

توافقنامه سطح خدمت "وصل مجدد انشعاب آب"

۱. مقدمه

اهداف توافقنامه: اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت قطع موقت و وصل انشعاب آب به متقاضی می باشد.

تعریف خدمت قطع وصل مجدد انشعاب آب: قطع و وصل انشعاب آب / فاضلاب به درخواست مشترک (با رعایت بند ۴-۴۱ و ۴-۴۰ آئین نامه عملیاتی)

نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده: پس از ثبت درخواست قبض تسویه حساب یا میان دوره، 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 قطع موقت و وصل انشعاب آب 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 غیر حضوری و پیامکی صورت می گیرد.

بازبینی 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

قطع موقت و وصل انشعاب آب توسط شرکت آب و فاضلاب در راستای ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان.

افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف خدمت وصل مجدد انشعاب آب و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب

۳. مسئولیت ها

• شرکت آب و فاضلاب ا 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 هراستان 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 آب و فاضلاب ا مسئول دریافت و اسکن مدارک بصورت الکترونیکی توسط تب لت و اقلام اطلاعاتی، بررسی شرایط فنی، دریافت هزینه ها و ارائه خدمت در کمترین زمان ممکن می باشد.

• خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و اقلام 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 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 آب و فاضلاب ادر بخش میز خدمت منوی تعرفه ها از پورتال شرکت به آدرس 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 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.