



ПОВЕЛБА ЗА КЛИЕНТИТЕ НА CITY WEST WATER Мај 2011

Од Генералниот директор

Повелбата за Клиентите на City West Water ги објаснува вашите права и обврски како *клиент* и нашата определеност кон вас за испорака на услуги за безбедна и сигурна вода, *канализација, отпадна вода од индустријата и пречистена вода*.

Нашата визија е да бидеме вистински одржлива компанија за испорака на вода и нашата цел е да гарантираме достапна и сигурна вода за денес и утре.

Ние сме определени кон обезбедување на висок стандард на услуги од сите делови на нашата организација. Нашите стандарди на услуга наведени во оваа Повелба се неразделен дел од нашиот бизнис и нашата програма за *Guaranteed Service Levels* ќе исплаќа рабат на погодените приватни *клиенти* ако ние не ги исполниме нашите стандарди на услуга.

Нашиот *Customer Committee* и *Community Liaison Committee* редовно се среќаваат и се вклучени во планирањето и донесувањето решенија. Тие, исто така, ни даваат и вредни информации од заедницата за да можеме подобро да ги разбереме потребите на нашите *клиенти*.

Да дознаете повеќе за мерките за ефикасно користење на водата и за City West Water, ве покануваме да ја посетите нашата интернет страна www.citywestwater.com.au.

Резиме на повелбата за *клиентите* достапно е и на www.citywestwater.com.au

Anne Barker
Генерален Директор

Контакти со нас

Ние настојваме да ја направиме Повелбата колку што е можно поедноставна. Секој збор или израз кој се појавува *подвечен* има значење во Додатокот.

Низ документот ние ќе ве упатуваме до нашите:

- Интернет страна www.citywestwater.com.au
- Е-пошта www.citywestwater.com.au/contact.aspx или enquiries@citywestwater.com.au
- Контакт центар на 131 691 (понеделник до петок од 8.30 до 17.00 час)
- Телефонска линија за проблеми со вода и *канализација* на 132 642 или 13WATER (13 92837) 24 часа во денот или преку е-пораки на reportafault@citywestwater.com.au.

Исто така:

- *Клиентите* со проблеми со слухот може да се јават на National Relay Service на 133 677
- *Клиентите* кои зборуваат друг јазик може да ја користат преведувачката служба на 131 450
- Плаќањата со кредитни картички може да се извршуваат преку 131 971 или преку www.citywestwater.com.au.

Ние, исто така, ја преведовме оваа Повелба на различни јазици. За примерок на оваа Повелба на италијански, грчки, виетнамски, кантониски, арапски, турски, малтески, македонски, хрватски, шпански, тагалог (филипински), сомалиски, или на браева азбука ве молиме јавете се на 131 691 или кликнете **овде** за да појдете на нашата интернет страна.

Ние ги прифаќаме различностите на регионот и настојваме да им понудиме на нашите *клиенти* колку што може повеќе можности да дојдат до нашите услуги и ќе прифатиме секој вид на подобар пристап до нашата организација, во сообразност со нашите Social Policy, Disability Policy и Disability Action Plan.

Ако сакате повеќе информации за нашите услуги ние располагаме со низа публикации. Молиме посетете ја нашата интернет страна или јавете ни се за примерок.

Општа адреса за пошта: City West Water, Locked Bag 350, Sunshine Victoria 3020.

Од Генералниот директор	2
Контакти со нас	3
Услугите на City West Water	5
Услуги за клиентите	5
Стандарди на услугите – услуги за клиентите.....	6
Барања за информации	6
Такси за информации или совети	6
Камата и други такси	7
Сигурносни депозити	7
Законски информации	7
Приватност	7
Прашања и жалби.....	7
Обработка на жалбите	8
Општи права за надокнада	8
Услуги за вода	8
Вашиот водомерот.....	8
Како се чита водомерот.....	8
Одговорност за пристап	9
Имотот на City West Water & водоводната опрема на клиентите	12
Прекини на услугите	13
Известување на City West Water за прснати цевки и истекување	15
Кога и зошто City West Water испраќа “барање за поправка”	15
Тестирање на квалитетот на водата.....	16
Водни инсталации и поставување водомер	16
Спечување на повратен проток (вода за пиење и алтернативна вода)	17
Противпожарни услуги	18
Програми за ефикасно користење на водата	19
Канализација.....	19
Имотот на City West Water & водоводната опрема на клиентите?	19
Прекини на канализацијата.....	20
Известување на City West Water за прснати цевки и истекување или истекување на канализација.....	20
Релевантни стандарди на услуги и загарантирани нивоа на услуги – канализација	20
Затнување на канализација	20
Кога и зошто City West Water испраќа “барање за поправка”	21
Индустриска канализација	22
Алтернативна вода	22
Дозволена употреба	22
Развој / Изградба.....	23
Клиентите треба да знаат каде се наоѓаат цевките пред ископување на нивните имоти.....	23
Вашата сметка од City West Water.....	24
Трошоци	24
Тестирање на водомерот.....	26
Испраќање на сметката	27
Како да се плати сметката	29
Попусти.....	29
Потешкотии со плаќањето	29
Флексибилни начини на плаќање.....	30
Постапки за наплата на City West Water	31
Укинување на ограничувањата	32
Дефиниции на зборовите	33

Оваа Повелба е подготвена во сообразност со *Customer Service Code* и е одобрена од страна на Essential Services Commission¹. Достапно е резиме на Повелбата. Во Повелбата се вклучени и информации за услугите кои ние ќе ги пружаме и стандардите кои ние ќе ги постигнеме во текот на наредните две и пол години.

Услугите на City West Water

City West Water снабдува со вода, *канализација*, *канализација од индустријата* и ако постои *пречистена вода* за *клиентите* во согласност со Essential Services Commission *Customer Service Code* и релевантните закони. Ние го опслужуваме централниот бизнис регион на Мелбурн, внатрешните и западните населби и сме една од трите малопродажни водни корпорации кои го опслужуваат Мелбурн.

City West Water ги собира таксите за вода и канализација во име на Melbourne Water на секои четири месеци. Овие такси се вклучени во сметките на *клиентите*.

Ние, исто така, ја собираме и таксата за Паркови во име на Parks Victoria еднаш годишно.

Појдете на www.melbournewater.com.au за повеќе податоци за таксите за вода и канализација и на www.parkweb.vic.gov.au за деталји за таксите за Паркови. City West Water не ја определува висината на овие такси.

Услуги за клиентите

Службата за работа со *клиенти* на City West Water може да ви ги дадат следниве информации по барање:

- Информации за сметките
- Начини на плаќање на сметките
- Попустии кои ви следуваат
- Достапни програми за плаќање за *клиентите* кои имаат потешкотии со плаќањата, вклучувајќи го нашиот правилник за луѓе со финансиски проблеми
- Информации за нашите постапки за *жалби*
- Информации за Energy and Water Ombudsman Victoria (EWOV) scheme.

Ако имате *прашања* ве молиме контактирајте не преку нашата интернет страна www.citywestwater.com.au/contact.aspx или на 131 691.

¹ Essential Services Commission е независен економски регулатор основан од страна на Владата на Викторија, Австралија за да ги регулира пропишаните комунални услуги кои се пружаат од страна на снабдувачите со струја, гас, вода, пристанишни услуги, раководење со жита, железница и делови од осигурителната индустрија.

Стандарди на услугите – услуги на клиентите

Следната табела ги опишува нашите стандарди на услуги на *клиентите* и поставените цели, кои се одобрени од страна на Essential Services Commission.

Стандард на услуги	2009–10 до 2012–13
Услуги за клиентите	
<i>Жалби до EWOV</i>	0.55 на 1000 <i>клиенти</i>
Телефонски повици одговорени во рок од 30 секунди	80%
Додатни стандарди за услуги	
Прашања за сметките одговорени во рок од 30 секунди	74.5%
<i>Кореспонденција со клиентите</i> одговорено во рок од десет работни дена	100.0%

Барања за информации

Ако побарате ние може да ви ги испратиме следниве документи во разумни количини:

- Примерок од Повелбава, вклучувајќи примероци на други јазици или со поголеми букви
- Историјатот на вашите сметки, вклучувајќи колку вода сте потрошиле, трошоци и плаќања (вашиот историјат за последните три години го имаме во нашиот компјутерски систем така што можеме да одговориме на прашања преку телефон)
- Едукативни материјали за штедење на водата и користење на пречистена вода
- Тековен ценовник, локации на канцелариите и броевите за контакт
- Информативни материјали за клиентите со специјални потреби за комуникација
- Стандарди и услови за склучување договор за индустриска канализација.

Такси за информации или совети

Ние нема да ви наплатиме за пружени информации или совети побарани според оваа Повелба од страна на *клиентите* или други погодени од нашето функционирање.

Меѓутоа, за определени услуги, вие ќе треба да барате на писмено и, ако барањето е успешно потполнето, ние ќе настојваме да одговориме во следните рокови:

Барани информации	Рок за одговор
Сложени апликации за <i>канализација</i> и вода	Во рок од 30 <i>работни дена</i>
Други апликации за поврзување со <i>канализација</i> и вода	Во рок од 15 <i>работни дена</i>
Апликации за изградба врз имот/ <i>простори врз цевки</i>	Во рок од 20 <i>работни дена</i>
Барања за индустриска канализација	Во рок од 10 <i>работни дена</i>
Информативни извештаи	Во рок од 5 <i>работни дена</i>

* Молиме забележете, горните рокови се индикативни во врска со рокот на одговарање, меѓутоа бидејќи некои апликации бараат повеќе испитување рокот на одобрување може да биде подолг. Вие ќе бидете известени во вакви случаи.

Камата и други такси

Ние нема да ви наплатиме камата освен во сообразност со *законите за вода*.

Ние нема да наплатиме камата на неплатени износи од страна на *клиенти* ако не се одобрени од страна на *Essential Services Commission*.

Сигурносни депозити

Ние нема да бараме сигурносен депозит (освен ако вие претходно сте се согласиле да обезбедите сигурносен депозит како предуслов за приклучување на вашиот имот кон нашата мрежа) од приватни *клиенти* освен ако не е одобрено од *Essential Services Commission*.

Законски информации

Ние ќе ви испратиме по ваше барање било кои документи за *законите за вода*, насоки или регулатива вклучувајќи примерок од *Customer Service Code*.

Приватност

City West Water прибира приватни податоци заради снабдување и наплата на вода, *канализација* и соодветни услуги. Ние може да ги дадеме вашите податоци на нашите контрактори и други странки вклучувајќи ја Melbourne Water и Parks Victoria за овие намени. Пристап до вашите лични податоци може да се добие ако ни се обратите на писмено до City West Water до Locked Bag 350, Sunshine, 3020. Ние може да ви наплатиме разумна цена за оваа услуга. Нашата Privacy Policy е достапна на нашата **интернет страна** или може да ви испратиме примерок ако се јавите на нашиот Контакт центар.

