

# 接駁及供水服務和污水處理服務

## 標準客戶合約

---

|    |   |                  |       |
|----|---|------------------|-------|
| 目錄 | 1 | 查詢和投訴            | 第 3 頁 |
|    | 2 | 您的義務             | 第 3 頁 |
|    |   | – 開始供水           |       |
|    |   | – 情況變更通知         |       |
|    |   | – 生命維持設備         |       |
|    |   | – 商業廢物           |       |
|    |   | – 排水渠護理          |       |
|    |   | – 非飲用水           |       |
|    |   | – 您的設備           |       |
|    |   | – 使用消防服務         |       |
|    |   | – 繞過水錶           |       |
|    |   | – 影響處所的義務        |       |
|    |   | – 其他顧客義務         |       |
|    | 3 | 自選接駁服務供應商        | 第 6 頁 |
|    | 4 | 服務標準             | 第 7 頁 |
|    |   | – 客戶服務標準         |       |
|    |   | – 無法保證持續供水、水質和水壓 |       |
|    |   | – 修正供水中斷         |       |
|    |   | – 計劃服務中斷         |       |
|    |   | – 突發服務中斷         |       |
|    |   | – 旱災             |       |
|    | 5 | 其他權利             | 第 9 頁 |
|    |   | – 要求身份證明         |       |
|    |   | – 財務困難           |       |
|    |   | – 未付水費和污水處理費     |       |
|    |   | – 您可以要求其他資料      |       |

- 我們何時可以與您聯絡
- 我們給您的通知
- 服務欠妥退款
- 水質測試
- 污水溢出
- 我們的水管網絡故障
- 未檢測到漏水問題
- 我們在您的處所完成的工作
- 您可以要求取消接駁

## **6 收費**

第 12 頁

- 收費表
- 開始收費
- 未接駁收費
- 延長和設備收費
- 其他收費
- 回扣和優惠
- 支付賬單
- 帳戶錯誤
- 賬單爭議
- 商品及服務稅 (GST)

## **7 可以要求您提供保證金嗎？**

第 14 頁

## **8 量度用水量**

第 15 頁

- 抄錶和檢查
- 檢查水錶
- 安裝水錶
- 水錶的擁有權
- 估算用水量
- 按要求測試水錶
- 我們可以開始測試
- 水錶故障或讀數有誤
- 水錶保養

|            |                  |                  |               |
|------------|------------------|------------------|---------------|
|            | –                | <i>保護水錶資料</i>    |               |
| <b>9</b>   | <b>使用個人資料</b>    |                  | <b>第 17 頁</b> |
|            | –                | <i>私隱權</i>       |               |
|            | –                | <i>從信貸機構獲取資料</i> |               |
|            | –                | <i>使用聯絡資料</i>    |               |
|            | –                | <i>使用其他個人資料</i>  |               |
|            | –                | <i>披露資料</i>      |               |
| <b>10</b>  | <b>進入處所</b>      |                  | <b>第 19 頁</b> |
| <b>11</b>  | <b>中斷和限制服務</b>   |                  | <b>第 19 頁</b> |
| <b>12</b>  | <b>我們的責任</b>     |                  | <b>第 20 頁</b> |
|            | –                | <i>澳洲消費者法保證</i>  |               |
|            | –                | <i>我們的責任</i>     |               |
|            | –                | <i>我們的責任限制</i>   |               |
|            | –                | <i>一般</i>        |               |
| <b>13</b>  | <b>解決爭議</b>      |                  | <b>第 22 頁</b> |
| <b>14</b>  | <b>其他事項</b>      |                  | <b>第 23 頁</b> |
|            | –                | <i>合約修改</i>      |               |
|            | –                | <i>矛盾</i>        |               |
|            | –                | <i>無代表或保證</i>    |               |
|            | –                | <i>完整協議</i>      |               |
|            | –                | <i>轉讓</i>        |               |
|            | –                | <i>通知</i>        |               |
|            | –                | <i>聯名顧客</i>      |               |
|            | –                | <i>終止合約</i>      |               |
|            | –                | <i>管轄法律</i>      |               |
| <b>附表一</b> | <b>影響處所的義務</b>   |                  | <b>第 24 頁</b> |
| <b>附表二</b> | <b>本合約中使用的詞語</b> |                  | <b>第 27 頁</b> |

**接駁和供水服務和污水處理  
服務合約**

A 本合約列明 *Icon Water* 在澳洲首都領地 (Australian Capital Territory, 簡稱 ACT 或首都領地) 向顧客提供 *供水服務* 和 *污水處理服務* 的標準條款。所有首都領地顧客都有權按照這些條款獲得服務, 除非需要以客戶不接受的金額出資擴展供水網絡。

B 如您希望:

(a) 將一般家用水量的一般家用污水以外的任何  
其他東西排入污水管網絡; 或

(b) 供應非飲用水,

您需要與我們協商個別的合約。本合同不允許任何這些活動。

*Icon Water* 和 *ActewAGL*

C 首都領地 *供水網絡* 和 *污水處理網絡* 歸領地政府持有的公用事業公司 *Icon Water* 持有。*Icon Water* 獲得許可在首都領地提供 *供水服務* 和 *污水處理服務*。

D *Icon Water* 與 *ActewAGL* 零售簽署合約, 由 *ActewAGL Retail* 提供業務營運所需的部分客戶管理和賬單服務。換言之, 針對某些情況, *ActewAGL* 零售會與顧客溝通。

*多個處所*

E 如果您在首都領地持有多個處所, 本合約則單獨適用於各個處所。

*斜體字*

F 斜體字的含義列在附表二。

## 守則

- G 本合約引用了許多守則。針對《2000年公用事業法》制定的守則，如果您希望索取一份相關守則副本，請聯絡獨立競爭與監管委員會，或者前往委員會網站 <https://www.icrc.act.gov.au/> 搜尋。《2014年公用事業（技術法規）法》制定的守則可以在 <http://www.legislation.act.gov.au> 查閱。

