



## دانستنی های مشتریان

### ۱- دوره صدور قبض آب چه مدت است؟

قبض آب بها در شرایط متعارف حداکثر هر چهل و پنج روز یکبار صادر می شود. چنانچه بیش از ۱۵ روز در وصول آن تاخیر افتاد، مراتب را کتباً به آب و فاضلاب منطقه خود اعلام فرمایید.

### ۲- تغییر زیاد در بهای آب را چگونه اطلاع دهیم؟

در صورتی که مصرف آب شما در قبض کمتر یا بیشتر از میانگین دوره قبل باشد، رقم کنتور فعلی را با توجه به شماره تلفن و درگاه های اطلاعاتی مندرج در قبوض آب بهاء، به شرکت آب و فاضلاب ذیربط اطلاع دهید.

### ۳- آیا ماموران آب و فاضلاب حق اخذ وجه بصورت نقدی را دارند؟

خیر، ماموران آب و فاضلاب برای وصول وجه نقد به مشتریان مراجعه نمی کنند. در صورت مشاهده چنین مواردی سریعاً به نیروی انتظامی اطلاع دهید.

### ۴- در صورت تاخیر در پرداخت قبض آب و یا اقساط هزینه انشعاب چه خواهد شد؟

هرگونه تاخیر در پرداخت آب بها و اقساط هزینه انشعاب، موجب قطع جریان آب می شود و وصل مجدد آن با دریافت هزینه اتصال و تسویه حساب امکان پذیر خواهد بود.

### ۵- بهنگام ساخت بنا یا تغییر کاربری چه باید کرد؟

قبل از هرگونه ساخت و ساز یا تغییر در نوع کاربری مصرف آب، لازم است صاحب ملک به آب و فاضلاب منطقه خود مراجعه و نسبت به اطلاع رسانی تغییرات اقدام نماید.

### ۶- ماموران قرائت کنتور و آب بها را چگونه شناسایی کنیم؟

کلیه مامورین قرائت کنتور و توزیع قبض آب بها باید دارای لباس فرم و کارت شناسائی باشند. لذا از ورود افرادی که فاقد لباس فرم و کارت شناسایی معتبر هستند به داخل اماکن خود جداً خودداری فرمایید.

**۷- اگر هنگام مراجعه مامور قرائت در منزل نباشیم چه می‌شود؟**

در صورت عدم حضور مشترک هنگام قرائت کنتور، برگه‌ی مخصوص به جای گذاشته می‌شود. لطفاً پس از رویت آن، آخرین رقم کنتور آب خود را قرائت و با شماره تلفن مندرج در برگه تماس گرفته یا از طریق ارسال پیام کوتاه به شماره مندرج در برگه مذکور به امور مشترکین اطلاع دهید تا نسبت به صدور قبض آب بها اقدام شود.

**۸- در صورت خرابی کنتور چه باید کرد؟**

هنگام خرابی کنتور مراتب را سریعاً از طریق شماره تلفن و درگاه‌های مذکور در قبوض، به آب و فاضلاب ذیربط اطلاع دهید.

**۹- آیا مسئولیت تاسیسات داخل منزل بعهدہ شرکت آب و فاضلاب است؟**

خیر، مسئولیت حفظ و نگهداری تاسیسات داخلی آب ملک صرفاً به عهده مشترک می‌باشد.

**۱۰- اقدام لازم در موارد افزایش قابل توجه آب بهاء نسبت به دوره قبل، چیست؟**

بمنظور حصول اطمینان از عدم شکستگی تاسیسات داخلی و اتلاف آب، لوله‌کشی تاسیسات داخلی ساختمان خود را آزمایش نمایید و در صورت اطمینان از عدم تلف آب، مراتب را سریعاً به آب و فاضلاب منطقه خود اطلاع دهید.

**۱۱- آیا می‌توان روی شیری که انشعاب آب را به منزل یا مغازه ما وصل می‌کند با آسفالت یا موزاییک پوشاند؟**

خیر، بمنظور جلوگیری از خسارت‌های احتمالی، محفظه شیر انشعاب را همواره مرئی نگاه دارید.

**۱۲- در صورت مسافرت‌های طولانی چه باید کرد؟**

اگر عازم مسافرت هستید لطفاً انشعاب آب خود را بطور موقت از شیر فلکه قطع نمایید و چنانچه مسافرت شما طولانی خواهد بود، مراتب را به آبفای منطقه خود اطلاع دهید. (جهت جمع‌آوری موقت انشعاب)

**۱۳- آیا می‌توانیم از انشعاب آب خود به همسایگان بدهیم؟**

خیر، نقل و انتقال آب از ملکی به ملک دیگر ممنوع بوده و در صورت انجام، انشعاب مرتکب موقتاً قطع خواهد شد و وصل مجدد آن منوط به پرداخت بدهی‌های معوق، هزینه نصب مجدد، خسارت وارده و سایر هزینه‌ها خواهد بود.