City West Water е определена кон заштита на вашите лични податоци. Во врска со пристап или промена на податоците на *клиентите* во врска со сметките, City West Water прво ќе го провери идентитетот на *клиентот* или идентитетот на лицето кое ја контактира City West Water дали има одобрение од *клиентот* за тоа.

Прашања и жалби

Ако имате *прашање* или *жалба*, нашата цел е да дојдеме до брзо и позитивно решение и ние ќе коминицираме со вас за да ги решиме вашите проблеми кога е можно. Како минимум, ние:

- Ќе одговориме на секое *прашање* или *жалба* на писмено во рок од 10 *работни дена*
- Ќе настојваме да ги разрешиме проблемите во рок од 30 *работни дена*
- Ќе ве информираме ако *прашањето* или *жалбата* е комплексна што може да го продолжи времето потребно да го решиме истото
- Ќе одговориме на суштината на *прашањето* или *жалбата* во нашиот одговор
- Ќе ве известиме за причините за нашето решение, вклучувајќи и деталји за *законите за вода* или правила ако е соодветно
- Секогаш кога е можно ќе бараме мислења од *клиентите* за нашиот процес на решавање на *жалбите* за постојано да се подобруваме.

Обработка на жалбите

Во случај на жалба, нашите постапки предвидуваат:

- Можност жалбата да се испрати до посилни раководители во рамките на City West Water
- Информации за упатување до Energy and Water Ombudsman Victoria (EWOV) и било кои други релевантни *надворешни форуми за решавање на жалби* во случај да ја испратите жалбата до повисоко ниво и не сте задоволни со нашиот одговор
- Ние не намераваме да се наплатиме за време додека трае процесот на жалба.

Ние сметаме дека жалбата е решена кога ќе се исполнат следниве работи:

- Ние сме ве информирале за решението по жалбата или било кое внатрешно разгледување на жалбата
- Поминале десет *работни дена* откако сме ве информирале за решението и вие не сте побарале понатамошно разгледување или не сте поднеле барање во EWOV или друг *надворешен форум за решавање на жалби*.

Ако поднесете барање до EWOV или друг *надворешен форум за решавање на жалби*, ние нема да сметаме дека жалбата е решена се додека жалбата не се финализира во тој форум. Вие може да го контактирате EWOV на 1800 500 509 кое е бесплатен повик.

Општи права за надокнада

Ако ние го прекршиме овој договор или на некој друг начин не ги исполниме нашите функции соодветно, и *клиентот* има претрпено финансиска загуба како резултат од тоа, тогаш *клиентот* може да има право да бара надокнада или да бара исправување на работата од нас.

Услуги за вода

Вашиот водомер

Водомерот ја мери количината на вода која влегува на вашиот имот во литри и килолитри. Еден килолитар = илјада литри.

Ние им фактурираме на нашите *клиенти* врз основа на потрошените килолитри. Потрошувачката ја пресметуваме со читање на водомерот.

Кога водомер на имот не е достапен нашите читачи може да остават картичка за *клиентот* да ја потполни. *Клиентот* ќе треба да го прочита водомерот и да ги потполни бараните податоци на картичката и да ја испрати картичката до нас. Или, *клиентот* може да се јави на 1800 186 227 (24 часа бесплатен разговор) и да ни го каже отчитот по телефон. Ако *клиентот* не го стори ова ќе му се наплаќа по просек од претходните месеци.

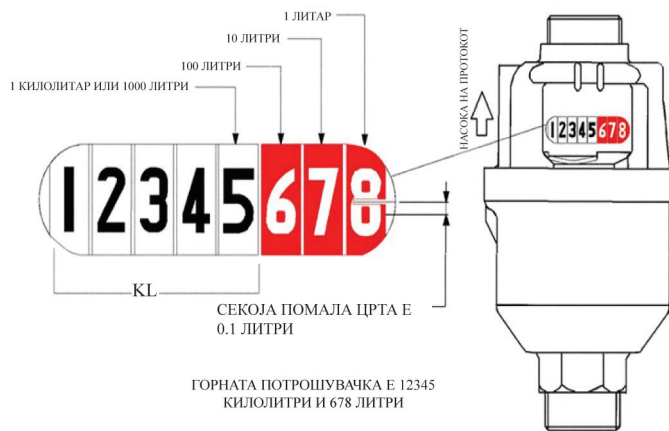
Како се чита водомерот

Водомерот ја мери количината на вода која секој имот ја троши. Обично истиот се наоѓа блиску до предниот дел на имотот, често пати малку пред предната граница од имотот или оградата на имотот. Корисно е да се знае каде е водомерот зашто главниот вентил кој ја затвора целата вода која влегува на имотот е обично поставена со водомерот. Во итни случаи, како прскање на цевка, со затворањето на главниот вентил ќе ја затворите целата вода на имотот.

City West Water Customer Charter

Гледајќи го водомерот од горе, сите водомери имаат изгравирано сериски број кој е единствен за секој водомер.

Тоа ни овозможува да идентификуваме кој водомер е за кој имот.



Овој број се појавува на позадината од сметката на *клиентот*. Има серија на броеви на водомерот кои ја регистрираат количината на вода која минува низ водомерот (погледнете го дијаграмот).

Црно/белите бројки покажуваат килолитри, а црвените бројки литри.

1 килолитар = илјада литри

За пресметување на вашата сметка се користат само килолитри.

Броевите на водомерот се читаат од лево на десно.

Одговорност за пристап

Треба да овозможите вашиот водомер да биде пристапен во секое време за читање и одржување од страна на City West Water. Треба да не известите ако капијата на вашиот имот е заклучена или ако имате опасно куче кое претставува опасност за нашите читачи. Јавете ни се на 131 691 за да дискутираме за можностите или погледајте “Клучеви кои ги држи City West Water или нејзините контрактори” подолу.

Вашиот водомер ја мери потрошената вода и за пресметување на трошоците за *канализација*. Ние настојваме да ги прочитаме водомерите најмалку еднаш годишно, пос услов водомерот на вашиот имот да е пристапен. Онаму каде не можеме да дојдеме до водомерот ќе побараме од вас тоа да го сторите, во наше име. Важно е да се забележи дека ако тоа не се направи до определен ден, ќе се примени просечната потрошувачка на вода.

Вие може да побарате, за определена цена, да биде поставен далечински читач на водомерот (ако се исполнат определени услови). Тоа ќе овозможи читање на водомерот од далечина, како на пример од оградата на имотот. Нам и понатаму ќе ни треба пристап до водомерот заради одржување, замена и баждарење.

Влез на вработените на City West Water на вашиот имот

Според *законите за вода*, вие мора да ни дозволите влез на вашиот имот:

- Да го провериме, прочитаме, тестираме или замениме водомерот, да ги изведуваме планираните работи, да ги провериме новите инсталации за вода или канализација, да ги измениме постојните инсталации, или да прекинеме снабдување со вода
- Во итни случаи
- Да провериме работи или да спроведеме тестирање за да установиме дали се почитувани *законите за вода*
- Да отстраниме дрвја
- Инспекции за *индустриска канализација*.

Известување на клиентите за влез на нивниот имот

Според *законите за вода*, ние ќе ве известиме во рок од пет работни дена пред влегување на вашиот имот за изведување работи, освен во итни случаи или ако вие се согласите за пократко време. Ако има некои сомневања дека вашиот водомер не е законски поставен или инсталиран во сообразност со нашите *упатства за поставување водомери*, тогаш City West Water има право да влезе на вашиот имот без претходно известување.

Нема потреба од известување за читање на водомери или *индустриска канализација*.

Време на влегување

Според *законите за вода*, ние нема да влеземе на станбени имоти вон времето од 7.30 до 18.00 часот, освен:

- Со согласност на *станарот*
- Ако веруваме дека *станарот* не постапува според *законите за вода*
- Ако е потребно итно извршување на работи.

Во случај на комерцијални / индустриски имоти, ова ограничување на влегување не важи. Меѓутоа, ние ќе влеземе на имот само во време кога веруваме дека на имотот се работи, освен ако не е потребно итно извршување на работи.

Според *законите за вода*, ние ќе ве известиме пет работни дена порано за да влеземе на вашиот имот за било кои работи, освен во итни случаи.

Нема потреба од претходно известување за извршување на инспекција на станбени, комерцијални или индустриски имоти.

Последици за имотите на клиентите

Според *законите за вода*, кога нашите вработени или контрактори влегуваат на вашиот имот, тие:

- Треба да ве вознемируваат колку што е можно помалку
- Да останат на имотот онолку колку што е неопходно
- Да ја вратат со себе целата опрема која ја донеле
- Да ги отстранат сите отпадоци од работата и да го напуштат имотот во иста состојба како пред да дојдат.

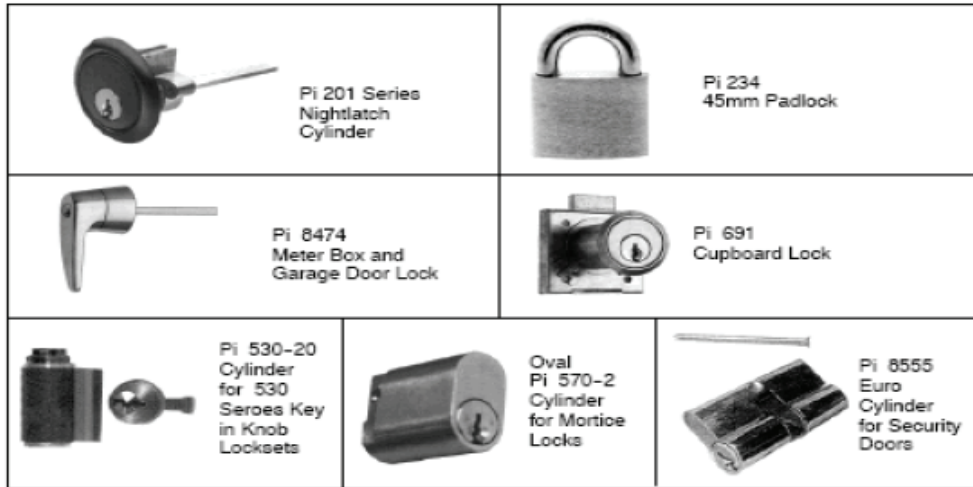
Клучеви кои ги има City West Water или нејзините контрактори

Кога пристапот до водомер е ограничен за нашите контрактори (на пример заради заклучена капија) вие може да овозможите пристап на City West Water со поставување на едно од следните:

- Брава и клуч според Fire Industry Standard 003
- Брава и клуч според Victorian Power Industry
- Сеф за клуч поставен до бравата со шифра позната на City West Water
- Брава со шифра позната на City West Water.

