



Vietnamese | Tiếng Việt



# Bạn có thể mong đợi điều gì khi là khách hàng Icon Water

Điều lệ Khách hàng (Customer Charter)

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

Icon Water Limited ABN 86 069 381 960



# Mục lục

- Gới thiệu ..... 4
- Thông tin và quyền riêng tư ..... 6
- Dịch vụ thoát nước thải ..... 7
- Xử lý các chất thông thường ..... 8
- Thắc mắc và khiếu nại ..... 9
- Dịch vụ cấp thoát nước ..... 10
- Đồng hồ nước ..... 12
- Khoảng cách bảo vệ đường ống ..... 13
- Xây dựng, cải tạo, tạo cảnh quan ..... 14
- Đi vào khu bất động sản của quý vị ..... 15
- Tài khoản của quý vị ..... 16
- Các Biện Pháp Bảo Tồn Nước Thường xuyên ..... 18
- Giảm giá dịch vụ đảm bảo ..... 19

# Giới thiệu

Khách hàng là trung tâm của mọi thứ chúng tôi thực hiện. Cứ hàng giờ hàng ngày, Icon Water cung cấp nước sạch, nước uống an toàn cho các hộ gia đình trên toàn Địa bàn Thủ đô. Một khi nước này đã sử dụng, chúng tôi sẽ loại bỏ chất thải và xử lý để đảm bảo mang lại kết quả tốt nhất cho sức khỏe của quý vị và giảm tác động đến môi trường.

## Giới thiệu về Icon Water

Icon Water là một công ty thuộc vùng lãnh thổ của Chính phủ ACT.

Icon Water cung cấp nước, thoát nước và các dịch vụ liên quan. Chúng tôi sở hữu và vận hành mạng lưới đập, nhà máy xử lý nước cấp, nhà máy xử lý nước thải, hồ chứa, trạm bơm nước cấp và nước thải, hệ thống đường ống nước chính và các cơ sở hạ tầng liên quan khác của ACT. Chúng tôi liên tục cung cấp nước uống an toàn và các dịch vụ thoát nước đáng tin cậy cho cộng đồng hơn 400.000 người.

Thông tin thêm về Icon Water có thể được xem tại [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au).

## Tiêu chuẩn Dịch vụ của chúng tôi

Ủy ban Điều tiết và Cạnh tranh Độc lập (ICRC) xác định các tiêu chuẩn dịch vụ của Icon Water - mức dịch vụ tối thiểu mà quý vị có thể mong đợi từ chúng tôi. Consumer Protection Code (Bộ luật Bảo vệ Người Tiêu dùng) nêu chi tiết nhiều nghĩa vụ dịch vụ của chúng tôi và có thể xem trên trang mạng [icrc.act.gov.au](http://icrc.act.gov.au) của ICRC hoặc có thể được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.



Tài liệu này nêu rõ cam kết của chúng tôi với khách hàng. Tài liệu nêu chi tiết các tiêu chuẩn dịch vụ tối thiểu mà quý vị có thể mong đợi trong các lĩnh vực kinh doanh chính của chúng tôi.

Khi cung cấp dịch vụ cho quý vị, chúng tôi mong muốn đảm bảo chúng tôi tuân thủ tất cả các yêu cầu quy định liên quan bao gồm Consumer Protection Code (Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng), *Utilities Act 2000 (Đạo luật Tiện ích năm 2000)*, luật bảo mật, giấy phép dịch vụ tiện ích, Hướng dẫn về Nước uống của Úc và các quy định và yêu cầu liên quan.

## Hợp đồng Khách hàng Tiêu chuẩn

Hầu hết các khách hàng của Icon Water đều tuân theo *Hợp đồng Khách hàng Tiêu chuẩn Kết nối và Cung cấp Dịch vụ Cấp Thoát Nước* của chúng tôi. Hợp đồng này là văn bản ràng buộc về mặt pháp lý đối với việc cung cấp dịch vụ cấp nước uống và thoát nước sinh hoạt đạt tiêu chuẩn cho các khách hàng có kết nối với mạng lưới Icon Water.

Để xem hoặc tải xuống hợp đồng, hãy truy cập [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) hoặc nói chuyện với chúng tôi qua số 02 6248 3111 để gửi bản sao cho quý vị.

## Các thỏa thuận khác với chúng tôi

Nếu quý vị có một thỏa thuận hoặc hợp đồng riêng với chúng tôi (ví dụ: thỏa thuận nước không uống hoặc chất thải thương mại), các điều khoản của Điều lệ Khách hàng này sẽ được áp dụng trừ khi chúng không nhất quán với các điều khoản trong thỏa thuận riêng của quý vị.

**Để xem hoặc tải xuống  
hợp đồng tiêu chuẩn,  
hãy truy cập  
[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)**

# Thông tin và quyền riêng tư

Chúng tôi sẽ giữ bí mật thông tin cá nhân của quý vị theo nghĩa vụ của chúng tôi theo tất cả các luật liên quan về quyền riêng tư.

