واگذاری انشعاب آب

برای درخواست انشعاب آب 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 تاییدیه شهرداری ومجوز حفاری جهت نصب انشعاب.

زمان تقریبی دریافت خدمت چند روز است؟

ا تا ۳ روز برای کل عملیات شرکت بدون احتساب مدت زمان انتظار برای بازدید از ملک.

نحوه درخواست انشعاب آب به چه صورتی است؟

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

واگذاری انشعاب فاضلاب

برای درخواست انشعاب 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 تاییدیه شهرداری ومجوز حفاری جهت نصب انشعاب.

زمان تقریبی دریافت خدمت چند روز است؟

ا تا ۳ روز برای کل عملیات شرکت بدون احتساب مدت زمان انتظار برای بازدید از ملک.

نحوه درخواست انشعاب فاضلاب به چه صورتی است؟

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

تغییر کاربری انشعاب آب

چنانچه تغییري در وضعیت ملك یا ساختمان خود بدهیم که کنتور نیاز به جابجایی داشته باشد یا مانعي در مقابل آن ایجاد شود چه باید بکنیم ؟

مشترك ضمن این که مسئول مرئي نگهداشتن و قابل دسترس بودن دریچه شیر قطع و وصل آب قبل از کنتور و همچنین محل دریچه هاي کنتور آب و سیفون فاضلاب مي باشد، به هیچ عنوان حق جا به جایي انشعاب و وسایل آن را ندارد و ، شرکت مي تواند ، دستگاه هاي مزبور را با هزینه مشترك به محل مناسبي منتقل(تغییر مکان داخلي) نماید.

به هنگام ساخت بنا و یا تغییر کاربری باید چکار کرد؟

قبل از هرگونه ساخن وساز یا تغییر در نوع مصرف آب، لازم است صاحب ملک، به امور آبفا منطقه خود مراجعه نماید.

به منظور تفکیک انشعاب چه مدارکی مورد نیاز است؟

۱- مجوزهای لازم از دستگاه های مرتبط

۲- آخرین قبض پرداخت شده ملک مورد درخواست

۳- ارائه اصل شناسنامه و کارت ملی مالک

۴- تصویر سند مالکیت یا بنچاق معتبر و پروانه ساختمان.

تغییر قطر انشعاب آب

معیار تعیین تغییر قطر انشعاب چیست؟

متناسب نمودن ظرفیت استفاده با نیاز مشترک واحدهای درگیر در ارایه خدمت می باشد.

برای تغییر قطر انشعاب چه مراحلی باید طی گردد؟

۱- ارائه مدارک و مستندات از سوی مالک

۲-بازدید فنی و امکان سنجی به منظور تغییر قطر انشعاب

۳- اخذ مجبوزهای لازم و پرداخت هزینه های تغییر قطر انشعاب

۴- اجرای تغییر قطر کنتور

مدارک مورد نیاز جهت تغییر انشعاب کدام است؟

۱- ارائه اصل مدرک شناسایی مالک

۲- ارائه تسویه آخرین قبض صادر شده

۳-تکمیل فرم درخواست مربوطه

۴-ارائه مدرکی جهت تعیین حجم آب مورد نیاز (جهت کاربریهای غیر مسکونی)

تغییر مشخصات مشترکین آب و فاضلاب

اینجانب ملکی را خریده ام چگونه می توانم نام مالک قبلی قبض را تغییر دهم؟

تغییر نام پرونده به نام انتقال گیرنده و همچنین پاسخ به استعلام هاي محضري منوط به ارزيابي مجدد ملك، تسويه حساب كامل در موارد افزايش تعداد واحدها و ظرفيت قراردادي، تغيير كاربري، قبوض پرداخت نشده، اقساط معوق و بدهي هاي انتقالي از بانك ها مي باشد. ضمنا جنابعالی می توانید جهت اطلاع از چگونگی روند به شرح خدمات پرتال شرکت مراجعه نمایید.

