

بسمه تعالی

راهنمای سامانه خدمات الکترونیکی

مشترکین آب و فاضلاب

بهار ۱۳۹۸

شماره نسخه: ۱

## فهرست مطالب

|  |    |
|--|----|
| فصل اول : مقدمه .....                        | ۳  |
| مقدمه .....                                  | ۳  |
| تعاریف اولیه .....                           | ۳  |
| نحوه ورود به سامانه .....                    | ۴  |
| فصل دوم : درخواست انشعاب .....               | ۸  |
| درخواست انشعاب جدید .....                    | ۸  |
| تکمیل فرم درخواست انشعاب .....               | ۹  |
| نحوه ارسال مدارک .....                       | ۱۱ |
| پیگیری و ویرایش درخواست انشعاب .....         | ۱۳ |
| چاپ فیش هزینه انشعاب .....                   | ۱۵ |
| پرداخت فیش هزینه انشعاب .....                | ۱۶ |
| فصل سوم: خدمات پس از فروش .....              | ۱۷ |
| بررسی صورتحساب و مشاهده ی سوابق .....        | ۱۷ |
| بررسی صورتحساب و مشاهده ی سوابق انشعاب ..... | ۱۸ |
| پرداخت صورتحساب .....                        | ۱۹ |
| تغییر مشخصات .....                           | ۲۱ |
| تغییر مکان وسایل اندازه گیری .....           | ۲۳ |
| تغییر کاربری انشعاب .....                    | ۲۵ |
| تغییر واحد مسکونی .....                      | ۲۶ |
| اعلام ترکیدگی داخلی انشعاب .....             | ۲۶ |
| آزمایش کنتور .....                           | ۲۷ |
| تعویض کنتور .....                            | ۲۷ |
| تغییر قطر انشعاب .....                       | ۲۸ |
| فروش آب تانکری .....                         | ۲۸ |

## فصل اول : مقدمه

### مقدمه

بر اساس مصوبه ی مجلس شورای اسلامی و بخش نامه ی دولت جمهوری اسلامی و در راستای طرح تکریم ارباب رجوع، شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی همانند سایر سازمانهای دولتی کشور، تمام ۲۲ خدمت قابل ارائه در درون شرکت را، به دفاتر پیشخوان منتخب استان واگذار نموده است. نرم افزار موجود متعلق به شرکت آب و فاضلاب بوده و توسط کارشناسان دفتر فن آوری اطلاعات شرکت طراحی و به وسیله شرکت فنی و مهندسی آرمان طرح آبادگان پیاده سازی شده است .

شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی و به خصوص معاونت خدمات مشترکین و درآمد که بیشترین سهم خدمات را بر عهده دارد بر این عقیده است که هر دفتر پیشخوان در سطح شهر، همانند یک باجه ی پاسخگویی این شرکت به مشترکین خود می باشد. بنابراین ضروری است که دفاتر محترم پیشخوان، در این زمینه به بهترین شکل ممکن، آموزش ببینند تا ضمن فراهم آوردن رضایت مشترکین این شرکت، خدمت رسانی نیز به نحو شایسته انجام گیرد. در تهیه ی این فایل آموزشی، تمام تلاش خود را به کار بسته ایم تا راهنمای کاملی آماده کرده و مفاهیم را هر چه ساده تر ارائه نماییم تا بیشتر قابل استفاده ی همکاران دفاتر پیشخوان و مشترکین باشد. نرم افزاری توسط واحد انفورماتیک شرکت، طراحی شده که امکان ارزیابی عملکرد دفاتر را فراهم نموده است. به طوری که هر پرونده ای که از سوی دفاتر به شرکت ارائه می شود بر اساس پارامترهایی امتیازبندی شده و در آخر هر ماه، کارنامه ای از عملکرد دفاتر به ایشان ارسال می شود و این کارنامه، معیار ادامه ی همکاری یا قطع همکاری با دفاتر پیشخوان می باشد. مطالب ارائه شده در این فایل آموزشی، معیار سنجش این نرم افزار به حساب می آید و به عنوان قانون، لازم الاجراست.

### تعاریف اولیه

کد اشتراک: در آیین نامه ، کد اشتراک درج شده بر روی قبض آب، تعریف نشده است و با توجه به اهمیت کد اشتراک در فرآیند پاسخگویی به مشترکین، در این بخش، فقط کد اشتراک را توضیح داده و سایر اطلاعات مندرج بر روی قبض آب، به تدریج در مراحل مختلف آموزش، توضیح داده خواهد شد.

قرائت کنتور آب مشترکین، بر اساس کد اشتراکی که به آنها تخصیص داده شده صورت می گیرد. هر مشترک یک کد اشتراک منحصر به فرد دارد و در هر کوچه، محله، خیابان یا هر معبری، این کد به ترتیب، به مشترکین داده می شود. همانگونه که در

|                               |  |                               |  |                       |  |
|-------------------------------|--|-------------------------------|--|-----------------------|--|
| <b>شرکت آب و فاضلاب مراغه</b> |  | <b>مشترک گرامی</b>            |  | <b>محمدرضا تیموری</b> |  |
| <b>شماره پرونده</b><br>۱۴۰۹۸  |  | <b>تاریخ صدور</b><br>۹۶/۰۱/۱۶ |  |                       |  |
| <b>وضعیت قرائت</b>            |  | <b>کاربری</b><br>تجاری        |  | <b>کد پستی</b><br>۰   |  |
| <b>شماره سریال</b><br>۹۶      |  |                               |  |                       |  |

|   |  |   |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|
| <b>اطلاعات قرائت کنتور</b>                          |  | <b>آدرس</b>                               |  | <b>خ کاشانی کوچه عباسی دفتر مخابراتی</b>     |  |
| <b>تاریخ قرائت قبلی</b><br>۹۶/۰۱/۰۶                 |  | <b>تاریخ قرائت فعلی</b><br>۹۶/۰۱/۱۶       |  | <b>شماره حساب</b><br>۱۵۶۳۷۰۱۶۸۰۰۵۶           |  |
| <b>رقم کنتور قبلی</b><br>۶۴۷                        |  | <b>رقم کنتور فعلی</b><br>۶۶۷              |  | <b>شناسه قبض</b><br>۵۲۰۴۱۶۱۳۳۷۱۱۹            |  |
| <b>تعداد واحد مسکونی</b><br>۱                       |  | <b>تعداد واحد غیرمسکونی</b><br>۱          |  | <b>شناسه پرداخت</b><br>۵۴۷۶۰۱۱۴              |  |
| <b>میزان مصرف دوره</b><br>۲۰۰۰۰ لیتر                |  | <b>میان مصرف دوره</b><br>۶۱ لیتر          |  | <b>مهلت پرداخت</b><br>۹۶/۰۱/۲۱               |  |
| <b>مبلغ به حروف</b><br>چهارصد و چهل و هفت هزار ریال |  | <b>مبلغ قابل پرداخت (ریال)</b><br>۵۴۷۰۰۰۰ |  | <b>مهلت پرداخت مشمول بدهی قبلی نمی باشد.</b> |  |

پایام :

اولین عدد از سمت چپ نشان دهنده ی کد منطقه می باشد. دومین عدد، نشاندهنده کد امور است. سومین عدد سه یا چهار رقمی می باشد که اشتراک اصلی می باشد. چهارمین عدد اشتراک فرعی نامیده می شود که یک عدد یک، دو یا سه رقمی است. و بالاخره پنجمین عدد که همیشه، یک رقمی است رقم چک یا رقم کنترل نامیده می شود. و همواره، اشتراک اصلی و اشتراک فرعی، مهمترین اعداد هستند.

لازم به ذکر است در پیامک‌هایی که نرم افزار خدمات مشترکین شرکت، صورت حساب آب بها را به مشترکین، ارسال می نماید، فقط کد اشتراک اصلی و فرعی که با / جدا شده اند استفاده شده است .

نکته ی آخر اینکه این نوع کدندگی تا تاریخ نگارش این آموزش، به این شکل است و امکان دارد در آینده تغییر کند.

## نحوه ورود به سامانه

برای ورود به پرتال دفاتر پیشخوان، از یکی از دو روش زیر استفاده کنید:

۱. آدرس، زیر را، در نوار آدرس، مرورگر خود (ترجیحاً گوگل کروم یا فایرفاکس) وارد کنید یا بر روی لینک زیر کلیک نمایید:

<http://212.120.197.112:8080/>

۲. به وب سایت شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی به آدرس <https://abfaazarbaijan.ir> رفته و بر روی سامانه خدمات مشترکین تبریز و حومه و یا سامانه خدمات مشترکین شهرستانها (بسته به مکانی که میخواهید) کلیک کنید. صفحه اول طبق تصویر زیر ظاهر خواهد شد. صفحه اصلی سامانه صفحه یکسانی جهت ورود مشترکین (با کد اشتراک یا شناسه قبض)، متقاضیان انشعاب و دفاتر پیشخوان می باشد و با کلیک روی هر کدام از عناوین اطلاعات مربوطه جهت ورود کاربر نمایش داده می شود. در هر حالت وارد کردن کد امنیتی توسط کاربر الزامی می باشد.

انواع حالات مختلف جهت ورود به سامانه عبارتند از :

#### ❖ ورود مشترکین با شناسه قبض

در اینجا مشترک با تایپ کردن شناسه قبضی که روی قبض مربوطه هست وارد سامانه می شود.

