

Contrato de conexión de servicios de agua y de desagües, y de abastecimiento estándar al cliente

Índice		
1	Consultas y quejas	Página 2
2	¿Cuáles son sus obligaciones?	Página 2
	– <i>Comienzo del abastecimiento</i>	
	– <i>Manténganos informados sobre los cambios</i>	
	– <i>Equipo de asistencia vital</i>	
	– <i>Comercio de desechos</i>	
	– <i>Cuidado de desagües</i>	
	– <i>Agua no apta para consumo humano</i>	
	– <i>Su equipo</i>	
	– <i>Uso de servicios contra incendios</i>	
	– <i>Desviación del medidor</i>	
	– <i>Obligaciones con respecto al inmueble</i>	
	– <i>Otras obligaciones del cliente</i>	
3	La elección de su proveedor para el trabajo de conexión	Página 6
4	¿Qué estándar de servicio puede esperar?	Página 7
	– <i>Estándares del servicio al cliente</i>	
	– <i>No se garantiza el abastecimiento continuo, la calidad ni la presión</i>	
	– <i>Corrección de interrupciones a su abastecimiento</i>	
	– <i>Interrupciones planificadas</i>	
	– <i>Interrupciones no planificadas</i>	
	– <i>Sequía</i>	
5	¿Cuáles son sus otros derechos?	Página 8
	– <i>Solicite la identificación</i>	
	– <i>¿Tiene dificultades para pagar su cuenta?</i>	
	– <i>Costos pendientes por abastecimiento de agua y desagüe</i>	
	– <i>Puede solicitar más información</i>	
	– <i>Cuándo podemos ponernos en contacto con usted</i>	
	– <i>Nuestras notificaciones</i>	
	– <i>Reembolsos por deficiencia en el servicio</i>	
	– <i>Análisis del agua</i>	
	– <i>Desbordamiento del desagüe</i>	
	– <i>Falla en las cañerías de nuestra red</i>	

- *Filtración no detectada*
- *Trabajo hecho por nosotros en su inmueble*
- *Usted puede solicitar una desconexión*

6	Cargos	Página 12
	<ul style="list-style-type: none">– <i>Cronograma de cargos</i>– <i>Comienzo de cargos</i>– <i>Cargos no conectados</i>– <i>Costos de extensión y equipo</i>– <i>Otros cargos</i>– <i>Reembolsos y concesiones</i>– <i>Pago de cuentas</i>– <i>Errores en las cuentas</i>– <i>Cuentas en disputa</i>– <i>GST</i>	
7	¿Se le puede exigir que deje un depósito de seguridad?	Página 14
8	Medición de su consumo de agua	Página 15
	<ul style="list-style-type: none">– <i>Lectura e inspecciones del medidor</i>– <i>Lecturas de control</i>– <i>Instalación de medidores</i>– <i>Propiedad de medidores</i>– <i>Estimación de su consumo de agua</i>– <i>Prueba de medidores a su solicitud</i>– <i>Podemos iniciar la prueba</i>– <i>Medidores defectuosos o lecturas incorrectas</i>– <i>Mantenimiento de medidores</i>– <i>Protección de la información de su medidor</i>	
9	Uso de su información personal	Página 17
	<ul style="list-style-type: none">– <i>Su derecho a la privacidad</i>– <i>Obtener información de agencias crediticias</i>– <i>Uso de datos de contacto</i>– <i>Uso de otra información personal</i>– <i>Divulgación de información</i>	
10	Nuestro acceso a su inmueble	Página 18
11	Desconexión y restricción realizadas por nosotros	Página 19
12	Nuestra responsabilidad	Página 20
	<ul style="list-style-type: none">– <i>Garantías de la Ley Australiana del Consumidor</i>– <i>Nuestra responsabilidad</i>– <i>Limitaciones en nuestra responsabilidad</i>– <i>Información general</i>	

13	Resolución en caso de disputa	Página 22
14	Misceláneos	Página 22
	– <i>Cambios a este contrato</i>	
	– <i>Incongruencia</i>	
	– <i>Sin representaciones ni garantías</i>	
	– <i>Acuerdo total</i>	
	– <i>Asignación</i>	
	– <i>Notificaciones</i>	
	– <i>Clientes en común</i>	
	– <i>Cancelación</i>	
	– <i>Ley vigente</i>	
Anexo 1	Obligaciones con respecto a su inmueble	Página 24
Anexo 2	Palabras y frases utilizadas en este contrato	Página 27

Contrato de abastecimiento y conexión de servicios de agua y de desagües

	A	El presente contrato establece los términos y condiciones estándar por los que <i>Icon Water</i> provee <i>servicios de agua</i> y <i>servicios de desagüe</i> a los clientes del ACT (Territorio de la Capital de Australia). Todos los clientes del ACT tienen derecho a los servicios en virtud de estos términos, salvo que sea necesario que la red se extienda a un cargo de aporte de capital que no sea aceptable para el cliente.
	B	Si usted desea: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="772 669 1366 808">(a) eliminar cualquier otra cosa que no sea <i>agua servida doméstica común</i> en <i>volúmenes domésticos comunes</i> a través de la <i>red de desagüe</i>; o <li data-bbox="772 831 1342 898">(b) que se le abastezca <i>agua no apta para consumo humano</i>, deberá negociar un contrato por separado con nosotros. El presente contrato no permite ninguna de esas actividades.
<i>Icon Water y ActewAGL</i>	C	<i>Icon Water</i> , una corporación de propiedad territorial, es propietaria de la <i>red de agua</i> y de la <i>red de desagüe</i> , que es el servicio público con licencia para proveer <i>servicios de agua</i> y <i>servicios de desagüe</i> en el ACT.
	D	<i>Icon Water</i> contrata a <i>ActewAGL Retail</i> para proveer algunos de los servicios de facturación y gestión del cliente necesarios para ejercer esta actividad comercial. Esto implica que, en algunas instancias, <i>ActewAGL Retail</i> tratará con los clientes.
<i>Múltiples inmuebles</i>	E	Si usted tiene diferentes inmuebles en el ACT, el presente contrato aplica por separado a cada uno de dichos inmuebles.
<i>Palabras en bastardilla</i>	F	Las palabras que aparecen en bastardilla tienen el significado dado en el Anexo 2.
<i>Códigos</i>	G	En todo este contrato se hace referencia a una serie de códigos. Para los códigos realizados en virtud de la <i>Ley sobre Servicios Públicos (Utilities Act) de 2000</i> , póngase en contacto con el ICRC si desea obtener una copia de un código o puede encontrarlos en el sitio web en https://www.icrc.act.gov.au/ . Los códigos elaborados en virtud de la <i>Ley sobre Servicios Públicos (Reglamentaciones Técnicas) de 2014</i> están disponibles en http://www.legislation.act.gov.au .

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Consultas y quejas**
- 1.1 (a) Las **consultas** con relación al *agua y a los desagües* deben dirigirse al número 6248 3111 para:
- 1. Fallas y emergencias** (servicios las 24 horas)
 - 2. Consultas sobre facturación y comercio minorista**
 - 3. Consultas generales y técnicas**
- (b) Las **quejas** sobre *servicios de agua y servicios de desagüe* también se pueden dirigir al número 6248 3111, enviar un correo electrónico a talktous@iconwater.com.au o por correo postal a GPO Box 366, Canberra 2601.
- Resolveremos cualquier consulta o queja tan pronto como sea razonablemente posible.
- ¿Cuáles son sus obligaciones?**
Comienzo de los servicios
- 2.1 Si usted arrienda el inmueble al Estado, no debe presentar una solicitud ante nosotros. El Departamento del Registro General (*Registrar-General's Office*) nos enviará sus datos cuando usted adquiera el inmueble. Si usted es propietario del inmueble en un terreno no arrendado, nos debe notificar sus datos tan pronto como sea posible con respecto a la transferencia del inmueble a su nombre.
- 2.2 Si nosotros se lo solicitamos, usted debe brindarnos de inmediato:
- (a) cualquier dato adicional sobre usted o sobre su inmueble que sean razonablemente necesarios para que nosotros podamos proveerle *servicios de agua y servicios de desagüe*. Usted debe brindar esos datos por escrito, por teléfono o de manera electrónica; y
 - (b) cualquier otro dato al que se hace referencia en el Código de Protección al Consumidor (*Consumer Protection Code*) con respecto a, por ejemplo, un comprobante de identidad.
- 2.3 Solo podemos abastecerlo si tenemos conexiones que funcionan adecuadamente entre su inmueble y la *red de agua* y la *red de desagüe*. La elección de su proveedor para el trabajo de conexión se explica en el punto 3.

