



جوابیه آبنای آذربایجان شرقی به گزارش خبرگزاری تسنیم درباره قبوض با مبالغ بالا

آبنای آذربایجان شرقی به گزارش خبرگزاری تسنیم با موضوع قبوض آب با مبالغ بالا جوابیه ای صادر کرد.

پیرو انتشار گزارش خبرگزاری تسنیم با عنوان قبض های ۳۰ میلیون تومانی آب؛ شوک تازه به مشترکان آذربایجان شرقی، شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی با تأکید بر ضرورت شفاف سازی نحوه محاسبه بهای آب مصرفی و صیانت از حقوق مشترکان، توضیحاتی را درباره عوامل مؤثر بر افزایش مبلغ صورت حساب ها و سازوکار بررسی اعتراض ها ارائه می کند.

مبلغ بالای قبض، به تنهایی نه اثبات کننده صحت محاسبات است و نه نشان دهنده وقوع خطا در صدور صورت حساب. تشخیص علت افزایش مبلغ، مستلزم بررسی فنی و مستند اطلاعات هر مشترک، سوابق مصرف، وضعیت قرائت کنتور و جزئیات محاسبه بهای آب و خدمات مرتبط است. ازاین رو، اظهارنظر قطعی درباره علت صدور قبض های با مبالغ بالا، بدون بررسی اطلاعات مربوط به اشتراک موردنظر، از نظر کارشناسی قابل اتکا نیست.

از مهم ترین عواملی که می توانند در افزایش مبلغ صورت حساب آب مؤثر باشند، افزایش حجم مصرف، اعمال تعرفه های متناسب با میزان مصرف و ضوابط تعرفه ای مربوط، نشئی در شبکه داخلی ساختمان است. در برخی موارد نیز تغییر الگوی مصرف یا ثبت و اصلاح اطلاعات قرائت می تواند ضرورت بررسی دقیق تر صورت حساب را ایجاد کند. البته هیچ یک از این موارد را نمی توان بدون بررسی مستندات، علت قطعی یک قبض مشخص دانست.

در رسیدگی کارشناسی به قبوض مورد اعتراض، اطلاعات ثبت شده کنتور و تاریخ قرائت ها، میزان مصرف دوره، سوابق مصرف پیشین، وضعیت ثبت اطلاعات در سامانه مشترکان، نحوه اعمال تعرفه های مربوط و اجزای تشکیل دهنده مبلغ نهایی صورت حساب بررسی می شود. همچنین در صورت وجود قرائن دال بر نشئی یا مصرف غیرمتعارف، بررسی وضعیت تأسیسات داخلی و سایر عوامل مرتبط می تواند در تشخیص علت افزایش مصرف مؤثر باشد.

شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی تأکید می کند که ملاک رسیدگی به اعتراض مشترکان، اطلاعات قابل بررسی و مستندات مربوط به هر اشتراک است و در صورت احراز مغایرت در قرائت، ثبت اطلاعات یا محاسبه صورت حساب، اصلاح آن مطابق ضوابط و مقررات مربوط انجام خواهد شد. به همین ترتیب، چنانچه افزایش مبلغ ناشی از مصرف واقعی و اعمال صحیح تعرفه ها باشد، علت آن بر اساس اطلاعات پرونده اشتراک قابل تبیین خواهد بود.

این شرکت ضمن استقبال از طرح مطالبات و دغدغه های مشترکان در رسانه ها، آمادگی دارد جزئیات قبوض مطرح شده در گزارش را بررسی کند. برای انجام این بررسی، ارائه شناسه اشتراک یا تصویر قبض، همراه با اطلاعات ضروری مربوط به دوره مصرف، امکان تطبیق اطلاعات و اعلام نتیجه کارشناسی را فراهم می کند. بدیهی است اطلاعات هویتی و اختصاصی مشترکان در جریان رسیدگی باید محرمانه باقی بماند.

شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی، شفافیت در محاسبه بهای آب، پاسخ گویی به اعتراض ها و صیانت از حقوق مشترکان را از اصول رسیدگی به امور مشترکان می داند و تأکید دارد که موارد مطرح شده باید به صورت مستند و موردی بررسی شوند تا علت واقعی افزایش مبلغ مشخص و در صورت احراز هرگونه مغایرت، اقدام اصلاحی لازم انجام گیرد.