



तपाईं आइकन वाटर ग्राहकको रूपमा के
आशा गर्न सक्नुहुन्छ

ग्राहक चार्टर

talktous@iconwater.com.au | (02) 6248 3111 | iconwater.com.au

Icon Water Limited ABN 86 069 381 960

विषयसूची

परिचय	4
जानकारी र गोपनीयता	6
ढल निकास सेवाहरू	7
सामान्य पदार्थ को व्यवस्थापन	8
सोधपुछ र गुनासो	9
पानी सेवाहरू	10
पानीका मिटरहरू	12
सहजता(इजमेन्ट) हरु	13
भवन निर्माण, नवीकरण, भूनिर्माण	14
तपाईंको सम्पत्तीमा प्रवेश	15
तपाईंको खाता	16
स्थायी जल संरक्षण उपायहरू.....	18
ग्यारेन्टी सेवा स्तर छूट	19

परिचय

हाम्रा ग्राहकहरू हामीले गर्ने सबै कुराको केन्द्रमा छन्। प्रत्येक दिनको प्रत्येक घण्टा, आइकन वाटरले राजधानी क्षेत्रका घरधुरीहरूलाई सफा, सुरक्षित पिउने पानी उपलब्ध गराउँछ। एकचोटि यो पानी प्रयोग गरिसकेपछि, हामी फोहोर हटाउँछौं र तपाईंको स्वास्थ्यको लागि उत्तम परिणामहरू सुनिश्चित गर्न र वातावरणीय प्रभावहरू कम गर्न यसलाई प्रशोधन गर्छौं।

आइकन वाटर (Icon Water) को बारेमा

आइकन वाटर ए सी टि (ACT) सरकारको प्रान्तीय स्वामित्वमा रहेको निगम हो। आइकन वाटरले पानी, ढल निकास र सम्बन्धित सेवाहरू प्रदान गर्दछ। हामी ए सी टि (ACT) नेटवर्क अन्तर्गतका बाँधहरू, पानी प्रशोधन प्लान्टहरू, ढल प्रशोधन प्लान्टहरू, जलाशयहरू, पानी र ढल पम्पिङ स्टेशनहरू, मुख्य र अन्य सम्बन्धित पूर्वाधारहरूको स्वामित्व र सञ्चालन गर्छौं। हामी 400,000 भन्दा बढी मानिसहरूका समुदायलाई सुरक्षित पिउने पानी र भरपर्दो ढल निकास सेवाहरू लगातार प्रदान गर्दछौं।

आइकन वाटरको बारेमा थप जानकारी iconwater.com.au मा पाउन सकिन्छ।

हाम्रो सेवा मानकहरू

स्वतन्त्र प्रतिस्पर्धा र नियामक आयोग (ICRC) ले आइकन वाटरको सेवा मापदण्डहरू निर्धारण गर्दछ - तपाईंले हामीबाट अपेक्षा गर्न सक्ने न्यूनतम स्तरको सेवा। उपभोक्ता संरक्षण संहिताले हाम्रा धेरै सेवा दायित्वहरूको विवरण दिन्छ र ICRC को वेबसाइट icrc.act.gov.au मा फेला पार्न सकिन्छ वा तपाईंलाई अनुरोधमा प्रदान गर्न सकिन्छ।

यो कागजातले हाम्रा ग्राहकहरूप्रतिको हाम्रो प्रतिबद्धतालाई रेखांकित गर्दछ। यसले हाम्रो व्यवसायको मुख्य क्षेत्रहरूमा तपाईंले अपेक्षा गर्न सक्ने सेवाको न्यूनतम मापदण्डहरूको विवरण दिन्छ।

तपाईंलाई सेवाहरू प्रदान गर्दा, हामीले उपभोक्ता संरक्षण कोड, *उपयोगिता ऐन २०००*, गोपनीयता कानून, उपयोगिता सेवा इजाजतपत्रहरू, अष्ट्रेलियाली खानेपानी गाइडलायन्सहरू र सम्बन्धित नियमहरू र आवश्यकताहरू सहित सबै सान्दर्भिक नियामक आवश्यकताहरूको पालना गरेको सुनिश्चित गर्ने लक्ष्य राख्छौं।

तपाईंको मानक ग्राहक सम्झौता

अधिकांश आइकन वाटर ग्राहकहरू हाम्रो **पानी र ढल निकास सेवा जडान र आपूर्ति मानक ग्राहक सम्झौता** द्वारा समेटिएका छन्। आइकन वाटर नेटवर्कमा जडान भएका ग्राहकहरूलाई स्तरिय पिउने पानी र घरेलु ढल निकास सेवाहरूको आपूर्तिको लागि यो सम्झौता कानुनी रूपमा बाध्यकारी कागजात हो।

सम्झौता हेर्न वा डाउनलोड गर्न iconwater.com.au मा जानुहोस् वा एक प्रतिलिपि प्राप्त गर्नको लागि 02 6248 3111 मा हामीसँग कुरा गर्नुहोस्।

हामीसँग अन्य सम्झौताहरू

यदि तपाईंको हामीसँग छुट्टै सम्झौता वा अनुबन्ध छ (उदाहरणका लागि, एक नपिउने पानी वा व्यापारिक फोहोर सम्झौता), यो ग्राहक चार्टरका सर्तहरू लागू हुनेछन् जबसम्म तिनीहरू तपाईंको छुट्टै सम्झौताका सर्तहरूसँग असंगत छैनन्।

मानक सम्झौता हेर्न वा डाउनलोड गर्नको लागि

iconwater.com.au

मा जानुहोस्

जानकारी र गोपनीयता

हामी सबै सान्दर्भिक गोपनीयता कानून अन्तर्गत हाम्रा दायित्वहरू अनुसार तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी गोप्य राख्नेछौं।