#### ❖ ورود مشترکین با اطلاعات اشتراک

در اینجا مشترک با انتخاب منطقه/امور/روستای مربوط به انشعاب خود و وارد نمودن کد اشتراک اصلی و فرعی (مطابق با توضیحات بخش قبل) میتواند وارد خدمات پس از فروش گردد.

#### ❖ ورود دفاتر پیشخوان

این صفحه صرفاً جهت استفاده کاربران دفاتر پیشخوان طراحی شده است. هر دفتر پیشخوان اطلاعات کاربری خود را (نام کاربری و رمز عبور) وارد کرده و به صفحه اصلی سامانه هدایت میشود.

#### ورود متقاضیان انشعاب

متقاضیانی که قصد درخواست یا پیگیری انشعاب آب یا فاضلاب و یا هر دو انشعاب را داشته و یا افرادی که قصد خرید آب با تانکر را دارند در این صفحه با وارد کردن کد ملی و شماره تماس وارد صفحه اصلی سامانه جهت ثبت درخواست می شوند. لازم به ذکر است اطلاعات وارد شده در این صفحه (کد ملی و شماره همراه) قابل تغییر در فرم درخواست انشعاب نمی باشد.

| ورود مشترکین<br>(شناسه قبضه) | ورود مشترکین<br>(کد اشتراک) | دفتر پیشخوان | متقاضیان انشعاب |
|------------------------------|-----------------------------|--------------|-----------------|
| کد ملی                       |                             |              |                 |
| شماره تلفن همراه             |                             |              |                 |
| کد امنیتی                    |                             | 508446       |                 |
| ورود                         |                             |              |                 |

بعد از ورود به سامانه، صفحه اصلی مطابق شکل زیر دیده می شود.

The screenshot shows the main dashboard of the 'Shams' (شمس) electronic services portal. The header includes the 'Shams' logo and navigation links. The main content area is divided into several sections:

- Request Branch (درخواست انشعاب):** Includes a button for 'Request Branch' (درخواست انشعاب) and a list of service items with codes like ۵۰۴۴۴۱۰۰ and ۵۰۴۴۴۱۰۱.
- Savings and Accounting (سوابق و صورتحساب):** Includes buttons for 'Request Branch' (درخواست انشعاب), 'Savings and Accounting' (سوابق و صورتحساب), and 'Change Branch' (تغییرات انشعاب). It also lists service items with codes like ۵۰۴۴۴۱۰۰, ۵۰۴۴۴۱۰۱, and ۵۰۴۴۴۱۰۲.
- Change Services and Usage (تغییر مشخصات و کاربری):** Includes buttons for 'Change Services and Usage' (تغییر مشخصات و کاربری), 'Change Branch' (تغییرات انشعاب), and 'Change Branch' (تغییرات انشعاب). It also lists service items with codes like ۵۰۴۴۴۱۰۰, ۵۰۴۴۴۱۰۱, and ۵۰۴۴۴۱۰۲.
- Meters (کنترلر):** Includes buttons for 'Change Branch' (تغییرات انشعاب), 'Change Branch' (تغییرات انشعاب), and 'Change Branch' (تغییرات انشعاب). It also lists service items with codes like ۵۰۴۴۴۱۰۰, ۵۰۴۴۴۱۰۱, and ۵۰۴۴۴۱۰۲.
- Change Branch (تغییرات انشعاب):** Includes buttons for 'Change Branch' (تغییرات انشعاب), 'Change Branch' (تغییرات انشعاب), and 'Change Branch' (تغییرات انشعاب). It also lists service items with codes like ۵۰۴۴۴۱۰۰, ۵۰۴۴۴۱۰۱, and ۵۰۴۴۴۱۰۲.

این صفحه از چند قسمت تشکیل شده است. در سمت راست منوی اصلی سایت نمایش داده می شود که بصورت بخش به بخش می باشد. برای ثبت هر درخواستی دو روش وجود دارد : ۱- استفاده از منوی سمت راست ۲- انتخاب درخواست موردنظر از گزینه های انتخاب خدمت در وسط صفحه. در بالای صفحه نام و آرم شرکت و لینک راهنمای سامانه قرار دارد. همچنین در قسمت بالا سمت چپ هر کاربر نام خود را می تواند مشاهده کند.

## فصل دوم : درخواست انشعاب

### درخواست انشعاب جدید

هر شخص حقیقی یا حقوقی می تواند با مراجعه به دفاتر پیشخوان، تقاضای انشعاب آب، فاضلاب یا هر دو را درخواست نماید. در ابتدای مراجعه ی متقاضی، دفتر پیشخوان، ملزم است اطلاعات شناسنامه ای و آدرس دقیق متقاضی انشعاب را دریافت نموده و با دقت، در برگه ی استعلام کد پستی وارد نماید. بدیهی است آدرس ارائه شده از طرف مشترک، باید با آدرس مندرج در سند یا قولنامه ی متقاضی، یکسان باشد. چون بعداً بر اساس این اطلاعات استعلام از مراجع و سازمانهای مربوطه انجام خواهد گرفت. هر گونه نقص در ثبت اطلاعات به عهده دفاتر پیشخوان خواهد بود .

چنانچه متقاضی، درخواست اخذ انشعاب برای یک آپارتمان چند واحدی را داشته باشد، باید دقت نماید که اداره ی پست، جدول مربوط به طبقات و واحدها را به طور کامل و صحیح، پر کند. در غیر اینصورت، مجبور است برای دریافت کامل و صحیح جدول کد پستی، مجدداً به اداره ی پست، مراجعه نماید.

❖ مدارک لازم برای واگذاری انشعاب آب:

❖ جواب استعلام کد پستی (بدون تاخوردگی و سالم)

❖ اصل شناسنامه

❖ اصل کارت ملی (کپی شناسنامه و کارت ملی در یک صفحه باشد)

❖ اصل و کپی سند یا قولنامه ی معتبر دارای کد رهگیری

❖ اصل و کپی پروانه یا پایان کار ساختمان

قبض آب همسایه ی دست چپ یا راست (نه روبرو) به صورت کاملاً سالم که کد اشتراک آن خوانا باشد. در صورت عدم وجود چنین قبضی، دفتر، ملزم است با استفاده از کد اشتراک قبض ناسالم همسایه، قبض جدیدی از سامانه چاپ کرده و در پرونده ی متقاضی قرار دهد. بدیهی است هزینه ی چاپ این قبض المثنی، به عهده ی متقاضی است. در صورت وجود انشعاب قدیمی در ملک مورد تقاضای انشعاب، حتماً همان قبض انشعاب قدیمی را تحویل آب و فاضلاب فرمایید.



## تکمیل فرم درخواست انشعاب

چنانچه مشترک، خواهان استفاده از معافیت کمیته امداد، بهزیستی، بنیاد شهید و ایثارگران و ... می باشد، باید اصل نامه ی معافیت از سازمان های مزبور را، اخذ و در زمان تشکیل پرونده به دفتر پیشخوان تحویل داده یا به همراه مدارک اسکن شده ارسال نمایید.

کپی تمام مدارک فوق ، بایستی در فرمت های مناسب اسکن (PDF)و از طریق صفحات مربوطه ارسال گردد.

باید توجه شود هریک از مدارکی که از مشترک برای تشکیل پرونده دریافت می شود، اهمیت خاص خود را دارد. لذا ضروری است که فرم های مربوطه، در نهایت دقت پر شده و دقیق و بدون قلم خوردگی باشند.

برای ثبت درخواست انشعاب جدید آب در پرتال، باید اصل کارت ملی و اصل صفحه ی اول شناسنامه ، اصل نامه ی مربوط به معافیت از کمیته امداد، بهزیستی، بنیاد شهید و ایثارگران و ... و اصل پروانه ی ساختمان یا پایان کار یا اصل سند یا قولنامه را، اسکن کرده و با فرمت pdf ذخیره کنید سپس با انتخاب نوع سند آنها را ارسال نمایید .

در این بخش با واگذاری انشعاب آب و فاضلاب با کد خدمات ۱۵۰۳۱۴۵۲۱۰۰ کار خواهیم داشت بقیه ی منوها در سرفصل مربوط به خودشان توضیح داده خواهد شد. جهت درخواست انشعاب گزینه «درخواست انشعاب» را انتخاب می کنیم. صفحه ای به شکل زیر نمایش داده می شود:

درخواست انشعاب آب و فاضلاب جدید
فرم درخواست
درج فرمات واکاوی
گرفش فرمات واکاوی

قوانین و مقررات

**همشهري گرامي، ضمن تشكر از مراجعه به سامانه خدمات الكترونيك امور مشتركين شركت آبفا تبريز، خواهشمند است جهت دريافت خدمات پييه موارد ذيل را مدنظر داشته و به دقت رعايت فرمائيد**

۱- تمامی اطلاعات درخواستی در فرمهای الکترونیکی را با دقت تکمیل فرمائید. در صورت وجود هرگونه مغایرت امکان ارائه خدمت از شرکت سلب خواهد شد.

۲- مراحل انجام کار مرتباً از طریق سامانه پیامک شرکت آبفا تبریز (شماره ۰۱۰۰۰۱۵۲۲۲) اطلاع رسانی می گردد لذا خواهشمند است ضمن درج دقیق شماره تلفن همراه خود در فرم درخواست، درخواستی مورد ارسال دقت لازم بعمل آید.