## Trách nhiệm của chúng tôi

- Chúng tôi sẽ cư xử với quý vị một cách có đạo đức, công bằng và trung thực.
- Chúng tôi sẽ đảm bảo thông tin cá nhân của quý vị được bảo vệ không tiết lộ cho bên thứ ba trừ trường hợp được pháp luật cho phép, hoặc được phép theo hợp đồng khách hàng của quý vị hay được quý vị cho phép. Thông tin cá nhân của quý vị có thể được tham khảo chéo thông qua bất kỳ dịch vụ tiện ích nào do Icon Water hoặc ActewAGL cung cấp cho quý vị để kiểm tra tính chính xác của các chi tiết liên hệ của quý vị.
- Chúng tôi sẽ đảm bảo chỉ liên lạc với quý vị trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày trong tuần, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều vào các ngày Thứ Bảy và Chủ Nhật, và hoàn toàn không vào các ngày lễ của ACT (trừ khi có trường hợp khẩn cấp hoặc quý vị đồng ý với các sắp xếp khác).
- Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông tin mà quý vị yêu cầu về tài khoản cấp thoát nước và các dịch vụ được cung cấp cho bất động sản của quý vị, trong phạm vi thông tin này có sẵn một cách hợp lý cho chúng tôi. Một khoản phí có thể được tính cho những thông tin đó trong một số trường hợp nhất định.

## Trách nhiệm của quý vị

- Thông báo cho chúng tôi nếu có thay đổi về người chịu trách nhiệm trả tiền cho tài khoản hoặc nếu chi tiết liên hệ của quý vị thay đổi.
- Đảm bảo rằng chúng tôi có địa chỉ và/hoặc email cập nhật của quý vị để chúng tôi có thể gửi thông báo về các dịch vụ cấp thoát nước của quý vị.
- Thông báo cho chúng tôi về bất kỳ thay đổi được đề xuất nào đối với cơ ngơi của quý vị hoặc việc lắp đặt tiện ích có thể ảnh hưởng đến việc truy cập vào đồng hồ đo của chúng tôi hoặc chất lượng hoặc sự an toàn của một dịch vụ tiện ích.
- Tư vấn cho chúng tôi về bất kỳ vấn đề nào xảy ra với các dịch vụ tiện ích khi quý vị biết.
- Thông báo cho chúng tôi nếu một người sống tại cơ ngơi của quý vị dựa vào thiết bị hỗ trợ sự sống phụ thuộc vào các dịch vụ cấp nước của quý vị.

**Dịch vụ gọi điện thoại khi  
khẩn cấp, hoạt động 24 giờ**

**02 6248 3111**



# Dịch vụ thoát nước

Tất cả mọi thứ quý vị đổ xuống bồn rửa hoặc bồn xuống nơi đi vệ sinh đều đi qua hệ thống nước thải. Chất này được chuyển đến nhà máy xử lý nơi chúng tôi xử lý trước khi trả lại môi trường một cách bền vững. Nhà máy xử lý nước thải đóng một vai trò quan trọng trong việc bảo vệ các tiêu chuẩn sức khỏe công cộng trong cộng đồng của chúng ta.

## Trách nhiệm của chúng tôi

- Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ điện thoại khẩn cấp 24 giờ để quý vị thông báo về sự gián đoạn dịch vụ của mình hoặc nhận thông tin về sự gián đoạn trong khu vực của quý vị. Nói chuyện với chúng tôi qua số 02 6248 3111.
- Chúng tôi sẽ phản hồi khi quý vị thông báo cho chúng tôi về vấn đề với mạng lưới thoát nước càng sớm càng tốt và trong bất kỳ trường hợp nào trong vòng sáu giờ.
- Chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để giảm thiểu sự gián đoạn đối với các dịch vụ thoát nước.
- Trong trường hợp nước bị chảy tràn xảy ra do lỗi hệ thống của chúng tôi, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để giảm thiểu thiệt hại và sự bất tiện cho quý vị. Nói chung, trách nhiệm tài chính của chúng tôi được giới hạn trong các chi phí liên quan đến việc nước chảy tràn do sơ suất của chúng tôi.

Nếu quý vị nhờ một thợ sửa ống nước hoặc thợ sửa ống nước thải có giấy phép điều tra vấn đề trên cơ ngơi của quý vị và xác định rằng lỗi nằm trong mạng lưới của chúng tôi, chúng tôi sẽ hoàn trả cho quý vị các chi phí hợp lý theo mức bồi hoàn tiêu chuẩn có sẵn trên trang mạng của chúng tôi, hoặc nói chuyện cho chúng tôi theo số 6248 3111.

## Trách nhiệm của quý vị

- Nếu có tắc nghẽn cống hoặc lỗi trong đường ống của khu nhà của quý vị, quý vị phải chịu trách nhiệm sửa chữa. Quý vị sẽ cần thuê một thợ sửa ống nước có cấp phép để đảm nhận công việc.
- Tránh xả các vật lạ không phải là giấy vệ sinh vào hệ thống nước thải qua bồn cầu, bồn rửa, bồn tắm và vòi hoa sen vì chúng làm tắc hệ thống nước thải.
- Vứt bỏ rác thải sinh hoạt đúng cách.
- Giữ cho các cống thoát nước không bị tắc nghẽn. Các cống thoát nước được đặt trên hệ thống ống nước nội bộ của khu nhà, bên ngoài ngôi nhà/tòa nhà và phòng tránh nước ngập bên trong ngôi nhà/tòa nhà của quý vị trong trường hợp tắc nghẽn.
- Duy trì việc tiếp cận an toàn vào ống đứng của xi-phông ranh giới đất. Ống đứng của xi-phông biên được đặt tại nơi hệ thống ống nước nội bộ của quý vị kết nối với hệ thống thoát nước của chúng tôi. Chúng tôi yêu cầu để trống mặt bằng một (1) mét xung quanh ống đứng của xi-phông biên.
- Duy trì việc tiếp cận các hố ga (hố ga thoát nước) có thể nằm trong cơ ngơi của quý vị, không bị cản trở và an toàn khi ra vào. Chúng tôi yêu cầu để trống mặt bằng tối thiểu một (1) mét xung quanh hố ga nước thải.

