



HIẾN CHƯƠNG KHÁCH HÀNG CỦA CITY WEST WATER Tháng Năm Năm 2011

Thư ngỏ từ Giám Đốc Điều Hành

Hiến Chương *Khách Hàng* của City West Water giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị trong tư cách là *khách hàng* và các cam kết của chúng tôi với quý vị trong việc cung cấp các dịch vụ cấp nước, thoát nước, chất thải thương mại và nước tận dụng lại an toàn và đáng tin cậy.

Viễn kiến của chúng tôi là trở thành một công ty kinh doanh nước thật sự bền vững và sứ mệnh của chúng tôi là bảo đảm nước an toàn và có giá cả hợp lý cho hôm nay cũng như cho mai sau.

Chúng tôi cam kết cung cấp mức độ phục vụ cao trên toàn bộ địa bàn hoạt động của chúng tôi. Các tiêu chuẩn về dịch vụ của chúng tôi được nêu ra trong Hiến Chương này là một phần không thể thiếu trong việc kinh doanh của chúng tôi và chương trình Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm sẽ cung cấp một mức bồi hoàn cho các *khách hàng* là dân cư bị ảnh hưởng nếu chúng tôi không đáp ứng được các tiêu chuẩn nhất định về dịch vụ.

Ủy Ban *Khách Hàng* và Ủy Ban Liên Lạc Cộng Đồng của chúng tôi thường xuyên họp mặt và tham gia vào việc lập kế hoạch và vào quá trình ra quyết định của chúng tôi. Họ cũng cung cấp cho chúng tôi các ý kiến phản hồi từ cộng đồng để chúng tôi có thể hiểu rõ hơn các nhu cầu của *khách hàng* của chúng tôi.

Để tìm hiểu thêm về các biện pháp tiết kiệm nước và về City West Water, chúng tôi mời quý vị truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.citywestwater.com.au.

Bản tóm tắt của hiến chương *khách hàng* cũng sẵn có tại trang mạng www.citywestwater.com.au

Anne Barker
Giám Đốc Điều Hành

Liên lạc với chúng tôi

Chúng tôi cố gắng hết mức để làm cho Hiến Chương của chúng tôi dễ sử dụng. Bất kỳ từ ngữ hay thuật ngữ nào được in *ngiên* đều có định nghĩa ở phần Phụ Lục.

Trong toàn bộ tài liệu này, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị tới các chi tiết liên lạc dưới đây của chúng tôi:

- trang mạng tại địa chỉ www.citywestwater.com.au
- địa chỉ thư điện tử thông qua trang mạng www.citywestwater.com.au/contact.aspx hoặc địa chỉ thư điện tử enquiries@citywestwater.com.au
- Trung Tâm Liên Lạc ở số 131 691 (từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều)
- đường dây nóng để báo sự cố về dịch vụ cấp nước và *thoát nước* 132 642 hoặc 13WATER (13 92837) 24 giờ mỗi ngày hoặc qua thư điện tử ở địa chỉ reportafault@citywestwater.com.au.

Ngoài ra:

- để cho các *khách hàng* bị khiếm thính, chúng tôi còn cung cấp Dịch Vụ Tiếp Âm Trên Toàn Quốc ở số 133 677
- để cho các *khách hàng* nói một ngôn ngữ nào đó không phải là Tiếng Anh, chúng tôi cung cấp dịch vụ thông dịch viên qua số 131 450
- các thanh toán bằng thẻ tín dụng có thể được thực hiện bằng cách gọi điện thoại đến chúng tôi ở số 131 971 hoặc qua trang mạng www.citywestwater.com.au.

Chúng tôi cũng phiên dịch hiến chương này sang nhiều ngôn ngữ khác. Để có một bản sao của hiến chương này bằng Tiếng Ý, Tiếng Hy Lạp, Tiếng Việt, Tiếng Quảng Đông, Tiếng Ả-Rập, Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ, Tiếng Malta, Tiếng Mac-xê-đô-nia, Tiếng Croatia, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Tagalog (Phi-lip-pin), Tiếng Somalia, Tiếng Ả-Rập hay chữ nổi Braille, xin hãy gọi số 131 691 hoặc nhấp chuột vào **đây** để truy cập trang mạng của chúng tôi.

Chúng tôi đón nhận tính đa dạng của khu vực của chúng ta và cố gắng cung cấp cho các *khách hàng* của chúng tôi càng nhiều lựa chọn về việc tiếp cận đến các dịch vụ của chúng tôi càng tốt và sẽ hoan nghênh các cách cho phép sự tiếp cận tốt hơn đến tổ chức của chúng tôi, phù hợp với Chính Sách Xã Hội, Chính Sách về Khuyết Tật và Kế Hoạch Hành Động vì Khuyết Tật của chúng tôi.

Nếu quý vị muốn có thêm thông tin về công ty của chúng tôi, chúng tôi sẵn có nhiều ấn phẩm khác nhau. Xin hãy xem trang mạng của chúng tôi hoặc gọi đến chúng tôi để có một bản sao.

Địa Chỉ Gửi Thư Chung: City West Water, Locked Bag 350, Sunshine Victoria 3020.

Thư Ngỏ từ Giám Đốc Điều Hành.....	2
Liên lạc với chúng tôi.....	3
Các dịch vụ của City West Water	5
Dịch vụ Khách Hàng.....	5
Các tiêu chuẩn về dịch vụ – dịch vụ khách hàng.....	6
Yêu cầu được có thông tin.....	6
Lệ phí cung cấp thông tin hay lời khuyên.....	6
Tiền lời và các loại lệ phí khác.....	7
Các khoản tiền thế chân làm đảm bảo.....	7
Các thông tin pháp lý.....	7
Quyền riêng tư.....	7
Thắc mắc và khiếu nại.....	7
Giải quyết khiếu nại.....	8
Quyền tổng quát về việc đòi bồi thường.....	8
Các dịch vụ về cấp nước.....	8
Đồng hồ nước của quý vị.....	8
Cách đọc đồng hồ nước của quý vị.....	9
Trách nhiệm về việc tiếp cận được.....	9
Tài sản của City West Water & đường ống nước/tài sản của khách hàng.....	12
Gián đoạn dịch vụ.....	12
Thông báo cho City West Water về sự cố vỡ đường ống cấp nước hay rò rỉ.....	15
Khi nào và tại sao City West Water đưa ra một “thông báo sửa chữa”.....	15
Kiểm tra chất lượng nước.....	15
Kết nối dịch vụ nước và lắp đặt đồng hồ.....	16
Ngăn dòng chảy ngược (nước sạch và nước thay thế).....	16
Dịch vụ cứu hỏa.....	18
Các chương trình tiết kiệm nước.....	18
Thoát nước.....	18
Tài sản của City West Water và đường ống nước/tài sản của khách hàng?.....	19
Gián đoạn dịch vụ thoát nước.....	19
Thông báo cho City West Water về sự cố vỡ đường ống cấp nước, rò rỉ hay tràn cống rãnh.....	19
Các tiêu chuẩn phù hợp về dịch vụ và mức độ phục vụ được bảo đảm – dịch vụ thoát nước.....	20
Tắc cống rãnh.....	20
Khi nào và tại sao City West Water đưa ra một “thông báo sửa chữa”.....	21
Chất thải thương mại.....	22
Nước thay thế.....	22
Việc sử dụng được cho phép.....	22
Xây dựng / Xây cất.....	23
Các khách hàng cần biết vị trí của các đường ống trước khi xây dựng/đào xới trên cơ ngơi của mình.....	23
Tài khoản City West Water của quý vị.....	24
Các loại phí.....	24
Kiểm tra đồng hồ nước.....	26
Nhận được hóa đơn của quý vị.....	27
Cách thanh toán hóa đơn của quý vị.....	29
Các khoản chiết giảm.....	30
Các khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn.....	30
Kế hoạch thanh toán linh hoạt.....	31
Quy trình của City West Water về việc thu tiền thanh toán hóa đơn.....	31
Xóa bỏ các hạn chế.....	33
Định nghĩa của các từ ngữ.....	33

Hiển Chương này được biên soạn tuân theo *Luật về Dịch Vụ Khách Hàng* và được Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu¹ phê duyệt. Một phiên bản tóm tắt luôn sẵn có. Hiển Chương này bao gồm thông tin về các dịch vụ mà chúng tôi sẽ cung cấp và các tiêu chuẩn mà chúng tôi sẽ đạt được trong hai năm rưỡi sắp tới.

Các dịch vụ của City West Water

Tuân theo Luật về Dịch Vụ Khách Hàng của Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu và các luật lệ phù hợp, City West Water cung cấp cho *khách hàng* dịch vụ cấp nước, *thoát nước*, *chất thải thương mại* và những khi có thể, các dịch vụ về *nước tận dụng lại*. Chúng tôi phục vụ khu trung tâm thương mại của Melbourne, các ngoại ô nội đô và ngoại ô miền tây, và là một trong ba công ty kinh doanh nước bán lẻ phục vụ Melbourne.

Thay mặt cho Melbourne Water, City West Water thu Phí Hệ Thống Sông Nước và Thoát Nước trên cơ sở hàng quý. Phí này được bao gộp trong các hóa đơn của *khách hàng*.

Thay mặt cho Parks Victoria, chúng tôi cũng thu phí Công Viên trên cơ sở hàng năm.

Xin xem trang mạng www.melbournewater.com.au để biết chi tiết về các loại phí Hệ Thống Sông Nước và Thoát Nước và trang mạng www.parkweb.vic.gov.au để biết chi tiết về các loại phí Công Viên. City West Water không quy định những loại phí này.

Dịch vụ Khách Hàng

Nhân viên dịch vụ *khách hàng* của City West Water có thể cung cấp cho quý vị các thông tin sau theo yêu cầu:

- thông tin về tài khoản
- các lựa chọn về việc thanh toán hóa đơn
- các quyền về việc chiết giảm
- các chương trình sẵn có dành cho các *khách hàng* gặp khó khăn trong việc thanh toán, bao gồm cả chính sách của chúng tôi cho tình trạng khó khăn
- thông tin về các thủ tục giải quyết *khiếu nại* của chúng tôi
- thông tin về chương trình Thanh Tra Năng Lượng và Nước Tiểu Bang Victoria (Energy and Water Ombudsman Victoria - EWOV).

Nếu quý vị có bất kỳ *thắc mắc* nào, xin hãy liên lạc với chúng tôi qua trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.citywestwater.com.au/contact.aspx hoặc qua số 131 691.

¹ Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu là một cơ quan quản lý kinh tế độc lập được Chính Phủ Tiểu Bang Victoria, Úc thiết lập nhằm quản lý các dịch vụ tiện ích thiết yếu được các kỹ nghệ điện, gaz, nước, cầu cảng, xử lý ngũ cốc, vận chuyển đường xe lửa cung cấp và các phương diện của kỹ nghệ bảo hiểm.

Các tiêu chuẩn về dịch vụ - dịch vụ khách hàng

Bảng sau mô tả các tiêu chuẩn và mục tiêu của dịch vụ *khách hàng* của chúng tôi đã được Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu phê duyệt.

Tiêu chuẩn về dịch vụ	Từ năm 2009–10 đến 2012–13
Dịch vụ Khách Hàng	
Khiếu nại đến EWOV	0,55 trên mỗi 1000 khách hàng
Số cuộc gọi điện thoại được trả lời trong vòng 30 giây	80%
Các tiêu chuẩn về dịch vụ bổ sung	
Số lượng các thắc mắc về tài khoản được trả lời trong vòng 30 giây	74,5%
Thư từ của <i>khách hàng</i> được trả lời trong vòng mười ngày làm việc	100,0%

Yêu cầu được có thông tin

Theo yêu cầu, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị các tài liệu sau theo số lượng hợp lý:

- bản sao của Hiến Chương này, bao gồm bản sao bằng các ngôn ngữ không phải là Tiếng Anh hoặc ở dạng chữ lớn
- quá trình tính hóa đơn của quý vị, bao gồm việc sử dụng nước, lệ phí và các khoản thanh toán (quá trình tính hóa đơn ba năm qua của quý vị luôn sẵn có trong các hệ thống máy vi tính của chúng tôi vì vậy các câu hỏi có thể được trả lời qua điện thoại)
- tư liệu giáo dục về việc bảo tồn nước và việc sử dụng *nước tận dụng lại*
- danh mục giá hiện hành, chi tiết về địa điểm của văn phòng và các số liên lạc
- tư liệu thông tin cho *khách hàng* có các nhu cầu đặc biệt về giao tiếp
- các tiêu chuẩn và đòi hỏi đối với việc có một thỏa thuận về *chất thải thương mại*.

Lệ phí cung cấp thông tin hay lời khuyên

Theo hiến chương này, chúng tôi sẽ không tính lệ phí đối với việc cung cấp cho *khách hàng* hay những người khác bị ảnh hưởng bởi việc hoạt động của chúng tôi, các thông tin hay lời khuyên cần thiết.

Tuy nhiên, đối với một số dịch vụ nhất định, chúng tôi sẽ cần phải có đơn yêu cầu bằng giấy tờ và, tùy thuộc vào việc đơn xin có được điền một cách thỏa đáng hay không, chúng tôi sẽ cố gắng phức đáp trong các khung thời gian dưới đây:

Thông tin cần thiết	Khung thời gian để phức đáp
Các đơn phức tạp về việc <i>thoát nước và cấp nước</i>	trong vòng 30 ngày làm việc
Các đơn khác về việc kết nối dịch vụ <i>thoát nước và cấp nước</i>	trong vòng 15 ngày làm việc
Đơn xin xây cất trên tài sản/ <i>các khu vực thuộc đặc quyền</i>	trong vòng 20 ngày làm việc
Đơn xin dịch vụ Rác Thải Thương Mại	trong vòng 10 ngày làm việc
Tờ báo cáo thông tin	trong vòng 5 ngày làm việc

* Xin lưu ý là các khung thời gian trên đây chỉ mang tính chỉ dẫn về thời gian phức đáp mà thôi, do một số đơn cần có một cuộc điều tra chi tiết mà khung thời gian phê duyệt có thể cần thêm thời gian. Quý vị sẽ được thông báo nếu trường hợp này xảy ra.

Tiền lì và các loại lệ phí khác

Chúng tôi sẽ không tính tiền lì, ngoại trừ là tuân theo *luật nước*.

Chúng tôi sẽ không áp đặt bất kỳ khoản tiền lì nào đối với các khoản chưa thanh toán của *khách hàng* trừ khi được Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu phê duyệt.

Các khoản tiền thế chân làm bảo đảm

Chúng tôi sẽ không đòi hỏi một khoản tiền thế chân làm bảo đảm (trừ khi quý vị trước kia đã thỏa thuận cung cấp khoản tiền này làm một điều kiện trước để kết nối cơ ngơi của quý vị với các dịch vụ của chúng tôi) từ bất kỳ một *khách hàng* dân cư nào trừ khi được Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu phê duyệt.

Các thông tin pháp lý

Theo yêu cầu, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị bất kỳ tài liệu nào về *luật nước*, các hướng dẫn hay các luật lệ, kể cả một bản sao của Luật về Dịch Vụ Khách Hàng.

Quyền riêng tư

City West Water thu thập các thông tin cá nhân cho mục đích cung cấp và tính hóa đơn dịch vụ cấp nước, *thoát nước* và các dịch vụ có liên quan. Chúng tôi có thể tiết lộ các thông tin cá nhân của quý vị cho các nhân viên hợp đồng của chúng tôi và các bên khác, bao gồm Melbourne Water và Parks Victoria cho các mục đích này. Việc tiếp cận đến các thông tin cá nhân của quý vị có thể có được bằng cách viết thư đến City West Water ở địa chỉ Locked Bag 350, Sunshine, 3020. Chúng tôi có thể tính một mức chi phí hợp lý đối với việc cung cấp cho quý vị sự tiếp cận này. Chính Sách của Chúng Tôi về Quyền Riêng Tư luôn sẵn có trên **trang mạng** của chúng tôi hoặc quý vị có thể có được một bản sao bằng cách gọi đến Trung Tâm Liên Lạc của chúng tôi.