۳- هر یک از مدارک مورد نیاز را در قالبی جداگانه به صورت Grayscale یا ۲۵۶Color یا PNG و یا وضوح ۱۵۰Dpi اسکن نموده و در پایان مراحل ثبت نام در فرم مربوطه و دقیقاً در مکان مشخص شده اضافه نمایید.

۴- در صورت نیاز به فرمهای خاص بابت هریک از خدمات، لطفاً بر روی کلمه دریافت فرم در قسمت مربوطه کلیک کرده، پس از تهیه نسخه چاپی از آن مدرک ( بطور مثال فرم تعیین وضعیت و کروکی )، فرم چاپی را تکمیل و امضاء نموده و طبق مشخصات مندرج در بند ۳ اسکن و در مکان موردنظر در فرمهای الکترونیکی اضافه نمایید.

۵- لطفاً دقت لازم بعمل آید که در صورت ارسال مدارک ناقص، مغایر یا مشخصات بند ۳ و یا اشتباه در افزودن فایلهای اسکن شده ( بطور مثال افزودن فایل سند مالکیت در مکان مربوط به کارت ملی ) این شرکت از ارائه خدمات به شما همشهري گرامي معذور می باشد.

۶- لطفاً توجه فرمائید که در صورت هرگونه نقصی در مدارک، مراتب بصورت پیامک و به شماره تلفن همراه شما ارسال خواهد شد و در صورت عدم تصحیح و ارسال مجدد موارد ظرف مدت اعلام شده، درخواست شما ابطال و بایستی جهت دریافت خدمات مجدداً اقدام فرمائید. لذا مقتضی است ضمن دقت نظر در تهیه و ارسال مدارک، شماره تلفن همراه خود را بطور کامل و صحیح وارد نمایید.

۷- در پایان درخواست به شما يك كد رهگذري تعلق مي گيرد، لطفاً اين كد را تا پايان ارائه خدمت نزد خود نگه داريد. شما مي توانيد با استفاده از اين كد توسط سرويس پيام کوتاه شركت به شماره ۰۱۰۰۰۱۵۲۲ ويا پورتال شركت از گردش درخواست خود اطلاع حاصل فرمائيد.

۸- جهت كسب اطلاعات بيشتر درخواستي دستورالعمل ها و تسهيلات و نمونه قرارداد و آدرس مناطق ايفائي شركت لطفاً به لينك هاي ذيل مراجعه فرمائيد(توضيح اينكه فرم قرارداد بايستي پس از پرداخت حق انشعاب تكميل و ارائه گردد و لذا در اين مرحله نياز به ارسال نيميشده)

۹- در صورت نياز به هرگونه راهنمايي يا دريافت پاسخ سؤالات خود، مي توانيد همه روزه بجز روزهائي تعطيل و در ساعات ادري يا شماره ۰۲۱۲۱۲۴۴۴۴ تماس حاصل فرمائيد.

**توجه فرمائيد جهت هر نهاد واحد دريك پلاك، صرفاً دريافت يك كد رهگذري كفايت ميمائيد.**

مدارك مورد نياز جهت اسكن :

۱- سند مالکیت (صفحات ۳و۲ و نقل و انتقالات اسناد ثبتی سیم سرب / صفحه اصلی اسناد ثبتی

۲- تگ برگ / سند کاتذی یا قولنامه همراه با تعهد نامه محضری

۳- تمامی صفحات پروانه ساختمانی

۴- پشت و روی کارت ملی

۵- وکالت نامه ( در صورت موجود بودن)

۶- فرم درخواست انشعاب همراه با درج کروکی دقیق محل درخواست انشعاب

۷- قبضی آب ( قبضی مربوط به کشور طبقه اول یا نزدیکترین همسایه مجاور )

۸- درخواست مقدار ظرفیت قراردادی ماهانه و قطر انشعاب(جهت گزینی غیر مسکونی)

۹- نامه تسهیلات(در صورت وجود) توجه فرمائید: چنانچه ملک شما دارای هر گونه انشعاب قبلی می باشد لطفاً از طریق منوی > تغییر واحد مسکونی< در بخشی خدمات پس از فروش اقدام به ثبت درخواست خود نمایید. در غیر اینصورت درخواست شما رسیدگی نخواهد شد.

من قوانین و شرایط را قبول میکنم.
ادامه عملیات

در اینجا قوانین و مقررات واگذاری انشعاب برای کاربر نمایش داده می شود. همچنین سه گزینه ی در بالای صفحه است. گزینه «گردش فرآیند واگذاری» جهت مشاهده گردش فرایند درخواست انشعاب جدید است، گزینه «شرح فرایند واگذاری» که به بخشی از آئین نامه مربوط به واگذاری انشعاب آب و فاضلاب می باشد را به صورت pdf نمایش می دهد. گزینه «فرم درخواست» جهت دانلود فرم درخواست انشعاب می باشد.

پس از مطالعه قوانین و مقررات با انتخاب گزینه «من قوانین و شرایط را قبول می کنم» و کلیک بر روی گزینه ادامه عملیات صفحه بعدی ظاهر خواهد شد (لازم به یادآوری است که کلیه اطلاعات متقاضیان عزیز یا مشترکین محترم به

هیچ وجه منتشر نشده و لزوماً محفوظ خواهد ماند):

لطفاً اطلاعات اولیه زیر را وارد نمایید

|                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| شهرستان<br>تبریز             | امور<br>منطقه يك تبریز     |
| نام *                        | نام خانوادگی *             |
| نام پدر *                    | کد ملی *                   |
| کد پستی *                    | تلفن همراه *               |
| تلفن ثابت *                  | آدرس *                     |
| تعداد واحد مسکونی *          | تعداد واحد تجاری *         |
| کاربری مورد درخواست<br>خانگی | سهمیه<br>هیچکدام           |
| نهاد یا ارگان<br>هیچکدام     | نوع درخواست<br>آب و فاضلاب |
| قطر آب<br>۱/۲ اینچ           | قطر فاضلاب<br>۱۰۰ میلیمتر  |
| ادامه عملیات                 |                            |

ابتدا شهرستان مورد نظر را که ملک مورد تقاضا در آن قرار قرارداد را انتخاب کنید. سپس شهر/امور/روستا نیز باید متناسب با محل سکونت متقاضی انتخاب شوند. تکمیل فیلدهایی که ستاره دار هستند الزامی است و در صورت عدم تکمیل ادامه کار امکان پذیر نخواهد بود. (ثبت نام، نام خانوادگی، نام پدر، کد ملی، کد پستی و تلفن همراه اجباری است و باید کامل و به دقت پر شوند). توجه نمایید که در صورت وجود پسوند در نام خانوادگی، باید حتماً نوشته شود. در نوشتن کد پستی نیز دقت نمایید.

هرگز کد پستی مندرج در پشت کارت ملی را در این فرم وارد نکنید. کد پستی باید بر اساس جواب استعلام کد پستی وارد شود. چنانچه مشترک یا متقاضی انشعاب برای آپارتمان می باشد، لطفاً کد پستی طبقات را برای کاربری خانگی و کد پستی اشتراک عمومی را برای کاربری عمومی وارد نمایید.

چنانچه مشترک در ملک مورد تقاضا تلفن ثابت دارد، با کد شهر نوشته شود و در صورت عدم وجود تلفن در ملک مزبور، با عدد صفر پر شود. آدرس را نیز به طور کامل و صحیح بنویسید. ضمن این که این آدرس باید مطابق با سند بوده و با کروکی که مشترک در فرم تقاضای انشعاب رسم می کند کاملاً مطابقت داشته باشد.

اگر متقاضی، درخواست انشعاب تجاری به همراه انشعاب خانگی را نیز داشته باشد (به هر تعداد) در فیلد تعداد واحد تجاری، تعداد واحد تجاری مربوطه و در محل تعداد واحد مسکونی نیز، تعداد واحد درخواستی را وارد نمایید. اما اگر متقاضی، درخواست انشعاب خانگی و عمومی داشته باشد (به هر تعداد)، تعداد واحد تجاری را صفر و تعداد واحد خانگی به تعداد واحد درخواستی ثبت خواهد شد. **لازم به ذکر است طبق آیین نامه عملیاتی شرکت بایستی برای هر واحد و هر کاربری یک انشعاب جداگانه درخواست گردد.**

در انتخاب کاربری مورد تقاضا نیز دقت کنید. چنانچه مشترک، متقاضی انشعاب برای آپارتمان می باشد، باید یک پذیرش برای اشتراک عمومی، یک پذیرش برای واحدهای خانگی و یک پذیرش برای واحدهای تجاری به صورت جداگانه ثبت گردد. بعد از ثبت مشخصات متقاضی در پرتال، کد رهگیری ارائه شده از طرف برنامه را متناسب با کاربری مورد تقاضا در جدول فرم مشخصات انشعاب آب و فاضلاب بنویسید.

درخواست انشعاب «آب»، «فاضلاب» و یا «آب و فاضلاب»، بر اساس نوع درخواست متقاضی، قابل انتخاب می باشد. اگر در گوشه ی پایین سمت راست قبض همسایه یا قبض محل مورد تقاضا، تاریخ نصب فاضلاب وجود داشته باشد (مانند شکل ۵ - ۲)، به این معنی است که شبکه ی فاضلاب در محل متقاضی موجود است و طبق بند - ۲۳ - ۴ آیین نامه «داشتن آب و فاضلاب، لازم و ملزوم یکدیگرند» باید نوع درخواست متقاضی را آب و فاضلاب انتخاب نمایید در غیر اینصورت نوع درخواست، باید فقط «آب» انتخاب شود.

