

1- نحوه اعتراض به صورتحساب صادره چگونه می باشد ؟

مشترکین محترم باید آخرین قبض صادره را به همراه کارکرد کنتور داشته باشند و با مراجعه به میز خدمت الکترونیک از طریق وب سایت شرکت و یا هر یک از دفاتر پیشخوان درخواست خود را ثبت نمایند .

2- نحوه درخواست انشعاب را توضیح دهید ؟

متقاضیان محترم می توانند به میز خدمت الکترونیک شرکت از طریق وب سایت و یا دفاتر پیشخوان مراجعه نموده و با در دست داشتن فایل مدارک مورد نیاز درخواست خود را ثبت نمایند .

3- مدارک مورد نیاز انشعاب آب و فاضلاب برای ثبت درخواست الکترونیک را اعلام نمایید ؟

فایل اسکن شده سند، پروانه ، کارت ملی ، قبض آب قدیمی یا ملک مجاور

4- نحوه اخذ تسویه حساب را توضیح دهید .

با در دست داشتن قبض آب بهاء و آخرین کارکرد می توان با مراجعه به میز خدمت الکترونیک شرکت از طریق وب سایت و یا دفاتر پیشخوان اقدام نمود.

5- نحوه درخواست جابجایی کنتور را توضیح دهید .

جابجایی خارجی ممنوع می باشد برای جابجایی داخلی با در دست داشتن آخرین قبض پرداختی می توان با مراجعه به میز خدمت الکترونیک شرکت از طریق وب سایت و یا دفاتر پیشخوان درخواست خود را ثبت نمود .

6- آب آشامیدنی باید چه ویژگی های داشته باشد ؟

آب آشامیدنی آبی است که عوامل فیزیکی، شیمیایی، بیولوژی و رادیونوکلئیدی آن در حدی باشد که آشامیدن آن عارضه سوئی در کوتاه مدت یا دراز مدت در انسان ایجاد نکند . به طور کلی آب آشامیدنی باید عاری از میکروارگانیسم های بیماری زا مانند آنتروویروس های انسانی، تک یاختگان بیماری زا، کرم ها و ارگانیسم های آزادی باشد .

7- گندزداها به چه موادی اطلاق گردیده و چه کاربردی دارند؟

گندزداها عبارتند از عوامل فیزیکی و مواد شیمیایی که برای تصفیه آب آشامیدنی و به منظور از بین بردن یا غیر فعال کردن تمامی عوامل میکروبی بیماری زا ، به کار می روند .

8- منظور از کدورت آب چیست؟

کدورت عبارت است از ذرات معلق در آب که سبب شکستگی، پراکندگی و جذب تمامی یا قسمتی از نور شده و مانع عبور بخشی یا تمام نور تابیده شده از آن گردد.

9- منظور از تصفیه خانه متعارف آب چیست ؟

یک تصفیه خانه متعارف به تصفیه خانه ای اطلاق می گردد که شامل تمام یا بخشی از فرآیندها و تاسیسات زیر باشد :

· کانال ورودی آب خام · آشغالگیری · حوض پیش ته نشینی · تاسیسات مربوط به تزریق موارد شیمیایی · حوضچه اختلاط سریع · زلال ساز · صافی · تجهیزات مربوط به شستشوی صافی · مخزن ذخیره آب صاف · تاسیسات کلرژنی اولیه و ثانویه

10- فرآیند تصفیه در تصفیه خانه های آب چگونه می باشد؟

در تصفیه خانه های آب که از نوع تصفیه خانه های متعارف می باشند ، تصفیه آب از نوع فیزیکی ، شیمیایی و میکروبی می باشد که در طی آن کدورت و بار میکروبی آب خام کاهش یافته و همچنین اصلاح و کاهش برخی املاح و ترکیبات شیمیایی صورت می پذیرد .

11- شرایط جدا سازی انشعابات آب و فاضلاب را اعلام فرمایید؟

پس از اجرای طرح هدمندسازی یارانه ها، جداسازی انشعابات به عنوان یک الزام برای شرکت آب و فاضلاب مطرح شد. شرایط جداسازی به شرح زیر است:

۱- جدا بودن شبکه و تاسیسات داخلی هر واحد به نحوی که هر واحد از مجموعه دارای لوله کشی مجزا از درب ورودی ملک تا واحد مورد نظر باشد.

۲- وجود امکان فنی نصب و تامین فشار لازم مخصوصا در طبقات بالائی (با تائید قسمت بهره برداری شرکت)

12- در آخرین قبض صادره برای ملک اینجانب مبلغ غیر متعارفی درج گردیده که با مصارف ماههای قبل مغایرت اساسی دارد، از چه طریقی باید پیگیری نمایم؟

قبیوض آب بهای شرکت نشان دهنده میزان مصرف و مبلغ آن بر اساس تعرفه شرکت می باشد. در صورتی که پس از دریافت قبض نسبت به میزان مصرف یا مبلغ معترض می باشید در درجه اول شماره مصرفی کنتور خود را یادداشت و به اداره مربوطه مراجعه فرمائید. (در صورت تمایل می توانید از طریق پرتال شرکت نیز درخواست خود را ارسال نمائید) در صورتی که مسئولین مربوطه با تطبیق شماره از صحت قرائت مطمئن شوند ردیف مشترک را برای آزمایش کنتور معرفی می نمایند. بهتر است در چنین مواردی از عدم نشئی لوله کشی داخلی از طریق نشت یاب و یا قرائت و کنترل شبانه شماره کنتور مطمئن شوید.