City West Water cam kết bảo vệ các thông tin cá nhân của quý vị. Liên quan đến việc tiếp cận hay chỉnh sửa các thông tin về tài khoản của *khách hàng*, City West Water trước hết sẽ xác minh danh tính của *khách hàng* hoặc xác minh là người liên lạc với City West Water có được sự ủy quyền của *khách hàng* để liên lạc với chúng tôi.

Thắc mắc và khiếu nại

Nếu quý vị có *thắc mắc* hoặc *khiếu nại*, thì mục đích của chúng tôi là đạt được một giải pháp nhanh chóng và tích cực và chúng tôi sẽ giao tiếp với quý vị để làm thỏa mãn các quan ngại của quý vị những khi có thể. Tối thiểu là chúng tôi sẽ đảm bảo những điều sau:

- phúc đáp bất kỳ *thắc mắc* hay *khiếu nại* bằng giấy tờ nào trong vòng 10 ngày làm việc
- cố gắng giải quyết các *thắc mắc* trong vòng 30 ngày làm việc
- thông báo cho quý vị nếu *thắc mắc* hay *khiếu nại* của quý vị là phức tạp, có thể gây mất thời gian để chúng tôi giải quyết
- trong phúc đáp của chúng tôi, chúng tôi xử lý cốt lõi của *thắc mắc* hay *khiếu nại*
- đưa ra các lý do cho quyết định của chúng tôi, bao gồm các chi tiết của *luật nước* hoặc chính sách nếu phù hợp
- những khi có thể, chúng tôi sẽ tìm kiếm ý kiến phản hồi của *khách hàng* về các quy trình giải quyết *khiếu nại* của chúng tôi nhằm liên tục cải thiện.

Giải quyết khiếu nại

Trong trường hợp có một *khiếu nại* nào đó, các quý trình của chúng tôi cung cấp:

- cơ hội để nêu *khiếu nại* này lên cấp quản lý viên thâm niên trong City West Water
- thông tin về việc giới thiệu đến Thanh Tra Viên về Năng Lượng và Nước Tiểu Bang Victoria (EWOV) và bất kỳ *diễn đàn giải quyết bất đồng bên ngoài* phù hợp nào khác, trong trường hợp quý vị nêu *khiếu nại* lên một cấp cao hơn và không hài lòng về sự trả lời của chúng tôi
- chúng tôi không cố gắng lấy lại khoản tiền đang gây bất đồng cho đến khi nào mỗi bất đồng này này đã được giải quyết

Chúng tôi xem là một *khiếu nại* nào đó đã được giải quyết khi những điều sau đã được thỏa mãn:

- chúng tôi đã thông báo cho quý vị về quyết định đối với *khiếu nại* này hay bất kỳ cuộc tái duyệt nội bộ nào về *khiếu nại* này
- mười *ngày làm việc* đã qua đi kể từ khi chúng tôi thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi và quý vị đã không yêu cầu có một cuộc tái duyệt thêm nữa hoặc nộp đơn với EWOV hay một *diễn đàn giải quyết bất đồng bên ngoài* khác.

Nếu quý vị nộp đơn với EWOV hay một *diễn đàn giải quyết bất đồng bên ngoài* khác, chúng tôi sẽ không xem là mỗi bất đồng đã được giải quyết cho tới khi đơn đã được hoàn tất tại diễn đàn đó. Quý vị có thể liên lạc với EWOV ở số điện thoại Miễn Phí 1800 500 509.

Quyền tổng quát về việc được bồi thường

Nếu chúng tôi vi phạm hợp đồng này hoặc không thực hiện đầy đủ các chức năng của chúng tôi, và *khách hàng* đã chịu bất kỳ sự mất mát tài chính nào là hậu quả của việc này, thì *khách hàng* này có thể có quyền đòi bồi thường hoặc yêu cầu chúng tôi sửa chữa.

Các dịch vụ về nước

Đồng hồ nước của quý vị

Đồng hồ nước đo lượng nước vào cơ ngơi của quý vị theo đơn vị lít và kilô lít. Một kilô lít = một nghìn lít.

Chúng tôi tính hóa đơn đến các *khách hàng* căn cứ trên lượng kilô lít mà họ tiêu thụ. Chúng tôi tính ra lượng tiêu thụ bằng cách đọc đồng hồ.

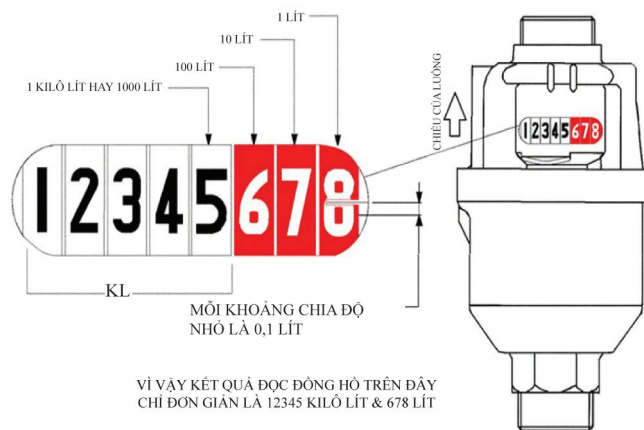
Khi đồng hồ trên cơ ngơi của quý vị là không thể tiếp cận được, thì các nhân viên đọc đồng hồ của chúng tôi có thể để lại một tấm thẻ để *khách hàng* điền. Đồng hồ này sẽ cần được *khách hàng* này đọc và các chi tiết trên thẻ sẽ cần phải được điền và gửi trả lại cho các nhân viên hợp đồng đọc đồng hồ của chúng tôi. Một cách khác là *khách hàng* có thể gọi đến số 1800 186 227 (số miễn phí 24 giờ) và cung cấp kết quả đọc đồng hồ qua điện thoại. Nếu *khách hàng* này không làm việc này, thì kết quả đọc đồng hồ sẽ được ước tính căn cứ trên lượng tiêu thụ trong quá khứ.

Cách đọc đồng hồ nước của quý vị

Đồng hồ nước được sử dụng để đo lượng nước mà mỗi cơ ngơi sử dụng. Đồng hồ nước thường được đặt ở gần phía trước của cơ ngơi, thường ở ngay bên trong ranh giới hoặc hàng rào. Điều cũng hữu ích là nên biết vị trí của đồng hồ nước bởi một vòi khóa, kiểm soát lưu lượng nước vào nhà, thường được đặt cùng với đồng hồ nước này. Trong trường hợp khẩn cấp, như vỡ đường ống, quý vị có thể sử dụng vòi khóa này để khóa nguồn cấp nước vào nhà.

Nhìn đồng hồ từ trên xuống, tất cả các đồng hồ đều có một số sản xuất được khắc riêng cho từng đồng hồ.

Số này cho phép chúng tôi xác định đồng hồ nào liên quan đến một cơ ngơi nào đó.



Số này xuất hiện ở mặt sau của hóa đơn nước của khách hàng. Có một dây số trên đồng hồ nước ghi lại lượng nước đã đi qua đồng hồ của quý vị (xem hình vẽ).

Các số màu đen/trắng cho biết số kilô lít và các số đỏ cho biết số lít.

1 kilô lít = một nghìn lít

Chỉ số kilô lít được sử dụng để tính toán ra hóa đơn của quý vị mà thôi.

Các số trên đồng hồ được đọc từ trái qua phải.

Trách nhiệm về việc tiếp cận được

Quý vị cần đảm bảo là đồng hồ nước của quý vị là có thể tiếp cận được vào mọi lúc để City West Water thực hiện công việc đọc đồng hồ và bảo trì. Cần phải có các dàn xếp nếu cổng vào cơ ngơi của quý vị bị khóa hoặc nếu có chó dữ sống tại cơ ngơi và tạo mối nguy hiểm cho các nhân viên đọc đồng hồ của chúng tôi. Hãy gọi đến chúng tôi ở số 131 691 để thảo luận về các lựa chọn sẵn có hoặc hãy xem phần “Chìa khóa được City West Water hay các nhân viên hợp đồng của City West Water giữ” dưới đây.

Đồng hồ nước của quý vị được sử dụng để đo việc sử dụng nước và tính toán ra các khoản phí thải *nước thải*. Chúng tôi làm hết khả năng của mình để có được các kết quả đọc đồng hồ thực tế, ít nhất là một năm một lần, với điều kiện là đồng hồ nước trên cơ ngơi của quý vị là có thể tiếp cận được. Trong trường hợp chúng tôi không thể đọc đồng hồ của quý vị được, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị thay mặt chúng tôi làm việc này. Điều quan trọng cần lưu ý là nếu việc này không phải là được làm trễ nhất vào một ngày mà chúng tôi yêu cầu, thì chúng tôi sẽ ước tính lượng sử dụng.

Với một khoản phí, quý vị có thể thu xếp để có một thiết bị đọc đồng hồ từ xa được lắp đặt (với điều kiện là một số tiêu chí nhất định được đáp ứng). Cách này sẽ cho phép lượng nước sử dụng được đọc cách khỏi đồng hồ, chẳng hạn trên hàng rào của cơ ngơi. Chúng tôi vẫn sẽ cần tiếp cận đến đồng hồ để cho các mục đích bảo trì, thay thế và cân chỉnh.

City West Water vào cơ ngơi của quý vị

Theo *luật nước*, quý vị cần phải cho phép chúng tôi vào cơ ngơi của quý vị:

- để thanh tra, đọc, kiểm tra hay thay đồng hồ, tiến hành các công việc được lên kế hoạch trước, thanh tra hệ thống thoát nước hay các kết nối ống nước mới, sửa lại các kết nối hiện có, hay hạn chế việc cấp nước
- trong trường hợp khẩn cấp
- để thanh tra công việc và thực hiện bất kỳ cuộc kiểm tra nào nhằm tìm hiểu xem *luật nước* có đang được tuân thủ hay không
- để bỏ cây cối
- để cho các cuộc thanh tra về *chất thải thương mại*.

Thông báo cho khách hàng về việc vào cơ ngơi của quý vị

Theo *luật nước*, chúng tôi sẽ đưa ra cho quý vị thông báo sớm năm ngày trước khi vào cơ ngơi của quý vị để tiến hành các công việc, ngoại trừ trường hợp khẩn cấp hoặc nếu quý vị ưng thuận về một thời gian ngắn hơn. Nếu có bất kỳ quan ngại nào là đồng hồ của quý vị không được kết nối hay lắp đặt một cách hợp pháp, tuân theo *các hướng dẫn về việc đo nước* của chúng tôi, thì City West Water có thẩm quyền được tiếp cận đến cơ ngơi của quý vị mà không cần thông báo trước.

Việc thông báo là không cần thiết đối với việc đọc đồng hồ hoặc các cuộc thanh tra về *chất thải thương mại*.

Giờ giấc vào cơ ngơi

Theo *luật nước*, chúng tôi sẽ không vào các cơ ngơi gia cư ngoài các giờ giấc từ 7 giờ 30 sáng đến 6 giờ chiều, trừ khi:

- *người cư ngụ* ưng thuận
- chúng tôi có lý lẽ hợp lý để tin là *luật nước* đang không được *người cư ngụ* tuân thủ
- các công việc khẩn cấp là cần thiết.

Trong trường hợp là các cơ ngơi thương mại / công nghiệp, thì sự hạn chế về giờ giấc vào cơ ngơi không được áp dụng. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ vào cơ ngơi chỉ vào những giờ giấc chúng tôi tin một cách hợp lý là cơ ngơi đang hoạt động, trừ khi các công việc khẩn cấp là cần thiết.

Theo *luật nước*, chúng tôi sẽ đưa ra cho quý vị thông báo sớm năm ngày trước khi vào cơ ngơi của quý vị vì bất kỳ công việc gì, ngoại trừ trường hợp khẩn cấp.

Việc thông báo là không cần thiết đối với việc tiến hành các cuộc thanh tra, đối với các cuộc thanh tra gia cư, thương mại hay công nghiệp.

Sự tác động đến cơ ngơi của *khách hàng*

Theo *luật nước*, chúng tôi cần phải đảm bảo là, những khi các nhân viên hay nhân viên hợp đồng của chúng tôi vào cơ ngơi của quý vị, họ:

- gây càng ít sự bất tiện càng tốt
- chỉ ở lại trên cơ ngơi lâu chừng nào việc ở lại này là cần thiết một cách hợp lý mà thôi
- lấy đi tất cả các thiết bị mà họ đã mang vào cơ ngơi
- dọn đi tất cả các mảnh vụn và để lại cơ ngơi càng gần như nguyên trạng của nó càng tốt.

City West Water Customer Charter

Chìa khóa được City West Water hay các nhân viên hợp đồng của City West Water giữ. Khi việc tiếp cận đến đồng hồ bị hạn chế đối với các nhân viên hợp đồng của chúng tôi (chẳng hạn, do cổng bị khóa) quý vị có thể cung cấp cho City West Water sự tiếp cận bằng cách lắp đặt một trong những thiết bị sau:

- khóa và chìa khóa theo Tiêu Chuẩn Kỹ Nghệ Cứu Hỏa 003
- khóa và chìa khóa của Kỹ Nghệ Điện Tiểu Bang Victoria
- kết giữ chìa khóa được đặt cạnh khóa với mã mở kết được cung cấp cho City West Water
- khóa có mã tiếp cận và mã này được cung cấp cho City West Water
-

Các nhân viên đọc đồng hồ của chúng tôi có thể mang theo chìa khóa vạn năng cho từng loại khác nhau của khóa của Kỹ Nghệ Điện, cho phép họ tiếp cận được đến các đồng hồ nước. Nhiều loại khóa của Kỹ Nghệ Điện được bán tại các cửa hàng đồ sắt lớn để phù hợp với các nhu cầu của quý vị. Ví dụ, khóa cổng, khóa móc, v.v...

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

Vào khi cơ sở đang không có người cư ngụ

Những khi nhân viên hay nhân viên hợp đồng của chúng tôi vào đất đai của quý vị khi cơ ngơi không có người cư ngụ (ngoài trừ cho các mục đích đọc đồng hồ hay thanh tra *chất thải thương mại*), nhân viên hay nhân viên hợp đồng này sẽ để lại một thông báo cho biết giờ giấc, ngày tháng và mục đích vào và các chi tiết về danh tính của họ.

Nhận diện

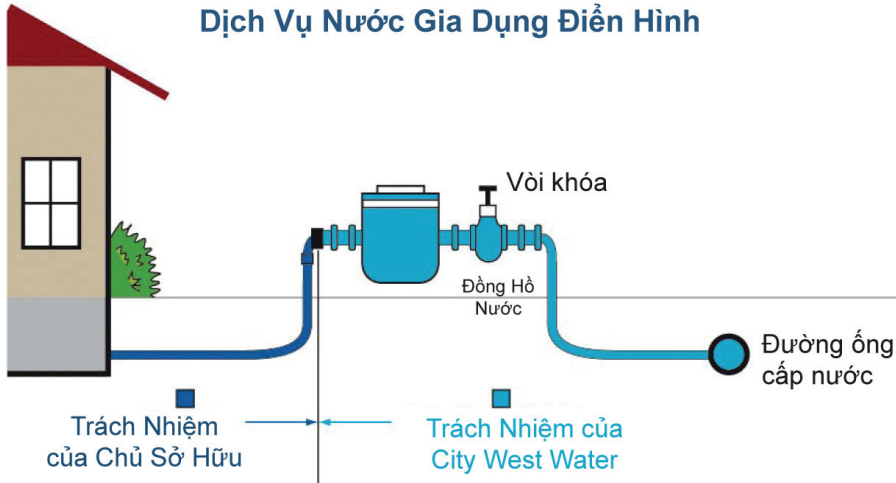
An ninh là việc quan trọng đối với các nhân viên và nhân viên hợp đồng của chúng tôi. Các nhân viên và nhân viên hợp đồng sẽ mang theo căn cước để xuất trình hoặc để cho thấy khi vào cơ ngơi của quý vị. Căn cước này có thể được xác minh bằng cách liên lạc với City West Water ở số 131 691 trong suốt giờ làm việc hoặc ở số 132 642 ngoài giờ làm việc.