**۱۴- آیا میتوانیم کنتور خود را خود تعمیر کنیم؟**

خیر، هرگونه دست‌کاری در کنتور و اتصالات مربوط به آن ممنوع بوده و در صورت انجام، مرتکب مشمول پرداخت هزینه‌های مربوطه خواهد بود.

### ۱۵- آیا می‌توانیم روی دریچه کنتور را پیوشانیم؟

خیر، در صورت پوشاندن دریچه کنتور امکان قرائت کنتور وجود نخواهد داشت.

### ۱۶- در ملک ما پلاکی از طرف شرکت آب و فاضلاب نصب شده است. آیا می‌توانیم آنرا برداریم؟

خیر، بمنظور شناسایی هر چه بهتر انشعاب ملک و کنتور، از پلاک نصب شده مراقبت نمایید.

### ۱۷- آیا هنگام خرید یا اجاره، برگه تسویه حساب از شرکت آب و فاضلاب لازم است؟

بلی، هنگام خرید یا اجاره املاکی که دارای انشعاب آب هستند، مناسب است به آbfای منطقه خود مراجعه و برگ تسویه حساب دریافت کنید تا مشمول پرداخت بدهی معوقه نشوید.

### ۱۸- در صورت مواجهه با کمبود فشار آب چه باید کرد؟

در طول هفته از ساعت ۱۰ صبح تا ۱۵ و در روزهای پایان هفته و ایام تعطیل از ساعت ۱۷ تا ۲۰ که تمام ساکنان یک آپارتمان و محله از آب استفاده می‌کنند. افت فشار امری طبیعی قلمداد می‌شود و این مشکل در طبقات سوم به بالا مشهودتر از طبقات پایین است که شهروندان با داشتن سعه صدر و استفاده کمتر از آب در ساعات اوج مصرف می‌توانند به خود و سایر ساکنان برای رفع این مشکل کمک کنند. ضمناً در مورد ساختمان‌های بلند، مشترک می‌بایستی با نظر کمیته فنی شرکت (متشکل از مدیر شبکه و انشعاب و کارشناسان دفتر فنی) با تعبیه مخزن ذخیره‌ای که آب به صورت آزاد وارد آن شود به وسیله پمپاژ از این منبع، فشار در طبقات ساختمان را تامین نماید.

### ۱۹- آیا همکاران امداد اجازه ورود به منزل مسکونی مشترکان را دارند؟

خیر، همکاران امداد که برای رفع حادثه به در منزل مسکونی مشترکان مراجعه می‌کنند حق ورود به منازل مشترکان را نداشته و حیطه کار آنان تا چاله کنتور می‌باشد. لذا خواهشمند است از همکاران امداد برای انجام تعمیرات داخلی ملک درخواست نشود، زیرا به نوعی عدول از چهارچوب و وظائف محوله به ایشان تلقی می‌گردد.

### ۲۰- اگر شناسه قبض و شناسه پرداخت، قبض آب بها مشکل داشت، چگونه باید قبض آب بها را پرداخت کرد؟

در صورت پیشامد این مساله، مشترک می‌بایست به ناحیه آب و فاضلاب ذریبط مراجعه و نسبت به تصحیح قبض اقدام نماید.

### ۲۱- برای خرید انشعاب فاضلاب چه باید کرد؟

مشترک برای خرید انشعاب فاضلاب باید به امور مشترکین محدوده خود و یا به وبسایت شرکت مراجعه نماید.

**۲۲- چه مواردی از کار لوله کشی فاضلاب مربوط به پیمانکار و چه مواردی مربوط به مشترک است؟**

پیمانکار موظف به انجام لوله کشی فاضلاب تا دریچه سیفون جلوی در منزل مشترک می باشد و لوله کشی از دریچه سیفون به سمت داخل خانه به عهده مشترک است.

**۲۳- چه مواردی باعث افزایش میزان آب بهای مشترک می شود؟**

چنانچه مصرف مشترک نسبت به دوره های قبل خود تغییری نکرده باشد، افزایش آب بهاء می تواند به دلایل ذیل باشد:

- نشتی تاسیسات داخلی به ویژه سیفون (توالت)

- نشتی لوله های داخلی ساختمان

- افزایش نرخ و تعرفه

- قرائت اشتباه توسط ماموران قرائت کنتور

- خرابی کنتور

**۲۴- در صورت مفقود شدن کلاهک محفظه چه باید کرد؟**

حفظ و نگهداری کلاهک محفظه به عهده مشترک است. بنابراین پس از مواجهه با مفقود شدن کلاهک محفظه، باید مراتب را به مرکز ۱۲۲ یا ناحیه مربوطه اطلاع داد.