- Manténganos informados sobre los cambios* 2.4 Usted debe informarnos de inmediato si hay un cambio en:
- (a) sus datos de contacto;
 - (b) en el caso de una entidad, los datos de contacto del representante designado del contrato;
 - (c) el acceso al medidor; o
 - (d) sus cañerías de agua o de desagüe, o electrodomésticos que puedan afectar la calidad o la seguridad de nuestros servicios.
- Si el *Cronograma de cargos* incluye un cargo por el *sistema de descarga de agua* en su inmueble, usted debe informarnos sobre cualquier cambio en la cantidad de *sistemas de descarga de agua* en su inmueble dentro de los 20 días hábiles de cualquier notificación que así lo exija.
- Equipo de asistencia vital* 2.5 Si alguna persona que vive en el inmueble depende de un equipo de asistencia vital que depende de los *servicios de agua* (p. ej. una máquina para diálisis), sírvase avisarnos para que podamos registrar el inmueble. El registro generalmente le da derecho a recibir un preaviso con mayor antelación sobre las interrupciones planificadas para el abastecimiento y nos prohíbe desconectar su inmueble, según se describe en [*las cláusulas*] 4. y 11.1.
- 2.6 Puede solicitar el registro:
- (a) escribiéndonos y proporcionando un certificado de su médico; o
 - (b) a través de su hospital local.
- 2.7 Usted nos debe notificar de inmediato si la persona que utiliza el equipo de asistencia vital deja de vivir en su inmueble o si ya no necesita ese equipo.
- Comercio de desechos* 2.8 Sin nuestro consentimiento previo por escrito, usted no debe eliminar nada en la *red de desagüe* que no sea *agua servida doméstica común* en *volúmenes domésticos comunes*, ni permitirle a cualquier otra persona que lo haga. Cualquier incumplimiento de esta cláusula puede constituir un delito grave según las leyes vigentes.

<i>Cuidado de desagües</i>	2.9	En términos generales, el agua servida aceptable es la que se produce en las actividades domésticas normales, tales como baños, duchas, lavado y uso del retrete. No es aceptable que se eliminen a través de la <i>red de desagüe</i> elementos tales como grasa o aceite para cocinar, pinturas y diluyentes, plaguicidas, combustible, pañales, pañuelos de papel, toallas de papel, productos sanitarios o toallas ‘desechables’, mascarillas descartables, telas, tierra, piedras para el acuario o literas para gatos. Estas sustancias pueden provocar obstrucciones, corroer los desagües, dañar nuestro proceso de tratamiento, afectar el medioambiente o poner en riesgo la salud y seguridad en el trabajo del público o de nuestro personal. Para obtener más datos, consulte nuestra política y lineamientos de aceptación publicados sobre Residuos líquidos.
<i>Agua no apta para consumo humano</i>	2.10	Es posible que en algunas áreas del ACT, el <i>agua no apta para consumo humano</i> esté disponible para su uso en canchas deportivas, jardines y otros fines similares. Si nosotros le abastecemos de <i>agua no apta para consumo humano</i> , esto será en virtud de un contrato por separado. El presente contrato no es aplicable al abastecimiento del <i>agua no apta para consumo humano</i> .
<i>Su equipo</i>	2.11	Usted es responsable por la operación y el mantenimiento de <i>su equipo</i> y debe garantizar que el <i>equipo</i> cumpla con nuestro <i>Reglamento de instalación y servicio (Service and Installation Rules)</i> .
	2.12	También debe garantizar que cualquier persona que realice trabajos en <i>su equipo</i> esté <i>acreditada</i> para realizar ese tipo de trabajo.
	2.13	Usted es el (la) propietario(a) de la cubierta de su medidor, pozo, gabinete u otra estructura, y debe mantenerlo de manera tal que garantice la protección del medidor, la seguridad pública y la accesibilidad para la lectura del medidor.
	2.14	El límite entre <i>su equipo</i> y nuestra <i>red de agua</i> o <i>red de desagüe</i> es el <i>punto de conexión</i> descrito en el Código de Límites de la Red de Agua y de Desagües (<i>Water & Sewerage Network Boundary Code</i>), o lo que de otro modo se haya acordado con usted por escrito. Usted es responsable de <i>su equipo</i> del lado del <i>punto de conexión</i> y nosotros somos responsables del <i>equipo</i> de nuestro lado.
<i>Uso de servicios contra incendios</i>	2.15	Si usted tiene un servicio contra incendio en su inmueble, usted no debe utilizarlo con ningún otro fin que no sea el de combatir un incendio, ni permitir que otra persona lo haga.

<i>Desviación del medidor</i>	2.16	Usted no debe quitar, alterar o desviar el medidor de agua ni permitir que otra persona lo haga.
<i>Obligaciones con respecto al inmueble</i>	2.17	<p>Otras obligaciones con respecto a su inmueble están estipuladas en el Anexo 1. Entre estas se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) dar acceso a nuestra infraestructura en su inmueble; (b) advertirnos de cualquier peligro; (c) cuidar de manera razonable nuestra infraestructura; (d) evitar obstrucciones; (e) verificar la ubicación de nuestra infraestructura y conseguir nuestra aprobación antes de planificar el trabajo de construcción; y (f) no construir ni alterar los niveles del terreno de manera tal que interfiera con nuestro <i>equipo</i> o con la <i>red de agua</i> o la <i>red de desagüe</i>.
<i>Otras obligaciones del cliente</i>	2.18	Usted debe tratar con nosotros de manera honesta.
	2.19	<p>Usted debe cumplir con:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) la ley vigente; (b) cualquier obligación de los códigos publicada según la <i>Ley sobre Servicios Públicos de 2000</i> o la <i>Ley sobre Servicios Públicos (Reglamentaciones Técnicas) de 2014</i> que están expresadas para aplicar a los clientes; (c) nuestro <i>Reglamento de instalación y servicio</i>; y (d) cualquier directiva razonable que le demos en virtud de la legislación, los códigos o dichos reglamentos.

La elección de su proveedor para el trabajo de conexión

Su elección

- 3.1 Las propiedades más modernas tienen un servicio de conexión de agua y de desagüe estándar instalado en el momento en el que se construyó el barrio. Si usted desea:
- (a) conectar su inmueble a la *red de agua* o a la *red de desagüe* donde no hay un servicio de conexión existente (que no sea la instalación del equipo específico, tales como el empalme al desagüe principal, el grifo de la red de agua o la unión en T);
 - (b) cambiar el tamaño o la ubicación de un servicio de conexión existente;
 - (c) retirar un servicio de conexión (que no sea la eliminación del *equipo* específico, tales como el empalme al desagüe principal o el grifo de la *red de agua* o la unión en T); o
 - (d) agregar un nuevo servicio de conexión (que no sea la conexión del equipo específico, tales como el empalme al desagüe principal, el grifo de la red de agua o la unión en T), usted puede elegir que una persona ajena a nosotros lleve a cabo el trabajo. Para otros trabajos u obtener más datos consulte el *Reglamento de instalación y servicio*.
- 3.2 Si la *red de agua* o la *red de desagüe* no tiene una válvula de corte existente o un conector de alimentación en la ubicación deseada para la conexión, le instalaremos una a su cargo. Solo a nosotros se nos permite intervenir en la *red de agua* o *red de desagüe*. Este trabajo no puede ser realizado ni por usted ni por ninguna otra persona.
- 3.3 Si usted elige contratar a otra persona en virtud del artículo 3.1, usted debe:
- (a) informarnos el nombre del contratista y el trabajo que se llevará a cabo; y
 - (b) garantizar que la persona que lleva a cabo el trabajo esté *acreditada* para realizar ese tipo de trabajo.
- 3.4 Si usted es un inquilino u ocupante, debe proveernos una autorización por escrito del propietario antes de que llevemos a cabo el trabajo de conexión en el inmueble.