Thông báo cho chúng tôi về các mối nguy hiểm

Quý vị cần phải cho chúng tôi biết về bất kỳ thứ gì trên cơ ngơi của quý vị mà quý vị biết là có thể nguy hiểm cho các nhân viên hay nhân viên hợp đồng của chúng tôi, chẳng hạn như chó dữ hay chó bảo vệ. Hãy gọi chúng tôi ở số 131 691 để thảo luận về các lựa chọn và thông báo cho chúng tôi về các mối nguy hiểm.

Tài sản của City West Water & đường ống nước/tài sản của khách hàng

City West Water có trách nhiệm bảo trì đồng hồ nước và *đường ống phục vụ cơ ngơi* để phục vụ đến tới và kể cả 50mm về đường kính. Những khi không có đồng hồ, hay không thể tiếp cận được đến đồng hồ, thì chúng tôi có trách nhiệm đến tới và kể cả vòi khóa đầu tiên tại ranh giới cơ ngơi của quý vị. Quý vị có trách nhiệm về đường ống từ đồng hồ nước dẫn vào cơ ngơi của quý vị. Nếu không có đồng hồ nước, hoặc đồng hồ nước không được đặt ở phía trước của cơ ngơi của quý vị, thì quý vị có trách nhiệm về đường ống từ vòi khóa, được đặt tại ranh giới của cơ ngơi. Vòi khóa là van kiểm soát lưu lượng nước vào cơ ngơi của quý vị.



Chủ sở hữu có trách nhiệm, và cũng trả tất cả các chi phí cho những thứ sau:

- *dịch vụ cứu hỏa tư nhân* từ và kể cả van đầu tiên ngay sau đường ống cấp nước
- các phần mở rộng tư nhân hay các dịch vụ chính đến tới và kể cả vòng nối hoặc van bị tại chỗ nối với đường ống cấp nước của chúng tôi
- dịch vụ cho cơ ngơi từ các phần mở rộng tư nhân
- *đường ống phục vụ cơ ngơi* với đường kính không quá 50mm
- *hệ thống ngăn dòng chảy ngược* kể cả tất cả các thiết bị và các công việc kiểm tra cần thiết (nếu có)
- bảo trì tất cả các hố hay lồng đồng hồ được chấp thuận, được lát đặt để bảo vệ đồng hồ nước của chúng tôi.

Gián đoạn dịch vụ

Chúng tôi luôn luôn đặt mục tiêu giảm sự *gián đoạn* của dịch vụ mà chúng tôi cung cấp, đến mức tối thiểu.

Sự gián đoạn có kế hoạch trước của dịch vụ cấp nước

Nếu chúng tôi cần phải gián đoạn việc phục vụ quý vị vì các lý do như các công việc bảo trì hay xây dựng có kế hoạch trước, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng giấy tờ, ít nhất là trước hai *ngày làm việc*, về giờ giấc và sự *gián đoạn* này sẽ kéo dài khoảng bao lâu. Chúng tôi sẽ đưa ra cho quý vị thông báo trước bảy ngày về các công việc xây dựng mà có thể ảnh hưởng đến quý vị. Trong trường hợp có sự *gián đoạn có kế hoạch trước* và ngoài kế hoạch về dịch vụ cấp nước, chúng tôi sẽ đảm bảo là quý vị tiếp cận được các nguồn cấp nước sạch thay thế.

Sự gián đoạn ngoài kế hoạch của dịch vụ cấp nước

City West Water sẽ sử dụng tất cả mọi nỗ lực hợp lý để đảm bảo là mỗi năm không xảy ra quá năm lần *gián đoạn ngoài kế hoạch* của dịch vụ cấp nước cho *khách hàng*.

City West Water Customer Charter

Những khi xảy ra sự *gián đoạn ngoài kế hoạch* của dịch vụ cấp nước, City West Water sẽ giảm sự bất tiện đến *khách hàng* xuống đến mức tối thiểu bằng cách:

- khôi phục việc cấp nước càng nhanh càng tốt
- cung cấp cho *khách hàng* sự tiếp cận đến các nguồn cấp nước thay thế phù hợp
- cung cấp nhiều thông tin ở mức có thể.

Dịch vụ thông tin qua điện thoại sẽ thông báo cho người gọi về:

- sự *gián đoạn* này sẽ kéo dài khoảng bao lâu
- các cách để có được các nguồn cấp nước thay thế, những khi có thể.

Các nhu cầu đặc biệt – sự gián đoạn về cấp nước

Nếu quý vị có các *nhu cầu đặc biệt*, xin hãy cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể cứu xét các hoàn cảnh của quý vị và đăng ký quý vị là một *khách hàng có các nhu cầu đặc biệt*. Nếu quý vị đang dùng máy trợ sinh hay máy lọc máu, quý vị sẽ được coi là *khách hàng có các nhu cầu đặc biệt*.

Trong trường hợp xảy ra sự *gián đoạn ngoài kế hoạch* của dịch vụ, chúng tôi sẽ liên lạc với các *khách hàng có các nhu cầu đặc biệt* sớm nhất ở mức có thể và sớm ít nhất là 4 ngày làm việc trước khi có sự *gián đoạn có kế hoạch trước*. Nếu quý vị muốn được thông báo sớm hơn, chúng tôi có thể thu xếp việc này với điều kiện là việc này là cần thiết một cách hợp lý và chúng tôi có khả năng đáp ứng được việc này.

Trong mọi trường hợp, chúng tôi đều cố gắng giảm sự bất tiện đến các *khách hàng có nhu cầu đặc biệt* của chúng tôi, xuống đến mức tối thiểu.

Các tiêu chuẩn phù hợp về Dịch Vụ - sự gián đoạn về cấp nước

Bảng sau mô tả các tiêu chuẩn và mục tiêu của dịch vụ của chúng tôi đã được Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu phê duyệt. Kết quả thực tế trong các năm cụ thể có thể bị ảnh hưởng bởi thời tiết.

Tiêu Chuẩn về Dịch Vụ Nước	Từ năm 2009–10 đến năm 2012 – 13
Sự <i>gián đoạn ngoài kế hoạch</i> của dịch vụ cấp nước	60,3 trên 100 km
Thời gian trung bình để đến sự cố vỡ ống và rò rỉ (ưu tiên 1)	24,3 phút
Thời gian trung bình để đến sự cố vỡ ống và rò rỉ (ưu tiên 2)	34,2 phút
Thời gian trung bình để đến sự cố vỡ ống và rò rỉ (ưu tiên 3)	233,8 phút
Sự <i>gián đoạn ngoài kế hoạch</i> của dịch vụ cấp nước được khôi phục trong vòng 5 giờ đồng hồ	86,1%
Sự <i>gián đoạn có kế hoạch trước</i> của dịch vụ cấp nước được khôi phục trong vòng 5 giờ đồng hồ	93,3%
Số phút trung bình mà <i>khách hàng</i> của sự cố <i>gián đoạn ngoài kế hoạch</i> , không được cấp nước	47,6 phút
Số phút trung bình mà <i>khách hàng</i> của sự cố <i>gián đoạn có kế hoạch trước</i> , không được cấp nước	7,8 phút
Tần suất trung bình xảy ra sự cố <i>gián đoạn ngoài kế hoạch</i> của dịch vụ cấp nước	0,31 lần <i>gián đoạn</i>
Tần suất trung bình xảy ra sự cố <i>gián đoạn có kế hoạch trước</i> của dịch vụ cấp nước	0,06 lần <i>gián đoạn</i>
Thời gian trung bình của mỗi lần <i>gián đoạn ngoài kế hoạch</i> của dịch vụ cấp nước	175,5 phút

City West Water Customer Charter

Thời gian trung bình của mỗi lần <i>gián đoạn có kế hoạch trước</i> của dịch vụ cấp nước	137,2 phút
Số lượng <i>khách hàng</i> bị hơn 5 lần <i>gián đoạn ngoài kế hoạch</i> của dịch vụ cấp nước trong một năm	64 <i>khách hàng</i>
Lượng nước không được tính	9,2%
Số trường hợp vỡ ống thuộc loại ưu tiên 1 được ứng phó trong vòng 1 giờ đồng hồ	99,8%
Thời gian trung bình để sửa chữa sự cố về cấp nước	1,0 ngày
Vỡ đường ống cấp nước	71,5 trên 100 km
Số các cuộc gọi báo sự cố về hệ thống được trả lời trong vòng 30 giây đồng hồ	93,3%

Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm – sự *gián đoạn ngoài kế hoạch* của các dịch vụ về cấp nước

Chúng tôi trả một khoản bồi hoàn tài chính cho các *khách hàng* dân cư nếu chúng tôi không đạt được một mức độ phục vụ đã được xác định trước. Chương trình Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm của chúng tôi đảm bảo là bất kỳ khoản bồi hoàn nào cũng đều được tự động thanh toán thành tín dụng vào tài khoản của *khách hàng*.

Bảng dưới đây nêu Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm (Guaranteed Service Levels - GSL) và khoản bồi hoàn nếu các mức độ phục vụ này không đạt được.

Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm	Bồi hoàn GSL nếu các mức độ phục vụ không đạt được
Không quá năm lần <i>gián đoạn ngoài kế hoạch</i> của dịch vụ cấp nước trong thời gian mười hai tháng	50đô-la cho mỗi lần <i>gián đoạn</i> vượt quá năm lần
Sự <i>gián đoạn ngoài kế hoạch</i> của dịch vụ cấp nước được khôi phục trong vòng năm giờ đồng hồ	50đô-la cho mỗi lần <i>gián đoạn</i> kéo dài hơn năm giờ đồng hồ

Nếu việc chúng tôi không đáp ứng được Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm là kết quả của một *sự cố bị gây nên bởi, hoặc là trách nhiệm của, khách hàng hoặc một bên thứ ba*, thì khoản bồi hoàn Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm sẽ không được trả. Các khoản thanh toán này được tự động cung cấp cho các *khách hàng* gặp phải vấn đề này, trong hóa đơn nước kế tiếp của họ.

Sự cố vỡ đường ống và rò rỉ

Khi chúng tôi được thông báo về một sự cố vỡ đường ống hay rò rỉ trong hệ thống cấp nước, một thẩm định viên thực địa sẽ đến hiện trường để xác định mức độ nghiêm trọng của sự cố vỡ đường ống hay rò rỉ.

Những khi sự cố vỡ đường ống hay rò rỉ này tác động đến các *khách hàng*, cơ ngơi hay môi trường, City West Water sẽ sửa chữa sự cố vỡ đường ống hay rò rỉ này trong thời gian sớm nhất có thể. Xem Các Tiêu Chuẩn về Sự *Gián Đoạn Dịch Vụ Cấp Nước* ở các trang trước.

Chúng tôi ưu tiên công việc thực địa của chúng tôi, đặc biệt là trong suốt các thời gian có nhu cầu cao. Nếu sự cố vỡ đường ống hay rò rỉ này đang gây nên sự tác động không rõ ràng đến các *khách hàng*, cơ ngơi hay môi trường, chúng tôi luôn cố gắng tiến hành công việc sửa chữa trong vòng ba ngày.

Thông báo cho City West Water về các sự cố vỡ đường ống cấp nước hay rò rỉ

Nếu quý vị gặp phải hoặc quan sát thấy một sự cố vỡ đường ống, rò rỉ, tắc hay tràn nước thoát trên các đường ống của chúng tôi, xin hãy gọi đường dây khẩn cấp 24 giờ của chúng tôi ở số 132 642 hoặc 13WATER (13 92837). Chúng tôi sẽ đến hiện trường trong thời gian sớm nhất có thể và có các hành động để sửa chữa tình trạng này. Sự ứng phó của chúng tôi sẽ có xem xét đến tất cả các phương diện của sự cố này, bao gồm sự tác động đến các *khách hàng* của chúng tôi, cộng đồng, môi trường, cơ ngơi và giao thông.

Nếu quý vị gặp phải sự cố tràn *cống rãnh* trên cơ ngơi của quý vị do một tình trạng hỏng hóc trong các đường ống của chúng tôi, chúng tôi sẽ đảm bảo tình trạng hư hỏng và sự bất tiện đó được giảm đến mức tối thiểu và tình trạng tràn cống rãnh sẽ nhanh chóng được dọn sạch và khu vực bị ảnh hưởng sẽ được làm vệ sinh.

Khi nào và tại sao City West Water đưa ra một “thông báo sửa chữa”

Đôi khi, City West Water biết được là việc sửa chữa đường ống nước là cần thiết đối với cơ ngơi của một *khách hàng* nào đó. Việc này có thể gây rò rỉ trong cơ ngơi hoặc làm hư hại đường ống nước của cơ ngơi của quý vị, của hàng xóm của quý vị hoặc tài sản của City West Water. Việc này cũng có thể dẫn tới kết quả là các phí sử dụng nước cao hơn cho *khách hàng* và nước bị lãng phí.

Theo *Đạo Luật Kỹ Nghệ Nước Năm 1994* hoặc *Đạo Luật Xây Dựng Năm 1993*, để hạn chế các tác động, chủ sở hữu có thể cần phải tiến hành việc bảo trì đường ống/dịch vụ nước hay *thoát nước* của họ.

City West Water có thể, bằng một thông báo bằng giấy tờ đến chủ sở hữu này, đòi hỏi chủ sở hữu phải sửa chữa hoặc thay thế dịch vụ phục vụ cho cơ ngơi, mà chủ sở hữu này có trách nhiệm bảo trì.

Nếu quý vị không tuân thủ trong hạn định thời gian được nêu trong thông báo này, thì *luật nước* cho phép là chúng tôi có thể có hành động được nêu trong thông báo và tính các chi phí hợp lý đối với chủ sở hữu này cho những gì mà chủ sở hữu chịu trách nhiệm.

Trong trường hợp City West Water tiến hành các công việc này và chúng tôi đã được thông báo là cơ ngơi do một người thuê mượn cư ngụ, thì theo đó người thuê mượn này sẽ được thông báo.

Kiểm tra chất lượng nước

City West Water liên tục tiến hành việc lấy mẫu và kiểm tra chất lượng nước. Một trong các lý do chúng tôi làm việc này là để xác định tính tuân thủ với *Đạo Luật Nước Sạch An Toàn của Bang Victoria Năm 2003* và *Các Hướng Dẫn Năm 2004 của Úc về Nước Sạch*. Chúng tôi in các kết quả này trong Báo Cáo Chất Lượng Nước thường niên của chúng tôi. Quý vị có thể yêu cầu một cuộc kiểm tra chất lượng nước và xem cuộc kiểm tra này có cho thấy việc tuân thủ hay không, chúng tôi có thể tính một *khoản phí hợp lý* đối với quý vị. Chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết trước khi kiểm tra là khoản phí này có thể được áp dụng. Nếu cuộc kiểm tra này phát hiện là chất lượng nước không thỏa mãn các tiêu chuẩn của chúng tôi, thì chúng tôi sẽ sửa chữa tình trạng này trong thời gian sớm nhất có thể hoặc trong một thời gian được quý vị đồng ý và chúng tôi sẽ chịu các chi phí.

Tiêu chuẩn về dịch vụ - chất lượng nước

Bảng sau mô tả các tiêu chuẩn và mục tiêu của dịch vụ của chúng tôi đã được Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu phê duyệt. Kết quả thực tế trong các năm cụ thể có thể bị ảnh hưởng bởi thời tiết.

