

Scopo

Questa politica illustra il modo in cui i dipendenti e gli appaltatori di Greater Western Water (GWW) supportano tutti i clienti colpiti da violenza familiare e domestica e l'importanza di dare priorità alla privacy, alla sicurezza e alla riservatezza dei clienti colpiti da violenza familiare e domestica.

GWW riconosce l'importanza della violenza domestica e familiare come problema nella società e il nostro obbligo di contribuire agli sforzi di prevenzione e mitigare i rischi che i suoi prodotti, servizi, sistemi e processi vengano sfruttati per causare danni.

GWW condanna la perpetrazione della violenza familiare e domestica in tutte le sue forme e riconosce l'impatto significativo a breve e lungo termine che la violenza familiare e domestica ha su tutte le vittime sopravvissute, sulle loro famiglie e sulla società.

GWW comprende il ruolo unico che i servizi essenziali possono avere nel sostenere le vittime sopravvissute alla violenza familiare e domestica e si impegna a sostenere i nostri clienti colpiti da violenza familiare e domestica. Questo è in linea con la nostra visione di persone e Paesi prosperi. Le nostre persone sono i nostri dipendenti, partner, clienti e comunità. La nostra visione è quella di fornire servizi idrici affidabili in modo da supportare le persone a prosperare economicamente, socialmente, ambientalmente e culturalmente.

Questa politica informa le nostre decisioni e azioni nel sostenere i clienti colpiti da violenza familiare e domestica e garantisce il rispetto degli obblighi delineati nell'Essential Services Commission Water Industry Standard - Urban Customer Service Version 4, che incorpora le modifiche al 1° luglio 2024 (Water Industry Standard).

Ambito

Questa politica si applica a tutti i clienti identificati come colpiti da violenza familiare e domestica. GWW è consapevole che i clienti possono essere identificati come vittime di violenza familiare attraverso l'auto-identificazione, da parte di GWW, di un consulente finanziario o di un assistente sociale indipendente, o di un altro professionista che agisce per conto e con il consenso del cliente. Ciò include qualsiasi cliente aziendale che richiede il supporto descritto in questa politica. Ad esempio, anche un imprenditore a conduzione familiare che opera con un nome commerciale può avere diritto al sostegno come descritto in questa politica. Siamo anche consapevoli che tutti i nostri clienti potrebbero essere colpiti da violenza familiare e domestica e che potrebbero non voler essere identificati e potrebbero essere supportati in modo diverso.

Violenza Familiare e Domestica - Politica del Cliente

Obiettivi

L'obiettivo di questa politica è che i dipendenti e gli appaltatori di GWW sostengano tutti i clienti colpiti da violenza familiare e domestica. Attraverso questa politica, ci impegniamo a sostenere il nostro personale a dare priorità alla privacy, alla sicurezza e alla riservatezza dei clienti colpiti da violenza familiare e domestica con servizi specializzati e su misura per i clienti che hanno bisogno del nostro supporto, creare fiducia nella nostra comunità e dare vita alla nostra visione di "persone prospere".

Nel raggiungimento dei nostri obiettivi di Customer Experience, GWW supporta la nostra visione e i nostri obiettivi strategici:

La nostra visione è per la prosperità delle persone e del Paese.¹

- Migliorare l'esperienza del cliente comprendendo ciò che conta di più per i nostri clienti e le nostre comunità. Continueremo a:

Implementa il nostro Community Engagment Framework per garantire che la voce dei clienti e della comunità sia ascoltata e utilizzata nel processo decisionale

Supporta i clienti che incontrano difficoltà di pagamento di fronte alle pressioni del costo della vita

Migliorare il nostro servizio clienti per garantire che i clienti si sentano supportati nella segnalazione di problemi e siano fiduciosi nella nostra capacità di risolverli

Sensibilizzare l'opinione pubblica su tutti i tipi di violenza domestica e familiare

¹ GWW Strategia aziendale 2030

Definizioni

Termine	Definizione
Violenza familiare come definita ai sensi della legge sulla protezione della violenza familiare del 2008 (Vic)	<p>La violenza familiare è definita dalla legge sulla protezione dalla violenza familiare del 2008 (Vic) come:</p> <p>(a) comportamento di una persona nei confronti di un suo familiare, se tale comportamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) è fisicamente o sessualmente violento; o (ii) è emotivamente o psicologicamente offensivo; o (iii) è economicamente abusivo; o (iv) è minaccioso; o (v) è coercitivo; o (vi) in qualsiasi altro modo controlla o domina il membro della famiglia e fa sì che tale membro della famiglia provi timore per la sicurezza o il benessere di quel membro della famiglia o di un'altra persona; o <p>(b) comportamento di una persona che induce un minore a sentire o assistere, o ad essere altrimenti esposto agli effetti di tali comportamenti di cui al paragrafo (a).</p>

