



Hindi | हिन्दी



आप एक Icon Water ग्राहक  
होने के रूप में क्या उम्मीद  
कर सकते/सकती हैं

ग्राहक अधिकार-पत्र

[talktous@iconwater.com.au](mailto:talktous@iconwater.com.au) | (02) 6248 3111 | [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)

Icon Water Limited ABN 86 069 381 960



# सामग्री

परिचय .....	4
सूचना और गोपनीयता .....	6
मलजल सेवाएँ .....	7
सामान्य पदार्थों का निपटान .....	8
पूछताछ और शिकायतें .....	9
जल सेवाएँ .....	10
पानी के मीटर .....	12
पाइप सुरक्षा स्थान .....	13
भवन-निर्माण, पुनर्निर्माण, लैंडस्केपिंग .....	14
आपकी संपत्ति में प्रवेश .....	15
आपका खाता .....	16
स्थायी जल संरक्षण के उपाय .....	18
गारंटीकृत सेवा स्तर छूटें .....	19

# परिचय

हमारे ग्राहक हमारे प्रत्येक कार्य के केंद्र में हैं। Icon Water हरेक दिन हरेक घंटे राजधानी क्षेत्र में घरबारों के लिए स्वच्छ, सुरक्षित पीने का पानी प्रदान करता है। एक बार जब इस पानी का उपयोग कर लिया जाता है, तो आपके स्वास्थ्य के लिए सर्वोत्तम परिणाम सुनिश्चित करने और पर्यावरणीय प्रभावों को कम करने के लिए हम अपशिष्ट को हटा देते हैं और इसका शोधन करते हैं।

## Icon Water के बारे में

Icon Water राज्य-क्षेत्र के स्वामित्व के तहत एसीटी सरकार का एक निगम है। Icon Water जल, मलजल और संबंधित सेवाएँ उपलब्ध कराता है। हम एसीटी में बांधों, जलशोधन संयंत्रों, मलजल शोधन संयंत्रों, जलाशयों, जल और मलजल पंपिंग स्टेशनों, मेन्स तथा अन्य संबंधित बुनियादी ढांचे नेटवर्क के स्वामी हैं और इनका संचालन करते हैं। हम निरंतर रूप से 400,000 से भी अधिक लोगों के समुदाय को सुरक्षित पेयजल और विश्वसनीय मलजल सेवाएँ प्रदान करते हैं। Icon Water के बारे में और अधिक जानकारी वेबसाइट [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) से प्राप्त की जा सकती है।

## हमारे सेवा मानक

स्वतंत्र प्रतिस्पर्धा और नियामक आयोग (आईसीआरसी) [Independent Competition and Regulatory Commission (ICRC)] Icon Water के सेवा मानक निर्धारित करता है – ये सेवा का एक न्यूनतम स्तर हैं, जिनकी आप हमसे उम्मीद कर सकते/सकती हैं। उपभोक्ता संरक्षण संहिता में हमारी सेवा से संबंधित कई जिम्मेदारियों का विवरण दिया गया है और यह आईसीआरसी की वेबसाइट [icrc.act.gov.au](http://icrc.act.gov.au) पर उपलब्ध है या अनुरोध करने पर आपको उपलब्ध कराई जा सकती है।

यह दस्तावेज अपने ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को रेखांकित करता है। यह सेवा के न्यूनतम मानकों का विवरण देता है, जिनकी आप हमारे व्यवसाय के प्रमुख क्षेत्रों में उम्मीद कर सकते/सकती हैं।

आपको सेवाएँ प्रदान करते समय हमारा उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि हम उपभोक्ता संरक्षण संहिता (Consumer Protection Code), *उपयोगिताएँ अधिनियम 2000 (Utilities Act 2000)*, गोपनीयता कानून, उपयोगिता सेवाओं के लाइसेंस, ऑस्ट्रेलियाई पेयजल दिशानिर्देशों (Australian Drinking Water Guidelines) और इनसे संबंधित विनियमों और अनिवार्यताओं सहित सभी प्रासंगिक नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करें।

## आपका मानक ग्राहक अनुबंध

*Icon Water के अधिकांश ग्राहक हमारे जल और मलजल सेवा कनेक्शन तथा आपूर्ति मानक ग्राहक अनुबंध के तहत आते हैं। यह अनुबंध Icon Water नेटवर्क से जुड़े ग्राहकों को मानक पेयजल और घरेलू मलजल सेवाओं की आपूर्ति करने के लिए कानूनी रूप से एक बाध्यकारी दस्तावेज है।*

अनुबंध को देखने या डाउनलोड करने के लिए वेबसाइट [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) पर जाएँ या हमसे 02 6248 3111 पर बात करें, ताकि आपको एक प्रति डाक से भेजी जा सके।

## हमारे साथ अन्य समझौते

यदि आपके पास हमारे साथ कोई अलग समझौता या अनुबंध है (उदाहरण के लिए, एक गैर-पेयजल या व्यापारिक अपशिष्ट समझौता), तो इस ग्राहक अधिकार-पत्र की शर्तें लागू होंगी, बशर्ते वे आपके अलग समझौते की शर्तों के साथ असंगत न हों।

मानक अनुबंध को देखने या  
डाउनलोड करने के लिए इस  
वेबसाइट पर जाएँ  
[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)

# सूचना और गोपनीयता

हम सभी प्रासंगिक गोपनीयता कानून के तहत अपनी जिम्मेदारियों के अनुसार आपकी व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय रखेंगे।

## हमारी जिम्मेदारी

- हम आपके साथ नैतिकतापूर्ण, भेदभाव-मुक्त और ईमानदारी के साथ व्यवहार करेंगे।
- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि किसी तीसरे पक्ष के सामने आपकी व्यक्तिगत जानकारी का प्रकटीकरण न हो। इसमें ऐसी परिस्थितियों के लिए अपवाद है जब यह कानून द्वारा अनुमत है, या आपके ग्राहक अनुबंध के तहत इसकी अनुमति है, या आपके द्वारा प्राधिकार दिया गया है। आपके संपर्क विवरणों की सटीकता की जांच करने के लिए आपकी व्यक्तिगत जानकारी का मिलान Icon Water या ActewAGL द्वारा आपको प्रदान की जाने वाली किसी भी अन्य उपयोगिता सेवा के साथ किया जा सकता है।
- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपसे संपर्क केवल कार्यदिवसों में सुबह 8बजे से रात 8बजे के बीच, शनिवार और रविवार को सुबह 9बजे से शाम 5बजे के बीच किया जाए, और एसीटी के सार्वजनिक अवकाशों के दिन बिल्कुल न किया जाए (जब तक कोई आपात स्थिति न हो या आपने अन्य व्यवस्थाओं के लिए सहमति न दी हो)।
- आपके द्वारा निवेदन किए जाने पर हम आपके जल या मलजल खाते और आपके परिसर को उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं के बारे में आपको उस सीमा तक जानकारी भेजेंगे, जहाँ तक यह जानकारी हमारे पास यथोचित रूप से उपलब्ध है। कुछ परिस्थितियों में इस जानकारी के लिए शुल्क चार्ज किया जा सकता है।