Các tiêu chuẩn về dịch vụ bổ sung	Từ năm 2009 - 10 đến năm 2012 - 13
Các <i>khuyết nại</i> chất lượng nước trên 1000 <i>khách hàng</i>	Không quá 1,1 <i>khuyết nại</i> trên 1000 <i>khách hàng</i>
Tuân thủ các luật lệ về chất lượng nước sạch	100%
Tuân thủ giấy phép thải của EPA tại Nhà Máy Xử Lý Altona	100%

Kết nối dịch vụ nước và lắp đặt đồng hồ

Quý vị có thể đọc các *hướng dẫn về việc đo lường sử dụng* của chúng tôi ở đây.

Để kết nối với nguồn cấp nước của City West Water, một đơn xin phải được nộp để đưa ra sự ưng thuận cho việc kết nối. Một phần của các điều khoản và điều kiện của việc kết nối là một đồng hồ nước sẽ được lắp đặt.

(Các) đồng hồ nước sẽ được:

- City West Water cung cấp và sở hữu
- được lắp đặt tuân theo các *hướng dẫn về việc đo lường của sử dụng* của City West Water
- City West Water bảo trì mà không tính thêm chi phí đối với *khách hàng* trừ khi *khách hàng* đã làm hỏng đồng hồ này, làm cho đồng hồ này trở thành không thể tiếp cận được, hoặc đồng hồ này đã không được lắp đặt tuân theo các điều kiện mà City West Water đặt ra.

Ngăn dòng chảy ngược (nước sạch và nước thay thế)

Dòng chảy ngược là luồng nước chảy ngược lại, ngoài ý muốn, trong hệ thống đường ống trên cơ ngơi. Hiện tượng này có thể bị gây nên bởi một ống xi-phông ngược trở lại, áp lực phản hồi hoặc cả hai và việc này có thể dẫn đến kết quả là các chất gây ô nhiễm bị hút vào hệ thống nước sạch.

Quý vị có thể đọc về dòng chảy ngược trên trang của chúng tôi ở đây.

Chủ sở hữu của bất kỳ cơ ngơi nào có dịch vụ cấp nước hoặc *dịch vụ cứu hỏa tư nhân* đều phải có thợ ống nước có giấy phép để lắp đặt một thiết bị *ngăn dòng chảy ngược* được chấp thuận phù hợp với xếp loại nguy hiểm của cơ ngơi.

Thiết bị này phải được đặt ở một vị trí có thể tiếp cận được tại hoặc gần ranh giới của cơ ngơi ở chỗ đầu ra của:

- đồng hồ đo nước; hoặc
- van khóa, nếu đồng hồ đo nước không được lắp đặt.

City West Water, có thể bằng một thông báo bằng giấy tờ đến chủ sở hữu này, đòi hỏi chủ sở hữu của cơ ngơi phải:

- Thu xếp để hàng năm có cuộc kiểm tra thiết bị *ngăn dòng chảy ngược*
- cung cấp cho City West Water các kết quả của cuộc kiểm tra này
- thu xếp để thiết bị này được sửa chữa hoặc thay thế nếu thiết bị này đang không hoạt động hiệu quả.

Cắt kết nối khỏi các dịch vụ của chúng tôi

Khách hàng sở hữu cơ ngơi có thể yêu cầu City West Water để cơ ngơi này được cắt kết nối khỏi đường ống cấp nước hoặc nhánh thoát nước mà cơ ngơi này được kết nối vào. Điều quan trọng là quý vị phải thỏa luận các đòi hỏi của việc cắt kết nối này với City West Water để đảm bảo là quý vị có thể xác định liệu xem việc này là có lợi cho quý vị hay không. Quý vị sẽ cần phải điền một mẫu đơn và sẽ được cung cấp thêm các chi tiết về trách nhiệm và những đòi hỏi.

Lưu ý: Bất kỳ việc cấp nước nào không được đo bằng đồng hồ đều phải được nối với đường ống cấp nước với chi phí do chủ sở hữu chịu. Nếu quý vị không tuân thủ các bổn phận này, thì City West Water có thể có các hành động để hoàn tất các công việc cần thiết và tính các chi phí hợp lý đối với chủ sở hữu này cho những gì mà chủ sở hữu chịu trách nhiệm.

Kết nối lại với các dịch vụ của chúng tôi

Nếu cơ ngơi của quý vị được cắt kết nối khỏi các dịch vụ của City West Water thì quý vị có thể xin kết nối lại, tùy thuộc vào các điều khoản và điều kiện của City West Water về việc kết nối.

Tốc độ dòng chảy của nước của chúng tôi

City West Water đảm bảo là việc cấp nước của quý vị và những khi sẵn có, việc cấp nước tận dụng lại, sẽ luôn luôn ít nhất là bằng với các Tốc độ dòng chảy tối thiểu của chúng tôi. Các Tốc độ dòng chảy tối thiểu của chúng tôi là:

Đường kính của đường ống phục vụ cơ ngơi (milimét)	20	25	32	40	50
Tốc độ dòng chảy tối thiểu (lít trên phút)	20	35	60	90	160

Một số trường hợp ngoại lệ là:

- nếu một hạ tầng của chủ sở hữu của cơ ngơi có tiêu chuẩn thấp hơn tiêu chuẩn cần thiết
- nếu việc phục vụ là được cấp qua một đường ống mở rộng đường ống cấp nước của tư nhân
- nếu có tình trạng hạn hán hay khẩn cấp
- nếu có tình trạng thiếu nước do nhu cầu cao điểm trong mùa hè
- nếu có sự cố gián đoạn ngoài kế hoạch hoặc có kế hoạch trước
- nếu nước tận dụng lại bị giảm đi do thiếu
- nếu nước tận dụng lại bị làm cho giảm đi tuân theo các quy định về việc sử dụng được cho phép của chúng tôi
- nếu việc cấp nước bị hạn chế hoặc bị cắt kết nối tuân theo hiến chương này hoặc luật nước.

Tốc độ dòng chảy được đo tại đồng hồ hoặc tại vòi nước trên cơ ngơi của quý vị, mà gần với đồng hồ nhất.

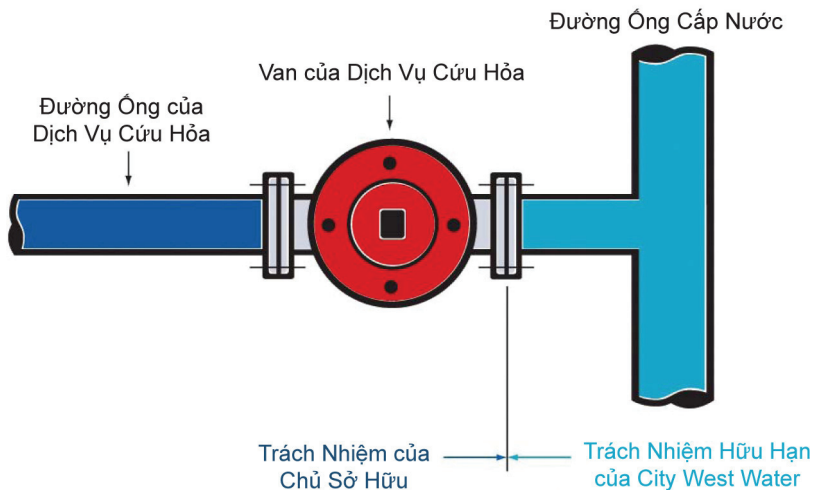
Kiểm tra *Tốc độ dòng chảy* của nước

Nếu quý vị muốn chúng tôi kiểm tra, xin hãy gọi đến chúng tôi ở số 131 691 và chúng tôi có thể sắp xếp để *Tốc độ dòng chảy* của nước của quý vị được kiểm tra. Nếu cuộc kiểm tra này phát hiện là *Tốc độ dòng chảy* không thỏa mãn các tiêu chuẩn của chúng tôi, thì chúng tôi sẽ sửa chữa tình trạng này trong thời gian sớm nhất có thể hoặc trong một thời gian được quý vị đồng ý và chúng tôi sẽ chịu các chi phí. Nếu cuộc kiểm tra này cho thấy một kết quả tuân thủ, thì chúng tôi có thể tính một khoản phí *hợp lý* đối với quý vị cho việc tiến hành cuộc kiểm tra này. Chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết trước khi kiểm tra là khoản phí này có thể được áp dụng.

Dịch vụ cứu hỏa

Dịch Vụ Cứu Hỏa Tự Nhân có thể được thấy tại hầu hết các cơ ngơi thương mại và công nghiệp, cũng như tại một số khu căn hộ gia cư. Chủ sở hữu của cơ ngơi chịu trách nhiệm về việc bảo trì *dịch vụ cứu hỏa tự nhân* này và các bộ phận cấu thành của dịch vụ này. Thông tin thêm về các *dịch vụ cứu hỏa* có thể được tìm thấy trên trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.citywestwater.com.au hoặc bằng cách gọi đến chúng tôi ở số 131 691.

Bảo trì van của dịch vụ cứu hỏa



Các chương trình tiết kiệm nước

City West Water công nhận là nước là một tài nguyên quý giá để được sử dụng một cách bền vững lúc này cũng như trong tương lai. Thông qua nhiều chương trình khác nhau về việc tiết kiệm nước, chúng tôi khuyến khích các *khách hàng* và cộng đồng của chúng tôi hãy sử dụng nước một cách khôn ngoan.

Để biết thêm thông tin về tính hiệu quả về nước cho các doanh vụ, xin hãy nhấp chuột vào **đây**. Các cư dân có thể tham khảo trang mạng của chúng tôi, dưới phần "Gia Cư" để biết thông tin về tính hiệu quả về nước.

Thoát nước

Để kết nối với hệ thống *thoát nước* của City West Water, một đơn xin phải được nộp để đưa ra sự ưng thuận cho việc kết nối.

City West Water Customer Charter

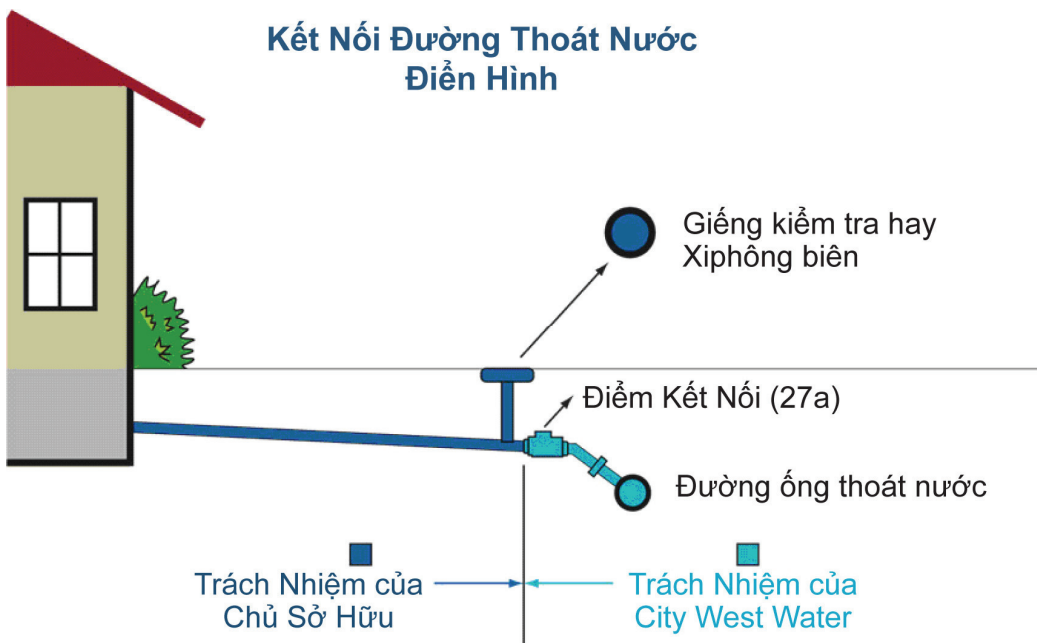
Đường ống và các đồ gá lắp nội bộ trong cơ ngơi của quý vị cần phải được bảo trì. Nếu quý vị là chủ sở hữu của cơ ngơi, thì quý vị chịu trách nhiệm bảo trì tất cả các đường ống và các đồ gá lắp cho tới điểm mà các ống này kết nối với đường ống cấp nước và *thoát nước* của chúng tôi.

Chủ sở hữu của cơ ngơi cần phải bảo trì đường ống thoát nước nội bộ và các đồ gá lắp phục vụ cơ ngơi, cho tới điểm kết nối để các đường ống và thiết bị này hoạt động theo một cách thức vệ sinh và hiệu quả.

Để dùng làm hướng dẫn căn bản, quý vị cần phải:

- đảm bảo trong mọi lúc đều tiếp cận được đến các trang thiết bị phụ, kể cả các lỗ kiểm tra và các điểm tiếp cận của City West Water, như lỗ cống
- có được sự ưng thuận của chúng tôi trước khi thay đổi bất kỳ đường ống nào được nối với mạng lưới của chúng tôi

Tài sản của City West Water & đường ống nước/tài sản của khách hàng?



Gián đoạn về việc thoát nước

City West Water sẽ sử dụng tất cả mọi nỗ lực hợp lý để đảm bảo là mỗi năm không xảy ra quá ba lần *gián đoạn về việc thoát nước* của dịch vụ thoát nước của *khách hàng*.

Những khi sự *cố gián đoạn* của dịch vụ *thoát nước của khách hàng* xảy ra, City West Water sẽ khôi phục dịch vụ *thoát nước* trong thời gian sớm nhất có thể.

Thông báo cho City West Water về các sự cố vỡ đường ống, rò rỉ hay tràn cống rãnh

Nếu quý vị gặp phải hoặc quan sát thấy một sự cố vỡ đường ống, rò rỉ, tắc hay tràn nước trên các đường ống của chúng tôi, xin hãy gọi đường dây khẩn cấp 24 giờ của chúng tôi ở số 13 WATER (13 92837). Chúng tôi sẽ đến hiện trường trong thời gian sớm nhất có thể và có các hành động để sửa chữa tình trạng này. Sự ứng phó của chúng tôi sẽ có xem xét đến tất cả các phương diện của sự cố này, bao gồm sự tác động đến các *khách hàng* của chúng tôi, cộng đồng, môi trường, cơ ngơi và giao thông.

City West Water Customer Charter

Nếu quý vị gặp phải sự cố *tràn cống rãnh* trên cơ ngơi của quý vị do một tình trạng hỏng hóc trong các đường ống của chúng tôi, chúng tôi sẽ đảm bảo tình trạng hư hỏng và sự bất tiện đó được giảm đến mức tối thiểu và tình trạng tràn cống rãnh sẽ nhanh chóng được dọn sạch và khu vực bị ảnh hưởng sẽ được làm vệ sinh.

