

سوالات متداول

- ۱- چرا برای هر انشعاب آب بایستی یک انشعاب فاضلاب خریداری گردد؟
- طبق بند ۱-۲۳-۴ آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب وزارت نیرو ، داشتن انشعاب آب و فاضلاب لازم و ملزوم یکدیگر و کلیه مالکان املاک واقع در محدوده طرح جمع آوری و دفع فاضلاب ظرف مدتی که دستگاه ها و شرکت های آب و فاضلاب اخطار یا اعلان می نمایند تقاضای نصب انشعاب فاضلاب ملک خود را به مرجع مربوطه تسلیم و هزینه آن را پرداخت نمایند.
- ۲- چرا پاسخ استعلامها بایستی توسط متقاضی از سازمانهای سطح شهر اخذ گردد؟
- زیرا پاسخ استعلام هنگامی به متقاضی ارائه میگردد که کلیه بدهی های خود را به سازمان مربوطه پرداخت نموده باشد، لذا اخذ استعلام توسط شرکت آبفا جهت املاک متقاضیان از سازمانهای سطح شهر امکانپذیر نبوده و متقاضی بایستی جهت تسویه حساب ، شخصاً مراجعه نماید.
- ۳- چگونه از خرابی کنتور ملک مطلع شویم؟
- در صورتیکه پس از باز نمودن شیر آب ، شماره اندازه کنتور بدون حرکت باشد و یا اینکه مصرف ثبت شده در قبض آب خیلی کمتر یا خیلی بیشتر از مصرف معمول بوده بایستی از طریق سامانه ۱۲۲ یا مراجعه به دفاتر پیشخوان و یا از طریق میز خدمت مستقر در آبفا منطقه در خصوص تست وسایل اندازه گیری اقدام نمایید. ضمناً می توانند قبل از اقدام فوق ، با تست کنتور ملک خود بوسیله ظرفی با حجم معین از خراب یا سالم بودن کنتور ملک خود اطمینان نسبی حاصل نمایند. (به شرط بسته بودن کلیه شیرهای آب ملک ، ابتدا شماره کنتور را یادداشت سپس یک ظرف ۲۰ یا ۴۰ لیتری را پر از آب نموده و مجدداً شماره کنتور را یادداشت نمایید . اگر اختلاف دو عدد مشاهده شده با حجم آب ظرف یکسان نبود احتمال خرابی کنتور وجود دارد.
- ۴- در صورت به سرقت رفتن کنتور ، مشترک چه اقداماتی باید انجام دهد؟
- مشترک بایستی با مراجعه به آبفا 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.

۵- در صورت تغییر کاربری یا تخریب ملک چه اقداماتی باید انجام شود؟
طبق بند ۳۲-۴ آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب وزارت نیرو ، در صورت تغییر کاربری و یا تخریب ملک ، مشترک باید با مراجعه به آب و فاضلاب شهرستان ، دفاتر پیشخوان و یا از طریق میز خدمت مستقر در مناطق آبفا اقدام و اطلاعات مورد نیاز را ارائه و فرمهای مربوطه را تکمیل نماید.

۶- ظرفیت قراردادی چیست؟
ظرفیت قراردادی تنها در خصوص انشعابات غیر خانگی منظور میگردد و طبق تعریف مندرج در بند ۱-۱۹-۴ آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب وزارت نیرو ، عبارت است از حجم آبی که در قرارداد مشترک درج شده و مشترک مجاز به مصرف تا این حد بر حسب متر مکعب در ماه می باشد که بر اساس درخواست متقاضی یا مشترک و در صورت وجود امکانات فنی برای شرکت در چارچوب ضوابط تعیین می گردد.

۷- معافیت های حق انشعاب و آب بها کدامند؟
طبق ابلاغیه شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور معافیت های حق انشعاب و آب بها به شرح ذیل می باشد.

معافیت های حق انشعاب

ملاحظات	میزان تسهیلات حق انشعاب فاضلاب	میزان تسهیلات حق انشعاب آب	شرح تسهیلات
سند ملک می بایست به نام متقاضی استفاده از خدمات باشد (جانباز - مددجو - همسر - فرزند و یا والدین شهید که متقاضی می باشد.)	۱۰۰٪ معاف	۱۰۰٪ معاف	جانبازان ۲۵٪ و بالاتر و فرزند شهید برای یک واحد مسکونی و تنها یکبار
	۱۰۰٪ معاف	۱۰۰٪ معاف	آزادگان و خانواده شهدا(همسرو والدین) برای یک واحد مسکونی و تنها یکبار
	۱۰۰٪ معاف	۱۰۰٪ معاف	مدد جویان سازمان بهزیستی و کمیته امداد امام خمینی برای یک واحد مسکونی و تنها یکبار
-	فقط مساجد ۱۰۰٪ معاف	۱۰۰٪ معاف	مساجد (به استثنای مراکز تجاری)، حسینیه ها دارالقران ها و اماکن دینی اقلیت های دینی(زرتشتی، کلیمی، مسیحی)

