अधिकारहरूको सारांश

ग्राहकहरू, उपभोक्ताहरू र आइकन वाटरको हक,
अधिकार र दायित्वहरूको सारांश।

icon WATER

Nepali | नेपाली

विषयसूची

हामी को हौँ 3

हाम्रा सेवाका मापदण्डहरू 3

ग्यारेन्टी दिइएको सेवाको स्तर प्रदान गर्न नसक्दा दिइने छुटहरू 4

तपाईंको स्तरीय ग्राहक सम्झौता 5

हामीसँगका अन्य सम्झौताहरू 5

तपाईंको तथ्याङ्क र व्यक्तिगत जानकारी 5

तपाईंको खानेपानी तथा ढल निकासी खाता 6

भुक्तानीमा कठिनाइहरू 6

त्रुटीहरू र आपत्कालीन अवस्थाहरू 6

उजुरी गर्ने 7

तपाईंको घरजग्गामा प्रवेश 7

खानेपानी सेवाहरू 8

ढल निकासी सेवाहरू 9

निर्माण, मर्मतसम्भार, भूदृश्यीकरण (ल्याण्डस्केपिङ्ग) 10

स्थायी रूपमा पानी संरक्षण उपायहरू 11

यस दस्तावेजले तपाईंले अपेक्षा गर्ने सेवाको न्यूनतम मापदण्डहरू र खानेपानी तथा ढल निकासी सेवाहरू प्राप्त गर्न हामीप्रति तपाईंका दायित्वहरूको सारांश प्रस्तुत गर्दछ।

तपाईंलाई सेवाहरू प्रदान गर्दा, हामीले *उपभोक्ता संरक्षण संहिता, युटिलिटी ऐन २०००*, गोपनीयता कानून, युटिलिटी सेवा इजाजतपत्र, अष्ट्रेलियान खानेपानी निर्देशिका र सम्बन्धित नियमावलीहरू र आवश्यकताहरू सहित सबै सान्दर्भिक नियामक आवश्यकताहरूको पालना गर्छौं भनी सुनिश्चित गर्ने लक्ष्य राख्छौं।

हामी को हौँ

आइकन वाटर ए.सी.टी (ACT) सरकारको क्षेत्रीय स्वामित्वमा रहेको निगम हो। हामी ए.सी.टी का बाँध, पानी प्रशोधन प्लान्ट, फोहोर पानी प्रशोधन प्लान्ट, जलाशय, पानी र फोहोर पानी तान्ने स्टेशनहरू, मुख्य पाइपहरू र अन्य सम्बन्धित पूर्वाधारहरूका सञ्जालको स्वामित्व लिन्छौँ र सञ्चालन गर्छौं।

हरेक दिनको प्रत्येक घण्टा, हामी राजधानी क्षेत्र भरिका घरपरिवारलाई सफा, सुरक्षित पिउने पानी उपलब्ध गराउँछौँ। यो पानी प्रयोग गरिसकेपछि, हामीले फोहोर हटाउँछौँ र तपाईंको सु-स्वास्थ्यको सुनिश्चित गर्न र वातावरणीय प्रभावहरू कम गर्न यसलाई प्रशोधन गर्छौं।

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

हाम्रा सेवाका मापदण्डहरू

स्वतन्त्र प्रतिस्पर्धा तथा नियामक आयोग (ICRC) ले आइकन वाटरको सेवा सम्बन्धी मापदण्ड निर्धारण गर्दछ - यो तपाईंले हामीबाट अपेक्षा गर्न सक्ने सेवाको न्यूनतम स्तर हो। उपभोक्ता संरक्षण संहिताले हाम्रा धेरै सेवा सम्बन्धी दायित्वहरूको विस्तृत विवरण प्रदान गर्छ र यो ICRC को वेबसाइट icrc.act.gov.au मा पाउन सकिन्छ वा अनुरोध गरेमा तपाईंलाई उपलब्ध गराउन सकिन्छ।