Các tiêu chuẩn phù hợp về dịch vụ và mức độ phục vụ được bảo đảm – dịch vụ thoát nước

Tiêu chuẩn về dịch vụ		2009 – 10 Từ năm 2009 - 10 đến năm 2012 – 13
Thoát nước		
Tắc đường thoát nước		27,6 trên 100 km
Thời gian trung bình để đến sự cố tràn cống rãnh và tắc đường ống thoát nước		23,4 phút
Thời gian trung bình để sửa chữa sự cố tắc cống rãnh		115,9 phút
Tình trạng tràn được tìm lại trong vòng 5 giờ đồng hồ		100,0%
Khách hàng gặp phải trên 3 lần tắc cống rãnh trong một năm		0 khách hàng
Các tiêu chuẩn về dịch vụ bổ sung		
Tình trạng gián đoạn của dịch vụ thoát nước được khôi phục trong vòng 5 giờ đồng hồ		97,6%
Tình trạng tràn cống rãnh trong nhà được tìm lại trong vòng một giờ đồng hồ sau khi được thông báo		100%
Số sự cố tràn cống rãnh trên 1000 cơ ngơi		1,8 trên 100 cơ ngơi
Số trường hợp kết nối ứ đọng cống rãnh (số trường hợp)	13 (trong năm 2011-12)	0 trường hợp kết nối ứ đọng

Tắc cống rãnh

Thông thường, dấu hiệu đầu tiên của hiện tượng tắc cống rãnh là *nước thoát* dâng ngược lên qua bề mương xối trong sân của quý vị hoặc ứ nước trong bồn cầu vệ sinh. Trong những trường hợp như thế này, quý vị nên kiểm tra mực nước trong xiphông biên hay giếng kiểm tra của quý vị nếu quý vị có một xiphông biên hay giếng kiểm tra luôn có thể dễ dàng tiếp cận được. Nếu mực nước này cao, thì rất có khả năng là có chỗ tắc trong đường ống của chúng tôi. Nếu mực nước này thấp, thì rất có khả năng là có chỗ tắc trong đường ống của quý vị và quý vị sẽ cần phải gọi một thợ nước. Nếu quý vị không chắc xiphông biên hay giếng kiểm tra của quý vị được đặt ở đâu, thì quý vị có thể có được một bản sao của các đường ống thoát nước phục vụ cơ ngơi của quý vị trong ranh giới của cơ ngơi của quý vị, bằng cách gọi số 03 9835 5511 hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.citywestwater.com.au.

Rễ cây và các sản phẩm phụ của quá trình nấu ăn, như chất béo và dầu, mỡ, là các nguyên nhân chính gây tắc cống rãnh và gây ra các chi phí tốn kém của công việc sửa chữa đường ống, và chúng tôi khuyến khích quý vị truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.citywestwater.com.au để có các lời khuyên hữu ích về việc tránh được các vấn đề có thể xảy ra.

Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm - sự *gián đoạn* của các dịch vụ thoát nước

Chúng tôi trả một khoản bồi hoàn tài chính cho các *khách hàng* dân cư nếu chúng tôi không đạt được một mức độ phục vụ đã được xác định trước. Chương trình Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm của chúng tôi đảm bảo là bất kỳ khoản bồi hoàn nào cũng đều được tự động thanh toán thành tín dụng vào tài khoản của *khách hàng*.

City West Water Customer Charter

Bảng dưới đây nêu Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm (Guaranteed Service Levels - GSL) và khoản bồi hoàn nếu các mức độ phục vụ này không đạt được.

Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm	Bồi hoàn GSL nếu các mức độ phục vụ không đạt được
Không quá ba lần <i>gián đoạn</i> của dịch vụ <i>thoát nước</i> trong thời gian mười hai tháng	50đô-la cho mỗi lần <i>gián đoạn</i> vượt quá ba lần
Tình trạng <i>gián đoạn</i> của dịch vụ <i>thoát nước</i> được khôi phục trong vòng năm giờ đồng hồ	50đô-la cho mỗi lần <i>gián đoạn</i> kéo dài hơn năm giờ đồng hồ
Sự cố tràn cống rãnh được tìm lại trong vòng năm giờ đồng hồ sau khi được thông báo	1000đô-la cho mỗi lần tràn mà không được tìm lại trong vòng năm giờ đồng hồ
Sự cố tràn cống rãnh trong nhà, là kết quả của tình trạng hỏng đường ống của chúng tôi, được tìm lại trong vòng một giờ đồng hồ sau khi được thông báo	1000đô-la cho mỗi lần tràn cống rãnh mà không được tìm lại trong vòng một giờ đồng hồ sau khi được thông báo (các dịch vụ bằng hiện vật để giúp về công việc dọn sạch, về nơi ở, v.v... được bổ sung thêm)

Nếu việc chúng tôi không đáp ứng được Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm là kết quả của một *sự cố bị gây nên bởi, hoặc là trách nhiệm của, khách hàng hoặc một bên thứ ba*, thì khoản bồi hoàn Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm sẽ không được trả.

Khi nào và tại sao City West Water đưa ra một “thông báo sửa chữa”

Đôi khi, City West Water biết được là việc sửa chữa đường ống nước là cần thiết đối với cơ ngơi của một *khách hàng* nào đó. Việc này có thể gây rò rỉ trong cơ ngơi hoặc làm hư hại đường ống nước của cơ ngơi của quý vị, của hàng xóm của quý vị hoặc tài sản của City West Water. Việc này cũng có thể dẫn tới kết quả là các khoản phí sử dụng nước cao hơn đối với *khách hàng* này và nước bị lãng phí.

Theo *Đạo Luật Kỹ Nghệ Nước Năm 1994* hoặc *Đạo Luật Xây Dựng Năm 1993*, để hạn chế các tác động, chủ sở hữu có thể cần phải tiến hành việc bảo trì đường ống/dịch vụ cấp nước hay thoát nước của họ.

City West Water có thể đưa ra một thông báo cho chủ sở hữu của cơ ngơi đòi hỏi quý vị phải:

- sửa chữa sự cố hỏng đường ống/dịch vụ mà thuộc trách nhiệm của chủ sở hữu
- bảo trì các công trình trên cơ ngơi, hoặc *cắt kế nối* của cơ ngơi khỏi hệ thống của City West Water
- sửa chữa việc vi phạm *luật nước* hay một đòi hỏi nào đó do City West Water đưa ra, theo *luật nước*.

Nếu quý vị không tuân thủ trong hạn định thời gian được nêu trong thông báo này, thì *luật nước* cho phép là chúng tôi có thể tiến hành hành động được nêu trong thông báo và tính các chi phí hợp lý đối với chủ sở hữu này cho những gì mà chủ sở hữu này chịu trách nhiệm.

Nếu City West Water đã được thông báo là cơ ngơi do một người thuê mướn cư ngụ, thì một bản sao của thông báo này sẽ được gửi đến người thuê mướn này để người này biết thông tin.

Chất thải thương mại

City West Water có một chương trình quản lý *chất thải thương mại*, được nhằm để làm việc cùng với các *khách hàng* thương mại và công nghiệp của chúng tôi, cùng với cộng đồng để đảm bảo là các chất thải công nghiệp và thương mại được quản lý và xử lý theo một cách thức an toàn và có trách nhiệm về mặt môi trường.

Chất thải thương mại chỉ có thể được thải vào hệ *thống thoát* nước nếu quý vị đã có được sự cho phép bằng giấy tờ của chúng tôi và đã ký một Thỏa Thuận về *Chất Thải Thương Mại*, hoặc có được sự ưng thuận nêu ra các điều kiện và đòi hỏi của việc thải *chất thải thương mại* vào cống rãnh.

Phí *chất thải thương mại* được tính toán theo một cách thức tương tự như đối với việc cấp nước và *thoát nước*, bao gồm một "khoản lệ phí thỏa thuận *chất thải thương mại*" cố định, một khoản phí theo khối lượng, và các khoản phí chất lượng (được căn cứ trên thành phần hóa chất của *chất thải thương mại*).

Nước thay thế

Nước thay thế nói đến nước không phải đến từ nguồn cấp nước sạch. *Nước thay thế* đến từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm *nước thải* đã qua xử lý, nước mưa, nước xám, nước ngầm và nước công nghiệp. Loại nước này không phải là để uống và luôn được xử lý để đạt đến các tiêu chuẩn cao nhằm đảm bảo là nước này an toàn cho một mục đích cụ thể nào đó, như tưới tiêu, tưới vườn hay xả toilet. Các tiêu chuẩn này được thiết lập trong các hướng dẫn quốc gia và của tiểu bang về việc tận dụng lại nước. Việc sử dụng *nước thay thế* có nghĩa là chúng ta có thể tiết kiệm được nguồn nước sạch quý báu của chúng ta.

City West Water đang tham gia vào nhiều dự án nhằm cung cấp *nước thay thế* cho các *khách hàng* của chúng tôi trong việc sử dụng cho gia cư cũng như không phải là cho gia cư. Một số dự án, như Dự Án Nước Tận Dụng Lại Altona, đã hoạt động, trong khi có thêm các dự án khác đang được lên kế hoạch đưa vào hoạt động trong tương lai.

Việc sử dụng được cho phép

Chúng tôi sẽ thường xuyên thông báo cho các *khách hàng* phù hợp về việc sử dụng được cho phép của *nước thay thế*, *nước không phải là nước uống được* và *dịch vụ thoát nước* của chúng tôi, mà ở mức tối thiểu, phản ánh:

- các luật lệ y tế và môi trường
- các luật lệ về *nước tận dụng lại*.

Việc sử dụng *nước thay thế* một cách tự nguyện

Quý vị có thể thu gom và dự trữ nước mưa cho việc sử dụng của quý vị. Quý vị cũng có thể tận dụng lại *nước xám* trên cơ ngơi của quý vị cho các mục đích không phải là để uống, hoặc lắp đặt một *toilet ủ* không cần được kết nối với các dịch vụ cấp nước hay *thoát nước* của chúng tôi. Điều quan trọng là quý vị ý thức được về các vấn đề sức khỏe có thể có trước khi cứu xét các cách thay thế này. Thông tin về tái sử dụng *nước xám* và nước mưa một cách an toàn, luôn sẵn có từ địa chỉ trang mạng <http://www.savewater.com.au>. Việc tuân thủ *Đạo Luật về Xây Dựng* là việc cần thiết đối với bất kỳ công trình nước nào và quý vị nên liên lạc với hội đồng địa phương của quý vị để có lời khuyên và thông tin về các chấp thuận cần thiết. Quý vị có thể đọc *Đạo Luật về Xây Dựng ở đây*.

Dịch vụ nước tận dụng lại và nước mưa

Trong một số trường hợp, chúng tôi cấp *nước tận dụng lại* hoặc *nước mưa* đã qua xử lý cho các *khách hàng* của chúng tôi. Các chương trình tái sử dụng *nước tận dụng lại* và *nước mưa* tuân theo các tiêu chuẩn y tế nghiêm ngặt do Cơ Quan Bảo Vệ Môi Trường của Bang Victoria (Victorian Environment Protection Authority - EPA Victoria) và Bộ Y Tế (Department of Health - DoH) quy định.

Các *khách hàng* dân cư sẽ nhận được thông tin về việc sử dụng hợp lý *nước tận dụng lại* khi họ dọn vào một ngôi nhà nào đó được kết nối với dịch vụ *nước tận dụng lại*.

Các *khách hàng* sử dụng *nước thay thế* không phải là dân cư sẽ không cần phải ký một thỏa thuận về việc cấp nước với chúng tôi, nêu chi tiết luật lệ đối với việc sử dụng được cho phép trước khi *nước tận dụng lại* hay *nước mưa* đã qua xử lý được cấp. Nếu các điều khoản của thỏa thuận về *nước tận dụng lại* hay *nước mưa* bị vi phạm, thì chúng tôi có thể chấm dứt dịch vụ *nước tận dụng lại* hay *nước mưa* của quý vị. Chúng tôi cũng có thể từ chối cung cấp cho quý vị dịch vụ nước tận dụng lại hay nước mưa nếu quý vị đã không ký một thỏa thuận về *nước tận dụng lại* hoặc đã không nhận được sự ưng thuận của chúng tôi.

Quý vị có thể đọc thêm về *nước thay thế ở đây* nếu quý vị là một thợ nước hay nhà thầu xây dựng, hoặc *ở đây* nếu quý vị là một *khách hàng* dân cư.

Các *khách hàng* sử dụng *nước thay thế* không phải là dân cư phải có một Kế Hoạch Cải Thiện Môi Trường (Environmental Improvement Plan - EIP) được lập ra, tuân thủ các Hướng Dẫn của EPA Victoria. EIP này phải được City West Water chấp thuận trước khi nhận được dịch vụ cấp *nước thay thế*. Việc không tuân thủ EIP này có thể dẫn đến kết quả là dịch vụ *nước tận dụng lại* hay *nước mưa* bị chấm dứt.

Đối với tất cả các *khách hàng* sử dụng *nước thay thế*, các cuộc kiểm tra ống nước đặc biệt phải được tiến hành trong suốt quá trình xây dựng nhằm đảm bảo là đường ống *nước tận dụng lại* và *nước mưa* không được kết nối thông với nguồn cấp nước sạch. Các đòi hỏi mà quý vị phải đáp ứng có trong phần điều kiện của chúng tôi về sự ưng thuận, được chúng tôi đưa ra sau khi nhận được đơn về hệ thống nước từ quý vị, thợ nước hoặc nhà thầu xây dựng của quý vị.

Đối với *nước tận dụng lại* của các *khách hàng* dân cư, thì các cuộc thanh tra hệ thống nước phải được Ủy Hội Kỹ Nghệ Đường Ống Nước tiến hành trong suốt quá trình xây dựng nhà và do thợ nước thu xếp. Đối với các *khách hàng* không phải là dân cư, City West Water sẽ thanh tra hệ thống đường ống của *nước tận dụng lại* trong suốt quá trình xây dựng. Sau khi dịch vụ cấp *nước thay thế* đã bắt đầu, City West Water có thể tiến hành thanh tra ngẫu nhiên việc sử dụng *nước thay thế* của các *khách hàng*.

Xây Dựng / Xây Cát

Các *khách hàng* cần phải biết vị trí của các đường ống trước khi xây dựng/đào xới trên cơ ngơi của mình.

Nếu quý vị sắp xây dựng hoặc sắp tiến hành các công trình phục vụ khác trên cơ ngơi của mình, thì quý vị sẽ cần phải chắc chắn là quý vị biết vị trí của các đường ống. Để biết thông tin về hệ thống thoát nước phục vụ cơ ngơi, nằm trong cơ ngơi của quý vị, xin hãy gọi số 03 9835 5511, **Dịch Vụ Một Cuộc Gọi của Melbourne (Melbourne One Call Service - MOCS)** ở số 1100 hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi.

City West Water Customer Charter

Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị một sơ đồ về các tài sản của chúng tôi, bao gồm các điểm kết nối nước thải trong ranh giới cơ ngơi của quý vị, và chúng tôi sẽ thực hiện mọi nỗ lực để làm việc này trong vòng năm *ngày làm việc* sau khi nhận được yêu cầu bằng giấy tờ của quý vị và khoản lệ phí thích hợp. Sơ đồ về ranh giới của cơ ngơi của quý vị có thể, theo yêu cầu, có các chi tiết cụ thể về:

- đường kính ống nước
- ống chuyển từ ranh giới cơ ngơi
- độ sâu của ống.

Nếu các phần đào xới là ở bên ngoài ranh giới của cơ ngơi của quý vị, thì quý vị và người làm hợp đồng của quý vị sẽ cần phải tìm hiểu vị trí của các đường ống cấp nước và *thoát nước*. **Dịch Vụ Một Cuộc Gọi của Melbourne (Melbourne One Call Service - MOCS)** sẽ có thể cung cấp cho quý vị các vị trí mang tính biểu thị của các đường ống. Số để gọi đến là 1100. Đây là một dịch vụ miễn phí. Xin lưu ý là nếu quý vị hay người làm hợp đồng của quý vị gây hư hại đến một tài sản nào đó của City West Water, thì quý vị sẽ bị tính chi phí cần thiết để khôi phục tài sản này trở lại tình trạng làm việc trước kia của nó.

‘Xây dựng lên trên’

Theo *luật nước* bất kỳ công trình xây dựng nào trên hoặc trong cự ly một mét cách khỏi đường ống cấp nước hoặc đường ống *thoát nước* đều cần có sự ưng thuận bằng giấy tờ từ City West Water.

Để xây dựng trên hoặc trong cự ly một mét cách khỏi bất kỳ *khu vực thuộc đặc quyền* nào hoặc đường ống trên cơ ngơi của quý vị, quý vị đều cần phải xin **‘Xây Dựng hoặc Giữ Lại một Cấu Trúc Trên Các Công Trình và/hoặc Các Khu Vực Thuộc Đặc Quyền’**. Các mẫu đơn xin có thể được lấy **ở đây** và phải được City West Water chấp thuận trước khi bất kỳ công trình nào có thể bắt đầu. Việc chấp thuận không phải lúc nào cũng được ban cấp.