हाम्रो जिम्मेवारी

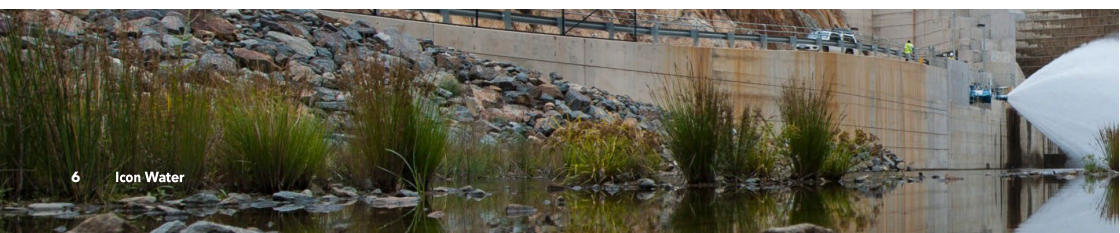
- हामी तपाईंलाई नैतिक, निष्पक्ष र इमानदारीपूर्वक व्यवहार गर्नेछौं।
- कानूनद्वारा अनुमति दिइएको, वा तपाईंको ग्राहक करार अन्तर्गत अनुमति दिइएको, वा तपाईंद्वारा अनुमति दिइएको भन्दा बाहेक तपाईंको व्यक्तिगत जानकारी तेस्रो पक्षलाई खुलासा गर्नबाट सुरक्षित राख्न हामी सुनिश्चित गर्नेछौं। तपाईंको सम्पर्क विवरणहरूको यथार्थता जाँच गर्न आइकन वाटर वा ActewAGL द्वारा तपाईंलाई प्रदान गरिएको कुनै पनि उपयोगिता सेवाहरूमा तपाईंको व्यक्तिगत जानकारीको दोहोरो जाँच हुन सक्छ।
- तपाईंलाई सोमबारदेखि शुक्रबार बिहान ८ बजे देखि बेलुका ८ बजेसम्म, शनिबार र आइतबार बिहान ९ बजे देखि ५ बजेसम्म मात्र सम्पर्क गर्नेछौं, र ए सी टि (ACT) सार्वजनिक बिदाहरूमा (आकस्मिक अवस्था नभएसम्म वा अन्य प्रबन्धहरूमा तपाईं सहमत नभएसम्म) सम्पर्क गर्ने छैनौं भनी हामी सुनिश्चित गर्नेछौं।
- हामीलाई उचितरूपमा उपलब्ध भएसम्म तपाईंले अनुसंधान गर्नु भएको पानी वा ढल निकास खाता र तपाईंको परिसरमा प्रदान गरिएका सेवाहरूको बारे जानकारी पठाउनेछौं। निश्चित परिस्थितिहरूमा यस्तो जानकारीको लागि शुल्क लाग्न सक्छ।

तपाईंको जिम्मेवारी

- खाता भुक्तान गर्न जिम्मेवार व्यक्तिको सम्बन्धमा कुनै परिवर्तन भएमा वा तपाईंको सम्पर्क विवरणहरू परिवर्तन भएमा हामीलाई सल्लाह दिनुहोस्।
- सुनिश्चित गर्नुहोस् कि हामीसँग तपाईंको अप-टु-डेट ठेगाना र/वा इमेल छ ताकि हामी तपाईंलाई तपाईंको पानी र ढल निकास सेवाहरूको बारेमा सूचनाहरू पठाउन सक्छौं।
- हाम्रो मिटरमा पहुँच वा उपयोगिता सेवाको गुणस्तर वा सुरक्षालाई असर गर्न सक्ने तपाईंको परिसर वा उपयोगिता स्थापनामा कुनै प्रस्तावित परिवर्तनहरूको बारेमा हामीलाई सूचित गर्नुहोस्।
- उपयोगिता सेवाहरूमा भएका कुनै पनि समस्याहरूको बारेमा तपाईंलाई जानकारी हुँदा हामीलाई सल्लाह दिनुहोस्।
- यदि तपाईंको परिसरमा बस्ने व्यक्ति तपाईंको पानी सेवाहरूमा निर्भर जीवन समर्थन उपकरणहरूमा भर पर्छन् भने हामीलाई सूचित गर्नुहोस्।

24-घण्टा आपतकालीन फोन सेवा

02 6248 3111



ढल नलकलस सेवलहरू

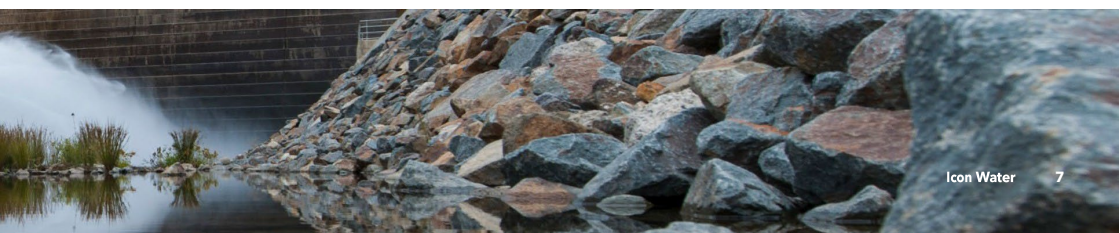
तपलईले सलडुक तल खन्याउनु हुने वल शूकललयबलट तल खसलउने सबैथलग फोहोर पलनी प्रणलली मलर्फत जनूख। यो प्रशोधन प्ललन्टमल जनूख जहलं हलमी यसललई दलगो रूपमल वलतलवरणमल फरकलउनु अधल प्रशोधन जहलं। फोहोर पलनी प्रशोधन प्ललन्टले हलम्रो समुदलय भलत्र सलरवलजनलक स्वलस्थय मलपदणडहरू जोगलउन महत्वपूर्ण भूमलकल खेलूख।

हलम्रो जलम्वेवलरी

- तपलईको सेवलहरूमल अवरोधहरू रलपोरुतु गर्न वल तपलईको क्षेत्रमल अवरोधको बलरेमल जनलकलरी प्रलप्त गर्न हलमी तपलईललई २४-घणुतल लपतकललीन फोन सेवल प्रदलन गर्नेछूँ। हलमीललई 02 6248 3111 मल कल गनुंहोस्।
- तपलईले हलमीललई फोहोर पलनी नेटवर्कको समस्यलको बलरेमल सूकलत गर्दल हलमी जतलसकदो कलंडो वल कुनै पनल घटनल भएमल छ घणुतल भलत्रै सम्वोधन गर्न कदम कलल्नेछूँ।
- हलमी ढल नलकलस सेवलहरूमल अवरोध कम गर्नको ललगल हलम्रो सकदो प्रयलसहरू प्रयोग गर्नेछूँ।
- हलम्रो प्रणललीको वलफलतलको कलरणले ओभरफ्लो भएको अवस्थलमल, हलमी तपलईललई भएको क्षतल र असुवलधलललई कम गर्न र प्रभलवलत क्षेत्र प्रभलवकलरी र पर्यलप्त रूपमल सफल गरलएको सुनलशुवलत गर्न सकदो प्रयलस गर्नेछूँ। हलम्रो वलतलीय दलयत्वको सीमल हलम्रो तर्फबलट ललपरवलहीको कलरणले ओभरफ्लो भएकीमल सीमलत छ।
- यदल तपलईले इजलजतपत्र प्रलप्त प्लम्बर वल ड्रेनरमलर्फत तपलईको परलसरमल समस्यलको छलनबलन गनुंहुन्छ र यो तुटल हलम्रो नेटवर्क भलत्र छ भनेर पहलकलन गरलएको छ भने, हलमी तपलईललई हलम्रो वेबसलइटमल उपलब्ध प्रतलपूरुतलको मलनक दरहरू अनुसलर उकलत खरूचको ललगल प्रतलपूरुतल गर्नेछूँ, वल हलमीसंग 6248 3111 मल कुरल गनुंहोस्।