# Thải bỏ các chất thông thường

Dưới đây là những cách vứt bỏ đúng cách các chất thải phổ biến:



Dầu ăn/mỡ

Đùng giấy gói lại và cho vào thùng rác



Hóa chất, ví dụ như sơn

Giao cho nhà thầu về xử lý chất thải nguy hại được cấp phép hoặc liên hệ với Access Canberra theo số 13 22 81



Sản phẩm tẩy rửa

Giao cho nhà thầu về xử lý thuốc trừ sâu chất thải nguy hại được cấp phép hoặc liên hệ với Access Canberra theo số 132 281



Thức ăn thừa

Bỏ trong thùng rác hoặc làm phân hữu cơ tại chỗ



Các loại báo/nhựa

Bỏ vào thùng rác tái chế của quý vị hoặc tại bãi tái chế địa phương hoặc liên hệ với Access Canberra theo số 132 281



Dầu động cơ

Đưa đến ga ra địa phương hoặc trung tâm tái chế dầu



Thuốc không sử dụng

Trả lại nhà thuốc



Khăn lau, tã lót, dao cạo râu, tăm bông, băng vệ sinh dạng que

Vứt bỏ một cách thích hợp vào thùng rác



Ống tiêm

Đặt trong một hộp đựng chống thủng được niêm phong đúng cách và vứt bỏ vào thùng rác hoặc tốt nhất là trong thùng rác bỏ vật sắc nhọn công cộng gần quý vị nhất



# Thắc mắc và khiếu nại

Chúng tôi đánh giá cao ý kiến đóng góp của quý vị vào nỗ lực không ngừng của chúng tôi để cải thiện các dịch vụ được cung cấp cho quý vị. Chúng tôi muốn nghe ý kiến từ quý vị nếu quý vị hài lòng với dịch vụ của chúng tôi hoặc nếu quý vị có nhận xét hoặc đề xuất về cách chúng tôi có thể cải thiện dịch vụ và sản phẩm của mình.

Khi chúng tôi nhận được khiếu nại, khiếu nại sẽ được đăng ký và giao cho đại diện dịch vụ khách hàng để điều tra, hành động và giải quyết theo các tiêu chuẩn chất lượng đã được công nhận và Consumer Protection Code (Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng).

Chúng tôi sẽ ghi nhận khiếu nại của quý vị ngay lập tức và sẽ cố gắng hết sức để đảm bảo vấn đề được giải quyết làm quý vị hài lòng. Câu trả lời của chúng tôi sẽ đưa ra lý do cho quyết định của chúng tôi. Quý vị có thể mong đợi nhận được phản hồi cụ thể trong vòng 20 ngày làm việc.

Nếu quý vị không hài lòng với câu trả lời, theo thủ tục khiếu nại của chúng tôi, quý vị có quyền yêu cầu ban quản lý Icon Water xem xét lại trường hợp của quý vị. Nếu quý vị không hài lòng sau khi xem xét lại, quý vị có quyền xin ACT Civil and Administrative Tribunal (ACAT, Tòa án Hành chính và Dân sự ACT) tái xét bằng cách gọi (02) 6207 7740 hoặc email [tribunal@act.gov.au](mailto:tribunal@act.gov.au).

## Trách nhiệm của chúng tôi

- Để cung cấp các lựa chọn thuận tiện cho quý vị để khiếu nại hoặc đặt câu hỏi bao gồm điện thoại, fax, email, qua đường bưu điện và trực tuyến tại [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au).
- Giải quyết khiếu nại của quý vị càng sớm càng tốt.
- Giải quyết khiếu nại của quý vị một cách chuyên nghiệp, hiệu quả và công bằng.
- Luôn thông báo cho quý vị về tiến độ hoặc những thay đổi.
- Thảo luận với quý vị về bất kỳ chi phí nào có thể liên quan trước khi thực hiện bất kỳ hành động nào.
- Cung cấp lý do cho tất cả các quyết định của chúng tôi.
- Học hỏi từ phản hồi của quý vị, đồng thời cải thiện dịch vụ và cung cấp sản phẩm của chúng tôi.
- Đối xử lịch sự và tôn trọng với tất cả khách hàng.

## Trách nhiệm của quý vị

- Xác định rõ các vấn đề của khiếu nại.
- Cung cấp mọi thông tin và tài liệu hỗ trợ có liên quan.
- Nếu có thể, hãy cho chúng tôi biết quý vị đang tìm kiếm loại kết quả hoặc kết quả nào.
- Hãy báo cho chúng tôi ngay lập tức nếu các tình huống gắn đây thay đổi các yêu cầu của quý vị cho khiếu nại sẽ được đánh giá.
- Đối xử lịch sự và tôn trọng với tất cả các đại diện của Icon Water.

**Hãy nói chuyện  
với chúng tôi  
02 6248 3111**

# Dịch vụ cấp nước

Các mức dịch vụ cấp nước của chúng tôi được đảm bảo đến điểm kết nối tại ranh giới tài sản của quý vị. Điểm đầu nối cấp nước thường được xác định bằng đồng hồ hoặc van cách ly/van bi ở ranh giới khu nhà.