## आपकी जिम्मेदारी

- यदि किसी खाते (एकाउंट) का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार व्यक्ति के संबंध में कोई परिवर्तन होता है, या यदि आपका संपर्क विवरण बदल जाता है, तो हमें बताएँ।
- यह सुनिश्चित करें कि हमारे पास आपका अप-टु-डेट पता और/या ईमेल है, ताकि हम आपकी जल और मलजल सेवाओं के बारे में आपको नोटिस भेज सकें।
- अपने परिसर या यूटिलिटी इंस्टॉलेशन में ऐसे किसी भी प्रस्तावित परिवर्तन के बारे में हमें सूचित करें, जिससे मीटर तक हमारी पहुंच अथवा यूटिलिटी सेवा की गुणवत्ता या सुरक्षा प्रभावित हो सकती है।
- जब आपको उपयोगिता सेवाओं में किसी भी समस्या के बारे में पता चले, तो हमें बताएँ।
- यदि आपके परिसर में रहने वाला कोई व्यक्ति आपकी जल सेवाओं पर आधारित जीवन-समर्थन उपकरण पर निर्भर करता है, तो हमें सूचित करें।

24 घंटे आपातकालीन  
फोन सेवा  
02 6248 3111



# मलजल सेवाएँ

आप जो कुछ भी सिंक में नीचे गिराते/गिराती हैं या टॉयलेट में डालते/डालती हैं, वह अपशिष्टजल तंत्र से होकर गुजरता है। यह एक जलशोधन संयंत्र में जाता है, जहाँ हम पर्यावरण में वापिस छोड़ने से पहले इसका वहनीय तरीके से प्रसंस्करण करते हैं। अपशिष्टजल शोधन संयंत्र हमारे समुदाय के जनस्वास्थ्य मानकों के संरक्षण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

## हमारी जिम्मेदारी

- हम आपको 24 घंटे की आपातक फोन सेवा उपलब्ध कराएँगे, ताकि आप अपनी सेवाओं में अवरोध होने के बारे में हमें सूचित कर सकें या आप अपने क्षेत्र में कोई अवरोध होने के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकें। 02 6248 3111 पर हमसे बात करें।
- जब आप हमें अपशिष्टजल नेटवर्क में किसी समस्या के बारे में सूचित करेंगे/करेंगी, तो हम यथाशीघ्र और अनिवार्य रूप से छह घंटों के अंदर इसका उत्तर देंगे।
- हम मलजल सेवाओं में रुकावट को कम से कम करने के लिए अपना सर्वोत्तम प्रयास करेंगे।
- हमारे सिस्टम में विफलता के कारण ओवरफ्लो होने की परिस्थिति में हम आपको होने वाले नुकसान और असुविधा को कम से कम करने का पूरा प्रयास करेंगे। सामान्य रूप से हमारी आर्थिक देयता हमारी लापरवाही के परिणामस्वरूप हुए ओवरफ्लो से जुड़ी लागतों तक ही सीमित है।

यदि आप किसी लाइसेंसित प्लंबर या ड्रेनर से अपनी संपत्ति पर किसी समस्या की जांच कराते/कराती हैं और यह पाया जाता है कि हमारे नेटवर्क के अंदर समस्या है, तो हम आपको समुचित खर्चों की भरपाई करेंगे, जो हमारी मानक प्रतिपूर्ति दरों के अनुसार होगी। ये दरें हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध हैं, या हमें 6248 3111 पर कॉल करें।

## आपकी जिम्मेदारी

- यदि आपकी संपत्ति के पाइपवर्क में कोई सीवर अवरोध या समस्या है, तो इसकी मरम्मत कराने के लिए आप जिम्मेदार हैं। काम कराने के लिए आपको एक लाइसेंसित प्लंबर को बुलाने की आवश्यकता होगी।
- टॉयलेट पेपर के अलावा टॉयलेट, सिंक, बाथ और शاور के माध्यम से अपशिष्टजल तंत्र में प्रवेश करने वाली अन्य किसी भी बाहरी वस्तु को फ्लश न करने की कोशिश करें, क्योंकि ये वस्तुएँ अपशिष्टजल प्रणाली को अवरुद्ध करती हैं।
- घरेलू कचरे का सही ढंग से निस्तारण करें।
- ओवरफ्लो रिलीफ गलीज़ को अवरोधमुक्त रखें। ओवरफ्लो रिलीफ गलीज़ संपत्ति की आंतरिक नलसाजी में घर/इमारत से बाहर मौजूद होती हैं और कोई अवरोध पैदा होने की स्थिति में आपके घर/इमारत के अंदर पानी भर जाने की रोकथाम करती हैं।
- संपत्ति के बाउंडरी राइज़र तक सुरक्षापूर्वक पहुंच बनाए रखें। संपत्ति का बाउंडरी राइज़र वहाँ होता है जहाँ आपकी आंतरिक नलसाजी हमारे सीवर से जुड़ती है। हमें बाउंडरी राइज़र के आस-पास एक (1) मीटर के रिक्त स्थान की आवश्यकता होती है।
- अपनी संपत्ति पर संभावित रूप से मौजूद एक्सेस चैम्बरों (अपशिष्टजल मैनहोल) को अवरोधमुक्त रखें और इनके लिए सुरक्षित एक्सेस बनाए रखें। हमें अपशिष्टजल मैनहोल के आस-पास एक (1) मीटर के रिक्त स्थान की आवश्यकता होती है।

# सामान्य पदार्थों का निपटान

सामान्य पदार्थों का सही ढंग से निपटान करने के तरीके नीचे सूचीबद्ध हैं:



खाना पकाने का तेल/  
वसा

कागज में लपेटें और बिन में डालें



रसायन, जैसे पेंट

किसी लाइसेंसीकृत खतरनाक अपशिष्ट ठेकेदार को दें या एक्सेस कैनबरा को 13 22 81 पर कॉल करें



सफाई उत्पाद

लाइसेंसीकृत खतरनाक अपशिष्ट कीटनाशक ठेकेदार को दें या एक्सेस कैनबरा को 13 22 81 पर कॉल करें



बचा-खुचा भोजन

बिन में डालें या स्थल पर खाद बनाएँ



'अखबार/प्लास्टिक

अपने रिसाइकल बिन या स्थानीय रिसाइकल यार्ड में रिसाइकल करें या एक्सेस कैनबरा को 13 22 81 पर कॉल करें



इंजन तेल

स्थानीय गैरेज या तेल रिसाइक्लिंग केंद्र में ले जाएँ



अप्रयुक्त दवाएँ

फार्मसी में लौटाएँ



वाइप्स, नैप्पीज़, रेज़र,  
कॉटन बड्स, टैम्पोन्स

समुचित रूप से बिन में निपटान करें



सिरिंजे

अच्छी तरह से सीलबंद और पंकचर न होने वाले कंटेनर में रखकर बिन में डालें, या अपने निकटतम सार्वजनिक शाफर्स निपटान बिन में इसका निस्तारण करना बेहतर होगा

# पूछताछ और शिकायतें

हम आपको उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं में सुधार करने के लिए अपने निरंतर प्रयास में आपके इनपुट को महत्व देते हैं। यदि आप हमारी सेवा से खुश हैं अथवा यदि आपके पास इस बारे में टिप्पणियाँ या सुझाव हैं कि हम अपनी सेवा और उत्पादों में सुधार कैसे कर सकते हैं, तो हम आपकी बात सुनना चाहते हैं।

जब हमें कोई शिकायत मिलती है, तो मान्य गुणवत्ता मापदंडों और उपभोक्ता संरक्षण संहिता के अनुसार इसकी जाँच-पड़ताल करने, इसपर कार्यवाही करने और इसका समाधान करने के लिए इसे एक ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के साथ पंजीकृत किया जाएगा और उसे सौंपा जाएगा।

हम आपकी शिकायत को तुरंत अभिस्वीकृति देंगे और यह सुनिश्चित करने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेंगे कि समस्या को आपकी संतुष्टि के स्तर तक हल किया जाए। हमारे उत्तर में हमारे निर्णय के कारण बताए जाएँगे। आप 20 कार्यदिवसों के अंदर ठोस उत्तर प्राप्त करने की उम्मीद कर सकते/सकती हैं।

यदि आप इस उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो हमारी शिकायत प्रक्रिया आपको यह निवेदन करने का अधिकार देती है कि Icon Water प्रबंधन द्वारा आपके मामले पर पुनर्विचार किया जाए। यदि आप पुनर्विचार के बाद भी संतुष्ट नहीं हैं, तो आपके पास एसीटी नागरिक एवं प्रशासनिक न्यायाधिकरण (एसीएटी) [ACT Civil and Administrative Tribunal (ACAT)] द्वारा (02) 6207 7740 पर या [tribunal@act.gov.au](mailto:tribunal@act.gov.au) के माध्यम से समीक्षा कराने का अधिकार है।

## हमारी जिम्मेदारी

- आपको शिकायत दर्ज करने या पूछताछ करने के लिए सुविधाजनक विकल्प प्रदान करना, जिनमें टेलीफोन, फ़ैक्स, ईमेल, डाक या ऑनलाइन वेबसाइट [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) पर जमा करने के माध्यम भी शामिल हैं।
- आपकी शिकायत को यथाशीघ्र हल करना।
- आपकी शिकायत के साथ पेशेवर, कुशलतापूर्ण और भेदभाव-मुक्त तरीके से व्यवहार करना।
- आपको प्रगति या परिवर्तन के बारे में सूचित रखना।
- कोई भी कार्यवाही करने से पहले इससे जुड़े किसी भी संभावित शुल्क के बारे में आपसे चर्चा करना।
- अपने सभी निर्णयों के कारण प्रदान करना।
- आपकी प्रतिक्रिया से सीखना एवं हमारी सेवा और उत्पाद वितरण में सुधार करना।
- सभी ग्राहकों के साथ शिष्टाचार के साथ और सम्मानपूर्वक व्यवहार करना।

## आपकी जिम्मेदारी

- स्पष्ट रूप से शिकायत के मुद्दों की पहचान करना।
- कोई भी प्रासंगिक सहायक जानकारी और दस्तावेज प्रदान करना।
- जहाँ संभव हो, हमें बताना कि आप किस तरह का परिणाम या निष्कर्ष चाहते/चाहती हैं।
- यदि हाल की परिस्थितियाँ आपकी शिकायत का आकलन करने की आवश्यकता को बदल देती हैं, तो हमें तुरंत बताना।
- Icon Water के सभी प्रतिनिधियों से शिष्टाचार के साथ और सम्मानपूर्वक व्यवहार करना।

हमसे बात करें  
02 6248 3111

# जल सेवाएँ

हमारी जल सेवा के स्तर आपकी संपत्ति की चाहरदीवारी पर कनेक्शन प्वाइंट के लिए गारंटीकृत हैं। सामान्य रूप से आपकी संपत्ति की चाहरदीवारी पर मीटर या आइसोलेशन वाल्व/बॉल से जलापूर्ति के कनेक्शन प्वाइंट की पहचान की जाती है।

सामान्य नियम यह है कि हम अपनी जल सेवा को वॉटर मीटर तक और इसे शामिल करते हुए स्तर तक बनाए रखने के लिए जिम्मेदार हैं। संपत्ति के मालिक के रूप में वॉटर मीटर से अपने निवासस्थल तक सभी नलसाजी और पाइप वर्क की जिम्मेदारी आपकी है, और इसे इंटरनल पाइप वर्क के रूप में जाना जाता है।