به منظور تغییر مشخصات مشترکین آب و فاضلاب ارائه چه مدارکی مورد نیاز است؟

۱- ارائه اصل مدرک شناسایی مالک

۲-اصل و کپی سند مالیکت

۳-ارائه تسویه آخرین قبض صادر شده

۴-تکمیل فرم درخواست مربوطه

روشهای ثبت درخواست تغییر مشخصات مشترکین آب و فاضلاب کدام اند؟

۱- مراجعه به سامانه ساحل

۲-دفاتر پیشخوان

۳- امور آبفا منطقه

تغییر تعداد واحد مسکونی مشترکین آب و فاضلاب

منزل ما از یک واحد به دو واحد تغییر پیدا کرده آیا واحد شماری برای ما اجباری است؟

باتوجه به اینکه نرخ محاسبه آب بها بصورت پلکانی وتصاعدی می باشد واحدشماری ملک بهترین گزینه در به حداقل رساندن قبوض آب بها می باشد.

چه ملاکهایی برای افزایش واحد مسکونی وجود دارد؟

واحد مسکونی حداقل باید دارای یک اتاق، آشپزخانه و یک سرویس بوده و ورودی آم مستقل و یا مرتبط با راهروی اشتراکی باشد ضمناً سیستم لوله کشی آن بایستی مجزا باشد.

درخواست افزایش واحد به چه صورتهایی صورت میگیرد؟

ا مراجعه به میز خدمت لکترونیک از طریق وب سایت شرکت و یا هر یک از دفاتر پیشخوان درخواست خود را ثبت نمایند.

تغییرظرفیت قراردادی انشعاب آب

تعریف ظرفیت قراردادی چیست؟

تعیین ظرفیت قراردادی مشترکین با کاربری غیرمسکونی بر اساس مدارک ارائه شده می باشد.

متوسط زمان ارائه خدمت جهت تغییر ظرفیت قراردادی اشنعابات آب چند روز است؟

حدوداً ۲ روز

روشهای ثبت درخواست تغییر ظرفیت قراردادی مشترکین آب کدام اند؟

۱-مراجعه به سامانه ساحل

۲-دفاتر پیشخوان

۳- امور آبفا منطقه

تعویض کنتور آب

مصرف آب در طول دوره خرابی کنتور به چه صورت محاسبه می گردد؟

۱-مصرف مدت ثابت بودن کنتور از تاریخ آخرین قرائت تا تاریخ تعویض کنتور بر اساس مصرف کنتور جدید محسابه خواهد شد.

۲- مصرف در زمان ثابت بودن کنتور بر اساس مصرف ماههای مشابه سال قبل محاسبه می گردد.

آیا شخصاً می توانیم کنتور خود را تعمیر کنیم ؟

خیر، هرگونه دستکاری در کنتور و اتصالات مربوط به کنتور آب ممنون بوده و در صورت انجام، متخلف مشمول پرداخت هزینه های مربوطه خواهد گردید.

زمان اجرای تعویض کنتور چند روز است؟

۳ تا ۷ روز کاری

آزمایش کنتور آب

چگونه از خرابی کنتور ملک خود مطلع شویم؟

در صورتیکه پس از باز نمودن شیر آب، شماره انداز کنتور بدون حرکت باشد و یا اینکه مصرف ثبت شده در قبض آب خیلی کمتر و یا خیلی بیشتر از مصرف معمول بود بایستی به مامور آبفا منطقه خود اطلاع رسانی نمایید.

در چه صورت کنتور آب آزمایش خواهد شد؟

۱- بنا به تشخیص کارشناسان

۲- با توجه به گزارش مامورین قرائت

۳- به درخواست خود مشترک

جهت درخواست آژمایش کنتور چه مدارکی مورد نیاز است؟

۱-ارائه اصل مدرک شناسایی مالک

۲- ارائه تسویه آخرین قبض صادر شده

۳-تکمیل فرم درخواست مربوطه

اعلام کارکرد کنتور آب

آیا شماره های قرمز رنگ در کنتور هم در قرائت ثبت می گردد؟

خیر شماره های قرمز رنگ در قرائت ها ثبت نمی گردد.

در صورتی که برای مدت چند ماه کنتور قرائت نشده باشد چه اقداماتی باید صورت بگیرد؟

هر کنتور آب حداکثر هر دو ماه یک بار باید قرائت شود ، بنابراین در صورت عدم قرائت کنتور ، حتما شماره کنتور خود را از طریق سامانه ساحل ، دفاتر پیشخوان و یا مراجعه حضوری به امور آبفا منطقه خود اعلام نمایید.

اعداد کنتور قابل قرائت نیست آیا مامور می تواند مجدداً بازدید و قرائت نماید؟

درصورتیکه کنتور اصلا خوانده نمی شود می بایست تعویض گردد. بله امکان قرائت مجدد وجود دارد.