Contattaci

- Quando è sicuro farlo, consigliamo ai clienti di contattarci al numero **13 44 99** e di selezionare l'opzione violenza familiare e domestica nel menu per un supporto prioritario dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.
- Nei casi in cui venga identificata una violenza familiare (anche attraverso la divulgazione), indirizzeremo il cliente direttamente al nostro team di assistenza specializzata Community & Care. Tutti i loro dettagli e informazioni saranno mantenuti strettamente confidenziali.
- Il nostro team Community & Care segue ogni anno una formazione specializzata in famiglia e domestica per garantire che possano fornire un ambiente sicuro e rispettoso per supportare la divulgazione.
- Una volta che un cliente è nel nostro programma, gli verrà data una linea diretta da chiamare in modo da non dover ripetere la sua storia.
- Forniamo un servizio gratuito di traduzione e interpretariato per clienti che non parlano inglese. I clienti devono chiamare il numero 9313 8989 e comunicarci la loro lingua preferita per connettersi a un interprete.
- Per i clienti con problemi di udito, offriamo il Servizio di Inoltro Nazionale al numero 13 36 77.
- Forniamo anche l'accesso a informazioni tradotte in 23 lingue diverse, che possono essere visualizzate sul nostro sito web.

Impegno

Riconosciamo che le vittime sopravvissute alla violenza familiare e domestica subiscono un'ampia gamma di comportamenti che non si limitano alla violenza fisica. Questo può spesso includere abusi economici, emotivi o psicologici, controllo coercitivo e altre forme di violenza familiare e domestica che richiedono diversi tipi di sostegno, a seconda delle circostanze individuali.

Riconosciamo che la violenza familiare e domestica colpisce persone di genere diverso e riconosciamo che la probabilità di violenza contro le donne è più alta. La disuguaglianza di genere può essere aggravata da altre forme di svantaggio o discriminazione che una persona può sperimentare in base all'aborigeno, all'età, alla disabilità, all'etnia, all'identità di genere, alla razza, alla religione, all'orientamento sessuale e ad altri attributi.

Per realizzare la nostra visione nel supportare i clienti colpiti da tutte le forme di violenza familiare e domestica, ci impegniamo a quanto segue:

- Incorporeremo i principi di sicurezza fin dalla progettazione nello sviluppo di prodotti, servizi, sistemi e processi e nell'audit di questi ultimi per mitigare il rischio che le persone sfruttino i nostri prodotti, servizi, sistemi e processi per utilizzare comportamenti violenti e/o di controllo per danneggiare i membri della famiglia.
- Quando un cliente comunica a GWW di essere vittima di violenza domestica e familiare, gli offriamo l'opportunità di bloccare il proprio account. Ciò significa che il loro account sarà gestito e visualizzato solo dal nostro team Community & Care, dando al cliente il diritto di scegliere il livello di sicurezza applicato al proprio account. GWW non richiede prove e prenderà le persone in parola.
- Identificheremo in modo proattivo i clienti che potrebbero essere colpiti da violenza familiare e domestica per presentarli al nostro team Community & Care per il supporto.
- Lavoreremo con i clienti colpiti da violenza familiare e domestica per fornire una risposta attenta e sensibile per ottenere i migliori risultati per le loro circostanze individuali in modo sicuro, rispettoso e riservato.

Tutela della riservatezza, della privacy e della sicurezza

- Rispettiamo la privacy e la riservatezza di tutti i nostri clienti e individui. Proteggiamo tutti i dati dei clienti, comprese le informazioni dei clienti che potrebbero essere stati colpiti da violenza familiare. Per informazioni specifiche, consultare l'Informativa sulla privacy di GWW
- Forniremo ai clienti la possibilità di gestire eventuali impatti finanziari e li aiuteremo a mantenere le loro informazioni al sicuro. Forniremo una gestione continua dell'account che mira a soddisfare le loro esigenze del momento e li supporterà per andare avanti.
- Forniremo un ambiente sicuro in cui i clienti potranno accedere alle informazioni e al supporto pertinenti. Riconosciamo nella comunità la paura delle conseguenze della divulgazione delle loro circostanze, la sfiducia nei fornitori di servizi, la vergogna, l'imbarazzo, la lingua, le barriere culturali e la paura che l'autore lo scopra.

