e noi faremo ogni sforzo di farlo entro cinque giorni lavorativi da quando riceviamo la tua richiesta scritta e il pagamento della tariffa che si applica al caso. La piantina dei confini della tua proprietà può, a richiesta, contenere dettagli specifici riguardanti:

- diametro della tubatura
- deviazione della tubatura a partire dal confine della proprietà
- a che profondità si trova la tubatura.

Se gli scavi sono all'esterno del confine della tua proprietà, tu o il tuo appaltatore dovrà trovare dove sono situate le condutture dell'acqua e della *fognatura*. Il **Melbourne One Call Services (MOCS)** sarà in grado di fornirti indicazioni approssimative di dove si trova la tubatura. Il numero da chiamare è il 1100, che è un servizio gratuito. Per favore nota che se tu o il tuo appaltatore danneggia una struttura di City West Water, ti sarà fatto pagare il costo per riportarla alle condizioni di funzionamento precedenti.

'Costruzioni sopra'

A norma della *Legge sull'acqua* qualsiasi costruzione sopra o entro un metro da una conduttura principale dell'acqua o da una tubatura della *fognatura* richiede il consenso scritto di City West Water.

Per costruire sopra o entro un metro da qualsiasi diritto di passaggio (*easement*) o tubatura sulla tua proprietà, devi chiedere il permesso di 'Costruire o tenere una struttura sopra delle opere e/o diritti di passaggio' (**Build or Retain a Structure Over Works and/or Easements**). Si possono ottenere **qui** i moduli per la domanda e prima di dare inizio a qualsiasi lavoro si deve avere l'approvazione di City West Water. Non sempre viene concessa l'approvazione.

Per poter tu ottenere un permesso di costruzione sopra un'infrastruttura, noi possiamo chiedere ai titolari della proprietà di riparare difetti nei loro impianti di idraulica, oppure di rimuovere alberi che hanno danneggiato, o che potrebbero danneggiare, le nostre infrastrutture. Chiederemo ai *clienti* di rimborsare i costi incorsi da City West Water quando questi lavori sono la responsabilità del *cliente*, in conformità alla *Legge sull'acqua* e al Codice dei servizi ai *clienti* e a questa Carta dei *clienti*.

La tua bolletta di City West Water

Tariffe

Responsabilità rispetto agli addebiti

I titolari di proprietà sono responsabili di qualsiasi addebito per servizio fatturato da City West Water come anche di addebiti fatturati a favore di Melbourne Water e di Parks Victoria.

Gli addebiti per servizi sono fatturati a proprietà registrate nel catasto che sono allacciate o passibili di essere allacciate ai sistemi idrici e di *fognatura* di City West Water. Sono incluse proprietà in regime condominiale (Owners' Corporation) anche quando dette proprietà usufruiscono di servizi tramite il Condominio in quanto ente morale.

A norma della *Legge sull'acqua* locatari e residenti di campeggi per roulotte sono responsabili degli addebiti per l'uso dell'acqua e lo scarico di *liquame* se:

- la loro erogazione di acqua è misurata da un contatore separato
- il titolare della proprietà ci ha notificato i particolari dell'inquilino che occupa il sito
- noi abbiamo letto il contatore quando abbiamo ricevuto la notifica.

Se sei, o hai un locatario in una proprietà dotata di contatore separato, hai la responsabilità per gli addebiti specificati qua sotto:

Addebito	Responsabilità
Addebito per il servizio dell'acqua	Proprietario
Addebito per il servizio di fognatura	Proprietario
Addebito per il servizio di acqua riciclata (se del caso)	Proprietario
Addebito per le vie d'acqua e il drenaggio	Proprietario
Addebito per i parchi	Proprietario
Uso di acqua	Locatario
Addebito per lo scarico di liquame	Locatario
Uso di acqua riciclata (se del caso)	Locatario

Come avvisarci che lasci vacante la proprietà

A norma della *Legge sull'acqua* devi darci un preavviso di almeno due *giorni lavorativi* prima di lasciare vacante una proprietà affinché possa essere effettuata una lettura finale del contatore. Questo è necessario per determinare la bolletta finale per l'uso di acqua e gli addebiti per lo smaltimento di *liquami* e, se appropriato, addebiti per *rifiuti commerciali*. Fino a quando non viene data notifica che stai per rendere vacante la proprietà, tu rimani responsabile degli addebiti per uso dell'acqua.

E cosa succede se non hai un contatore separato?

Se non hai un contatore dell'acqua separato, probabilmente fai parte a un Condominio (Owners Corporation). Puoi rivolgerti all'amministrazione del tuo Condominio affinché t'informi in merito all'allacciamento del tuo contatore dell'acqua e dei relativi addebiti.

Cosa è un Condominio?

Ai sensi della *Legge del 1988 sulla lottizzazione di terreni (Sub-division Act 1988)* se un piano di suddivisione contiene "proprietà comune" viene creato un *Condominio* (Owners Corporation) e questo viene registrato dall'ufficio del Catasto governativo.