## 條款

---

- 查詢和投訴**
- 1.1 (a) 就下列類別，與 **供水和污水處理** 相關的**查詢**，請致電 6248 3111：
1. **故障和緊急情況**（24 小時服務）
  2. **零售和賬單查詢**
  3. **技術和一般查詢**
- (b) 與 **供水服務**和 **污水處理服務** 相關的**投訴**，請致電 6248 3111，發送電郵至 talktous@iconwater.com.au，或郵寄至 PO Box 50, Mitchell ACT 2911。
- 我們會盡快在合理時間內解答任何查詢或投訴。
- 您的義務**
- 開始提供服務*
- 2.1 官地承租人無須向我們提交申請。租用處所時，註冊總署會向我們提供官地承租人的資料。非租賃土地的處所業主將房屋轉讓給業主時，應盡快向我們提供個人資料。
- 2.2 如果我們要求，您必須適時提供：
- (a) 任何其他合理必要與您或處所相關的細節，並讓我們可以提供 **供水服務**和 **污水處理服務**。您可以書面、電話或電子方式提供這類資料；和
  - (b) 《消費者保護法》提到的任何其他資料，例如身份證明文件。
- 2.3 僅在處所與 **供水網絡**和 **污水處理網絡** 正常連接時，我們才能為您提供服務。自選接駁服務供應商在 3 部份有解釋。

*情況變更通知*

- 2.4 如果以下細節有變，必須即時知會我們：
- (a) 您的聯絡方式；
  - (b) 如果是實體公司，則是指定合約代表的聯絡方式；
  - (c) 如何能查看水錶；或
  - (d) 水管、污水管或設備，這可能會影響我們的服務質量或安全。

如果收費表包括處所沖水裝置費用，必須在收到通知後 20 個工作日內，按要求通知我們所在處所的沖水裝置數量變化。

*生命維持設備*

- 2.5 如果有處所住戶依靠供水服務使用生命維持設備（例如透析機），請通知我們，以便登記相關處所。登記通常表示提早通知服務會中斷，並禁止我們按照 4.和 11.1 中所述中斷處所供水。
- 2.6 您可以按照以下方法遞交登記申請：
- (a) 書面通知我們，並提供醫生證明；或
  - (b) 經本地醫院。

- 2.7 如果需要生命維持設備的住戶不再於處所居住，或者不再需要設備，請適時通知我們。

*商業廢物*

- 2.8 未經我們事先書面同意，不得將一般家用水量的一般家用污水以外的任何其他東西排入污水網絡。根據適用法律，如不遵守此條款，則可能構成嚴重罪行。

- 排水渠護理* 2.9 一般而言，可接受的污水是正常家庭活動產生的污水，例如洗澡，淋浴，洗碗和如廁等。烹調脂肪或油、油漆和稀釋劑、殺蟲劑、汽油、尿布、紙巾、廚房紙、衛生產品或「可沖」抹布、即棄口罩、布料、泥土、魚缸碎石或貓砂等物品均不得排放到污水網絡。這些物品會堵塞腐蝕水管，破壞污水處理過程，影響環境或危害公眾或員工工作健康和安  
全。欲知詳情，請參閱我們出版的《液體廢物接受政策和指引》。
- 非飲用水* 2.10 在首都領地的某些地區在運動場，花園和類似目的地方使用*非飲用水*。如果我們為您提供*非飲用水*，這須要簽定另一份合約。本合約不適用於供應*非飲用水*。
- 您的設備* 2.11 您有責任操作和維護設備，並且必須確保設備符合我們的公用事業要求。
- 2.12 您還必須確保在設備上執行工作的任何人均持有相關工作認證。
- 2.13 您擁有水錶蓋、水設備坑，機組櫃或其他結構，並且維護方式必須確保保護電錶、公共安全和方便抄表。
- 2.14 您的設備與我們的供水網絡或污水處理網絡之間的邊界是指定連接點，或根據與您達成其他書面協議定義。連接點屬您的一側設備由您負責，而屬我們的一側設備由我們負責。
- 使用消防服務* 2.15 如果處所有消防服務，不得用於消防以外的任何其他目的，或允許任何其他人如此。
- 繞過水錶* 2.16 不得拆卸，篡改或繞過水錶，也不得允許其他人如此行。

**影響處所的義務**

- 2.17 其他影響處所的義務於附表一列出。這包括：
- (a) 讓我們進入處所，以便前往所屬的基礎設施；
  - (b) 警示我們任何危險；
  - (c) 合理護理我們的基礎設施；
  - (d) 避免堵塞；
  - (e) 在計劃建築工程之前，檢查基礎設施的位置，並徵求我們批准；和
  - (f) 如要建造或更改土地高度，不得干擾我們的設備或供水網絡或污水處理網絡。

**其他顧客義務**

2.18 您必須對我們誠實。

2.19 您必須遵守：

- (a) 適用法律；
- (b) 根據《2000年公用事業法》或《2014年公用事業（技術法規）法》發佈的法規中規定適用於顧客的任何義務；
- (c) 我們的公用事業要求；和
- (d) 根據法律、守則或規則，我們向您提供的任何合理指示。

**自選接駁服務供應商****您的選擇**

- 3.1 大多改建過的物業在地區開發時，都安裝了標準供水和污水處理接駁服務。如您希望：
- (a) 將現時未有接駁服務的供水網絡或污水處理網絡（安裝特定設備，如污水管主管道，供水網絡總開關或T型水管除外）；
  - (b) 更改現有接駁服務的大小或位置；

(c) 移除接駁服務（移除特定設備，如污水管主  
管道或供水網絡總開關或 T 型水管除外）；  
或

(d) 新增接駁服務（安裝特定設備，如污水管主  
管道，供水網絡總開關或 T 型水管除外），

您可以選擇我們以外的其他人來做這項工作。有關  
其他工作或詳情，請查閱我們的*公用事業要求*。

3.2 如果供水網絡或污水處理網絡現時在所需的接駁位  
置沒有排水閥或總連接管，我們將為您安裝一個，  
但須要自行付費。只能由我們管理供水網絡或污水  
處理網絡。您或任何其他人士無法完成這項工作。