Violenza Familiare e Domestica - Politica del Cliente

- Per tutti i clienti, non discuteremo i dettagli del titolare del conto cointestato, nemmeno con qualsiasi autore del reato, in particolare;
 - Per gli account dei comproprietari in cui entrambi i nomi sono presenti sul titolo della proprietà, non discuteremo alcun dato personale (inclusi i dettagli postali o di contatto) con gli altri proprietari;
 - Per i conti di locazione a nome congiunto, possiamo creare un nuovo account per i clienti, solo a loro nome.
- Ogni caso sarà gestito con sensibilità e rispetto. Riconosciamo che ogni individuo dovrà essere valutato caso per caso. Nel supportare coloro che si trovano in difficoltà, ci occuperemo di: promuovere l'agenzia del cliente e dei familiari a rischio considerando i loro desideri e pianificare la sicurezza di tutti i membri della famiglia.
- Il programma di assistenza clienti può applicare un flag di sicurezza per ulteriori misure di sicurezza per proteggere dall'accesso degli autori poiché solo il nostro team Community & Care avrà accesso alle informazioni personali dei clienti protette. Queste misure di supporto garantiscono che non sia necessario alcun contatto da parte dei clienti interessati con l'autore del reato in relazione all'account GWW di tale cliente.
- Se applichiamo un flag all'account del cliente, tale flag proteggerà ulteriormente la privacy:
 - mascherare tutte le informazioni personali in modo che solo il team Community & Care possa vedere i dettagli, mantenendole riservate in linea con le nostre politiche e la legislazione pertinente;
 - avvisare gli altri dipendenti di GWW di trasferire eventuali chiamate o richieste ai case manager che sono formati e qualificati per gestire efficacemente le interazioni con gli autori, garantendo la protezione della privacy, della sicurezza e della riservatezza dei clienti che subiscono violenza familiare e domestica;
 - Abilitare ulteriori misure di sicurezza per i conti cointestati quando gli autori richiedono ancora l'accesso al conto. Ciò può includere una password o una domanda e una risposta segrete.

Assistenza finanziaria e gestione del debito

- Forniremo assistenza personalizzata ai clienti vittime di violenza familiare e domestica che stanno vivendo o sono colpiti da difficoltà finanziarie, sia a breve che a lungo termine.
- GWW fornisce protezione contro l'autore del reato che chiede il rimborso del pagamento effettuato dalla persona vittima di violenza familiare e domestica.
- Per i clienti vittime di violenza familiare e domestica forniamo l'accesso all'intera gamma di supporti finanziari offerti attraverso la Politica di assistenza clienti², tenuto conto della situazione e della capacità contributiva del cliente, che può includere:
 - modalità di pagamento flessibili, sovvenzioni, esenzioni o differimenti del debito, rinvio a un regime di sovvenzioni per l'assistenza alle utenze e concessioni;

² Fare riferimento alla Politica di assistenza clienti per l'intera gamma di supporti finanziari.

Violenza Familiare e Domestica - Politica del Cliente

- esenzione da ulteriori azioni di recupero o restrizioni della fornitura, compresa la rinuncia a qualsiasi interesse precedente maturato sugli importi in sospeso, l'esenzione da ulteriori interessi di mora, la rinuncia o la sospensione delle penali di mora e la sospensione della vendita di debiti o di azioni legali;
- fornire informazioni su come ridurre l'uso dell'acqua, migliorare l'efficienza idrica e fare riferimento ai programmi governativi pertinenti per l'efficienza idrica.
- Forniremo ulteriore supporto e assistenza ai clienti colpiti da violenza familiare che sono rimasti con debiti. Riconosciamo che i clienti con conti cointestati incontrano ostacoli all'accesso al supporto per il debito. Forniamo supporto e misure di sicurezza su misura per questi clienti.
- Possiamo rinunciare in tutto o in parte al loro debito in base a diversi fattori, tra cui:
 - l'importo del debito;
 - le circostanze in cui è stato contratto il debito (anche se è stato contratto a causa di abusi finanziari);
 - le opzioni di assistenza al pagamento che sono state (o potrebbero essere) efficaci;
 - la situazione personale del cliente e la capacità di pagare il debito.

Se le circostanze di un cliente cambiano, lavoreremo con lui per garantire che anche l'assistenza per i debiti applicata cambi e si adatti secondo necessità.