ग्यारेन्टी दिइएको सेवाको स्तर प्रदान गर्न नसक्दा दिइने छुटहरू

हामी उपभोक्ता संरक्षण संहितामा तोकिएका सेवा स्तरहरूको ग्यारेन्टी (GSLs) पूरा गर्ने वाचा गर्छौं। यदि हाम्रो कार्यसम्पादन यी मापदण्डभन्दा बाहिर गयो भने, हामी तपाईंको खातामा स्वत: क्रेडिट गरिदिनेछौं। GSL हरूको सारांश तल दिइएको छ।

मापदण्ड	सेवा स्तरहरूको ग्यारेन्टी	छुट
ग्राहक जडान र प्रवाह प्रतिबन्धकहरू हटाउने	निश्चित मिति सम्म जडान सम्पन्न गरिएको छैन, वा प्रवाह प्रतिबन्धकहरू हटाइएका छैनन् भने	प्रति दिन $६० (अधिकतम $३००)
उजुरीहरूको जवाफ दिँदा	उजुरी प्राप्त भएपछि, युटिलिटीले निम्न कुरा नगर्दा: a) उजुरी तुरून्तै वा सम्भव भएसम्म चाँडो स्वीकार गर्ने कुरा; र b) २० कार्यालय दिन भित्र उजुरीमा उल्लेखित विषयलाई सम्बोधन गर्दै प्रतिक्रिया प्रदान गर्ने कुरा।	$२०
योजनाबद्ध अवरोधको सूचना	दुई कार्यालय दिनको सूचना नदिइएको खण्डमा	$५०
अवरोधको अवधि (एकल घटना)	अनियोजित अवरोध १२ घण्टा वा सोभन्दा बढी समयसम्म रहेमा	$८०
अनियोजित अवरोधहरूको बारम्बारता	ग्राहकले एक आर्थिक वर्षमा ९ चोटी भन्दा बढी अनियोजित अवरोधहरूको अनुभव गरेका खण्डमा	$८०
ग्राहकको परिसरलाई असर गर्ने त्रुटि, समस्या वा चासोको सूचनाको जवाफ दिने समय	युटिलिटीले जवाफ दिन असफल हुँदा: a) यदि त्यो सूचना, नेटवर्कमा भएको क्षति वा समस्याको त्रुटिसँग सम्बन्धित छ जसले जनस्वास्थ्यलाई असर गर्ने सम्भावना छ, वा कुनै व्यक्ति वा सम्पत्तिलाई भौतिक क्षति वा हानि पुऱ्याउँदैछ, वा पुऱ्याउने सम्भावना छ भने, सम्भव भएसम्म चाँडो र जुनसुकै अवस्थामा ६ घण्टा भित्र प्रतिक्रिया दिनुपर्छ; र b) अन्य सबै अवस्थाहरूमा ४८ घण्टा भित्र; र c) प्रतिक्रियामा तोकिएको समय भित्र त्यो समस्या वा चासोको समाधान गर्नुपर्छ।	प्रति दिन $६० (अधिकतम $३००)

तपाईंको स्तरीय ग्राहक सम्झौता

धेरैजसो आइकन वाटरका ग्राहकहरू हाम्रो *खानेपानी तथा ढल निकासी सेवा जडान र स्तरीय आपूर्ति ग्राहक सम्झौता* द्वारा सुरक्षित गरिएका छन्। यो सम्झौता आइकन वाटर नेटवर्कसँग जोडिएका ग्राहकहरूलाई स्तरीय खानेपानी तथा ढल निकासी सेवाहरूको आपूर्ति गर्नका लागि कानूनी रूपमा बाध्यकारी दस्तावेज हो।

सम्झौता हेर्न वा डाउनलोड गर्न iconwater.com.au मा जानुहोस् वा तपाईंले हुलाक मार्फत प्रतिलिपि लिन (02) 6248 3111 (विकल्प ३) मा हामीसँग कुरा गर्नुहोस्।