3.3 如果您選擇根據 3.1 條聘用他人，必須：

(a) 告訴我們承包商的名稱和將要處理的工作；  
和

(b) 確保展開工作的人持有相關工作*認證*。

3.4 如果您是租客或住戶，我們在處所接駁前，您必須  
獲得業主的書面授權。

## 服務標準

### 客戶服務標準

4.1 我們旨在向您提供的服務能達到《消費者保護法》  
所述的保證服務水平。

### 服務欠妥退款

4.2 如果我們未能達到《消費者保護守則》附表一所述  
的保證服務水平，您有權獲得退款。退款金額列明  
在《消費者保護守則》中。如要了解更多有關退款的  
資料，可以在 [我們的網站](#) 上查閱，《消費者保護  
守則》可以從 [首都領地立法註冊網站](#) 上找到。  
如要確定更多有關退款和退款流程的細節，請致電  
6248 3111（選項三）。

無法保證持續供水、  
水質和水壓

4.3 我們致力於提供滿足《水務和污水技術守則》和《公共健康（食水）行為守則》要求的高質量供水，並盡力減少對供水服務和污水處理服務的影響。

4.4 但是，我們的供水服務和污水處理服務受多種因素影響，包括事故、天氣、第三方行為、需要對供水和污水分配系統工作、重新配置和優化。因此，我們無法保證不會：

- (a) 水質、水壓或流量不時變化；或
- (b) 供水服務或污水處理服務出現中斷，這會根據守則處理。

修正供水中斷

4.5 如果您的供水服務或污水處理服務中斷，我們會盡力修正。

計劃服務中斷

4.6 我們可能會中斷您的供水服務或污水處理服務：

- (a) 根據《消費者保護法》允許的情況；或
- (b) 根據適用法律允許或要求的情況。

4.7 除非您同意或出現緊急情況，否則我們會至少提前兩天通知您預先安排的中斷時間（根據第 2.5 部份，已登記有生命維持設備處所通知期為四天）。

4.8 根據第 2.5 部份已登記有生命維持設備處所在合理必要的情況下，可要求更早的通知期。

4.9 通知必須符合《消費者保護法》的規定。

突發服務中斷

4.10 如果供水服務或污水處理服務突然中斷，您可以致電我們的故障和緊急情況熱線 6248 3111（選項一），了解有關中斷性質和預計恢復供水服務或污水處理服務時間等消息（如適用）。

|            |      |  |
|------------|------|--|
| 旱災         | 4.11 | 法律可能會規定用水限制。如果本合約與此類法律有衝突，則以法律為準。  |
|            | 4.12 | 如果實行用水限制，按法律允許或要求的情況，我們可能會取消接駁，停止供水或禁止未經授權的用水。   |
| 其他權利       | 5.1  | 提問或工作前，您有權要求前往處所的員工、承包商或代理商驗證身份。他們有 <i>Icon Water</i> 或 <i>ActewAGL</i> 工作證。   |
| 要求身份證明     |      | 如果員工、承包商或代理商無法出示身份證明，必須按住戶要求離開處所。  |
| 財務困難       | 5.2  | 如有財務困難，且無法支付費用，請致電我們討論其他付款方案，也適用 <i>住宅處所</i> ：   |
|            |      | (a) 預先付款或分期付款計劃；   |
|            |      | (b) 領地政府援助方案；和   |
|            |      | (c) 獨立財務諮詢服務。  |
|            |      | 如要進一步了解我們的財務困難政策，請前往 <i>Icon Water</i> 網站 <a href="http://www.iconwater.com.au/my-home/my-account/financial-hardship">www.iconwater.com.au/my-home/my-account/financial-hardship</a> 。您也可以致電 6207 7740 聯絡 <i>首都領地民事和行政法庭</i> 尋求援助。 |
| 未付水費和污水處理費 | 5.3  | 根據《2000年公用事業法》 ( <i>Utilities Act 2000</i> )，處所的業主應承擔前任業主未付水費和污水處理費的責任。因此，如果您出售或轉讓處所，應要求提供特殊水錶讀數和產權轉讓證明，才可以適當分配水費和污水處理費。   |

5.4 產權轉讓證明列出了水費和污水處理費的結餘。特殊水錶讀數證明顯示最新水錶讀數，以判斷用量。

5.5 置業時，如果您沒有要求提供產權轉讓證明又沒有水錶讀數證明，那麼結算新處所時，您和前任業主就無法正確分配水費和污水處理費。在這種情況下，前任業主的任何未付費用都將轉到您名下，您需要向我們支付這些費用。

5.6 如收費表所示，這些證明費用需要預繳。

#### 您可以要求其他資料

5.7 您可以要求我們提供有關以下方面的資料：

- (a) 我們提供給您的處所的供水和污水處理服務；
- (b) 這些服務的水錶讀數；或
- (c) 您的帳戶。

我們將在合理範圍內提供這些資料。如果您要求我們提供我們保留的個人資料，我們將根據私隱政策處理您的要求。

5.8 您必須支付我們提供任何所需資料的合理費用，除非資料與您查詢之日前十二個月的帳戶或水錶有關，這些資料將免費提供。

#### 我們何時可以與您聯絡

5.9 我們只能在以下時段與您聯絡：

- (a) 星期一至五上午 8 時至下午 8 時；
- (b) 星期六日上午 9 時至下午 5 時；和
- (c) 不能在首都領地公共假期與您聯絡，除非有緊急情況或您同意。

