

## توافقنامه سطح خدمت "اعتراض به صورتحساب آب و فاضلاب"

### ۱. مقدمه

**اهداف توافقنامه :** اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم ، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب به متقاضی می باشد.

**تعریف خدمت اعتراض به صورتحساب آب و فاضلاب :** بررسی صورتحساب از نظر صحت محاسبه و همچنین بررسی مصارف آن از لحاظ اشتباه قرائت، خرابی کنتور و یا لوله -ترکیدگی

**نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده :** پس از ثبت درخواست قبض تسویه حساب یا میاندوره، شماره پیگیری در اختیار خدمت گیرنده قرار می گیرد که تا پایان فرآیند دریافت خدمت، بواسطه آن خدمت با ورود به پورتال شرکت و بخش میز خدمت و انتخاب گزینه درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب در بخش خدمات پس از فروش انشعاب آب و فاضلاب، خدمت گیرنده می تواند قبض مورد نظر را دریافت نماید.

**گزارش دهی** با روش درگاه های الکترونیکی، کد دستوری USSD، سامانه هوشمند غیرحضوری و پیامکی صورت می گیرد.

**بازیابی** اعلام شماره کنتور توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) بصورت خوداظهاری و تراکشی انجام می پذیرد.

### ۲. هدف (دلایل اجرای توافقنامه)

• **این بیانیه،** سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

### • هدف

بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب توسط شرکت های آب و فاضلاب که در راستای ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان ارائه شود.

افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف ارائه خدمت اعتراض به صورتحساب آب و فاضلاب و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت های آب و فاضلاب

### ۳. مسئولیت ها

• شرکت های آب و فاضلاب به استناد ماده یک قانون تشکیل شرکت های آب و فاضلاب، وظیفه ی ایجاد و بهره برداری تاسیسات مربوط به توزیع آب و همچنین جمع آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب در داخل محدوده قانونی شهرها و روستاهای هر استان را بر عهده دارد.

### تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

• خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را از طریق سامانه ی خدمات الکترونیکی / دفتر پیشخوان / مراجعه ی ارزیاب و اسکن مدارک در محل در راستای جلوگیری از مراجعه حضوری مشترک به بانک اطلاعاتی بایگانی الکترونیکی یکپارچه این دستگاه ارائه نماید

• متقاضی یا مشترک موظف است در صورت نیاز به ارائه مجوزها اعم از شهرداری، نظام مهندسی و سایر ارگان ها اقدام نماید.

• شرکت های آب و فاضلاب مسئول دریافت و اسکن مدارک بصورت الکترونیکی توسط تبلت و ارقام اطلاعاتی، بررسی شرایط فنی، دریافت هزینه ها و ارائه خدمت در کمترین زمان ممکن می باشد.

• خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و ارقام اطلاعاتی، پرداخت هزینه ها، ایجاد شرایط انجام خدمت در محل و انجام تعهدات آتی برابر با قوانین و مقررات داخلی شرکت آب و فاضلاب را بر عهده دارد.

• "اطلاعات خدمت": برای ارائه اطلاعات کافی و آگاهی مشترکین از زمان انجام خدمت، هزینه های دریافت خدمت از طریق ارسال پیامک و کلیه جزئیات خدمت بروی پورتال شرکت به آدرس [www.nwww.ir](http://www.nwww.ir) به صورت دقیق و متعهدانه از سوی دستگاه ذکر شده اطلاع رسانی می شود.

• طبق بند ۲-۳ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب در تمام مواردی که اختلافی بین شرکت و متقاضی یا مشترک ایجاد شود، بر اساس قرارداد منعقد شده بین مشترک یا متقاضی، حکمیت با شورای سه نفره ای خواهد بود که توسط وزیر نیرو تعیین می شود و طرفین می توانند قبل از احاله موضوع به مراجع قضایی، به شورای مذکور مراجعه نمایند.

### ۴. هزینه ها و پرداخت ها

اعلام هزینه ها مطابق با تعرفه های شرکت های آب و فاضلاب در بخش میز خدمت منوی تعرفه ها از پورتال شرکت به آدرس [www.nww.ir](http://www.nww.ir) مشخص شده است.

## **۵. دوره ی عملکرد**

● این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمان های ذی صلاح و تحت امضای رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت های آب و فاضلاب اعتبار دارد.

● تا زمانی که مشترک پایبند به تعهدات خود مطابق با قوانین و مقررات موضوعه و قراردادهای فی مابین باشد، این توافق پابرجا خواهد بود.

## **۶. خاتمه توافقنامه**

● خاتمه توافقنامه مطابق با شرایط ذکر شده در دوره عملکرد می باشد.