«فیلدهای قطر آب و قطر فاضلاب، به ترتیب ۲ / ۱ اینچ و ۱۰۰ میلیمتر انتخاب شوند. بعد از تکمیل اطلاعات ثبت بر روی دکمه ی «ادامه عملیات» کلیک کنید

## نحوه ارسال مدارک

در صفحه ی بعدی باید تصاویر اسکن شده ی مدارک را آپلود نمایید. در این قسمت هر مدرکی که متقاضی دارد بایستی به صورت جداگانه اسکن و پیوست شود. جهت آپلود فایل ابتدا نوع مدرک را از منوی بازشدنی انتخاب می کنیم ( شناسنامه، کارت ملی، سند مالکیت، فرم تقاضا و...) سپس بر روی دکمه ی Choose File کلیک کرده و فایل مورد نظر را از کامپیوترتان

انتخاب نموده سپس بر روی «افزودن فایل پیوست» کلیک نمایید. بعد از ارسال صحیح، مطابق شکل زیر فایل آپلود شده در لیست نمایش داده می شود که می توان هرکدام از آنها را مشاهده یا حذف نمود.

The screenshot shows a web interface for file management. At the top, there's a header 'ارسال فایل های مورد نیاز' (Upload required files). Below it, a section titled 'انتخاب فایل' (Select file) contains a text input with 'No file chosen' and a 'Choose File' button. To the right, there's a dropdown menu labeled 'گروه' (Group) with 'شناسنامه' (Identification) selected. A blue button 'افزودن فایل پیوست' (Add file attachment) is on the right. Below this is a table with columns: 'نام فایل' (File name), 'گروه' (Group), 'تعداد صفحه' (Page count), and 'عملیات' (Operations). The table has one row with file name 'test\_۱۰\_۴۷۳\_۴۷۳\_.pdf', group 'شناسنامه', and page count '۳'. The operations column has two buttons: 'مشاهده' (View) in blue and 'حذف' (Delete) in red. At the bottom, there are two buttons: 'صفحه قبلی' (Previous page) in orange and 'ثبت نهایی' (Final registration) in blue.


| نام فایل             | گروه     | تعداد صفحه | عملیات                           |
|----------------------|----------|------------|----------------------------------|
| test_۱۰_۴۷۳_۴۷۳_.pdf | شناسنامه | ۳          | <div>مشاهده</div> <div>حذف</div> |

بعد از اتمام ارسال تصاویر، روی دکمه ی «ثبت نهایی» کلیک کنید. بلافاصله کد رهگیری نمایش داده می شود.

The screenshot shows a green confirmation banner with the text 'ثبت انشعاب با موفقیت انجام شد' (Branch registration completed successfully) and 'کد رهگیری : ۱۳۴۰۶۴۰۸۲۶' (Tracking code: 1340640826). Below the banner are two buttons: 'بازگشت' (Return) in grey and 'چاپ' (Print) in orange.

در اینجا امکان چاپ درخواست بر روی کاغذ A5 وجود دارد. با کلیک بر روی گزینه چاپ، صفحه ای مشابه شکل زیر ظاهر می شود.

بسمه تعالی



شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

**درخواست انشعاب**

|                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| شهرستان : تبریز                    | شهر/امور/روستا: منطقه چهار تبریز |
| نام : محمد                         | نام خانوادگی: علیزاده            |
| نام پدر: رضا                       | کد رهگیری: ۱۳۴۰۶۴۰۸۲۶            |
| کد ملی: ۱۳۸۸۸۸۸۸۸۸                 | کد پستی: ۵۱۵۱۵۴۵۴۸۸              |
| تعداد واحد تجاری: *                | تعداد واحد مسکونی: ۱             |
| کاربری مورد درخواست: خانگی         | تاریخ ثبت درخواست: ۱۳۹۸/۰۳/۰۲    |
| نهاد یا ارگان:                     | سهیمه:                           |
| قطر آب: ۱/۲ اینچ                   | قطر فاضلاب: ۱۰۰ میلیمتر          |
| تلفن ثابت: ۰۴۱۳۶۶۶۶۶۶۶             | تلفن همراه: ۰۹۱۴۱۰۰۰۰۰۰          |
| آدرس: تبریز-خ امام-کوچه اول.پلاک ۱ |                                  |
| پیام:                              |                                  |

توجه: در صورت داشتن هرگونه مغایرت به دفتر پیشخوان یا امور مربوطه مراجعه فرمائید.

پس از چاپ درخواست، نیازی به مراجعه ی متقاضی برای پیگیری به شرکت آب و فاضلاب نیست و باید منتظر مراجعه کارشناس شرکت برای ارزیابی ملک خود باشد. متقاضی چنانچه نیاز به اصلاح مشخصات داشته باشد، می تواند نسبت به مشاهده مشخصات ثبت شده خود اقدام نموده و مجدداً آنها را اصلاح و یا اضافه نماید.

## پیگیری و ویرایش درخواست انشعاب

جهت پیگیری و ویرایش درخواست از منوی «واگذاری انشعاب» گزینه «ویرایش درخواست» را انتخاب نمائید. در این صورت صفحه زیر ظاهر خواهد شد. این صفحه هر کاربر (متقاضی یا دفتر پیشخوان) درخواست هایی که قبلاً ثبت نموده اند را مشاهده خواهند کرد. در بالای صفحه دو فیلتر وجود دارد:

۱- فیلتر بر اساس کد رهگیری

۲- فیلتر بر اساس کد ملی و کد پستی

جستجو با کد رهگیری

کد رهگیری

جستجو

جستجو با کد ملی و کد پستی

کد ملی







کد پستی



جستجو

نمایش ۱۰ رکورد


جستجو:


| کد پیگیری  | نام  | نام خانوادگی | کد ملی     | کد پستی    | تاریخ درخواست | وضعیت | پیام شرکت | عملیات  | فیش هزینه<br>انشعاب   |
|------------|------|--------------|------------|------------|---------------|-------|-----------|---|---|
| ۱۳۴۰۶۴۰۸۲۶ | محمد | علیزاده      | ۱۳۸۸۸۸۸۸۸۸ | ۵۱۵۱۵۴۵۴۸۸ | ۱۳۹۸/۰۳/۰۲    |       |           |     |   |

نمایش ۱ تا ۱ از ۱ رکورد

قبلی ۱ بعدی

پس از فیلتر نمودن اطلاعات و فشردن کلید جستجو کارتابل مربوطه ظاهر خواهد شد . در لیست به ازای هر درخواست گزینه های زیر از سمت راست به چپ مشاهده می شود:

۱- عملیات: ویرایش درخواست : با  زدن این دکمه می توان اطلاعاتی که قبلا ثبت نموده اید را ویرایش نمائید. دقت کنید گزینه ویرایش درخواست تنها تا زمانی که عملیاتی روی درخواست انجام نشده است قابل مشاهده است.

۲- عملیات: مشاهده جزئیات : با زدن  این دکمه میتواند جزئیات درخواست را مطابق شکل زیر مشاهده نمود:

۳- عملیات: چاپ درخواست: با زدن  دکمه میتوانید درخواست موردنظر را چاپ نمائید.

۴- فیش هزینه انشعاب: چاپ: با زدن  میتوانید فیش انشعاب را چاپ نمائید.

۵- فیش هزینه انشعاب: چاپ: با زدن  میتوانید فیش انشعاب را پرداخت نمائید.

مشاهده جزئیات

منطقه : تبریز

امور : منطقه چهار تبریز

کد رهگیری : ۱۳۴۰۶۴۰۸۲۶

تاریخ درخواست : ۱۳۹۸/۰۳/۰۲

نام : محمد

نام خانوادگی : علیزاده

نام پدر :

کد ملی : ۱۳۸۸۸۸۸۸۸۸

کد پستی : ۵۱۵۱۵۴۵۴۸۸

تلفن همراه :

تلفن ثابت : ۰۴۱۳۶۶۶۶۶۶۶۶

آدرس : تبریز- خ امام- کوچه اول، پلاک ۱

تعداد واحد مسکونی : ۱

تعداد واحد تجاری : ۰

کاربری : خانگی

سهیمه :

ارگان :

نوع درخواست : آب و فاضلاب

قطر آب : ۱/۲ اینچ

قطر فاضلاب : ۱۰۰ میلیمتر

پیام شرکت :

## چاپ فیش هزینه انشعاب

جهت چاپ فیش انشعاب از قسمت ویرایش درخواست مطابق توضیحات مذکور اقدام می کنیم. صفحه چاپ فیش هزینه انشعاب به شکل زیر خواهد بود که می توانید در صفحه A5 آن را چاپ نمایید.

شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

برگ واریز هزینه انشعاب

منطقه : تبریز    امور : منطقه چهار تبریز    تاریخ صدور : ۱۳۹۸/۰۳/۰۲    شماره تقاضا : ۴۱۳۳۵۶

شماره اشتراک : ۸۴۹۰۶۱-۱    شناسه واریز : ۱۰۴۸۴۹۰۶۱۰۰۱۱۹۱

|          |   |                         |   |
|----------|---|-------------------------|---|
| آب :     | ۱ | جمع کل مبلغ قابل پرداخت | ۰ |
| فاضلاب : | ۱ | ۰                       | ۰ |

به حساب : ۱۰۷۴۴۹۶۳۴۰۰۲

به نام : شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

|                   |                  |   |
|-------------------|------------------|---|
| نام بانک : ملی    | نزد شعبه : اطباء | نام و نام خانوادگی پرداخت کننده : محمد الهیاری و شریک |
| کد ملی : ۰        | کد پستی : ۰      | تلفن : ۰  |
| نشانی : ۰ - ۰ - ۰ |                  |   |

توجه : بدون ثبت مالیاتی اعتبار ندارد

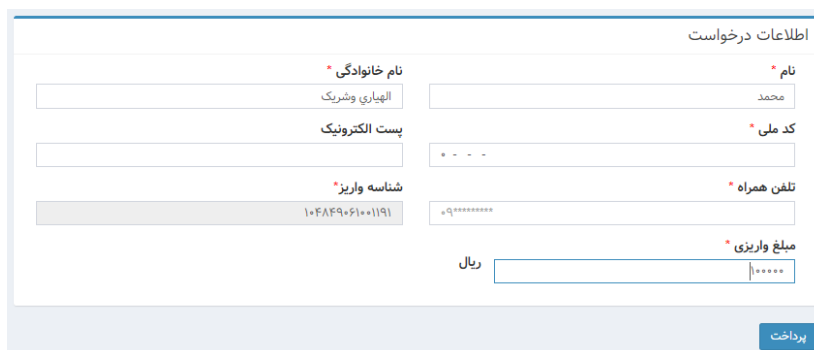
امضا :

مهلت پرداخت : ۱۳۹۸/۰۳/۰۲

## پرداخت فیش هزینه انشعاب

جهت پرداخت هزینه برقراری انشعاب از قسمت ویرایش درخواست مطابق توضیحات مذکور اقدام می کنیم.  با زدن

وارد صفحه پرداخت به شکل زیر می شویم:



اطلاعات درخواست

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| نام خانوادگی *  | نام *         |
| الهیاری وشریک   | محمد          |
| پست الکترونیک   | کد ملی *      |
|                 | * - - -       |
| شناسه واریز *   | تلفن همراه *  |
| ۱۰۴۸۴۹۰۶۱۰۰۱۱۹۱ | ۰۹۰۰۰۰۰۰۰۰    |
|                 | مبلغ واریزی * |
|                 | ریال          |

پرداخت

در این صفحه اطلاعات ستاره دار را وارد می کنیم سپس بر روی گزینه «پرداخت» کلیک می کنیم و وارد صفحه اصلی بانک می شویم:



صفحه کلید امنیتی

|   |   |   |
|---|---|---|
| 9 | 0 | 6 |
| 2 | 1 | 3 |
| 7 | 5 | 8 |
| 4 | X |   |

آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی  
مبلغ تراکنش (ریال) ۱۰۰,۰۰۰  
شماره پذیرنده ۰۰۰۰۰۰۱۱۸۳۹۸۴۶۰  
شماره سفارش ۱۱۰۴۸۴۹۰۶۱۱۰۳۰۴۱۱۵۶  
آدرس وب abfa-azarbajjan.com

اطلاعات کارت شما

زمان باقی مانده : ۱۴:۵۳

شماره کارت

رمز اینترنتی (رمز دوم)

کد CVV۲

تاریخ انقضای کارت

کد امنیتی

ایمیل

اختیاری

انصراف پرداخت

پس از وارد کردن اطلاعات کارت و پرداخت نمودن مبلغ موردنظر به سامانه امور مشترکین برمیگردد.



## فصل سوم: خدمات پس از فروش

## بررسی صورتحساب و مشاهده ی سوابق (کد - ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۶)

بررسی صورتحساب و مشاهده ی سوابق آب بها

بعد از ورود به سامانه امور مشترکین، تمام خدمات قابل ارائه، مشاهده می شود. مطابق شکل زیر برای بررسی صورتحساب و مشاهده ی سوابق آب بها بر روی لینک مربوطه کلیک کنید.

واگذاری انشعاب

درخواست انشعاب  
شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰۰

درخواست آب تانکر  
شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰۱

سوابق و صورتحساب

پرداخت صورتحساب  
شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰۴

صورتحساب و سوابق حق انشعاب  
شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰۶

صورتحساب و سوابق آب بها  
شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰۶

تغییر مشخصات و کاربری

تغییر مشخصات  
شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰۲

تغییر مکان وسایل اندازه گیری  
شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰۷

تغییر کاربری انشعاب  
شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰۰

تغییر واحد مسکونی  
شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰۴

اگر کاربری که وارد سامانه شده است مشترک باشد نیازی به وارد کردن اطلاعات اشتراک خود ندارد، در صورتی که کاربر جاری، دفتر پیشخوان باشد بایستی منطقه - امور - اشتراک اصلی و فرعی را وارد نماید:

جستجو با کد اشتراک

شهرستان  
تبریز

امور  
منطقه يك تبریز

اشتراک اصلی  
اشتراک فرعی

جستجو

با وارد کردن اطلاعات مشترک و زدن کلید «جستجو» صفحه زیر ظاهر می شود:


نمایش ۱۰ رکورد جستجو:

| نام  | نام خانوادگی | آخرین تاریخ قرائت | آخرین مانده بدهی | آخرین رقم کنتور | کاربری | عملیات |
|------|--------------|-------------------|------------------|-----------------|--------|--------|
| محمد |              | ۹۷/۰۸/۰۲          | ۶۶۸۱۲۰           | ۱۲۹۳            | خانگی  |        |

نمایش ۱ تا ۱ از ۱ رکورد

قبلی ۱ بعدی

در این صفحه می توان صورتحساب های صادره از بابت آب بهای مشترک را بر روی کاغذ A4 چاپ نمود:



شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

اطلاعات آب بها مشترک

|  |                                    |                                   |                            |                                 |
|--|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| شهرستان: تبریز   | شهر/مور/روستا: منطقه چهار تبریز    | اشتراک اصلی: <input type="text"/> | اشتراک فرعی: ۱             | شناسه قبض: <input type="text"/> |
| نام: <input type="text"/>  | نام خانوادگی: <input type="text"/> | نام پدر: -                        | آدرس: <input type="text"/> |                                 |
| آخرین مانده بدهی: ۶۶۸,۱۲۰    آخرین تاریخ قرائت: ۹۷/۰۸/۰۲    آخرین رقم کنتور: ۱۲۹۳    آخرین وضعیت قرائت:    کاربری: خانگی |                                    |                                   |                            |                                 |

| ردیف | سریال | تاریخ    | تاریخ    | رقم قبلی | رقم فعلی | مصرف | آب بها | آبخوان آب | فاضلاب بها | آبخوان فاضلاب | تیمره دو | تیمره ۳ | مالیات | مضوبه بودجه | سایر | جمع کل  |
|------|-------|----------|----------|----------|----------|------|--------|-----------|------------|---------------|----------|---------|--------|-------------|------|---------|
| ۱    | ۶۰۰   | ۹۷/۰۶/۰۳ | ۹۷/۰۸/۰۲ | ۱۲۸۰     | ۱۲۹۳     | ۱۳   | ۲۸,۶۰۵ | ۲۰,۰۰۰    | ۲۰,۰۲۴     | ۲۰,۰۰۰        | ۰        | ۲۸,۰۰۰  | ۷,۹۷۷  | ۱,۹۵۰       | ۰    | ۱۲۶,۵۵۶ |
| ۲    | ۵۹۰   | ۹۷/۰۴/۰۸ | ۹۷/۰۶/۰۳ | ۱۲۶۵     | ۱۲۸۰     | ۱۵   | ۳۵,۰۰۳ | ۱۹,۰۰۰    | ۲۴,۵۰۲     | ۱۹,۰۰۰        | ۰        | ۲۶,۶۰۰  | ۸,۷۷۵  | ۲,۲۵۰       | ۰    | ۱۳۵,۱۳۰ |
| ۳    | ۵۸۰   | ۹۷/۰۲/۰۶ | ۹۷/۰۴/۰۸ | ۱۲۲۹     | ۱۲۶۵     | ۱۶   | ۳۶,۷۰۰ | ۲۱,۳۳۳    | ۲۵,۶۹۰     | ۲۱,۳۳۳        | ۰        | ۲۹,۸۶۶  | ۹,۲۵۴  | ۲,۴۰۰       | ۰    | ۱۴۶,۷۷۶ |
| ۴    | ۵۷۰   | ۹۷/۱۲/۰۸ | ۹۷/۰۲/۰۶ | ۱۲۲۴     | ۱۲۲۹     | ۱۵   | ۳۲,۳۸۸ | ۱۹,۶۶۷    | ۲۲,۶۷۹     | ۱۹,۶۶۷        | ۰        | ۲۷,۵۳۳  | ۸,۴۴۷  | ۲,۲۵۰       | ۰    | ۱۳۳,۶۹۱ |
| ۵    | ۵۶۰   | ۹۷/۱۲/۰۸ | ۹۷/۱۲/۰۸ | ۱۲۱۸     | ۱۲۲۴     | ۱۶   | ۳۴,۵۴۹ | ۲۱,۰۰۰    | ۲۴,۱۸۴     | ۲۱,۰۰۰        | ۰        | ۱۴,۷۰۰  | ۹,۰۶۶  | ۲,۴۰۰       | ۰    | ۱۲۶,۸۹۹ |
| ۶    | ۵۵۰   | ۹۷/۰۸/۰۴ | ۹۷/۱۰/۰۵ | ۱۲۰۱     | ۱۲۱۸     | ۱۷   | ۳۷,۶۱۶ | ۲۰,۳۳۳    | ۲۶,۳۳۱     | ۲۰,۳۳۳        | ۰        | ۱۴,۳۳۳  | ۹,۴۱۵  | ۲,۵۵۰       | ۰    | ۱۳۰,۸۱۱ |
| ۷    | ۵۴۰   | ۹۷/۰۶/۰۲ | ۹۷/۰۸/۰۴ | ۱۱۸۳     | ۱۲۰۱     | ۱۸   | ۴۰,۰۶۶ | ۲۱,۰۰۰    | ۲۸,۰۶۶     | ۲۱,۰۰۰        | ۰        | ۱۴,۷۰۰  | ۹,۹۱۰  | ۲,۴۰۰       | ۰    | ۱۳۷,۴۱۲ |
| ۸    | ۵۳۰   | ۹۷/۰۴/۰۸ | ۹۷/۰۶/۰۲ | ۱۱۶۴     | ۱۱۸۳     | ۱۹   | ۴۴,۲۰۴ | ۱۸,۶۶۷    | ۳۰,۹۴۳     | ۱۸,۶۶۷        | ۰        | ۱۸,۶۶۷  | ۱۰,۱۲۳ | ۲,۸۵۰       | ۰    | ۱۴۴,۱۲۱ |
| ۹    | ۵۲۰   | ۹۷/۰۲/۱۰ | ۹۷/۰۴/۰۸ | ۱۱۶۷     | ۱۱۶۴     | ۱۷   | ۳۷,۷۶۶ | ۲۰,۰۰۰    | ۲۶,۴۶۶     | ۲۰,۰۰۰        | ۰        | ۱۴,۰۰۰  | ۹,۳۷۸  | ۲,۵۵۰       | ۰    | ۱۳۰,۱۳۰ |
| ۱۰   | ۵۱۰   | ۹۷/۱۲/۰۴ | ۹۷/۰۲/۱۰ | ۱۱۳۱     | ۱۱۶۷     | ۱۶   | ۳۳,۹۱۷ | ۲۲,۳۳۳    | ۲۳,۷۷۲     | ۲۲,۳۳۳        | ۰        | ۰       | ۹,۲۰۹  | ۲,۴۰۰       | ۰    | ۱۱۳,۹۳۴ |