Nguyên tắc chung là chúng tôi chịu trách nhiệm duy trì dịch vụ cấp nước đến và bao gồm cả đồng hồ nước. Tất cả các công việc về hệ thống ống nước và đường ống từ đồng hồ nước vào nhà của quý vị là trách nhiệm của quý vị với tư cách là chủ sở hữu tài sản, và được xem là công việc đường ống nội bộ.

## Trách nhiệm của chúng tôi

- Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ điện thoại khẩn cấp 24 giờ để quý vị thông báo về sự gián đoạn dịch vụ của mình hoặc nhận thông tin về sự gián đoạn trong khu vực của quý vị. Nói chuyện với chúng tôi qua số 02 6248 3111.
- Chúng tôi sẽ trả lời khi quý vị thông báo cho chúng tôi về sự cố với mạng cấp nước sớm nhất khi có thể.
- Chúng tôi sẽ sử dụng những nỗ lực tốt nhất của mình để giảm thiểu sự gián đoạn đối với các dịch vụ cấp nước hoặc thay đổi về chất lượng nước.
- Cung cấp cho quý vị thông báo bằng văn bản ít nhất hai (2) ngày làm việc trước khi nguồn nước của quý vị bị gián đoạn theo kế hoạch, hoặc thông báo bốn (4) ngày làm việc nếu quý vị đã đăng ký thiết bị hỗ trợ sự sống tại bất động sản của mình, phụ thuộc vào dịch vụ cấp nước của quý vị.

## Trách nhiệm của quý vị

- Nếu quý vị nhận thấy có sự thay đổi đáng kể về lưu lượng, chất lượng hoặc áp lực nước, quý vị nên nói chuyện với chúng tôi theo số 02 6248 3111.
- Vui lòng liên hệ với chúng tôi để được hỗ trợ về cách đối phó với những gián đoạn ngoài kế hoạch đối với nguồn cung cấp nước của quý vị nếu quý vị hoặc người nào đó tại bất động sản phụ thuộc vào thiết bị hỗ trợ sự sống. Nói chuyện với chúng tôi qua số 02 6248 3111.

**Trao đổi với chúng tôi về  
lưu lượng, chất lượng  
hoặc áp lực nước  
02 6248 3111**



## Áp lực và lưu lượng nước

Áp lực và lưu lượng nước mà chúng tôi cung cấp cho khu nhà của quý vị được đo tại đồng hồ nước hoặc tại vòi đầu tiên sau đồng hồ nước.

Sau đây là lưu lượng tối thiểu quý vị có thể mong đợi dựa trên kích thước của đường ống dẫn nước của quý vị.

Đường kính của đường ống dịch vụ cho bất động sản (mm)	20	25	32	40	50
Tốc độ dòng chảy tối thiểu tính bằng lít trên phút	20	35	60	90	160

### Trách nhiệm của chúng tôi

- Cung cấp cho quý vị áp lực của cột áp thủy tĩnh không nhỏ hơn 10 mét (100kPa) tại điểm cao nhất trên mặt đất của khu nhà.

### Trách nhiệm của quý vị

- Nếu quý vị gặp thay đổi đáng kể về lưu lượng nước hoặc áp suất, quý vị nên nói chuyện với chúng tôi theo số 02 6248 3111.



# Đồng hồ nước

Icon Water sở hữu đồng hồ nước, tuy nhiên chúng tôi cung cấp hộp đồng hồ cho các lắp đặt tiêu chuẩn hộ gia đình để bảo vệ đồng hồ nước.

Chúng tôi cũng sở hữu đường ống kết nối từ nguồn nước chính đến van cách ly/van bi, nếu van cách ly/van bi nằm trong phạm vi một (1) mét của ranh giới khu nhà. Tuy nhiên, nếu van cách ly/van bi nằm trong ranh giới khu nhà hơn một mét, chúng tôi chỉ chịu trách nhiệm đối với đường ống kết nối đến ranh giới khu nhà.

Người cho thuê sở hữu tất cả các đường ống và các phụ tùng cố định ở phía trong khu nhà từ đồng hồ nước. Trong hầu hết các trường hợp, nhà xây dựng trên khu đất ban đầu đã lắp đặt đường ống kết nối. Tuy nhiên, kể từ đầu năm 2000, thợ sửa ống nước được cấp phép tham gia xây dựng ngôi nhà/tòa nhà sẽ lắp đặt van cách ly, đồng hồ nước, hộp đồng hồ nước và nắp bảo vệ trên các khu vực xây dựng mới.

## Trách nhiệm của chúng tôi

- Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi bảo trì đường ống kết nối từ nguồn nước chính đến đồng hồ nước, bao gồm đồng hồ nước và van cách ly.
- Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ điện thoại khẩn cấp 24/24 để quý vị thông báo lỗi hoặc rò rỉ xung quanh đồng hồ nước. Nói chuyện với chúng tôi qua số 02 6248 3111.
- Chúng tôi sẽ đọc đồng hồ hàng quý cho mục đích lập hóa đơn.

## Trách nhiệm của quý vị

- Giữ hộp đựng đồng hồ nước và nắp bảo vệ ở tình trạng tốt và không bị che khuất để có thể đọc đồng hồ một cách an toàn và để đảm bảo chúng tôi có thể sửa chữa lỗi trong trường hợp khẩn cấp hoặc bảo trì. Chúng tôi yêu cầu khoảng trống tối thiểu một (1) mét xung quanh đồng hồ nước. Việc tiếp cận thông thoáng cũng sẽ hỗ trợ quý vị theo dõi việc sử dụng của mình giữa các lần đọc hàng quý. Để biết thêm thông tin về cách đọc đồng hồ của quý vị, hãy truy cập [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) hoặc nói chuyện với chúng tôi qua số 02 6248 3111.