La "Comune proprietà" può includere passi carrabili, marciapiedi, scale, passaggi, ascensori, atri, aree comuni in giardino ed altre strutture create per uso di tutti i soci e *locatari* delle villette/appartamenti.

Quando nel complesso c'è una struttura usata in comune da tutti i proprietari/locatari, ad esempio un rubinetto nel giardino, aria condizionata, servizio di acqua calda, l'acqua usata da queste strutture comuni è 'acqua comune'.

Quando acquisti una villetta/appartamento che fa parte di un *Condominio* tu automaticamente diventi socio di detto *Condominio*. Quando vendi una villetta/appartamento, il nuovo titolare prende il tuo posto come socio di detto *Condominio*. I locatari non possono essere soci del *Condominio*.

City West Water *Customer Charter*

Come socio di un *Condominio* sei responsabile delle decisioni riguardanti riparazioni, manutenzione e assicurazione non solo per la tua abitazione ma anche per la proprietà che possiedi congiuntamente con gli altri.

L'amministrazione del *Condominio* può anche trattare con City West Water su come suddividere l'uso dell'acqua quando non ci sono contatori dell'acqua separati per ciascuna residenza.

Esenzioni da addebiti per servizi di acqua e fognatura

Alcune organizzazioni senza fine di lucro possono avere diritto a un rimborso governativo relativamente ai loro addebiti per servizi idrici e di *fognatura*.

Clicca **qui** per maggiori informazioni sulle esenzioni.

Addebiti a favore di altre Autorità

City West Water ha l'obbligo di fatturare su base trimestrale gli addebiti per le vie d'acqua e il drenaggio a favore della Melbourne Water Corporation.

Una volta l'anno noi abbiamo anche l'obbligo di fatturare l'addebito per i parchi a favore di Parks Victoria.

Per favore vai al sito www.melbournewater.com.au per i dettagli circa gli addebiti per le vie d'acqua e il drenaggio e al sito www.parkweb.vic.gov.au per i dettagli circa gli addebiti a favore di Parks Victoria.

City West Water non fissa queste tariffe poiché sono fissate dalle rispettive Autorità.

Se la tua bolletta pare risultare più alta del solito

Quando ricevi la tua bolletta e pare più alta del solito, il nostro personale al Contact Centre (Centro assistenza ai clienti) può assisterti con qualsiasi domanda concernente la tua bolletta. La tua bolletta potrebbe essere più alta a motivo di:

- *Lettura in base ad una stima perché il contatore era inaccessibile*
- *Un aumento del numero di persone a casa tua durante questo periodo*
- *Acquisto di un nuovo elettrodomestico che usa acqua*
- *Esecuzione di lavori idraulici*
- *Perdite o sgocciolamenti d'acqua in qualche posto della proprietà/residenza*

Test del contatore

A spese del richiedente, il titolare o *locatario* di qualsiasi proprietà può chiedere a City West Water di testare l'accuratezza di un contatore dell'acqua installato sulla sua proprietà. Ricevuta questa richiesta, City West Water sostituirà il contatore allo scopo di testarlo e, quando ne è in possesso, notificherà in iscritto al richiedente i risultati del test. Dovrai pagare una tariffa per il test e per la sostituzione del contatore. Se il test dimostra che il contatore non si adegua ai necessari standard di precisione, lo sostituiremo e rimborseremo il costo del test. Rimborsiamo o ti accrediteremo anche qualsiasi ammontare che ti fosse stato pagare in più del dovuto.

Prima di richiedere un test del tuo contatore ti suggeriamo di anzitutto eseguire durante la notte un facile test del contatore. I particolari del test possono essere trovati sul nostro sito web al www.citywestwater.com.au sotto la voce 'About Your Account > Your Water Meter' (Riguardo al tuo conto > Il tuo contatore dell'acqua). Questo test può essere di aiuto a identificare la causa per cui la lettura del contatore è più alta del previsto. È raro che un contatore difettoso registri una lettura del contatore più alta del solito. È più probabile che ci sia una perdita all'interno della proprietà, e se questo è il caso per risolvere il problema dovrai chiamare un idraulico.

Tariffario

Sul nostro sito web (www.citywestwater.com.au) pubblicheremo la tabella approvata delle nostre tariffe e dei diritti pecuniari come pure ne forniremo copia cartacea ai *clienti* che ne facciano richiesta.

Notifica di cambiamenti nei prezzi

Subordinatamente alla *Legge sull'acqua* e ai nostri standard di servizio approvati, possiamo variare le tariffe sulla base di una delibera della Commissione per i servizi essenziali. Qualsiasi variazione nelle tariffe per servizi sarà comunicata ai nostri *clienti* quando la decisione di variare dette tariffe è stata adottata oppure con la prima successiva bolletta. Possiamo anche scegliere di calcolare un conguaglio pro rata qualora il periodo cui la variazione si applica ricada durante un *periodo di fatturazione*.