¿Qué estándar de servicio puede esperar?

Estándares del servicio al cliente

Reembolso por deficiencia en el servicio

No se garantiza el abastecimiento continuo, la calidad ni la presión

Corrección de interrupciones a su abastecimiento

4.1

Cuando tratamos con usted, nuestro objetivo es satisfacer los niveles de servicio garantizados descritos en el Código de Protección al Consumidor.

4.2

Usted tiene derecho a un reembolso si nosotros no cumplimos con los niveles de servicio garantizados en el Anexo 1 del Código de Protección al Consumidor. La cantidad del reembolso está estipulada en el Código. Se puede encontrar más información con respecto a los reembolsos en nuestro sitio web [aquí](#); además, hay una copia disponible del Código de Protección al Consumidor en el sitio web del Registro de legislación del ACT [aquí](#). Para verificar más datos sobre reembolsos y nuestro proceso de reembolso, llame al 6248 3111 (Opción 3).

4.3

Tenemos el compromiso de proveer abastecimiento de agua de alta calidad que cumpla con los requisitos del Código de Normas de Servicios de Desagüe y de Abastecimiento de Agua (*Water Supply and Sewerage Service Standards Code*) y del Código de Práctica sobre la Calidad del Agua para Consumo Humano (*Drinking Water Quality Code of Practice*) y de minimizar las interrupciones de su abastecimiento de los *servicios de agua* y de los *servicios de desagüe*.

4.4

Sin embargo, nuestros *servicios de agua* y *servicios de desagüe* están sujetos a una variedad de factores que incluyen accidentes, clima, actos de terceros, la necesidad de realizar un trabajo, la reconfiguración y optimización de los sistemas de distribución del agua y de desagüe.

Por lo tanto, no podemos garantizar que no habrá:

- (a) variaciones en la calidad del agua, en la presión o en el índice del caudal de vez en cuando; o
- (b) interrupciones a sus *servicios de agua* o *servicios de desagüe*,

dentro de los límites establecidos por los códigos.

4.5

Si hay una interrupción en su abastecimiento de *servicios de agua* o *servicios de desagüe*, nos esforzaremos para corregirlo tan pronto como sea posible.

<i>Interrupciones planificadas</i>	4.6	<p>Es posible que interrumpamos sus <i>servicios de agua o servicios de desagüe</i>:</p> <p>(a) en las situaciones permitidas por el Código de Protección al Consumidor; o</p> <p>(b) según lo permita o exija la <i>ley</i> vigente.</p>
	4.7	<p>Le notificaremos con al menos dos días de anticipación con respecto a una interrupción planificada (o con cuatro días si su inmueble está registrado como poseedor de un equipo de asistencia vital según [<i>la cláusula</i>] 2.5), a menos que usted dé su consentimiento o haya una urgencia.</p>
	4.8	<p>Si su inmueble está registrado como poseedor de un equipo de asistencia vital según [<i>la cláusula</i>] 2.5, usted puede solicitar un preaviso con mayor antelación si eso es razonablemente necesario.</p>
	4.9	<p>El aviso debe cumplir con los requisitos del Código de Protección al Consumidor.</p>
<i>Interrupciones no planificadas</i>	4.10	<p>En el caso de una interrupción no planificada de sus <i>servicios de agua o servicios de desagüe</i>, usted puede llamar a nuestra línea de fallas y emergencias al 6248 3111 (Opción 1) para obtener información sobre, entre otras cosas, la naturaleza de la interrupción y el tiempo estimado de restauración del abastecimiento de sus <i>servicios de agua o servicios de desagüe</i>, según corresponda.</p>
<i>Sequía</i>	4.11	<p>Es posible que haya restricción de agua impuesta por ley. En el caso de que haya un conflicto entre este contrato y dicha ley, la ley prevalecerá sobre este contrato.</p>
	4.12	<p>Cuando se imponga una restricción de agua, podemos desconectar, suspender el abastecimiento o finalizar el uso sin autorización, cuando lo permita o lo exija la ley.</p>
<p>¿Cuáles son sus otros derechos? <i>Solicite la identificación</i></p>	5.1	<p>Usted tiene derecho a solicitarles a nuestros empleados, contratistas o agentes que acuden a su inmueble la identificación antes de que le hagan preguntas o lleven a cabo un trabajo. Ellos llevan tarjetas de identificación fotográfica de <i>Icon Water</i> o de <i>ActewAGL</i>.</p> <p>Si el empleado, contratista o agente no puede, o no quiere, presentar una tarjeta de identidad, debe retirarse del inmueble si el ocupante se lo solicita.</p>
<i>¿Tiene dificultades para pagar una cuenta?</i>	5.2	<p>Si tiene dificultades para pagar su cuenta, puede llamarnos para conversar sobre arreglos de pago alternativos, incluso para <i>edificios residenciales</i>:</p>

- (a) opciones de planes de pago en cuotas o pago por adelantado;
- (b) programas de ayuda del gobierno del Territorio; y
- (c) servicios independientes de asesoramiento financiero.

Hay más información disponible con relación a la política sobre dificultades financieras en el sitio web de *Icon Water* en www.iconwater.com.au/my-home/my-account/financial-hardship. También puede ponerse en contacto con el *Tribunal Administrativo y Civil del ACT (ACT Civil and Administrative Tribunal)* al 6207 7740 para buscar ayuda.

Costos pendientes por abastecimiento de agua y desagüe

- 5.3 El propietario del inmueble es responsable de cualquier cargo impago del agua y del desagüe de un propietario anterior, según la *Ley sobre Servicios Públicos de 2000*. Por lo tanto, si usted vende o transfiere el inmueble, se debe solicitar una lectura especial del medidor y un certificado de traspaso para que la cuenta de agua y la de desagüe sea prorrateada de manera proporcional.
- 5.4 El certificado de traspaso registra el saldo actual de la cuenta de agua y de la del desagüe. Un certificado de lectura del medidor de agua especial muestra el consumo hasta la fecha desde la última lectura del medidor.
- 5.5 Al comprar el inmueble, si usted no solicita tanto el certificado de traspaso como el certificado de lectura del medidor del agua especial, la cuenta de agua y la de desagüe no estará correctamente prorrateada entre usted y el propietario anterior cuando escribire su nuevo inmueble. En estas circunstancias, cualquier cargo pendiente por parte del propietario anterior le será transferido a su cuenta y se le exigirá que nos pague dichos cargos.
- 5.6 Se debe pagar un arancel por anticipado por dichos certificados según lo estipulado en nuestro *Cronograma de cargos*.

<i>Usted puede solicitar más información</i>	5.7	<p>Usted nos puede solicitar que le brindemos información con respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) los <i>servicios de agua</i> y los <i>servicios de desagüe</i> que le proveemos a su inmueble; (b) lecturas de medidor para esos servicios; o (c) su cuenta. <p>Le brindaremos esta información al grado en el que esté razonablemente disponible. Si nos solicita que le brindemos la información personal que tenemos sobre usted, manejaremos su solicitud de acuerdo con nuestra política de privacidad.</p>
	5.8	<p>Usted debe pagar nuestros costos razonables para proporcionarle cualquier información que usted haya solicitado, salvo que dicha información se relacione con información sobre la cuenta o sobre el medidor de los últimos 12 meses anteriores a la fecha de su consulta; esta información se le brindará sin cargo.</p>
<i>Cuándo podemos ponernos en contacto con usted</i>	5.9	<p>Solo nos permiten ponernos en contacto con usted:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) los días de semana de 8.00 a 20 h; (b) sábados y domingos de 9.00 a 17 h; y (c) para nada en los feriados públicos en el ACT. <p>salvo que sea una urgencia o usted haya dado consentimiento.</p>
<i>Nuestras notificaciones</i>	5.10	<p>El Código de Protección al Consumidor impone requisitos sobre la manera en la que le enviamos las notificaciones por escrito en virtud del presente contrato.</p>
<i>Análisis del agua</i>	5.12	<p>Usted nos puede solicitar (o alguna otra persona <i>acreditada</i> por la <i>NATA</i>) que analicemos la calidad del agua abastecida a su inmueble para cumplir con las normas del Código de Práctica sobre la Calidad del Agua para Consumo Humano o que analicemos la cantidad del agua abastecida para cumplir con los requisitos en virtud de cualquier código técnico vigente.</p>
	5.13	<p>Le reembolsaremos el costo del análisis si este muestra que el agua no cumple con dichas normas.</p>
<i>Desbordamiento del desagüe</i>	5.14	<p>Si usted tiene un desbordamiento del desagüe en su inmueble debido a una falla en nuestra red, lo ayudaremos a minimizar el daño y a limpiar el desagüe, salvo en el caso de que usted haya incumplido con las obligaciones en virtud de este contrato y haya provocado o contribuido a la falla.</p>