## Trách nhiệm của quý vị (tiếp theo)

- Bằng cách duy trì khoảng trống truy cập vào van cách ly của quý vị, có thể đảm bảo cho quý vị nhanh chóng khóa nước nếu có sự cố trong đường ống nội bộ hoặc nếu quý vị cần thay long đèn vòi nước.
- Bảo vệ van cách ly van bi và đồng hồ nước khỏi bị hư hỏng. Quý vị có thể bị tính phí sửa chữa hư hỏng đồng hồ nước, van cách ly/van bi, hộp hoặc nắp đồng hồ nước.
- Đảm bảo toàn bộ việc bảo trì hệ thống ống nước được thực hiện bởi một thợ sửa ống nước được cấp phép. Tuy nhiên, quý vị được phép thay long đèn vòi nước mà không cần nhờ đến thợ sửa ống nước được cấp phép.
- Đảm bảo tất cả các công việc hệ thống ống nước được kết nối với mạng lưới Icon Water được phê duyệt bởi Ban Giám đốc Quy hoạch và Môi trường của Chính phủ ACT, người quản lý các tiêu chuẩn cần thiết cho việc lắp đặt hệ thống ống nước hộ gia đình và kiểm tra các công trình ống nước mới hoặc sửa đổi.

# Không gian bảo vệ đường ống

Nhiều chủ sở hữu bất động sản ở ACT có các đường ống tiện ích chạy qua các khu nhà của họ. Các đường ống tiện ích và các đường tiện ích chung đã đăng ký được pháp luật bảo vệ để công nhận các chức năng thiết yếu của các dịch vụ cấp nước và thoát nước trong cộng đồng đô thị và môi trường. Icon Water có nghĩa vụ lập pháp để bảo vệ những tài sản này và thiết lập các quy tắc về cách thức, thời điểm và nơi cần bảo vệ.

Sự xuất hiện của một khoảng đất dự phòng cho dịch vụ hoặc các đường tiện ích chung trên chủ quyền tài sản (hoặc kế hoạch đặt cọc) không phải lúc nào cũng là một chỉ số đáng tin cậy về vị trí thực tế của các đường ống cấp nước và thoát nước. Các đường ống tiện ích có thể đi ngang qua các khu nhà mà không có các đường tiện ích chung, và các mạng lưới cấp thoát nước có thể tồn tại bên ngoài ranh giới các đường tiện ích chung hoặc khu đất. Trong mọi trường hợp phải tuân theo 'hành lang bảo vệ đường ống'.

Hành lang bảo vệ đường ống là không gian không bị cản trở cần thiết để đảm bảo mạng lưới cấp thoát nước của chúng tôi có thể được tiếp cận, vận hành, sửa chữa và thay thế một cách an toàn.

Mạng lưới ngầm có hành lang bảo vệ đường ống bắt buộc phía trên, về cả hai phía của đường ống và toàn bộ chiều dài của tất cả các mạng lưới cấp thoát nước.

Chiều rộng và chiều cao của hành lang bảo vệ đường ống thường được xác định theo đường kính, chiều sâu và loại của đường ống tiện ích.

## Trách nhiệm của chúng tôi

- Cung cấp cho quý vị thông báo bảy (7) ngày nếu chúng tôi cần đi vào đường ống tiện ích để bảo trì theo kế hoạch (trừ khi quý vị đồng ý thông báo ngắn hơn).
- Trong tình huống khẩn cấp hoặc ngoài kế hoạch, quý vị sẽ không nhận được thông báo trước; tuy nhiên chúng tôi sẽ giới thiệu bản thân trước khi vào. Trong trường hợp khẩn cấp, nếu quý vị vắng nhà, chúng tôi sẽ để lại cho quý vị một thẻ thông báo.
- Nếu chúng tôi làm việc trên khu đất của quý vị, nó sẽ được trả lại tình trạng tương tự, trừ khi việc khôi phục cấu trúc hoặc cảnh quan sẽ ảnh hưởng đến cơ sở hạ tầng của chúng tôi hoặc nếu bất kỳ cấu trúc hoặc cảnh quan nào không được chấp thuận.
- Đưa ra lời khuyên về nơi đặt tài sản và nơi quý vị có thể xây dựng và tạo cảnh quan.

## Trách nhiệm của quý vị

- Tìm kiếm lời khuyên, sự chấp thuận bằng văn bản và kế hoạch vị trí đường ống từ Icon Water trước khi xây dựng bất kỳ kết cấu hoặc các chi tiết cảnh quan nào cho dù là vĩnh viễn hay tạm thời trên tài sản của quý vị. Quý vị có thể nói chuyện với chúng tôi qua số 02 6248 3111 hoặc nộp đơn đăng ký để được chấp thuận trực tuyến tại [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au).
- Tránh trồng cây hoặc bụi cây có rễ xâm lấn vào hành lang bảo vệ đường ống. Áp dụng nguyên tắc tán cây "Những gì mọc trên mặt đất, phản ánh sự phát triển dưới mặt đất" và tham khảo ý kiến vườn ươm cây địa phương của quý vị để biết thêm thông tin.



# Xây dựng, cải tạo, tạo cảnh quan

Khoảng một trong hai căn nhà ở ACT có đường ống của mạng lưới thoát nước bên trong ranh giới của nhà. Các dịch vụ mạng lưới cấp nước cũng đi ngang qua các nhà hoặc chạy dọc các con đường, các đường ranh và không gian công cộng liền kề.