Calcolo dell'addebito per lo scarico di *liquame*

A differenza da quanto avviene per l'acqua, lo scarico di *liquame* non è misurato. È calcolato usando una formula che è basata sulla quantità di acqua consumata nella proprietà, e il suo obiettivo è di riflettere accuratamente la quantità di acqua di rifiuto immessa in media nella fogna dalla proprietà di un *cliente* di City West Water. Se ritengono che la corrente formula sostanzialmente e sistematicamente sovrastima il volume di *liquame* scaricato dalla loro proprietà, i clienti possono richiedere a City West Water un metodo alternativo per misurare o stimare il volume di *liquame* scaricato.

Se City West Water trova che per una proprietà o uno stabile l'uso della formula standard potrebbe portare a sovrastimare sistematicamente e sostanzialmente il volume del *liquame* scaricato, City West Water può usare un'altra formula o metodo per stimarne il volume.

Quando ricevi la tua bolletta

Riceverai una bolletta trimestralmente e per fare il pagamento avrai 14 giorni di tempo dalla data di emissione della bolletta. Se il tuo uso di acqua o *acqua riciclata*, scarico di *rifiuti commerciali* o di *liquame* è di solito alto possiamo fatturarti più frequentemente. In questo caso ti telefoneremo e ti spiegheremo le opzioni per la fatturazione e la frequenza di fatturazione che noi raccomandiamo. È responsabilità del *cliente* notificare a City West Water quando rende vacante la proprietà. Se hai qualsiasi quesito in merito agli addebiti sulla tua bolletta, clicca **qui** per una spiegazione di come leggere la tua bolletta, rivolgiti al Centro assistenza ai clienti (Contact Centre) di City West Water, oppure nel caso di un addebito da parte di Parks Victoria telefona al 131 936.

Emissione delle bollette

Invieremo le bollette:

- a te al tuo indirizzo fisico oppure all'*indirizzo elettronico* da te indicato
- al tuo agente al suo indirizzo fisico o *indirizzo elettronico*, se ci hai presentato richiesta scritta che si faccia così
- a qualsiasi persona autorizzata ad agire a nome a tuo nome presso l'indirizzo fisico o *indirizzo elettronico* specificato da detta persona
- se nessun indirizzo è stato specificato, all'indirizzo fisico della proprietà per cui gli addebiti sono stati incorsi, oppure al tuo ultimo indirizzo a noi noto.

Nota: City West Water emetterà nessuna bolletta finale/di chiusura per conti che sono in credito tra \$0,01 e \$5,00 oppure in debito tra \$0,01 e \$5,00.

A richiesta dei *clienti* o agenti di multiple proprietà in un unico distretto di fatturazione si può avere un conto unificato (list statement) tramite il quale un *cliente* può eseguire un solo pagamento per almeno cinque proprietà o conti individuali.

Quando una lista unificata viene fatturata il *cliente* riceve un riassunto del conto come anche le copie di ciascun conto individuale, il tutto nella stessa busta.

Contenuto delle bollette

La tua bolletta conterrà le seguenti informazioni:

- i dettagli del conto e l'ammontare da pagare
- la data di emissione
- il tuo indirizzo di fatturazione e il numero del tuo conto
- l'indirizzo della proprietà cui si riferiscono gli addebiti riportati nella bolletta
- la data in cui fu letto il contatore oppure, se la lettura è una stima, una chiara dichiarazione che la lettura è una stima
- qualsiasi esistente credito o debito relativo a bollette precedenti non ancora saldato
- il totale di qualsiasi pagamento effettuato da te da quando l'ultima bolletta è stata emessa
- l'ammontare che devi pagare
- la data entro cui devi pagare
- in che modi puoi pagare la bolletta
- informazioni sull'assistenza che è disponibile se incontri difficoltà col pagamento
- dettagli del nostro *servizio informazioni*, incluso un numero di telefono per il servizio di emergenza 24 ore su 24
- riferimento ai nostri servizi di interpretariato
- informazioni sulle agevolazioni disponibili e qualsiasi altra agevolazione cui puoi aver diritto
- il tuo consumo quotidiano in media di acqua o *acqua riciclata* nella tua proprietà per il corrente *periodo di fatturazione*.
- qualsiasi altra informazione ritenuta rilevante da City West Water.

Clicca **qui** per informazioni su come leggere la tua bolletta.

Rappresentazione del consumo d'acqua fatto dal cliente

Se sei un *cliente* residenziale con un servizio dotato di contatore d'acqua separato, la tua bolletta mostrerà un grafico indicante il tuo uso di acqua e, quando del caso, il tuo uso di *acqua riciclata*. Per quanto possono essere disponibili informazioni di questo genere, il grafico mostrerà:

- il tuo consumo d'acqua per ogni *periodo di fatturazione* durante gli ultimi 12 mesi
- un confronto del tuo uso con lo stesso periodo dell'anno precedente.

Se ti abbiamo fatto pagare più/meno del dovuto.