<i>Falla en las cañerías de nuestra red</i>	5.15	Si usted examina un problema de cañería o drenaje en su inmueble y descubre que la falla está en nuestra red, le reembolsaremos los gastos razonables en los que haya incurrido por el trabajo relacionado con dicho examen (que no sea pérdida o daño al equipo, tal como una anguila eléctrica o cámara de CCTV). Los gastos razonables que se le reembolsarán están estipulados en las tarifas estándar por reembolso que están disponibles en nuestro sitio web aquí o que nos las puede solicitar. Icon Water no se responsabiliza por reclamos por reembolso superiores a dichas tarifas. Los reclamos por reembolso deben estar acompañados por la factura y el informe de investigación de un plomero o destapador matriculado. Llame a nuestra línea de consultas al 6248 3111 (Opción 3) para obtener más datos.
<i>Filtración no detectada</i>	5.16	Si usted verifica un aumento importante en el consumo de agua y una cuenta de agua de un monto mayor al habitual, es posible que tenga una pérdida no detectada en su inmueble. Si la pérdida no detectada está provocada por un daño a <i>su equipo</i> , usted es responsable de pagar por los cargos de agua incurridos debido a la pérdida no detectada.
<i>Trabajo hecho por nosotros en su inmueble</i>	5.17	Si nosotros trabajamos en su inmueble o en su acera, se nos exige que tomemos las medidas necesarias para que la propiedad vuelva a un estado similar al anterior, excepto que esto implique: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="767 1323 1430 1393">(a) una interferencia con una instalación de la red; o <li data-bbox="767 1413 1430 1449">(b) una contravención a la ley del ACT.
<i>Usted puede solicitar una desconexión</i>	5.18	Usted no debe desconectar el [<i>servicio</i>] de su inmueble si está vendiendo la propiedad, dado que la cuenta de agua y desagüe será prorrateada como parte del proceso de traspaso.
	5.19	Sin embargo, si por otros motivos, usted desea desconectar el abastecimiento de agua o los <i>servicios de desagüe</i> de manera permanente, usted puede solicitárnoslo por escrito o en persona y, de ese modo, se aplicarán los procedimientos del <i>Reglamento de instalación y servicio</i> .

- Cargos**
- Cronograma de cargos*
- 6.1 Nuestros cargos por *servicios de agua y servicios de desagüe* se muestran en nuestro *Cronograma de cargos*. Nuestro *Cronograma de cargos* forma parte de los términos y condiciones del presente contrato y se debe leer en conjunto con este contrato. Un ejemplar de nuestro *Cronograma de cargos* está disponible, sin cargo, a solicitud o en nuestro sitio web de *Icon Water* en www.iconwater.com.au. Si usted es una organización caritativa, escuela, iglesia o una institución de benevolencia, sírvase ponerse en contacto con nosotros para estar seguros de que usted está en conocimiento de su situación, dado que algunos cargos son inferiores (véase el *Cronograma de cargos* para obtener más datos).
- Comienzo de cargos*
- 6.2 Usted nos debe pagar por la provisión de los *servicios de agua y servicios de desagüe* a su inmueble a partir del día en que se le transfiere la titularidad de su inmueble a su nombre. Por lo general se le notifica a *Icon Water* la transferencia de la titularidad a través del Departamento del Registro General. Después de la transferencia se creará una cuenta que será retroactiva a la fecha de transferencia de la titularidad pertinente. Usted también será responsable por cualquier cargo de agua y desagüe impago de un propietario anterior según la *Ley sobre Servicios Públicos de 2000*. Para obtener más datos, consulte la cláusula 5.3.
- Cargos no conectados*
- 6.3 Podemos cobrarle por poner a disposición los *servicios de agua y servicios de desagüe* en su propiedad, incluso si los servicios de agua o los servicios de desagüe no están conectados en su propiedad, lo que incluye, aunque no taxativamente, terrenos baldíos o estacionamientos. Este es un cargo para que su propiedad tenga acceso a nuestra red de agua y red de desagüe.
- Cargo de aporte de capital*
- 6.4 Sin perjuicio de la cláusula 2.19, podemos cobrarle y usted debe pagar, los costos y cargos expresados, que pagan los clientes según el Código de Aporte de Capital para Aguas y Desagües (*Water and Sewerage Capital Contribution Code*) realizado en virtud de la *Ley sobre Servicios Públicos de 2000*.

- 6.5 Nosotros determinaremos el monto del pago en virtud del Código de Aporte de Capital para Aguas y Desagües. El cargo del distrito al que se hace referencia en el Código de Aporte de Capital para Aguas y Desagües se puede ver en nuestro *Cronograma de cargos y aranceles misceláneos*. Un ejemplar de nuestro *Cronograma de cargos y aranceles misceláneos* está disponible, sin cargo, a solicitud o en nuestro sitio web de *Icon Water* en www.iconwater.com.au.
- Otros cargos* 6.6 Usted nos debe pagar cualquier otro monto que se nos permita cobrar por *ley*.
- Reembolso* 6.7 Es posible que usted sea elegible para [obtener] un reembolso de nuestros cargos estándar por consumo de agua para *inmuebles residenciales*, por ejemplo, si usted está registrado como poseedor de un equipo de asistencia vital que depende de los *servicios de agua [la cláusula] 2.5*. Para obtener más datos llame a nuestra línea de cuentas al 6248 3111 (Opción 2).
- Pago de cuentas* 6.8 Le emitiremos una cuenta por cualquier monto pagadero en virtud de este contrato por los menos cada 120 días, salvo que usted lo acuerde de otro modo.
- 6.9 Cada cuenta contendrá la información exigida por el Código de Protección al Consumidor.
- 6.10 Usted debe pagar la cuenta antes de la fecha de vencimiento [que figura] en la cuenta. La fecha de vencimiento será por lo menos 21 días después de la fecha de emisión de la factura.
- 6.11 Los pagos se pueden realizar:
- (a) por correo;
 - (b) en persona en alguna de nuestras oficinas designadas;
 - (c) en efectivo o por cheque, débito directo o cualquier otro método que nosotros le ofrezcamos según el Código de Protección al Consumidor.
- 6.12 Cualquier monto que permanezca impago después de 14 días a partir de la fecha de vencimiento (o que se pague por un método que sea rechazado más tarde) es una deuda que tiene con nosotros y es posible que le cobremos *intereses* a partir de la fecha de vencimiento original.