Chúng tôi muốn giúp quý vị tránh thảm họa cải tạo. Trước khi quý vị bắt đầu thiết kế ngôi nhà mới, phần nở rộng hoặc cảnh quan của mình, hãy đảm bảo nhà thiết kế, kiến trúc sư hoặc nhà xây dựng của quý vị liên hệ với chúng tôi để tìm hiểu hệ thống thoát nước hoặc đường ống nước nằm trên hoặc gần khu nhà của quý vị. Với tư cách là chủ sở hữu tài sản, quý vị có trách nhiệm đảm bảo chúng tôi có đủ không gian tiếp cận để đưa thiết bị vào sửa chữa đường ống trên mạng lưới.

Nếu quý vị xây dựng trên hoặc quá gần tài sản của chúng tôi, quý vị phải loại bỏ vật cản hoặc trả chi phí để di chuyển đường ống, có thể tốn hàng nghìn đô la. Để tránh trường hợp này, hãy đảm bảo rằng quý vị và nhóm xây dựng của quý vị biết vị trí ống thoát nước hoặc đường ống dẫn nước nào nằm trong khu nhà của quý vị.

## Trách nhiệm của chúng tôi

- Chúng tôi sẽ xử lý đơn xin kiến tạo cảnh quan, xây dựng hoặc cải tạo của quý vị trong vòng 15 ngày làm việc.
- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin mà quý vị yêu cầu về các tài sản cấp thoát nước tại cơ ngơi của quý vị, trong phạm vi thông tin này có sẵn theo cách hợp lý cho chúng tôi.

## Trách nhiệm của quý vị

- Đảm bảo chúng tôi có quyền tiếp cận tài sản của chúng tôi trên cơ ngơi của quý vị, không bị can thiệp, để vận hành hàng ngày, cài đặt và bảo trì các dịch vụ và cơ sở hạ tầng của chúng tôi.
- Hiểu rõ vị trí của đường ống cấp nước và hệ thống thoát nước của chúng tôi trên cơ ngơi của quý vị trước khi tiến hành bất kỳ công việc đào bới nào. Gọi Trước Khi Quý vị Đào đất qua số 1100.
- Tìm kiếm lời khuyên, sự chấp thuận bằng văn bản và kế hoạch vị trí đường ống từ chúng tôi trước khi xây dựng bất kỳ cảnh quan hoặc công trình kiến trúc nào, dù là vĩnh viễn hay tạm thời trên bất động sản của quý vị. Quý vị có thể nói chuyện với chúng tôi qua số 02 6248 3111 hoặc nộp đơn đăng ký để được chấp thuận trực tuyến tại [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)

# Đi vào bất động sản của quý vị

Nhân viên của Icon Water hoặc nhà thầu được ủy quyền có thể vào bất động sản của quý vị để đọc đồng hồ nước, kiểm tra bất kỳ đường ống hoặc phụ kiện nào được kết nối với cơ sở hạ tầng của chúng tôi, thực hiện các công việc trên mạng lưới của chúng tôi hoặc các cuộc điều tra hoặc kiểm tra khác, và trong trường hợp khẩn cấp.

## Trách nhiệm của chúng tôi

- Cung cấp cho quý vị thông báo bằng văn bản trước khi chúng tôi đi vào bất động sản của quý vị để bảo trì hoặc kiểm tra mạng lưới theo kế hoạch. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bảy (7) ngày trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp hoặc quý vị đồng ý thông báo ngắn hơn.
- Nếu chúng tôi đã đồng ý một cuộc hẹn với quý vị, chúng tôi sẽ không đến muộn quá 30 phút, trừ khi chúng tôi đã thông báo cho quý vị trước ít nhất một giờ rằng chúng tôi sẽ đến muộn.
- Chúng tôi sẽ thông báo trước 24 giờ nếu hủy cuộc hẹn. Một cuộc hẹn với quý vị có thể được lên lịch trong khoảng thời gian đã thỏa thuận, ví dụ từ 8 giờ sáng đến 11 giờ sáng.
- Đảm bảo rằng khu nhà của quý vị hoặc dải cỏ tự nhiên sẽ được trả lại tình trạng tương tự nếu chúng tôi làm việc trên bất động sản của quý vị, trừ khi việc khôi phục sẽ ảnh hưởng đến cơ sở hạ tầng của chúng tôi.
- Nhân viên và nhà thầu của chúng tôi sẽ mang theo giấy tờ tùy thân và sẽ trình ra cho quý vị theo yêu cầu.

## Trách nhiệm của quý vị

- Đảm bảo chúng tôi có quyền tiếp cận tài sản của chúng tôi trên cơ ngơi của quý vị, không bị can thiệp, để vận hành hàng ngày, cài đặt và bảo trì các dịch vụ và cơ sở hạ tầng của chúng tôi.
- Nếu quý vị có một hố ga trên khu nhà của mình, quý vị phải đảm bảo rằng chúng tôi luôn có quyền truy cập không bị cản trở, trong trường hợp khẩn cấp.

**Nói chuyện với  
chúng tôi theo số  
02 6248 3111  
hay truy cập vào  
[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)**

# Tài khoản của quý vị

Chúng tôi sẽ cấp cho quý vị một tài khoản hàng quý cho việc sử dụng nước, dịch vụ cấp nước và dịch vụ thoát nước. Theo Utilities Act 2000 (Đạo luật Tiện ích năm 2000), nếu cơ sở kinh doanh của quý vị có quyền sử dụng dịch vụ cấp thoát nước, quý vị sẽ bị tính phí bất kể quý vị có chọn kết nối với dịch vụ đó hay không.