Se ti si è fatto pagare meno del dovuto:

- ti faremo versare solo l'ammontare mancante per un periodo non superiore ai 12 mesi precedenti all'averti noi notificato che ti si è fatto pagare meno del dovuto, eccetto nel caso di uso illegale di acqua
- l'ammontare da versare verrà elencato sotto una voce separata nella o con la tua bolletta
- puoi pagare l'ammontare da versarci in un periodo di tempo uguale (fino ad un massimo di 12 mesi) al periodo di tempo durante il quale ti si è fatto pagare meno del dovuto
- puoi pagare l'ammontare dovutoci anche mediante un piano di pagamento flessibile in conformità ai nostri metodi di pagamento
- nel caso di uso illegale di acqua o *acqua riciclata* faremo una stima ragionevole dell'uso fattone. Possiamo anche esercitare altri diritti a nostra disposizione, tra cui i diritti elencati in questa Carta sotto la sezione riguardante la morosità.

Se ti si è fatto pagare più del dovuto:

- te lo faremo sapere entro 10 *giorni lavorativi* da quando siamo venuti a conoscenza dell'errore, e stando alle tue istruzioni possiamo rimborsare oppure accreditare l'ammontare fatto pagare in più. Nota: I rimborsi possono richiedere fino a 10 giorni lavorativi per essere finalizzati.

Come pagare la tua bolletta

Offriamo diversi metodi convenienti per pagare la tua bolletta di City West Water. Le opzioni che hai includono:

Bonifico bancario (direct debit) - è facile e ti dà la possibilità di usufruire della flessibilità di scelta tra pagamenti trimestrali, mensili o quindicinali. Clicca **qui** per copia del modulo per bonifico bancario.

BPay - ti dà la possibilità di fare pagamenti tramite telefono o online. Può essere organizzato tramite la tua banca, società di credito edilizio (building society) o cooperativa di credito (credit union) che partecipa a questo metodo di pagamento.

BPayView - notifica ai *clienti* dotati di email che la loro bolletta è pronta per essere vista online. Questo può essere organizzato tramite la tua banca, società di credito edilizio (building society) o cooperativa di credito (credit union) che partecipa a questo metodo di pagamento. L'iscrizione a BPayView fa risparmiare carta e riduce la nostra impronta di carbonio.

Centre pay – se ricevi qualsiasi tipo di pagamento da parte di Centrelink puoi far sì che una determinata somma, da te concordata, sia automaticamente dedotta dal pagamento che ti fa Centrelink.

Carta di credito - pagamenti (massimo di \$10,000) possono essere fatti con Visa e Mastercard tramite il telefono usando il nostro sistema automatico al 131 971 oppure online al sito web www.citywestwater.com.au.

Tramite posta - a City West Water, GPO Box 262, Melbourne, VIC 3121.

In persona - ad un ufficio di Australia Post

Agevolazioni

Se sei titolare di una pensione, carta di reduce (veteran card) oppure carta di assistenza sanitaria (health card) può darsi che tu abbia diritto ad un'agevolazione (concession) per gli addebiti riguardanti l'acqua e la *fognatura*. Per favore visita il nostro sito web al www.citywestwater.com.au oppure telefona al 131 691 per i particolari sulle agevolazioni e come farne richiesta.

Difficoltà con i pagamenti

Se incontri difficoltà con i pagamenti ti verremo in aiuto mettendo a tua disposizione opzioni di pagamento alternative, tenendo presente la tua capacità di pagare, tra cui:

- offrendo diverse opzioni di pagamento, pagamenti flessibili inclusi
- inviando la bolletta per il pagamento ad un'altra persona purché detta persona accetti per iscritto
- fornendo una conferma scritta, se concordiamo una soluzione di pagamento alternativa, e inviandotela entro 10 *giorni lavorativi* da quando si è raggiunto un accordo
- offrendo un'estensione della data di scadenza per parte o tutto l'ammontare dovuto
- quando appropriato, indirizzandoti a programmi di assistenza finanziati dal governo, incluso il *Programma di agevolazioni sussidiate per servizi pubblici* (Utility Relief Grant Scheme); oppure ad un consulente finanziario indipendente a nessun costo per te.

Programma di assistenza ai clienti

Comprendiamo che alcuni *clienti* residenziali hanno difficoltà a pagare in tempo le loro bollette e abbiamo un Codice di comportamento (Policy) per assistere detti *clienti* in queste circostanze. Per dettagli in merito al nostro codice di comportamento in caso di difficoltà finanziarie da parte di clienti residenziali, sei pregato di visitare il nostro sito web oppure di telefonarci al 131 691.

Se manchiamo di attenerci a certi standard e procedure per identificare un *cliente* che potrebbe trovarsi in circostanze di difficoltà elencate qua sotto, a detto *cliente* potrebbe essere riconosciuto un Livello di servizio garantito in relazione a difficoltà finanziarie. Questo GSL in casi di difficoltà finanziarie è entrato in vigore il 1o gennaio 2011.

