

کاربر گرامی لطفا در صورت داشتن هرگونه سوال علاوه بر سوالهای زیر لطفا روی لینک [درخواست پرسش جدید](#) کلیک نمایید.

قبض آب بها تقریباً هر دو ماه یکبار صادر می شود . چنانچه بیش از 15 روز در وصول آن تاخیر افتاد ، مراتب را کتباً به امور آب و فاضلاب منطقه خود اعلام فرمایند .

18 متر مکعب (معادل 18 هزار لیتر) در ماه می باشد.

هنگام خرید یا اجاره املاکی که دارای انشعاب آب و فاضلاب می باشند ، حتما باید به امور آب و فاضلاب منطقه مربوطه مراجعه و برگ تسویه حساب را دریافت فرمایند تا مشمول پرداخت بدهی معوقه نگردید.

پلاک نصب شده بمنظور شناسایی ملک و کنتور می باشد لذا از کندن یا مخدوش نمودن آن جدا خودداری فرمایند.

بمنظور تسهیل در امر قرائت کنتور لطفاً از پوشاندن کنتور و ایجاد مانع پرهیز گردد.

هر گونه دست کاری در کنتور و اتصالات مربوط به آن ممنوع بوده و با متخلفین طبق مقررات برخورد خواهد شد.

امکان نقل و انتقال آب از ملکی به ملک دیگر ممنوع می باشد. لذا شایسته است همسایگان را جهت دریافت انشعاب آب و فاضلاب ، به دفاتر پیشخوان خدمات دولت راهنمایی کنیم.

سامانه دریافت شکایات پورتال اینترنتی شرکت و شماره تلفن 122 (واحد ارتباطات مردمی شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی) در تمامی ساعات شبانه روز پاسخگویی شهروندان عزیز می باشد.

در صورت شکستگی شبکه آب ، لطفاً مراتب را سریعاً به پست امداد منطقه خود اطلاع دهید.

اگر عازم مسافرت هستید لطفاً انشعاب آب خود را بطور موقت از شیر فلکه قطع نمایید.

بمنظور جلوگیری از خسارت های احتمالی، محفظه شیر انشعاب را همواره مرئی نگاه دارید.

در قبض ارسالی بعدی کسر خواهد شد.

مسئولیت حفظ و نگهداری تاسیسات داخلی آب ملک صرفاً به عهده مشترک می باشد.

هنگام خرابی کنتور مراتب را سریعاً به اطلاع امور آب و فاضلاب منطقه خود برسانید.

در صورت عدم حضور مشترک هنگام قرائت کنتور، برگه مخصوص به جای گذاشته می شود که پس از رویت آن آخرین رقم کنتور آب خود را قرائت و با شماره تلفن مندرج در برگه با امور مشترکین منطقه مربوطه تماس فرمایند و یا نسبت به درج رقم کنتور در سامانه الکترونیکی خدمات مشترکین آب و فاضلاب اقدام نمایند تا در صدور قبض آب بها تعللی بوجود نیاید.

کلیه مامورین قرائت کنتور و توزیع قبض آب بها باید دارای لباس فرم و کارت شناسایی معتبر باشند، لذا از ورود افرادی فاقد لباس فرم و کارت شناسایی معتبر به داخل اماکن ، جدا خودداری فرمایند.

قبل از هر گونه ساخت و ساز یا تغییر در نوع مصرف آب، لازم است صاحب ملک به دفاتر پیشخوان خدمات دولت مراجعه نماید.

حداکثر زمان نصب کنتور آب جدید بعد از اخذ مجوزهای لازم از سازمانهای ذیربط و پرداخت تمامی هزینه های مربوطه سه روز می باشد.

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

ماموران آب و فاضلاب مناطق برای وصول وجه نقد به مشترکین مراجعه نمی کنند. لذا در صورت مشاهده چنین مواردی سریعاً با حراست شرکت یا نیروی انتظامی منطقه مربوطه تماس حاصل فرمایند.

با توجه به عدم اخذ هزینه های حفاری توسط شرکت آب و فاضلاب استان ، هزینه حفاریها بعهده مشتریان محترم می باشد.

مشکلات مربوط به اتصالات بعد از کنتور ، بعهده مشترک می باشد و جهت رفع مشکل در اتصالات قبل از کنتور ، با مرکز 122 تماس گرفته شود.

مراجعه به دفاتر پیشخوان خدمات دولت همراه با مدارک : 1-آخرین قبض آب 2-مدارک ثبت مالکیت 3- تصویر کارت ملی.

1- ترمیم محل آسیب دیده 2- مراجعه به منطقه مربوطه و اطلاع به منظور بازدید کارشناسی از محل.

مراجعه به دفاتر پیشخوان خدمات دولت به همراه مدارک : 1-آخرین قبض آب 2-رقم فعلی کنتور

ثبت درخواست از طریق سامانه خدمات الکترونیکی مشتریان آب و فاضلاب و یا مراجعه به دفاتر پیشخوان دولت جهت جابجایی کنتور یا انشعاب آب.

