

خلاصه آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب

۱- متقاضی:

متقاضی عبارت است از: شخص حقیقی یا حقوقی که برقراری انشعاب یا انشعابات آب و فاضلاب و یا تغییر در قطر انشعاب و ظرفیت قراردادی را درخواست نموده، لیکن هنوز درخواست وی انجام نشده است.

۲- مشترک:

مشترک عبارت است از: شخص حقیقی یا حقوقی که انشعاب آب یا انشعاب های (آب و فاضلاب) مورد تقاضای وی، طبق مقررات برقرار شده باشد.

۳- شرکت:

شرکت عبارت است از: شرکت آب و فاضلاب شهری و روستایی که به موجب قوانین مربوطه تشکیل شده و یا می شود و برای تمام یا بخشی از امور تامین و توزیع آب شرب و همچنین جمع آوری، انتقال و تصفیه فاضلاب در داخل محدوده خدماتی شرکت، به فعالیت می پردازد و خدمات مورد نیاز آب و فاضلاب را تامین می نماید. شرکت هایی که وظایف یاد شده را در مناطق آزاد تجاری و صنعتی به عهده دارند برای فعالیت های این مناطق دارای آیین نامه و تعرفه های خاص خود هستند.

۴- تامین و استحصال آب:

تامین و استحصال آب عبارت است از: کلیه عملیات مربوط به بهره برداری از تاسیسات و تجهیزات مرتبط با استحصال آب از چاهها، چشمه ها، قنوت و برداشت آب از منابع سطحی (تلمبه خانه ها و تاسیسات آبیگری از رودخانه ها و سدها) و همچنین بهره برداری از تصفیه خانه ها، تاسیسات ضد عفونی و مخازن سرویس و خطوط انتقال تا ابتدای مخازن ذخیره و یا شبکه آبرسانی به منظور تامین آب، که این تاسیسات کلاً متعلق به شرکت و یا شرکت آب منطقه ای می باشد.

۵- شبکه عمومی توزیع آب:

شبکه عمومی توزیع آب عبارت است از: کلیه تاسیسات و تجهیزات و توزیع آب از قبیل مخازن ذخیره، خطوط اصلی و فرعی توزیع آب و همچنین تلمبه خانه های داخل شبکه که کلاً متعلق به شرکت می باشند.

۶- خط آبرسانی اختصاصی:

تاسیسات و خطوط ایجاد شده در فاصله شبکه توزیع عمومی موجود تا ابتدای لوله انشعاب (محل نصب شیر انشعاب) اعم از لوله و سایر ملحقات، خط آبرسانی اختصاصی نامیده می شود.

۷- انشعاب آب:

آن بخش از لوله فرعی آب که مقطع آن متناسب با کنتور و ظرفیت انشعاب آب مشترک در نظر گرفته می شود و در نهایت خط آبرسانی اختصاصی و یا شبکه عمومی توزیع آب را (از محل نصب شیر انشعاب) به نقطه تحویل (محل نصب کنتور) متصل می نماید، اعم از لوله و متعلقات مربوطه

تا شیر فلکه بعد از کنتور ، انشعاب نامیده می شود و متعلق به شرکت است.

۸- تاسیسات و تجهیزات آب مشترک:

کلیه تاسیسات و تجهیزات آب و همچنین سیم لوله کشی که بعد از نقطه تحویل (محل نصب کنتور) توسط مشترک یا مشترکین ایجاد می شود، تاسیسات و تجهیزات مشترک نامیده می شود و متعلق به مشترک یا مشترکین می باشد.

۹- وسایل اندازه گیری :

وسایل اندازه گیری و کنترل عبارت است از : کنتور یا کنتورها و سایر ملحقات و کلیه وسایل و دستگاههای مربوطه که به منظور محدود کردن و یا سنجش دبی و حجم آب ، طبق قرارداد در نقطه تحویل نصب می گردند. این وسایل کلاً متعلق به شرکت و در اختیار آن می باشد و محل نصب آنها در تمامی موارد توسط شرکت تعیین می گردد.

۱۰- شبکه عمومی جمع آوری و انتقال فاضلاب :

شبکه عمومی جمع آوری و انتقال فاضلاب عبارت است از : کلیه تاسیسات و تجهیزات مربوط به جمع آوری و انتقال فاضلاب نظیر ایجاد شبکه های فرعی عمومی و جمع آوری کننده های اصلی تا محل تصفیه خانه و تلمبه خانه های داخل شبکه فاضلاب که کلاً متعلق به شرکت می باشد.