Livello di servizio garantito	Rimborso <i>GSL</i> se il livello di servizio non è raggiunto
Limitare l'erogazione di acqua, oppure intraprendere azione legale, nei confronti di un <i>cliente</i> prima di fare ragionevoli sforzi (come definito dall'ESC) per contattare il <i>cliente</i> e fornire informazioni sull'aiuto che è disponibile qualora il cliente abbia difficoltà a pagare.	\$300 per ogni caso in cui questo avviene.

Piani di pagamento flessibili

I nostri piani di pagamento flessibili sono strutturati in modo da corrispondere alla tua capacità di pagare.

I piani di pagamento flessibili:

- specificheranno come l'ammontare dei pagamenti è stato calcolato
- specificheranno il periodo di tempo durante il quale pagherai gli importi concordati
- specificheranno un ammontare da pagare in ciascun periodo
- a tua richiesta saranno riveduti qualora ci sia prova di cambiamento nelle tue circostanze
- sarà confermato per iscritto prima che il piano abbia inizio oppure appena è possibile farlo dopo la che il piano ha avuto inizio.

Se durante i precedenti 12 mesi hai avuto due piani di pagamento flessibili revocati a motivo di morosità (mancato pagamento), potremmo non offrirti un piano di pagamento flessibile. In questo caso dovrai fornirci un'*assicurazione ragionevole* che in futuro ti atterrai ai termini del piano.

Se hai difficoltà di pagamento o desideri informarti di più sulle opzioni di pagamento, telefonaci per favore al nostro Centro assistenza (Contact Centre) al 131 691.

Le procedure di City West Water per riscuotere arretrati

Note di sollecito

Se il pagamento non è stato fatto entro la dovuta data indicata sulla bolletta, ti manderemo una nota di sollecito (reminder notice). Se scegli di ricevere la tua bolletta elettronicamente, note di sollecito verranno inviate per posta al tuo indirizzo postale.

Diffide

Ti invieremo una diffida per morosità (payment warning notice) almeno sette giorni prima di agire a seguito di morosità. Se scegli di ricevere la tua bolletta elettronicamente, le diffide verranno inviate per posta al tuo indirizzo postale e:

- specificheranno l'assistenza che è tua disposizione, incluse informazioni circa l'Ombudsman del Victoria per l'energia e l'acqua (*EWOV*) e il nostro codice di comportamento in casi di difficoltà finanziarie
- ti avviseranno che sei in ritardo col pagamento della bolletta e che questa deve essere pagata per così evitare un'azione legale oppure una restrizione nell'erogazione di acqua
- ti faranno presente che, se si procede ad un'azione legale oppure ad una restrizione, puoi incorrere in ulteriori costi relativamente a queste azioni.

Una nota di sollecito o una diffida non includerà informazioni relative a letture del contatore, uso, precedenti bollette o pagamenti effettuati in passato.

Mancato pagamento delle bollette

Possiamo, per mancato pagamento, intraprendere un'azione legale o limitare i servizi d'acqua o *acqua riciclata* forniti se:

- sono trascorsi più di 28 *giorni lavorativi* da quando è stata emessa la bolletta
- ti è stata inviata una diffida che include le informazioni riguardanti il nostro codice di comportamento per casi di difficoltà finanziaria da parte di clienti residenziali ed altri programmi a disposizione per aiutarti in caso di difficoltà coi pagamenti
- noi, o il nostro agente, abbiamo cercato di metterci in contatto con te riguardo alla situazione di morosità
- ti è stata notificata la proposta restrizione o azione legale e i relativi costi, incluso il costo della rimozione di un *limitatore di portata*
- ti è stato offerto un piano di pagamento flessibile e hai rifiutato o hai mancato di rispondere, oppure se hai accettato un piano di pagamento flessibile e hai mancato di osservare l'accordo.

Pagamento non onorato dalla banca

Possiamo esigere da te il pagamento dell'ammontare addebitatoci dal nostro istituto finanziario se:

- il tuo assegno bancario non viene onorato
- se non hai a disposizione fondi sufficienti quando paghi mediante bonifico bancario (direct debit).

Restrizioni/azioni legali

Non inizieremo un'azione legale né faremo dei passi per limitare il *servizio* a te a causa di morosità se:

- l'ammontare dovuto è meno di \$200, a meno che tu non abbia mancato di pagare in pieno successivi pagamenti per un periodo non inferiore a 12 mesi, oppure
- hai diritto ad una facilitazione finanziata dal Governo, o ne abbia inoltrata richiesta e la decisione in merito a tale domanda non sia stata ancora finalizzata, oppure
- hai fatto domanda nei termini del *Programma di agevolazioni sussidiate per servizi essenziali* (Utility Relief Grant Scheme) e la decisione in merito non è stata ancora finalizzata, oppure
- sei un locatario e l'ammontare da pagare deve essere pagato dal proprietario dell'abitazione, oppure
- presso il Tribunale civile e amministrativo del Victoria (Victorian Civil and Administrative Tribunal) hai pendente nei confronti del proprietario dell'abitazione un reclamo riguardante una bolletta dell'acqua, oppure
- l'ammontare disputato è soggetto ad una procedura per *reclamo* non ancora risolta in conformità al nostro codice di comportamento per i *reclami*.