Нашите читачи носат главни клучеви за секој различен вид на Power Industry Locks што им овозможува пристап до водомерите.

Низа Power Industry Locks се достапни од поголемите продавници за алати за вашите потреби. На пример, брави за капии, катанци и тн.



Влез кога нема никој во просториите

Кога наш вработен или контрактор влегува во ваши простории кога имотот е без никого (освен во случаи за читање на водомерот или инспекција за *индустриска канализација*), вработениот или контракторот ќе остават белешка со време, датум и цел на влегувањето и деталји за нивниот идентитет.

Идентификација

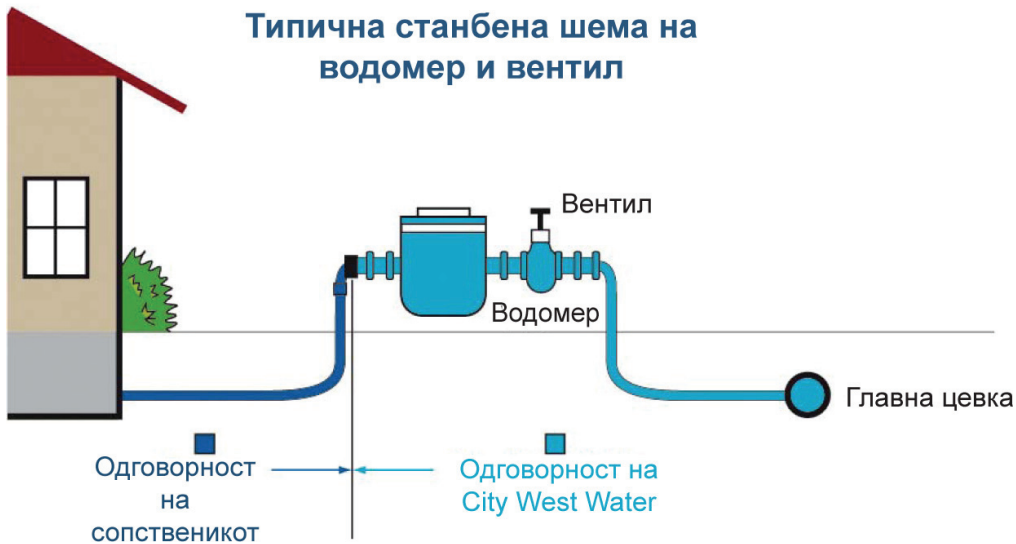
Безбедноста е важна за нашите вработени и контрактори. Вработените и контракторите носат идентификација која ќе биде покажана или истакната при влегување на имотот. Ова може да се потврди ако се јавите на City West Water на 131 691 за работно време или на 132 642 вон работно време.

Известување за опасност

Вие треба да не известите ако знаете дека нешто на вашиот имот може да ги доведе во опасност нашите вработени или контрактори, како опасно куче или куче чувар. Јавете ни се на 131 691 за да дискутираме за можностите и да не известите за опасноста.

Имотот на City West Water и водоводната опрема на клиентите

City West Water е одговорна за одржување на водомерот и цевка за имотот или услуги до и вклучувајќи 50мм во дијаметар. Ако не постои водомер, или водомерот е непристапен, ние сме одговорни до и вклучувајќи го првиот вентил до границата на вашиот имот. Вие сте одговорни за цевката после водомерот која води кон вашиот имот. Ако не постои водомер, или истиот не е поставен на предниот дел од вашиот имот, вие сте одговорни за цевката после вентилот кој се наоѓа на границата со вашиот имот. Вентилот го контролира протокот на вода која влегува на вашиот имот.



Сопствениците се одговорни за, и ги плаќаат сите трошоци за:

- *Приватни противпожарни услуги* од и вклучувајќи го првиот вентил веднаш по главната цевка
- Приватно проширување до и вклучувајќи ја главната цевка
- Приватни услуги за проширување
- *Главна цевка* со дијаметар поголем од 50мм
- *Спречување на повратен проток* вклучувајќи ги сите делови и потребното тестирање (ако е потребно)
- Одржување на овластена шахта или кафез поставени за заштита на водомерот.

Прекини на услугите

Ние постојано настојуваме да ги намалиме *прекините* на услугите кои ги пружаме.

Планирани прекини на снабдувањето со вода

Ако треба да го прекинеме снабдувањето со вода заради планирано одржување или градежни работи, ние ќе ве информираме на писмено за времето и времетраењето на *прекилот* најмалку два *работни дена* порано. Ние ќе ве известиме седум дена порано во случај на градежни работи кои може вас да ве погодат. Во случај на планирани и непланирани *прекини* на снабдувањето со вода ние ќе ви обезбедиме снабдување со вода за пиење од друг извор.

Непланирани прекини на снабдувањето со вода

City West Water ќе настојува да нема повеќе од пет *непланирани прекини* на водоснабдувањето по клиент во текот на годината.

Кога ќе се случи *непланиран прекин* на водоснабдувањето, City West Water ќе ја намали непријатноста за *клиентите* со:

- Нормализација на водоснабдувањето колку што е можно побрзо
- Обезбедување на *клиентите* со вода од други извори
- Соодветно информирање.

Телефонската информативна служба ќе ги известува клиентите за:

- Предвиденото време на *прекином*
- Како да дојдат до алтернативно снабдување со вода, ако е потребно.

Специјални потреби – прекини на снабдувањето со вода

Ако имате *специјални потреби* известете не за да ги имаме во предвид вашите околности и да ве регистрираме како *клиент со специјални потреби*. Ако сте на апарат за одржување на живот или дијализа вие ќе бидете вклучени како клиент со специјални потреби.

Ние веднаш ги контактираме регистрираните *клиенти* со специјални потреби во случај на непланиран прекин на услугите најмалку *4 работни дена* пред *планиран прекин*. Ако ви треба подолг рок за предупредување ние ќе го организираме ова под услов да е навистина неопходно и ние да можеме тоа да го направиме.

Во сите случаи ние настојваме да ја намалиме непријатноста на *клиентите со специјални потреби* на минимум.

Релевантни стандарди на услуги – прекини на снабдувањето со вода

Следната табела ги опишува нашите стандарди на услуги и цели, кои се одобрени од страна на Essential Services Commission. Фактичкото извршување на услугите може да зависи од времето.

Стандард на услуга Вода	2009–10 до 2012 – 13
Непланиран <i>прекин</i> на снабдување со вода	60.3 на 100 км
Просечно време потребно за поправка на прсната цевка и течење (приоритет 1)	24.3 минути
Просечно време за поправка на прсната цевка и течење (приоритет 2)	34.2 минути
Просечно време за поправка на прсната цевка и течење (приоритет 3)	233.8 минути
Непланирани <i>прекини</i> на снабдување со вода поправени во рок од 5 часа	86.1%
Планирани <i>прекини</i> на снабдување со вода поправени во рок од 5 часа	93.3%
Просечни непланирани минути на <i>клиентите</i> без вода	47.6 минути
Просечни планирани минути на <i>клиентите</i> без вода	7.8 минути
Просечна фреквентност на непланирани <i>прекини</i> на снабдување со вода	0.31 прекини
Просечна фреквентност на планирани <i>прекини</i> на снабдување со вода	0.06 прекини
Просечно траење на непланирани <i>прекини</i> на снабдување со вода	175.5 минути
Просечно траење на планирани <i>прекини</i> на снабдување со вода	137.2 минути
Број на <i>клиенти</i> кои имале повеќе од 5 непланирани <i>прекини</i> на снабдување со вода во годината	64 клиенти
Без вода	9.2%
Приоритет 1 прснати цевки одговорено во рок од 1 час	99.8%
Просечно време за поправка на дефекти во врска со вода	1.0 ден
Прснати главни цевки	71.5 на 100 км
Одговорени повици во рок од 30 секунди заради проблеми на системот	93.3%

Гарантирани нивоа на услуга – *непланирани прекини на услугите за вода*

Ние им исплаќаме паричен надомест на станбените *клиенти* ако не им пружиме планирано ниво на услуга. Нашата програма за Guaranteed Service Levels обезбедува паричен надомест да му се пресмета на *клиентот* автоматски на неговата сметка.

Табелата подолу ги покажува нашите Guaranteed Service Levels (GSL) и надоместоците ако овие нивоа на услуга не се постигнат.

Гарантирано ниво на услуга	GSL надоместок ако не се постигне нивото на услуга
Не повеќе од пет неппланирани прекини на снабдувањето со вода за 12 месеци	\$50 за секој прекин за повеќе од пет
Непланирани прекини на снабдувањето со вода да се поправат во рок од пет часа	\$50 за секој прекин подолг од пет часа

Ако не постигнеме гарантирано ниво на услуга заради *настани предизвикани од, или се одговорност на клиентот или трета странка*, нема да биде исплатен надомест според Guaranteed Service Level. Овие плаќања се исплаќаат автоматски на *клиентите* кои се засегнати на наредната сметка за вода.

Прскања на цевки и течење

Кога ние ќе бидеме известени за прскање на цевка или течење, ќе испратиме проценувач на лице место за да ја процени ситуацијата.

Во случаи кога прскање на цевка или течење ги погодува *клиентите*, имот или околината, City West Water ќе го поправи дефектот колку што е можно побрзо. Погледнете ги нашите Water Interruption Service Standards на претходната страница.

Ние даваме приоритет на поправките на терен, особено за време на поголема потрошувачка на вода. Ако прскањето на цевка или течењето не предизвикува видливи последици на *клиентите*, имотот или околината, ние секогаш настојваме да го отклониме дефектот во рок од три дена.

Известување на City West Water за прскање на цевки или течење

Ако забележите прскање на цевка, течење, затнување или истекување од нашите цевки ве молиме известете не на линијата за итни случаи која работи 24 часа на 132 642 или 13WATER (13 92837). Ние ќе излеземе на терен колку што е можно побрзо и ќе превземеме дејствија за отстранување на дефектот. Нашата акција ќе ги земе во предвид сите аспекти од настанот вклучувајќи ги последиците врз *клиентите*, заедницата, околината, имотот и сообраќајот.

Ако имате истекување на *канализација* на вашиот имот заради дефект во нашите цевки, ние ќе настојваме штетата и непријатноста да биде на минимум и истекувањето да биде брзо исчистено и погодената површина дезинфицирана.

Кога и зошто City West Water испраќа “барање за поправка”

Од време на време, City West Water дознава дека треба да се извршат поправки на водоводната инсталација на имотите на *клиентите*. Ова може да предизвика истекување на имотот или да ја оштети вашата инсталација, инсталацијата на вашите соседи или на City West Water. Ова може да доведе и до зголемени трошоци за потрошувачка на вода на *клиентот*.

City West Water Customer Charter

За да ги намалиме овие последици, сопственикот на имотот може да треба да организира поправка на неговите водоводни и *канализациони* цевки/услуги според *Water Industry Act 1994* или *Building Act 1993*.