हामीसँगका अन्य सम्झौताहरू

यदि तपाईंको हामीसँग छुट्टै सहमति वा सम्झौता छ (उदाहरणका लागि, गैर-खानेपानी वा व्यापारिक फोहोरमैला सम्झौता), र तपाईंको छुट्टै सम्झौताका सर्तहरूसँग मेल नखाएको खण्डमा बाहेक, *खानेपानी तथा ढल निकासी सेवा जडान र स्तरीय आपूर्ति ग्राहक सम्झौता* का सर्तहरू लागू हुनेछन्।

तपाईंको तथ्याङ्क र व्यक्तिगत जानकारी

तपाईंप्रति हाम्रा दायित्वहरू

कानूनद्वारा अनुमति प्राप्त, तपाईंको ग्राहक सम्झौता अन्तर्गत अनुमति प्राप्त, वा तपाईंले मंजूरी दिनुभएको खण्डमा बाहेक, हामीसँग व्यापार गर्नका लागि तपाईंले दिनुभएका सबै व्यक्तिगत जानकारी तेस्रो पक्षलाई खुलासा गर्नबाट हामी सुरक्षित गर्नेछौँ। व्यक्तिगत वा निजी जानकारी भएका कुनै पनि विषयमा छलफल गर्नु अघि हामी सधैँ सम्बन्धित व्यक्तिसँग कुरा गरिरहेको पुष्टि गर्नेछौँ।

हामीप्रति तपाईंको दायित्व

यदि तपाईंका सम्पर्क विवरणहरू परिवर्तन हुन्छन् भने (जस्तै; अधिकृत खातावाला, हुलाक ठेगाना, इमेल ठेगाना र फोन नम्बर) तपाईंले हामीलाई जानकारी गराउनुपर्छ ताकि हाम्रा तथ्याङ्कहरू अद्यावधिक छन् भनी सुनिश्चित गर्न सकियोस् र हामीले तपाईंको खानेपानी तथा ढल निकासी सेवाहरू बारेको सूचना तपाईंलाई पठाउन सकौँ।

हाम्रो गोपनीयता नीति हेर्न वा डाउनलोड गर्न iconwater.com.au/privacy मा जानुहोस् वा तपाईंले हुलाक मार्फत प्रतिलिपि लिन (02) 6248 3111 (विकल्प ३) मा हामीसँग कुरा गर्नुहोस्।

तपाईंको खानेपानी तथा ढल निकासी खाता

तपाईंप्रति हाम्रा दायित्वहरू

तपाईंको परिसरको स्वामित्व तपाईंलाई हस्तान्तरण गरिएको मितिदेखि हामी खानेपानी तथा ढल निकासी सेवाहरूको आपूर्ति र खपतको लागि खाता खोल्नेछौँ। हामीले तपाईंलाई यी सेवाहरूका लागि कम्तीमा हरेक १२० दिनमा बिल पठाउनेछौँ र यी सेवाहरूका लागि हाम्रो *खानेपानी तथा ढल निकासी सेवा शुल्कहरूको तालिका* र *विविध शुल्क र भुक्तानीहरूको तालिका* मा विस्तृत रूपमा वर्णन गरिए अनुसार शुल्क लगाउनेछौँ।

हामीप्रति तपाईंको दायित्व

तपाईंले आफ्नो बिल तोकिएको मिति भित्र तिर्नुपर्ने हुन्छ अथवा हामीले तपाईंको म्याद नाघेको बिलमा ब्याज लगाउन सक्छौँ।

हाम्रो *स्तरीय खानेपानी तथा ढल निकासी सेवा शुल्कहरू* र *विविध शुल्कहरू र भुक्तानीहरूको तालिका* हेर्न वा डाउनलोड गर्न iconwater.com.au/about-us/our-pricing मा जानुहोस् वा तपाईंले हुलाक मार्फत लिन (02) 6248 3111 (विकल्प ३) मा हामीसँग कुरा गर्नुहोस्।