13- در چه صورت به آپارتمان ها و مجموعه های مسکونی ، تجاری واداری انشعاب مجزا واگذار می شود ؟

در صورتیکه تأسیسات لوله کشی داخلی هرواحد بصورت مجزا انجام شده باشد، و در صورت وجود امکانات فنی، شرکت انشعابهای متعدد واگذار خواهد کرد لیکن در صورتی که تأسیسات لوله کشی داخلی این واحدها مجزا نباشد یک انشعاب واگذار می گردد.

14- برای درخواست انشعاب آب و فاضلاب چه مدارکی لازم است؟

مدارک مربوط به هویت مالک (کپی شناسنامه ، کارت ملی)-مدارک مربوط به مالکیت (اسناد مثبته مالکیت) -مجوزهای احداث ساختمان(شناسنامه ساختمان یا

15-لوله های داخل حیات ما نشستی پیدا کرده و مقداری آب هم هدر رفته است، چه کاری باید انجام دهیم؟

باید به سرعت نسبت به اصلاح لوله کشی اقدام نمایید و قبل از آن که روی آن پوشانده شود، سامانه ۱۵۲۲ یا اداره آب و فاضلاب منطقه خود را در جریان بگذارید تا پس از بازدید، نسبت به گزارش و اصلاح قبض صادر شده اقدام شود.

16-اگر در مقابل ملک خود لوله یا امکان فنی نداشته باشیم، چه کنیم؟

این گونه درخواست کنندگان در درجه اول به ۱۵۲۲ تلفن بزنند و با ارائه شناسه قبض نزدیک ترین انشعاب به ملک خود، نسبت به ارائه درخواست خود اقدام کنند.

17-تغییر نام پرونده مشترک به چه صورت می باشد؟

مالکین جدید می توانند با ارائه اسناد رسمی و احکام قانونی و یا اسناد مثبته، بر اساس این آئین نامه تقاضای تغییر نام پرونده آب و فاضلاب را بنمایند که پس از ارزیابی و تسویه حق انشعاب، این کار انجام خواهد شد.

18-ضوابط و شرایط واگذاری انشعاب مجزا (تفکیک کنتور) چیست؟

- جداسازی شبکه داخلی واحدها و وجود فشار مناسب در آخرین طبقه - درخواست مشترک و بازدید ارزیاب شرکت از محل و تأیید شبکه مجزای داخلی - انجام سایر مراحل محاسباتی و پرداخت هزینه های مربوطه

19-پروانه بهره برداری انشعاب آب و فاضلاب که اخیراً توزیع می شود چیست؟

پس از اجرای کلیه مفاد قرارداد منعقد و برقراری انشعاب آب و فاضلاب، شرکت نسبت به صدور پروانه بهره برداری که در آن اطلاعاتی از جمله : شماره اشتراک، نوع کاربری، ظرفیت قراردادی، قطر انشعاب، میزان عرصه و اعیان، تعداد واحد ها و طبقات، و میزان مجاز آلودگی فاضلاب ورودی به شبکه فاضلاب عمومی برای انشعاب آب یا فاضلاب و تغییرات احتمالی در انشعاب مورد نظر درج گردیده است، اقدام و آن را در اختیار مشترک قرار می دهد. البته در حال حاضر این پروانه شامل مشترکین و متقاضیان جدید است تا کم کم به همه مشترکین ارائه شود.

20-لزوم گرفتن تسویه قبض آب در چه زمانی است؟

زمانی که مشترک قصد تخلیه یا نقل و انتقال ملک خود را داشته یا مستأجر بوده و قصد انتقال یافتن به ملک دیگر را دارد، یا زمانی که مشترک قصد تغییر نام قبض خود را داشته باشد.

21-آیا اداره آب و فاضلاب حق دارد انشعابی را قطع نماید ؟

شرکت آب و فاضلاب برابر بند ۳۳-۴ آیین نامه شرکت به دلائل زیر می تواند یک انشعاب را قطع نماید:

الف) در صورتی که مشترک یا استفاده کننده نسبت به پرداخت کلیه دیون خود به شرکت در مهلت مقرر اقدام ننماید.

ب) در صورتی که مشترک یا استفاده کننده عمداً اقدام به دست کاری تأسیسات آب و فاضلاب متعلق به شرکت نموده و یا اقدام به شکستن و یا دست کاری منجر به خرابی کنتور نماید.

ج) در صورتی که از انشعاب واگذار شده آب و یا فاضلاب اقدام به لوله کشی به ملک دیگر و استفاده غیر مجاز شود و یا نسبت به نصب پمپ به طور مستقیم بر روی انشعاب اقدام گردد.

د) در صورتی که مشترک یا استفاده کننده به تشخیص شرکت موجب نامرئی شدن دریچه محفظه شیر قطع و وصل انشعاب(آب و فاضلاب) بشود و یا ایجاد مانع در آن بنماید.

ه) در صورتی که امکان قرائت کنتور در سه دوره متوالی به دلیل بسته بودن در میسر نگردد.

و) هرگاه حکم یا قرار لازم الاجراء از سوی مقامات قضائی در زمینه قطع انشعاب (آب و فاضلاب) صادر گردد.

ن: صورتی که سوال جدیدی دارید در قسمت پایین (افزودن دیدگاه جدید) آن را ارسال کنید تا در این صفحه درج شود.