Quanto sopra non limita i nostri diritti, ai sensi della *Legge sull'acqua*, rispetto al perseguire un debito dovuto da qualcuno che non è più un nostro *cliente*.

Ulteriori limitazioni riguardo a restrizioni

Non faremo dei passi per limitare il servizio a te a causa di morosità se:

- è venerdì, festa pubblica, weekend, un giorno prima di una festa pubblica, o dopo le 3.00 del pomeriggio
- sei registrato come *cliente con necessità speciali* oppure
- riteniamo che la restrizione causerà un pericolo per la salute, avendo presa in considerazione qualsiasi preoccupazione del *cliente*
- è un giorno di proibizione assoluta di accendere fuochi (total fire ban) proclamato dalla Country Fire Authority per la zona in cui si trova la proprietà
- una limitazione che limita l'erogazione d'acqua, *acqua riciclata* o *acqua non potabile* a non meno di due litri il minuto al rubinetto più vicino al contatore.

Rimozione delle restrizioni

Entro 24 ore dall'essere venuti a conoscenza del fatto che il motivo della restrizione non esiste più riattiveremo un *servizio* che è stato limitato.

Definizioni dei termini

disponibile – significa che la proprietà della persona è una proprietà proclamata tale in riferimento a detto servizio ai sensi della sezione 64 della Legge del 1984 sull'industria idrica (Water Industry Act 1994).

acqua alternativa – è qualsiasi acqua che è usata al posto dell'acqua potabile proveniente dalla rete di erogazione principale. Include *acqua riciclata*, *acque di rifiuto pluviali*, acqua piovana, *acqua grigia* e *acqua di falda*.

prevenzione del riflusso – significa protezione da flusso di ritorno di un liquido all'interno di un sistema idraulico a tubature, che potrebbe causare l'immissione di sostanze inquinanti nel sistema di erogazione idrica di City West Water.

periodo di fatturazione – significa qualsiasi periodo su cui la bolletta di un *cliente* è calcolata.

legge sull'edilizia – significa la *Legge del 1993 sull'edilizia (Building Act 1993)*

giorno lavorativo – significa un giorno, eccetto il sabato e la domenica, in cui le banche sono in Melbourne aperte per operazioni bancarie generali.

reclamo – significa un'espressione scritta o verbale di insoddisfazione in merito ad un'azione, proposta azione o mancanza di agire da parte di un'*impresa idrica*, inclusa la mancanza da parte dell'*impresa idrica* di osservare i suoi codici di comportamento, prassi o procedure che sono stat.

composting toilet – (a volte chiamato gabinetto biologico, gabinetto a secco e gabinetto senz'acqua) è un tipo di gabinetto che tratta i rifiuti umani mediante un processo di concimazione e disidratazione per produrre un prodotto finale utilizzabile che è un valido additivo per il terreno.

corrispondenza – significa qualsiasi comunicazione scritta ricevuta tramite la normale posta, posta elettronica o facsimile.

cliente/i – significa una persona che è:

- (a) il titolare e il *locatario* di una proprietà allacciata al *sistema* di City West Water;
- (b) il titolare di una proprietà allacciata al *sistema* di City West Water ma che non ne è il *locatario*;
- (c) il locatario di una proprietà che è allacciata al *sistema* di City West Water e che è tenuto a pagare gli addebiti per l'uso;
- (d) un agente che agisce a favore di un proprietario; questi potrebbe includere un impresario edile, un idraulico ecc. che ha firmato la richiesta di eseguire i lavori su una proprietà.

disconnettere – significa fisicamente impedire il flusso dell'acqua, dell'*acqua riciclata* o del *liquame*.

diritto di passaggio – significa una definita area su una proprietà su la quale, o dentro la quale, City West Water è autorizzata a installare le infrastrutture del suo sistema idrico e di *fognatura* e su cui al cliente potrebbe essere proibito di costruire o scavare senza previo consenso di City West Water.

indirizzo elettronico – significa un indirizzo di email o di internet fornito da un *cliente* a City West Water allo scopo di ricevere fatture oppure altre comunicazioni relative a servizi.

richiesta d'informazioni – significa un approccio scritto o verbale da parte di un cliente a riguardo di una questione, cui City West Water può rispondere fornendo, per iscritto o verbalmente, informazioni, consigli, assistenza, chiarificazioni, spiegazioni o indirizzando ad altri enti.

servizio informazioni – significa un call centre telefonico, e può includere anche un servizio informazioni online oppure un servizio informazioni disponibile al banco.

regolamento ambientale – include i pertinenti requisiti fissati dall'Environment Protection Authority e (per quanto si riferiscono a questioni di pianificazione e d'ambiente) dagli appropriati Comuni.