## हमारी जिम्मेदारी

- हम आपको 24 घंटे की आपातक फोन सेवा उपलब्ध कराएँगे, ताकि आप अपनी सेवाओं में अवरोध होने के बारे में हमें सूचित कर सकें या आप अपने क्षेत्र में कोई अवरोध होने के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकें। 02 6248 3111 पर हमसे बात करें।
- जब आप जल नेटवर्क में किसी समस्या के बारे में हमें यथाव्यवहार्य रूप से सूचित करेंगे/करेंगी, तो हम उत्तर देंगे।
- हम जल सेवाओं में किसी भी व्यवधान या जल की गुणवत्ता में बदलाव को कम से कम करने के लिए अपने सर्वोत्तम प्रयास करेंगे।
- हम आपकी जल सेवा में कोई भी नियोजित व्यवधान किए जाने के बारे में आपको कम से कम दो (2) कार्यदिवस पहले लिखित नोटिस देंगे, अथवा यदि आपके परिसर में आपकी जल सेवा पर आधारित पंजीकृत जीवन-समर्थन उपकरण मौजूद है, तो आपको चार (4) कार्यदिवसों का नोटिस देंगे।

## आपकी जिम्मेदारी

- यदि आपको अपने जल के प्रवाह, गुणवत्ता या दबाव में किसी गंभीर परिवर्तन का अनुभव होता है, तो आपको 02 6248 3111 पर हमसे बात करनी चाहिए।
- यदि आप या आपके परिसर में कोई अन्य व्यक्ति जीवन-समर्थन उपकरण पर निर्भर करता है, तो इस बारे में सहायता प्राप्त करने के लिए कृपया हमसे संपर्क करें कि आप अपनी जलापूर्ति में अनियोजित व्यवधान होने की स्थिति में क्या कर सकते/सकती हैं। 02 6248 3111 पर हमसे बात करें।

पानी के प्रवाह, गुणवत्ता या दबाव के बारे में हमसे बात करें

**02 6248 3111**



## जल का दबाव और प्रवाह

हमारे द्वारा आपकी संपत्ति पर उपलब्ध कराए जाने वाले जल के दबाव और जल के प्रवाह का मापन वॉटर मीटर पर, या वॉटर मीटर के बाद आने वाले सबसे पहले नल पर किया जाता है।

अपनी जल सेवा के पाइप के आकार के आधार पर आप निम्नलिखित न्यूनतम प्रवाह की उम्मीद कर सकते/सकती हैं।

संपत्ति सेवा पाइप का व्यास (मिमी)	20	25	32	40	50
न्यूनतम प्रवाह दर, लीटर प्रति मिनट में	20	35	60	90	160

### हमारी जिम्मेदारी

- आपके परिसर के अंदर भूमिस्तर के सबसे ऊंचे प्वाइंट पर कम से कम 10 मीटर (100kPa) के स्टैटिक हेड का दबाव उपलब्ध कराना।

### आपकी जिम्मेदारी

- यदि आपको अपने जल के प्रवाह या दबाव में किसी गंभीर परिवर्तन का अनुभव होता है, तो आपको 02 6248 3111 पर हमसे बात करनी चाहिए।



# वॉटर मीटर

वॉटर मीटरों का स्वामित्व Icon Water के पास निहित है, लेकिन हम मानक आवासीय इंस्टॉलेशन में वॉटर मीटर की सुरक्षा के लिए एक वॉटर मीटर बॉक्स उपलब्ध कराते हैं।

यदि आइसोलेशन/बॉल वाल्व संपत्ति की चाहरदीवारी के एक (1) मीटर के अंदर स्थित है, तो वॉटर मेन से आइसोलेशन/बॉल वाल्व तक जाने वाले कनेक्शन पाइप का स्वामित्व भी हमारे पास निहित है। किंतु यदि आइसोलेशन/बॉल वाल्व संपत्ति की चाहरदीवारी के अंदर एक (1) मीटर से अधिक दूरी पर स्थित है, तो हम केवल संपत्ति की चाहरदीवारी तक जाने वाले कनेक्शन पाइप के लिए ही जिम्मेदार हैं।

वॉटर मीटर से संपत्ति की दिशा में मौजूद सभी पाइपों और जुड़नारों का स्वामित्व पट्टाधारक के पास निहित होता है। अधिकांश मामलों में लैंड डेवलपर ने ही मूल कनेक्शन पाइप इंस्टॉल किया होता है। किंतु 2000 के आरंभिक महीनों से घर/इमारत के निर्माण के दौरान संलग्न किए गए लाइसेंसकृत प्लंबर द्वारा ही आइसोलेशन वाल्व, वॉटर मीटर, वॉटर मीटर बॉक्स और नवनिर्मित स्थलों पर सुरक्षात्मक ढक्कन को इंस्टॉल किया जाता है।

## हमारी जिम्मेदारी

- अधिकांश मामलों में हम वॉटर मेन से वॉटर मीटर के बीच कनेक्शन पाइप का रख-रखाव करते हैं, जिसमें वॉटर मीटर और आइसोलेशन वाल्व शामिल है।
- हम वॉटर मीटर के आस-पास हुई समस्याओं या रिसावों की रिपोर्ट करने के लिए आपको 24 घंटे उपलब्ध आपातकालीन फोन सेवा प्रदान करेंगे। 02 6248 3111 पर हमसे बात करें।
- हम बिलिंग के प्रयोजनों से हरेक तीन महीनों की अवधि में वॉटर मीटर से रीडिंग लेंगे।

## आपकी जिम्मेदारी

- वॉटर मीटर बॉक्स और सुरक्षात्मक ढक्कन को अच्छी स्थिति में बनाए रखना और इन्हें अवरोधों से मुक्त रखना, ताकि वॉटर मीटर की रीडिंग सुरक्षित रूप से ली जा सके और यह सुनिश्चित किया जा सके कि हम आपातक स्थिति में या रख-रखाव के लिए समस्या की मरम्मत कर सकें। हमें वॉटर मीटर के आस-पास कम से कम एक (1) मीटर के रिक्त स्थान की आवश्यकता होती है। अवरोध-मुक्त एक्सेस बनाए रखने से हरेक तीन महीनों में ली जाने वाली रीडिंग के बीच आपको भी अपने उपयोग की निगरानी करने में सहायता मिलेगी। अपने वॉटर मीटर से रीडिंग कैसे लें, इसके बारे में और अधिक जानकारी के लिए वेबसाइट [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) पर जाएँ या 02 6248 3111 पर हमसे बात करें।