City West Water може, со писмено барање, да побара сопственикот да поправи или замени делови од инсталацијата за кои самиот е одговорен.

Ако не го исполните барањето во предвидениот рок на белешката, *законот за вода* предвидува дека ние можеме да ги извршиме работите предвидени во барањето и да се наплатиме од сопственикот со разумни трошоци за кои е одговорен сопственикот.

Во случај да City West Water ги изврши работите и ние сме биле известени дека имотот е под наем на станар, тогаш станарот ќе биде известен соодветно.

Тестирање на квалитетот на водата

City West Water изведува испитување на квалитетот на водата со земање на примероци и редовни испитувања. Една од причините зошто ова го правиме е за да установиме дали квалитетот на водата одговара според барањата од *Victorian Safe Drinking Water Act 2003* и *2004 Australian Drinking Water Guidelines*. Ние ги објавуваме овие резултати во нашиот годишен Water Quality Report. Вие може да барате да се испита водата и ако испитувањето потврди дека водата е според барањата од законот може да ви наплатиме *разумна такса*. Ние ќе ве известиме пред тестирањето дека може ќе треба да платите. Ако тестирањето потврди дека водата не ги задоволува бараните стандарди, тогаш ние ќе го решиме проблемот колку што е можно побрзо или во рок договорен со вас и ние ќе ги платиме трошоците.

Стандарди на услуга – квалитет на водата

Следната табела ги опишува нашите стандарди на услуга и цели, кои се одобрени од страна на Essential Services Commission. Вистинското ниво на услуги може да зависи од времето во определена година.

Додатни стандарди на услуга	2009 – 10 до 2012 – 13
Жалби за квалитет на водата на клиенти	Не повеќе од 1.1 жалба на 1000 клиенти
Квалитет на водата според законските барања	100%
Согласно со одобрените од EPA за канализација во Altona Treatment Plant	100%

Водни инсталации и поставување водомер

Нашите насоки за *водомери* ќе ги најдете **овде**.

За да се поврзете со вода од City West Water ќе мора да поднесете барање за согласност за поврзување. Ќе биде поставен водомер како дел од условите за поврзување.

Водомерот(ите) ќе бидат:

- Снабдени и во сопственост на City West Water
- Инсталирани во согласност со *насоките за водомери* на City West Water
- Бесплатно одржувани за *клиентите* од страна на City West Water освен ако *клиентот* го оштетил водомерот, го направил недостапен, или водомерот не бил поставен во согласност со условите на City West Water.

Спречување на повратен проток (вода за пиење и алтернативна вода)

Повратен проток е несакан повраќај на вода во рамките на инсталација на имот. Тоа може да биде предизвикано од повратен сифон, повратен притисок или од двете и може да доведе до загадување на системот на вода за пиење.

Повеќе за повратниот проток може да најдете на нашата интернет страна **овде**.

Сопственици на било кој имот на кој користат услуга за вода или *приватна противпожарна услуга* мора да ангажираат овластен водоводџија да инсталира овластен дел за *спречување на повратен проток* во согласност со степенот на опасност на имотот.

Делот мора да се наоѓа во пристапна положба блиску до границата на имотот до:

- Водомерот, или
- Главниот вентил, ако не постои водомер.

City West Water, може на писмено да бара од сопственикот:

- Да организира тестирање на делот за *спречување на повратен проток* еднаш годишно
- Да ги достави резултатите до City West Water
- Да организира поправка или замена на делот ако истиот не функционира ефикасно.

Исклучување од нашата мрежа

Клиент кој има имот може да бара City West Water да го *исклучи* неговиот имот од водоводната или канализационата мрежа на која е поврзан. Важно е да разговарате за вашите барања за *исклучување* со City West Water за да дознаете дали тоа е корисно за вас. Вие ќе треба да потполните молба, а потоа ќе бидете известени.

Забелешка: Немерена потрошувачка на вода мора да биде поврзана на главната цевка на трошок на сопственикот. Ако не ги исполните своите обврски City West Water може да превземе чекори да ја комплетира потребната работа и да му наплати на сопственикот разумни трошоци за кои тој е одговорен.

Повторно повзување на нашата мрежа

Ако вашиот имот е *исклучен* од мрежата на City West Water вие може да барате повторно да бидете поврзани, според условите на City West Water за повторно повзување.

Нашите Стапки на проток на вода

City West Water ќе осигури снабдувањето со вода и други услуги каде се *достапни*, како *пречистена вода*, во секое време да бидат барем еднакви со нашите минимални *Стапки на проток*. Нашите минимални *Стапки на проток* се:

Дијаметар на цевката на имотот (милиметри)	20	25	32	40	50
Минимална Стапка на проток (литри во минута)	20	35	60	90	160

Некои исклучоци се:

- Ако инфраструктурата на имотот е со понизок стандард од потребниот
- Ако услугата се обезбедува преку приватен продолжеток на главна цевка
- Ако има суша или итен случај
- Ако има недостаток на вода заради зголемена потрошувачка во лето
- Ако има *непланиран* или *планиран прекин*
- Ако *преработената вода* е намалена заради недоволна количина
- Ако *преработената вода* е намалена во согласност со нашите правила за *дозволена употреба*
- Ако снабдувањето е ограничено или *прекинато* во согласност со оваа повелба или *законите за вода*.

Стапката на проток се мери кај водомерот или кај најблиската славина до водомерот на вашиот имот.

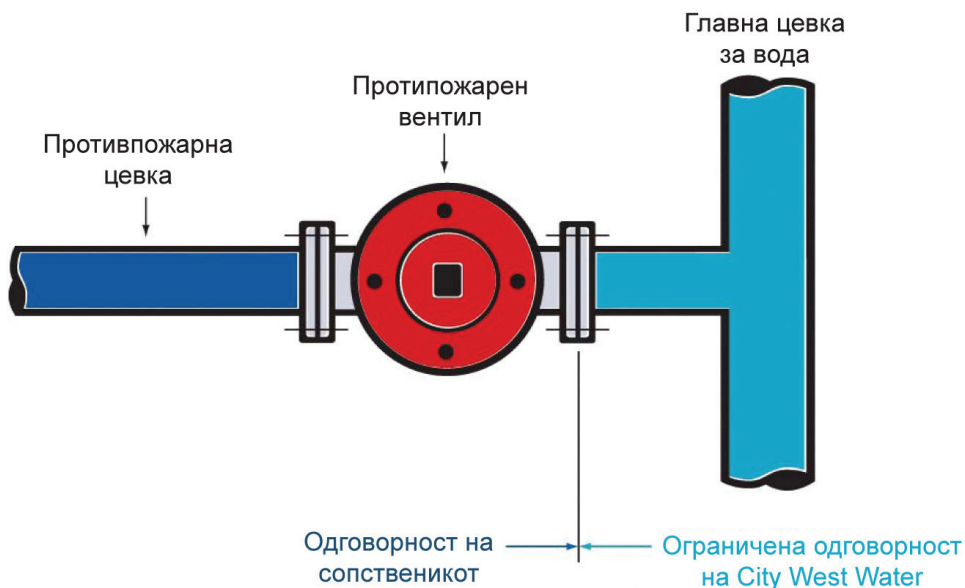
Проверка на *Стапките на проток*

Ако сакате да ја провериме *Стапката на проток* ве молиме јавете ни се на 131 691 и ние тоа ќе го организираме. Ако проверката потврди дека *Стапката на проток* не ги исполнува стандардите, тогаш ние ќе ја поправиме состојбата колку што е можно порано или во рок договорен со вас и ние ќе ги сносиме сите трошоци. Ако проверката покаже дека стапката е според стандардите ние може да ви наплатиме *разумна* такса за проверката. Ние ќе ве известиме пред проверката за можните трошоци.

Противпожарни услуги

Приватните противпожарни услуги може да се најдат на повеќето комерцијални или индустриски имоти, како и на некои станбени комплекси на апартмани. Сопственикот на имотот е одговорен за одржување на *приватната противпожарна услуга* и деловите од истата. Повеќе информации за *противпожарните услуги* може да се најдат на нашата интернет страна на www.citywestwater.com.au или ако ни се јавите на 131 691.

Одржување на противпожарниот вентил



Програми за ефикасно користење на водата

City West Water разбира дека водата е скапоцен ресурс кој треба да биде користен одржливо сега и во иднина. Ние ги поттикнуваме нашите *клиенти* и заедницата штедливо да ја користат водата преку низа програми за штедење на водата.

За повеќе информации за штедење на водата за бизнисите кликнете **овде**. Граѓаните може да појдат на нашата интернет страна под “Станбената” секција за информации за штедење на водата.

Канализација

За да се поврзете во системот за *канализација* на City West Water, треба да поднесете барање за приклучување.

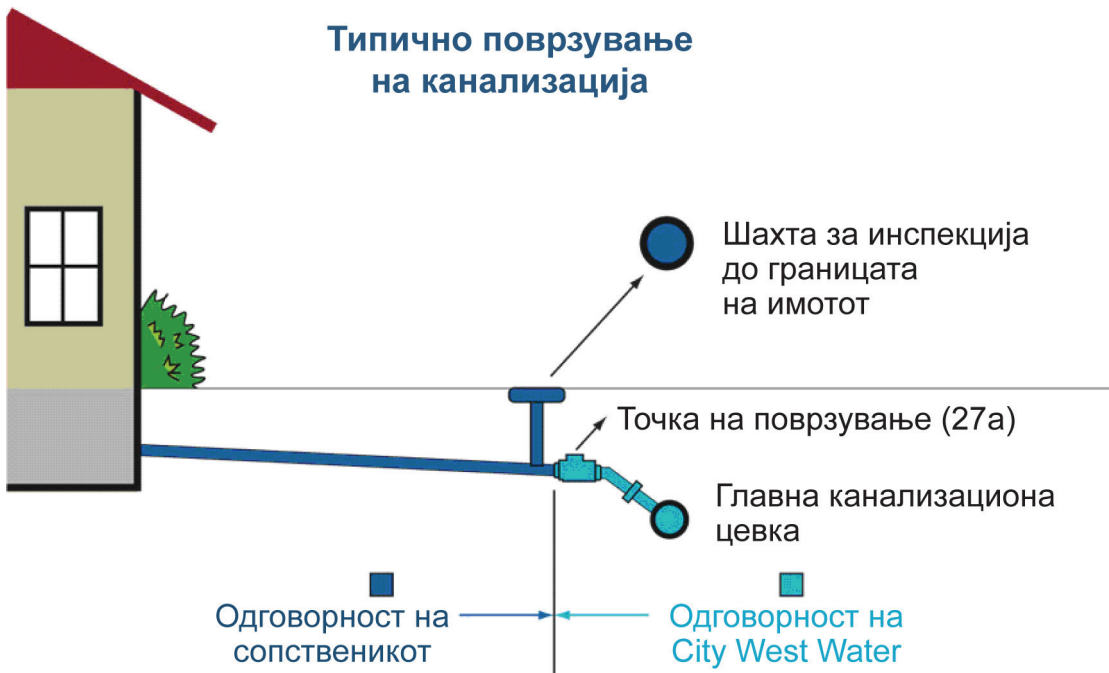
Вашите внатрешни водоводни цевки мора да бидат одржувани. Ако вие сте сопственик на имотот, вие сте одговорни за одржување за целата водоводна инсталација до точката каде овие цевки се спојуваат со нашите цевки за вода и за *канализација*.