تفکیک کنتور آب

شرایط جدا سازی انشعابات آب و فاضلاب را اعلام فرمایید؟

طرح هدفمندی 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 مخصوصاً در طبقات فوقانی (با تائید قسمت بهره برداری شرکت)

به چه روشهایی می توان درخواست تفکیک کنتورآب را ثبت نمود؟

۱- مراجعه به سامانه ساحل

۲-دفاتر پیشخوان

۳- امور آبفا منطقه

برای تفکیک کنتور آب چه مراحلی باید طی گردد؟

۱- ارائه مدارک و مستندات از سوی مالک

۲- بازدید فنی و امکان سنجی برای واگذاری کنتور مستقل

۳-اخذ مجوزهای لازم و پرداخت هزنه های نصب انشعاب مستقل

۴- عقد قرار داد با متقاضی برای کنتور تفکیکی

۵- نصب کنتور

تغییر مکان کنتور آب

جهت تغییر محل کنتور چه مراحل و مدارکي مورد نیاز است و چه مدت به طول مي انجامد؟

مشترک با آخرين قبض در ساعات اداري به شرکت مراجعه که بعد از بازديد درصورت نداشتن هيچگونه بدهي ملک ، بعد از واريز مبلغ تعيين شده ، جهت جابجايي کنتور با پيمانکار مربوطه هماهنگي به عمل آمده جابجايي انجام مي گيرد.

روشهای ثبت درخواست تغییر مکان کنتور آب کدام آند؟

۱- مراجعه به سامانه ساحل

۲- دفاتر پیشخوان

۳- امور آبفا منطقه

شرط اولیه تغییر مکان کنتور آب چیست؟

تغییر مکان کنتورآب فقط در محدوده ملک مشترک و با توجه به امکانات شرکت در داشتن شبکه در محل مورد تقاضای مشترک خواهد بود.

فروش آب تانکری

درخواست آب تانکری به چه نحوی صورت می گیرد؟

۱-درخواست متقاضی و تکمیل فرم تقاضا

۲-محاسبه ریال آب درخواستی و مصرفی به بانک جهت پرداخت هزینه

۳- ارائه فیش پرداختی و دریافت نامه مروبطه جهت بارگیری در واحد تاسیسات

نرخ آب تانکری به چه صورت محاسبه می گردد؟

بر اساس تعرفه اعلامی آب تانکری می باشد.

آیا آب تانکری از نظر بهداشتی مشکلی ندارد؟

خیر آب تانکری هم همان مراحل کیفی در انشعاب مشترکین را طی می نماید.

نصب سیفون اضافی فاضلاب

جهت نصب سیفون اضافی فاضلاب چه مدارکی باید ارائه گردد؟

۱. ارائه مدارک و مستندات از سوی مالک

۲- بازدید فنی و امکان سنجی به منظور نصب سیفون اضافی فاضلاب

۳- اخذ مجبوزهای لازم و پرداخت هزینه های نصب سیفون اضافی فاضلاب

۴-اجرای نصب سیفون اضافی فاضلاب

درصورت گرفتگی سیفون فاضلاب چه باید کرد؟

ابتدا راهنمایی مشترک مبنی براینکه دریچه بازدید سیفون انشعاب را برداشته و برای چند دقیقه ای شیلنگ آب را در آن قرار دهید، در صورت بالا آمدن آب از سیفون و پس زدگی در داخل منزل مشترک گرفتگی مربوط به خط فاضلاب می باشد، و باید واحد سیار اتفاقات جهت رفع گرفتگی اعزام شود.

نصب سیفون اضافی در چه صورتی اجرایی خواهد شد؟

نصب انشعاب دوم یا سوم فاضلاب به ملک بر اساس درخواست مشترک و در صورت وجود شرایط نصب (وجود لوله اصلی با ارتفاع و قطر مناسب در گذر دیگر ملک) از سوی شرکت

تسویه حساب بدهی مشترکین آب و فاضلاب

پرداخت اینترنتی قبوض و پیگیری آن در صورت بروز مشکل چگونه می باشد؟

با مراجعه به سایت شرکت و یا سایت بانکهاي ارائه دهنده اینگونه خدمات پس از وارد نمودن شناسه قبض و شناسه پرداخت درج شده در قبض و وارد نمود

شماره حساب و رمز ورود مبادرت به پرداخت قبض مربوطه کرده و در صورت ایجاد هرگونه مشکل بعد از پرداخت ، از طریق کد رهگیري صادر شده بعد از پرداخت ، قابل پیگیري مي باشد.