**۲۵- شرایط واگذاری کنتورهای تفکیکی (کنتورهای مجزا) به چه صورت است؟**

- تاسیسات آب گرم و لوله کشی داخلی واحد متقاضی، از محل اصلی ورودی ساختمان تا واحد مورد نظر کاملاً مستقل باشد.

- در محل، بعد از در اصلی ساختمان امکان نصب کنتور مستقل به تعداد واحدهای متقاضی وجود داشته باشد.

- کارشناسان شرکت با توجه به وضعیت شبکه و وجود امکانات فنی، احراز شرایط واگذاری کنتور مستقل را تایید نمایند.

- پس از پرداخت هزینه های مرتبط، کنتورهای مجزا نصب خواهد شد.

**۲۶- در صورت شکستگی یا مفقود شدن دریچه کنتور چه باید کرد؟**

مشترک باید به همراه قبض آب به نزدیک ترین ناحیه امور مشترکین منطقه خود مراجعه و نسبت به اطلاع رسانی موضوع اقدام نماید.

## ۲۷- هنگام مواجه شدن با شکستگی لوله‌های داخل ساختمان چه باید کرد؟

ابتدا مشترک باید فلکه مربوطه را بسته سپس به تعمیرکار اطلاع دهد. پس از اتمام عملیات تعمیرات داخلی، مراتب را به نزدیکترین ناحیه امور مشترکین منطقه خود اعلام کند. (اعلام این موضوع به دلیل هزینه آب بهای آن مشترک است)

## ۲۸- آیا استفاده از پمپ آب قانونی است؟

نصب پمپ به همراه استفاده از مخزن بر روی شبکه اختصاصی (بعد از کنتور) منع قانونی ندارد.

## ۲۹- آیا امکان درخواست کنتور مجزا برای مصارف (عمومی، باغچه و ...) توسط مشترک امکان پذیر می‌باشد؟

بلی، در صورت تفکیک کنتور تمامی واحدهای آپارتمانی جهت مصارف عمومی کنتور مستقل واگذار می‌گردد. آب‌بهای مصرفی کنتورهای مذکور با کد تعرفه عمومی محاسبه می‌شود.

## ۳۰- آیا یک واحد از یک مجتمع چند واحدی می‌تواند کنتور آب جداگانه درخواست نماید؟ و در صورت اجرای درخواست مشترک مشکلی برای واحدهای دیگر پیش نمی‌آید؟

در صورت داشتن شرایط فنی به تشخیص شرکت، مستقل بودن تأسیسات آب سرد و گرم، ارایه سند مالکیت و رضایت سایر واحدهای مجتمع، کنتور مجزا به واحد متقاضی واگذار خواهد شد. در صورت ایجاد مشکلات داخلی و حقوقی، واحد متقاضی پاسخگو می‌باشد.

## ۳۱- نحوه محاسبه آب بها چگونه است؟ آیا واحدهای یک مجتمع می‌توانند هزینه آب را براساس کنتورهای فرعی برای هر واحد محاسبه کنند؟

محاسبه آب بها مطابق با آخرین تعرفه‌های ابلاغی براساس نوع کاربری است. برای مشترکین خانگی تعداد واحد مندرج در قبوض آب بها نیز ملاک عمل می‌باشد. تعرفه‌های مورد عمل در سایت شرکت موجود است.

## ۳۲- نحوه محاسبه حق انشعاب آب واحدهای مسکونی، تجاری چگونه است؟

محاسبه حق انشعاب واحدهای مسکونی براساس مناطق شهرداری بوده و حق انشعاب واحدهای غیر مسکونی براساس نوع صنف و ظرفیت قراردادی (میزان مصرف هر واحد در یک ماه که مطابق جداول تعیین ظرفیت مورد عمل در شرکت‌های آب و فاضلاب در کاربری‌های مختلف تعیین می‌شود) محاسبه می‌گردد. تعرفه‌های مورد عمل در وب‌سایت شرکت موجود است.

### ۳۳- در صورت نامتعارف بودن قبض مشترک از لحاظ میزان آب مصرفی مشترک می بایست چه اقداماتی انجام دهد؟

الف- مشترک در ابتدا باید رقم کنتور آب را با رقم فعلی کنتور مندرج در قبض آب بها مقایسه نموده و در صورت کمتر بودن رقم کنتور با یادداشت رقم جدید کنتور سریعاً به ناحیه امور مشترکین مربوطه مراجعه نماید .