Сопственикот на имот треба да ги одржува внатрешните санитарни цевки до точката каде тие се спојуваат за истите да функционираат на хигиенски и ефикасен начин.

Основни работи кои треба да ги правите се:

- Да има пристап во секое време до цевките вклучувајќи ги отворите за инспекција и пристапните точки на City West Water, на пример шахтите
- Да добиете наша согласност пред да смените било кои од цевките поврзани на нашата мрежа.

Имотот на City West Water и водоводната опрема на клиентите?



Прекини на канализацијата

City West Water ќе ги искористи сите средства за да не се случат повеќе од три прекини на канализацијата на клиентите во годината.

Во случаи кога има прекин на канализацијата на клиентите, City West Water ќе го реши проблемот со канализацијата колку што е можно побрзо.

Известување на City West Water за прснати главни водоводни цевки, истекување и истекување на канализација

Ако ви се случи или забележите прскање, истекување, затнување или претекување на нашите цевки јавете се на нашата 24часовна линија за итни случаи на 13 WATER (13 92837). Ние ќе појдеме на местото колку што е можно побрзо и ќе превземеме дејствија за да го отстраниме проблемот. Нашите дејствија ќе ги земат во предвид сите аспекти на настанот вклучувајќи ги последиците врз нашите *клиенти*, заедницата, околината, имотот и сообраќајот.

Ако се случи истекување на канализација на вашиот имот заради проблем со нашите цевки, ние ќе обезбедиме штетите и непријатностите да бидат минимални и истекувањето брзо се исчисти и погодената површина се дезинфектира.

Релевантни стандарди на услуги и загарантирани нивоа на услуги - канализација

Стандарди на услуга		2009 – 10 до 2012 – 13
Канализација		
Затнување на канализација		27.6 на 100 км
Просечно време за отстранување на истекување на канализација и нејзино затнување		23.4 минути
Просечно време за отстранување на затнување на канализација		115.9 минути
Истекувања отстранети за време од 5 часа		100.0%
Клиенти кои имале повеќе од 3 затнувања во годината		0 клиенти
Додатни стандарди на услуги		
Прекини на услугите за канализација отстранети за време од 5 часа		97.6%
Истекување на канализација внатре во куќа отстранета за време од еден час од известувањето		100%
Истекување на канализација на 1000 имоти		1.8 на 100 имоти
Заостанати поврзувања на канализација (број на имоти)	13 (in 2011-12)	0 заостанати поврзувања

Затнување на канализација

Обично првиот знак за затната канализација е излевање на вода од шахтата во задниот двор или зголемување на нивото на вода во клозетската шолја. Во вакви случаи, треба да го проверите нивото на водата во шахтата на границата со имотот или шахтата за инспекција, ако е пристапна. Ако нивото на водата е високо, најверојатно цевките се затнати. Ако нивото на водата е ниско, најверојатно се затнати вашите цевки и ќе треба да повикате водовоинсталатер. Ако не сте сигурни каде се наоѓа шахтата кај границата на имотот или шахтата за инспекција може да побарате примерок со распоред на цевките за канализација на вашиот имот ако се јавите на 03 9835 5511 или појдете на нашата интернет страна на www.citywestwater.com.au.

Главните причини за затнување на канализацијата се корени од дрвја и отпадоци од готвењето како маснотии и масла. Ви препорачуваме да ја посетите нашата интернет страна www.citywestwater.com.au за корисни совети за избегнување на овие проблеми.

Загарантирани нивоа на услуга – прекини на услугите за канализација

Ние им исплаќаме паричен надоместок на станбените *клиенти* ако не ги исполниме зацртаните нивоа на услуга. Нашата Програма за гарантирање на нивоата на услуга предвидува секоја парична надокнада да биде автоматски кредитирана на сметката на *клиентот*.

Табелата подолу ги определува Загарантираните нивоа на услуга и надокнадата ако не се исполнат овие нивоа на услуга.

Загарантирани нивоа на услуга	GSL надоместок ако нивоата на услуга не се исполнат
Не повеќе од три <i>прекини</i> на услугите за <i>канализација</i> за време од 12 месеци	\$50 за секој <i>прекин</i> повеќе од три часа
Прекини на услугите за <i>канализација</i> да се поправат за време од пет часа	\$50 за секој <i>прекин</i> подолг од пет часа
Истекување од канализација да се поправи за време од пет часа од известувањето	\$1000 за секое истекување кое не е поправено за време од пет часа
Истекување на канализација во куќа, последица на проблем во наши цевки, да се поправи за време од еден час од известувањето	\$1000 за секое <i>истекување на канализација</i> кое не е поправено за време од еден час од известувањето (помош за чистење, сместување и тн. како додаток)

Ако неисполнувањето на Гарантираните нивоа на услуга е последица од *настан предизвикан од, или одговорност на клиентот или трета странка*, надоместокот за Загарантирано ниво на услуги нема да биде исплатен.

Кога и зошто City West Water испраќа “барање за поправка”

Од време на време, City West Water е информирана за поправки неопходни да се направат на имотот на *клиентите*. Ова може да предизвика истекување на имотот или оштетување на вашата водоводна инсталација, на имотот на вашите соседи или имотот на City West Water. Тоа може да доведе и до зголемена потрошувачка на вода и на исфрлената вода и поголеми сметки за *клиентот*.

За да се намалат последиците, може да се бара сопственикот на имотот да треба да организира поправка на неговите водоводни и *канализациони* цевки според *Water Industry Act 1994* или *Building Act 1993*.

City West Water може да испрати писмено барање за поправка до сопственикот на имотот со барање тој да:

- Ги поправи дефектите на цевките/уредите кои се негова одговорност
- Одржува работи на имотот, или да се *исклучи* од системот на City West Water
- Исправи прекршок според *заколот за вода* или барање од страна на City West Water според *заколот за вода*.

City West Water Customer Charter

Ако не ги исполните барањата во определен рок, *законот за вода* предвидува ние може да ги извршиме бараните работи и да му испоставиме на сопственикот разумни трошоци за извршените работи за кои тој е одговорен.

Ако City West Water била известена дека имотот е населен од станар, примерок од барањето ќе му биде оспратено на станарот, како информација.

Индустриска канализација

City West Water има програма за управување со *индустриската канализација* со цел да работиме заедно со нашите комерцијални и индустриски *клиенти* и заедно со заедницата како би постигнале индустриската и комерцијалната канализација да се раководени и третирали на безбеден начин и на начин одговорен за околината.

Индустриската канализација може да се испушти во *канализациониот* систем ако претходно имате добиено писмено одобрение од нас и сте потпишале Спогодба за индустриска канализација, или одобрение кое ги наведува условите и барањата за испуштање на *индустриска канализација* во системот.

Трошоците за индустриската канализација се во вид сличен на оние за снабдување со вода и *канализација*, кои се состојат од фиксна “такса за *индустриска канализација*”, цена за испуштена количина и цена за квалитет (базирано на хемискиот состав на *индустриската канализација*).

Алтернативна вода

Под *алтернативна вода* се подразбира вода која не доаѓа од снабдувањето за вода за пиење. *Алтернативната* вода доаѓа од разни извори, вклучувајќи ја и пречистената *канализација*, дождова вода, сива вода, површинска вода и индустриска вода. Таа не е за пиење и е секогаш пречистена до висок стандард за да биде безбедна за посебна намена, како наводнување, наводнување на градините или за клозетските шолји. Овие стандарди се воспоставени во вид на национални и државни насоки за преработка на водата. Користењето на *алтернативна вода* значи дека ќе ја заштедиме скапоцената вода за пиење.

City West Water е вклучена во бројни проекти за снабдување на *алтернативна вода* за нашите *клиенти* во станбените и комерцијалните намени. Некои проекти, како што е Altona Recycled Water Project, се веќе во употреба, додека други ќе бидат завршени во иднина.

Дозволена употреба

Ние редовно ќе ги известуваме соодветните клиенти за дозволената употреба на *алтернативна вода*, *вода која не е за пиење* и нашата услуга за *канализација* која како минимум мора да одговара на:

- Законите за здравје и околина
- Прописите за пречистена вода.

Доброволно користење на алтернативна вода

Вие може да собирате и складиштувате дождовница за ваше користење. Вие може и да користите *сива вода* на вашиот имот за различни намени освен за пиење, или да инсталирате *компостен клозет* за кој не треба поврзаност со нашата мрежа за вода или за *канализација*. Важно е да бидете запознати со можните здравствени последици пред да ги користите овие алтернативи. Информации за безбедно користење на *сива вода* и дождовница ќе најдете на <http://www.savewater.com.au>. Неопходно е да ги исполнувате барањата според *Building Act* за водоводните инсталации и треба да ја контактирате вашата општина за совети и информации за потребните дозволи. Можете да го прочитате *Building Act* **овде**.

Услуги за пречистена и дождова вода

Во некои делови ние снабдуваме *пречистена вода* или *пречистена дождова вода* за нашите *клиенти*. Начинот на користење на *пречистена вода* и *дождовница* е предмет на строги здравствени стандарди, регулирани од страна на Victorian Environment Protection Authority (*EPA Victoria*) и Department of Health (DoH).

Станбените *клиенти* ќе добијат информации за соодветно користење на *пречистена вода* кога ќе се вселат во дом поврзан со *пречистена вода*.

Комерцијалните *клиенти корисници на алтернативна вода* ќе треба да потпишат договор за снабдување со нас, кој договор ќе ја прецизира дозволената употреба на *пречистена вода* или *пречистена дождовница* пред започнување на нивното користење. Ако се прекрши договорот за снабдување со *преработена вода* или *дождовница* ние може да го прекинеме снабдувањето со истите. Ние може и да одбиеме да ве снабдуваме со *пречистена вода* или *дождова вода* ако не потпишете договор за снабдување со *пречистена вода* или не ја добиете нашата согласност.

Може да прочитате повеќе за алтернативна вода **овде** ако сте водоинсталатер или градежник, или **овде** ако сте станбен *клиент*.

Комерцијалните *корисници на алтернативна вода* мора да подготват Environmental Improvement Plan (EIP) во согласност со *EPA Victoria Guidelines*. Овој план мора да биде одобрен од страна на City West Water пред да почне снабдувањето со *алтернативна вода*. Непридржувањето до EIP може да доведе до исклучување на снабдувањето со *пречистена вода* или *пречистена дождова вода*.

