

۱- دوره صدور قبض آب چه مدت است؟

قبض آب بها تقریباً هر دو ماه یکبار صادر می شود . چنانچه بیش از ۱۵ روز در وصول آن تاخیر افتاد ، مراتب را کتباً به امور آب و فاضلاب منطقه خود اعلام فرمایند .

۲- الگوی مصرف آب برای هر اشتراک چقدر است؟

۱۸ متر مکعب (معادل ۱۸ هزار لیتر) در ماه می باشد

۳- پلاکی در ملک ما از طرف شرکت آب و فاضلاب نصب شده است. آیا میتوانیم آن را برداریم؟

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

۴- آیا میتوانیم روی دریچه کنتور را بپوشانیم؟

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

۵- آیا میتوانیم از انشعاب آب خود به همسایگان بدهیم؟

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 امور آب و فاضلاب منطقه راهنمایی کنیم.

۶- لوله های آب در نزدیکی منزل ما شکسته است. به کجا باید خبر دهیم؟

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

۷- مدتی عازم مسافرت هستیم. چه باید کرد؟

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

۸- آیا میتوان روی شیری که انشعاب آب را به منزل یا مغازه ما وصل می کند با آسفالت یا موزاییک پوشاند؟

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

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

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

۱۰- 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 معتبر باشند، لذا از ورود افرادی فاقد لباس فرم و کارت شناسایی معتبر به داخل اماکن ، جدا خودداری فرمایند.

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

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.

۱۲- در موقع نصب اشتراک جدید ، حفاری کوچه به عهده چه کسی می باشد؟

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

۱۳- نسبت به بروز مشکلات در اتصالات قبل یا بعد از کنتور مشترک چه اقدامی باید انجام دهد؟

مشکلات مربوط به اتصالات بعد از کنتور ، بعهده مشترک می باشد و جهت رفع مشکل در اتصالات قبل از کنتور ، با مرکز ۱۲۲ تماس گرفته شود.

۱۴- در صورتی که سیستم داخلی لوله کشی ملک دچار ترکیدگی شده باشد، مشترک چه کارهایی باید انجام دهد؟

۱- ترمیم محل آسیب دیده ۲- مراجعه به منطقه مربوطه و اطلاع به منظور بازدید کارشناسی از محل.

۱۵- آیا امکانی وجود دارد که بدون مراجعه به شرکت امکان قرار ملاقات حضوری با مسئولین تنظیم گردد؟

بله، در صفحه اصلی سایت شرکت آب و فاضلاب استان لینکی با عنوان تعیین وقت ارتباط مستقیم با مدیران وجود دارد که مراحل انجام درخواست ملاقات حضوری به صورت اتوماتیون 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.

۱۶- آیا امکان ارائه خدمات غیر حضوری برای مشترکین در شرکت آب و فاضلاب وجود دارد؟

بله، شرکت آب و فاضلاب استان با راه اندازی یک پورتال اختصاصی، ارائه خدمات الکترونیکی زیر را در دستور کار خود قرار داده است. خدمات الکترونیکی مربوط به امور مشترکین 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 بااستفاده از مدیریت گردش کار ، که برای استفاده از این خدمات کافیسیت کاربر به منوی خدمات امور مشترکین واقع در صفحه اصلی سایت مراجعه نماید.

۱۷- نحوه اعمال ترکیدگی داخلی ساختمان به چه صورتی است؟

شرکت های آب و فاضلاب می تواند در کاربری خانگی که انشعاب داخلی آن کاربری دچار ترکیدگی 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 ترکیدگی در قبوض صادره هر دو سال یک بار و به مدت یک روز خواهد بود

۱۸- نحوه اعمال مصارف برای کنتورهای خراب به چه صورتی است ؟

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.

۱۹- برای اطمینان از عدم وجود ترکیدگی داخلی ساختمان چه باید کرد؟

راه های مختلفی برای تشخیص ترکیدگی 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 ترکیدگی داخل ساختمان وجود دارد و باید آن را رفع کرد. ضمناً سیفون آب واحدهای بهداشتی مخصوصاً توالت فرنگی همواره کنترل گردد

۲۰- نحوه اسکن مدارک چگونه است و مشخصات آن چیست؟

هر یک از مدارم مورد نیاز را در فایللی جداگانه، با وضوح تصویر ۱۵۰ dpi و به صورت ۲۵۶ رنگ یا Grayscale ترجیحاً با فرمت PDF یا GPEG اسکن نموده و در پایان مراحل ثبت نام، در فرم مربوطه و دقیقاً در مکان مشخص شده تعیین نمائید.

۲۱- منظور از مصرف اشتراکی در مجتمع های مسکونی چیست؟

مجتمع ها به دو صورت دارای کنتور می باشند :

الف) فقط دارای یک کنتور حجمی بوده و فاقد کنتور فرعی می باشند

ب) دارای یک کنتور حجمی و چندین کنتور فرعی می باشند

۲۲- دسترسی به خدمات مربوط به امور مشترکین چگونه امکان پذیر است؟

از طریق دفاتر پستی و پیشخوان سطح شهر، مراجعه به دفاتر خدمات مشترکین، وب سایت شرکت، پورتال جامع خدمات مشترکین، و امور آب مناطق شهری، می توان از خدمات بهره مند شد

۲۳- پرداخت غیر حضوری صورت حسابهای صادره از چه طریق امکان پذیر است؟

، همراه بانک، سامانه تلفن گویای ۱۵۲۲ POS، تلفن بانک، اینترنت، دستگاههای ATM دستگاه

۲۴- در صورت به سرقت رفتن کنتور، مشترک چه اقداماتی باید انجام دهد؟

مشترک بایستی ضمن تهیه استشهاد محلی با مراجعه به منطقه مربوطه و اثبات ادعای خود، کنتور و لوازم مورد نیاز را تهیه نماید تا پس از ثبت اطلاعات کنتور جدید در سیستم، نسبت به نصب آن توسط شرکت اقدام گردد.

۲۵- عمق شبکه فاضلاب تا سطح زمین تا چه حدی بوده و چگونه تعیین می گردد؟

عمق شبکه فاضلاب به عوامل مختلف از قبیل شیب محل و شبکه و عمق لوله های اصلی محل مذکور بستگی داشته که حداقل عمق در لوله گذاری های جدید ۲/۸ متر از سطح آسفالت کوچه (سطح آب رو) می باشد که به منظور نصب، خروجی منازل نباید بیش از ۲/۲ متر باشد که با رعایت اصول شهر سازی این عمق امکان پذیر می باشد.

لازم به ذکر است در شبکه های قدیم این عمق تا ۲ متر نیز کاهش پیدا می کند

۲۶- قبض رایگان (مبلغ صفر) برای کدامیک از مشترکین ارسال می گردد؟

مشترکین کم مصرف (انشعابات مسکونی) که مصارف ماهانه آنها زیر ۷ متر مکعب می باشد از پرداخت آب بها و آبونمان معاف هستند.