<i>Errores en las cuentas</i>	6.13	Si nos damos cuenta de que le hemos cobrado demás, le acreditaremos de inmediato el monto del sobrecargo en su cuenta.
	6.14	Si detectamos que le hemos cobrado de menos, es posible que rectifiquemos su cuenta para cobrar el monto que le cobramos de menos. Siempre y cuando que usted no haya incidido para que le cobremos de menos, nuestro cargo no puede retrotraerse a más de 12 meses según el Código de Protección al Consumidor; y también le daremos un tiempo adicional para que pague el monto que le cobramos de menos.
<i>Cuentas en disputa</i>	6.15	Si usted cree que le hemos cobrado de más, usted puede: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="767 801 1353 1010">(a) pagar la cuenta total y presentarnos el problema. Si detectamos que se le ha cobrado demás, es posible que le paguemos <i>intereses</i> por el sobrecargo a partir de la fecha en que la cuenta fue pagada; o <li data-bbox="767 1021 1385 1261">(b) retengamos el monto en disputa y paguemos el resto de la cuenta. Si detectamos que una parte o todo el monto en disputa fue cobrado correctamente, es posible que le cobremos <i>intereses</i> a usted a partir de los 14 días después de la fecha de vencimiento original.
	6.16	Trataremos de resolver cualquier disputa sobre las cuentas en virtud del Código de Protección al Consumidor.
<i>GST</i>	6.17	La provisión de <i>servicios de agua</i> y de <i>servicios de desagüe</i> no está sujeta a GST, pero algunos otros servicios que nosotros podemos brindarle tendrán GST. El <i>Cronograma de cargos</i> y el <i>Cronograma de cargos y aranceles misceláneos</i> indican a qué servicios se les adjudica GST y a cuáles no.
¿Se le puede exigir que deje un depósito de seguridad?	7.1	Usted nos debe dejar un depósito de seguridad, si nosotros se lo solicitamos.
	7.2	Es posible que solo necesitemos un depósito de seguridad según lo permitido por el Código de Protección al Consumidor.
	7.3	Es posible que hagamos uso del depósito de seguridad que usted nos dejó si no paga el monto adeudado en virtud del presente contrato.

- 7.4 Usted tiene derecho a que se le devuelva el depósito de seguridad (además de cualquier *interés*) si usted paga sus cuentas antes de la fecha de vencimiento por un período ininterrumpido de 12 meses.
- Medición de su consumo de agua**
Lectura e inspecciones del medidor
- 8.1 Nosotros dispondremos para que los medidores de agua en su inmueble se lean cada período de la cuenta, salvo que estimemos su consumo por un período según lo permiten las [*cláusulas*] 8.8 a 8.10.
- Lecturas de control*
- 8.2 Además, a solicitud, verificaremos la exactitud de una lectura reciente del medidor. Usted tiene derecho a una lectura de control gratuita por cada período de cuenta. El arancel por lecturas de control adicionales será incluido en su cuenta, tal como figura en el *Cronograma de cargos* como el arancel por una lectura especial de un medidor de agua.
- 8.3 Si usted lo solicita, le brindaremos información actualizada para permitirle que usted mismo realice las lecturas básicas del medidor en lugar de solicitar otras lecturas de control o una prueba del medidor.
- Instalación de medidores*
- 8.4 Le entregaremos un medidor estándar para su inmueble si en algún momento no ha sido medido, y [*sic*] le entregaremos un medidor no estándar si usted lo solicita. En algunos casos, es posible que le solicitemos que usted tenga un medidor no estándar.
- 8.5 Usted debe planificar para que una persona que esté *acreditada* para este tipo de trabajo le instale el medidor.
- 8.6 Se le proporcionará sin cargo un medidor estándar y, para *inmuebles residenciales*, una cubierta o estructura inicial de protección del medidor sin cargo. Si se le entrega un medidor no estándar, solo le cobraremos la diferencia entre el costo de un medidor estándar y el costo del medidor provisto.
- Propiedad de medidores*
- 8.7 El medidor de agua principal de su inmueble sigue siendo de nuestra propiedad. Los medidores secundarios o “derivados” son de su propiedad, salvo que se acuerde de otro modo por escrito.
- Estimación de su consumo de agua*
- 8.8 Es posible que estimemos la cantidad de agua abastecida a su inmueble en las circunstancias descritas en el Código de Medición de Agua (*Water Metering Code*).

- 8.9 Cuando sea posible, los estimados serán calculados con referencia a un período de cuenta similar, a períodos de cuenta inmediatamente anteriores o a una lectura del medidor provista por usted.
- 8.10 Si a usted se le factura sobre la base de un estimado, es posible que lo ajustemos en una factura posterior para reflejar el consumo real, una vez que sea conocido o estimado con más precisión.
- Prueba de medidores a su solicitud* 8.11 Usted nos puede solicitar a nosotros (o a un proveedor de servicios *acreditado*) que probemos el medidor de agua principal en el inmueble. Después se aplicará el procedimiento del Código de Medición de Agua. Llevaremos a cabo la prueba dentro de los 15 *días hábiles* del pago por el costo de la prueba y usted puede estar presente en el momento de la prueba si así lo desea.
- 8.12 El monto de la prueba está estipulado en nuestro *Cronograma de cargos*. Le reembolsaremos el costo de la prueba si se demuestra que el medidor tiene fallas, según lo define el Código de Medición de Agua y que ha registrado su consumo de agua en exceso.
- Podemos iniciar la prueba* 8.13 Podemos probar cualquiera de los medidores que están en su inmueble, a nuestro cargo.
- Medidores defectuosos o lecturas incorrectas* 8.14 Corregiremos su cuenta en caso de ser necesario si:
- (a) el *equipo* medidor instalado en su inmueble tiene fallas; o
 - (b) una verificación de lectura demuestra que una lectura es incorrecta.
- Mantenimiento de medidores* 8.15 Haremos todos los esfuerzos razonables para mantener en buenas condiciones el medidor principal de su inmueble en buen estado de funcionamiento.
- Protección de la información de su medidor* 8.16 Haremos todos los esfuerzos razonables para evitar el acceso no autorizado a los datos de medición de su inmueble.

Uso de su información personal

Su derecho a la privacidad

9.1 Respetamos su privacidad y tenemos el compromiso de cumplir con toda la legislación pertinente sobre privacidad con relación a su información personal.

Para cualquier consulta con respecto a la privacidad o a la información personal que tenemos sobre usted, sírvase consultar nuestra Política de privacidad que se encuentra en www.iconwater.com.au/privacy.

Obtener información de agencias crediticias

9.2 Es posible que obtengamos información relacionada con su capacidad crediticia (incluso un informe sobre crédito del consumidor) de un organismo que brinde información sobre créditos o de alguna empresa que informe sobre la capacidad crediticia o de algún proveedor de crédito.

Uso de datos de contacto

9.3 Es posible que utilicemos sus datos de contacto:

- (a) para ponernos en contacto o enviarle correspondencia a los fines del presente contrato (por ejemplo, para informarle sobre interrupciones del servicio o enviarle sus cuentas); o
- (b) para enviarle nuestro boletín informativo y ofertas promocionales nuestras o de terceros; o
- (c) para otros fines de interés público, tales como seguridad, recaudación de fondos para organizaciones caritativas y programas informativos,

Pero, al hacerlo, no divulgaremos sus datos a ningún tercero, salvo cuando esté permitido y, además, concuerde con nuestra política de privacidad.

9.4 Si usted no desea que se utilicen sus datos con fines de mercadeo directo, sírvase ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente al 6248 3111 (Opción 2).

9.5 Para verificar la exactitud de sus datos de contacto, *ActewAGL Retail* puede cruzar referencias sobre su información personal en todos los servicios de electricidad, gas natural, *servicios de agua* y *servicios de desagüe* que *Icon Water* o *ActewAGL Retail* le provee a usted para verificar la exactitud de sus datos de contacto.

*Uso de otra
información personal*

- 9.6 Podemos usar cualquier información personal que tenemos sobre usted, que incluye sus datos de contacto para:
- (a) evaluar su capacidad crediticia o el estado de cualquier cuenta que tenga con nosotros; o
 - (b) determinar el nivel de seguridad requerido en virtud del presente contrato; o
 - (c) cobrar pagos vencidos,
- y, de otro modo, de acuerdo con nuestra política de privacidad.

Divulgación de información

- 9.7 Podemos divulgar información sobre usted de acuerdo con nuestra política de privacidad (cuando corresponda) las situaciones permitidas por el Código de Protección al Consumidor o cuando de otro modo lo permita o exija la *ley*.

**Nuestro acceso a
su inmueble**

- 10.1 Usted debe permitirle a nuestros empleados, contratistas y agentes que ingresen a su inmueble:
- (a) para llevar a cabo nuestro trabajo de conexión; o
 - (b) para leer o probar el medidor; o
 - (c) para inspeccionar, mantener, reparar o reemplazar nuestra propiedad; o
 - (d) cuando de otro modo lo permita la *ley*.
- 10.2 Mientras nuestro personal está en su inmueble, le aseguraremos que ellos:
- (a) cumplan con todas las condiciones de seguridad aplicables exigidas por la *ley*; y
 - (b) para inmuebles industriales, cuando usted nos haya dado aviso previo razonable:
 - (i) cumplan con cualquier reglamentación razonable sobre seguridad en el trabajo vigente en su inmueble; y
 - (ii) si es necesario que trabajen con equipo protector y vestimenta suministrada por usted de uso general en su inmueble.