За сите *клиенти кои користат алтернативна вода* се извршуваат специјални водоинсталатерски инспекции за време на поставувањето на цевките за да се спречи цевките за *пречистена вода* и *дождова вода* да не се измешаат со цевките за вода за пиење. Барањата кои треба да ги исполните се наоѓаат во договорот за согласност кој се издава од нас откако ќе добиеме барање од бас, од вашиот водоинсталатер или градежник.

За станбените *клиенти кои трошат пречистена вода* водоинсталатерските инспекции се извршуваат од страна на Plumbing Industry Commission и се организирани од страна на водинсталатерот за време на градењето на куќата. За комерцијалните *клиенти* City West Water ќе изврши инспекција на работите за *пречистена вода* за време на градењето. Штом започне конструкцијата на инсталација за *алтернативна вода*, City West Water може да извршува случајни инспекции на *клиентите кои користат алтернативна вода*.

Развој / Изградба

Клиентите треба да знаат каде се наоѓаат цевките пред да започнат градежни работи на нивниот имот.

Ако извршувате други градежни работи на вашиот имот, треба да знаете каде се наоѓаат цевките. За информации каде се наоѓаат цевките на вашиот имот јавете се на 03 9835 5511, **Melbourne One Call Service (MOCS)** на 1100 или појдете на нашата интернет страна.

Ние ќе ви дадеме план на нашите цевки вклучувајќи каде се споени цевките на вашиот имот и ние ќе направиме напори да го обезбедиме ова во рок од пет работни дена од добивање на вашето барање и платената такса. Планот на границите на вашиот имот може, по барање, да ги содржи следните деталји:

- Дијаметар на цевките
- Далечина на цевките од границата на имотот
- Длабочина на цевките.

Ако се извршуваат ископувања вон вашиот имот, вие или вашиот контрактор треба да дознае каде се наоѓаат водоводните и *канализационите* цевки. **Melbourne One Call Service (MOCS)** ќе ви даде индикативна положба на цевките. Јавете се на 1100 кој е бесплатен повик. Ако вие или вашиот контрактор оштети сопственост на City West Water, ќе треба да ги платите трошоците за поправка на истите.

‘Градење врз инсталации’

Според *законот за вода* за било каква изградба врз или до еден метар од главна водоводна цевка или канализациона цевка потребна е писмена согласност од City West Water.

Да градите врз или до еден метар во близина на цевка на вашиот имот, вие ќе треба да поднесете барање до **‘Build or Retain a Structure Over Works and/or Easements’**. Формулари може да најдете **овде** и тие мора да бидат одобрени од страна на City West Water пред започнувањето на било какви работи. Не секогаш се дава согласност.

За да добиете одобрение за градење врз цевки, ние може да побараме од сопствениците да корегираат грешки во водоводните инсталации или да отстранат дрвја кои може да ги оштетат нашите цевки. Ние ќе побараме од *клиентите* да ни ги платат трошоците кои сме ги имале, а истите биле одговорност на *клиентот*, во согласност со *законот за вода*, *Customer Service Code* и оваа Повелба за *клиентите*.

Вашата сметка од City West Water

Трошоци

Одговорност за трошоците

Сопствениците на имоти се одговорни за секоја услуга која се испорачува од City West Water како и трошоци испоставени во име на Melbourne Water и Parks Victoria.

Трошоците за услуги се фактурираат до бројот на имотот на кои услугите се пружаат, или кои може да бидат поврзани со мрежата на City West Water за вода и *канализација*. Ова ги вклучува и имотите под Owners’ Corporation дури и кога овие имоти се потпираат на услугите преку Owner’s Corporation.

City West Water Customer Charter

Според *законот за вода* станарите и жителите во караван паркови одговорни се само за потрошената вода и испуштената *канализација* ако:

- Нивната потрошувачка на вода се мери со посебен водомер
- Сопственикот на имот не известил за податоците на станарот кој живее на имотот
- Ние го имаме прочитано водомерот по добивање на известувањето.

Ако сте, или имате станар на имотот кој има посебен водомер, одговорностите за трошоците се следните:

Трошоци	Одговорност
Трошок за испорака на вода	Сопственикот
Трошок за услуга за канализација	Сопственикот
Трошок за испорака на пречистена вода (ако има)	Сопственикот
Трошок за води и наводнување	Сопственикот
Трошок за паркови	Сопственикот
Потрошена вода	Станарот
Испуштена канализација	Станарот
Потрошена пречистена вода (ако има)	Станарот

Известување при отселување

Според *законот за вода*, вие треба да не известите најмалку *два работни* дена пред напуштање на имотот, за да може да се прочита водомерот за последен пат. Ова е потребно за да се испостави последната сметка за потрошена вода и испуштена *канализација* и, ако има, трошоци за *индустриска канализација*. Се додека не не известите вие ќе бидете одговорни за трошоците за потрошена вода.

Што ако немате посебен водомер?

Ако немате посебен водомер најверојатно сте дел од “*Owner’s Corporation*”. Може да побарате информации во врска со поврзувањето на водомер и трошоците од вашата “*Owner’s Corporation*”.

Што е тоа “*Owners Corporation*”?

Според *Sub-division Act 1988* ако објектот содржи “заеднички имот”, тогаш се формира и регистрира *Owners Corporation* од страна на државната Register of Titles.

“Заеднички имот” може да вклучува патеки за возила, пешачки патеки, скали, пролази, лифтови, заеднички делови од градина и други делови наменети за користење на сите членови и *станари* на становите.

Кога има делови од имотот кои заеднички се користат од страна на сите станари/сопственици во комплекс како што се чешми во градина, перална, клима уреди, бојлери за топла вода, водата која се троши од овие заеднички места се нарекува “заедничка вода”.

Кога купувате стан кој е дел од *Owners Corporation*, вие автоматски станувате член на *Owners Corporation*. Кога ќе продадете стан, новиот сопственик ќе ве замени како член на *Owners Corporation*. Станари не може да бидат членови на *Owners Corporation*.

City West Water Customer Charter

Како член на *Owners Corporation* вие сте одговорни за решенија за поправки, одржување и осигурување не само за вашиот стан туку и за имотот кои го поседувате заеднички со другите.

Owners Corporation може да дискутира и со City West Water за тоа како да ги распредели трошоците за потрошувачка на вода кога нема посебни водомери за секој стан.

Исклучоци од плаќање на трошоците за вода и канализација

На некои непрофитни организации може да им следува повраќај од државата за нивните трошоци за вода и канализација.

Кликнете **овде** за повеќе информации за овие исклучоци.

Трошоци на други организации

City West Water мора да ги наплаќа Waterways and Drainage Charge во име на Melbourne Water Corporation на секои три месеци.

Ние, исто така, мора да наплаќаме Parks Charge годишно, во име на Parks Victoria.

Појдете на www.melbournewater.com.au за деталји за Waterway and Drainage Charges и на www.parkweb.vic.gov.au за деталји за Parks Charges.

City West Water не ги определува овие трошоци зашто истите се определуваат од страна на соодветните организации.

Ако вашата сметка ви се чини поголема од обично

Кога ќе ја добиете сметката и ви се чини дека е поголема од обично, нашата служба за клиенти може да ви помогне во врска со тоа. Поголема сметка може да биде заради:

- *Произволно читање заради непристапност на водомерот*
- *Зголемен број на лица во вашето домаќинство во овој период*
- *Поставување на нов апарат кој користи вода*
- *Извршени водоинсталатерски работи*
- *Истекување или капење на вода во/околу куќата*

Тестирање на водомерот

Сопственикот или *станарот* на имот може да бара City West Water да ја провери прецизноста на водомерот поставен на вашиот имот на трошок на барателот. По добивањето на вашето барање City West Water ќе го замени водомерот за да го тестира и ќе го извести барателот на писмено за резултатите кога ќе ги добие. Вие ќе треба да платите такса за проверка и замена на водомерот. Ако се покаже дека водомерот не ги исполнува зацртаните стандарди ние ќе го замениме и ќе ви ги вратиме платените такси. Ние, исто така, ќе ви вратиме или исплатиме износ кој сме ви натплатиле.

Пред да побарате да го провериме водомерот, ви советуваме прво да направите едноставна проверка преку ноќ. Деталјите за проверката ќе ги најдете на нашата интернет страна на www.citywestwater.com.au под 'За вашата сметка > Вашиот водомер'. Со оваа проверка ќе се открие причината за зголемената потрошувачка на вода. Ретко се случува дефектен водомер да покаже поголема потрошувачка. Поверојатно е да постои внатрешно истекување, и во тој случај треба да повикате водоинсталатер.

Ценовник

Ние ќе го објавиме нашиот ценовник на нашата интернет страна (www.citywestwater.com.au), а ќе им испратиме и примерок по пошта на *клиентите* по нивно барање.

Известување за промена на цените

Ние можеме, во согласност со *законот за вода* и нашите одобрени стандарди, да ги менуваме цените базирани врз насоките од Essential Services Commission. За секоја промена на цените *клиентите* ќе бидат известени на или со следната сметка по решението за менување на цените. Ние може да избереме да пресметаме пропорционална такса во случаи кога денот од кога важат новите цени паѓа во *периодот на наплата*.

Пресметка на цените за испуштена канализација

За разлика од водата, испуштањето на *канализацијата* не се мери. Тоа се пресметува врз основа на формула базирана на количината на потрошената вода на имотот и целта е прецизно да ја одрази количината на отпадната вода на просечен *клиент* на City West Water. City West Water може да користи алтернативен метод на мерење на волуменот на испуштената канализација ако смета дека тековната формула значително и систематски го зголемува волуменот на испуштената *канализација* од вашиот имот.

Ако City West Water смета дека користењето на тековната формула систематски и значително ја зголемува количината на испуштената *канализација*, City West Water може да користи друга формула за пресметка на волуменот.

Испраќање на сметката

Сметките се испраќаат еднаш на секои три месеци и треба да се платат во рок од 14 дена. Ако сметката за вода или *пречистена вода, индустриска канализација* или *канализација* е обично висока, ние може да ви ги испраќаме сметките почесто. Во ваков случај, ние ќе ви се јавиме и ќе дискутираме за рзличните начини за плаќање и фреквенцијата на сметките. Одговорноста е на *клиентот* да ја извести City West Water кога го напушта имотот. Ако имате некои прашања за трошоците на сметката кликнете **овде** за објаснување за ставките на сметката, јавете се на City West Water Contact Centre, или во случај на трошоци за Parks Victoria јавете се на 131 936.