भुक्तानीमा कठिनाइहरू

तपाईंप्रति हाम्रा दायित्वहरू

यदि तपाईंलाई निर्धारित मिति भित्र आफ्नो बिल तिर्न समस्या भइरहेको छ भने हामी थुप्रै भुक्तानी सहायताका विकल्पहरू उपलब्ध गराउनेछौँ।

हामीप्रति तपाईंको दायित्व

तपाईंले बिल प्राप्त गरेपछि सकेसम्म चाँडो हामीलाई सम्पर्क गर्नुहोस् र हाम्रा सहयोगी टोलीले तपाईंको लागि उपयुक्त समाधान खोजिदिनेछन्। हामीसँग (02) 6248 3111 (विकल्प २) मा कुरा गर्नुहोस्।

त्रुटीहरू र आपत्कालीन अवस्थाहरू

तपाईंप्रति हाम्रा दायित्वहरू

खानेपानी वा ढल निकासी सेवाका खराबीको आपत्कालीन उजुरी दिन हामी तपाईंलाई २४-घण्टा आपत्कालीन फोन सेवा प्रदान गर्नेछौँ। हामी सकेसम्म चाँडो प्रतिक्रिया दिनेछौँ र तपाईंको खानेपानी तथा ढल निकासी सेवाहरूमा अवरोध कम गर्न हाम्रा उचित प्रयासहरूको प्रयोग गर्नेछौँ।

हामीप्रति तपाईंको दायित्व

जब तपाईंले कुनै समस्याबारे उजुरी गर्नुहुन्छ, कृपया हामीलाई हाम्रो नेटवर्कसम्म पुग्न स्पष्ट पहुँच भएको सुनिश्चित गर्नुहोस् (जस्तै: गेट खोल्ने, कार सार्ने, झारपात हटाउने वा तपाईंका जनावरहरूलाई सुरक्षित गर्ने) ताकि हामीलाई काम गर्न अवरोध रहित पहुँच होस्।

खानेपानी वा ढल निकासी सेवाको खराबीबारे आपत्कालीन उजुरी दिन, हाम्रो २४-घण्टा त्रुटी तथा आपत्कालीन लाइन (02) 6248 3111 (विकल्प १) मा हामीसँग कुरा गर्नुहोस्।

उजुरी गर्ने

तपाईंप्रति हाम्रा दायित्वहरू

जब हामीले उजुरी प्राप्त गर्छौं, यसलाई दर्ता गरिनेछ र मान्यता प्राप्त गुणस्तर मापदण्ड तथा उपभोक्ता संरक्षण संहिता अनुसार अनुसन्धान, कारबाही र समाधानको लागि ग्राहक सेवा प्रतिनिधिलाई जिम्मा दिइनेछ।

हामी तपाईंको उजुरी तुरून्तै स्वीकार गर्नेछौं र तपाईं सन्तुष्ट हुने गरी समस्या समाधान भएको सुनिश्चित गर्न सक्दो प्रयास गर्नेछौं। हाम्रो जवाफले हाम्रो निर्णयका कारणहरू खुलाउनेछ र तपाईंले २० कार्यालय दिन भित्र ठोस प्रतिक्रिया प्राप्त गर्ने अपेक्षा गर्न सक्नुहुन्छ।

यदि तपाईं हाम्रो जवाफबाट सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, तपाईंसँग आइकन वाटर व्यवस्थापनलाई तपाईंको मुद्दाको पुनर्विचार गर्न अनुरोध गर्ने अधिकार छ। यदि तपाईं पुनर्विचार पछि पनि सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने, तपाईंसँग (02) 6207 7740 वा tribunal@act.gov.au मा ACT सिभिल एण्ड एडमिनिस्ट्रेटिभ ट्राईब्युनल (ACAT) मार्फत समीक्षा गराउने अधिकार छ।