Desconexión y restricción realizadas por nosotros

11.1 Nosotros debemos desconectar su inmueble de la *red de agua*:

- (a) a su solicitud; o
- (b) si lo exige la *ley vigente*; o
- (c) en caso de urgencias.

Podemos desconectar cualquier servicio de conexión no autorizado que le brinde servicio a su *red de agua* si:

- (d) a usted se le envió un aviso de protección de red y usted no cumple con dicho aviso; o
- (e) cuando no sea necesario que se le envíe un aviso de protección de red, usted no cumpla con un aviso nuestro de quitar la conexión.

Podemos restringir el abastecimiento del agua a su inmueble:

- (f) si usted no tiene un derecho legal para ocupar el inmueble; o
- (g) si usted no paga su cuenta a la fecha de vencimiento y, para los inmuebles residenciales, hemos cumplido con los requisitos del Código de Protección al Consumidor; o
- (h) si usted no brinda acceso al inmueble en dos ocasiones consecutivas cuando hayamos concertado una cita con usted en virtud de la cláusula 1.1 del Cronograma 1; o
- (i) si usted no cumple con alguna otra de sus obligaciones en virtud de este contrato; o
- (j) según lo permita o exija la ley vigente,

salvo que su inmueble esté registrado como poseedor de un equipo de asistencia vital en virtud de [la cláusula] 2.6.

11.2 Al desconectar o restringir el abastecimiento, nosotros debemos cumplir con los procedimientos vigentes en el Código de Protección al Consumidor.

11.3 Si desconectamos o restringimos su abastecimiento en virtud de esta cláusula, usted debe pagar cualquier arancel aplicable estipulado en el *Cronograma de cargos* y en el *Cronograma de cargos y aranceles misceláneos*.

11.4 Si el asunto que da lugar a la desconexión o a la restricción está solucionado, o de otro modo, ya no existe, dispondremos la reconexión y volveremos a comenzar el abastecimiento irrestricto tan pronto como sea posible.

11.5 Se aplica un arancel por la reconexión o restauración del abastecimiento total, según lo estipulado en nuestro *Cronograma de cargos y Cronograma de cargos y aranceles misceláneos*.

Nuestra responsabilidad

Garantías de la Ley Australiana del Consumidor

12.1 La *Ley Australiana del Consumidor (Australian Consumer Law)* nos exige que proveamos automáticamente ciertas garantías con relación a los bienes y servicios que no se pueden excluir de este contrato. Si cualquiera de los bienes o servicios suministrados en virtud del presente contrato se le proveen a usted como ‘consumidor’ con el significado que se le da a dicho término en la *Ley Australiana del Consumidor* o en la legislación jurisdiccional pertinente, usted tendrá el beneficio de ciertos derechos o acciones ineludibles con respecto a los productos o servicios (*garantías del consumidor*), que incluyen la garantía de que se los servicios se brinden con el cuidado y la destreza debidos, y que los bienes sean de calidad aceptable.

- (a) Nada en este contrato excluye, restringe o modifica el funcionamiento de las *garantías del consumidor*, dado que al hacerlo implicaría una contravención a la *Ley Australiana del Consumidor* o haría que cualquier parte de la presenta cláusula quede anulada.
- (b) Sin embargo, si los bienes y/o servicios son bienes o servicios que no se adquieren habitualmente para uso o consumo personal, doméstico o familiar, y el precio de los bienes o servicios es de AUD 100 000 o menor, *Icon Water* limita su responsabilidad por incumplimiento de cualquier *garantía del consumidor* a (a opción de *Icon Water*):
 - (i) en el caso de bienes, la reparación o el reemplazo de los bienes, o el pago del costo de reparación o de reemplazo de los bienes; y
 - (ii) en el caso de servicios, brindar el servicio nuevamente, o el costo de brindarlo nuevamente.
- (c) Salvo para las *garantías del consumidor*, cualquier requisito en virtud de la *Ley sobre Servicios Públicos* o la *Ley sobre*

Servicios Públicos (Reglamentaciones Técnicas) de 2014, del Código de Protección al Consumidor y de las garantías y condiciones estipuladas en el presente contrato, *Icon Water* excluye todas las garantías, términos y condiciones implícitas por ley, en la ley, de hecho o de cualquier otro modo.

- (d) Sin embargo, cuando se pueda subsanar el incumplimiento de la *garantía del consumidor* que no sea un *incumplimiento importante*, podemos cumplir con una solicitud para subsanar el incumplimiento dicho incumplimiento según lo estipulado en el párrafo (b).

<i>Nuestra responsabilidad</i>	12.2	Sujeto a las limitaciones descritas en la presente cláusula, nosotros somos responsables de cualquier pérdida, responsabilidad o gasto que usted pueda tener o incurrir como resultado directo de alguna negligencia o incumplimiento del contrato por nuestra parte. Por ejemplo, si sus alfombras están anegadas por nuestra culpa, le pagaremos el costo de la limpieza o el reemplazo, según sea necesario.
	12.3	Esto es además de cualquier reembolso al cual usted pueda tener derecho en virtud de [<i>la cláusula</i>] 5.11.
<i>Limitaciones en nuestra responsabilidad</i>		
Fallas en su equipo	12.4	No somos responsables en medida alguna si <i>su equipo</i> provocó o contribuyó a causar el problema.
Interrupción a los servicios:	12.5	No somos responsables por una interrupción de su abastecimiento de agua o de <i>servicios de desagüe</i> si la interrupción: <ul style="list-style-type: none"> (a) fue provocada por eventos o circunstancias que están fuera de nuestro control; o (b) ocurrió a pesar de que nosotros hayamos cumplido con todas las normas de desempeño pertinentes en virtud del Código de Protección al Consumidor.
Otras limitaciones:	12.6	Nosotros no somos responsables de ninguna pérdida, responsabilidad o gasto que usted pueda tener o incurrir, salvo lo estipulado en [<i>la cláusula</i>] 12.2 y 12.3.

- 12.7 Sin perjuicio de la [cláusula] 12.6, no somos responsables de ninguna pérdida de ganancias, negocios o ahorros anticipados ni de ninguna pérdida indirecta o resultante que surja de o en conexión con el presente contrato, ya sea por contrato, acto ilícito (que incluye negligencia) o, de otra índole, salvo lo estipulado en [la cláusula]12.2.
- 12.8 Otras limitaciones a nuestra responsabilidad pueden aplicarse según la ley vigente que incluye el Código de Protección al Consumidor y el Código de Normas de Servicios de Desagüe y de Abastecimiento de Agua.
- Información general* 12.9 Las limitaciones [estipuladas] en la cláusula 12.6 y 12.7 están sujetas a las disposiciones anteriores a esta cláusula con respecto a los términos y condiciones implícitos.
- 12.10 Cualquier responsabilidad que tenga una parte con respecto a la otra por el incumplimiento del presente contrato se reduce en la medida en que la otra parte provocó o contribuyó a dicho incumplimiento.
- Resolución en caso de disputa** 13.1 Las partes tratarán de negociar cualquier disputa que surja según este contrato en virtud del Código de Protección al Consumidor y al Código de Medición de Agua o, si corresponde, usted puede derivar el asunto al *ACAT*.
- 13.2 Esto no impide que una parte ejerza sus derechos en virtud del presente contrato o que solicite ayuda urgente a un tribunal.
- Misceláneos** 14.1 Es posible que hagamos cambios a este contrato de vez en cuando según lo permita la *Ley sobre Servicios Públicos de 2000*. El aviso de cambios será publicado en el “The Canberra Times” y un ejemplar gratuito estará disponible a solicitud o en el sitio web de *Icon Water* en www.iconwater.com.au.
- Cambios a este contrato*
- Incongruencia* 14.2 Las partes deben cumplir con las obligaciones que les son impuestas a ellas por ley, salvo que esas obligaciones sean incompatibles con este contrato. En ese caso, el presente contrato prevalecerá en la medida en que lo permita la ley.
- Sin representaciones ni garantías* 14.3 Usted acepta que al celebrar el presente contrato, usted no ha confiado en ninguna promesa realizada por nuestra parte que no se haya incluido en este contrato.