## आपकी जिम्मेदारी (क्रमशः)

- यदि पाइप आंतरिक रूप से फटता है या आपको किसी नल के वॉशर को बदलने की आवश्यकता पड़ती है, तो आइसोलेशन वाल्व तक स्पष्ट एक्सेस बनाए रखने से आप जल्दी से अपनी जलापूर्ति को अलग कर पाने में सक्षम होंगे/होंगी।
- आइसोलेशन वाल्व/बॉल वाल्व और वॉटर मीटर को नुकसान से सुरक्षित रखें। वॉटर मीटर, आइसोलेशन वाल्व/बॉल वाल्व, वॉटर मीटर बॉक्स या ढक्कन को हुए नुकसान की मरम्मत में लगने वाला शुल्क के लिए आपको चार्ज किया जा सकता है।
- यह सुनिश्चित करें कि नलसाजी के रख-रखाव का सभी कार्य लाइसेंसकृत प्लंबर द्वारा किया जाता है। लेकिन आप लाइसेंसकृत प्लंबर को बुलाए बिना स्वयं नल के वाशर को बदल सकते/सकती हैं।
- यह सुनिश्चित करें कि Icon Water नेटवर्क से जुड़े नलसाजी के सभी कार्य एसीटी सरकार के पर्यावरण एवं योजना निदेशालय (ACT Government Environment and Planning Directorate) द्वारा अनुमोदित हैं, जो घरेलू नलसाजी इंस्टॉलेशनों के लिए आवश्यक मानकों का प्रशासन और नए या संशोधित नलसाजी कार्यों का निरीक्षण करता है।

# पाइप सुरक्षा स्थल

यूटिलिटी पाइप एसीटी में कई संपत्ति मालिकों की संपत्ति से होकर गुजरते हैं। नगरीय समुदायों और पर्यावरण में जल और मलजल सेवाओं के कार्य की अनिवार्य भूमिका को मान्यता देने के लिए यूटिलिटी पाइप और पंजीकृत ईज़मेंट्स कानून द्वारा संरक्षित हैं। Icon Water का यह विधायी दायित्व है कि इन परिसंपत्तियों को सुरक्षित रखा जाए और इस बारे में नियम स्थापित किए जाएँ कि संरक्षण की आवश्यकता कैसे, कब और कहाँ पड़ती है।

संपत्ति के टाइटल (या जमा योजना) पर सेवा आरक्षित होना या ईज़मेंट मौजूद होना हमेशा ही जल और मलजल पाइप के वास्तविक स्थल का विश्वसनीय संकेतक नहीं होता है। यूटिलिटी पाइप ईज़मेंट्स के बिना भी कई ब्लॉकों के आर-पार होकर गुजर सकते हैं, और ईज़मेंट या संपत्ति की चाहरदीवारी के बाहर जल तथा मलजल नेटवर्क मौजूद हो सकते हैं। सभी मामलों में 'पाइप प्रोटेक्शन एनवेलप' के लिए देखा जाना चाहिए।

पाइप प्रोटेक्शन एनवेलप वह रिक्त स्थान होता है, जो हमारे जल और मलजल नेटवर्क को सुरक्षित रूप से एक्सेस करने, उसका परिचालन करने, उसकी मरम्मत करने और उसका प्रतिस्थापन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक होता है।

भूमिगत नेटवर्कों के लिए अनिवार्य पाइप प्रोटेक्शन एनवेलप होता है, जो सभी जल और मलजल नेटवर्कों के ऊपर, दोनों तरफ और इनकी पूरी लंबाई के साथ-साथ चलता है।

सामान्य रूप से पाइप प्रोटेक्शन एनवेलप की चौड़ाई और ऊंचाई का निर्धारण यूटिलिटी पाइप के व्यास, गहराई और श्रेणी के अनुसार किया जाता है।

## हमारी जिम्मेदारी

- यदि हमें नियोजित रख-रखाव के लिए यूटिलिटी पाइप को एक्सेस करने की आवश्यकता हो, तो हम आपको सात (7) दिनों का नोटिस देंगे (यदि आप इससे कम अवधि के नोटिस के लिए सहमत न हों, तो)।
- अनियोजित या आपातकालीन स्थिति में आपको पूर्वसूचना प्राप्त नहीं होगी; लेकिन हम प्रवेश करने से पहले अपना परिचय देंगे। आपातकालीन स्थिति में यदि आप घर पर नहीं हैं, तो हम आपके लिए एक सूचना कार्ड छोड़कर जाएँगे।
- हमारे द्वारा आपके परिसर में काम करने की स्थिति में यदि संरचना की बहाली या लैंडस्केपिंग करने से हमारे बुनियादी ढांचे में हस्तक्षेप न हो, अथवा यदि किसी संरचना या लैंडस्केपिंग के लिए अनुमोदन प्राप्त न हो, तो आपके परिसर को पहले जैसी स्थिति में ही बहाल कर दिया जाएगा।
- हम इस बारे में सलाह देंगे कि परिसंपत्तियाँ कहाँ स्थित है और आप किस स्थल पर निर्माण-कार्य और लैंडस्केपिंग कर सकते/सकती हैं।

## आपकी जिम्मेदारी

- अपनी संपत्ति पर कोई भी स्थाई या अस्थायी संरचना निर्मित करने या लैंडस्केप फीचर्स बनाने से पहले Icon Water से सलाह, लिखित अनुमोदन और पाइप लोकेशन प्लान प्राप्त करना। आप 02 6248 3111 पर हमसे बात कर सकते/सकती हैं या ऑनलाइन रूप से [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) पर अनुमोदन के लिए आवेदन कर सकते/सकती हैं।
- ऐसे पेड़ या झाड़ियाँ न लगाने की कोशिश करें, जिनकी जड़ें पाइप प्रोटेक्शन एनवेलप में अतिक्रमण कर सकती हैं। कैनीपी सिद्धांत का पालन करें - "जो भूमि के ऊपर उगता है, वह भूमि के नीचे की उपज को दर्शाता है" - तथा और अधिक जानकारी के लिए अपनी स्थानीय नर्सरी से परामर्श लें।

# निर्माण-कार्य, नवीकरण, लैंडस्केपिंग

एसीटी में हरेक दो संपत्तियों में से लगभग एक संपत्ति की चाहरदीवारी के अंदर मलजल नेटवर्क पाइप होते हैं। जलापूर्ति नेटवर्क सेवाएँ संपत्तियों के आर-पार होकर जाती हैं या उनके बगल स्थित सड़कों, वर्जेस और सार्वजनिक स्थानों से होकर गुजरती हैं।