ثبت درخواست از طریق سامانه خدمات الکترونیکی مشتریان آب و فاضلاب و یا مراجعه به دفاتر پیشخوان دولت و تقاضای انشعاب جدید و پرداخت هزینه های مرتبط.

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

چنانچه به هر دلیل امکان قرائت کنتور وجود نداشته باشد ، مشترک می بایستی با در دست داشتن آخرین قبض و شماره مصرف فعلی کنتور به دفاتر پیشخوان خدمات دولت مراجعه نماید.

بله، در صفحه اصلی سایت شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی (www.abfa-azarbajjan.ir) لینکی با عنوان تعیین وقت ارتباط مستقیم با مدیران وجود دارد که مراحل انجام درخواست ملاقات حضوری به صورت اتوماسیون بین درخواست کننده و مسئول مربوطه تا زمان تنظیم جلسه هماهنگ می گردد. ضمناً بعد از ارسال پیام کد پیگیری برای ارسال کننده صادر می گردد که در مراحل بعدی امکان جستجو و پیگیری میسر باشد.

در پورتال شرکت یک محیط تعاملی برای رسیدگی به شکایات مشتریان و نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات وجود دارد که کاربر ضمن انتخاب و تکمیل فرمهای مربوطه به صورت الکترونیکی و ارسال آن، کد رهگیری دریافت می نماید و اطلاع رسانی و اقدامات لازم از طریق این کد رهگیری بین شرکت و کاربر صورت می پذیرد.

قبوض 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 کنتور خود را یادداشت و به اداره مربوطه مراجعه فرمائید. (در صورت تمایل می توانید از طریق پورتال شرکت نیز درخواست خود را ارسال نمائید) در صورتی که مسئولین مربوطه با تطبیق شماره از صحت قرائت مطمئن شوند مشترک را برای آزمایش کنتور معرفی می نمایند. بهتر است در چنین مواردی از عدم نشستی لوله کشی داخلی از طریق نشست یاب و یا قرائت و کنترل شبانه شماره کنتور مطمئن شوید.

بله، شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی با راه اندازی یک پورتال اختصاصی، ارائه خدمات الکترونیکی زیر را در دستور کار خود قرار داده است. خدمات الکترونیکی مربوط به امور مشتریان آب و فاضلاب از جمله خرید انشعاب آب و فاضلاب، تغییر کاربری، تغییر نام، جابجایی کنتور آب و سیفون فاضلاب، آزمایش و تعویض کنتور معیوب و ... بصورت تعاملی و با استفاده از مدیریت گردش کار ، که برای استفاده از این خدمات کفایت کاربر به منوی خدمات امور مشتریان واقع در صفحه اصلی سایت مراجعه نماید.

الف) جانبازان 25% و بالاتر و فرزندان شهدا از پرداخت 100% حق انشعاب آب ، 50% حق انشعاب فاضلاب و 50% هزینه های آماده سازی آب و فاضلاب برای یک واحد مسکونی و برای یکبار معاف می باشند.

ب) خانواده شهدا (همسر ، پدرمادر شهید) و آزادگان صرفاً از پرداخت 100% حق انشعاب آب یک واحد مسکونی و 50% هزینه های آماده سازی آب و فاضلاب برای یکبار معاف میباشند.

ج) مددجویان تحت پوشش کمیته امداد و سازمان بهزیستی از پرداخت 100% حق انشعاب آب و فاضلاب و 50% هزینه های آماده سازی آب و فاضلاب یک واحد مسکونی و برای یکبار معاف می باشند.

پس از اجرای طرح هدفمندسازی یارانه ها، جداسازی انشعابات به عنوان یک الزام برای شرکت آب و فاضلاب مطرح شد. شرایط جداسازی به شرح زیر است: الف) 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. ب) وجود امکان فنی نصب و تامین فشار لازم مخصوصاً در طبقات بالائی (با تأیید قسمت بهره برداری شرکت)

شرکت های آب و فاضلاب می تواند در کاربری خانگی ** که انشعاب داخلی آن کاربری دچار ترکیبگی شده باشد با در نظر گرفتن میزان مصرف مشابه سالهای قبل مابقی مصارف را بر اساس میانگین فروش آن کاربری محاسبه و نسبت به صدور قبض اقدام نمایند. لازم به ذکر است که اعمال ترکیبگی در قبوض صادره هر دو سال یک بار و به مدت یک روز خواهد بود

: اولاً هرگونه اعمال مصرف برای کنتورهای خراب به تشخیص شرکت کارشناسان شرکت خواهد بود ثانیاً در صورتی که تمامی موارد و ظواهر امر با مصارف سالهای گذشته مشترک هم خوانی داشته باشد میانگین سه سال گذشته اشتراک ملاک امسال مصرف برای کنتورهای خراب خواهد بود. لازم به تاکید است که اعمال مصرف بر اساس نظر کارشناس تشخیص مصرف خواهد بود.

