

### توافق نامه سطح خدمت قطع موقت و وصل انشعاب

مقدمه :

احترام به حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع ، در صورتیکه تنها مشترک مصرف کننده پس از تسویه حساب ، درخواست قطع انشعاب را موقتا بنماید (در مورد انشعابی که بیش از یک خانواده از آن استفاده میکنند باید کلیه استفاده کنندگان درخواست بنمایند).  
برای برقراری مجدد انشعاب آب وفاضلاب در محلی که سابقا انشعاب و فاضلاب وجود داشته است و به علل مندرج در بند 4-40 موقتا قطع گردیده، مشترک یا استفاده کننده میباید براساس تعرفه های مصوب، کلیه بدهیهای معوقه و هزینه وصل یا نصب مجدد و خسارات وارده (برحسب مورد) و حداقل بهای آب و کارمزد و دفع فاضلاب و آيونمان ماهانه در طول دوران قطع را به شرکت پرداخت نماید.

هدف

هدف ارائه خدمت در محل تقاضا مشتری با ساتفاده حداکثري از فناوری اطلاعات و حذف مراجعات متقاضی به شرکت با شفاف سازی و اصلاح فرایندها می باشد .

مسئولیت :

مسئولیت اجرا و پیاده سازی در ستاد بر عهده معاون های برنامه ریزی و منابع انسانی و خدمات مشتریان و درآمد در مناطق بر عهده مدیران و روسای خدمات مشتریان می باشد .

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی :

متقاضی دریافت خدمت مسئول درج اطلاعات صحیح و کامل در سامانه می باشند.  
متقاضی دریافت خدمت مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه الکترونیکی به این دستگاه ارائه نماید. مگر در مواردی که دستگاه تشخیص دهد لازم است مدارک از روشهای دیگر ارائه شود.  
اطلاع رسانی کامل در خصوص زمان و شیوه ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی در دسترس است .  
متقاضی خدمت موظف است قبل از درخواست خدمت، بخش اطلاع رسانی خدمت مورد نشر را به صورت کامل و دقیق مطالعه کند.

هزینه ها و پرداخت

براساس تعرفه های ابلاغی و فهرست بهای سازمان مدیریت و برنامه ریزی در چهارچوب ابیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب هزینه محاسبه و به متقاضی مشترک پیامک می گردد .

دوره عملکرد :

تا قبل از تغییر در مشخصات خدمت ، معتبر و نافذ است .

خاتمه توافقنامه

در صورت عدم ایفای تعهدات در چارچوب قانون و ابیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب با صدور اطلاعیه و اخطاریه توافقنامه خاتمه می یابد .