Formazione e sensibilizzazione

- Sosteniamo tutti i dipendenti e gli appaltatori che lavorano con i clienti che possono essere colpiti da violenza familiare e domestica a trattare con compassione e sensibilità i clienti, attraverso:
 - formazione introduttiva e annuale per tutti i dipendenti, che comprende la formazione sulla privacy e sulla consapevolezza della violenza familiare e domestica con processi di supporto per costruire e mantenere le conoscenze necessarie per rispondere in modo appropriato ai clienti colpiti da violenza familiare e domestica;
 - attraverso la formazione specialistica di tutti i dipendenti a contatto con i clienti per riconoscere la violenza familiare e domestica in tutte le sue forme, come rispondere in modo appropriato e opzioni di riferimento per il supporto specialistico. Ciò include il modo in cui trattare in modo appropriato i perpetratori, dando priorità alla riservatezza, alla privacy e alla sicurezza della vittima sopravvissuta;
 - fornire accesso alla supervisione o alla consulenza per supportare i dipendenti nei loro ruoli quando lavorano con clienti colpiti da violenza familiare e domestica;
 - la sensibilizzazione sull'uguaglianza di genere e su come GWW sta facendo progredire l'uguaglianza di genere attraverso un piano d'azione per l'uguaglianza di genere.

Violenza Familiare e Domestica - Politica del Cliente

- Sebbene GWW si sforzi di fornire un servizio clienti eccezionale, comprendiamo che alcuni clienti potrebbero non essere soddisfatti. La nostra politica di risoluzione dei reclami delinea il nostro impegno a gestire i reclami in modo equo, tempestivo e professionale. I clienti hanno il diritto di presentare un reclamo all'Energy and Water Ombudsman Victoria o ad un altro forum di risoluzione delle controversie se non sono soddisfatti.

Aiuto e supporto della comunità

Servizio di supporto	Descrizione	Orari di apertura	Dettagli di contatto
13Yarn	La prima linea nazionale di supporto alla crisi per la folla che si sente sopraffatta o ha difficoltà a farcela. Offrono un'opportunità di conversazione individuale e confidenziale con un sostenitore della crisi aborigeno e delle isole dello Stretto di Torres addestrato da Lifeline.	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT è il servizio nazionale di consulenza, informazione e supporto per la violenza domestica, familiare e sessuale	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au SMS 0458 737 732
Asylum Seeker Resource Centre	Fornisce sostegno alle persone in cerca di asilo.	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 10 alle 16	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	Assistenza telefonica e online gratuita per persone con depressione, ansia o altri problemi di salute mentale	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	Sostiene gli aborigeni che stanno subendo o hanno subito violenza familiare e domestica.	Dalle 9 alle 17, dal lunedì al venerdì	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	I servizi gratuiti di informazione e supporto per le persone che subiscono o assistono all'abuso di una persona anziana. Gli orari di apertura variano.	Variare	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse-phone-line
EveryMan	Consulenza maschile, prevenzione della violenza e supporto all'alloggio	Dal lunedì al venerdì	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	Fornisce pasti ai vittoriani bisognosi attraverso i loro partner di beneficenza.	Dalle 8 alle 15, dal lunedì al venerdì	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	Servizi, programmi e risposte alla violenza familiare nelle comunità di migranti e rifugiati.	Dalle 9 alle 17	1800 755 988 Se hai bisogno di un interprete, chiama TIS al 131 450 intouch.org.au
Kids Line	Servizio di consulenza online e telefonica gratuito e riservato per giovani dai 5 ai 25 anni.	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/

Violenza Familiare e Domestica - Politica del Cliente

Servizio di supporto	Descrizione	Orari di apertura	Dettagli di contatto
Legal Aid Vic	Assistenza legale e altro supporto per la violenza, l'abuso e la sicurezza personale	Dalle 8 alle 18, dal lunedì al venerdì	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	Informazioni sulla violenza familiare, il supporto in caso di crisi e i servizi di prevenzione del suicidio	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	Punto di contatto centrale per gli uomini che vogliono parlare del loro uso della violenza e ottenere sostegno per fermarla. Sostegno e rinvii a vittime maschili di violenza familiare.	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/mens-referral-service
MensLine	Servizio di consulenza telefonica e online per uomini con problemi familiari e relazionali	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	Consulenti finanziari professionisti che offrono un servizio gratuito, indipendente e riservato.	Dalle 9.30 alle 16.30, dal lunedì al venerdì	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	Servizio gratuito per adulti, bambini e giovani che stanno subendo o hanno subito violenza familiare e domestica	Dalle 9 alle 17, dal lunedì al venerdì	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife fornisce supporto e riferimento LGBTQIA+ anonimo e gratuito per le persone in Australia che desiderano parlare di sessualità, genere, corpi, sentimenti o relazioni.	Dalle 15 a mezzanotte tutti i giorni	1800 184 527 Qlife.org.au
Rainbow Door	Consulenza specialistica alle persone LGBTIQ+ e ai loro amici e familiari.	Dalle 10 alle 17 tutti i giorni	1800 729 367 o SMS al 0480 017 246 rainbow-door.org.au
Safe and Equal	L'organismo di punta per i servizi specializzati in violenza familiare, per fornire supporto alle vittime sopravvissute nel Victoria.	Dalle 9 alle 17, dal lunedì al venerdì	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	Servizi di supporto specialistico per chiunque nel Victoria stia subendo o abbia paura della violenza familiare e domestica	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au