Để quý vị có được sự chấp thuận cho một công trình ở trên, chúng tôi có thể yêu cầu chủ sở hữu của các cơ ngơi sửa chữa các sự cố hỏng hóc trong đường ống của mình, hoặc bỏ các cây cối đã gây hoặc có thể gây hư hại đến tài sản của chúng tôi. Tuân theo *luật nước* và Đạo Luật về Dịch Vụ *Khách Hàng* và Hiến Chương *Khách Hàng* này, chúng tôi sẽ yêu cầu các *khách hàng* trả lại các chi phí mà City West Water phải chịu những khi các công việc này là thuộc trách nhiệm của *khách hàng*.

Tài khoản City West Water của quý vị

Các loại phí

Trách nhiệm pháp lý đối với các loại phí

Các chủ sở hữu cơ ngơi chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ loại phí dịch vụ nào được City West Water tính hóa đơn cũng như các loại phí được City West Water thay mặt cho Melbourne Water và Parks Victoria tính hóa đơn.

Các loại phí dịch vụ được tính hóa đơn đối với các cơ ngơi có giấy tờ chứng nhận quyền sở hữu mà được kết nối, hoặc có khả năng được kết nối với hệ thống cấp nước và *thoát nước* của City West Water. Các cơ ngơi này bao gồm các cơ ngơi có một Công Ty của Các Chủ Sở Hữu, ngay cả khi các cơ ngơi đó dựa vào các dịch vụ thông qua Công Ty của Các Chủ Sở Hữu này.

City West Water Customer Charter

Theo *luật nước*, những người thuê mướn và các cư dân của khu nhà lưu động (caravan park) chỉ có trách nhiệm pháp lý đối với các loại phí sử dụng nước và thải *nước thải* nếu:

- việc cấp nước của họ được đo bằng một đồng hồ riêng
- chủ sở hữu của cơ ngơi đã thông báo cho chúng tôi các chi tiết về người thuê mướn đang cư ngụ tại cơ sở
- chúng tôi đã đọc đồng hồ khi nhận được thông báo đó.

Nếu quý vị, hay quý vị có người thuê mướn tại một cơ ngơi nào đó có một đồng hồ nước riêng, thì trách nhiệm đối với các loại phí là như sau:

Loại phí	Trách nhiệm
Phí Dịch Vụ về việc Cấp Nước	Chủ sở hữu
Phí Dịch Vụ về việc Thoát Nước	Chủ sở hữu
Phí Dịch Vụ về Nước Tận Dụng Lại (nếu có)	Chủ sở hữu
Phí Hệ Thống Sông Nước và Thoát Nước	Chủ sở hữu
Phí Công Viên	Chủ sở hữu
Phí Sử Dụng Nước	Người cư ngụ
Phí Thải Thước Thải	Người cư ngụ
Phí Sử Dụng Nước Tận Dụng Lại (nếu có)	Người cư ngụ

Đưa ra thông báo khi bỏ trống

Theo *luật nước*, quý vị cần phải đưa ra thông báo cho chúng tôi ít nhất là hai ngày làm việc trước khi bỏ trống cơ ngơi, để kết quả đọc đồng hồ cuối cùng/đặc biệt có thể được ghi lại. Việc này là cần thiết để xác định hóa đơn cuối cùng cho phí sử dụng nước và thải *nước thải* và, nếu thích hợp, các loại phí *chất thải thương mại*. Quý vị có trách nhiệm đối với các khoản phí sử dụng nước cho tới khi thông báo bỏ trống được đưa ra.

Nếu quý vị không có một đồng hồ riêng thì sao?

Nếu quý vị không có một đồng hồ riêng, thì có khả năng là quý vị là một phần của một "Công Ty của Các Chủ Sở Hữu". Quý vị có thể yêu cầu "Công Ty của Các Chủ Sở Hữu" của quý vị cung cấp cho quý vị các thông tin liên quan đến việc kết nối đồng hồ nước của quý vị và các loại phí.

"Công Ty của Các Chủ Sở Hữu" là gì?

Theo *Đạo Luật Phân Chia Lại Năm 1988* nếu một sơ đồ của phần phân chia lại có "tài sản chung", thì một *Công Ty của Các Chủ Sở Hữu* được tạo ra và được đăng ký với Cơ Quan Đăng Ký Quyền Sở Hữu Đất Đai (Register of Titles) của chính phủ.

"Tài sản chung" có thể bao gồm lối lái xe vào, lối đi, cầu thang, hành lang, cầu thang, sảnh, khu vực vườn tược chung và các tiện ích khác được tạo ra để cho việc sử dụng của tất cả các thành viên hay *người cư ngụ* của các căn nhà.

Khi có tiện ích chung được tất cả những người sở hữu/người thuê mướn trong một khu nhà chung sử dụng, như vòi nước tưới vườn, phòng giặt, máy điều hòa không khí, dịch vụ nước nóng, thì lượng nước tiêu thụ do các tiện ích chung này tiêu thụ là "nước chung".

Khi quý vị mua một căn nhà là một phần của *Công Ty của Các Chủ Sở Hữu*, quý vị tự động trở thành thành viên của *Công Ty của Các Chủ Sở Hữu* này. Khi quý vị bán căn nhà, thì người chủ mới thay thế quý vị trở thành thành viên của *Công Ty của Các Chủ Sở Hữu* này. Những người thuê mướn không thể là thành viên của *Công Ty của Các Chủ Sở Hữu*.

City West Water Customer Charter

Trong tư cách là thành viên của một *Công Ty của Các Chủ Sở Hữu* quý vị chịu trách nhiệm về các quyết định về việc sửa chữa, bảo trì và bảo hiểm, không chỉ cho ngôi nhà của chính quý vị mà còn cho cơ ngơi mà quý vị cùng sở hữu với những người khác.

Công Ty của Các Chủ Sở Hữu còn có thể trao đổi với City West Water về các cách chia tỉ lệ lượng nước sử dụng trong trường hợp không có đồng hồ riêng cho mỗi gia cư.

Miễn các khoản phí dịch vụ cấp nước và thoát nước

Một số tổ chức không vì lợi nhuận có thể hội đủ điều kiện để được hưởng một khoản bồi hoàn của Chính Phủ cho các khoản phí dịch vụ cấp nước và *thoát nước* của họ.

Nhấp chuột vào **đây** để biết thêm thông tin về các khoản miễn trừ.

Phí của các cơ quan khác

Thay mặt cho Melbourne Water Corporation, City West Water cần phải tính hóa đơn loại Phí Hệ Thống Sông Nước và Thoát Nước trên cơ sở hàng quý.

Thay mặt cho Parks Victoria, chúng tôi cũng cần phải tính hóa đơn loại phí Công Viên trên cơ sở hàng năm.

Xin xem trang mạng www.melbournewater.com.au để biết chi tiết về các loại phí Hệ Thống Sông Nước và Thoát Nước và trang mạng www.parkweb.vic.gov.au để biết chi tiết về các loại phí Công Viên.

City West Water không định ra các loại phí này bởi các loại phí này do các cơ quan tương ứng xác định.

Nếu hóa đơn nước của quý vị có vẻ là cao hơn thường lệ

Khi quý vị nhận được hóa đơn của quý vị và hóa đơn có vẻ là cao hơn thường lệ, thì nhân viên của Trung Tâm Liên Lạc của chúng tôi có thể giúp quý vị về bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến hóa đơn của quý vị. Hóa đơn của quý vị cao hơn có thể là do:

- *Việc đọc đồng hồ là được ước tính do không tiếp cận được đến đồng hồ nước*
- *Sự gia tăng về số người trong hộ của quý vị trong thời gian này*
- *Việc mua sắm một đồ dùng mới nào đó liên quan đến nước*
- *Công việc về đường ống nước được tiến hành*
- *Rò rỉ hoặc nước bị nhỏ giọt quanh cơ ngơi/gia cư*

Kiểm tra đồng hồ

Chủ sở hữu hoặc *người cư ngụ* của bất kỳ cơ ngơi nào cũng đều có thể yêu cầu City West Water kiểm tra độ chính xác của đồng hồ nước được lắp đặt trên cơ ngơi, với chi phí do người đứng đơn yêu cầu chịu. Khi nhận được yêu cầu này, City West Water sẽ thay thế đồng hồ này cho mục đích kiểm tra và thông báo bằng giấy tờ các kết quả của việc kiểm tra này cho người đứng đơn yêu cầu, sau khi nhận được các kết quả. Quý vị sẽ cần phải trả một khoản phí cho việc kiểm tra này và việc thay đồng hồ. Nếu cuộc kiểm tra cho thấy là đồng hồ này đang không đáp ứng các tiêu chuẩn về độ chính xác, thì chúng tôi sẽ thay chiếc đồng hồ này và hoàn trả chi phí của cuộc kiểm tra. Chúng tôi cũng sẽ hoàn trả hoặc cấp tín dụng cho bất kỳ khoản tiền nào mà quý vị đã bị tính quá.

City West Water Customer Charter

Trước khi quý vị yêu cầu chúng tôi kiểm tra đồng hồ của quý vị, chúng tôi khuyến khích quý vị trước hết nên tiến hành một cuộc kiểm tra đồng hồ dễ dàng, qua đêm. Các chi tiết của cuộc kiểm tra này có thể được tìm thấy trên trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.citywestwater.com.au dưới phần 'About Your Account > Your Water Meter' ('Về Tài Khoản của Quý Vị > Đồng Hồ Nước của Quý Vị') Cuộc kiểm tra này có thể giúp xác định các nguyên nhân làm cho kết quả đọc đồng hồ bị cao hơn. Điều hiếm khi xảy ra là đồng hồ có lỗi sẽ ghi lại kết quả đo cao hơn. Sự rò rỉ bên trong là chuyện có nhiều khả năng xảy ra hơn, nếu vậy, quý vị sẽ cần gọi một thợ nước.

Biểu phí

Chúng tôi sẽ xuất bản biểu phí và lệ phí được chấp thuận của chúng tôi trên trang mạng của chúng tôi (www.citywestwater.com.au) và cung cấp một bản in cho các *khách hàng* theo yêu cầu.

Thông báo về những thay đổi về giá cả

Chúng tôi có thể, tùy thuộc vào *luật nước* và các tiêu chuẩn được chấp thuận của chúng tôi về dịch vụ, thay đổi các khoản phí căn cứ trên việc xác định của Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu. Bất kỳ sự thay đổi nào về phí đối với các dịch vụ đều sẽ được giao tiếp với các *khách hàng* của chúng tôi trên hoặc cùng với hóa đơn đầu tiên sau khi quyết định về việc thay đổi các khoản phí này được đưa ra. Chúng tôi cũng có thể chọn tính toán khoản phí tỉ lệ với thời gian trong trường hợp ngày bắt đầu của mức phí mới là vào một ngày trong *chu kỳ tính hóa đơn*.

Việc tính phí thải *nước thải*

Không giống như nước, việc thải *nước thải* không được đo. Phí này được tính theo một công thức căn cứ vào lượng nước tiêu thụ trong cơ sở, và mục đích của việc tính này là nhằm phản ánh chính xác lượng nước thải từ cơ sở của *khách hàng* trung bình của City West Water, được thải vào cống rãnh. *Khách hàng* có thể xin City West Water để có một phương pháp thay thế cho việc đo hoặc ước tính khối lượng *nước thải* được thải nếu họ xem là công thức hiện hành đang ước tính quá mức, một cách đáng kể hoặc mang tính hệ thống, khối lượng nước thải được thải ra từ cơ ngơi của mình.

Nếu City West Water đồng ý là có khả năng là việc sử dụng công thức chuẩn đang ước tính quá mức, một cách đáng kể và mang tính hệ thống, lượng *nước thải* được thải, đối với một cơ ngơi hay cơ sở nào đó, thì City West Water có thể sử dụng một công thức hoặc phương pháp khác cho việc ước tính khối lượng này.

Nhận được hóa đơn của quý vị

Quý vị sẽ nhận hóa đơn theo hàng quý và có 14 ngày kể từ ngày hóa đơn này được cấp ra, để thực hiện việc thanh toán. Nếu việc sử dụng nước hay *nước tận dụng lại*, việc thải *chất thải thương mại* hay *nước thải* của quý vị thường là cao, thì chúng tôi có thể tính hóa đơn của quý vị thường xuyên hơn. Nếu đây là trường hợp của quý vị, thì chúng tôi sẽ gọi đến quý vị và trao đổi về các lựa chọn về việc tính hóa đơn và về tần suất được đề xuất về việc tính hóa đơn. Việc thuộc trách nhiệm của *khách hàng* là thông báo cho City West Water biết khi bỏ trống cơ ngơi. Nếu quý vị có bất kỳ *thắc mắc* nào về các khoản phí trên hóa đơn của quý vị, hãy nhấp chuột vào **đây** để được giải thích về cách đọc hóa đơn của quý vị, hãy liên hệ với Trung Tâm Liên Lạc của City West Water, hoặc trong trường hợp là loại phí của Parks Victoria, thì hãy gọi số 131 936.

Cấp hóa đơn

Chúng tôi sẽ cấp hóa đơn:

- đến quý vị tại địa chỉ thực hoặc *địa chỉ điện tử* được quý vị nêu cụ thể
- đến đại lý của quý vị tại địa chỉ thực hoặc *địa chỉ điện tử* nếu quý vị đã nộp cho chúng tôi một yêu cầu bằng giấy tờ về cách này
- đến bất kỳ người nào được ủy quyền thay mặt quý vị tại địa chỉ thực hoặc *địa chỉ điện tử* được người này nêu cụ thể
- nếu không một địa chỉ nào đã được nêu cụ thể, thì tới địa chỉ thực của cơ ngơi mà các khoản phí này đã phát sinh, hoặc tới địa chỉ được biết rõ, gần đây của quý vị.

Lưu ý: City West Water sẽ không cấp hóa đơn đối với các tài khoản cuối cùng/đóng có tín dụng từ 0,01đô-la đến 5,00đô-la hay khoản phí nợ từ 0,01đô-la đến 5,00đô-la.

Một báo cáo gồm một danh sách trong đó *khách hàng* có thể thực hiện một thanh toán cho ít nhất là năm cơ ngơi hay tài khoản đơn lẻ, luôn sẵn có cho các *khách hàng* hoặc đại lý của nhiều cơ ngơi trong cùng một khu vực tính hóa đơn.

Khi một danh sách được tính hóa đơn, *khách hàng* nhận được một tài khoản tóm tắt và các bản sao của mỗi tài khoản đơn lẻ, tất cả trong cùng một phong bì thư.

Nội dung của hóa đơn

Hóa đơn của quý vị sẽ có các thông tin sau:

- chi tiết về tài khoản và khoản tiền phải trả
- ngày cấp hóa đơn
- địa chỉ của hóa đơn của quý vị và số tài khoản
- địa chỉ của cơ ngơi mà các khoản phí trên hóa đơn có liên quan đến địa chỉ này
- ngày đọc đồng hồ, hoặc nếu kết quả đọc là một sự ước tính, thì có lời tuyên bố rõ ràng là kết quả đọc này là một sự ước tính
- bất kỳ khoản tín dụng hay khoản nợ còn dư nào từ các hóa đơn trước
- tổng số của bất kỳ khoản thanh toán nào mà quý vị đã thực hiện kể từ khi hóa đơn trước được cấp
- khoản tiền mà quý vị cần phải trả
- ngày mà trễ nhất là vào ngày đó quý vị cần phải thanh toán
- các cách quý vị có thể thanh toán hóa đơn này
- thông tin về sự giúp đỡ sẵn có nếu quý vị đang gặp khó khăn trong việc thanh toán
- chi tiết về *tiện ích thất mắc* của chúng tôi, kể cả số điện thoại của dịch vụ khẩn cấp 24 giờ
- giới thiệu đến dịch vụ thông dịch viên
- thông tin về các chiết giảm sẵn có và bất kỳ chiết giảm nào mà quý vị có quyền lợi
- mức độ sử dụng *nước hay nước tận dụng lại* trung bình, hàng ngày của quý vị tại cơ ngơi của quý vị cho *chu kỳ tính hóa đơn* hiện hành
- bất kỳ thông tin bổ sung nào được City West Water xem là phù hợp.