हामीप्रति तपाईंको दायित्व

कृपया सबै आइकन वाटरका प्रतिनिधिहरूलाई शिष्टाचार र सम्मानका साथ व्यवहार गर्नुहोस्। आफ्नो उजुरीका मुद्दाहरूबारे स्पष्ट हुनुहोस् र सम्भव भएसम्म, तपाईं कस्तो प्रकारको परिणाम वा नतिजा खोज्दै हुनुहुन्छ, हामीलाई थाहा दिनुहोस्।

तपाईंको घरजग्गामा प्रवेश

आइकन वाटरका कर्मचारीहरू वा अधिकृत ठेकेदारहरू तपाईंको परिसरमा पानीको मिटर जाँच गर्न, हाम्रो पूर्वाधारसँग जोडिएका कुनै पनि पाइप वा जडानहरूको निरीक्षण गर्न, हाम्रो नेटवर्कमा काम गर्न वा अन्य अनुसन्धान वा निरीक्षण गर्न, र आपत्कालीन अवस्थामा प्रवेश गर्न सक्नेछन्।

तपाईंप्रति हाम्रा दायित्वहरू

आपत्कालीन वा तपाईंले हामीलाई पहिले नै प्रवेश गर्न अनुमति दिनुभएको अवस्था बाहेक काम सुरू गर्नुभन्दा कम्तीमा सात (७) दिन अगाडि हामी तपाईंलाई लिखित सूचना दिनेछौं। काम पूरा भएपछि, हामीले तपाईंको जग्गालाई काम सुरू गर्नुभन्दा अगाडिको जस्तै अवस्थामा पुनर्स्थापना गर्न सकेसम्म चाँडो सबै उचित कदम चाल्नेछौं।

हामीप्रति तपाईंको दायित्व

तपाईंको परिसरमा प्रवेश गर्न पूर्ण पहुँच भएको सुनिश्चित गर्नुहोस् (जस्तै: गेट खोल्ने, कार सार्ने, झारपात हटाउने वा तपाईंका जनावरहरूलाई सुरक्षित गर्ने) ताकि हामीले सुरक्षित रूपमा हाम्रो काम गर्न सकौं।

खानेपानी सेवाहरू

हाम्रो खानेपानी सेवाको स्तर तपाईंको घरजग्गाको सीमामा रहेको जडान बिन्दुसम्म मात्र ग्यारेन्टी गरिएको हुन्छ। खानेपानी आपूर्तिका लागि जडान बिन्दु सामान्यतया घरजग्गाको सीमामा रहेको मिटर वा आइसोलेसन भल्भ/बल भल्भद्वारा पहिचान गरिन्छ।

सामान्य नियम अनुसार हामी खानेपानी सेवालाई पानीको मिटर सहित त्यहाँ सम्म कायम राख्ने जिम्मेवारी लिन्छौँ। खानेपानीको मिटरदेखि तपाईंको घरसम्मको सबै नलसाजी (प्लम्बिङ्ग) र पाइपको काम घरजग्गाधनीको रूपमा तपाईंको जिम्मेवारी हो र यसलाई आन्तरिक पाइपको काम मानिन्छ।

तपाईंप्रति हाम्रा दायित्वहरू

हामी आइसोलेसन भल्भ सहित पानीको मुख्य पाइपदेखि खानेपानीको मिटरसम्म जोड्ने पाइपको मर्मतसम्भार गर्नेछौँ।

हामी खानेपानीको मिटरमा वा खानेपानी मिटर पछिको पहिलो धारामा मापन गरिएको न्यूनतम प्रवाहमा आपूर्ति निरन्तर गर्नेछौँ, जुन तपाईंको खानेपानी सेवाको पाइपको आकारमा आधारित हुन्छ।

हामीप्रति तपाईंको दायित्व

हामीले खानेपानीको मिटर सुरक्षित रूपमा पढ्न र मर्मत गर्न सक्ने गरि तपाईंले खानेपानीको मिटर बक्स र सुरक्षात्मक ढक्कनलाई सहि अवस्थामा र अवरोध विहीन राख्नुपर्छ। तपाईंले खानेपानीको मिटर बक्स वरिपरि कम्तीमा एक (१) मिटर खाली ठाउँ राख्नुपर्छ।

