



شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری

توافقنامه سطح خدمت «تفکیک کنتور آب»

۱. مقدمه

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

تعریف خدمت تفکیک کنتور آب: نصب کنتورهای فرعی به درخواست مشترک در صورت دارا بودن شرایط

نحوه انجام تعاملات با خدمتگیرنده: پس از ثبت درخواست، قلم اطلاعاتی به نام 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 زیر بخش تفکیک کنتور آب در بخش خدمات پس از فروش انشعاب آب و فاضلاب، گیرنده می تواند از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه شود.

گزارشدهی: با روش درگاههای الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت می گیرد.

بازبینی توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) و مامورین شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری بصورت تعاملی و تراکنشی انجام می پذیرد.

۲. هدف (دلایل اجرای توافقنامه)

• **این بیانیه،** سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روشهای نظارت و مسئولیتهای سازمانی را در صورت لزوم مشخص میکند.

• هدف

- **تفکیک کنتور آب** توسط شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری با کیفیت به مشتریان ارائه شود.
- افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف خدمت **تفکیک کنتور آب** و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری

۳. مسئولیت ها

- این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری اجازه میدهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه نماید، مستند میکند. همچنین به صورت شفاف بیان میشود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.
- بر اساس مفاد بند ۶۲-۴ و ۶۳-۴ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.
 - شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری به استناد ماده یک قانون تشکیل شرکت های آب و فاضلاب، وظیفه ی ایجاد و بهره برداری تاسیسات مربوط به توزیع آب شهری و همچنین جمع آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب شهرها در داخل محدوده قانونی شهرهای استان را بر عهده دارد.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه ی خدمات الکترونیکی/ پست/ دفتر پیشخوان/ مراجعه ی

حضورى به واحدهاى تابعه ي اين دستگاه ارائه نمايد

- در صورتيكه پس از پرداخت هزينه هاى اين خدمت و تكميل فرمها و تحويل آنها به اين سازمان، متقاضى نتواند در موعد مقرر كه ۴ روز كارى ميباشد مجوز خود را دريافت نمايد، شركت آبفا مجاز به ابطال خدمت و دريافت هزينه خدمات ادارى ارائه شده به مشتري مى باشد. بديهي است در مراجعه ي بعدى خدمت گيرنده، هزينه ي خدمت براساس تعرفه هاى مورد عمل در زمان جديد محاسبه و دريافت خواهد شد
- شركت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختياري مسئول دريافت مدارك و اقلام اطلاعاتي، بررسي شرايط فني، دريافت هزينه ها و ارائه خدمت در كمترين زمان ممكن مى باشد.
- خدمت گيرنده مسئوليت ارائه مدارك و اقلام اطلاعاتي، پرداخت هزينه ها، ايجاد شرايط انجام خدمت در محل و انجام تعهدات آتي برابر با قوانين و مقررات داخلي شركت آب و فاضلاب را بر عهده دارد.
- اطلاعات خدمت: براى ارائه اطلاعات كافي و آگاهي مشتركين از زمان انجام خدمت، هزينه هاى دريافت خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوري متقاضى، نحوه دسترسى و زمانهاى دسترسى به خدمت و كلييه جزئيات خدمت بروى پورتال شركت به آدرس www.abfa-chb.ir به صورت دقيق و متعهدانه از سوي دستگاه ذكر شده است و خدمت گيرنده بايستي با مراجعه به اين بخش از خدمت مورد درخواست آگاهي كافي بدست آورد.
- طبق بند ۲-۳ آيين نامه عملياتي شركت هاى آب و فاضلاب در تمام مواردى كه اختلافى بين شركت و متقاضى يا مشترك ايجاد شود، بر اساس قرارداد منعقد بين مشترك يا متقاضى، حاكميت با شوراي سه نفره اى خواهد بود كه توسط وزير نيرو تعيين مى شود و طرفين مى توانند قبل از احاله موضوع به مراجع قضايى، به شوراي مذكور مراجعه نمايند

۵. هزينه ها و پرداختها

توافقات مربوط به هزينه ها و پرداختها مطابق با هزينه هاى اعلامي در بخش ميز خدمت [تفكيك كنتر آب] اطلاع رسانى در پورتال شركت به آدرس www.abfa-chb.ir مشخص شده است.

۶. دوره ي عملکرد

- اين توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوى و ابلاغ بحشنامه هاى جديد از سوي سازمانهاى ذيصلاح و تحت امضاى رئيس هيت مديره و مديرعامل شركت آب و فاضلاب اعتبار دارد.
- تا زمانى كه مشترك پايبنده به تعهدات خود مطابق با قوانين و مقررات موضوعه و قراردادهاى فنى مابين باشد، اين توافق پابرجا خواهد بود.

۷. خاتمه توافقنامه

- خاتمه توافقنامه مطابق با شرايط ذكر شده در دوره عملکرد مى باشد.