Commissione per i servizi essenziali – significa la Commissione per i servizi essenziali (Essential Services Commission) costituita ai sensi della Legge ESC del 2001.

EWOV – significa l'Ombudsman del Victoria per l'energia e l'acqua del Victoria (Energy and Water Ombudsman Victoria).

foro esterno per la soluzione di vertenze – include il Dipartimento per i consumatori del Victoria (Consumer Affairs Victoria) e il Tribunale civile e amministrativo del Victoria (Victorian Civil and Administrative Tribunal).

anno finanziario – significa un anno che termina il 30 giugno.

portata – è la misura del volume di acqua in relazione ad un periodo di tempo.

acqua grigia – consiste di tutti i rifiuti non provenienti dal gabinetto. Include rifiuti da docce, bagni, spa, lavandini, lavatrici, lavelli di lavanderia, lavastoviglie e lavelli di cucina.

GSL – significa qualsiasi forma di pagamento o compensazione fatta ad un *cliente* di City West Water dovuta a seguito di una mancanza da parte di City West Water di osservare i propri obblighi secondo un programma di Livelli di servizio garantiti come approvato dalla *Commissione per i servizi essenziali*.

regolamento sanitario – include la Legge del 2003 su acqua potabile sicura (Safe Drinking Water Act 2003), la Legge del 1973 sulla salute (fluorizzazione) (Heath (Fluoridation Act 1973 – Fluoridation) e altri requisiti del caso imposti dal Dipartimento per la salute (Department of Health).

interruzione – è la perdita di un servizio da parte di un cliente di City West Water nell'erogazione d'acqua, *fognatura* oppure *acqua riciclata*.

complesso del contatore – significa l'apparato consistente di contatore approvato, valvola di blocco, purificatore e qualsiasi altra valvola, ma non include un apparato per la *prevenzione del riflusso* installato più in giù oltre lo sbocco del contatore.

linee guida per i contatori – si riferisce alle Linee guida per i contatori e i servizi idrici (Water Metering & Servicing Guidelines) che documenta le necessarie condizioni per quanto concerne la misurazione del consumo di acqua e i servizi idrici come richiesto da City West Water e da altre imprese idriche metropolitane in relazione a nuovi insediamenti, cambiamenti ad esistenti insediamenti ed esistenti disposizioni per la misurazione del consumo di acqua.

acqua non potabile – significa acqua che è soggetta a proclamazione fatta dal Ministro ai sensi della sezione 6 della Legge del 2003 sul bere acqua sicura (Safe Water Drinking Act 2003), nota ai sensi di detta Legge come “acqua regolata”.

locatario – significa una persona che occupa una proprietà in cui è disponibile un servizio, incluso:

- (a) un inquilino o un residente di un parco roulotte registrato come tale con City West Water, per il periodo di detta registrazione; oppure
- (b) Il titolare della proprietà.

condominio – significa che, se un piano di suddivisione contiene “proprietà comune”, ai sensi della Legge del 1988 sulla lottizzazione di terreni (Subdivision Act 1988) viene creato un *Condominio* (Owners Corporation) e questo viene registrato dall'ufficio del Catasto governativo. Precedentemente, un Condominio era chiamato 'Body Corporate' e in generale gestisce gli affari di una proprietà in comune in edifici quali un complesso di appartamenti.

regolamenti di uso permesso – significa i requisiti di City West Water ai sensi della clausola 12.3 del Codice dei servizi ai *clienti*.

interruzione programmata – significa un'interruzione preventivata di un servizio ad un *cliente*, che è causata da City West Water per eseguire lavori di manutenzione di routine, lavori di costruzione o di espansione.

acqua potabile – significa acqua che si può bere, fornita da City West Water e definita dalle Linee guida ANZECC sull'acqua potabile come adatta per consumo umano.

priorità uno per condutture scoppiate – è un evento non programmato nel quale si ha una perdita d'acqua che è attribuibile al mancato funzionamento di una tubatura, idrante, valvola, infisso o materiale di congiunzione lungo un'infrastruttura di City West Water indipendentemente da cosa lo ha causato. La Priorità 1 corrisponde ad una tubatura scoppiata che causa, o ha la possibilità di causare, danni sostanziali od essere di pericolo per i *clienti*, la qualità dell'acqua, la *portata*, la proprietà o l'ambiente.

priorità due per condutture scoppiate – è un evento non programmato nel quale si ha una perdita d'acqua che è attribuibile al mancato funzionamento di una tubatura, idrante, valvola, infisso o materiale di congiunzione lungo un'infrastruttura di City West Water indipendentemente da cosa lo ha causato. La Priorità due corrisponde ad un guasto parziale nel mantenere continuità di erogazione ai *clienti*.

priorità tre per condutture scoppiate – è un evento non programmato che ha minimo impatto sui *clienti* e sull'erogazione di acqua, ad esempio un contatore che gocciola.