तपलईको जलम्वेवलरी

- यदल तपलईको घरजगमल क्षेत्रमल पलडप बलख्यलइएको कलर्यमल ढलको अवरोध वल तुटल छ भने, मर्मतको ललगल तपलई जलम्वेवलर हुनुहुन्छ। तपलईले कलम गरलउनको ललगल इजलजतपत्र प्रलप्त प्लम्बर संलनन गर्न लवलश्यक पर्नेछ।
- टुवलडलेट पेपर बलहेक लन्य बलड्ड वस्तुहरू शूकललय, सलडुक र नुहलउने ठलउंहरूबलट फोहोर पलनी वयवस्थलमल प्लस नगनुंहोस् कलनभने तलनीहरूले फोहोर पलनी प्रणललीललई लवलरूढ पलरूनु।
- घरेलु फोहोरको सही वयवस्थलपन गनुंहोस्।
- ओभरफ्लो रलललफ नलललहरूललई लवलरोधमुक्त रलखनुहोस्। ओभरफ्लो रलललफ नलललहरू घरजगमल क्षेत्रको लननतरलक प्लम्बलंगमल, घर/भवनको बलहलरी भलगमल लवलस्थलत हुन्छनु र यलनीहरूले लवलरोधको लवलस्थलमल तपलईको घर/भवन भलत्र बलढी पसनबलट बकलउन सकूनु।
- सम्वतलत बलउन्ड्री रलइजरमल सुरकललत पहूँच कलयम रलखनुहोस्। सम्वतली बलउन्ड्री रलइजर त्यहलं लवलस्थलत हुन्छ जहलं तपलईको लननतरलक प्लम्बलंग हलम्रो ढलमल जडलन हुन्छ। हलमीललई बलउन्ड्री रलइजर वलरलपरल एक (1) मलटर कललयरेन्स कलहलन्छ।
- तपलईको घरजगमल क्षेत्रमल रहेको हुनसकने पहूँच कक्षहरू (फोहोर पलनी म्यलनहोललहरू) ललई लवलरोधमुक्त र सुरकललत तरलकलले पहूँच गर्नसकने गरीरलखनुहोस्। हलमीललई फोहोर पलनीको म्यलनहोल वलरलपरल कलम्वतल एक (1) मलटर कललयरेन्स कलहलन्छ।



सामान्य पदार्थ को व्यवस्थापन

तल सूचीबद्ध सामान्य पदार्थहरूको सहीरूपले व्यवस्थापन गर्ने तरिकाहरू छन्:



खाना पकाउने तेल / ग्रिज

कागजमा बेनुहोस् र बिनमा राख्नुहोस्



रसायनहरू उदाहरणको लागि रंग

इजाजतपत्र प्राप्त जोखिमपूर्ण फोहोर ठेकेदारलाई दिनुहोस् वा 13 22 81 मा आक्सेस क्यानबेरा लाई सम्पर्क गर्नुहोस्



सफाई उत्पादनहरू

इजाजतपत्र प्राप्त खतरनाक फोहोर तथा कीटनाशकहरूलाई करारमा दिनुहोस् वा क्यानबेरा कनेक्टलाई सम्पर्क गर्नुहोस्



बाँकी खानेकुरा

अनसाइटमा बिन वा कम्पोस्टमा राख्नुहोस्



पत्रपत्रिका / प्लास्टिकहरू

तपाईंको रिसायकल बिनमा वा स्थानीय रिसाइकल यार्डमा रिसाइकल गर्नुहोस् वा क्यानबेरा कनेक्टलाई सम्पर्क गर्नुहोस्।



इन्जिन ओइलहरू

स्थानीय ग्यारेज वा ओइल रिसाइकिलिंग केन्द्रमा लैजानुहोस्



प्रयोग नगरिएका औषधिहरू

फार्मसीमा फर्काउनुहोस्



वाइप्स, नेप्पी, रेजर, कपास बड, ट्याम्पोन

बिनमा उचित रूपमा फाल्नुहोस्



सिरिन्जहरू

राम्रोसँग सिल गरिएको पन्चर प्रूफ कन्टेनरमा राख्नुहोस् र बिनमा फाल्नुहोस् वा तपाईंको नजिकको सार्वजनिक शार्प डिस्पोजल बिनमा फाल्न प्राथमिकतामा दिनुहोस्।

सोधपुछ र गुनासो

हामी तपाईंलाई प्रदान गरिएका सेवाहरू सुधार गर्न हाम्रो निरन्तर प्रयासमा तपाईंको इनपुटको कदर गर्छौं। यदि तपाईं हाम्रो सेवाबाट सन्तुष्ट हुनुहुन्छ वा हामी कसरी हाम्रो सेवा र उत्पादनहरू सुधार गर्न सक्छौं भनेर तपाईंसँग टिप्पणी वा सुझावहरू छन् भने हामी तपाईंबाट सुन्न चाहन्छौं।

जब हामीले कुनै उजुरी प्राप्त गर्छौं, यसलाई दर्ता गरी ग्राहक सेवा प्रतिनिधिलाई मान्यता प्राप्त गुणस्तर मापदण्ड र उपभोक्ता संरक्षण संहिता अनुसार अनुसन्धान, कारबाही र समाधानका लागि तोकिन्छ।

हामी तपाईंको उजुरीलाई तुरुन्तै स्वीकार गर्नेछौं र तपाईंको सन्तुष्टी सम्म समस्या समाधान भएको सुनिश्चित गर्न सक्दो प्रयास गर्नेछौं। हाम्रो जवाफले हाम्रो निर्णयको कारण दिनेछ। तपाईंले 20 व्यापार दिन भित्र एक ठोस प्रतिक्रिया प्राप्त गर्न अपेक्षा गर्न सक्नुहुन्छ।

यदि तपाईं जवाफसँग सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, हाम्रो गुनासो प्रक्रियाले तपाईंतपाईंको मुद्दालाई आइकन वाटर व्यवस्थापनद्वारा पुनर्विचार गर्न अनुरोध गर्ने अधिकार तपाईंलाई दिन्छ। यदि तपाईंतपाईं पुनर्विचार पछि सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, तपाईंतपाईंसँग (02) 6207 774 वा tribunal@act.gov.au मार्फत सम्पर्क गरी ए सी टि (ACT) सिभिल एण्ड एडमिनिस्ट्रेटिभ ट्राइब्युनल (ACAT) द्वारा समीक्षा गर्ने अधिकार छ।

हाम्रो जिम्मेवारी

- टेलिफोन, फ्याक्स, इमेल, हुलाक वा अनलाइन iconwater.com.au लगायत मार्फत उजुरी वा सोधपुछ दर्ता गर्नका लागि सुविधाजनक विकल्पहरू तपाईंलाई प्रदान गर्ने।
- तपाईंको गुनासोलाई सकेसम्म चाँडो समाधान गर्ने।
- तपाईंको गुनासोलाई व्यावसायिक रूपमा, कुशलतापूर्वक र निष्पक्ष रूपमा समाधान गर्ने।
- तपाईंलाई प्रगति वा परिवर्तनहरू बारे जानकारी दिने।
- कुनै पनि कारोबार गर्नु अघि हुन सक्ने कुनै पनि सम्बन्धित लागतहरू बारे तपाईंसँग छलफल गर्ने।
- हाम्रा सबै निर्णयहरूको कारणहरू प्रदान गर्ने।
- तपाईंको फिडब्याकबाट सिक्ने र हाम्रो सेवा र उत्पादन वितरणमा सुधार गर्ने।
- सबै ग्राहकहरूलाई शिष्टाचार र सम्मानका साथ व्यवहार गर्ने।