تعداد روزهای قرائت بر اساس تصمیم هیئت مدیره شرکت بوده و فعلاً به مدت 60 روز تعریف شده است. بعضاً به دلیل وجود مشکلات این زمان متغیر است. مثلاً ممکن است از 50 روز تا 70 روز باشد.

مشترکین محترم در زمان دریافت قبض خویش حتماً بایستی نسبت به کنترل مصارف ثبت شده روی قبض با کنتور انشعاب خود اقدام نمایند و در صورت مشاهده هرگونه مغایرتی اعم از ثبت کمتر یا بیشتر از مصارف کنتور آن را از طرق مختلف سایت، تلفن و یا مراجعه حضوری به اطلاع مسئولین شرکت آب و فاضلاب برسانند در نهایت بعد از بررسی مصارف گذشته و در صورت بروز اشکال مبالغ قبض بر اساس مصارف جدید محاسبه و ارائه می گردد. لازم به ذکر است مشترکین محترم حداکثر تا پایان مهلت پرداخت اعلام شده در قبوض می توانند نسبت به مراجعه و اعتراض اقدام نمایند.

برای گرفتن هرگونه تسویه حساب برای انشعاب **** که مستاجر نسبت به تخلیه منزل اقدام می نمایند بایستی با قرائت صحیح رقم کنتور و مراجعه به سایت یا مراجعه حضوری به آب و فاضلاب نسبت به اخذ قبض جدید و پرداخت آن اقدام نمود. لازم است مشترکین محترم مد نظر داشته باشند که حتی قبل از اسباب کشی به منزل جدید از وجود یا عدم وجود بدهی آب بها و بدهی های اقساطی انشعاب اطلاع کامل حاصل نمایند برای این کار می توانند به سایت و یا دفاتر پیشخوان دولت مراجعه نمایند

راه های مختلفی برای تشخیص ترکیبگی لوله های داخلی ساختمان وجود دارد. بهترین و مناسب ترین راه این است که شب و هنگامی که اصلاً مصرفی در طول شب نخواهید داشت رقم کنتور دقیقاً یادداشت و صبح نیز قبل از شروع به مصرف آب دوباره رقم کنتور قرائت گردد. در صورتی که رقم تغییر کرده باشد حتماً نشتی یا ترکیبگی داخل ساختمان وجود دارد و باید آن را رفع کرد. ضمناً سیفون آب واحدهای بهداشتی مخصوصاً توالت فرنگی همواره کنترل گردد

برای درخواست انشعاب بایستی توجه داشت که اولاً ملک مورد نظر برای درخواست حتماً بایستی در محدوده خدماتی شرکت آب و فاضلاب باشد. ضمناً ملک بایستی از املاک مجاور خود منفک و برو کف آن توسط شهرداری مشخص شده باشد همچنین بایستی کاربری ملک مورد نظر کاملاً معلوم و مشخص باشد. برای خرید انشعاب سند ملکی یا پایان کار همراه با کدپستی اخذ شده از شرکت پستی به همراه کپی کارت ملی و درخواست انشعاب همراه با کروکی محل مورد نیاز است. تهیه استعلام از شهرداری ها نیز بایستی مد نظر قرار گیرد.

در حالت کلی هیچ نهاد یا ارگانی از قبل از پرداخت هزینه های انشعاب معاف می باشد مگر در قانون بودجه همان سال و از طرف دولت اعلام و توسط مجلس شورای اسلامی تصویب گردد و بعد از ابلاغ نسبت به اعمال معافیت اقدام می گردد. لازم است توجه داشته باشید که معافیت ** درصدی از حق انشعاب بوده و شامل هزینه های ایجاد تاسیسات و سایر هزینه های نخواهد شد

طبق آئین نامه عملیاتی شرکت، اگر ساختمان یا بنایی قبل از لوله گذاری فاضلاب ساخته شده باشد تمام یا قسمتی از آن ساختمان که به شبکه فاضلاب وصل نمی گردد از پرداخت هزینه معاف خواهد بود. مثلاً اگر زیرزمین منزلی سوار به شبکه فاضلاب نیست هزینه زیرزمین اخذ نشده و فقط واحدهائی که سوار به شبکه فاضلاب می باشند نسبت به پرداخت هزینه های مربوطه که اقدام می نمایند ولی اگر ساختمان بعد از شبکه فاضلاب احداث شده باشد تحت هر شرایطی بایستی نسبت به پرداخت تمامی هزینه ها اقدام نمود. لازم به ذکر است که در صورت عدم سوار شدن مشترک موظف است که به هر طریقی جهت تخلیه فاضلاب خود اقدام نمایند حتی با گذاشتن پمپ تخلیه