हम आपको गलत नवीकरण से बचने में सहायता देना चाहते हैं। अपने नए घर, विस्तारण या लैंडस्केपिंग का डिज़ाइन शुरू करने से पहले यह सुनिश्चित करें कि आपका डिज़ाइनर, आर्किटेक्ट या बिल्डर यह पता लगाने के लिए हमसे संपर्क करे कि क्या आपकी संपत्ति पर या इसके आस-पास मलजल या पानी के पाइप स्थित हैं। संपत्ति के मालिक के रूप में यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी आपकी है कि नेटवर्क मेन्स की मरम्मत करने के उपकरण लाने के लिए हमारे पास पर्याप्त रिक्त स्थान उपलब्ध हो।

यदि आप हमारी परिसंपत्तियों के ऊपर या इनके काफी नज़दीक निर्माण करते/करती हैं, तो अवरोध को हटाने या मेन्स का स्थान बदलने के लिए आपको भुगतान करना होगा, जिसकी कीमत हज़ारों डॉलर हो सकती है। यह परिस्थिति पैदा न हो, इसके लिए यह सुनिश्चित करें कि आपको और आपकी निर्माण टीम को आपकी संपत्ति पर मलजल या पानी के पाइपों की स्थिति पता हो।

## हमारी जिम्मेदारी

- हम लैंडस्केपिंग, निर्माण-कार्य या नवीकरण के लिए आपके आवेदन का प्रसंस्करण 15 कार्यदिवसों के अंदर करेंगे।
- आपके द्वारा निवेदन किए जाने पर हम आपकी संपत्ति पर जल और मलजल परिसंपत्तियों के बारे में आपको उस सीमा तक जानकारी प्रदान करेंगे, जहाँ तक यह जानकारी हमारे पास यथोचित रूप से उपलब्ध है।

## आपकी जिम्मेदारी

- हमारी सेवाओं और बुनियादी ढांचे के दिन-प्रतिदिन के परिचालन, इंस्टॉलेशन तथा रख-रखाव के लिए अपनी संपत्ति पर स्थित हमारी परिसंपत्तियों के लिए एक्सेस सुनिश्चित करना, जो अवरोधों से मुक्त हो।
- कोई भी खुदाई-कार्य शुरू करने से पहले यह समझना कि आपकी संपत्ति पर हमारे जल और मलजल पाइप कहाँ स्थित हैं। डायल बिफोर यू डिग को 1100 पर कॉल करना।
- अपनी संपत्ति पर कोई भी स्थाई या अस्थायी संरचना निर्मित करने या लैंडस्केप फीचर्स बनाने से पहले हमसे सलाह, लिखित अनुमोदन और पाइप लोकेशन प्लान प्राप्त करना। आप 02 6248 3111 पर हमसे बात कर सकते/सकती हैं या ऑनलाइन [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) पर अनुमोदन के लिए आवेदन कर सकते/सकती हैं।



# आपकी संपत्ति में प्रवेश

Icon Water के कर्मचारी या प्राधिकृत ठेकेदार वॉटर मीटर की रीडिंग लेने, हमारे बुनियादी ढांचे से जुड़े पाइपों या जुड़नारों का निरीक्षण करने, हमारे नेटवर्क पर कार्य करने अथवा अन्य जांच या निरीक्षण करने के लिए, और आपातकालीन परिस्थिति पैदा होने पर आपकी संपत्ति में प्रवेश कर सकते हैं।

## हमारी जिम्मेदारी

- नेटवर्क के नियोजित रख-रखाव या निरीक्षण के लिए आपकी संपत्ति में प्रवेश करने से पहले आपको लिखित सूचना प्रदान करना। यदि कोई आपातस्थिति न हो या आप कम अवधि के नोटिस के लिए सहमत न हों, तो हम आपको सात (7) दिनों का नोटिस देंगे।
- यदि हमने आपके साथ एपॉइंटमेंट के लिए सहमति दी है, तो हम 30 मिनट से अधिक समय की देरी नहीं करेंगे, जब तक कि हमने देरी से आने के लिए आपको कम से एक घंटे का नोटिस न दिया हो।
- एपॉइंटमेंट को रद्द करने के लिए हम 24 घंटे का नोटिस देंगे। एक सहमत समयावधि के अंदर आपके साथ एपॉइंटमेंट तय किया जा सकता है, उदाहरण के लिए सुबह 8 बजे से सुबह 11 बजे के बीच।
- यदि हम आपके परिसर में काम करते हैं, तो हम आपकी संपत्ति या नेचर स्ट्रिप को पहले जैसी स्थिति में बहाल करना सुनिश्चित करेंगे, बशर्ते यह बहाली हमारे बुनियादी ढांचे के साथ हस्तक्षेप न करे।
- हमारे कर्मचारी और ठेकेदार अपने साथ पहचान-पत्र रखेंगे, जो निवेदन करने पर आपको दिखाया जाएगा।

## आपकी जिम्मेदारी

- हमारी सेवाओं और बुनियादी ढांचे के दिन-प्रतिदिन के परिचालन, इंस्टॉलेशन तथा रख-रखाव के लिए अपनी संपत्ति पर स्थित हमारी परिसंपत्तियों के लिए एक्सेस सुनिश्चित करना, जो अवरोधों से मुक्त हो।
- यदि आपकी संपत्ति पर मैनहोल है, तो आपके लिए यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि आपातकालीन स्थिति में हमारे पास हर समय उस मैनहोल तक अवरोधमुक्त पहुंच सुलभ हो।

हमसे बात करें  
**02 6248 3111**  
या इस वेबसाइट पर जाएं  
[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)

# आपका खाता

हम आपके जल के उपयोग, जल आपूर्ति सेवा और मलजल आपूर्ति सेवा के लिए हरेक तीन महीनों में खाता निर्गत करेंगे। उपयोगिताएँ अधिनियम 2000 (Utilities Act 2000) के अंतर्गत यदि आपकी संपत्ति पर जल या मलजल सेवाओं की एक्सेस उपलब्ध है तो आपसे शुल्क चार्ज किया जाएगा, चाहे आप इस सेवा से जुड़ने का चयन करें या न करें।

यदि आप अपने खाते का भुगतान नहीं करते/करती हैं, तो हम आपकी जल और मलजल सेवाओं की आपूर्ति को प्रतिबंधित कर सकते हैं। लेकिन हम आपको लिखित नोटिस और भुगतान करने के लिए उचित समय देंगे। कौन सी परिस्थितियों में हम आपूर्ति को प्रतिबंधित कर सकते हैं, इसके बारे में और अधिक जानकारी वेबसाइट [icrc.act.gov.au](http://icrc.act.gov.au) पर उपलब्ध उपभोक्ता संरक्षण संहिता (Consumer Protection Code) के खंड 20 (Clause 20) में देखी जा सकती है।