#### 我們給您的通知

5.10 《消費者保護法》對我們根據本合約向您發出書面通知的方式提出了要求。

|                     |      |   |
|---------------------|------|---|
| <i>水質測試</i>         | 5.12 | 您可以要求我們（或持有認證的服務提供商）測試供應給您處所的水質，以符合《公共健康（食水）行為守則》中的標準或測試供應水量是否符合任何適用技術規範要求。   |
|                     | 5.13 | 如果結果顯示水質不符合標準，我們將退還測試水質的費用。   |
| <i>污水溢出</i>         | 5.14 | 如果由於我們的網絡故障導致您的處所有污水溢出，我們將協助您最大程度減少損害並清理污水，除非您未能遵守本合約的義務或導致故障。  |
| <i>我們的水管網絡故障</i>    | 5.15 | 如果您調查處所的水管或排水渠問題，並發現我們的網絡出現故障，我們會償還調查有關工作的合理費用（但不包括電鰻或閉路電視等設備的損失或損壞）。我們會償還的合理費用已在標準償還金額中列出，可在 <a href="#">我們的網站</a> 上找到，也可以向我們索取。Icon Water 對超出這些金額的索賠不承擔任何責任。索償要求必須附上有執照的水管工或排水技工的收據和調查報告。致電熱線 6248 3111（選項三）了解詳細資料。 |
| <i>未檢測到漏水問題</i>     | 5.16 | 如果用水量顯著增加，高於正常用水量，處所可能有未檢測到漏水問題。如果設備損壞引起未檢測到漏水問題，您有責任支付因而造成的水費。   |
| <i>我們在您的處所完成的工作</i> | 5.17 | 如果我們在您的處所或草地工作，必須採取合理的步驟將處所恢復為原有狀況，除非涉及以下原因：<br><br>(a) 會干擾網絡設備；或<br><br>(b) 會違反首都領地法律。   |
| <i>您可以要求取消接駁</i>    | 5.18 | 如果您要出售物業，無需取消處所接駁，因為水和污水處理帳戶重新分配是轉售過程的一部份。  |

- 5.19 但是，如果出於其他原因您希望永久取消供水或污水處理服務，您可以書面或親自向我們提出申請，我們的公用事業要求中的程序適用。
- 收費**
- 收費表*
- 6.1 我們的供水和污水處理服務收費在收費表列出。我們的收費表是本合約條款的一部份，必須與本合約一同考慮。我們可應要求免費提供收費表，您也可在 Icon Water 網站 [www.iconwater.com.au](http://www.iconwater.com.au) 查閱。如果您是慈善機構、學校，教堂或公益機構，請與我們聯絡，確保我們了解您的情況，因為某些費用會較低（詳情請參閱收費表）。
- 開始收費*
- 6.2 從您的處所業權轉讓給您之日起，您必須向我們支付為您的處所提供供水服務和污水處理服務的費用。通常，Icon Water 會經過註冊總署轉讓業權的通知。因此轉讓後會創建帳戶，帳戶日期將追溯到相關業權的轉讓日期。根據《2000 年公用事業法》(Utilities Act 2000)，您也應負責前任業主未付水費和污水處理費。詳情請參閱 5.3。
- 未接駁收費*
- 6.3 即使您的物業未接駁供水服務或污水處理服務，包括但不限於空地和停車場，我們也可能會向您收取向您的物業提供供水服務和污水處理服務的費用。這是對您的物業有權使用我們的供水網絡和污水處理網絡的費用。
- 出資費用*
- 6.4 在 2.19 不限制的情況下，我們可能會向您收取費用，並且您必須支付根據《2000 年公用事業法》制定的《供水和污水處理出資法》中規定應支付的費用。

- 6.5 應付金額將由我們根據《供水與污水處理出資法》確定。供水與污水處理出資法》中提到的區域費用在我們的《雜項收費表》中列出。我們可應要求免費提供雜項收費表，您也可在 *Icon Water* 網站 [www.iconwater.com.au](http://www.iconwater.com.au) 查閱。
- 其他收費*
- 6.6 您必須向我們支付法律允許我們收取的任何其他費用。
- 回扣*
- 6.7 您可能合乎資格獲得我們住宅處所的標準水費回扣，例如，如果您根據 2.5 登記為擁有靠以水運作維持生命設備。致電帳戶專線 6248 3111（選項二）了解詳細資料。
- 支付賬單*
- 6.8 除非您另有協議，否則我們將至少每 120 天向您開出根據本合約應支付任何金額的賬單。
- 6.9 每個帳戶有《消費者保護法》要求的資料。
- 6.10 您必須在帳戶上顯示的限期之前付款。付款限期應為發出賬單之後至少 21 日。
- 6.11 付款方法如下：
- (a) 郵寄；
  - (b) 親臨任何指定辦事處；
  - (c) 現金或支票、直接轉賬或我們提供符合《消費者保護法》的任何其他付款方法。
- 6.12 付款限期起 14 天后仍未支付的任何款項（或付款被拒）是欠我們債務，我們可能會從付款限期起向您收取利息。
- 帳戶錯誤*
- 6.13 如果我們發現我們向您多收費用，我們會立即將多收的金額退回您的帳戶。

- 6.14 如果我們發現我們向您少收費用，我們可能會調整您的帳戶以收取少收的金額。如果不是您造成少收費用，根據《消費者保護法》的規定，我們追收超過十二個月的金額，並且我們也給您更多時間支付少收的金額。
- 賬單爭議**
- 6.15 如果您認為帳戶多收費用，您可以：
- (a) 付清帳戶並與我們聯絡。如果我們發現多收了您費用，我們可能會從付款限期起向您支付多收金額的*利息*；或
  - (b) 不付有爭議的金額，並支付餘額。如果我們發現部份或全部爭議金額收取正確，我們可能會在原付款限期後的 14 天向您收取*利息*。
- 6.16 我們會根據《消費者保護法》解決有關帳戶的任何爭議。
- 商品及服務稅 (GST)**
- 6.17 提供供水服務和污水處理服務不受商品及服務稅的約束，但是我們可能向您提供的其他一些服務，需要付商品及服務稅。收費表和雜項收費表列明什麼服務有商品及服務稅，什麼服務沒有。
- 可以要求您提供保證金嗎？**
- 7.1 如果我們要求，您必須向我們提供保證金。
- 7.2 我們只會根據《消費者保護法》的要求提供保證金。
- 7.3 如果您未能按照本合約支付應繳費用，我們可能會從保證金扣除。
- 7.4 如果您在付款限期前連續十二個月付清費用，您有權要求退還保證金（加上任何*利息*）。