घरजग्गाको सर्भिस पाइपको व्यास (मि.मी)	२०	२५	३२	४०	५०
प्रति मिनेट लिटरमा न्यूनतम प्रवाह दर	२०	३५	६०	९०	१६०

ढल निकासी सेवाहरू

तपाईंले हात धुने ठाउँमा खन्याउनुभएको वा शौचालयमा प्रयोग गर्नुभएको सबै कुरा ढल निकासी प्रणाली मार्फत जान्छ। यो एउटा प्रशोधन केन्द्रमा जान्छ जहाँ हामी यसलाई दिगो रूपमा वातावरणमा फर्काउनु अघि प्रशोधन गर्छौं। हाम्रो समुदायमा सार्वजनिक स्वास्थ्यका मापदण्डहरूको संरक्षणमा ढल निकासी प्रशोधन प्लान्टले महत्त्वपूर्ण भूमिका खेल्छ।

तपाईंप्रति हाम्रा दायित्वहरू

हाम्रो प्रणालीमा आएको खराबीका कारण अत्यधिक बहाव (ओभरफ्लो) भएमा, हामी तपाईंलाई हुने क्षति र असुविधालाई कम गर्न र प्रभावित क्षेत्रलाई कुशलतापूर्वक र पर्याप्त रूपमा सफा गरिएको सुनिश्चित गर्न सक्दो प्रयास गर्नेछौं। हाम्रो आर्थिक दायित्वको सीमा हाम्रो लापरवाहीका कारण ओभरफ्लो भएको ठाउँसम्म सीमित हुन्छ।

यदि तपाईंको परिसरमा एक इजाजतपत्र प्राप्त प्लम्बर वा ड्रेनेरले समस्याको अनुसन्धान गर्छन् र गल्ती हाम्रो नेटवर्कमा भएको पहिचान गर्छन् भने, हामी तपाईंलाई हाम्रो *स्तरीय क्षतिपूर्ति दरहरू* अनुसार उचित खर्चको प्रतिपूर्ति गर्नेछौं, जुन iconwater.com.au/My-Home/Claims/plumbing-reimbursement मा हेर्न वा डाउनलोड गर्नको लागि उपलब्ध छ वा तपाईंले हुलाक मार्फत प्रतिलिपि लिन (02) 6248 3111 (विकल्प ३) मा हामीसँग कुरा गर्नुहोस्।

हामीप्रति तपाईंको दायित्व

अवरोध हुनबाट बच्नको लागि तपाईंले शौचालय, हात धुने ठाउँ, बाथटब र नुहाउने ठाउँ मार्फत ढल निकासी प्रणालीमा ट्वाइलेट पेपर बाहेक अरू केही पनि फ्लश गर्नुहुँदैन।

तपाईंले घरजग्गाको बाउन्ड्री राइजर (यो तपाईंको आन्तरिक प्लम्बिङलाई ढल निकासी प्रणालीमा जोड्ने ठाउँ हो) र तपाईंको सम्पत्तिमा अवस्थित हुन सक्ने ढलको नालीका ढक्कन (म्यानहोल) हरू वरिपरि सुरक्षित पहुँच (कम्तीमा एक (१) मिटर खाली ठाउँ) कायम गर्नुपर्छ।

निर्माण, मर्मतसम्भार, भूदृश्यीकरण (ल्याण्डस्केपिङ्ग)

लगभग प्रत्येक दुई मध्ये एक ACT का घरजग्गाहरूमा ढल निकासी नेटवर्कका पाइपहरू परिसर भित्र हुन्छन्। खानेपानी आपूर्ति नेटवर्कका सेवाहरू घरजग्गा वा छेउ-छाउका सडकहरू, सिमानाहरू र सार्वजनिक स्थानहरू हुँदै जान्छन्।