यदि किसी खाते का भुगतान नहीं किया जाता है और हम आवासीय संपत्ति की जलापूर्ति को प्रतिबंधित करते हैं, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि यह कम से कम दो लीटर प्रति मिनट की प्रवाह दर तक ही सीमित हो।

पहले हमसे संपर्क  
करें ताकि हम  
सहायता कर सकें

026248 3111

हम यह समझते हैं कि सभी आर्थिक प्रतिबद्धताओं को पूरा करना हमेशा आसान नहीं होता है। यदि आप आर्थिक कठिनाइयों का सामना कर रहे/रही हैं और अपने खाते का भुगतान करने में असमर्थ हैं, तो आपको पहले 02 6248 3111 पर हमसे संपर्क करना चाहिए, ताकि हम भुगतान के अनुकूलनीय तरीकों के बारे में आपके साथ बात कर सकें। यदि हम सहायता करने में असमर्थ हैं, तो हम आपको एसीटी नागरिक और प्रशासनिक न्यायाधिकरण (एसीएटी) [ACT Civil and Administrative Tribunal (ACAT)] कठिनाई कार्यक्रम के पास निर्देशित कर सकते हैं।



## हमारी जिम्मेदारी

- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपको कम से कम हरेक 120 दिनों के अंतराल में अपनी जल और मलजल सेवाओं के लिए खाता प्राप्त हो, जब तक कि अन्यथा कोई समझौता न किया गया हो।
- हम आपको एक खाता प्रदान करेंगे, जिसमें उपभोक्ता संरक्षण संहिता (Consumer Protection Code) के अनुरूप अनिवार्य जानकारी शामिल होगी।
- निवेदन किए जाने पर हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपके खाते में वे सभी छूटें और रियायतें प्रदर्शित हों, जिनके लिए आप पात्र हो सकते/सकती हैं।
- हम अपनी शुल्कसूची में होने वाले किसी भी परिवर्तन का सार्वजनिक नोटिस उपलब्ध कराएंगे और सुनिश्चित करेंगे कि यह वेबसाइट [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) पर हमेशा ऑनलाइन उपलब्ध हो।
- हम आपको अपने खाते का भुगतान करने के लिए सुविधाजनक विकल्प प्रदान करेंगे, जिसमें डायरेक्ट डेबिट, ऑनलाइन, व्यक्तिगत रूप से और ड्राक के माध्यम से भुगतान शामिल हैं।
- आपके द्वारा निवेदन किए जाने पर हम आपके खाते के बारे में पिछले 12 महीनों की संबंधित जानकारी प्रदान करेंगे। हम यह जानकारी निःशुल्क प्रदान करेंगे। यदि आपको और अधिक जानकारी की आवश्यकता है, तो हम आपसे शुल्क चार्ज कर सकते हैं।
- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपका जल का उपयोग आपके वॉटर मीटर की रीडिंग पर आधारित है। इसमें अपवाद होगा, यदि:
  - आपने अन्यथा सहमति दी है
  - हम वॉटर मीटर की रीडिंग प्राप्त करने में सक्षम नहीं हैं। इस परिस्थिति में हम आपको अनुमानित खपत के आधार पर खाता प्रदान कर सकते हैं।
- यदि आपके लिए अधिक शुल्क चार्ज किया जाता है, तो इस गलती के बारे में पता चलने के 10 दिनों के अंदर हम आपको सूचित करेंगे और आपको क्रेडिट या रिफंड प्राप्त होगा।
- यदि हमारी गलती के कारण आपसे कम शुल्क चार्ज किया जाता है, तो हम आपके पिछले खाते से पहले के केवल 12 महीनों की अवधि के खर्च की रकम की वसूली करेंगे। आप वसूल की जाने वाली धनराशि का भुगतान किश्तों में या अनुकूलनीय भुगतान योजना के अनुसार करने में सक्षम होंगे/होगी।

## आपकी जिम्मेदारी

- अपनी संपत्ति पर स्थित हमारी परिसंपत्तियों के लिए अवरोधमुक्त एक्सेस सुनिश्चित करें, ताकि हम आपके वॉटर मीटर से रीडिंग ले सकें। हमें वॉटर मीटर के आस-पास एक (1) मीटर के रिक्त स्थान की आवश्यकता होती है।
- नियत तिथि तक अपने खाते का भुगतान करें। यदि आपके खाते का भुगतान नहीं किया जाता है, तो हम ब्याज वसूल कर सकते हैं और हमारे पास अपनी ऋण वसूली प्रक्रिया शुरू करने का अधिकार है।
- यदि आप आर्थिक कठिनाइयों का सामना कर रहे/रही हैं और अपने खाते का भुगतान करने में असमर्थ हैं, तो हमसे 02 6248 3111 पर संपर्क करें।
- यदि आपको अपने खाते में किसी समस्या का पता चलता है, तो जितनी जल्दी हो सके हमें इसके बारे में बताएँ।
- यदि आपको लगता है कि हमारी रीडिंग गलत थी, तो आप हमें अपने वॉटर मीटर से फिर से रीडिंग लेने के लिए पूछ सकते/सकती हैं।
- आप हमसे (अपने खर्च पर) वॉटर मीटर की जाँच करने के लिए पूछ सकते हैं, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि यह सही ढंग से काम कर रहा है। यदि वॉटर मीटर में खराबी पाई जाती है, तो आप जाँच के शुल्क की वापसी के लिए पात्र हो सकते/सकती हैं।
- पिछले मालिक द्वारा भुगतान नहीं किए गए सभी शुल्कों की जिम्मेदारी परिसर के वर्तमान मालिक की होती है। जब भी आप किसी संपत्ति की खरीद, बिक्री या हस्तांतरण करते/करती हैं, तो बकाया धनराशि का सही तरीके से प्रबंधन सुनिश्चित करने के लिए एक विशेष वॉटर मीटर रीड और कन्वैयान्सिंग सर्टिफिकेट पूरा किया जाना चाहिए।
- अपनी संपत्ति को बेचने या हस्तांतरित करते समय विशेष वॉटर मीटर रीड और कन्वैयान्सिंग सर्टिफिकेट के लिए निवेदन करें, ताकि जल और मलजल सेवाओं के शुल्क की भरपाई का समायोजन किया जा सके। कृपया ध्यान दें कि हम यह समायोजन नहीं करते हैं। आपको यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता होगी कि आपके वकील द्वारा इस काम को पूरा किया जाए।
- हमें अपने ड्राक पते या संपर्क विवरण में किसी भी परिवर्तन के बारे में बताएँ।