तपाईंको जिम्मेवारी

- उजुरीका मुद्दाहरू स्पष्ट रूपमा पहिचान गर्ने।
- कुनै पनि सान्दर्भिक सहयोगी जानकारी र कागजातहरू प्रदान गर्ने।
- तपाईं कस्तो प्रकारको नतिजा वा नतिजा खोज्दै हुनुहुन्छ, त्यसको बारे जहाँ सम्भव छ, हामीलाई थाहा दिने।
- हालैका परिस्थितिहरूले तपाईंको गुनासोको मूल्याङ्कन गर्नको लागि आवश्यकता परिवर्तन गरेमा हामीलाई तुरुन्तै सल्लाह दिने।
- सबै आइकन वाटर प्रतिनिधिहरूलाई शिष्टाचार र सम्मानका साथ व्यवहार गर्ने।

हामीसँग कुरा गर्नुहोस्

02 6248 3111

पानी सेवाहरू

तपाईंको सम्पत्ति सीमामा भएको जडान बिन्दु सम्म हाम्रो पानी सेवा स्तरहरू मा ग्यारेन्टी छन्। पानी आपूर्तिको लागि जडान बिन्दु सामान्यतया मिटर वा पृथक भल्भ/बल भल्भ द्वारा सम्पत्ति सीमामा पहिचान गरिन्छ।

सामान्य नियम यो हो कि हामी पानी मिटर सहित र त्यहाँ सम्म पानी सेवा कायम राख्न जिम्मेवार छौं। पानीको मिटरदेखि तपाईंको निवाससम्मको सबै प्लम्बिङ र पाइपको काम सम्पत्ति मालिकको रूपमा तपाईंको जिम्मेवारी हो, र यसलाई आन्तरिक पाइप कार्य भनिन्छ।

हाम्रो जिम्मेवारी

- हामी तपाईंलाई आफ्नो सेवाहरूमा अवरोधहरू रिपोर्ट गर्नको लागि वा आफ्नो क्षेत्रमा अवरोध बारे जानकारी प्राप्त गर्नको लागि 24-घण्टा आपतकालीन फोन सेवा प्रदान गर्नेछौं।
हामीसँग 02 6248 3111 मा कुरा गर्नुहोस्।
- तपाईंले पानी नेटवर्कको समस्याको बारेमा हामीलाई सूचित गर्दा जतिसक्दो चाँडो हामी प्रतिक्रिया दिनेछौं।
- पानी सेवाहरूमा अवरोध कम गर्न, वा पानीको गुणस्तरमा भिन्नताहरूमा कम गर्नका लागि हाम्रो सक्दो प्रयासहरू हामी प्रयोग गर्नेछौं।
- तपाईंको पानीमा योजनाबद्ध अवरोध हुनु अघि तपाईंलाई कम्तिमा दुई (2) व्यापार दिनको लिखित सूचना, वा यदि तपाईंले तपाईंको परिसरमा जीवन समर्थन उपकरणहरू दर्ता गर्नुभएको छ भने चार (4) व्यापार दिनको सूचना प्रदान गर्नेछौं, जुन तपाईंको पानी सेवामा निर्भर छ।

तपाईंको जिम्मेवारी

- यदि तपाईंले आफ्नो पानीको प्रवाह, गुणस्तर वा चापमा उल्लेखनीय परिवर्तन अनुभव गर्नुभयो भने तपाईंले हामीलाई 02 6248 3111 मा फोन गरेर कुरा गर्नुपर्छ।
- यदि तपाईं, वा तपाईंको परिसरमा कोही व्यक्ति जीवन उपयोगी उपकरणहरूमा निर्भर हुनुहुन्छ भने, तपाईंको पानी आपूर्तिमा अनियोजित अवरोधहरूको सामना कसरी गर्ने भन्ने बारे सहायताको लागि कृपया हामीलाई सम्पर्क गर्नुहोस्।
हामीलाई 02 6248 3111 मा फोन गरेर कुरा गर्नुहोस्।

पानीको प्रवाह, गुणस्तर वा चापको बारेमा हामीलाई कुरा गर्नुहोस्

02 6248 3111



पानीको दबाव र प्रवाह

हामीले तपाईंको घरजग्गामा आपूर्ति गर्ने पानीको चाप र प्रवाह, पानीको मिटरमा वा पानीको मिटर पछिको पहिलो ट्यापमा मापन गरिन्छ।

तपाईंको पानी सेवा पाइपको आकारको आधारमा तपाईंले अपेक्षा गर्न सक्ने न्यूनतम प्रवाह निम्न हो।

सम्पत्ति सेवा पाइपको व्यास (मिमी)	20	25	32	40	50
लिट्र प्रति मिनेट मा न्यूनतम प्रवाह दर	20	35	60	90	160

हाम्रो जिम्मेवारी

- तपाईंलाई परिसरको उच्चतम ग्राउन्ड लेभल बिन्दुमा कम्ति मा 10 मिटर (100kPa) स्टाटिक हेड दबाव प्रदान गर्ने।

तपाईंको जिम्मेवारी

- यदि तपाईंले आफ्नो पानीको बहाव वा दबावमा महत्त्वपूर्ण परिवर्तन अनुभव गर्नुभयो भने तपाईंले हामीलाई 02 6248 3111 मा कल गर्नुपर्छ।



पानीका मिटरहरू

आइकन वाटर सँग वाटर मिटरको स्वामित्व छ, यद्यपि हामीले पानीको मिटर सुरक्षित गर्न स्तरिय घरायसी स्थापनाहरूलाई मिटर बक्स प्रदान गर्छौं।

यदि आइसोलेसन भल्भ/बल भल्भ घरजग्गा सीमा भन्दा एक मिटर भित्र छ भने, पानीको मुखबाट आइसोलेसन भल्भ/बल भल्भसम्म जोडिएको पाइपको स्वामित्व पनि हामीसँग छ। यद्यपि, यदि आइसोलेसन भल्भ/बल भल्भ घरजग्गा सीमा भित्र एक मिटर भन्दा बढी छ भने, हामी घरजग्गा सीमासम्म जोडिएको पाइपको लागि मात्र जिम्मेवार छौं।

पानी मिटरको सम्पत्ति छेउमा रहेका सबै पाइप र फिक्स्चरहरू पट्टाधारकको स्वामित्वमा छन्। धेरैजसो अवस्थामा, मूल जग्गा विकासकर्ताले जडान पाइप स्थापना गरे। यद्यपि, 2000 साल देखि घर/भवन निर्माणको क्रममा संलग्न इजाजतपत्र प्राप्त प्लम्बरहरूले नयाँ निर्माण साइटहरूमा आइसोलेसन भल्भ, पानी मिटर, पानी मिटर बक्स र सुरक्षात्मक ढक्कनहरू स्थापना गर्ने गरेका छन्।

हाम्रो जिम्मेवारी

- धेरैजसो अवस्थामा, हामीले पानीको मिटर र आइसोलेसन भल्भ सहित पानी आउने मुख्य भागबाट पानीको मिटरसम्म जडान पाइप कायम राख्छौं।
- हामीले तपाईंलाई पानीको मिटर वरिपरि त्रुटि वा चुहावट रिपोर्ट गर्नको लागि 24-घण्टा आपतकालीन फोन सेवा प्रदान गर्नेछौं। हामीलाई 02 6248 3111 मा कल गर्नुहोस्।
- हामी बिलिड प्रयोजनका लागि त्रैमासिक आधारमा मिटर रिड गर्नेछौं।