**量度用水量**  
抄錶和檢查

8.1 在沒有相反證據的情況下，向您的處所供應的水量為水錶設備所記錄的水量。

8.2 我們會安排人員在每個賬單結算期到處所抄錶，除非我們根據 8.9 至 8.11 的規定，估算您在某時間段內的用量。

檢查水錶

8.3 此外，我們會應要求檢查最近的水錶讀數是否準確。您有權在每個賬單結算期要求一次免費檢查。如收費表所示，其他讀數檢查的費用計在帳戶中，是水錶特殊讀數的費用。

8.4 我們會應要求提供最新資料，讓您可以自行查閱基本水錶讀數，而不需要要求進一步的檢查讀數或測試水錶。

安裝水錶

8.5 如果在任何階段處所未有水錶，我們會為場所提供標準水錶；如果您要求，我們可提供非標準水錶。在一些情況下，我們可能會要求您使用非標準水錶。

8.6 您必須安排由有這種工作認證的人員安裝水錶。

8.7 我們會向住宅處所免費提供一個標準水錶，以及初始水錶保護蓋或結構。如果提供了非標準水錶，我們只向您收取標準水錶成本與所提供水錶成本差額。

水錶的擁有權

8.8 處所的主要水錶歸我們擁有。除非有另外書面協議，否則次要水錶或「扣除」水錶歸您擁有。

估算用水量

8.9 在以下所述的情況下，我們可能會估算向您的處所供應的特定時段水量：

- (a) 無法讀取水錶設備；或
- (b) 您的物業沒有安裝水錶設備

在以下所述的情況下，我們亦可能會估算向您的處所供應的水量：

- (c) 在我們未得知以下情況前，所供應的水量未登記或登記錯誤：
  - (i) 水錶設備完全不運作；
  - (ii) 水錶設備無法正常運作；
  - (iii) 水在未經過水錶設備的情況下供應到您的處所；或
  - (iv) 計量資料因任何原因無法取得；
- (d) 在我們未得知以下情況前，所供應的水未登記或登記錯誤；或
- (e) 有確切證據顯示在任何期間內向您的處所供水牽涉詐欺行為。

8.10 估算盡量根據相近結算期、緊接結算期或您提供的水錶讀數計算。

8.11 如果您是根據估算來結算，一旦知道或更準確地估算用水量，我們可能會調整之後的賬單反映實際用水量。

按要求測試水錶

8.12 您可以要求我們（或持有認證的服務提供商）在您的處所測試主要水錶是否準確可靠，包括您對供水量提出爭議的方面。您可以在測試時到場。

- 8.13 測試將按照以下規定進行：
- (a) 任何適用的 *澳洲標準*；和
  - (b) 我們為此目的根據《水務和污水技術守則》指定的任何可接受的誤差範圍或程序。
- 8.14 測試費用在 *收費表* 中列出。我們（或持有認證的服務提供商）將在您支付此費用後進行測試。
- 8.15 如果結果指水錶設備合乎《水務和污水技術守則》中所定義的不準確或不可靠，並且已經多計了水量，我們將退還測試費用。
- 我們可以開始測試* 8.16 我們可能會測試處所內的任何水錶，費用由我們承擔。
- 水錶故障或讀數有誤* 8.17 在以下情況下，我們將根據需要調整您的帳戶：
- (a) 安裝在處所的水錶設備不準確或不可靠；或
  - (b) 檢查讀數顯示讀數不正確。
- 水錶保養* 8.18 我們將盡一切合理努力使處所的主要水錶保持正常運作。
- 保護水錶資料* 8.19 我們將盡一切合理努力防止未經授權查閱從處所獲得的讀數資料。
- 使用個人資料** 9.1 我們尊重您的私隱，並致力遵守與個人資料有關的所有相關私隱法律。
- 私隱權* 有關私隱或我們持有您有關個人資料的任何查詢，請參閱 [www.iconwater.com.au/privacy](http://www.iconwater.com.au/privacy) 的私隱政策。
- 從信貸機構獲取資料* 9.2 我們可能會從信貸報告機構或任何報告信用評級的公司或任何信用借貸提供者查閱與您的信用評級有關的資料（包括消費者信用報告）。

*使用聯絡資料*

- 9.3 我們可能會使用您的聯絡資料：
- (a) 因本合約中事宜聯絡您（例如，通知您服務中斷或向您發送賬單）；或
  - (b) 向您發送我們或第三方的消息通訊和促銷優惠；或
  - (c) 其他公共利益目的，例如安全、慈善機構籌款和資訊活動，

但過程中我們不會將您的詳細資料透露給任何第三方，除非根據我們的私隱政策可以或另有規定。

- 9.4 如果您不希望將您的詳細資料用於直接營銷，請致電 6248 3111（選項二）與我們的客戶服務團隊聯絡。

- 9.5 *ActewAGL 零售*可能會相互參照 *Icon Water* 或 *ActewAGL 零售*提供給您的任何電力、天然氣、供水服務和污水處理服務中的個人資料，檢查您的聯絡方式準確。

*使用其他個人資料*

- 9.6 我們可能會將持有的關於您的任何個人資料（包括您的聯絡資料）用於：
- (a) 評估信用度或您在我們的任何帳戶的狀態；或
  - (b) 確定本合約要求的按金；或
  - (c) 追討逾期欠款，