servizio antincendio privato – è il servizio idrico ad una proprietà usato per combattere l'insorgere di un incendio. Un servizio antincendio tipico comprende una valvola immediatamente dopo la conduttura principale di erogazione dell'acqua, una valvola nella conduttura di solito localizzata vicino ai confini della proprietà, una valvola senza ritorno o una valvola di controllo, e diverse tubature interrato, collegate alla conduttura principale di erogazione dell'acqua. Il servizio include anche, in superficie o nel terreno, idranti, dispositivi booster, pompe e sistemi a spruzzo. Queste strutture in superficie possono essere facilmente identificate dal loro colore rosso. Nella maggioranza delle proprietà commerciali e industriali ci sono *servizi antincendio privati*.

infrastruttura del titolare della proprietà – include le tubature del *cliente*, i dispositivi per la prevenzione di reflussi e altri strumenti posseduti dal cliente allacciati a un sistema.

conduttura di servizio alla proprietà – significa la conduttura che va dalla rete idrica di City West Water alla presa d'entrata del contatore, oppure al rubinetto di arresto vicino al confine della proprietà, qualora un contatore non sia installato o sia inaccessibile.

assicurazione ragionevole – significa un'onesta e ragionevole aspettativa (basata sulla presa in considerazione di tutte le circostanze antecedenti e che si prevede seguiranno) che il *cliente* osserverà i termini di detta offerta.

addebito/tariffa ragionevole – significa una tariffa o un addebito che è approvato o specificato dalla *Commissione per i servizi essenziali* in conformità alla clausola 8 dell'Ordinanza regolatrice dell'industria idrica (Water Industry Regulatory Order).

acqua riciclata – è acqua che è stata derivata da sistemi di *fognatura* o da processi industriali e trattata ad uno standard che è appropriato per il suo inteso uso.

cliente residenziale – significa una persona che:

- è titolare di e occupa una proprietà residenziale servita da e allacciata ai sistemi idrici e/o di *fognatura* di City West Water
- è titolare di una proprietà che è servita da ed è allacciata ai sistemi idrici o di *fognatura* di City West Water; ma che non la occupa – per esempio, un locatore o il titolare di una proprietà non occupata
- occupa una proprietà che è servita da ed allacciata ai sistemi idrici o di *fognatura* di City West Water e che è tenuta a pagare gli addebiti per l'uso di acqua oppure per lo scarico di *liquame* – per esempio un inquilino o il residente di un parco roulotte.

limitatore di portata – significa un dispositivo che limita il flusso dell'acqua che entra nella proprietà.

servizio – significa un servizio per l'erogazione d'acqua, incluso un servizio a reticolo per l'erogazione di *acqua non potabile*, un servizio per l'erogazione di *acqua riciclata* o un servizio di *fognatura*.

City West Water *Customer Charter*

liquame – il rifiuto liquido o solido che è immesso nel sistema di *fognatura* - include qualsiasi cosa che scende nel lavello della cucina, della lavanderia o del bagno, come anche quanto è scaricato nel gabinetto.

fognatura – un sistema di fogne che rimuove materiali di rifiuto ossia '*liquame*'.

fuoriuscita dalla fognatura – significa l'incapacità di contenere il *liquame* nel sistema di *fognatura*, escluse: fuoriuscite da strutture per emissioni d'emergenza (i tombini non sono una struttura per emissioni d'emergenza), fuoriuscite nelle stazioni di pompaggio e fuoriuscite causate da intasamenti nel ramo d'allacciamento alla casa.

cliente con necessità speciali – può includere un *cliente* che ha una speciale necessità medica, disabilità, terapia o di carattere educativo.

sistema – significa l'infrastruttura fisica di City West Water per la fornitura di un servizio di erogazione d'acqua, un servizio di *acqua riciclata* oppure un servizio per *rifiuti commerciali* o di *fognatura*.

rifiuto commerciale – significa acqua di rifiuto generata da processi commerciali, artigianali, sperimentali o industriali che viene scaricata nel sistema di *fognatura* di City West Water.

servizio TTY – significa un dispositivo che permette ad una persona sorda o ipoudente di comunicare telefonicamente tramite l'uso di una telescrivente.

interruzione non programmata – significa un'*interruzione* dei servizi ad un *cliente* causata da un guasto nel *sistema* di City West Water oppure un guasto della cui manutenzione è responsabile City West Water.

programma di agevolazioni sussidiate per servizi pubblici – l'Utility Relief Grant Scheme è amministrato e finanziato dal Governo statale (Dipartimento della salute) e provvede assistenza una tantum ai *clienti residenziali* che, a motivo di una temporanea crisi finanziaria, non sono in grado di pagare le loro bollette di City West Water.

legge sull'acqua – significa i requisiti contenuti o fissati ai sensi della Legge del 1969 sull'acqua (Water Act 1989) e la Legge del 1994 sull'industria idrica (Water Industry Act 1994).