پرداخت غیرحضوری صورتحسابهای صادره از چه طریق امکان پذیر است؟

همراه بانک ، دستگاههای POS ، تلفن بانک ، دستگاههای ATM ، دفاتر پیشخوان

حداکثر زمان مجاز تسویه بدهی مشترکین آب و فاضلاب چه مدت است؟

بر روی قبوض صادره حداکثر زمان پرداخت با عنوان مهلت پرداخت قید گردیده است.

بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب

اعتراض به قبض آب بهاء به چه صورتی امکان پذیر است؟

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

درخواست بررسی صورتحساب مشترکین به چه روشهایی صورت می گیرد؟

۱-درج در سامانه ساحل

۲- مراجعه حضوری به آمور آبفا منطقه

در صورت اشتباه در قرائت و یا محاسبه قبض ، اصلاحات قبض به چه شیوه ای صورت میگیرد؟

در صورت تغییرات قبض مشترک پس از درخواست مشترک و یا به تشخیص کارشناسان امور مشترکین قبض اصلاحی جدید صادر می گردد.

پاسخ به استعلام مالکیت انشعاب آب

آیا جهت استعلام مالکیت انشعاب هزینه باید پرداخت گردد؟

خیر هزینه استعلام مالکیت انشعاب رایگان می باشد

به منظور استعلام مالکیت چه مدارکی باید ارائه گردد؟

تکمیل فرم درخواست

مدت زمان استعلام مالیکت چند روز است؟

حداکثر ۲ روز

مشاهده سوابق صورتحساب‌ها و پرداختی‌های مشترکین آب و فاضلاب

از چه طریق مشترک قادر خواهد بود سوابق صورت حساب ها و پرداختی های خود را مشاهد نماید؟

از طریق سامانه ساحل مشترک قادر خواهد بود تمامی سوابق صورت حساب ها و پرداختی های خود را مشاهده نماید.

آیا زمان قرائت و عدد قرائت شده کنتور در سامانه قابل مشاهده می باشد؟

بله در سامانه ساحل تمامی اطلاعات قرائت و صورتحسابهای صادره به تفکیک تاریخ و مبلغ قابل مشاهده هست.

آیا امکان ثبت شماره کارکرد کنتور نیز وجود دارد؟

بله. از طریق سامانه ساحل مشترک امکان ثبت شماره کارکرد کنتور را دارد.

جمع آوری یا ادغام انشعاب آب

در چه صورت جمع آوری و ادغام انشعاب آب صورت خواهد گرفت؟

در صورت تجمیع چند ملک دارای چند انشعاب و تبدیل به یک ملک، چنانچه نوع استفاده تغییر نکرده باید یک انشعاب با قطر متناسب جایگزین خواهد شد، در این صورت جع کل واحدهای همه پروند ها به یک پرونده منقل و بقیه پرونده ها باطل می شود.

مراحل ادغام دو یا چند انشعاب آب چیست؟

۱- ارائه اصل مدرک شناسایی مالک

۲- اصل و کپی سند مالیکت

۳- ارائه تسویه آخرین قبوض صادر شده

۴- تکمیل فرم درخواست مربوطه

۵- جمع آوری و ادغام انشعاب

روشهای ثبت درخواست جمع آروی یا ادغام انشعاب آب کدام اند؟

۱- مراجعه به سامانه ساحل

۲-دفاتر پیشخوان

۳- امور آبفا منطقه

قطع موقت و وصل انشعاب آب

شرط اولیه وصل مجدد انشعاب آب چه خواهد بود؟

پرداخت هزینه مصوب اتصال انشعاب از سوی مشترک.