並遵守我們的私隱政策。

*披露資料*

- 9.7 我們可能會根據私隱權政策（如適用），在《消費者保護法》所允許的情況或法律許可或要求的情況披露您的資料。

**進入處所**

10.1 您必須允許我們的員工、承包商和代理商進入您的處所：

- (a) 進行接駁工作；或
- (b) 抄錶或測試水錶；或
- (c) 檢查、維護、修理或更換我們的設備；或
- (d) 法律許可的事情。

10.2 當我們的人員在處所內時，我們會確保他們：

- (a) 遵守法律要求的所有適用安全條件；和
- (b) 如果是工業顧客，您已事先給予我們合理通知：
  - (i) 遵守處所現行的任何合理工作安全規定；和
  - (ii) 如有必要，在處所中使用您提供的常設防護裝備和衣物。

**中斷和限制服務**

11.1 以下情況，我們必須中斷處所與供水網絡的連接：

- (a) 應您的要求；或
- (b) 適用法律要求；或
- (c) 出現緊急情況。

如果發生以下情況，我們可能會中斷處所服務與供水網絡任何未經授權的連接：

- (d) 您收到供水網絡保護通知書，但沒有遵守通知書內容；
- (e) 如果您沒有遵守我們取消接駁通知，則不需要供水網絡保護通知書。

如果發生以下情況，我們可能會限制您房屋的供水：

- (f) 您沒有合法佔用處所的權利；

- (g) 您沒有付款限期前繳費，而我們已遵守《消費者保護法》的要求（適用於住宅顧客）；  
或
- (h) 我們根據附表一第 1.1 條與您預約時間，  
但連續兩次無法進入處所；或
- (i) 您沒有遵守本合約的任何其他義務；或
- (j) 根據適用法律允許或要求，

除非處所已根據 2.6 登記為有維持生命設備。

- 11.2 中斷或限制供水時，我們必須遵守《消費者保護法》中適用的程序。
- 11.3 如果我們根據本條款中斷或限制供水，則您必須支付*收費表*和*雜項收費表*中的任何適用費用。
- 11.4 如果導致中斷或限制供水的問題已經糾正或因其他原因不能適用，我們將安排重新接駁並盡快合理重新開始無限制供水。
- 11.5 重新接駁或恢復完全供水所需要收費，在*收費表*和*雜項收費表*中列出。

## 我們的責任

### 澳洲消費者法保證

- 12.1 《澳洲消費者法》要求我們自動提供與商品和服務有關的一些保證，這些保證不能因合約豁免。如果根據本合約提供的任何商品或服務是按照《澳洲消費者法》或相關司法管轄區中對「消費者」的定義提供給您，您在產品或服務（《消費者保證》）方面享有一些不可豁免權利和補救，包括保證適當謹慎和有技巧提供服務，以及商品質量合格。
  - (a) 本合約的任何內容不排除，限制或修改《消費者保證》的運作，否則會違反《澳洲消費者法》或使條款的任何部份無效。

- (b) 但是，如果商品及／或服務不是以個人、家用或住戶使用或消費而購買，而商品或服務的價格為 100,000 澳元或以下，*Icon Water* 可限制其因違反《消費者保證》以下規定而應承擔的責任（由 *Icon Water* 決定）：
- (i) 如是產品，須自行修理或更換產品或支付修理或更換產品費用；和
  - (ii) 如是服務，再次提供服務，或者再次提供服務成本。
- (c) 除《消費者保證》、《公用事業法》或《2014 年公用事業（技術法規）法》、《消費者保護法》以及本合約中規定的保證和條款下任何要求外，*Icon Water* 排除法律法規在實際上或其他方面所隱含的所有保證、條款和條件。
- (d) 但是，如果沒有遵守《消費者保證》，但可以補救，又不是重大過失，我們可能會遵守 (b) 所述的補救的要求。

### 我們的責任

- 12.2 在遵守本條款所述限制的前提下，我們對您因我們的任何疏忽或違反合約而直接遭受或蒙受的任何損失、責任或費用承擔責任。例如，如果地毯被水浸濕，而我們有過失，我們會在需要時支付清潔或更換的費用。
- 12.3 這是您根據 5.11 有權獲得的任何回扣以外。

*我們的責任限制*

- 您的設備故障： 12.4 我們對您的設備導致的問題不承擔任何責任。
- 服務中斷： 12.5 如果是以下情況，我們將不對供水或污水處理服務中斷承擔任何責任：
- (a) 是由我們無法控制的事件或情況引起；或
  - (b) 儘管我們遵守了《消費者保護法》中的所有相關性能標準，但還是出現問題。
- 其他限制： 12.6 除 12.2 和 12.3 規定的以外，我們對您可能遭受或招致的任何損失、責任或費用一概不負責。
- 12.7 在不限制 12.6 的前提下，對於因本合約引起的或與之相關的任何利潤、業務或預期節省費用的損失，或任何間接損失，無論是合約、民事侵權（包括過失）或其他方面，我們一概不負責，除 12.2 中的規定。
- 12.8 我們對責任的其他限制可能會根據適用法律應用，包括《消費者保護守則》。
- 一般 12.9 12.6 和 12.7 中的限制適用於本節中關於隱含條款的先前規定。
- 12.10 一方因違反本合約而對另一方承擔的任何責任，應減至另一方造成或促成違約的程度。
- 解決爭議** 13.1 雙方將根據本合約（包括第 8.12 條）和《消費者保護守則》尋求解決根據本合約產生的任何爭議，或者如果適用，您可以將此事提交到澳洲首都領地民事和行政法庭 (ACAT)。
- 13.2 這並不妨礙當事方行使其在本合約下的權利或向法院申請緊急補救。