Испраќање на сметките

Ние ќе ви ги испраќаме сметките:

- До вас, на вашата физичка адреса или на *електронска адреса* добиена од вас
- До вашиот застапник на физичка адреса или на *електронска адреса* ако ни испратите писмено барање за тоа
- До било кое лице овластено од вас да ве застапува на физичка адреса или на *електронска адреса* добиена од истото лице
- Ако нема специфицирана никаква адреса, до физичката адреса на имотот за кој се испраќа сметката, или на вашата последна позната адреса.

Забелешка: City West Water нема да испрати крајна сметка која е во кредит во износ од \$0.01 до \$5.00 или сметка со износ за плаќање од \$0.01 до \$5.00.

Достапен е и збирен извештај по барање каде *клиентот* може со едно плаќање да плати за најмалку пет имоти или индивидуални сметки. Ова е достапно за *клиентите* или застапниците на повеќекратни имоти во една пресметковна област.

Кога се испраќа збирниот извештај *клиентот* добива збирна сметка како и примероци на секоја индивидуална сметка, сите во еден коверт.

Содржина на сметката

Вашата сметка ќе ги содржи следните информации:

- Деталји за сметката и износот за плаќање
- Датум на издавање
- Адресата на која ви се испраќа сметката и бројот на сметката
- Адреса на имотот за кој се испраќа сметката
- Датум кога водомерот е прочитан, или ако е читањето отприлика, јасна изјава дека читањето е произволно
- Префрлен кредит или дебит од претходните сметки
- Збир на плаќања кои сте ги извршиле од времето кога била испратена претходаната сметка
- Износот кој треба да го платите
- Рокот до кога треба да платите
- Начини како може да платите
- Информации за помош достапна во случај да имате потешкотии за плаќање на сметката
- Деталји за нашата *служба за работа со странки*, вклучувајќи 24 часовна телефонска линија за итни случаи
- Податоци за нашата преведувачка служба
- Информации за достапни попусти и попусти кои вам ви следуваат
- Вашата просечна дневна потрошувачка на вода или *пречистена вода* за тековниот *пресметковен период*
- Додатни информации кои City West Water ги смета за релевантни.

Кликнете **овде** за објаснување како да ја читате сметката.

Потрошена вода на *клиентите*

Ако сте станбен *клиент* со посебен водомер, на вашата сметка ќе има графикон кој ќе ја покажува потрошувачката на вода и ако користите и потрошувачката на *пречистена вода*. Графиконот ќе ги покажува достапните податоци за:

- Вашата потрошувачка за секој *пресметковен период* за време на последните 12 месеци
- Споредба на потрошувачката со истиод период претходната година.

Наплатување/помалку наплатување

Ако ви било наплатено помалку:

- Ние ќе ви го наплатиме само износот кој ви е помалку наплатен за период не повеќе од 12 месеци пред да не известите дека сме ви наплатиле помалку, освен во случај на противзаконско користење вода
- Износот кој треба да го платите ќе биде прикажан како посебен износ на или со сметката
- Вие сте во можност да го платите износот за време за кое се случило да ви наплатиме помалку, до најмногу 12 месеци
- Вие сте во можност да го платите износот преку флексибилен план за плаќање во согласност со нашите начини на плаќање
- Во случај на противзаконско користење вода или *пречистена вода*, ние разумно ќе ја пресметаме потрошувачката. Може да искористиме и други начини кои ни

City West Water Customer Charter

стојат на располагање, вклучувајќи ги правата според правилата за не плаќање од оваа Повелба.

Ако ви е надплатено:

- Ние ќе ве известиме во рок од 10 *работни дена* од денот кога тоа ќе го дознаеме, или ќе ви ги вратиме парите или ќе ви ја кредитираме сметката во зависност од тоа што сакате. Забелешка: повраќајот на парите може да трае до 10 работни дена за да се обработи.

Како да се плати сметката

Ние нудиме повеќе практични начини за плаќање на сметките на City West Water. Можностите се:

Директно одбивање – лесно е и може да изберете плаќање на три месеци, месечно и двонеделно. Кликнете **овде** за примерок од формуларот за директно одбивање.

BPay – ви овозможува да плаќате по телефон или на линија. Може да се организира преку вашата банка, градежното друштво или кредитниот синдикат.

BPayView – им испраќа на *клиентите* известување по е-пошта дека сметката може да се види на линија. Ова може да се организира преку вашата банка, градежното друштво или кредитниот синдикат. Со претплатувањето на BPayView се заштедува хартија и се намалува загадувањето.

Centre pay – ако добивате било какво плаќање од Centrelink може да договорите сметките да ви се плаќаат директно од плаќањата на Centrelink.

Кредитна карта – плаќања (најмногу до \$10,000) може да се извршуваат со Visa или MasterCard преку телефон користејќи го автоматскиот систем на 131 971 или на линија на www.citywestwater.com.au.

Е-пошта – до City West Water, GPO Box 262, Richmond, VIC 3121

Лично – во Australia Post

Попусти

Ако имате картичка за попуст на пензионер, борец или здравствена картичка може да имате право на попуст на трошоците за вода и *канализација*. Појдете на нашата интернет страна на www.citywestwater.com.au или јавете ни се на 131 691 за информации за попустите и како се добиваат.

Потешкотии со плаќањето

Ако имате потешкотии со плаќањето ние може да ви помогнеме со алтернативни начини на плаќање во согласност со вашите можности како:

- Повеќе начини на плаќање, вклучувајќи флексибилни плаќања
- Упатување на сметките до друго лице за плаќање под услов лицето да се согласи на писмено

City West Water Customer Charter

Ако се согласиме за алтернативно плаќање ќе ви испратиме потврда за истото на писмено во рок од 10 работни дена од денот кога сме се согласиле:

- Согласност да го продолжиме рокот на плаќање за дел или за целиот износ кој ни го должите
- Ако е потребно ќе ве упатиме до програми за помош финансирани од страна на државата, како *Utility Relief Grant Scheme*; или независен финансиски советник за вас бесплатно.

Програма за помош на клиентите

Ние разбираме дека некои станбени *клиенти* може да имаат потешкотии за плаќање на сметките на време, затоа имаме политика да им помогнеме на овие *клиенти* во вакви околности. За деталји за нашата политика за станбени клиенти со финансиски потешкотии посетете ја нашата интернет страна или јавете ни се на 131 691.

Ако ние не постигнеме определени стандарди и процеси за идентификување на *клиент* кој може да има финансиски потешкотии наведени подолу, тие *клиенти* може да добијат попуст заради Гарантирано ниво на услуга. Ова почна да важи од 1 јануари 2011.

Гарантирано ниво на услуга	ГНУ попуст ако не се постигне ниво на услуга
Ограничување на снабдувањето со вода или поведување правна постапка против станбен <i>клиент</i> пред да се превземат разумни напори (како што е наведено во ESC) да се контактира клиентот и да се информира за достапната помош ако клиентот има потешкотии со плаќањето на сметките.	\$300 за секое случување.

Флексибилни начини на плаќање

Нашите флексибилни начини за плаќање се направени да одговараат на вашата способност за плаќање.

Флексибилните начини на плаќање ќе:

- Покажат како се пресметани износите за плаќање
- Го покажат периодот во кој ќе го платите договорениот износ
- Ќе го покажат износот кој треба да се плати во секој период
- Ќе бидат предоговорени по ваше барање ако има докази за промена на вашата ситуација
- Ќе бидат потврдени на писмено пред или веднаш штом е тоа можно од започнување на планот.

Ако имате два флексибилни плана за плаќање прекинато заради неплаќање во претходните 12 месеци, ние може да не ви понудиме нов флексибилен план. Во таков случај вие ќе треба да ни покажете *разумни докази* дека ќе се придржувате на планот во иднина.

Ве молиме јавете се на нашиот Contact Centre на 131 691 ако имате потешкотии со плаќањето или ако сакате да дознаете повеќе за можностите за плаќање.

Постапките за наплата на City West Water

Опомени

Ако плаќањето не се изврши во рокот наведен на сметката, ние ќе ви испратиме опомена. Ако сте избрале да ја добивате сметката електронски, опомената ќе ви биде испратена по пошта на вашата поштенска адреса.

Предупредувања

Ние ќе ви испратиме предупредување за плаќање најмалку седум дена пред да превземеме дејствија заради неплаќање. Ако сте избрале да ги примате сметките електронски, предупредувањето ќе ви биде испратено на вашата поштенска адреса, и ќе:

- Ја наведе помошта која ви стои на располагање, вклучувајќи информации за Energy and Water Ombudsman (Victoria) (EWOV) и нашите правила во случаи на финансиски потешкотии
- Ве извести дека доцните со плаќањето и мора да платите за да избегнете судска постапка или ограничување на снабдувањето со вода
- Ве извести дека ако биде превземена судска постапка, може да имате дополнителни трошоци.

Опомената и предупредувањето нема да содржат податоци за состојбата на водомерот, потрошувачката, претходните сметки и минатите плаќања.

Неплаќање на сметките

Ние може да превземеме правни дејствија или да ви ја ограничиме водата или *пречистената вода* заради неплаќање ако:

- Поминале повеќе од 28 работни дена од издавањето на сметката
- Ви било испратено предупредување вклучувајќи информации за нашата политика за станбени клиенти со финансиски потешкотии и други програми достапни за помош при потешкотии со плаќања
- Ние, или наш претставник, сме се обиделе да ве контактираме за неплатената сметка
- Вие сте биле известени за предложеното ограничување или правни дејствија и можните трошоци, вклучувајќи го трошокот за отстранување на *ограничувачот*
- Ви бил понуден флексибилен план за плаќање и вие сте одбиле или не сте одговориле, или сте се согласиле на флексибилен план за плаќање и не сте се придржувале на договореното.

Ненаплатени чекови

Ние може да побаруваме од вас износ кој ни бил наплатен од нашата финансиска институција ако:

- Вашиот чек ни се вратил ненаплатен
- Вие не сте имале доволно средства при плаќања со директно одбивање.

Ограничувања/правни дејствија

Ние нема да поведеме правни дејствија или чекори за ограничување на *услугите* заради не плаќање ако:

City West Water Customer Charter

- Износот кој ни го должите е помалку од \$200, освен ако не сте платиле последователни сметки во целост за време помалку од 12 месеци, или
- Вам ви следувало и сте поднеле барање за попуст од државата и барањето е се уште нерешено, или
- Вие сте поднеле барање според *Utility Relief Grant Scheme* и барањето се уште не е решено, или
- Вие сте станар и неплатениот износ го должи сопственикот, или
- Вие имате побарување од сопственикот во врска со сметка за вода при Victorian Civil and Administrative Tribunal, или
- Спорниот износ е предмет на нерешена *жалбена* постапка во сообразност со нашата политика за *жалби*.

Горе споменатите работи не ги ограничуваат нашите права според *законот за вода* да го побаруваме долгот од лице кое не е повеќе наш *клиент*.