| ردیف | سریال | تاریخ پرداخت | جمع پرداخت | پایک            |
|------|-------|--------------|------------|-----------------|
| ۱    | ۲۳۰   | ۹۶/۱۱/۳۰     | ۸۸۳,۰۰۰    | شهر مکتبزه      |
| ۲    | ۲۲۰   | ۹۵/۱۰/۱۸     | ۴۶۸,۰۰۰    | مکتبزه          |
| ۳    | ۲۱۰   | ۹۴/۱۲/۱۵     | ۱۷۵,۰۰۰    | مکتبزه          |
| ۴    | ۲۰۰   | ۹۴/۱۱/۰۵     | ۳۸۸,۰۰۰    | اقتصادون مکتبزه |
| ۵    | ۱۹۰   | ۹۴/۰۶/۳۰     | ۲۲۱,۰۰۰    | اقتصادون مکتبزه |

| ردیف | سریال | تاریخ پرداخت | جمع پرداخت | پایک            |
|------|-------|--------------|------------|-----------------|
| ۶    | ۱۸۰   | ۹۴/۰۳/۱۲     | ۱۷۵,۰۰۰    | اقتصادون مکتبزه |
| ۷    | ۱۷۰   | ۹۳/۱۱/۰۴     | ۱۲۰,۰۰۰    | مکتبزه          |
| ۸    | ۱۶۰   | ۹۳/۰۷/۲۶     | ۱,۰۵۰,۰۰۰  | مکتبزه          |

## بررسی صورتحساب و مشاهده ی سوابق انشعاب

بعد از ورود به سامانه امور مشترکین، مطابق شکل زیر برای بررسی صورتحساب و مشاهده ی سوابق انشعاب بر روی لینک مربوطه کلیک کنید.

واگذاری انشعاب

درخواست انشعاب

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۰

درخواست آب نانگر

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۹

---

سوابق و صورتحساب

پرداخت صورتحساب

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۳

صورتحساب و سوابق حق انشعاب

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۴

صورتحساب و سوابق آب بها

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۶

---

تغییر مشخصات و کاربری

تغییر مشخصات

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۲

تغییر مکان وسایل اندازه گیری

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۷

تغییر کاربری انشعاب

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۰

تغییر واحد مسکونی

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۳

اگر کاربری که وارد سامانه شده است مشترک باشد نیازی به وارد کردن اطلاعات اشتراک خود ندارد، در صورتی که کاربر جاری دفتر پیشخوان باشد بایستی منطقه – امور- اشتراک اصلی و فرعی را وارد نماید:

جستجو با کد اشتراک

شهرستان: تبریز | منطقه یگ تبریز

امور: منطقه یگ تبریز

اشتراک اصلی: | اشتراک فرعی: | جستجو

با وارد کردن اطلاعات مشترک و زدن کلید «جستجو» صفحه زیر ظاهر می شود:

نمایش ۱۰ رکورد

جستجو: | نام خانوادگی: محمد | نام: محمد | تاریخ آخرین وضعیت: ۹۱/۰۰۷ | مانده بدهی جاری: ۰ | عملیات: | فیش هزینه: | انشعاب: |

نمایش ۱ تا ۱ از ۱ رکورد

قبلی ۱ بعدی

در این صفحه می توان صورتحساب انشعاب مشترک را بر روی کاغذ A4 چاپ نمود:

بسمه تعالی

شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان غربی

اطلاعات سوابق حق انشعاب

شهرستان: تبریز | شهر/امور/روستا: منطقه چهار تبریز | اشتراک اصلی: | اشتراک فرعی: ۱ | شناسه قبض: | نام: | نام خانوادگی: | نام پدر: | آدرس: | مانده بدهی جاری: \*

صورتحساب حقوق برقراری انشعاب

| عنوان        | حظری | نوله گذاری | تخریب | غرامت | آماده سازی | حق انشعاب | تیمبره دو | تیمبره سه | کارشناسی | هزینه نصب | هزینه لوازم | سایر هزینه ها | جمع | سهم نقدی | مانده | تعداد اقساط |
|--------------|------|------------|-------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-------------|---------------|-----|----------|-------|-------------|
| حق انشعاب آب | ۰    | ۰          | ۰     | ۰     | ۰          | ۰         | ۰         | ۰         | ۰        | ۰         | ۰           | ۰             | ۰   | ۰        | ۰     | ۰           |

صورتحساب تغییرات انشعاب

| عنوان | نوع تغییرات | آماده سازی | حق انشعاب | تیمبره دو | تیمبره سه | کارشناسی | هزینه نصب | هزینه لوازم | سایر هزینه ها | جمع | سهم نقدی | مانده | تعداد اقساط |
|-------|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-------------|---------------|-----|----------|-------|-------------|
|       |             |            |           |           |           |          |           |             |               |     |          |       |             |

## پرداخت صورتحساب

بعد از ورود به سامانه امور مشترکین، مطابق شکل زیر برای پرداخت صورتحساب بر روی لینک مربوطه کلیک کنید.

واگذاری انشعاب

درخواست انشعاب | درخواست آب تانکر

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۰ | شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۹

سوابق و صورتحساب

پرداخت صورتحساب | صورتحساب و سوابق حق انشعاب | صورتحساب و سوابق آب بها

شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۴ | شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۶ | شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۶

اگر کاربری که وارد سامانه شده است مشترک باشد نیازی به وارد کردن اطلاعات اشتراک خود ندارد، در صورتی که کاربر جاری دفتر پیشخوان باشد بایستی منطقه – امور – اشتراک اصلی و فرعی را وارد نماید:

جستجو با کد اشتراک

شهرستان: تبریز منطقه یگ: تبریز

امور: منطقه یگ: تبریز

اشتراک اصلی: اشتراک فرعی:

جستجو

با وارد کردن اطلاعات مشترک و زدن کلید «جستجو» صفحه زیر ظاهر می شود:

نمایش ۱۰ رکورد جستجو:

| نام  | نام خانوادگی | آخرین تاریخ قرائت | آخرین مانده بدهی | آخرین رقم کنتور | کاربری | عملیات  |
|------|--------------|-------------------|------------------|-----------------|--------|---|
| محمد |              | ۹۷/۰۸/۰۲          | ۶۶۸۱۲۰           | ۱۲۹۳            | خانگی  |   |

نمایش ۱ تا ۱ از ۱ رکورد

قبلی ۱ بعدی

در این صفحه می توان آخرین قبض انشعاب مشترک را بر روی کاغذ A5 چاپ نمود و یا آنرا با زدن دکمه «پرداخت» تصویه نمود. چاپ قبض شبیه زیر خواهد بود:

شرکت آب و فاضلاب شرقی آذربایجان شرقی

مشترک گرامی: اشتراک: امور آب و فاضلاب: منطقه چهار تبریز آدرس:

شماره پرونده: ۹۴۳ تاریخ صدور: ۹۷/۰۸/۰۲ شماره سریال: ۶۰۰

کد پستی: ۰ کاربری: خانگی وضعیت قرائت: خانگی

| اطلاعات قرائت کنتور            | اطلاعات مصرف (لیتر)  | جدول اجزای صورت حساب        | شماره حساب                                     |
|--------------------------------|----------------------|-----------------------------|--|
| تاریخ قرائت قبلی: ۹۷/۰۶/۰۳     | مصرف دوره: ۱۳        | آب بهاء: ۵۶۶۰۵              | شماره حساب: ۱۰۷۴۴۹۶۳۴۰۰۲                       |
| تاریخ قرائت فعلی: ۹۷/۰۸/۰۲     | میانگین مصرف روزانه: | کارمزد دفع فاضلاب: ۲۰۰۲۴    | شماره قبض:                                     |
| رقم کنتور قبلی: ۱۲۸۰           | مصرف مجاز:           | مالیات بر ارزش افزوده: ۷۹۷۷ | شماره پرداخت:                                  |
| رقم کنتور فعلی: ۱۲۹۳           | مصرف مازاد:          | رقم کنتور فعلی: ۱۲۹۳        | شماره پرداخت: ۶۶۸۷۰۴۰۶                         |
| تعداد واحد مسکونی: ۱           | الگوی مصرف:          | آبونمان: ۴۰۰۰۰              | مهلت پرداخت: ۱۳۹۸/۰۳/۰۳                        |
| تعداد واحد غیرمسکونی: ۰        | مدت به روز: ۶۰       | مصرفیه بودجه:               | مبلغ قابل پرداخت: ۶۶۸۰۰۰                       |
| اطلاعات انشعاب                 | میزان مصرف دوره      | جمع فروش دوره: ۱۲۶۵۵۶       | مبلغ به حروف (ریال): شش صد شصت و هشت هزار ریال |
| قطر انشعاب آب: اینچ ۱/۲        | بهینه:               | مانده بدهی: ۵۴۱۴۴۴          |  |
| قطر انشعاب فاضلاب: میلیمتر ۱۰۰ | غیر بهینه:           | کسر هزار ریال:              |  |
| شماره بدنه کنتور: badane       | پر مصرف:             |                             |  |
| وضعیت کنتور: vaz_kont or       |                      |                             |  |
| تاریخ نصب آب: ۸۱/۰۶/۲۴         |                      |                             |  |
| تاریخ نصب فاضلاب: ۸۱/۰۹/۰۱     |                      |                             |  |

آدرس اینترنتی شرکت: WWW.ABFAZARBALJAN.IR

با زدن گزینه وارد صفحه پرداخت به شکل زیر می شویم:

اطلاعات درخواست

|               |             |
|---------------|-------------|
| نام خانوادگی* | نام*        |
| الهیاری وشریک | محمد        |
| پست الکترونیک | کد ملی*     |
|               | ۰ - - -     |
| شناسه واریز*  | تلفن همراه* |
| ۴۰۵۹۴۸۰۳۳۴۱۰  | ۰۹۰۰۰۰۰۰۰۰  |
|               | مبلغ قبض*   |
| ریال          | ۶۶۸۰۰۰      |

پرداخت

در این صفحه اطلاعات ستاره دار را وارد می کنیم سپس بر روی گزینه «پرداخت» کلیک می کنیم و وارد صفحه اصلی بانک می شویم:

صفحه کلید امنیتی

|   |   |   |
|---|---|---|
| 9 | 0 | 6 |
| 2 | 1 | 3 |
| 7 | 5 | 8 |
| 4 | X |   |

آب و فاضلاب استان  
آذربایجان شرقی  
مبلغ تراکنش (ریال)  
شماره پذیرنده  
شماره سفارش  
آدرس وب

اطلاعات کارت شما

زمان باقی مانده : ۱۴:۵۳

شماره کارت

رمز اینترنتی (رمز دوم)

کد CVV۲

تاریخ انقضای کارت

کد امنیتی

ایمیل

اختیاری

انصراف پرداخت

پس از وارد کردن اطلاعات کارت و پرداخت نمودن مبلغ موردنظر به سامانه امور مشترکین برمیگردد.

## تغییر مشخصات (کد - ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۲)

طبق بند ۲۹ - ۴ آیین نامه، مالکین می توانند با ارائه ی اسناد رسمی و احکام قانونی و یا اسناد مثبته ای که مورد تأیید شرکت باشد، تقاضای تغییر نام پرونده ی آب و فاضلاب بنمایند. تغییر مشخصات، مشمول دریافت هزینه می باشد. مبلغ این خدمات، در ابتدای هر سال، از سوی شرکت اعلام می گردد و دفتر، موظف است هزینه ی این خدمت به علاوه ی کارمزد انجام خدمت (متعلق به دفتر) را از مشترک دریافت نموده و به هنگام تحویل مدارک به شرکت، پرداخت نماید.

در شکل زیر لینک تغییر مشخصات مشاهده می شود:

برای تغییر نام هر مشترک، ابتدا باید کنترل نمایید مشترک، بدهی از بابت آب بها و حق انشعاب (طبق توضیحات صفحات) نداشته باشد. سپس در لیست قبوض صادره، چک کنید آخرین سطر از ستون کد مانع، عدد (۵) خالی از سکنه یا عدد ۱ (نبود) نباشد. در این صورت مشترک، باید رقم کنتور را قرائت نموده و به دفتر تحویل دهد تا دفتر، نسبت به صدور تسویه حساب (قبض المثنی) به تاریخ روز و رقم قرائت شده اقدام نماید.

مدارک لازم برای تغییر مشخصات:

- قبض آب مشترک به صورت کاملاً سالم و بدون تاخوردگی به طوری که کد اشتراک آن معلوم باشد. (برای قبوض آنی، کپی قبض را ارائه نمایید یا آخرین قبض مشترک را از نرم افزار، چاپ کنید).
- اصل و کپی شناسنامه و کارت ملی
- اصل و کپی سند یا قولنامه
- فرم تقاضای تغییر مشخصات

طبق توضیحات ارائه شده در بخش «**نحوه ارسال مدارک**»، مدارک را اسکن نموده و در کامپیوتر ذخیره کرده و سپس ارسال نمایید. دوباره یادآوری می گردد که اسکن تمام مدارک فوق، فقط در سایز A4، کاملاً خوانا، با کیفیت مناسب و بدون تاخوردگی مورد قبول است

برای تغییر نام و مشخصات مشترکی که سند ندارد و قولنامه ارائه می کند، اولاً باید قولنامه، رسمی باشد، دوماً باید کپی تمام قولنامه های قبلی نیز از مشترک دریافت گردد و سوماً در صورت وجود سند در پرونده ی اصلی، باید مشخصات ملک (شماره پلاک فرعی و اصلی ملک و ...) در قولنامه ذکر شده باشد.

برای تغییر نام و مشخصات واحدهای آپارتمانی، ضروری است که مشترک، محل و ترتیب قرار گرفتن کنتور در جعبه ی کنتور را مشخص نماید.

برای تغییر نام و مشخصات واحدهای مسکونی مسکن مهر، در صورت عدم وجود سند یا قولنامه، ارائه ی قرارداد واگذاری واحد مزبور نیز مورد قبول است. توجه کنید که فقط قرارداد واگذاری، نه سایر مدارک مثل رسید مالی یا رسید تحویل واحد یا نقشه و ...

اگر کاربری که وارد سامانه شده است مشترک باشد نیازی به وارد کردن اطلاعات اشتراک خود ندارد، در صورتی که کاربر جاری دفتر پیشخوان باشد بایستی منطقه – امور – اشتراک اصلی و فرعی را وارد نماید:

با وارد کردن اطلاعات اشتراک نام و نام فعلی مشترک ظاهر می شود. سپس نام و نام خانوادگی جدید، کد ملی ، تلفن همراه و علت تغییر نام را وارد می کنید.

سپس طبق توضیحات ارائه شده در بخش «**نحوه ارسال مدارک**»، مدارک را اسکن نموده و ارسال نمایید. در نهایت بر روی دکمه «ثبت نهایی» کلیک می کنیم. پس از ثبت نهایی صفحه زیر ظاهر می شود:

در این بخش می توانیم هزینه تغییر مشخصات را پرداخت کرده و برگ درخواست پر شده را چاپ نمائیم.

## تغییر مکان وسایل اندازه گیری (کد - ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۲)

چنانچه عمق کنتور مشترک، به هر دلیلی پایین تر از حد استاندارد تعیین شده ی شرکت باشد، مشترک می تواند تقاضای تغییر مکان (بالاکشی) کنتور بنمایند. تغییر مکان کنتور، مشمول دریافت هزینه می باشد. مبلغ این خدمت، در ابتدای هر سال،

از سوی شرکت اعلام می گردد. دفاتر پیشخوان، مؤلفند است هزینه ی این خدمت به علاوه ی کارمزد انجام خدمت (متعلق به دفتر) را از مشترک دریافت نموده و به هنگام تحویل مدارک به شرکت، پرداخت نماید. در شکل زیر لینک تغییر مشخصات مشاهده می شود:

اگر کاربری که وارد سامانه شده است توسط خود مشترک باشد نیازی به وارد کردن اطلاعات اشتراک خود ندارد، در صورتی که کاربر جاری دفتر پیشخوان باشد بایستی منطقه – امور – اشتراک اصلی و فرعی را وارد نماید :

با وارد کردن اطلاعات اشتراک نام و نام فعلی مشترک ظاهر می شود. کد ملی ، تلفن همراه و علت درخواست را وارد می کنید. سپس طبق توضیحات ارائه شده در بخش « نحوه ارسال مدارک»، مدارک را اسکن نموده و ارسال ، و در نهایت بر روی دکمه «ثبت نهایی» کلیک می کنیم. پس از ثبت نهایی صفحه زیر ظاهر می شود:

در این بخش می توانیم هزینه تغییر مکان وسایل اندازه گیری را پرداخت کرده و برگ درخواست پر شده را چاپ نماییم.