در چه مواردی انشعاب آب مشترک موقتاً قطع خواهد شد؟

۱-درخواست مشترک

۲- عدم پرداخت آّب بهاء و قبوض صادره

۳-دستکاری و آسیب به کنتور و تاسیسات شرکت آب و فاضلاب از سوی مشترک یا استفاده کننده

آیا تاخیر در پرداخت قبوض آب موجب قطع انشعاب خواهد شد؟

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

امکان پرداخت صورت حساب

چه کسانی از پرداخت حق انشعاب و آب بها معاف هستند؟

معافیت آب بها : مساجد ، حسینیه ها ، گلزار شهدا ، مراکز مذهبي اقليتهاي مذهبی

معافیت حق انشعاب: مساجد ، حسینیه ها ، گلزار شهدا ، مراکز احداثي بسيج ، افراد تحت پوشش کمیته امداد و بهزیستیو جانبازان و خانواده

معظم شهدا با موضوع مصرف مسکوني براي يک بار با ارائه نامه از دستگاه مربوطه

پیشنهادات انتقادات و بررسی شکایات

براي بهبود عملکرد و ارائه خدماتت بهتر به مشترکین اداره امور مشترکین از پیشنهاد و انتقادات مشترکین جهت بهبود کیفیت امور استقبال مي نماید لذا در سایت امور مشترکین قسمتي به همین منظور ایجاد گردیده است.

رسیدگی و رفع مشکلات ناشی از حوادث آب و فاضلاب

نسبت به ترکیدگی کنتور یا شیر فلکه خراب ، مشترک چه اقدامی باید انجام دهد؟

تماس با سامانه ۱۲۲ جهت بازدید و رفع مشکل ایجاد شده.

در صورت مشاهده شکستگی آب و فاضلاب در معابر عمومی چه اقداماتی باید صورت گیرد؟

تماس با سامانه ۱۲۲ و یا مراجعه به امور آبفا منطقه و اعلام مشکلات ایجاد شده.

شرکت آب و فاضلاب استان لرستان در جهت رسیدگی و رفع مشکلات ناشی از حوادث آب و فاضلاب چه بسترهایی را فراهم نموده است؟

سامانه ۱۲۲ به صورت شبانه روزی آماده پاسخوگیی در این زمینه بوده و همچنین اکیپهای گشت سیار و تیمهای اتفاقات همواره در جهت رفع مشکلات ناشی از حوادث آب و فاضلاب آمادگی کامل را دارند.

اطلاع رسانی قطعی آب

نحوه اطلاع رسانی عمومی جهت قطع آب به چه صورتی انجام می شود؟

از طریق تلفن گویا ۱۲۲.

دلایل قطع مکرر آب در تابستان چیست؟

کم آبی و افزایش متوسط مصارف که منجر به کاهش فشار و یا قطعی آب می گردد.

آیا آبفا ملزم به اطلاع رسانی مکرر قطعی آب می باشد؟

با توجه به امکان بروز حوادث و اتفاقات غیر قابل پیش بینی قاعدتاً شرکت آبفا همواره قادر به اطلاع رسانی مکرر نخواهد بود.

پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب

آیا می توان بدون مراجعه به شرکت امکان قرار ملاقات حضوری با مسئولین را فراهم نمود؟

له از طریق مراجعه به سایت آبفا استان لرستان و همچنین ثبت درخواست و همچنین تماس با معاونتهای مربوطه و تعیین زمان جهت ملاقات حضوری .

شکایات خود را به کجا اطلاع دهیم؟

شماره تلفن ۱۲۲ (واحد ارتباطات مردمی آبفا استان لرستان) در تمامی ساعات شبانه روز پاسخگوی شهروانداان عزیز می باشد. و همچنین پرتابل شرکت آب و فاضلای استان لرستان.

در صورت عدم پاسخگویی به شکایات صورت گرفته آیا مرجع بالاتری جهت شکایت و پیگیری وجو د دارد؟

بله. از طریق سامانه ثبت شکایات و پاسخگویی وزرات نیرو به نشانی https://cmp.nww.ir

رسیدگی به پیشنهادات حوزه آب و فاضلاب

چگونگی درج و پیگیری به پیشنهادات در حوزه آب و فاضلاب به چه نحوی است؟

از طریق سایت نظام پیشنهادات و درج پیشنهاد هم شخصی قادر به ثبت پیشنهاد خواهد بود.

ارائه پیشنهادات چه تاثیری در عمکلرد شرکت آبفا استان لرستان دارد؟

هر گونه نظر و راهکار سازنده ای که منجر به افزایش بهره وری و کاهش هزینه در راستای اجرای رسالت شرکت آبفا استان لرستان مطرح گردد با استقبال و حمایت مواجه خواهد شد.

ارائه پیشنهاد از چه طریقی می تواند صورت گیرد؟

ارائه و پیگری پیشنهادات از طریق سایت https://pishnahad.nww.ir صورت می پذیرد.

لینک کوتاه https://www.abfa-lorestan.ir/node/597