



ملخص
ميثاق
العملاء
2028-2024

لمحة موجزة

عنا

شركة Greater Western Water هي الشركة المسؤولة عن توفير المياه لك. أنت تستخدم خدماتنا في كل مرة تفتح فيها صنوبر المياه، أو تستخدم المراض، أو تسقي حديقتك. في 1 يوليو/تموز 2021، تم ضم شركة City West Water وشركة Western Water لإنشاء شركة Greater Western Water، وهي شركة مياه جديدة تخدم غرب ملبورن. من خلال دمج خبرات "City West Water" و"Western Water"، تواصل "Greater Western Water" تلبية الطلبات المتزايدة في منطقتنا النامية بسرعة، مع ضمان خدمات مياه موثوقة وفعالة وبأسعار معقولة تلي احتياجات مجتمعنا وعملائنا الكرام.

نقدم خدمات المياه والصرف الصحي لما يزيد عن 1.4 مليون شخص في وسط مدينة ملبورن، وضواحيها الداخلية والشمالية الغربية، عبر مناطق النمو في ميلتون (Melton) وسنبري (Sunbury) وحتى باكوس مارش (Bacchus Marsh) وسلسلة جبال ماسيدون (Macedon Ranges).

نقوم بتأمين المياه من مستجمعات طبيعية محمية ومصادر محلية في شرق وغرب ملبورن، ونوفر مياه شرب عالية الجودة مباشرة إلى ممتلكاتك على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. نحن نعمل بشكل وثيق مع مزودي الخدمة بالجملة لدينا، Southern Rural Water و Melbourne Water، لضمان توفير خدمة سلسلة من مستجمعات المياه إلى صنوبر منزلك. نجمع مياه الصرف الصحي من ممتلكاتك عبر شبكتنا ونقوم بمعالجتها بشكل آمن لإعادة استخدامها أو تصريفها إلى البيئة.

التزامنا تجاهك

يوضح هذا الملخص لميثاق العملاء حقوقك والتزاماتك استنادًا إلى معيار صناعة المياه - خدمة العملاء في المناطق الحضرية الصادر عن لجنة الخدمات الأساسية (ESC). لجنة الخدمات الأساسية (ESC) هي الجهة التنظيمية الاقتصادية لقطاع المياه في فيكتوريا، ومسؤوليتها هي حماية مصالح عملاء المياه والصرف الصحي.



هل تريد المزيد من المعلومات؟

يمكنك الاطلاع على موائيقنا الخاصة بمخلفات المنازل، ومخلفات الأعمال التجارية، والنفايات الناتجة عن الأنشطة الصناعية من خلال زيارة www.com.au



وعدنا لك:

معايير الخدمة الرئيسية لدينا

هدفنا هو تزويد عملائنا بخدمات مياه وصرف صحي غير منقطعة، ولكن قد تحدث انقطاعات أحياناً. قد تحدث هذه الانقطاعات أحياناً بسبب أعمال مخططة لتحسين خدماتنا، وفي أحيان أخرى قد تكون غير متوقعة نتيجة انفجار أنبوب مياه أو تلف في الأنابيب.

لضمان عدم تعرضك لانقطاعات غير مقبولة في الخدمة، هناك معايير خدمة وافقت عليها لجنة الخدمات الأساسية (ESC) والتي نسعى لتحقيقها أو تجاوزها.

انقطاع الخدمة

نحن نتفهم أن انقطاع خدمات المياه والصرف الصحي قد يكون مصدر إزعاج.

في حال كنت عميلاً تستخدم الخدمة لمنزلك، وتعرضت لمستوى خدمة أقل من الحد الأدنى المضمون (GSL)، فسيتم تطبيق خصم تلقائي على فاتورتك التالية.

على سبيل المثال، إذا واجهت أكثر من ثلاث انسدادات في شبكة الصرف خلال فترة 12 شهراً، فسوف نقوم تلقائياً بتطبيق خصم بقيمة 125 دولاراً على فاتورتك التالية.

يرجى ملاحظة أن شركة GWW غير ملزمة بدفع تعويضات في حال كان عدم تحقيق مستوى الخدمة المطلوب ناتجاً عن تصرف أو تقاعس العميل أو طرف ثالث. لإزالة أي لبس، لا يُعتبر الشخص أو الجهة التي تعمل نيابة عن GWW طرفاً ثالثاً في هذا السياق.