तपाईंको जिम्मेवारी

- पानीको मिटर बक्स र सुरक्षात्मक ढक्कन राम्रो अवस्थामा राख्नुहोस् र अवरोधबाट मुक्त राख्नुहोस् ताकि मिटर सुरक्षित रूपमा पढ्न सकियोस्, र हामीले आपतकालीन वा मर्मतसम्भार परिस्थितिमा त्रुटि सुधार गर्न सकौं। हामीलाई पानीको मिटर वरिपरि न्यूनतम एक (1) मिटर क्लियरेन्स चाहिन्छ। क्लियर पहुँचले त्रैमासिक पढाइहरू बीचको तपाईंको प्रयोगको निगरानी गर्न पनि मद्दत गर्नेछ। आफ्नो मिटर कसरी पढ्ने भन्ने बारे थप जानकारीको लागि, iconwater.com.au मा जानुहोस् वा 02 6248 3111 मा हामीलाई कल गर्नुहोस्।

तपाईंको जिम्मेवारी (क्रमशः)

- आफ्नो आइसोलेसन भल्भमा अवरोध मुक्त पहुँच कायम राख्दा तपाईंले भित्री पाइप फुटेमा वा ट्यापको वाशर फेर्न आवश्यक भएमा आफ्नो पानीलाई चाँडै बन्द गर्नको लागि सुनिश्चित गर्न सक्षम हुनुहुनेछ।
- आइसोलेसन भल्भ/बल भल्भ र पानी मिटरलाई क्षतिबाट जोगाउनुहोस्। पानीको मिटर, आइसोलेसन भल्भ/बल भल्भ, वाटर मिटर बक्स वा ढक्कनमा भएको क्षतिको मर्मत गर्नको लागि तपाईंलाई शुल्क लाग्न सक्छ।
- सबै प्लम्बिङ्ग मर्मतसम्भार इजाजतपत्र प्राप्त प्लम्बरद्वारा गरिन्छ भनेर सुनिश्चित गर्नुहोस्। यद्यपि, तपाईंलाई इजाजतपत्र प्राप्त प्लम्बर संलग्न नगरी पनि ट्याप वाशरहरू परिवर्तन गर्न अनुमति छ।
- आइकन वाटर नेटवर्कसँग जोडिएका सबै प्लम्बिङ्ग कार्यहरू ए सी टि (ACT) सरकारको वातावरण र योजना निर्देशनालयले स्वीकृत गरेको सुनिश्चित गर्नुहोस् जसले धेरै प्लम्बिङ्ग स्थापनाहरूको लागि आवश्यक मापदण्डहरूको प्रबन्ध गर्दछ र नयाँ वा परिमार्जित प्लम्बिङ्ग कार्यहरूको निरीक्षण गर्दछ।

सहजता(इजमेन्ट) हरू

ए सी टि (ACT) का धैरे घरजग्गाधनीहरूका घरजग्गाहरू मार्फत युटिलिटी पाइपहरू चलिरहेका छन्। शहरी समुदायहरू र वातावरणमा पानी र ढल निकास सेवाहरू जस्ता मान्यता प्राप्त अत्यावश्यक सेवा कार्य गर्ने युटिलिटी पाइपहरू र दर्ता गरिएका सहजताहरू कानूनद्वारा सुरक्षित छन्। यी सम्पत्तिहरूको सुरक्षा गर्न र कसरी, कहिले र कहाँ सुरक्षा आवश्यक छ भन्ने नियमहरू स्थापना गर्न आइकन वाटरसँग एक वैधानिक दायित्व छ।

सेवा आरक्षण वा सम्पत्ति शीर्षकमा सहजताको उपस्थिति (वा जम्मा गरिएको योजना) सधैं पानी र ढल निकास पाइपहरूको वास्तविक स्थानको भरपर्दो सूचक होइन। उपयोगिता पाइपहरूले सहजता बिना ब्लकहरू पार गर्न सक्छन्, र पानी र ढल निकास नेटवर्कहरू सहजता सीमा बाहिर अवस्थित हुन सक्छन्। सबै अवस्थामा 'पाइप सुरक्षा आवरण' नियन्त्रण आवश्यकता हो।

पाइप सुरक्षा आवरण भनेको हाम्रो पानी र ढल निकास नेटवर्कहरू सुरक्षित रूपमा पहुँच गर्न, सञ्चालन गर्न, मर्मत गर्न र प्रतिस्थापन गर्न सकिन्छ भन्ने सुनिश्चित गर्नको लागि आवश्यक अवरोधरहित ठाउँ हो।

भूमिगत नेटवर्कहरूमा अनिवार्य पाइप सुरक्षा आवरण छ जुन माथि, दुबै छेउमा र सबै पानी र ढल निकास नेटवर्कहरूको पूर्ण लम्बाइमा चल्छ।

पाइप सुरक्षा आवरणको चौडाइ र उचाइ सामान्यतया व्यास, गहिराई र उपयोगिता पाइप को श्रेणी अनुसार निर्धारण गरिन्छ।

हाम्रो जिम्मेवारी

- हामीलाई योजनाबद्ध मर्मतसम्भारको लागि उपयोगिता पाइपमा पहुँच चाहिएमा तपाईंलाई सात (७) दिनको सूचना प्रदान गर्ने (तपाईं छोटो सूचना समयमा सहमत नभएसम्म)।
- एक अनियोजित वा आपतकालीन अवस्थामा तपाईंले पूर्व सूचना प्राप्त गर्नुहुने छैन; यद्यपि हामी प्रवेश गर्नु अघि आफ्नो परिचय दिनेछौं। आपतकालिन समयमा, यदि तपाईं घर हुनुहुन्छ भने हामी तपाईंलाई जानकारी कार्ड छोड्नेछौं।
- यदि हामीले तपाईंको परिसरमा काम गर्छौं भने सबै कुराहरूलाई त्यस्तै अवस्थामा फर्काइनेछ, जबसम्म संरचना वा ल्यान्डस्केपिडले हाम्रो पूर्वाधारमा हस्तक्षेप गर्ने छैन, वा जबसम्म कुनै संरचना वा ल्यान्डस्केपिड स्वीकृत हुँदैन।
- सम्पत्तिहरू कहाँ छन् र तपाईं कहाँ निर्माण गर्न र ल्यान्डस्केप गर्न सक्षम हुनुहुन्छ भन्ने बारे सल्लाह दिनुहोस्।