हामी तपाईंलाई ठूलो मर्मतसम्भार गर्नबाट बच्नको लागि मद्दत गर्न चाहन्छौँ। आफ्नो नयाँ घरको डिजाइन, विस्तार वा ल्याण्डस्केपिङ गर्न सुरू गर्नु अघि, तपाईंको डिजाइनर, वास्तुकार वा निर्माणकर्ताले तपाईंको जग्गामा वा नजिकै कुन खानेपानी वा ढल निकासीका पाइपहरू छन् भनेर पत्ता लगाउन बिफोर यू डिग अष्ट्रेलिया (BYDA) लाई सम्पर्क गरेको सुनिश्चित गर्नुहोस्। नेटवर्कका मुख्य पाइप मर्मत गर्नको लागि उपकरणहरू ल्याउन पर्याप्त ठाउँको पहुँच छ भनी सुनिश्चित गर्नु घरजग्गाधनीको रूपमा तपाईंको जिम्मेवारी हो।

यदि तपाईंले हाम्रो सम्पत्ति माथि वा धेरै नजिक निर्माण गर्नुभयो भने, तपाईंले अवरोध हटाउनुपर्छ वा मुख्य पाइपहरू सार्नको लागि पैसा तिर्नुपर्छ, जसका लागि हजारौँ डलर खर्च लाग्न सक्छ। यो अवस्थाबाट बच्नको लागि, तपाईं र तपाईंको निर्माण टोलीलाई आफ्नो जग्गामा कुन ढल निकासी वा खानेपानीका पाइपहरू छन् भन्ने कुरा थाहा भएको सुनिश्चित गर्नुहोस्।

ACT का धेरै घरजग्गाधनीहरूको सम्पत्तिमा युटिलिटीका पाइपहरू बिछ्याइएको हुन्छ। शहरी समुदाय र वातावरणमा खानेपानी तथा ढल निकासी सेवाहरूले खेल्ने अत्यावश्यक भूमिकाको मान्यता राख्दै युटिलिटीका पाइपहरू र दर्ता गरिएका सार्वजनिक ठाउँ (इजमेंट) हरू कानूनद्वारा सुरक्षित छन्। आइकन वाटरको यी सम्पत्तिहरूको सुरक्षा गर्ने र कसरी, कहिले र कहाँ सुरक्षा आवश्यक छ भन्नेबारे नियमहरू बनाउने कानूनी दायित्व छ।

सम्पत्तिको लालपुर्जा (वा भूमि योजना) मा सेवा आरक्षण वा सार्वजनिक ठाउँ (इजमेंट) हुनु सधैँ खानेपानी तथा ढल निकासीपाइपहरूको वास्तविक स्थानको भरपर्दो सूचक हुँदैनन्। युटिलिटीका पाइपहरू सार्वजनिक ठाउँ (इजमेंट) मा मात्र नभई घरहरूबाट पनि पार हुन सक्छन्, र खानेपानी तथा ढल निकासी नेटवर्कहरू सार्वजनिक (इजमेंट) सीमा बाहिर अवस्थित हुन पनि सक्छन्। 'पाइप सुरक्षाको आवरण' सबै अवस्थाको नियन्त्रण आवश्यकता हो।

पाइप सुरक्षाको आवरण भनेको हाम्रो खानेपानी तथा ढल निकासी नेटवर्कहरू सुरक्षित रूपमा पहुँच गर्न, सञ्चालन गर्न, मर्मत गर्न र प्रतिस्थापन गर्न सुनिश्चित गर्ने आवश्यक निर्बाध खुला ठाउँ हो। भूमिगत नेटवर्कहरूमा अनिवार्य रूपमा पाइप सुरक्षाको आवरण हुन्छ जुन माथि, दुवै छेउमा र सबै खानेपानी तथा ढल निकासी नेटवर्कहरूको पूरै भाग ढाक्छ। सामान्यतया युटिलिटी पाइपको व्यास, गहिराइ र वर्ग अनुसार पाइप सुरक्षाको आवरणको चौडाइ र उचाइ निर्धारण गरिन्छ।