قم بزيارة gww.com.au للاطلاع على معايير الخدمة المعتمدة لدينا ومستويات الخدمة المضمونة الخاصة بالمياه والصرف الصحي.

التخفيضات وطرق أخرى

لمساعدتك

إذا كنت تحمل بطاقة تقاعد، أو بطاقة رعاية صحية، أو بطاقة المحاربين القدامى المؤهلين، فقد تكون مؤهلاً للحصول على تخفيض في فاتورتك.

لمعرفة المزيد عن التخفيضات وكيفية التقديم، قم بزيارة gww.com.au أو اتصل على **13 44 99**.

نحن نستطيع مساعدة:

- العملاء الذين يتحدثون لغة غير الإنجليزية - (03) 9313 8989
- العملاء الذين يعانون من الصمم أو ضعف السمع أو صعوبة في النطق - 13 36 77
- العملاء الذين يعانون من ضعف البصر ويريدون طلب نسخة مطبوعة بخط كبير - 13 44 99
- العملاء الذين يرغبون في تعيين ممثل من اختيارهم أو شخص داعم لتواصل معه نيابة عنهم - يرجى الاتصال على **13 44 99** أو زيارة gww.com.au/contact-us إذا كنت ترغب في تعيين شخص ما.

يمكننا أيضًا مساعدتك في التقدم بطلب للحصول على برامج المساعدة الأخرى الممولة من الحكومة والتي قد تكون مؤهلاً لها.

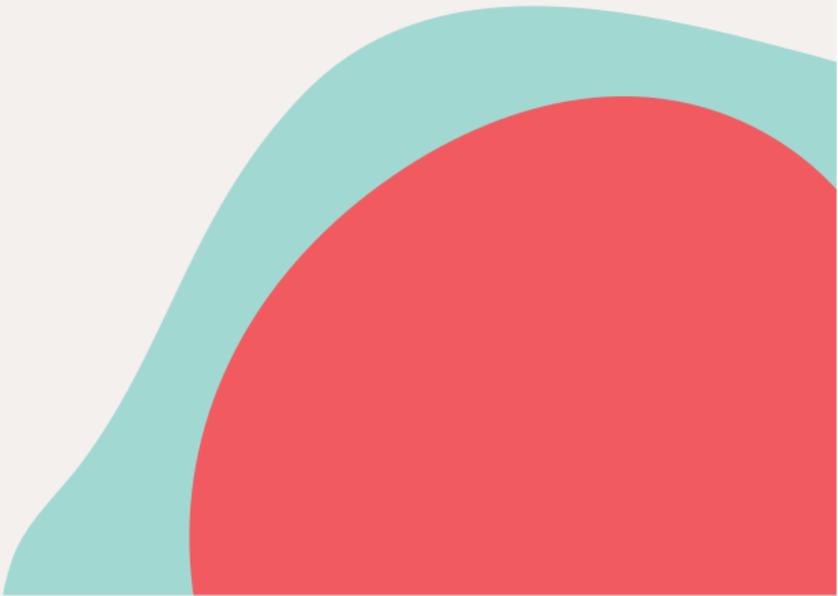
العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة

إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك يعتمد على جهاز دعم الحياة (مثل جهاز غسيل الكلى) أو لديك احتياجات خاصة أخرى تتطلب إمدادًا مستمرًا بالمياه، يمكنك التسجيل كعميل ذو احتياجات خاصة وستتخذ التدابير اللازمة لمساعدتك وضمان عدم انقطاع إمدادات المياه لديك.

التعامل مع صعوبات الدفع وحالات العنف الأسري

نحن ندرك أنه في بعض الأوقات قد يواجه بعض عملائنا صعوبات في سداد الفواتير أو يتأثرون بالعنف الأسري.

نحن ملتزمون بمساعدتك خلال هذه الأوقات الصعبة. توضح سياساتنا الخاصة بدعم العملاء وضحايا العنف الأسري كيف يمكننا مساعدتك بأفضل طريقة ممكنة إذا كنت تواجه صعوبة في سداد فاتورتك أو تحتاج إلى مساعدة إضافية في إدارة حسابك.