## تغییر کاربری انشعاب (کد - ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۰)

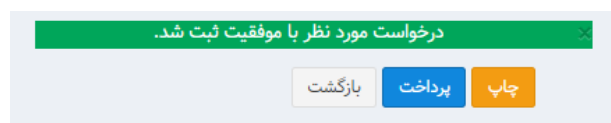
اگر به هر دلیلی، مشترک، تقاضای تغییر کاربری انشعاب داشته باشد یا شرکت، تشخیص دهد که کاربری انشعاب مشترک باید تغییر کند، با پر کردن فرم مربوطه و ورود اطلاعات می توانید تقاضای تغییر کاربری انشعاب مشترک را ثبت نمایید.

در شکل زیر لینک تغییر مشخصات مشاهده می شود:

اگر کاربری که وارد سامانه شده است مشترک باشد نیازی به وارد کردن اطلاعات اشتراک خود ندارد، در صورتی که کاربر جاری دختر پیشخوان باشد بایستی منطقه - امور - اشتراک اصلی و فرعی را وارد نماید:

تصویر مجوز مربوط به تغییر کاربری را که قبلاً و طبق استانداردهای گفته شده اسکن نموده اید در از طریق صفحه مزبور در پرتال، ارسال نمایید. در اکثر مواقع، درخواست تغییر کاربری انشعاب، مستلزم پرداخت هزینه از طرف مشترک است که باید توسط شرکت، محاسبه شود. بهتر است هزینه ی این خدمت را در ابتدا از شرکت استعلام کنید. با وارد کردن اطلاعات اشتراک نام و نام فعلی مشترک ظاهر می شود. کد ملی، تلفن همراه و علت درخواست را وارد می کنید.

سپس طبق توضیحات ارائه شده در بخش «**نحوه ارسال مدارک**»، مدارک و تصویر مجوز مربوط به تغییر کاربری را اسکن نموده و ارسال کنید. در نهایت بر روی دکمه «ثبت نهایی» کلیک می کنیم. پس از ثبت نهایی صفحه زیر ظاهر می شود:



در این بخش می توانیم هزینه تغییر کاربری را پرداخت کرده و یا برگ درخواست پر شده را چاپ نمائیم.

## تغییر واحد مسکونی (کد - ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۳)، تفکیک کنتور (کد ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۶)، تغییر ظرفیت

### قراردادی انشعاب (کد ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۴)، نصب سیفون اضافی (کد ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰)

مانند خدمات قبلی، برای درخواست هر کدام از موارد فوق، مشترک نباید بدهی انشعاب یا آب بها داشته باشد. برای تغییر واحد مسکونی و تفکیک کنتور، دقت شود که باید تأییدیه ی کد پستی به صورت استاندارد و بر اساس مطالب گذشته، اسکن شود. فرم درخواست این خدمات نیز مانند فرم های قبلی است.

### اعلام ترکیدگی داخلی انشعاب (کد ۱۵۰۳۱۴۵۲۱۰۰)

چنانچه لوله های آب داخل ساختمان مشترک (لوله ها و اتصالات بعد از کنتور به سمت مشترک)، دچار شکستگی شود، مصرف آب مشترک، نسبت به دوره های قبل، افزایش یافته در نتیجه مبلغ آب بهای وی نیز افزایش چشمگیری خواهد داشت. تخفیف شکستگی فقط برای مواردی خواهد بود که محل شکستگی در معرض دید نبوده و در دیوار یا کف، مدفون شده باشد. برای سرریز آب گرم از آبگرمکن یا مخزن شوفاژ، شکستگی لوله ی آب حمام یا سرویس بهداشتی (که قابل رؤیت باشد)، نشت آب تصفیه شده به درون چاه و موارد مشابه، تخفیف، قابل اعمال نیست. هر مشترک در طی ۲ سال، فقط یک بار می تواند از تخفیف شکستگی استفاده کند. در صورت مراجعه ی مشترک در چنین مواردی، فرم مخصوص ترکیدگی یا شکستگی انشعاب را پر نموده و اطلاعات مشترک را در صفحه مربوطه در پرتال، وارد نمایید. دقت داشته باشید که پیدا کردن محل شکستگی به عهده ی مشترک می باشد و شرکت، مسؤولیتی در این مورد ندارد. ضمن این که روی محل شکستگی، بعد از پیدا کردن، باید باز و قابل رؤیت باشد تا کارشناس شرکت، به هنگام مراجعه جهت بازرسی از محل فوق، بتواند شکستگی را مشاهده نموده و از آن عکس بگیرد. دفتر پیشخوان مؤظف است، چنین فرمی را همان روز به شرکت تحویل نماید. فرم اعلام ترکیده گی در شکل زیر ملاحظه می شود.

| اطلاعات درخواست  |                        |
|------------------|------------------------|
| شهرستان<br>تبریز | امور<br>منطقه يك تبریز |
| اشتراک اصلی *    | اشتراک فرعی *          |
| کد ملی *         | تلفن همراه *           |
| شرح درخواست *    |                        |

### آزمایش کنتور (کد - ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۸)

هر مشترک، بدون در نظر گرفتن قطر و نوع کاربری انشعاب، می تواند در هر زمانی درخواست آزمایش کنتور بدهد. آزمایش کنتور، تا زمان نگارش این آموزش (فقط در آزمایشگاه شرکت در تبریز، قابل انجام است). دفاتر پیشخوان، موظف هستند پس از پر کردن فرم های مربوطه و وارد نمودن اطلاعات مشترک در سامانه، مدارک مربوطه را حداکثر طی ۲ روز از طریق صفحه مربوطه اسکن و به شرکت ارسال نماید. آزمایش کنتور، مشمول دریافت هزینه می باشد. مبلغ این خدمت، در ابتدای هر سال، از سوی شرکت اعلام می گردد و دفتر، موظف است هزینه ی این خدمت به علاوه ی کارمزد انجام خدمت (متعلق به دفتر) را از طریق صفحه پرداخت خدمات از مشترک دریافت و به حساب شرکت واریز نماید. چنانچه خرابی کنتور، توسط آزمایشگاه، تأیید شود، مبلغ قبض آخرین دوره، توسط شرکت، اصلاح شده و هزینه ی مربوط به آزمایش کنتور، به مشترک عودت داده می شود. اما در صورتی که نظریه ی آزمایشگاه مبنی بر سالم بودن کنتور باشد، مشترک، ملزم به پرداخت مبلغ قبض می باشد. پر کردن این فرم نیز مانند فرم های قبلی می باشد. (شکل زیر)

| اطلاعات درخواست  |                        |
|------------------|------------------------|
| شهرستان<br>تبریز | امور<br>منطقه يك تبریز |
| اشتراک اصلی *    | اشتراک فرعی *          |
| کد ملی *         | تلفن همراه *           |
| شرح درخواست *    |                        |

### تعویض کنتور (کد - ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۹)

هر مشترک، بدون در نظر گرفتن قطر و نوع کاربری انشعاب، می تواند در هر زمانی ،درخواست تعویض کنتور بدهد، به این شرط که هیچ بدهی از بابت حق انشعاب و آب بها نداشته باشد. تعویض کنتور، مشمول دریافت هزینه می باشد. مبلغ کنتور،

در ابتدای هر سال، از سوی شرکت اعلام می گردد و دفتر، موظف است مبلغ کنتور به علاوه ی کارمزد انجام خدمت (متعلق به دفتر) را از مشترک اخذ و از طریق سامانه پرداخت به حساب شرکت واریز نماید.

**تغییر قطر انشعاب (کد - ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۵)، جمع آوری یا ادغام انشعاب (کد ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۲)،**

**قطع موقت و وصل انشعاب (کد ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۱)**

مانند قبل، برای درخواست هر کدام از این خدمات، مشترک نباید بدهی انشعاب یا آب بها داشته باشد. تغییر قطر انشعاب، مشمول دریافت هزینه می باشد که بهتر است در ابتدا از شرکت استعلام گردد. هزینه ی این خدمت نیز، در ابتدای هر سال، از سوی شرکت اعلام می گردد و دفتر، موظف است هزینه ی این خدمت به علاوه ی کارمزد انجام خدمت (متعلق به دفتر) را از مشترک دریافت نموده و از طریق سامانه پرداخت به حساب شرکت واریز نماید. چنانچه هر مشتری به هر دلیلی درخواست قطع موقت انشعاب بدهد، درخواست مشترک، باید در همان روز، تحویل شرکت گردد. برای قطع موقت، شرکت، هزینه ای از مشترک دریافت نمی کند. اما وصل مجدد انشعاب، چه درخواست قطع موقت از سوی مشترک باشد، چه شرکت، به علت بدهی مشترک، انشعاب وی را به طور موقت، قطع نماید، مستلزم پرداخت هزینه ی بازپست از سوی مشترک می باشد. درخواست وصل مجدد نیز باید در همان روز تحویل خدمات مشترکین شرکت گردد. فرم درخواست این خدمات نیز مانند فرم های قبلی است.

**فروش آب تانکری (کد - ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۹)**

هر متقاضی میتواند جهت استفاده از آب شرب درخواست خرید خود را از طریق منوی مربوطه به شرکت ارائه دهد. هزینه مربوطه از طریق اس ام اس به ایشان اعلام تا بعد از پرداخت از طریق سامانه نسبت به اخذ آب شرب اقدام نماید