तपाईंको जिम्मेवारी

- तपाईंको परिसरमा स्थायी वा अस्थायी कुनै पनि संरचना वा ल्यान्डस्केप सुविधाहरू खडा गर्नु अघि आइकन वाटरबाट सल्लाह, लिखित स्वीकृति र पाइप स्थान योजनाहरू खोज्नुहोस्। तपाईं हामीसँग 02 6248 3111 मा कुरा गर्न सक्नुहुन्छ वा iconwater.com.au मा अनलाइन स्वीकृतिको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ।
- पाइप सुरक्षा आवरण भित्र आक्रमणकारी जरा भएका रूखहरू वा झाडीहरू रोपनबाट जोगिने। क्यानोपी सिद्धान्त "जमिन माथि जति बढ्छ, जमिन मुनिको वृद्धिलाई प्रतिबिम्बित गर्दछ" लागू गर्नुहोस् र थप जानकारीको लागि आफ्नो स्थानीय नर्सरीसँग परामर्श गर्नुहोस्।

भवन निर्माण, नवीकरण, भूनिर्माण

प्रत्येक दुई मध्ये लगभग एक ए सी टि (ACT) जमिनहरूको सीमा भित्र ढल निकास नेटवर्क पाइपहरू छन्। पानी आपूर्ति नेटवर्क सेवाहरू पनि यी जमिनहरू पार गर्छन् वा छेउछाउको सडक, किनाराहरू र सार्वजनिक ठाउँहरू मार्फत दौडिन्छन्।

हामी तपाईंलाई नवीकरण प्रकोपबाट बच्न मद्दत गर्न चाहन्छौं। तपाईंले आफ्नो नयाँ घर, विस्तार वा ल्याण्डस्केपिङ डिजाइन गर्न सुरु गर्नु अघि, तपाईंको डिजाइनर, आर्किटेक्ट वा निर्माणकर्ताले तपाईंको घरजग्गामा वा नजिकै ढल निकास वा पानीका पाइपहरू के छन् भनी हामीलाई सम्पर्क गर्न सुनिश्चित गर्नुहोस्। नेटवर्कको मुख्य भाग (मेन्स) मर्मत गर्न उपकरण ल्याउन हामीसँग पर्याप्त पहुँचयोग्य ठाउँ छ भनी सुनिश्चित गर्नु सम्पत्ति मालिकको रूपमा तपाईंको जिम्मेवारी हो।

यदि तपाईं हाम्रो सम्पत्तिहरू भन्दा माथि वा धेरै नजिक निर्माण गर्नुहुन्छ भने, तपाईंले अवरोध हटाउनु पर्छ वा हाम्रो सम्पत्ति सार्नको लागि भुक्तान गर्नुपर्छ, जसमा हजारौं डलर खर्च हुन सक्छ। यस परिदृश्यबाट बच्नको लागि, तपाईं र तपाईंको निर्माण टोलीलाई तपाईंको सम्पत्तीमा ढल वा पानीका पाइपहरू के छन् भनेर थाहा छ भनी सुनिश्चित गर्नुहोस्।

हाम्रो जिम्मेवारी

- हामी 15 व्यावसायिक दिन भित्र ल्याण्डस्केपिङ, भवन निर्माण वा नवीकरणको लागि तपाईंको आवेदन प्रक्रिया सुरु गर्नेछौं।
- तपाईंले आफ्नो सम्पत्तीमा पानी र ढल निकास सम्पत्तिहरूको बारेमा अनुरोध गर्नुभएको जानकारी हामी तपाईंलाई हामी सँग उपलब्ध भएसम्म प्रदान गर्नेछौं।

तपाईंको जिम्मेवारी

- हाम्रो सेवाहरू र पूर्वाधारहरूको दैनिक सञ्चालन, स्थापना र मर्मत सम्भारको लागि तपाईंको परिसरमा भएको हाम्रो सम्पत्तिहरूमा अवरोधबिना नै पहुँच छ भनी सुनिश्चित गर्नुहोस्।
- कुनै पनि उत्खनन गर्नु अघि हाम्रो पानी र ढल निकास पाइपहरू तपाईंको सम्पत्तिमा कहाँ छन् भनेर बुझ्नुहोस्। खन्नु अघि डायल 1100 मा कल गर्नुहोस्।
- तपाईंको सम्पत्तीमा स्थायी वा अस्थायी कुनै पनि भूनिर्माण वा संरचनाहरू निर्माण गर्नु अघि हामीसँग सल्लाह, लिखित स्वीकृति र पाइप स्थान योजनाहरू खोज्नुहोस्। तपाईं हामीसँग 02 6248 3111 मा कुरा गर्न सक्नुहुन्छ वा iconwater.com.au मा अनलाइन स्वीकृतिको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ।



तपाईंको सम्पत्तीमा प्रवेश

आइकन पानीका कर्मचारीहरू वा अधिकृत ठेकेदारहरूले पानीको मिटर पढ्न, हाम्रो पूर्वाधारमा जडान भएका पाइप वा फिटिङहरू निरीक्षण गर्न, हाम्रो नेटवर्कमा कामहरू गर्न वा अन्य अनुसन्धान वा निरीक्षणहरू गर्न, र आपतकालिन अवस्थामा तपाईंको सम्पत्तिमा प्रवेश गर्न सक्छन्।

हाम्रो जिम्मेवारी

- हामीले योजनाबद्ध मर्मत वा नेटवर्कको निरीक्षणको लागि तपाईंको सम्पत्ति प्रविष्ट गर्नु अघि तपाईंलाई लिखित सूचना प्रदान गर्ने। आपतकालीन अवस्था नभएसम्म हामी तपाईंलाई सात (7) दिनको सूचना दिनेछौं वा तपाईं छोटो सूचनामा सहमत हुनसक्नुहुन्छ।
- यदि हामीले तपाईंसँग भेटघाटमा सहमत भएका छौं भने, हामी ढिलो हुनेछौं भनेर कम्तिमा एक घण्टाको सूचना नदिएसम्म हामी 30 मिनेटभन्दा बढी ढिलो हुने छैनौं।
- हामी अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्न 24-घण्टाको सूचना दिनेछौं। तपाईंसँगको भेटघाट एक सहमति भएको समय सीमाभित्र हुनसक्छ, उदाहरणका लागि बिहान 8 बजेदेखि 11 बजेसम्म।
- यदि हामीले तपाईंको परिसरमा काम गर्छौं भने पुनर्स्थापनाले हाम्रो पूर्वाधारमा हस्तक्षेप नगरेसम्म तपाईंको सम्पत्ति वा प्रकृति स्ट्रिप उस्तै अवस्थामा फर्काइनेछ भनेर सुनिश्चित गर्ने।
- हाम्रा कर्मचारीहरू र ठेकेदारहरूले तपाईंलाई अनुरोध गरेमा देखाइने पहिचान बोक्नेछन्।

तपाईंको जिम्मेवारी

- हाम्रो सेवाहरू र पूर्वाधारहरूको दैनिक सञ्चालन, स्थापना र मर्मतसम्भारको लागि, हस्तक्षेपबाट मुक्त रूपमा, तपाईंको सम्पत्तिमा हाम्रो सम्पत्तिहरूमा पहुँच छ भनी सुनिश्चित गर्नुहोस्।
- यदि तपाईंको सम्पत्तीमा म्यानहोल छ भने, तपाईंले सुनिश्चित गर्नुपर्दछ कि हामीसँग कुनै पनि समय आपतकालिन अवस्थामा निर्बाध पहुँच छ।