رسومنا

لدينا نوعين من الرسوم:

- **متغيرة** - رسوم تُحدد بناءً على كمية المياه التي تستهلكها. يقيس عداد المياه كمية استهلاكك للمياه بالترات. يدفع هذه الرسوم الشخص المقيم في العقار السكني.
- **ثابتة** - مبلغ محدد بغض النظر عن كمية استهلاكك للمياه أو تصريف مياه الصرف الصحي. تساهم الرسوم الثابتة في تغطية تكاليف تشغيل وصيانة شبكات المياه والصرف الصحي والمياه المعاد تدويرها من الفئة "A"، والتي تدعم الخدمات المقدمة إلى عقارك.

يمكن أن تُفرض رسوم على مالكي العقارات الذين يسكنون فيها، وتشمل:

- استهلاك مياه الشرب والمياه المعاد تدويرها - يتم احتسابها كمبلغ متغير حسب كمية الاستهلاك.
- الربط بشبكات مياه الشرب والمياه المعاد تدويرها وتصريف مياه الصرف الصحي - مبلغ ثابت يتم احتسابه في كل فاتورة لكل خدمة موصولة.
- رسوم إدارة الممرات المائية والصرف الصحي، والمُحصلة نيابة عن "Melbourne Water" - يتم احتسابها كمبلغ ثابت في كل فاتورة.
- رسوم الحدائق، والتي نحصلها نيابة عن وزارة الطاقة والبيئة والعمل المناخي - مبلغ ثابت سنويًا يُدفع على أقساط ربع سنوية.



يتم تخصيص رسوم الحدائق لصيانة وتحسين الحدائق العامة، بما في ذلك حدائق الحيوان، والحدائق النباتية الملكية، والنصب التذكاري

إذا كنت مستأجرًا، فستُفرض عليك رسوم تتعلق فقط بـ:

- استهلاك مياه الشرب (والمياه المدورة، إن توفرت).



متى

ستتلقى فاتورتك؟

نرسل الفواتير لمعظم العملاء كل ثلاثة أشهر، بينما يتلقى بعض العملاء فواتيرهم شهريًا. يتم إرسال الفواتير إما إلكترونيًا (عبر البريد الإلكتروني) أو عن طريق البريد. وسنقوم أيضًا بإرسال الفاتورة إلى وكيلك أو أي شخص مخول بالتصرف نيابة عنك، إذا قدمت طلبًا بذلك.

للكلاء العقاريين



للكلاء العقاريين والعملاء المؤهلين، يمكن تقديم "بيان القائمة" عند الطلب، مما يتيح سداد دفعة واحدة لخمسة عقارات أو أكثر أو لحسابات فردية ضمن نفس منطقة الفوترة.

كيف يمكنك دفع فاتورتك

- خطة دفع مرنة:** دفع الفاتورة على أقساط منتظمة لتجنب أعباء الفاتورة الكبيرة. اتصل على **13 44 99** لترتيب خطة الدفع الخاصة بك. ✓
-
- الخصم المباشر:** استمتع بالمرونة في اختيار الدفع المنتظم أو عند استحقاق الفاتورة. ✓
-
- BPay:** يتيح لك دفع الفواتير عبر الهاتف أو الإنترنت. ✓
-
- BPayView:** خدمة تتيح لك استلام إشعارات عبر البريد الإلكتروني عند إصدار فاتورتك، خاصة بعملاء المناطق التي كانت تحت إدارة City West Water سابقًا. ✓
-
- Centrepay:** إذا كنت تتلقى أي نوع من مدفوعات Centrelink، سيتم خصم مبلغ القسط تلقائيًا من دفعة Centrelink الخاصة بك. ✓
-
- البطاقة الائتمانية:** ادفع ما يصل إلى 10000 دولار أمريكي باستخدام Visa و MasterCard عبر الهاتف أو عبر الإنترنت. ✓
-
- عن طريق البريد:** يمكنك الاطلاع على تفاصيل عنوان الفوترة من خلال موقع **gww.com.au** ✓
-
- Post Billpay:** ادفع فاتورتك شخصيًا في أي مكتب بريد، أو عبر الإنترنت على **postbillpay.com.au** أو عن طريق الاتصال بالرقم **13 18 16**. ✓
-
- الدفع المسبق:** حسب الاتفاق مع شركة Greater Western Water. ✓