|             |      |  |
|-------------|------|--|
| <b>其他事項</b> | 14.1 | 我們可能會根據《2000年公用事業法》不時更改本合約。有關更改通知將在《堪培拉時報》上公佈，並且可以應要求免費提供，也可以從 <i>Icon Water</i> 網站 <a href="http://www.iconwater.com.au">www.iconwater.com.au</a> 免費查閱這些更改。 |
| 合約修改        |      |  |
| 矛盾          | 14.2 | 雙方必須遵守法律規定的義務，除非這些義務與本合約矛盾。在這種情況下，本合約將在法律允許的範圍內優先適用。   |
| 無代表或保證      | 14.3 | 您承認簽訂本合約時，您沒有依據我們沒有包括在本合約中的任何其他承諾。   |
| 完整協議        | 14.4 | 本合同構成了我們之間關於本事宜的全部協議。  |
| 轉讓          | 14.5 | 未經我們同意，您不得轉讓您在本合約下的權利或義務。  |
| 通知          | 14.6 | 從我們發送給您的通知將被視為在《消費者保護法》規定的時間內收到。   |
| 聯名顧客        | 14.7 | 如果您與其他人一起擁有處所，本合約具有約束力，並且對您和所有人都有利。  |
| 終止合約        | 14.8 | 如果我們的公用事業服務許可證被暫停或不再適用，本合約將終止，並且根據適用法律，我們無權另外提供供水服務和污水處理服務。  |
| 管轄法律        | 14.9 | 本合同受澳洲首都領地法律管轄。  |

## 附表一

## 影響處所的義務

## 進入處所

*到達我們的設備*

- 1.1 您必須確保我們的員工、承包商和代理商能夠暢通無阻到達水錶，可以閱讀，測試，更換或維修水錶，並暢通無阻到達土地上的任何其他基礎設施。

您必須沒有限制確保土地上植被和園境不會阻礙我們到達基礎設施。

除緊急情況外，我們必須至少提前七天書面通知您要進入土地以修理或更換我們的設備。在緊急情況下或進入土地抄錶不需要通知。

- 1.2 如果您不提供此進入權限，您可能需要支付因此而需要在現場進行其他出勤工作的合理費用。

- 1.3 在封鎖土地上水錶或我們的其他設備的進入權限之前，您必須聯絡我們的查詢熱線 6248 3111（選項三）了解我們要求的詳細資料。

*我們在您處所的員工*

- 1.4 如有以下情況，您必須通知我們：
- (a) 您的處所中是否存在任何危險（例如大型狗隻或危險機器）；和
  - (b) 為避免這些危險應採取的預防措施。
- 1.5 如是工業處所，您必須為我們的員工、承包商和代理商提供符合相關工作健康和安全管理要求的安全工作環境。

## 我們的基礎設施

### 我們在您處所的設備

- 1.6 你必須：
- (a) 盡一切合理努力保護我們安裝在處所設備不受未經授權的干擾；和
  - (b) 如意識到有任何干擾、缺陷或損壞後，請在五個工作日内通知我們。
- 1.7 根據要求，你必須支付維修或更換安裝在處所我們的設備的合理費用，如果缺陷或損害是：
- (a) 由您造成；或
  - (b) 在您未能採取合理措施以防止這種情況下，由另一人造成。

### 保護我們的網絡

- 1.8 您不得在無合理辯解的情況下將任何可能損壞或影供水網絡和污水處理網絡安全或有效操作的危害生命的腐蝕性、磨蝕性、重質或有害的物質或物料放置在供水網絡和污水處理網絡的地下或上方或附近。
- 1.9 您不得在無合理辯解的情況下在網絡上挖掘或進行其他工作，而損壞供水網絡或污水處理網絡，或進入網絡設施。

### 堵塞

- 1.10 您有責任：
- (a) 保持處所的水管有維修，並清除所有堵塞物；
  - (b) 支付因您的設備或接駁點堵塞而造成的供水網絡和污水網絡損壞的維修費用；和
  - (c) 如果您所在處所的地面高度不超過最近的上游沙井蓋 500 毫米，應遵守公用事業要求。

## 您進行的建築工程

### 建築工程

- 1.11 在處所進行或授權進行任何建築工程之前，您應該：

- (a) 確定您的處所（或附近）是否有我們的設備，並確保您的設計規劃的結構和任何更改的土地高度均不會干擾設備，我們能否到達或供水網絡或污水處理網絡的安全有效運行；
- (b) 請致電「先查詢再動工」1100，索取我們的設備位置的地圖；
- (c) 確認設備的確實位置，如果對做法有疑問，請索取建議；和
- (d) 如果網絡地圖與您在土地上（或附近）發現的不一致，請通知我們。

1.12 建議確認一下，因為我們的記錄僅供參考，並不顯示真實尺寸。您還應該注意，水管道不一定在平面直線延伸。

#### 地役權和保護區

1.13 您不得：

- (a) 未經我們事先書面同意，在我們的基礎設施或任何地役權、提議地役權或公用事業基礎設施或保護區上建造或允許其他任何人如此；
- (b) 種植樹木（或灌木或無法輕易清除的植物），而植物會侵占地役權或公用事業基礎設施或保護區；或
- (c) 阻止我們到達基礎設施。

根據公用事業要求，您與處所上或附近建造時，建築和基礎設施或地役之間的距離也有限制。

1.14 您可以向註冊總署或其他相關的首都領地政府機構索取地權查詢和存放圖則，了解處所的地役權詳細資料。一些基礎設施不位於地役權中，但仍受到《2014年公用事業（技術法規）法》第31條的保護。