हामीसँग कुरा गर्नुहोस्

02 6248 3111

या

iconwater.com.au

मा जानुहोस्

तपाईंको खाता

हामी तपाईंलाई पानी उपयोग, पानी आपूर्ति सेवा र ढल आपूर्ति सेवाको लागि त्रैमासिक खाता जारी गर्नेछौं। उपयोगिता ऐन २००० अन्तर्गत यदि तपाईंको सम्पत्तिमा पानी वा ढल निकास सेवाहरूमा पहुँच छ भने, तपाईंले सेवामा जडान गर्न रोज्नुभए तापनि तपाईंलाई शुल्क लगाइनेछ।

यदि तपाईंले आफ्नो खाता भुक्तान गर्नुभएन भने हामी तपाईंको पानी र ढल निकास सेवाहरूको आपूर्तिमा प्रतिबन्ध लगाउन सक्छौं। यद्यपि, हामी तपाईंलाई लिखित सूचना र भुक्तानी गर्नको लागि उचित समय दिनेछौं। यी परिस्थितिहरूमा जडान विच्छेदको बारेमा थप जानकारी icrc.act.gov.au मा उपभोक्ता संरक्षण कोडको खण्ड १७.४ मा पाउन सकिन्छ।

यदि खाता भुक्तान गरिएको छैन र हामीले आवासीय सम्पत्तिमा पानीको आपूर्तिमा प्रतिबन्ध लगायौं भने, हामी यो सुनिश्चित गर्नेछौं कि यो प्रति मिनेट दुई लिटर भन्दा कम प्रवाह दरमा प्रतिबन्धित छैन।

पहिले हामीलाई
सम्पर्क गर्नुहोस्
ताकि हामी सहयोग
गर्न सकौं

02 6248 3111

हामी बुझ्छौं कि सबै वित्तीय प्रतिबद्धताहरू पूरा गर्न सधैं सजिलो हुँदैन। यदि तपाईंसँग आर्थिक कठिनाई छ र तपाईंको खाता भुक्तान गर्न असमर्थ हुनुहुन्छ भने, तपाईंले पहिले हामीलाई ०२ ६२४८ ३१११ मा सम्पर्क गर्नुपर्छ ताकि हामी तपाईंसँग लचिलो भुक्तानी विधिहरूको बारेमा कुरा गर्न सक्छौं। यदि हामी सहयोग गर्न असमर्थ छौं भने, हामी तपाईंलाई ए सी टि (ACT) सिभिल एण्ड एडमिनिस्ट्रेटिभ ट्रिब्युनल (ACAT) कठिनाई कार्यक्रममा पठाउन सक्छौं।



हाम्रो जिम्मेवारी

- हामी सुनिश्चित गर्नेछौं कि तपाईंले आफ्नो पानी र ढल निकास सेवाहरूको लागि अन्यथा सहमत नभएमा कम्तिमा प्रत्येक 120 दिनमा खाता प्राप्त गर्नुहुनेछ।
- हामी तपाईंलाई उपभोक्ता संरक्षण संहिताद्वारा आवश्यक जानकारी समावेश गर्ने खाता प्रदान गर्नेछौं।
- अनुरोध गरेपछि, हामी सुनिश्चित गर्नेछौं कि तपाईंको खाताले तपाईंले प्राप्त गर्न योग्य हुन सक्ने कुनै पनि छूट र सहूलियतहरू प्रतिबिम्बित गर्दछ।
- हामी हाम्रो शुल्कको तालिकामा कुनै पनि परिवर्तनको सार्वजनिक सूचना प्रदान गर्नेछौं र यो iconwater.com.au मा सधैं अनलाइन उपलब्ध छ भनी सुनिश्चित गर्नेछौं।
- हामी तपाईंको खाता भुक्तान गर्न को लागी प्रत्यक्ष डेबिट, अनलाइन, व्यक्तिगत रूपमा र मेल मार्फत जस्ता सुविधाजनक विकल्पहरू प्रदान गर्नेछौं।
- तपाईंको अनुरोधमा, हामी अधिल्लो १२ महिनासँग सम्बन्धित तपाईंको खाताको बारेमा जानकारी प्रदान गर्नेछौं। हामी यो निःशुल्क प्रदान गर्नेछौं। यदि तपाईंलाई थप चाहिन्छ भने हामी तपाईंलाई शुल्क लिन सक्छौं।
- हामी निम्न भन्दा बाहेक अवस्थामा तपाईंको पानीको मिटरको रिडिङमा आधारित छ भनी सुनिश्चित गर्नेछौं:
 - तपाईं अन्यथा सहमत भएमा
 - हामी पानी मिटरको रिडिङ प्राप्त गर्न सक्षम नभएमा। यस अवस्थामा हामी अनुमानित खपतमा आधारित खाता प्रदान गर्न सक्छौं।
- यदि तपाईंले बढी शुल्क लिनुभयो भने, हामी तपाईंलाई त्रुटिको बारेमा सचेत भएको 10 दिन भित्र सूचित गर्नेछौं र तपाईंले क्रेडिट वा फिर्ता प्राप्त गर्नुहुनेछ।
- यदि तपाईंलाई हाम्रो त्रुटिको कारणले कम चार्ज गरिन्छ भने, हामी तपाईंको अन्तिम खाता भन्दा १२ महिनाको अवधिमा खर्च गरिएको रकम मात्र पुनः प्राप्त गर्न खोज्नेछौं। तपाईंले किस्तामा वा लचिलो भुक्तान योजना अन्तर्गत बाँकी रकम तिर्न सक्षम हुनुहुनेछ।

तपाईंको जिम्मेवारी

- तपाईंको पानीको मिटर पढ्नको लागि, तपाईंको सम्पत्तिमा हाम्रो सम्पत्तिमा हस्तक्षेप मुक्त पहुँच छ भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस्। हामीलाई पानी मिटर वरिपरि एक (1) मिटर क्लियरेन्स चाहिन्छ।
- निर्धारित मिति भित्र आफ्नो खाता भुक्तान गर्नुहोस्। यदि तपाईंको खाता भुक्तान नगरी रह्यो भने हामी ब्याज लिन सक्छौं र हामीलाई ऋण रिकभरी प्रक्रिया सुरु गर्ने अधिकार रहन्छ।
- यदि तपाईंलाई आर्थिक कठिनाई छ र आफ्नो खाता तिर्न असमर्थ हुनुहुन्छ भने हामीलाई 02 6248 3111 मा कल गर्नुहोस्।
- यदि तपाईंले आफ्नो खातामा गलती फेला पार्नुभयो भने हामीलाई सकेसम्म चाँडो थाहा दिनुहोस्।
- यदि तपाईंलाई हाम्रो रिडिङ गलत थियो जस्तो लाग्छ भने तपाईंले हामीलाई आफ्नो मिटर पुनः रिड गर्न अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ।
- तपाईंले हामीलाई मिटर ठीकसँग काम गरिरहेको छ भनेर सुनिश्चित गर्न को लागी परीक्षण (आफ्नो लागतमा) गर्न अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ। यदि मिटर दोषपूर्ण भेटिएमा तपाईं परीक्षणको लागत फिर्ताको लागि योग्य हुन सक्नुहुन्छ।
- अधिल्लो मालिकबाट कुनै पनि भुक्तान नगरिएको शुल्कको लागि परिसरको मालिक उत्तरदायी हुन्छ। बिक्री गर्दा बक्यौताहरू सही रूपमा सम्बोधन गरिएको छ भनी सुनिश्चित गर्नुहोस्, तपाईंले सम्पत्ति किन्दा, बेच्दा वा स्थानान्तरण गर्दा विशेष मिटर रिड र कन्भेन्सिड प्रमाणपत्र पूरा गर्नुपर्छ।
- तपाईंले आफ्नो सम्पत्ति बेच्दा वा स्थानान्तरण गर्दा एक विशेष मिटर रिड र कन्भेन्सिड प्रमाणपत्र अनुरोध गर्नुहोस्, ताकि पानी र ढल निकास सेवाहरूको लागत सेटलमेन्टमा समायोजन गर्न सकिन्छ। कृपया ध्यान दिनुहोस् कि हामीले यो समायोजन गर्दैनौं, तपाईंले यो सुनिश्चित गर्न आवश्यक छ कि यो तपाईंको वकीलद्वारा गरिएको हो।
- तपाईंको हुलाक ठेगाना वा सम्पर्क विवरणहरू मा कुनै पनि परिवर्तनको बारेमा हामीलाई बताउनुहोस्।