Chúng tôi có thể hạn chế việc cung cấp dịch vụ cấp thoát nước của quý vị nếu quý vị không trả tiền tài khoản của mình. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị và một khoảng thời gian hợp lý để trả tiền. Quý vị có thể tìm thấy thêm thông tin về những trường hợp mà chúng tôi có thể hạn chế nguồn cung cấp trong Điều khoản 20 của Consumer Protection Code (Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng) tại [icrc.act.gov.au](http://icrc.act.gov.au).

Nếu một tài khoản không trả tiền và chúng tôi hạn chế cung cấp nước cho khu nhà ở đó, chúng tôi sẽ đảm bảo rằng nó không bị hạn chế ở tốc độ dòng chảy dưới hai lít mỗi phút.

**Liên hệ với  
chúng tôi trước  
để chúng tôi có  
thể hỗ trợ** **02 6248 3111**

Chúng tôi hiểu không phải lúc nào cũng dễ dàng đáp ứng tất cả các cam kết tài chính. Nếu quý vị gặp khó khăn về tài chính và không thể trả tiền tài khoản của mình, quý vị nên liên hệ trước với chúng tôi qua số 02 6248 3111 để chúng tôi có thể trao đổi với quý vị về các phương thức chi trả linh hoạt. Nếu chúng tôi không thể hỗ trợ, chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến chương trình khó khăn của Tòa Tài phán Hành chính và Dân sự ACT (ACAT).



## Trách nhiệm của chúng tôi

- Chúng tôi sẽ đảm bảo quý vị nhận được sao kê tài khoản cho các dịch vụ cấp thoát nước của quý vị ít nhất 120 ngày một lần trừ khi có thỏa thuận khác.
- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một sao kê tài khoản có chứa thông tin theo yêu cầu của Consumer Protection Code (Bộ luật Bảo vệ Người tiêu dùng).
- Theo yêu cầu, chúng tôi sẽ đảm bảo tài khoản của quý vị phản ánh mọi khoản giảm giá và chức giảm mà quý vị có thể đủ điều kiện nhận.
- Chúng tôi sẽ cung cấp thông báo công khai về bất kỳ thay đổi nào đối với biểu phí của chúng tôi và đảm bảo nó luôn có sẵn trực tuyến tại [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au).
- Chúng tôi sẽ cung cấp các lựa chọn thuận tiện để quý vị trả tiền cho sao kê tài khoản của mình, bao gồm ghi nợ trực tiếp, trực tuyến, trực tiếp và qua đường bưu điện.
- Theo yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin về sao kê tài khoản của quý vị liên quan đến 12 tháng trước đó. Chúng tôi sẽ cung cấp điều này miễn phí. Nếu quý vị yêu cầu nhiều hơn, chúng tôi có thể tính phí cho quý vị.
- Chúng tôi sẽ đảm bảo việc sử dụng nước của quý vị dựa trên kết quả đọc đồng hồ nước của quý vị, trừ khi:
  - quý vị đồng ý cách khác
  - chúng tôi không thể có được số đọc của đồng hồ nước. Trong trường hợp này, chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị một bản sao kê tài khoản dựa trên mức tiêu thụ ước tính.
- Nếu quý vị bị tính phí quá cao, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận ra lỗi và quý vị sẽ nhận được tín dụng hoặc tiền hoàn lại.
- Nếu quý vị bị tính phí thấp do lỗi của chúng tôi, chúng tôi sẽ chỉ tìm cách thu hồi các khoản tiền phát sinh trong 12 tháng trước sao kê tài khoản cuối cùng của quý vị. Quý vị sẽ có thể trả số tiền được thu hồi theo từng đợt hoặc theo một kế hoạch trả linh hoạt.

## Trách nhiệm của quý vị

- Đảm bảo chúng tôi có quyền tiếp cận tài sản của chúng tôi trong khu nhà của quý vị, không bị can thiệp, để đọc đồng hồ nước của quý vị. Chúng tôi yêu cầu khoảng trống một (1) mét xung quanh đồng hồ nước.
- Trả tiền cho bản sao kê tài khoản của quý vị trước ngày đến hạn. Nếu bản sao kê tài khoản của quý vị vẫn chưa được trả, chúng tôi có thể tính lãi và có quyền bắt đầu quá trình thu hồi nợ của chúng tôi.
- Nói chuyện với chúng tôi qua số 02 6248 3111 nếu quý vị gặp khó khăn về tài chính và không thể trả tiền cho tài khoản của mình.
- Hãy cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt nếu quý vị phát hiện ra lỗi với sao kê tài khoản của mình.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đọc lại đồng hồ đo của quý vị nếu quý vị cho rằng số đọc của chúng tôi không chính xác.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thực hiện kiểm tra đồng hồ (với chi phí của quý vị) để đảm bảo nó hoạt động chính xác. Nếu đồng hồ bị phát hiện bị lỗi, quý vị có thể đủ điều kiện để được hoàn lại chi phí kiểm tra.
- Chủ sở hữu của một bất động sản phải chịu trách nhiệm cho bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào từ chủ sở hữu trước đó. Đảm bảo các khoản nợ được giải quyết một cách chính xác khi bán, một chứng nhận đọc và chuyển tài công tơ đặc biệt phải được hoàn thành khi quý vị mua, bán hoặc chuyển nhượng một bất động sản.
- Yêu cầu một xác nhận đọc và chuyển tài đồng hồ đặc biệt khi quý vị bán hoặc chuyển nhượng bất động sản của mình, để chi phí dịch vụ cấp thoát nước có thể được điều chỉnh khi quyết toán. Xin lưu ý rằng chúng tôi không thực hiện việc điều chỉnh này, quý vị cần đảm bảo rằng điều chỉnh đó được thực hiện bởi luật sư của quý vị.
- Thông báo cho chúng tôi về bất kỳ thay đổi nào đối với địa chỉ bưu điện hoặc chi tiết liên hệ của quý vị.