ب- در صورت صحیح بودن رقم قبض ، تأسیسات داخلی را با بستن تمامی شیرها و کنترل عدم حرکت شمارگر کنتور در جهت تلف آب آزمایش نموده و در صورت مشاهده ترکیدگی لوله سریعاً نسبت به تعمیر محل نشت آب اقدام نموده و مراتب را به ناحیه امور مشترکین مربوطه اطلاع دهد.

ج- در صورت عدم وجود دو مورد فوق مراتب جهت بازدید از کنتور و بررسی صحت عملکرد آن به ناحیه ذیربط اطلاع داده شود.

### ۳۴- تغییر نام و درخواست تغییر محل و تغییر سطح کنتور به چه صورتی امکان پذیر بوده؟ مدارک مورد نیاز چیست؟

- برای تغییر محل، تغییر سطح و تغییر مسیر مراحل زیر انجام می شود:

مراجعه به آبفای منطقه، ارائه درخواست کتبی همراه با آخرین قبض آب یا ارایه شماره اشتراک (پرونده) ، بازدید کارشناس شرکت از محل، اخذ مجوز حفاری توسط مشترک در صورت نیاز، پرداخت هزینه های مربوطه

- برای تغییر نام مراحل زیر انجام می شود:

مراجعه به آبفای منطقه، ارائه اصل و کپی سند مالکیت، کارت ملی، پروانه ساختمان یا پایان کار به همراه آخرین قبض آب یا ارائه شماره اشتراک و یا پرونده، پرداخت هزینه مربوطه.

لازم به ذکر است در هر دو حالت ملک از لحاظ حق انشعاب و آب بها نبایستی هیچگونه بدهی داشته باشد.

### ۳۵- نحوه ی استعلام عدم بدهی ملک از بابت آب بها ، حق انشعاب آب و حق انشعاب فاضلاب چگونه می باشد؟

مشترک می تواند با به همراه داشتن قبض آب بها و یا اشتراک ملک ، درخواست مفصاحساب ( بنا به درخواست شخصی و یا از دفتر خانه اسناد رسمی (در صورت نقل و انتقال ملک ) ) به خدمات مشترکین ناحیه مربوطه را بنماید. با مراجعه به سایت اینترنتی شرکت نیز امکان اعلام بدهی میسر می باشد.

### ۳۶- در صورت اشتباه در قرائت کنتور توسط مأمورین قرائت مشترک می بایست چه اقداماتی انجام دهد؟

مشترک در ابتدا باید رقم کنتور آب را با رقم فعلی کنتور مندرج در قبض آب بها مقایسه نموده و در صورت غیر متعارف بودن، با یادداشت رقم جدید کنتور سریعاً به ناحیه امور مشترکین مربوطه مراجعه نماید.

### ۳۷- آیا خرید انشعاب فاضلاب برای مشترکین آب اجباری می باشد؟

برابر آئین نامه عملیاتی شرکت داشتن انشعاب آب و فاضلاب لازم و ملزوم یکدیگرند و کلیه مالکان املاک واقع در محدوده طرح جمع آوری و دفع فاضلاب مکلفند ظرف مدتی که دستگاهها و شرکت های آب و فاضلاب اخطار یا اعلان می نمایند تقاضای نصب انشعاب فاضلاب ملک خود را به مرجع مربوطه تسلیم و هزینه آنرا پرداخت نمایند در غیر این صورت شرکت های آب و فاضلاب مجاز به قطع انشعاب آب اینگونه املاک خواهند بود. برقراری مجدد آب موکول به درخواست نصب انشعاب فاضلاب و پرداخت هزینه آن می باشد.

### ۳۸- آیا هزینه نصب تأسیسات فاضلاب داخلی ساختمان مشترکین با هزینه حق انشعاب فاضلاب محاسبه شده است؟

خیر. مسئولیت تأسیسات داخلی ملک به عهده مشترک و مالک می باشد.

### ۳۹- در صورتی که با وجود پرداخت قبض دوره قبلی، مانده بدهی در قبض جدید درج شود چه باید کرد؟

بعد از گذشت یک دوره، در صورتی که مشکل حل نشده باشد مشترک بایستی بمنظور حذف بدهی قبلی مندرج در قبض، با همراه داشتن مدارک مثبت پرداخت قبلی (تأییدیه بانک) به خدمات مشترکین ناحیه مربوطه مراجعه نماید.