स्थायी जल संरक्षण उपायहरू

आइकन वाटर संग हाल तपाईंको पानी प्रयोगमा लागू हुने स्थायी पानी संरक्षण उपायहरू छन्।

स्थायी जल संरक्षण उपायहरू निम्न परिस्थितिहरूमा पानीको प्रयोगमा लागू हुन्छन्:

- निजी बगैँचा र चौरमा पानी हाल्ने
- सार्वजनिक खेलकुद सुविधाहरू, सार्वजनिक पार्क र बगैँचा, सार्वजनिक खुला ठाउँहरूमा सिंचाई र पानी हाल्ने
- व्यावसायिक नर्सरीहरू, व्यावसायिक बजार बगैँचा र व्यावसायिक चपरी-उब्जाउने व्यवसायहरू
- सवारी साधन धुने
- पक्की क्षेत्रहरू सफा गर्ने
- झ्यालहरू, भवनहरू र भवनका नालीहरू सफा गर्ने
- निजी पोखरी र झरनाहरू भर्ने वा माथि उठाउने
- सार्वजनिक पोखरी र फाउन्टेनहरू भर्ने वा माथि उठाउने
- निजी पौडी पोखरी र स्पाहरू खाली गर्ने, भर्ने र टपअप गर्ने
- सार्वजनिक पौडी पोखरी र स्पाहरू भर्ने वा टपअप गर्ने
- पानी भण्डारण ट्याङ्की, बाँध र तालहरू भर्ने वा माथि उठाउने
- निर्माण र सम्बन्धित गतिविधिहरू

स्थायी पानी संरक्षण उपायहरू उपयोगिता (जल संरक्षण) नियमन 2006 अनुसार लागू छन्।

थप जानकारी वा सल्लाहको लागि कृपया हामीलाई 02 6248 3111 मा फोन गरेर कुरा गर्नुहोस्। छुटको लागि आवेदन दिन, उल्लङ्घनको रिपोर्ट गर्न वा थप जानकारी अनलाइन डाउनलोड गर्नको लागि हाम्रो वेबसाइट iconwater.com.au मा जानुहोस्।



ग्यारेन्टी सेवा स्तर छूट

हामी वाचा गर्छौं कि हामी उपभोक्ता संरक्षण संहितामा तोकिएका ग्यारेन्टी सेवा स्तरहरू (GSLs) पूरा गर्नेछौं। यदि हाम्रो कार्यसम्पादन यी मापदण्डभन्दा बाहिर छ भने, हामी स्वचालित रूपमा तपाईंको खातामा क्रेडिट लागू गर्नेछौं।

तल जी एस एल (GSLs) का सारांश छन्।

प्यारामिटर	ग्यारेन्टी सेवा स्तर	छूट
ग्राहक जडान र प्रवाह प्रतिबन्धक हरू हटाउने	आवश्यक मितिसम्म जडान प्रदान गरिएको छैन, वा प्रवाह प्रतिबन्धकहरू हटाइएको छैन,	\$60 प्रति दिन (अधिकतम \$300)
गुनासोहरूको जवाफ दिने	गुनासो प्राप्त गरेपछि, उपयोगिताले: a) उजुरीलाई तुरुन्त वा व्यावहारिक रूपमा सकेसम्म चाँडो स्वीकार नगरेमा; र b) 20 व्यापार दिन भित्र गुनासो मा मुद्दा सम्बोधन प्रतिक्रिया प्रदान नगरेमा	\$20
योजनाबद्ध अवरोधको सूचना	दुई व्यापार दिनको सूचना नदिएमा	\$50
अवरोध को अवधि (एकल घटना)	एक अनियोजित अवरोध १२ घण्टा वा बढी सम्म रहेमा	\$80
अनियोजित अवरोधहरूको आवृत्ति	ग्राहकले एक आर्थिक वर्षमा 9 भन्दा बढी अनियोजित अवरोधहरू अनुभव गरेमा	\$80
ग्राहकको परिसरलाई असर गर्ने गल्ती, समस्या वा चिन्ताको सूचनाको लागि प्रतिक्रिया समय	उपयोगिता निम्न प्रतिक्रिया गर्न असफल भएमा: a) जनस्वास्थ्यमा असर पार्ने सम्भावित नेटवर्कमा भएको क्षति वा समस्याको कारणले कुनै व्यक्ति वा सम्पत्तिमा ठूलो क्षति पुर्याउने वा गराउन सक्ने सम्भाव्यता रहेको सूचना व्यावहारिक रूपमा जतिसक्दो चाँडो र कुनै पनि अवस्थामा छ घण्टा भित्र जवाफ दिन; र क) जनस्वास्थ्यमा असर पार्ने सम्भावित नेटवर्कमा भएको क्षति वा समस्याको कारणले कुनै व्यक्ति वा b) अन्य सबै अवस्थामा ४८ घण्टा भित्र; र c) प्रतिक्रियामा तोकिएको समय भित्र समस्या वा चिन्ताको समाधान गर्नुहोस्।	\$60 प्रति दिन (अधिकतम \$300)



सम्पर्कमा रहन

आइकन वाटर यहाँ राजधानी क्षेत्र को समुदाय को एक गर्व गर्ने, सक्रिय अंग हो।

हामी धेरै स्थानीय संस्थाहरूसँग साझेदारी जारी राख्न र हाम्रा ग्राहकहरूलाई गुणस्तरीय सेवा प्रदान गर्न तत्पर छौं।

हुलाक ठेगाना

Icon Water
PO Box 50
Mitchell ACT 2911

भाषा सहयोग

13 14 50, २४ घण्टा
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 بزنید
மொழிபெயர்ப்பாளர் உதவிக்கு மேலே உள்ள இலக்கத்தை அழையுங்கள்
Nếu cần thông dịch viên, hãy gọi đến số trên đây