# Các Biện pháp Bảo tồn nước Thường xuyên

Icon Water hiện có các Biện pháp Bảo tồn Nước Thường xuyên áp dụng cho việc sử dụng nước của quý vị.

Các Biện pháp Bảo tồn Nước Thường xuyên được áp dụng để sử dụng nước trong các trường hợp dưới đây:

- Tưới các khu vườn và sân cỏ riêng
- Hệ thống tưới và tưới nước cho các khu tiện nghi thể thao công cộng, công viên và sân vườn công cộng, không gian công cộng ngoài trời
- Vườn ươm thương mại, vườn chợ thương mại và các doanh nghiệp trồng cỏ thương mại
- Rửa xe
- Làm sạch các khu vực lát đá
- Làm sạch cửa sổ, tòa nhà và máng xối tòa nhà
- Đổ đầy hoặc thêm nước cho đầy các ao và đài phun nước riêng
- Đổ đầy hoặc thêm nước cho đầy các ao và đài phun nước công cộng
- Tháo sạch nước, đổ đầy hoặc thêm nước cho đầy bể bơi và spa tư nhân
- Đổ đầy hoặc thêm nước cho đầy các hồ bơi công cộng và spa
- Đổ đầy hoặc thêm nước cho đầy các bể chứa nước, đập và hồ
- Xây dựng và các hoạt động liên quan

Các Biện pháp Bảo tồn Nước Thường xuyên được áp dụng và thực thi theo Utilities (Water Conservation) Regulation 2006 (Quy định về Tiện ích (Bảo tồn Nước) năm 2006).

Để biết thêm thông tin hoặc tư vấn, hãy nói chuyện với chúng tôi qua số điện thoại 02 6248 3111. Để nộp đơn xin miễn trừ, báo cáo vi phạm hoặc để tải thông tin thêm trực tuyến, hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au).





# Giảm giá dịch vụ đảm bảo

Chúng tôi cam kết sẽ đáp ứng các Mức dịch vụ được đảm bảo (Guaranteed Service Level\_ GSL) được quy định trong Consumer Protection Code (Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng). Nếu hiệu suất của chúng tôi nằm ngoài các tiêu chuẩn này, chúng tôi sẽ tự động áp dụng một khoản tín dụng vào tài khoản của quý vị.

Dưới đây là tóm tắt về GSL.

Thông số	Mức độ dịch vụ đảm bảo	Giảm giá
Kết nối khách hàng và loại bỏ các phần hạn chế dòng chảy	Không cung cấp được kết nối hoặc các phần hạn chế dòng chảy không được gỡ bỏ, trước ngày yêu cầu	60 đô la mỗi ngày (tối đa 300 đô la)
Phản hồi cho khiếu nại	Khi nhận được khiếu nại, tiện ích không: a) Thừa nhận khiếu nại ngay lập tức hoặc sớm nhất khi có thể; và b) Cung cấp phản hồi giải quyết vấn đề trong đơn khiếu nại trong vòng 20 ngày làm việc	20 đô la
Thông báo về sự gián đoạn theo kế hoạch	Không đưa ra thông báo trước hai ngày làm việc	50 đô la
Thời gian gián đoạn (sự kiện đơn lẻ)	Sự gián đoạn ngoài kế hoạch kéo dài trong 12 giờ hoặc lâu hơn	80 đô la
Tần suất gián đoạn ngoài kế hoạch	Khách hàng gặp phải hơn 9 lần gián đoạn ngoài kế hoạch trong một năm tài chính	80 đô la
Thời gian phản hồi thông báo về lỗi, sự cố hoặc mối quan ngại ảnh hưởng đến bất động sản của khách hàng	Tiện ích không phản hồi: a) Nếu thông báo liên quan đến thiệt hại, hoặc lỗi sự cố với mạng lưới có khả năng ảnh hưởng đến sức khỏe cộng đồng hoặc đang gây ra hoặc có khả năng gây ra thiệt hại hoặc tổn hại đáng kể cho người hoặc tài sản, hãy phản hồi sớm nhất khi có thể và trong mọi trường hợp trong vòng sáu giờ; và b) Trong tất cả các trường hợp khác trong vòng 48 giờ; và c) Giải quyết vấn đề hoặc mối quan ngại trong thời gian được chỉ định trong phản hồi.	60 đô la mỗi ngày (tối đa 300 đô la)



## Giữ liên lạc

Icon Water là một phần tích cực, đáng tự hào của cộng đồng tại khu vực Thủ đô.

Chúng tôi mong muốn tiếp tục hợp tác với nhiều tổ chức địa phương và cung cấp dịch vụ chất lượng cho khách hàng.

### Địa chỉ gửi thư

Icon Water  
PO Box 50  
Mitchell ACT 2911

### Hỗ trợ ngôn ngữ

13 14 50, 24 giờ

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 அழைப்பங்கள்

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

[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