तपाईंप्रति हाम्रा दायित्वहरू

तपाईंको घरजग्गामा रहेको खानेपानी तथा ढल निकासी को सम्पत्तिको बारेमा तपाईंले अनुरोध गर्नुभएको जानकारी हामीलाई उचित रूपमा उपलब्ध भएसम्म तपाईंलाई प्रदान गर्नेछौँ। ल्याण्डस्केपिङ, निर्माण वा मर्मतसम्भारको लागि तपाईंको आवेदनको प्रक्रिया हामीले १५ कार्यलय दिन भित्र पुरा गर्नेछौँ।

हामीप्रति तपाईंको दायित्व

तपाईंले आफ्नो जग्गामा खन्नु अघि हाम्रा खानेपानी तथा ढल निकासी का पाइपहरू कहाँ छन् भनेर बुझ्नुपर्छ।

स्थायी रूपमा पानी संरक्षण उपायहरू

हामीसँग हाल तपाईंको खानेपानी प्रयोगमा लागू हुने स्थायी रूपमा पानी संरक्षण गर्ने उपायहरू छन्। यी उपायहरू *युटिलिटी (जल संरक्षण) नियमन २००६* अनुसार लागू गरिन्छन्।

निम्न परिस्थितिहरूमा पानीको प्रयोगमा स्थायी रूपमा पानी संरक्षण गर्ने उपायहरू लागू हुन्छन्:

- निजी बगैँचाहरू र घाँसमा पानी प्रयोग गर्दा
- सार्वजनिक खेलकुदका सुविधाहरू, सार्वजनिक पार्क र बगैँचाहरू, सार्वजनिक खुला ठाउँहरूमा सिँचाइ र पानी प्रयोग गर्दा
- व्यावसायिक नर्सरीहरू, व्यावसायिक बजारका बगैँचा र व्यावसायिक घाँस उब्जाउने व्यवसायहरूमा पानी प्रयोग गर्दा
- सवारीसाधनहरू धुँदा
- पक्की गरिएको क्षेत्रहरू सफा गर्दा
- झ्याल, भवन र भवनका नालीहरू सफा गर्दा
- निजी पोखरी र फोहोराहरू भर्दा वा पानी थप्दा
- सार्वजनिक पोखरी र फोहोराहरू भर्दा वा पानी थप्दा
- निजी स्विमिंग पूल र स्पामा पानी खाली गर्दा, भर्दा र पानी थप्दा
- सार्वजनिक स्विमिंग पूल र स्पामा पानी भर्दा वा पानी थप्दा
- पानी भण्डारण ट्याङ्की, बाँध र तालहरू भर्दा वा पानी थप्दा
- निर्माण र सम्बन्धित गतिविधिहरू

थप जानकारी वा सल्लाहको लागि कृपया हामीसँग **(02) 6248 3111** (विकल्प ३) मा कुरा गर्नुहोस्। छुटको लागि आवेदन दिन, उल्लङ्घनको उजुरी दिन वा थप जानकारी अनलाइन डाउनलोड गर्न हाम्रो वेबसाइट iconwater.com.au मा जानुहोस्।

यो दस्तावेज ACT मा बोलिने पाँच शीर्ष भाषाहरूमा पनि अनुवाद गरिएको छ (२०२५ देखि)।
यस दस्तावेजका सबै अनुवादहरू iconwater.com.au मा डाउनलोड गर्नका लागि उपलब्ध छन्।

दर्ता गरिएको कार्यालय

१२ होस्किन्स स्ट्रिट
मिचल ACT २९११

हुलाकी ठेगाना

Icon Water
PO Box 50
Mitchell ACT 2911

ACN: 069 381 960

ABN: 86 069 381 960

हामीसँग कुरा गर्नुहोस्

E talktous@iconwater.com.au

T (02) 6248 3111

iconwater.com.au

श्रवणशक्ति कमजोर भएकाहरूका लागि TTY

133 677

भाषा सहायता

13 14 50, २४ सै घन्टा