Додатни ограничувања

Ние нема да превземеме чекори кон ограничување на услугите заради неплаќање:

- Ако е петок, државен празник, викенд, ден пред државен празник или после 15.00 часот
- Ако сте регистрирани како *клиент со посебни потреби* или
- Ако веруваме дека ограничувањето ќе доведе до последици по здравјето земајќи ја во предвид загриженоста на *клиентот*
- Ако е ден на целосна забрана за палење оган објавен од страна на Country Fire Authority во областа каде се наоѓа имотот
- Ако ограничувањето кое го намалува снабдувањето со вода, *пречиестена вода* или *вода која не е за пиење* на не помалку од два литра на минута кај чешмата најблиску до водомерот.

Отстранување на ограничувањата

Ние ќе ги отстраниме ограничувањата на *услугите* во рок од 24 часа откако ќе дознаеме дека причините за ограничувањата веќе не постојат.

Дефиниции на зборовите

расположиво – значи дека имотот на едно лице е дефиниран како имот во смисол на таа услуга според членот 64 од Water Industry Act 1994;

алтернативна вода – е секој вид на вода кој се користи како вода која не е наменета за пиење од главната водоводна мрежа. Таа вклучува *пречистена вода, дождова вода, дождовница, сива вода и подземна вода.*

спречување на повраќај – значи заштита од повратен проток на течности во рамките на водоводната мрежа што може да предизвика загадена вода да влезе во водоводниот систем на City West Water.

наплатен период – значи било кој период за кој се пресметува сметката на *клиентот.*

Building Act – значи *Building Act 1993*

работен ден – значи ден во кој се отворени банките за редовно работење во Мелбурн, а кој не е сабота или недела.

жалба – значи писмено или вербало изразување на незадоволство за постапка, претпоставено дејствие или неизвршување според *работењето со вода*, вклучувајќи пропуст според објавените политики, пракса или процедури на *бизнисот со вода.*

компостен клозет – (некогаш нарекуван биолошки клозет, сув клозет и клозет без вода) се систем на клозети кои го преработуваат изметот од луѓето со распаѓање и дехидратација да произведат употреблив краен производ кој е вреден додаток на земјата.

кореспонденција – значи секоја писмена комуникација било да е добиена преку редовна пошта, електронска пошта или телефакс.

клиент(и) – значи лице кое е:

- (a) Сопственик и *жител* на имотот поврзан со водоводниот *систем* на City West Water;
- (b) Сопственик на имот кој е поврзан со водоводниот *систем* City West Water, но е и *жител* на истиот;
- (c) *Жител* на имотот кој е поврзан со водоводниот систем на City West Water и е одговорен за трошоците;
- (d) Претставник кој дејствува во име на сопственикот кој може да вклучи градежник, водоинсталатер и тн., кој потпишал барање да извршува работи на имотот.

исклучува – значи физички да спречи проток на вода, *пречистена вода* или *канализација.*

простор каде се наоѓаат цевки – значи определена површина на имот на која или под која се наоѓаат цевки за вода или *канализација* на City West Water и на која *клиентот* може да биде ограничен од градење или ископување без претходна согласност од City West Water.

електронска адреса – значи електронска пошта или интернет адреса или интернет адреса дадена од *клиент* до City West Water за добивање на сметки и друга комуникација во врска со услугите.

прашања – значи писмен или усмен пристап од страна на *клиент* кој може да биде задоволен од страна на City West Water со писмена или усна информација, совет, помош, објаснување или упатување во врска со прашањето.

средства за комуникација – значи телефонски центар, а може да вклучува и можност за комуникација на линија или преку шалтер.

прописи за заштита на околината – означува соодветни барања од страна на Environment Protection Authority и (ако се однесуваат на планирање на прашања во врска со заштита на околината) локалните општини.

Essential Services Commission – значи Essential Services Commission оформена според ESC Act 2001.

EWOV – значи Energy and Water Ombudsman (Victoria).

надворешен форум за решавање на спорови – ги вклучува Consumer Affairs Victoria и Victorian Civil and Administrative Tribunal.

финансиска година – значи годината која завршува на 30 јуни.

проточна стапка – е мерка за волумен на вода во однос на временски период.

сива вода – се состои од испуштена вода, исклучувајќи ја онаа од клозетот. Таа подразбира вода од туш кабините, кадите, спата, умивалниците, машините за алишта, умивалниците во пералните, машините за садови и умивалниците во кујните.

GSL – значи секој вид на плаќање или компензација направено до *клиент* од страна на City West Water заради неисполнување на обврските на City West Water според загарантираните нивоа на услуга одобрени од *Essential Services Commission*.

здравствена регулатива – ги вклучува Safe Drinking Water Act 2003, Food Act 1984, Health (Fluoridation) Act 1973 и други релевантни закони и барања на Department of Health.

прекин – е не пружена услуга на *клиент* од страна на City West Water при снабдувањето со вода, *канализација* или *пречистена вода*.

комплет водомер – значи комплет кој се состои од одобрен водомер, вентил, исцедувач и секоја додатна чешма и цевки, но не содржат направа за *спречување на повратен проток* поставен после водомерот.

правила за мерење – се повикува на Water Metering & Servicing Guidelines кои ги документираат неопходните услови за мерење на вода и услугите за вода очекувани од City West Water и другите градски компании за снабдување со вода за новите подрачја, доградби до постојните подрачја и постојните аранжмани за мерење на вода.

вода која не е за пиење – значи вода која е дефинирана од страна на Министерот според Член 6 од Safe Water Drinking Act 2003, позната како 'регулирана вода'.

жител – означува лице кое окупира имот за кој се однесуваат услугите, вклучувајќи:

- (a) Станар или жител на караван парк регистриран како таков во City West Water, за периодот за кој е регистриран; или
- (b) Сопственикот на имотот.

Owners Corporation – значи ако објектот има “заедничка сопственост”, тогаш се формира *Owners Corporation* според Sub-division Act 1988 и се регистрира во Register of Titles. *Owner's Corporation* претходно беше позната како Body Corporate и обично ги раководи работите на заедничката сопственост, како на пример комплекс на апартмани.

правила за дозволена употреба – значи барањата на City West Water според членот 12.3 од Customer Service Code.

планиран прекин – значи планиран *прекин* на услуга на *клиент* предизвикан од страна на City West Water заради рутинско одржување, изградба или проширување.

вода за пиење – значи вода која може да се пие снабдена од City West Water и дефинирана од ANZECC Drinking Water Guidelines како соодветна за човечка консумација.

прскање на цевки од значење број еден – е непланиран настан кога се губи вода заради истекување од цевка, хидрант, вентил, од други вентили на имот на City West Water независно од причината. Значење број еден се смета она кое предизвикува, или може да предизвика, значителна штета или повреда на *клиентите*, на квалитетот на водата, *стапката на проток*, имот или околината.

прскање на цевки од значење број два – е непланиран настан кога се губи вода заради истекување од цевка, хидрант, вентил, од други вентили на имот на City West Water независно од причината. Значење број два значи делумен неуспех да се одржува редовно снабдување на *клиентите*.

прскање на цевки од значење број три – е непланиран настан кога има минимални последици врз *клиентите* и снабдувањето, на пример истекување од водомер.

приватни противпожарни услуги – е услуга за снабдување со вода на имот користена за гасење на пожар. Типична противпожарна услуга се состои од вентил веднаш до главната цевка за снабдување со вода, главен вентил обично поставен близу до границата на имотот, неповратен вентил или детектор вентил и различни поземни цевки поврзани со главната цевка. Услугата вклучува и надземни или подземни хидранти, тн. booster assemblies, црева и систем за прскање. Надземната инсталација лесно може да се идентификува заради нивната црвена боја. *Приватните противпожарни услуги* може да се најдат на поголемиот дел комерцијални и индустриски имоти.

инфраструктура на сопственикот – вклучува цевки на *клиентот*, опрема за *спречување на повратен тек* и друга опрема на *клиентот* поврзана на нашиот систем.

главна цевка – значи главна цевка на City West Water која води до водомерот, или до првиот вентил за затворање најблиску до границата на имотот, каде нема поставено водомер или е непристапен.

разумно осигурување – значи праведно и разумно очекување (засновано на сите околности кои водат до, и кои се очекувани да следат понуда) дека *клиентот* ќе ги исполни условите од понудата.

разумен трошок/такса – значи такса или трошок кој е одобрен или назначен од страна на *Essential Services Commission* во согласност со Членот 8 од Water Industry Regulatory Order.

пречистена вода – е вода која потекнува од *канализациониот* систем или од индустриски процеси и е преработена до стандарди соодветни за нејзината намена.

станбен клиент – значи лице кое:

- Поседува и населува станбен имот поврзан со системот за вода и *канализација* на City West Water
- Поседува имот кој е поврзан на системите за вода и *канализација* на City West Water; но не го населува имотот – на пример, сопственик на неокупиран имот
- Окупира имот кој е поврзан со системот за вода или *канализација* на City West Water и е одговорен за плаќање на потрошувачката на вода или трошоците за *канализација* – на пример, станар или жител во караван приколка.

ограничувач – значи направа користена да го намали протокот на вода на имотот.

услуга – значи услуга за снабдување со вода вклучувајќи *вода која не е за пиење, пречистена вода* или услуга на *канализација*.

канализација – течни и цврсти отпадоци кои минат низ системот за “*канализација*” – вклучува се што излегува од кујната, пералната и бањата, како и клозетската шолја.

систем на канализација – систем на канализација кој ги отстранува цврстите материи или наречен “*sewage*”.

истекување од канализација – значи неуспех да се усмери *канализацијата* во системот на *канализација*, исклучувајќи истекување при планирани настани (истекување од шахтите не се подразбираат за итни случаи), истекување од пумпни станици и истекување заради затнати цевки од куќна канализација заради корења од дрвја.

клиенти со специјални потреби – може да вклучат *клиенти* кои имаат специјални медицински потреби, потреби заради онеспособеност, заради терапија или едукација.

систем – значи физичката инфраструктура на City West Water за обезбедување на снабдување со вода, *пречистена вода* или *индустриска канализација* или *услуга за канализација*.

индустриска канализација – значи испуштена вода од комерцијални, индустриски, експериментални процеси во *канализациониот* систем на City West Water.

TTY услуга – значи можност за глуви или луѓе со намален слух да комуницираат по телефон со користење на телефонска машина за чукање.

непланиран прекин – значи *прекин* на *услугите* на *клиент* предизвикано од *системот* на City West Water или заради грешка на одржувањето на City West Water.

Utility Relief Grant Scheme – се раководи и финансира од страна на State Government (Department of Health) и пружа еднократна помош за *станбените клиенти* кои не се во состојба да ги платат сметките на City West Water заради привремена финансиска криза.

Закон за вода – значи релевантни барања содржани или донесени според Water Act 1989 и Water Industry Act 1994.