# स्थायी जल संरक्षण उपाय

Icon Water ने वर्तमान में स्थायी जल संरक्षण उपाय लागू किए हैं, जो आपके जल के उपयोग पर भी लागू होते हैं।

नीचे दी गई परिस्थितियों में जल के उपयोग पर स्थायी जल संरक्षण उपाय लागू होते हैं:

- अपने घर के बगीचे और लॉन में पानी छोड़ना
- सार्वजनिक खेल सुविधाओं, सार्वजनिक पार्को और बगीचों, सार्वजनिक खुले स्थानों पर सिंचाई करना और पानी छोड़ना
- कर्मशियल नर्सरी, कर्मशियल बाज़ारी बगीचे और कर्मशियल टर्फ उगाने वाले कारोबार
- गाड़ियाँ धोना
- पक्की सड़क के क्षेत्रों की सफाई करना
- खिड़कियों, इमारतों और इमारतों में गटर की सफाई करना
- निजी तालाबों और फव्वारों में पानी भरना या ऊपर तक भरने के लिए इनमें और अधिक पानी डालना
- सार्वजनिक तालाबों और फव्वारों में पानी भरना या ऊपर तक भरने के लिए इनमें और अधिक पानी डालना
- निजी स्विमिंग पूलों और स्पा को खाली करना, इनमें पानी भरना और ऊपर तक भरने के लिए इनमें और अधिक पानी डालना
- सार्वजनिक स्विमिंग पूलों और स्पा को खाली करना, इनमें पानी भरना और ऊपर तक भरने के लिए इनमें और अधिक पानी डालना
- पानी के स्टोरेज टैंकों, बांधों और झीलों को भरना या ऊपर तक भरने के लिए इनमें और अधिक पानी डालना
- भवन-निर्माण और संबंधित गतिविधियाँ।

उपयोगिता (जल संरक्षण) विनियम 2006 [Utilities (Water Conservation) Regulation 2006] के अनुसार स्थायी जल संरक्षण उपाय लागू हैं और इनका प्रवर्तन किया जाता है।

और अधिक जानकारी या सलाह के लिए कृपया 02 6248 3111 पर हमसे बात करें। अपवाद के लिए आवेदन करने, उल्लंघन की रिपोर्ट करने या और अधिक जानकारी को ऑनलाइन डाउनलोड करने के लिए हमारी वेबसाइट [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) पर जाएँ।



# गारंटीकृत सेवा स्तर छूटें

हम वादा करते हैं कि हम उपभोक्ता संरक्षण संहिता (Consumer Protection Code) में निर्धारित गारंटीकृत सेवा स्तरों (जीएसएल) [Guaranteed Service Levels (GSLs)] की आपूर्ति करेंगे। यदि हमारा प्रदर्शन इन मानकों को पूरा नहीं कर पाता है, तो हम आपके खाते में स्वतः क्रेडिट जमा कर देंगे।

जीएसएल (GSLs) का सारांश नीचे दिया गया है।

पैरामीटर	गारंटीकृत सेवा स्तर	छूट
ग्राहक कनेक्शन और फ्लो रिस्ट्रिक्टर्स को हटाना	आवश्यक तिथि तक कनेक्शन प्रदान नहीं किया गया है, या फ्लो रिस्ट्रिक्टर्स हटाए नहीं गए हैं	\$60 प्रतिदिन (अधिकतम \$300)
शिकायतों का उत्तर देना	शिकायत प्राप्त होने पर यूटिलिटी: a) शिकायत को तुरंत या जितनी जल्दी व्यावहारिक हो सके, अभिस्वीकृति नहीं देती है; और b) 20 कार्यदिवसों के अंदर शिकायत के मामले को संबोधित करते हुए उत्तर प्रदान नहीं करती है	\$20
नियोजित व्यवधान की सूचना	दो कार्यदिवसों का नोटिस नहीं दिया गया	\$50
व्यवधान की अवधि (एकबारगी घटना)	अनियोजित अवरोध 12 घंटे या इससे अधिक समय तक रहता है	\$80
अनियोजित व्यवधान की बारंबारता	एक वित्तीय वर्ष की अवधि में ग्राहक को 9 से अधिक अनियोजित व्यवधानों का अनुभव होता है	\$80
ग्राहक के परिसर को प्रभावित करने वाले दोष, समस्या या चिंता के बारे में सूचित किए जाने के बाद उत्तर मिलने का समय	यूटिलिटी इस प्रकार से उत्तर देने में असफल रहती है: a) यदि अधिसूचना नेटवर्क में हुए ऐसे नुकसान या समस्या के दोष से संबंधित है जिसके कारण जनस्वास्थ्य के प्रभावित होने की संभावना है, अथवा किसी व्यक्ति या संपत्ति के लिए गंभीर नुकसान पैदा हो रहा है, या उसमें गंभीर नुकसान पहुंचाने की क्षमता है, तो जितनी जल्दी व्यावहारिक हो, और अनिवार्य रूप से छह घंटों के अंदर उत्तर देना; और b) अन्य सभी मामलों में 48 दिनों के अंदर; और c) उत्तर में बताए गए समय के अंदर समस्या या चिंता का समाधान करना।	\$60 प्रतिदिन (अधिकतम \$300)



## संपर्क में रहना

यहाँ राजधानी क्षेत्र में Icon Water समुदाय का एक गर्वपूर्ण, सक्रियात्मक भाग है।

हम अनेक स्थानीय संगठनों के साथ साझेदारी जारी रखने और अपने ग्राहकों को गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करने के लिए तत्पर हैं।

### डाक पता

Icon Water  
PO Box 50  
Mitchell ACT 2911

### भाषा-संबंधी सहायता

13 14 50, 24 घंटे

للحصول على مساعدة لغوية، اتصل بالرقم أعلاه

如需语言方面的协助，请拨打上述号码

برای کمک زبانی به شماره بالا تلفن بنیید

மொழிபெயர்ப்பாளர் உதவிக்கு மேலே உள்ள இலக்கத்தை அழைப்பங்கள்

Nếu cần thông dịch viên, hãy gọi đến số trên đây