۱۱- تصفیه و دفع فاضلاب :

تصفیه و دفع فاضلاب عبارت است از: کلیه عملیات مربوط به بهره برداری از تاسیسات و تجهیزات مرتبط با تصفیه و دفع پساب نظیر تصفیه خانه، تلمبه خانه ها و انواع تاسیسات و تجهیزات فرآیندهای تصفیه، تاسیسات کلرزنی، کانال و یا خطوط انتقال پساب تا نقطه معین می باشند.

۱۲- خط اختصاصی اتصال فاضلاب:

تاسیسات و خطوط ایجاد شده در فاصله شبکه جمع آوری عمومی موجود فاضلاب تا محل اتصال لوله انشعاب فاضلاب اعم از لوله و سایر ملحقات ، خط اختصاصی اتصال فاضلاب نامیده می شود.

۱۳- انشعاب (اتصال) فاضلاب:

آن بخش از لوله فرعی فاضلاب که مقطع آن متناسب با سیفون یا ظرفیت قراردادی بوده و فاضلاب مشترک را از محل سیفون (نقطه تحویل) به خط اختصاصی و یا شبکه عمومی جمع آوری فاضلاب منتقل می نماید (اعم از لوله و متعلقات مربوطه و سیفون) ، انشعاب (اتصال) فاضلاب نامیده می شود و متعلق به شرکت است.

۱۴- تاسیسات و تجهیزات فاضلاب مشترک:

کلیه تاسیسات و امکانات مربوط به جمع آوری و انتقال فاضلاب نظیر شبکه های فرعی ، تلمبه خانه و غیره و تاسیسات پیش تصفیه احتمالی قبل از نقطه تحویل (سیفون) که توسط مشترک یا مشترکین ایجاد می شوند، تاسیسات و تجهیزات فاضلاب مشترک نامیده می شود و متعلق به مشترک یا مشترکین می باشد.

۱۵- نقطه تحویل آب ویا فاضلاب:

نقطه تحویل عبارت است از نقطه ای که تاسیسات شرکت به تاسیسات مشترک اتصال داده می شود و در آن محل وسایل اندازه گیری و کنترل نصب می شود . عموماً نقطه تحویل آب محل

نصب کنتور آب و نقطه تحویل فاضلاب محل نصب سیفون دفع فاضلاب می باشد.

۱۶- قرارداد برقراری انشعاب:

قرارداد برقراری انشعاب آب و فاضلاب عبارت است از : قرارداد منعقد شده بین شرکت و متقاضی که طبق مفاد آن انشعاب آب یا فاضلاب دایر می گردد.

۱۷- خدمات آب:

خدمات آب عبارت است از: در دسترس قرار دادن و فراهم بودن امکان برداشت و استفاده آب از شبکه آبرسانی توسط انشعاب آب و وسایل اندازه گیری (کنتور) ، با ظرفیت مشخص و با فشار متعارف و کیفیت مناسب (در نقطه تحویل) اعم از اینکه مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید.

۱۷-۱- فشار متعارف شبکه آب با توجه به تعریف حداقل و حداکثر فشار مجاز شبکه توزیع آب در نشریه شماره ۱۱۷-۳ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور با عنوان «میانی و ضوابط طراحی طرحهای آبرسانی» و با نظر کمیته فنی شرکت (متشکل از مدیر شبکه و انشعاب و کارشناسان دفتر فنی) برای هر منطقه تعیین می گردد.

۱۸- انواع انشعاب های آب و فاضلاب:

انواع انشعاب های آب و فاضلاب براساس نوع کاربری به شرح زیر است:

الف) انشعاب آب و فاضلاب خانگی:

انشعاب آب و فاضلاب برای مصارف خانگی به انشعابهایی اطلاق می شود که صرفاً در حدود متعارف مصارف آب شرب و بهداشت یا دفع فاضلاب خانگی در واحدهای مسکونی دایر می گردد. واحد مسکونی شهری عبارتست از : مکانی برای زندگی که به تشخیص شرکت حداقل دارای یک اتاق ، یک آشپزخانه و یک سرویس بوده و ورودی آن مستقل یا مرتبط با راهروی اشتراکی بوده و سیستم لوله کشی در آن مجزا باشد. تشخیص واحد مسکونی درروستاها به عهده شرکت می باشد.

ب) انشعاب آب و فاضلاب مصارف اشتراکی:

این انشعابها برای مصارف اشتراکی در بلوک ها و مجموعه های ساختمانی مسکونی و شهرک های مسکونی و صنعتی و بطور جدا از سایر انشعابات دایر می گردد (نظیر انشعاب آب و فاضلاب محوطه های عمومی، رختشوی خانه ، شیرهای برداشت آب یا تخلیه فاضلاب در پارکینگ و موتورخانه مجتمع ها و کنتورهای تجمعی مناطق مسکونی و نظایر آن).