<i>Acuerdo total</i>	14.4	El presente contrato constituye el acuerdo total entre nosotros sobre este asunto.
<i>Asignación</i>	14.5	Usted no puede ceder sus derechos u obligaciones en virtud de este contrato sin nuestro consentimiento.
<i>Notificaciones</i>	14.6	Los avisos que nosotros le enviemos serán considerados recibidos dentro del período establecido en el Código de Protección al Consumidor.
<i>Clientes en común</i>	14.7	Si usted es propietario del inmueble junto con otra persona u otras personas, este contrato es vinculantes y es para el beneficio de todos ustedes de manera conjunta y solidaria.
<i>Cancelación</i>	14.8	El presente contrato finalizará si nuestra <i>licencia para proveer servicios públicos</i> se suspende o deja de estar en vigor y, en consecuencia, no estamos habilitados para proveer <i>servicios de agua</i> y <i>servicios de desagüe</i> según la <i>ley</i> vigente.
<i>Ley vigente</i>	14.9	El presente contrato está regido por la <i>legislación</i> del Territorio de la Capital de Australia (<i>Australian Capital Territory</i>).

Anexo 1

Obligaciones con respecto a su inmueble

Nuestro acceso a su inmueble

Acceso a nuestro equipo

1.1 Usted debe garantizar que nuestros empleados, contratistas y agentes tengan acceso irrestricto para leer el medidor de agua, probar, reemplazar o reparar el medidor, así como también acceso irrestricto a cualquier otra infraestructura nuestra [*que esté*] en su terreno.

Sin limitación, usted debe garantizar que la vegetación y el paisaje no impidan el acceso a nuestra infraestructura [*que está*] en su terreno.

Salvo en caso de urgencia, debemos dar por lo menos 7 días de preaviso por escrito para acceder a su terreno para reparar o reemplazar nuestro *equipo*. No se requiere aviso en caso de urgencia o para el ingreso al terreno para leer los medidores.

1.2 Si usted no brinda este acceso, es posible que deba pagar costos razonables por cualquier otra asistencia necesaria en su inmueble como resultado de ello.

1.3 Usted debe ponerse en contacto con nuestra línea de consultas al 6248 3111 (Opción 3) para obtener datos de nuestros requisitos antes de trabar el acceso al medidor o a otro *equipo* nuestro en su terreno.

Nuestro personal en su inmueble

1.4 Usted debe notificarnos sobre:

- (a) la existencia de cualquier peligro en su inmueble (tal como un perro grande o maquinaria peligrosa); y
- (b) se deben tomar las precauciones para evitar dicho peligro.

1.5 Para los inmuebles industriales, usted debe brindarles a nuestros empleados, contratistas y agentes condiciones de trabajo seguras, según los requisitos de salud y seguridad en el trabajo.

Nuestra infraestructura

Nuestro equipo en su inmueble

1.6 Usted debe:

- (a) hacer todos los esfuerzos razonables para proteger de interferencias no autorizadas a nuestro *equipo* instalado en su inmueble; y
- (b) notificarnos sobre cualquier interferencia, defecto o daño dentro de los 5 *días hábiles* de haber tomado conocimiento de ello.

- 1.7 A nuestra solicitud, usted debe pagar los costos razonables de reparación o reemplazo de nuestro *equipo* instalado en su inmueble, si el defecto o daño fue:
- (a) causado por usted; o
 - (b) causado por otra persona en circunstancias en las que usted no tuvo el cuidado razonable para evitarlo.
- Protección de nuestra red*
- 1.8 Usted no debe, sin motivo razonable, colocar o tener sobre o junto a una parte subterránea de la *red de agua* o de la *red de desagüe*, ningún material o sustancia corrosiva, abrasiva, pesada o dañina que pueda dañar la *red de agua* o la *red de desagüe* o que ponga en peligro la seguridad o el funcionamiento eficaz de dichas redes.
- 1.9 Usted no debe dañar la *red de agua* o la *red de desagüe* excavando o realizando otro trabajo sobre las redes ni ingresar al inmueble de una red sin un motivo razonable.
- Obstrucciones*
- 1.10 Usted es responsable de:
- (a) mantener los drenajes de su inmueble en buenas condiciones y libre de obstrucciones;
 - (b) pagar el costo de reparar el daño a la *red de agua* y a la *red de desagüe* causado por obstrucciones en su *equipo* o en el *punto de conexión*; y
 - (c) cumplir con los requisitos del *Reglamento de instalación y servicio* si el nivel del suelo de su inmueble no está a más de 500 mm por encima de la cubierta de la boca de inspección del canal de subida más cercana.
- Trabajo de construcción que usted lleve a cabo**
- Trabajo de construcción*
- 1.11 Antes de llevar a cabo o autorizar cualquier trabajo de construcción en su inmueble, usted debe:
- (a) establecer si hay alguno de nuestros *equipos* en (o cerca) de su inmueble y debe garantizar que su diseño, estructura planificada y cualquier nivel de terreno modificado no interfiera con dicho *equipo* o con nuestro acceso a él o con el funcionamiento seguro y eficaz de la *red de agua* o de la *red de desagüe*;
 - (b) llamar a “dial before you dig” (marque antes de cavar) al 1100 para obtener un diagrama de nuestro *equipo* [*que se encuentre*] en o cerca de su inmueble (si lo hubiere);
 - (c) confirmar la ubicación exacta de ese *equipo* y buscar asesoramiento si tiene dudas sobre cómo proceder; y

- (d) notificarnos si hay una disparidad entre los diagramas de red y lo que usted encuentra en (o cerca) de su terreno.

1.12 Se recomiendan estas verificaciones porque nuestros registros son solo indicativos y no muestran las dimensiones. También debe tener en cuenta que los caños no corren necesariamente en línea recta por entre las características superficiales.

Servidumbres y espacios de protección

1.13 Usted no debe:

- (a) construir sobre nuestra infraestructura, o sobre alguna *servidumbre, servidumbre propuesta o infraestructura de servicio público o espacio de protección* o permitir que cualquier otra persona lo haga, sin nuestro consentimiento previo por escrito;
- (b) plantar árboles (o arbustos o plantas que no se puedan quitar fácilmente) que invadan una *servidumbre o infraestructura de servicio público o espacio de protección*; o
- (c) bloquear nuestro acceso a nuestra infraestructura.

También hay límites en nuestro *Reglamento de instalación y servicio* en cuanto a la distancia a la que usted puede construir con respecto a nuestra infraestructura o *servidumbres [que estén]* en o cerca de su inmueble.

1.14 Usted puede obtener datos de *servidumbres* sobre su inmueble solicitando una búsqueda del título y una copia del plano ingresado en el Departamento del Registro General o en otro organismo gubernamental pertinente del ACT. Algunas de las infraestructuras no está ubicada en las *servidumbres*, no obstante, están protegidas en virtud del artículo 31 de la *Ley sobre Servicios Públicos (Reglamentaciones Técnicas) de 2014*.