Nhấp chuột vào **đây** để có thông tin về cách đọc hóa đơn của quý vị.

Thể hiện lượng sử dụng nước của *khách hàng*

Nếu quý vị là một *khách hàng* dân cư với dịch vụ cấp nước có đồng hồ riêng, thì hóa đơn của quý vị sẽ trình bày một biểu đồ cho thấy lượng sử dụng nước của quý vị và lượng sử dụng *nước tận dụng lại*, nếu có. Ở mức độ thông tin sẵn có, biểu đồ này sẽ cho thấy:

City West Water Customer Charter

- lượng sử dụng của quý vị đối với mỗi trong 12 tháng qua
- một phép so sánh về lượng sử dụng của *chu kỳ tính hóa đơn* quý vị với cùng thời gian này của năm trước.

Tính quá/Tính hụt

Nếu quý vị bị tính hụt:

- chúng tôi sẽ chỉ lấy lại khoản tiền đã bị tính hụt trong một thời gian không quá 12 tháng trước khi chúng tôi báo cho quý vị biết là việc tính hụt đã xảy ra, ngoại trừ trường hợp sử dụng nước một cách bất hợp pháp
- khoản tiền cần được thu hồi sẽ được liệt kê thành một mục riêng trên hoặc cùng với hóa đơn của quý vị
- quý vị có thể trả khoản tiền cần được thu hồi, trong một thời gian bằng với thời gian mà việc tính hụt này đã xảy ra, tới tối đa là 12 tháng
- quý vị có thể trả khoản tiền cần được thu hồi thông qua một kế hoạch thanh toán linh hoạt tuân theo các phương pháp thanh toán của chúng tôi
- trong trường hợp sử dụng nước hay *nước tận dụng lại* một cách bất hợp pháp, chúng tôi sẽ ước tính một cách hợp lý lượng sử dụng. Chúng tôi có thể sử dụng các quyền khác sẵn có cho chúng tôi, trong đó có các quyền trong phần không thanh toán của hiến chương này.

Nếu quý vị bị tính quá:

- chúng tôi sẽ cho quý vị biết trong vòng 10 *ngày làm việc* sau khi chúng tôi biết về lỗi này, chúng tôi có thể hoàn trả hoặc chuyển khoản tiền bị tính quá này thành tín dụng cho tài khoản của quý vị, tùy theo các hướng dẫn của quý vị. Lưu ý: các khoản hoàn trả có thể mất đến 10 *ngày làm việc* để xử lý.

Cách thanh toán hóa đơn của quý vị

Chúng tôi đưa ra nhiều cách thuận tiện để quý vị thanh toán hóa đơn City West Water của quý vị. Các lựa chọn bao gồm:

Ghi nợ trực tiếp – dễ dàng và cho phép quý vị có sự linh hoạt của việc chọn thanh toán theo hàng quý, hàng tháng hoặc mỗi hai tuần. Nhấp chuột vào **đây** để có một bản sao của mẫu đơn xin ghi nợ trực tiếp.

BPay – cho phép quý vị thực hiện việc thanh toán qua điện thoại hoặc trực tuyến. Cách này có thể được dàn xếp thông qua ngân hàng, hiệp hội xây dựng hoặc hội tín dụng có tham gia của quý vị.

BPayView – cung cấp cho *khách hàng* một thông báo qua thư điện tử là hóa đơn của họ đã sẵn sàng để có thể được coi theo cách trực tuyến. Việc này có thể được dàn xếp thông qua ngân hàng, hiệp hội xây dựng hoặc hội tín dụng có tham gia của quý vị. Đăng ký BpayView giúp tiết kiệm giấy và giảm lượng thán khí mà chúng ta tạo ra.

Centre pay – nếu quý vị đang hưởng bất kỳ loại trợ cấp nào của Centrelink, thì quý vị có thể có một khoản tiền trả góp được thỏa thuận, tự động được khấu trừ từ trợ cấp Centrelink của quý vị.

Thẻ tín dụng – các khoản thanh toán (tối đa là 10.000đô-la) có thể được thực hiện bằng Visa và MasterCard qua điện thoại, bằng cách sử dụng hệ thống được tự động hóa ở số 131 971 hoặc trực tuyến tại trang mạng www.citywestwater.com.au.

Qua đường bưu điện – tới địa chỉ City West Water, GPO Box 262, Richmond, VIC 3121

Đích thân – tại Australia Post

Các chiết giảm

Nếu quý vị có thể hưu trí, cựu chiến binh hoặc thẻ chăm sóc sức khỏe, quý vị có thể có quyền lợi hưởng một khoản chiết giảm trên các khoản phí cấp nước và *thoát nước* của quý vị. Xin hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ www.citywestwater.com.au hoặc gọi đến chúng tôi ở số 131 691 để biết chi tiết về các khoản chiết giảm và cách xin.

Gặp khó khăn trong việc thanh toán

Nếu quý vị đang gặp khó khăn trong việc thanh toán, chúng tôi sẽ trợ giúp quý vị bằng cách đưa ra các lựa chọn thanh toán thay thế sẵn có cho quý vị, phù hợp với khả năng thanh toán của quý vị, bao gồm:

- đưa ra nhiều lựa chọn thanh toán, kể cả việc thanh toán linh hoạt
- chuyển hóa đơn đến một người khác để được thanh toán, với điều kiện là người này đồng ý bằng giấy tờ
- nếu chúng tôi đi đến một dàn xếp thanh toán thay thế, thì chúng tôi sẽ cung cấp sự xác nhận này bằng giấy tờ và gửi xác nhận này đến quý vị trong vòng 10 ngày làm việc sau khi đạt đến một sự thỏa thuận
- gia hạn ngày đến hạn cho phần nào hoặc tất cả khoản tiền đang nợ
- những khi thích hợp, giới thiệu quý vị tới các chương trình trợ giúp được chính phủ tài trợ, bao gồm *Chương Trình Tài Trợ Cứu Giúp về Dịch Vụ Thiết Yếu (Utility Relief Grant Scheme)*; hay một nhân viên tư vấn tài chính độc lập mà quý vị không bị tính phí.

Chương trình trợ giúp khách hàng

Chúng tôi hiểu là một số *khách hàng* dân cư gặp khó khăn trong việc thanh toán kịp thời các hóa đơn của mình, và chúng tôi có một chính sách để giúp đỡ các *khách hàng* trong các hoàn cảnh này. Để biết chi tiết về chính sách dành cho *khách hàng* dân cư trong tình trạng khó khăn về tài chính của chúng tôi, xin hãy truy cập trang mạng của chúng tôi hoặc gọi đến chúng tôi ở số 131 691.

Nếu chúng tôi không đáp ứng các tiêu chuẩn và quy trình nhất định để xác định một *khách hàng* nào đó có thể đang trong tình trạng khó khăn được liệt kê dưới đây, thì các *khách hàng* này có thể được cấp một Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm liên quan đến tình trạng khó khăn. GSL cho tình trạng khó khăn này đã có hiệu lực vào ngày 1 tháng Một năm 2011.

Mức Độ Phục Vụ Được Bảo Đảm	Bồi hoàn GSL nếu các mức độ phục vụ không đạt được
Hạn chế việc cấp nước của, hoặc tiến hành hành động pháp lý đối với, một <i>khách hàng</i> dân cư nào đó trước khi thực hiện các nỗ lực hợp lý (như được ESC định rõ) để liên lạc với <i>khách hàng</i> này và cung cấp các thông tin về sự giúp đỡ sẵn có nếu <i>khách hàng</i> này đang gặp khó khăn trong việc thanh toán.	300đô-la đối với mỗi trường hợp

Kế hoạch thanh toán linh hoạt

Các kế hoạch thanh toán linh hoạt của chúng tôi được xây dựng để phù hợp với khả năng thanh toán của quý vị.

Các kế hoạch thanh toán linh hoạt sẽ:

- định ra số tiền của các khoản thanh toán đã được tính toán là bao nhiêu
- định ra thời gian mà theo đó quý vị sẽ trả các khoản được thỏa thuận
- nêu cụ thể số tiền cần được trả trong mỗi giai đoạn
- được thương thảo lại theo yêu cầu của quý vị nếu có bằng chứng cho thấy có sự thay đổi về hoàn cảnh của quý vị
- được xác nhận bằng giấy tờ trước khi hoặc trong thời gian sớm nhất có thể sau khi kế hoạch này bắt đầu.

Nếu quý vị đã có hai kế hoạch thanh toán linh hoạt bị hủy do không thanh toán trong 12 tháng trước, thì chúng tôi có thể không đưa ra cho quý vị một kế hoạch thanh toán linh hoạt. Trong trường hợp này, quý vị sẽ cần cung cấp cho chúng tôi *sự bảo đảm hợp lý* là trong tương lai, quý vị sẽ tuân thủ kế hoạch này.

Xin hãy gọi Trung Tâm Liên Lạc của chúng tôi ở số 131 691 nếu quý vị đang gặp khó khăn trong việc thanh toán hoặc muốn biết thêm về các lựa chọn thanh toán.

Quy trình thu tiền thanh toán hóa đơn của City West Water

Thông báo nhắc nhở

Đến ngày yêu cầu được nêu trên hóa đơn mà việc thanh toán không được thực hiện, thì chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thông báo nhắc nhở. Nếu quý vị chọn nhận được hóa đơn của quý vị theo cách điện tử, thì các thông báo nhắc nhở sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ gửi thư của quý vị.

Thông báo cảnh cáo

Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thông báo cảnh cáo về việc thanh toán ít nhất là bảy ngày trước khi có hành động đối với việc không thanh toán. Nếu quý vị chọn nhận được hóa đơn của quý vị theo cách điện tử, thì một thông báo cảnh cáo sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ gửi thư của quý vị. Thông báo cảnh cáo này sẽ:

- nêu cụ thể sự trợ giúp sẵn có cho quý vị, bao gồm các thông tin về Thanh Tra Năng Lượng và Nước Tiểu Bang Victoria (Energy and Water Ombudsman Victoria - EWOV) và chính sách của chúng tôi cho tình trạng khó khăn
- báo cho quý vị là hóa đơn này đã trễ hạn và phải được thanh toán để quý vị tránh được hành động pháp lý hoặc sự hạn chế về việc cấp nước
- cảnh báo là nếu hành động pháp lý hoặc việc hạn chế được thực hiện, thì quý vị có thể gánh chịu các chi phí bổ sung liên quan đến những hành động này.

Thông báo nhắc nhở và cảnh cáo sẽ không bao gồm các thông tin về các kết quả đọc đồng hồ, lượng sử dụng, các hóa đơn trước hay các khoản thanh toán trước kia.

Việc không thanh toán hóa đơn

Chúng tôi có thể thực hiện hành động pháp lý hoặc hạn chế dịch vụ cấp nước hay *nước tận dụng lại* của quý vị đối với việc không thanh toán nếu:

- trên 28 ngày làm việc đã trôi qua kể từ khi cấp hóa đơn này
- quý vị đã được gửi một thông báo cảnh cáo bao gồm các thông tin về chính sách của chúng tôi dành cho *khách hàng* dân cư trong tình trạng khó khăn về tài chính và các chương trình khác sẵn có để giúp quý vị về các khó khăn trong việc thanh toán
- chúng tôi, hoặc đại lý của chúng tôi, đã cố liên lạc với quý vị về việc không thanh toán này
- quý vị đã được thông báo về việc hạn chế hay hành động pháp lý được đề xuất và các chi phí có liên quan, bao gồm chi phí cho việc dỡ bỏ *thiết bị hạn chế*
- một kế hoạch thanh toán linh hoạt đã được đưa ra cho quý vị và quý vị đã từ chối hoặc không phúc đáp, hoặc nếu quý vị đã đồng ý về một kế hoạch thanh toán linh hoạt và đã không tuân thủ sự dàn xếp này.

Việc thanh toán bị từ chối

Chúng tôi có thể thu hồi từ quý vị một khoản tiền bị thế chế tài chính của quý vị tính nếu như:

- tờ séc của quý vị bị từ chối thanh toán
- quý vị không có đủ ngân quỹ sẵn có khi thực hiện thanh toán bằng cách ghi nợ trực tiếp.

Các hành động hạn chế/pháp lý

Chúng tôi sẽ không bắt đầu hành động pháp lý hoặc thực hiện các bước để hạn chế dịch vụ của quý vị do không thanh toán nếu:

- khoản tiền bị nợ là dưới 200 đô-la, trừ khi quý vị đã không trả trọn vẹn các hóa đơn liền nhau, trong một thời gian không dưới 12 tháng, hoặc
- quý vị hội đủ điều kiện để hưởng hoặc đã nộp đơn xin khoản chiết giảm được chính phủ tài trợ và đơn xin này đang chưa được giải quyết xong, hoặc
- theo *Chương Trình Tài Trợ Cứu Giúp về Dịch Vụ Thiết Yếu* quý vị đã làm đơn và đơn này đang chưa được giải quyết xong, hoặc
- quý vị là một người thuê mượn và khoản tiền chưa được trả là do người chủ của nhà cho thuê, nợ hoặc
- quý vị có một đơn thỉnh cầu chưa kết thúc tại Tòa Đặc Trách Hành Chính và Dân Sự Bang Victoria (Victorian Civil and Administrative Tribunal) đối với người chủ của nhà cho thuê, liên quan đến một hóa đơn nước, hoặc
- khoản tiền đang gây mối bất đồng là tùy thuộc vào một thủ tục *khiếu nại* chưa được giải quyết, tuân theo chính sách *khiếu nại* của chúng tôi.

Theo *luật nước*, những hoàn cảnh trên không hạn chế các quyền của chúng tôi trong việc theo đuổi một khoản nợ do một người không còn là *khách hàng* nợ.

Các giới hạn bổ sung về việc hạn chế

Chúng tôi sẽ không thực hiện các bước để hạn chế dịch vụ của quý vị do không thanh toán nếu:

- đó là ngày thứ Sáu, ngày nghỉ lễ công cộng, cuối tuần, ngày trước một ngày nghỉ lễ công cộng, hoặc sau 3 giờ chiều
- quý vị đăng ký là một *khách hàng có các nhu cầu đặc biệt*, hoặc
- chúng tôi tin là sự hạn chế này sẽ gây nên một mối nguy hiểm đến sức khỏe, có cứu xét đến bất kỳ quan ngại nào của *khách hàng*
- đó là một ngày cấm lửa toàn diện được Cơ Quan Cứu Hỏa Miền Quê tuyên bố đối với khu vực này mà cơ ngơi này nằm trong khu vực đó
- việc hạn chế làm giảm việc cấp nước, *nước tận dụng lại* hoặc *nước không phải là nước uống được* xuống không quá hai lít mỗi phút tại vòi nước gần đồng hồ nhất.

Xóa bỏ những hạn chế

Chúng tôi sẽ khôi phục lại *dịch vụ* bị hạn chế, trong vòng 24 giờ đồng hồ sau khi biết được là lý do khiến áp dụng việc hạn chế đã không còn tồn tại nữa.