## 附表二

## 本合約中使用的詞語

| 詞語          | 定義  |
|-------------|---|
| ACAT        | 指澳洲首都領地民事和行政法庭，為首都領地公用事業服務或其後續產品的消費者保障和諮詢機構。  |
| 認可／認證       | 由 <i>Icon Water</i> 或其他認證機構根據《可競爭工作認證守則》認可，或根據 2004 年《建築職業（執照）法》認可。   |
| 持有認證的服務提供商  | 具有《供水和污水技術守則》中的定義。  |
| ActewAGL 零售 | ActewAGL 零售 (ActewAGL Retail) ABN 46 221 314 841 AGL 首都領地零售投資有限公司 (AGL ACT Retail Investments Pty Ltd) ABN 53 093 631 586 及 Icon 零售投資有限公司 (Icon Retail Investments Limited) ABN 23 074 371 207 的合作夥伴關係。 |
| 《澳洲消費者法》    | 指《2010 年競爭與消費者法》附表二《澳洲消費者法保證》   |
| 工作日         | 星期六日或首都領地公共假期除外的一日。   |
| 連接點         | 《供水與污水處理網絡邊界守則》中所述供水網絡或污水處理網絡與您的設備之間的邊界，或適用於《水務和污水技術守則》生效之日或之後批准的新連接中的定義，或根據與您達成其他書面協議定義。   |
| 消費者保證       | 定義於 12.1 條。   |
| 地役權         | 指處所地權上註冊，用於供水或污水處理的地役權，或在存放圖則上的任何東西；包括「公用事業服務預留地段」和「毛地役權」，這可能（但不總是）表明我們設備在。   |
| 設備          | 包括水管和排污管、水錶設備，以及其他供水和污水處理基礎設施和設備。   |
| 沖水裝置        | 定義與收費表中相同。  |

|                      |  |
|----------------------|--|
| 政府或監管機構              | 澳洲聯邦，任何澳洲州或領地或任何當地政府，以及對當事方具有管轄權的任何署長辦公室、部門、法定機構、公司或機構（包括獨立競爭與監管委員會）。  |
| Icon Water<br>我們/我們的 | Icon Water 有限公司 (Icon Water Limited)<br>ABN 86 069 381 960。  |
| ICRC                 | 獨立競爭與監管委員，首都領地競爭和定價監管機構。   |
| 利息                   | 一段期間的利息是指根據《2006 年法院程序規則》不時設定的，以最高法院利率計算在期間判決後適用利息所定的金額。   |
| 法律                   | 《2000 年公用事業法》、《2014 年公用事業（技術法規）法》、任何適用的市場、行業或技術法規、我們的公用事業要求，我們的供應商許可證以及任何其他法規、規例、條例、守則或其他法律，不論是領地、州或聯邦法律，包括任何政府或監管機構有效又具有法律約束力的裁定、法令、詔書、宣言、裁決、命令或其他類似聲明。 |
| 水錶設備                 | 具有《供水和污水技術守則》中的定義。   |
| 雜項收費表                | 由我們出版並不時生效的供水服務和污水處理服務相關的雜項服務收費表。  |
| 非飲用水                 | 指的是非人類飲用水，可能不符合《2007 年公共衛生（飲用水）行為守則》的要求。   |
| 一般家用污水和一般家用水量        | 按照我們不時出版的《液體廢物接收政策和指南》定義。  |
| 我們的                  | Icon Water   |
| 提議地役權                | 按照法律定義。請參閱《2023 年規劃（豁免開發）條例》。  |
| 住宅處所                 | 按照《消費者保護法》定義。  |
| 收費表                  | 由我們出版並不時生效的供水服務和污水處理服務相關收費表。   |

|              |  |
|--------------|--|
| 《服務和安裝規則》    | 由我們不時出版的供水和污水處理服務和安裝規則。  |
| 污水處理網絡       | 《2000年公用事業法》第14節定義的澳洲首都領地污水處理網絡。   |
| 污水處理服務       | 指《2000年公用事業法》第13條中列出的公用事業服務，但不包括用於排放商業廢物的服務（即一般家用量的一般家用廢物）：<br><br>(a) 使污水處理網絡可用於提供污水接駁服務；<br>(b) 污水接駁服務；<br>(c) 污水處理服務。                                     |
| 公用事業要求       | 指《服務和安裝規則》直到規則由《供水和污水技術守則》中的公用事業要求取代，並且從那時起，指《供水和污水技術守則》中定義。   |
| 我們           | <i>Icon Water</i>  |
| 公用事業基礎設施或保護區 | 按照法律定義。請參閱《2023年規劃（豁免開發）條例》。有關適用的公用事業規則，請參見公用事業要求。   |
| 公用事業服務許可證    | 我們根據《2000年公用事業法》經供水網絡和污水處理網絡提供供水服務和污水處理服務的一個或多個許可證。  |
| 供水網絡         | 《2000年公用事業法》第12節定義的澳洲首都領地供水網絡。   |
| 供水服務         | 指《2000年公用事業法》第11節中列出的公用事業服務；除了提供循環水（或「非飲用水」）外：<br><br>(a) 水的收集和處理，或兩者兼而有，經供水網絡分配；<br>(b) 使供水網絡可用於提供供水服務；<br>(c) 經供水網絡供水；<br>(d) 供水接駁服務；<br>(e) 經供水網絡向處所供水使用。 |
| 《供水和污水技術守則》  | 指2023年公用事業（技術法規）（供水和污水技術守則）核准。   |
| 我們           | <i>Icon Water</i>  |

|      |  |
|------|--|
| 您的設備 | 連接點處所一側的水管、污水管和相關設備，包括花灑、水龍頭、馬桶水箱以及內部或屋頂安裝的熱水系統。 |
|------|--|

在本合約中：

單數包括複數，反之亦然；

引用協議、守則或其他條文的包括任何合併，修改，變更或替換內容；

引用法規、規例、條例、守則或其他法律，包括構成法律的任何內容，包括其下的條例和其他條文，並包括所有合併，修正，重新制定或替代的內容；

本合約中引用守則是同名守則，依情況需要，根據《2000年公用事業法》或《2014年公用事業（技術法規）法》不時修訂；

「人」一詞包括公司、法人團體、政治團體，非法人協會或機構；

提述「人」包括該人的允許繼任人、替代人（包括但不限於通過革新而錄用的人）和受讓人；

如果事情必須在規定日期（非工作日）進行，則以規定日期下一個工作日；

如果有指定時間段，並且時間段是從指定日期或行為或事件的日期開始的，計算中該日期應除外；

一日應解釋為從午夜開始 24 小時後結束的時間段；

「包括」、「例如」、「並且」和「特別是」不限制在這些詞言之前或所指詞語的一般意思；和

頁首和頁尾只為方便閱讀，並且不影響本合約的解釋。