Anexo 2

Palabras y frases utilizadas en este contrato

TÉRMINO:	SIGNIFICADO
<i>ACAT</i>	significa Tribunal Administrativo y Civil del ACT, que es el organismo de asesoramiento y protección al consumidor para los servicios públicos del ACT, o para cualquier sucesor del mismo.
<i>acreditado</i>	acreditado por <i>Icon Water</i> u otro organismo de acreditación en virtud del Código de Acreditación de Trabajo Competitivo o con matrícula según la <i>Ley de Ocupaciones de la Construcción (Licencia) (Construction Occupations [Licensing]) de 2004</i> .
<i>ActewAGL Retail</i>	ActewAGL Retail ABN 46 221 314 841 una asociación de AGL ACT Retail Investments Pty Ltd ABN 53 093 631 586 e Icon Retail Investments Limited ABN 23 074 371 207.
<i>Ley Australiana del Consumidor</i>	significa la Ley Australiana del Consumidor según el Anexo 2 de la <i>Ley de Competencia y Consumidor de 2010</i>
<i>día hábil</i>	un día, que no sea sábado, domingo ni feriado público en el ACT.
<i>punto de conexión</i>	el límite entre la <i>red de agua</i> o <i>red de desagüe</i> y <i>su equipo</i> , según lo define el Código de Límites de la Red de Agua y de Desagües, o lo que de otro modo se haya acordado con usted por escrito.
<i>Garantía del consumidor</i>	tiene el significado dado a este término en la cláusula 12.1.
<i>servidumbre</i>	significa cualquier cosa registrada en el título de su inmueble como servidumbre para agua o desagüe, o que aparezca como tal en el plan ingresado; que incluye ‘reservas de servicios’ y ‘servidumbres en bruto’, que posiblemente (aunque no siempre) indican la existencia de nuestro <i>equipo</i> .
<i>equipo</i>	incluye cañerías de agua y cañerías de desagüe y otra infraestructura y equipos de agua y de desagüe.
<i>Sistema de descarga de agua</i>	tiene el mismo significado dado en el <i>Cronograma de cargos</i> .
<i>gobierno o autoridad</i>	la Commonwealth de Australia, cualquier estado o territorio australiano, o cualquier gobierno local, y cualquier ministro, departamento, autoridad estatutaria, corporación u organismo (que incluye <i>ICRC</i>) que tenga jurisdicción y autoridad sobre una parte.
<i>Icon Water (nosotros, nuestro)</i>	Icon Water Limited ABN 86 069 381 960.

<i>ICRC</i>	Es la Comisión Independiente Reguladora y de Competencia (<i>Independent Competition and Regulatory Commission</i>) que es la reguladora del ACT para competencia y fijación de precios.
<i>intereses</i>	por un período significa el monto calculado en virtud de la(s) tasa(s) de interés de la Corte Suprema para el interés posterior al juicio que se aplica para ese período, según lo estipula de tanto en tanto el <i>Reglamento de procedimientos del tribunal (Court Procedure Rules) de 2006</i> .
<i>legislación</i>	la <i>Ley sobre Servicios Públicos de 2000</i> , la <i>Ley sobre Servicios Públicos (Reglamentaciones Técnicas) de 2014</i> , cualquier código técnico, industrial y de mercado aplicable, nuestro <i>Reglamento de instalación y servicio</i> , nuestra <i>licencia del proveedor</i> y cualquier otro estatuto, reglamento, ordenanza, código u otra legislación, ya sea Territorial, Estatal o Federal, que incluya cualquier resolución, decreto, edicto, declaración, reglamento, orden u otro enunciado similar legalmente vinculante y válidamente elaborado por cualquier <i>gobierno o autoridad</i> .
<i>Cronograma de cargos y aranceles misceláneos</i>	el cronograma de aranceles y cargos por servicios misceláneos asociados con los <i>servicios de agua y servicios de desagüe</i> publicados por nosotros y en vigor oportunamente.
<i>NATA</i>	la Asociación Nacional de Autoridades que realizan Pruebas.
<i>agua no apta para consumo humano</i>	significa agua que no está destinada para consumo humano y puede no cumplir con los requisitos del Código de Práctica de Salud pública (agua para consumo humano) (<i>Public Health (Drinking Water) Code of Practice</i>) de 2007.
<i>agua servida doméstica común y volúmenes domésticos comunes</i>	tienen los significados que se les dan en la política y lineamientos de aceptación sobre Residuos líquidos publicados por nosotros oportunamente.
<i>nuestro</i>	<i>Icon Water</i>
<i>servidumbres propuestas</i>	tiene el significado dado en la ley. Véanse las Reglamentaciones de planificación y desarrollo de 2008.
<i>inmueble residencial</i>	tiene el significado dado en el Código de Protección al Consumidor.
<i>Cronograma de cargos</i>	el cronograma de aranceles y cargos para los <i>servicios de agua y los servicios de desagüe</i> publicados por nosotros y en vigor oportunamente.
<i>Reglamento de instalación y servicio</i>	el reglamento publicado por nosotros y en vigor oportunamente para la instalación y el servicio de agua y desagües.

<i>red de desagüe</i>	la red de desagüe del ACT según se define en el artículo 14 de la <i>Ley sobre Servicios Públicos de 2000</i> .
<i>servicios de desagüe</i>	significa los servicios públicos siguientes enumerados en el artículo 13 de la <i>Ley sobre Servicios Públicos de 2000</i> , que no sean los servicios para eliminación de comercio de desechos (es decir, otros que no sean <i>desechos domésticos comunes</i> en <i>volúmenes domésticos comunes</i>): <ul style="list-style-type: none"> (a) poner a disposición una red de desagüe para la provisión de servicios de conexión de desagües; (b) un servicio de conexión de desagües; (c) un servicio de desagüe.
<i>nuestro</i>	<i>Icon Water</i>
<i>infraestructura de servicio público o espacio de protección</i>	tiene el significado dado en la <i>ley</i> . Véanse las Reglamentaciones de planificación y desarrollo de 2008. Para obtener el reglamento vigente sobre servicios públicos, véase el <i>Reglamento de instalación y desagüe</i> .
<i>licencia para proveer servicios públicos</i>	nuestra licencia o licencias para proveer <i>servicios de agua</i> y para proveer <i>servicios de desagüe</i> a través de la <i>red de agua</i> y la <i>red de desagüe</i> emitida en virtud de la <i>Ley sobre Servicios Públicos de 2000</i> .
<i>red de agua</i>	la red de agua del ACT según se define en el artículo 12 de la <i>Ley sobre Servicios Públicos de 2000</i> .
<i>servicios de agua</i>	significa los servicios públicos enumerados en el artículo 11 de la <i>Ley sobre Servicios Públicos de 2000</i> ; que no sea el abastecimiento de agua reciclada (o “no potable”): <ul style="list-style-type: none"> (a) la captación y el tratamiento del agua, o ambas, para distribución a través de la red de agua; (b) poner a disposición una red de agua para la provisión de servicios de conexión de agua; (c) la distribución de agua a través de la red de agua; (d) un servicio de conexión de agua; (e) el abastecimiento de agua para consumo al inmueble a partir de una red de agua.
<i>nosotros</i>	<i>Icon Water</i>
<i>su equipo</i>	las cañerías de agua y las cañerías de desagüe y <i>equipos</i> asociados al inmueble de su lado del <i>punto de conexión</i> que incluye duchas, canillas, cisternas de retrete y sistemas de agua caliente internos o montados en el techo.

En el presente contrato:

el singular incluye el plural y viceversa;

una referencia a un acuerdo, código u otro instrumento incluye cualquier fusión, enmienda, variación o reemplazo de ellos;

una referencia a un estatuto, ordenanza, código u otra ley, que incluya cualquier elemento que comprenda la ley, incluye reglamentaciones u otros instrumentos según el mismo, e incluye todas las fusiones, enmiendas, nuevas promulgaciones o reemplazos;

una referencia a un código nombrado en el presente contrato es una referencia a un código con ese nombre, según se lo enmiende oportunamente, hecho en virtud de la *Ley sobre Servicios Públicos de 2000* o de la *Ley sobre Servicios Públicos (Reglamentaciones Técnicas) de 2014*, según lo requiera el contexto;

la palabra **persona** incluye una empresa, una persona jurídica, un cuerpo político, una asociación sin persona jurídica o un organismo;

una referencia a una persona incluye los sucesores permitidos de la persona, sustitutos (que incluyen, aunque no taxativamente, personas tomadas por novación) y representantes;

Si un evento debe realizarse en un día estipulado que no sea un *día hábil*, entonces el día estipulado se tomará como el *día hábil* siguiente;

si un período está especificado y se remonta a un día dado o al día de un acto o evento, se lo debe considerar exclusivo de ese día;

una referencia a un día se debe interpretar como el período que comienza a medianoche y finaliza 24 horas más tarde;

incluso, incluye, tal como y en particular no limita la generalidad de las palabras que las preceden o a las cuales hacen referencia; y

los encabezados y notas al pie se incluyen para comodidad y no afectan la interpretación del presente contrato.