Định nghĩa của các từ ngữ

có – nghĩa là cơ ngơi của người này là một cơ ngơi được khai báo về dịch vụ đó theo điều 64 của Đạo Luật Kỹ Nghệ Nước Năm 1994.

nước thay thế - là bất kỳ loại nước nào được sử dụng thay thế cho *nước uống được* từ nguồn cấp chính. *Nước thay thế* này bao gồm *nước tận dụng lại*, *nước mưa*, *nước xám* và *nước ngầm*.

ngăn dòng chảy ngược – nghĩa là bảo vệ chống lại dòng chảy ngược của chất lỏng trong một hệ thống đường ống, mà có thể làm cho các chất gây ô nhiễm bị hút vào hệ thống cấp nước của City West Water.

chu kỳ tính hóa đơn – nghĩa là bất kỳ thời gian nào mà hóa đơn của một *khách hàng* được tính toán cho thời gian đó.

Đạo Luật Xây Dựng – nghĩa là *Đạo Luật Xây Dựng Năm 1993*.

ngày làm việc – nghĩa là ngày mà trong ngày đó các ngân hàng tại Melbourne mở cửa cho giao dịch ngân hàng chung, không phải là ngày thứ Bảy hay Chủ Nhật.

khiếu nại – nghĩa là một sự bày tỏ bằng giấy tờ hoặc bằng lời về sự bất mãn về một hành động, hành động được đề xuất hoặc việc không hành động của một *công ty kinh doanh nước*, kể cả việc *công ty kinh doanh nước* này không tuân thủ các chính sách, các cách hành xử hay các thủ tục của họ mà đã được công bố.

nhà vệ sinh ủ - (đôi khi được gọi là nhà vệ sinh sinh học, nhà vệ sinh khô hay nhà vệ sinh không dùng nước) là các hệ thống nhà vệ sinh xử lý chất thải của con người bằng cách ủ và làm khô để sản xuất ra một sản phẩm cuối cùng có thể sử dụng được, là một chất phụ gia cho đất, có giá trị.

thư từ - nghĩa là bất kỳ việc giao tiếp bằng giấy tờ nào bất kể việc giao tiếp đó là được nhận qua đường bưu điện thông thường, qua thư điện tử hay qua đường fax.

(các) khách hàng – nghĩa là một người, là:

- (a) một chủ sở hữu và *người cư ngụ* của một cơ ngơi được kết nối với *hệ thống* của City West Water;
- (b) một chủ sở hữu của một cơ ngơi được kết nối với *hệ thống* của City West Water nhưng không phải là *người cư ngụ*;
- (c) một *người cư ngụ* của một cơ ngơi được kết nối với *hệ thống* của City West Water và chịu trách nhiệm pháp lý về các khoản phí sử dụng;
- (d) một đại lý thay mặt cho một chủ sở hữu, có thể bao gồm người xây dựng, thợ nước, v.v... đã ký đơn xin để tiến hành công việc trên một cơ ngơi.

cắt kết nối – nghĩa là thực sự ngăn chặn dòng chảy của nước, *nước tận dụng lại* hoặc *nước thoát*.

khu vực thuộc đặc quyền – nghĩa là một khu vực được định rõ trên một cơ ngơi mà trên khu vực đó hoặc dưới khu vực đó City West Water được cho phép đặt các tài sản của hệ thống cấp nước và *thoát nước* của mình và trên khu vực đó *khách hàng* có thể bị hạn chế về việc xây cất hay đào xới mà không có sự ưng thuận trước của City West Water.

địa chỉ điện tử - nghĩa là một địa chỉ thư điện tử hay địa chỉ internet được *khách hàng* cung cấp cho City West Water cho mục đích nhận được hóa đơn và các giao tiếp khác liên quan đến dịch vụ.

thắc mắc – nghĩa là việc tiếp cận bằng giấy tờ hay bằng lời của một *khách hàng* mà có thể được đáp ứng bằng việc City West Water cung cấp thông tin, lời khuyên, sự trợ giúp, sự làm rõ, sự giải thích hay giới thiệu bằng giấy tờ hay bằng lời về một vấn đề.

tiện ích thắc mắc – nghĩa là một trung tâm phục vụ khách hàng qua điện thoại và có thể bao gồm một tiện ích thông tin trực tuyến hoặc dịch vụ thông tin tại quầy.

luật lệ về môi trường - bao gồm các đòi hỏi có thể được áp dụng của Cơ Quan Bảo Vệ Môi Trường và (ở mức độ các đòi hỏi này liên quan đến các vấn đề quy hoạch và môi trường) của các hội đồng địa phương.

Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu – nghĩa là Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu được thành lập theo Đạo Luật ESC Năm 2001.

EWOV – nghĩa là Thanh Tra về Năng Lượng và Nước (Bang Victoria).

diễn đàn giải quyết bất đồng bên ngoài – bao gồm Cơ Quan về Các Vấn Đề Người Tiêu Thụ Bang Victoria và Tòa Đặc Trách Dân Sự và Hành Chính Bang Victoria.

năm tài khóa – nghĩa là một năm kết thúc vào ngày 30 tháng Sáu.

Tốc độ dòng chảy – là một phép đo về khối lượng nước trong một khoảng thời gian.

nước xám – bao gồm tất cả nước thải không phải là của nhà vệ sinh. Nước này bao gồm nước thải từ vòi sen tắm, bồn tắm, spa, bồn rửa tay, máy giặt, máng giặt, máy rửa chén và bồn rửa chén.

GSL – nghĩa là bất kỳ hình thức thanh toán hay bồi thường nào được City West Water thực hiện cho một *khách hàng* do việc vi phạm các bản phần đã được nêu của City West Water theo một chương trình mức độ dịch vụ được bảo đảm như được *Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu* phê duyệt.

City West Water Customer Charter

luật lệ về sức khỏe - bao gồm Đạo Luật Nước Sạch An Toàn Năm 2003, Đạo Luật Thực Phẩm Năm 1984, Đạo Luật Sức Khỏe (Cho Chất Fluoride vào Nước) Năm 1973 và các luật lệ hay đòi hỏi khác của Bộ Y Tế có thể được áp dụng.

gián đoạn – là việc mất dịch vụ của City West Water về việc cấp nước, *thoát nước* hay *nước tận dụng lại* cho *khách hàng*.

bộ đồng hồ - nghĩa là bộ thiết bị gồm một đồng hồ nước được chấp thuận, van khóa, phần lọc và bất kỳ van bổ sung nào và đường ống, nhưng không bao gồm một thiết bị *ngăn dòng chảy ngược* được lắp đặt ở cuối đường ống của đầu ra của đồng hồ.

hướng dẫn về việc đo lượng nước – tham khảo các Hướng Dẫn về Việc Đo & Phục Vụ Cấp Nước nêu các điều kiện cần thiết đối với việc phục vụ cấp nước và đo nước do City West Water và các công ty kinh doanh nước đô thị khác, đòi hỏi đối với các công trình xây dựng mới, các công trình làm thay đổi các công trình xây dựng hiện có và các dàn xếp hiện hành về việc đo nước.

nước không phải là nước uống – nghĩa là nước tuân theo một tuyên bố do Bộ Trưởng đưa ra, theo điều 6 của Đạo Luật Nước An Toàn Năm 2003, được gọi trong Đạo Luật đó là 'nước được quản lý'.

người cư ngụ - nghĩa là người chiếm cứ một cơ ngơi có dịch vụ, bao gồm:

- (a) người thuê mướn hay cư dân của khu nhà lưu động (caravan park), có đăng ký như vậy với City West Water, cho thời gian của việc đăng ký này; hoặc
- (b) người chủ sở hữu của cơ ngơi.

Công Ty của Các Chủ Sở Hữu – có nghĩa là nếu một sơ đồ của phần phân chia lại có "tài sản chung", thì một *Công Ty của Các Chủ Sở Hữu* được tạo ra theo Đạo Luật về Việc Phân Chia Lại Năm 1988 và có đăng ký với Cơ Quan Đăng Ký Quyền Sở Hữu Đất Đai (Register of Titles) của chính phủ. Công Ty của Các Chủ Sở Hữu trước kia được gọi là Hội Đồng Chung Cư và thường quản lý các sự vụ về tài sản chung tại một cơ sở, chẳng hạn một quần thể căn hộ.

các quy định về việc sử dụng được cho phép – nghĩa là các đòi hỏi của City West Water theo khoản 12.3 của Đạo Luật Dịch Vụ *Khách Hàng*.

gián đoạn có kế hoạch trước – nghĩa là sự *gián đoạn* có lịch trình sẵn của một dịch vụ nào đó cho một *khách hàng*, do City West Water gây ra để cho phép công việc bảo trì định kỳ, công việc xây dựng hay mở rộng được diễn ra.

nước uống được – nghĩa là nước sạch được City West Water cấp và được các Hướng Dẫn của ANZECC về Nước Sạch định nghĩa là thích hợp cho việc tiêu thụ của con người.

sự cố vỡ đường ống nước thuộc loại ưu tiên một – là một sự cố ngoài kế hoạch trong đó nước bị thất thoát, do lỗi của đường ống, vòi nước chữa cháy, van, trang thiết bị phụ hay vật liệu khớp trên một tài sản nào đó của City West Water, bất kể là nguyên nhân nào. Ưu tiên một phản ánh một sự cố vỡ gây nên, hoặc có khả năng gây nên, sự tổn hại hay hư hại đáng kể cho các *khách hàng*, chất lượng nước, *Tốc độ dòng chảy*, tài sản hay môi trường.

sự cố vỡ đường ống nước thuộc loại ưu tiên hai - là một sự cố ngoài kế hoạch trong đó nước bị thất thoát, do lỗi của đường ống, vòi nước chữa cháy, van, trang thiết bị phụ hay vật liệu khớp trên một tài sản nào đó của City West Water, bất kể là nguyên nhân nào. Ưu tiên hai phản ánh việc phần nào không duy trì được tính liên tục của việc cấp nước cho các *khách hàng*.

sự cố vỡ đường ống nước thuộc loại ưu tiên ba - là một sự cố ngoài kế hoạch trong đó có sự tác động tối thiểu đến *khách hàng* và việc cấp nước, nghĩa là đồng hồ bị rò rỉ nước.

dịch vụ cứu hỏa tư nhân – là dịch vụ nước đến một cơ ngơi nào đó được sử dụng để chiến đấu lại với một trận hỏa hoạn. Một dịch vụ cứu hỏa điển hình bao gồm một van ở ngay sau đường ống cấp nước, một van chính thường được đặt ở gần ranh giới của cơ ngơi, một van một chiều hoặc van kiểm tra thiết bị dò tuyến và nhiều đường ống ngầm, được nối với đường ống cấp nước. Dịch vụ này còn bao gồm các vòi nước chữa cháy trên hoặc dưới mặt đất, bộ khuếch đại, các guồng ống mềm và hệ thống phun. Các trang thiết bị phụ trên bề mặt này có thể xác định được một cách dễ dàng bằng màu đỏ của nó. Các *dịch vụ cứu hỏa tư nhân* có thể được thấy tại hầu hết các cơ ngơi thương mại và công nghiệp.

cơ sở hạ tầng của chủ sở hữu cơ ngơi – bao gồm các đường ống của *khách hàng*, các thiết bị *ngăn dòng chảy ngược* và các thiết bị khác của *khách hàng* được nối với một hệ thống.

đường ống phục vụ cơ ngơi – nghĩa là đường ống từ đường ống cấp nước của City West Water đến đầu vào của đồng hồ nước, hoặc đến van khóa gần ranh giới của cơ ngơi, trong trường hợp đồng hồ không được lắp hoặc không thể tiếp cận được.

sự bảo đảm hợp lý – nghĩa là một sự kỳ vọng thỏa đáng và hợp lý (dựa trên tất cả các hoàn cảnh dẫn tới, và được dự tính là tuân theo một đề nghị) là *khách hàng* này sẽ đáp ứng các điều khoản của đề nghị đó.

phí/lệ phí hợp lý – nghĩa là một mức phí hay lệ phí được Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu chấp thuận hoặc nêu cụ thể, tuân theo khoản 8 của Lệnh Quản Lý Kỹ Nghệ Nước.

nước tận dụng lại – là nước có nguồn gốc từ hệ thống *thoát nước* hoặc từ các quy trình công nghiệp và được xử lý để đạt một tiêu chuẩn thích hợp cho việc sử dụng được chủ ý của loại nước này.

khách hàng dân cư – nghĩa là người:

- sở hữu và cư ngụ một cơ ngơi dân cư được phục vụ, có kết nối với hệ thống cấp nước và/hoặc *thoát nước* của City West Water
- sở hữu một cơ ngơi được phục vụ, có kết nối với hệ thống cấp nước và/hoặc *thoát nước* của City West Water; nhưng không cư ngụ cơ ngơi này – ví dụ, người chủ của nhà cho thuê hay một người chủ của một cơ ngơi không có người cư ngụ
- cư ngụ một cơ ngơi được phục vụ, có kết nối với hệ thống cấp nước và/hoặc *thoát nước* của City West Water và chịu trách nhiệm pháp lý về việc thanh toán các khoản phí sử dụng nước hay thải *nước thải* – ví dụ, một người thuê mướn hay một cư dân của khu nhà lưu động (caravan park).

thiết bị hạn chế - nghĩa là một thiết bị được sử dụng để giới hạn dòng chảy của nước vào cơ ngơi.

dịch vụ - nghĩa là một dịch vụ cấp nước bao gồm dịch vụ cấp nước không phải là nước uống được, dịch vụ cấp nước tận dụng lại hay dịch vụ *thoát nước*.

nước thải – chất lỏng và chất thải rắn được đưa vào hệ thống “*thoát nước*” – bao gồm mọi thứ từ phòng bếp, phòng giặt và bồn trong phòng tắm đi xuống, cũng như những gì được xả từ toilet xuống.

thoát nước – một hệ thống cống rãnh khử bỏ các chất thải hay “*nước thoát*”.

City West Water Customer Charter

tràn cống rãnh – nghĩa là việc không kìm lại được *nước thoát* trong hệ thống *thoát nước*, không bao gồm các sự cố tràn từ các công trình trợ giúp tình trạng khẩn cấp (miệng cống không phải là một công trình trợ giúp tình trạng khẩn cấp), các sự cố tràn trạm bơm và tràn do tắc nhánh kết nối của nhà.

khách hàng có các nhu cầu đặc biệt – có thể bao gồm *khách hàng* có một nhu cầu y khoa đặc biệt nào đó, có khuyết tật, một nhu cầu trị liệu hay giáo dục nào đó.

hệ thống – nghĩa là cơ sở hạ tầng vật chất của City West Water để cung cấp dịch vụ cấp nước, dịch vụ *nước tận dụng lại* hay dịch vụ *chất thải thương mại* hay *thoát nước*.

chất thải thương mại – nghĩa là nước thải do các quá trình thương mại, buôn bán, thí nghiệm hay công nghiệp tạo ra, được thải vào hệ thống *thoát nước* của City West Water.

dịch vụ TTY - nghĩa là một tiện ích cho phép một người bị điếc hay bị khiếm thính giao tiếp bằng điện thoại thông qua việc sử dụng một máy đánh chữ điện thoại.

gián đoạn ngoài kế hoạch – nghĩa là sự *gián đoạn* của các *dịch vụ* đến cho một *khách hàng* nào đó, bị gây nên bởi một lỗi trong *hệ thống* của City West Water hoặc một lỗi thuộc trách nhiệm bảo trì của City West Water.

Chương Trình Tài Trợ Cứu Giúp về Dịch Vụ Thiết Yếu – được Chính Phủ Tiểu Bang (Bộ Y Tế) quản lý và tài trợ, và cung cấp sự trợ giúp một lần cho các *khách hàng dân cư* không có khả năng thanh toán được các hóa đơn của City West Water do sự khủng hoảng tài chính nhất thời.

Luật nước – nghĩa là các đòi hỏi phù hợp có trong hoặc được đưa ra theo Đạo Luật Nước Năm 1989 và Đạo Luật Kỹ Nghệ Nước Năm 1994.