معافیت های آب بهاء

شرح تسهیلات	آب بهاء	کارمزد دفع فاضلاب	ملاحظات
مساجد (به استثنای مراکز تجاری)، حسینیه ها دارالقران ها و اماکن دینی اقلیت های دینی(زرتشتی، کلیمی، مسیحی)	۱۰۰٪ معاف	فاقد معافیت	-

الگوی مصرف آب برای هر اشتراک چقدر است؟ ۱۶ متر مکعب (معادل ۱۶ هزار لیتر) در ماه. آیا هنگام خرید یا اجاره، برگ تسویه حساب از شرکت آب و فاضلاب لازم است؟ هنگام خرید یا اجاره املاکی که دارای انشعاب آب هستند، حتما باید به آفای منطقه خود مراجعه کنید و برگ تسویه حساب را دریافت کنید تا مشمول پرداخت بدهی معوقه نشوید.

آب شرب استان از طریق چه سدهایی تامین می شود؟ از طریق سد کوثر 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 آب و فاضلاب منطقه خود اعلام فرمایید. تغییر زیاد در بهای آب را چگونه اطلاع دهیم؟ در صورتی که مصرف آب شما در قبض کمتر یا بیشتر از میانگین قبل درج شده بود، با اعلام رقم کنتور فعلی آب و فاضلاب منطقه خود را مطلع کنید. آیا ماموران آب و فاضلاب حق اخذ وجه بصورت نقدی رادارند؟ ماموران آب و فاضلاب مناطق برای وصول وجه نقد به مشترکین مراجعه نمی کنند. لذا در صورت مشاهده چنین مواردی سریعاً نیروی انتظامی را مطلع فرمایید.

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

چرا باید بدهی معوقه پرداخت کنیم؟ هنگام خرید و یا اجاره املاکی که دارای انشعاب آب هستند حتماً به آب و فاضلاب منطقه خود مراجعه نموده و برگ تسویه حساب دریافت نمایید تا مشمول پرداخت بدهی های معوقه نشوید.

بهنگام ساخت بنا یا تغییر کاربری باید چکار کرد؟ قبل از هر گونه ساخت و ساز یا تغییر در نوع مصرف آب، لازم است صاحب ملک به آب و فاضلاب منطقه خود مراجعه نماید.

ماموران قرائت کنتور و آب بها را چگونه شناسایی کنیم؟ کلیه ماموین قرائت کنتور و توزیع قبض آب بها باید دارای لباس فرم و کارت شناسائی باشند، لذا از ورود افرادی که فاقد لباس فرم و کارت شناسایی معتبر هستند به داخل اماکن جدا خودداری فرمایید.

در صورتیکه هنگام مراجعه مامور قرائت در منزل نباشیم چه می شود؟ در صورت عدم حضور مشترک هنگام قرائت کنتور، کارت مخصوص به جای گذاشته می شود لطفاً پس از رویت آن آخرین رقم کنتور آب خود را قرائت و با شماره تلفن مندرج در کارت با امور مشترکین منطقه خود تماس حاصل تا نسبت به صدور قبض آب بها اقدام نمایند.

وقتی بنظر می رسد کنتور خراب است باید چه کرد؟ هنگام خرابی کنتور مراتب را سریعاً به اطلاع آب و فاضلاب منطقه خود برسانید.

آیا مسئولیت تاسیسات داخل منزل بعهده شرکت آب و فاضلاب است؟ مسئولیت حفظ و نگهداری تاسیسات داخلی آب ملک صرفاً به عهده مشترک می باشد.

آب بهای ما نسبت به گذشته بسیار بیشتر شده است. دلیل چیست؟ بمنظور حصول اطمینان از عدم شکستگی تاسیسات داخلی و اتلاف آب، لوله کشی تاسیسات داخلی ساختمان خود را آزمایش نمایید.

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.

مدتی عازم مسافرت هستیم. باید چه کنیم؟ اگر عازم مسافرت هستید لطفاً انشعاب آب خود را بطور موقت از شیر فلکه قطع نمایید.

لوله های آب در نزدیکی منزل ما شکسته است. به کجا باید خبر دهیم؟ در صورت شکستگی شبکه آب، لطفاً مراتب را سریعاً به پست امداد منطقه خود ۱۲۲ اطلاع دهید.

شکایات خود را به کجا باید منعکس کنیم؟ شماره تلفن ۱۲۲ (واحد ارتباطات مردمی آبفا استان بوشهر) در تمامی ساعات شبانه روز پاسخگوی شهروندان عزیز است.

آیا میتوانیم از انشعاب آب منزل خود به همسایگان بدهیم؟ امکان نقل و انتقال آب از ملکی به ملک دیگر وجود ندارد.

آیا میتوانیم کنتور خود را خود تعمیر کنیم؟ هر گونه دست کاری در کنتور و اتصالات مر بوط به آن ممنوع می باشد.

آیا میتوانیم روی دریچه کنتور را بپوشانیم؟ بمنظور تسهیل در امر قرائت کنتور لطفاً روی دریچه اتاچه کنتور ایجاد مانع نکنید.