الصيانة والنفاذ إلى ممتلكاتك

عادةً ما تكون شركة Greater Western Water مسؤولة عن صيانة:

- عداد المياه وأنبوب الخدمة المتصل به، وهو الأنبوب الذي يربط بين عداد المياه والشارع.
- الأنبوب الممتد من Boundary Trap عند حدود العقار وصولاً إلى الشبكة الرئيسية للصرف الصحي. (Boundary Trap هو أنبوب يربط بين عقارك وخط الصرف الصحي الرئيسي).

عادةً ما يكون مالك العقار مسؤولاً عن صيانة:

- جميع الأنابيب التي تبدأ من عداد المياه وتمتد داخل العقار.
- جميع مواسير الصرف الصحي وتركيباتها حتى النقطة التي تتصل بها هذه الأنابيب بشبكتنا الرئيسية للصرف الصحي.

كيف يمكنك المساعدة

- تأكد من عدم وجود عوائق تعيق الوصول إلى العدادات، وفتحات الفحص، ومنافذ الدخول مثل غرف التفتيش.
- احصل على موافقتنا قبل تغيير أي أنابيب متصلة بشبكتنا (المياه أو مياه الصرف الصحي).
- لا تتردد في الاتصال بنا إذا لم تكن متأكدًا من الجهة المسؤولة عن الصيانة في عقارك.





الاستفسارات ومعالجة الشكاوى

نحن ملتزمون بتقديم أفضل الخدمات الممكنة. شاركنا بتعليقاتك أو أسئلتك أو شكاوك حتى تتمكن من الاستمرار في تحسين خدماتنا.

13 44 99

هاتف

(من الاثنين إلى الجمعة من الساعة

8.30 صباحًا إلى 5 مساءً)

gww.com.au/contact

الموقع الإلكتروني

Greater Western Water
Locked Bag 350
Sunshine, Victoria 3020

البريد

يمكنك أيضًا تقديم شكاوى تتعلق بخدمات المياه، أو المياه المعاد تدويرها، أو الصرف الصحي، أو الفواتير من خلال أمين المظالم للطاقة والمياه في فيكتوريا (EWOV)، وهي خدمة مستقلة وغير ربحية لحل النزاعات بشكل عادل وحيادي.

قبل تقديم شكوى إلى EWOV، يجب عليك منحنا فرصة معقولة لحل النزاع. إذا استنفدت جميع محاولاتك لحل المشكلة، يمكن لـ EWOV التوسط للمساعدة في التوصل إلى حل يرضي الطرفين. سيتم إحالة بعض الاستفسارات والشكاوى إلينا من قبل EWOV.

خصوصيتك

نحن نقدر خصوصيتك ونفهم المسؤوليات التي تأتي مع كوننا أمناء على معلوماتك الشخصية.

يمكنك مراجعة بيان الخصوصية على موقعنا الإلكتروني، وهو يشمل كيفية جمع المعلومات الشخصية واستخدام المعلومات والإفصاح عنها وجمع البيانات ونفاذك إلى معلوماتك الشخصية التي نحتفظ بها أو تصحيحها.



اتصل بنا

البريد

Greater Western Water
Locked Bag 350
Sunshine, Victoria 3020

الموقع الإلكتروني

gww.com.au

خدمة العملاء

للاستفسارات المتعلقة بالحساب أو الفواتير أو الاستفسارات العامة

☎ **13 44 99** (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8.30 صباحاً إلى 5 مساءً)

gww.com.au/contact-us 📄

الأعطال والطوارئ

للإبلاغ عن أعطال أو الحالات الطارئة المتعلقة بشبكات المياه أو الصرف الصحي لدينا

☎ **13 44 99**

faults@gww.com.au ✉

(متاح على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع)

التوصيلات والخدمات الفنية

لأعمال السباكة المتعلقة بتصاريح البناء ومشاريع تطوير العقارات

☎ **13 44 99** (من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً إلى 3 مساءً)