Violenza Familiare e Domestica - Politica del Cliente

Servizio di supporto	Descrizione	Orari di apertura	Dettagli di contatto
Uniting	Gestito a livello nazionale dalla rete UnitingCare per sostenere le persone in fuga dalla violenza familiare.	Dalle 9 alle 17, dal lunedì al venerdì	1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family- services/family-violence- services/escaping- violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	Offre supporto gratuito, riferimenti e informazioni per donne, persone non binarie e di genere diverso.	Dalle 9 alle 19, dal lunedì al giovedì; dalle 9 alle 17 il venerdì	1800 134 130 Wire.org.au

Strategia/attuazione

Questa politica viene implementata attraverso il nostro ciclo annuale di pianificazione aziendale, che monitora le nostre politiche e identifica le aree di azione, i requisiti di risorse e i tempi di consegna. Guida la nostra Carta dei Clienti Residenziali 2024-2028, il Programma di Assistenza Clienti, i comportamenti dei dipendenti della Customer Experience e i relativi processi di gestione.

Tutti i dipendenti della Customer Experience saranno formati sulla politica sulla violenza familiare e domestica e sui processi correlati durante la formazione introduttiva, integrati da corsi di aggiornamento e coaching per garantire che i clienti siano trattati con sensibilità e rispetto.

La politica è pubblicata sul sito web di GWW e sarà fatto ogni sforzo per fornire risorse in diverse lingue. Una copia può essere inviata via e-mail o inviata ai nostri clienti su richiesta.

Ruoli e responsabilità

Il Consiglio è responsabile della supervisione dell'attuazione della presente Politica.

L'Executive Leadership Team (ELT) è responsabile dell'integrazione delle responsabilità derivanti dalla presente politica nelle attività di pianificazione aziendale.

Il Direttore Generale dell'Esperienza Clienti è responsabile della direzione, della revisione e della rendicontazione dell'attuazione e della gestione continua della Politica sulla violenza familiare e domestica per i nostri clienti.

Il Senior Leadership Team e i Team Leader hanno la responsabilità di garantire che i dipendenti a contatto con i clienti siano formati sulla politica sulla violenza familiare e domestica (compresi i programmi correlati) e siano in grado di interagire con i clienti in modo sensibile.

Tutti i dipendenti sono responsabili del rispetto delle politiche, delle linee guida e dei processi GWW pertinenti relativi a questa politica per sviluppare una comprensione di come le loro funzioni lavorative sono influenzate da questa politica.

Riferimenti e documenti correlati

Altre politiche, procedure e linee guida pertinenti di GWW includono:

Porre fine alla violenza familiare: il piano decennale del Victoria per il cambiamento

Essential Services Commission Water Industry Standard - Urban Customer Service Versione 4 con modifiche al 1° luglio 2024

La Carta dei Clienti Residenziali 2024 -2028

Politica di assistenza clienti

Politica di sicurezza delle informazioni

Politica sulla privacy

Politica di risoluzione dei reclami

Politica sociale

Politica di gestione dei rischi

Violenza familiare e domestica - Politica per i dipendenti

Processo di revisione

La politica sarà rivista annualmente

Approvato dall'Executive Leadership Team (ELT) 17 aprile 2025

La prossima revisione da parte dell'ELT è prevista per aprile 2026

Tabella di controllo delle versioni

Versione n.	Proprietario del documento	Modifica / Aggiornamento	Data
1.0	Responsabile dell'assistenza clienti	Creare una politica separata sulla violenza familiare per i dipendenti	Agosto 2023
2.0	Responsabile dell'assistenza clienti	Revisione esterna da parte di Safe & Equal	Aprile 2024
3.0	Responsabile dell'assistenza clienti	Revisione esterna da parte di Uniting (Victoria and Tasmania) Limited	Febbraio 2025