ج) انشعاب مصارف عمومی:

انشعاب آب و فاضلاب مصارف عمومی به انشعابهایی اطلاق می شود که جهت خدمات عمومی غیر انتفاعی (نامبرده شده در تعرفه) به کار رود.

د) انشعاب فضای سبز:

انشعاب آب فضای سبز به انشعابهایی اطلاق می گردد که جهت تامین آب فضاها سبز عمومی داخل شهرها اعم از پارکها ، میادین، فلکه ها بلوارها، و یا حاشیه کناری خیابانها توسط متصدیان مربوطه درخواست و طبق مقررات شرکت دایر می گردد.

ه) انشعاب تولیدی :

انشعاب آب تولیدی به انشعابهایی اطلاق می شود که برای بکار انداختن و بهره برداری از صنایع، کارخانه ها ، استخراج معادن، صنایع کشاورزی برای تولید فرآورده های کشاورزی و دامی در کارگاهها (مانند مرغداری ها، دامداری ها، پرورش کرم ابریشم و نظایر آن) و صنایع کوچک و صنوف تولیدی استفاده می شود.

انشعاب فاضلاب تولیدی به انشعابهایی اطلاق می گردد که برای جمع آوری و دفع فاضلاب صنایع کارخانجات موسسات و کارگاه ها و صنوف تولیدی بعد از پیش تصفیه و رسیدن کیفیت فاضلاب خروجی به حد مجاز در محل اتصال به شبکه جمع آوری فاضلاب براساس استانداردهای شرکت برقرار می گردد.

و) انشعابات مصارف تجاری:

به انشعابهایی اطلاق می گردد که عموماً برای محل کسب و تجارت دایر می گردد. ضمناً مصارف انشعاب هایی که با هیچ یک از موارد این بند مطابقت ندارند مشمول تعرفه تجاری است . محل داد و ستد کالا یا خدمات و هر مکانی که در آن فعالیت تجاری و ارائه خدمات انتفاعی (نامبرده شده در تعرفه) صورت گیرد تجاری محسوب می شود.

فصل دوم : مقررات عمومی برقراری انشعاب آب و فاضلاب

۲۳-۴- شرایط درخواست برقراری و هرگونه تغییر در مشخصات

انشعاب آب و فاضلاب

هر شخص حقیقی یا حقوقی می تواند برای هر واحد مسکونی، تجاری، عمومی، تولیدی و غیره در محدوده خدماتی شرکت درخواست برقراری یا هرگونه تغییر در مشخصات انشعاب آب و فاضلاب را بنماید. قبول درخواست برقراری یا تغییرات در مشخصات) انشعاب منوط به حصول شرایط زیر است :

الف) شرکت ظرفیت و امکانات لازم جهت برقراری و یا تغییر انشعاب مورد نیاز متقاضی را در محل تقاضا داشته باشد.

ب) ملک مورد نظر متقاضی کاملاً محصور و عملاً منفک از املاک مجاور بوده و برو کف معتبر در محل ملک توسط شهرداری مشخص شده باشد.

ج) موانعی برای انجام کار شرکت از جمله حفاری محل مورد نظر وجود نداشته باشد.

د) متقاضی هیچگونه بدهی بابت بهای آب و فاضلاب در محل مورد نظر و یا هر محل دیگری به شرکت یا سایر شرکتهای آب و فاضلاب وابسته به وزارت نیرو نداشته باشد.

۱-۲۳-۴- داشتن انشعاب آب و فاضلاب لازم و ملزوم یکدیگرند و کلیه مالکان املاک واقع در محدوده طرح جمع آوری و دفع فاضلاب مکلفند 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 در غیر این صورت شرکت های آب و فاضلاب مجاز به قطع آب اینگونه املاک خواهند بود. برقراری مجدد آب موقوف به درخواست نصب انشعاب فاضلاب و پرداخت هزینه آن می باشد.

۲-۲۳-۴- در موارد خاص با تصویب هیئت مدیره واگذاری انشعاب فاضلاب بدون داشتن انشعاب آب با انعقاد قرارداد جداگانه صورت می گیرد.

۳-۲۳-۴- واگذاری انشعاب آب به واحدای مسکونی و غیرمسکونی که بنوعی موجب آلودگی منابع تامین کننده آب شرب (اعم از سطحی و زیرزمینی) می شود منوط به دفع و یا انقال فاضلاب از محل مورد نظر (طبق نظر شرکت) می باشد.

همچنین واگذاری انشعاب آب به گرمابه ها ، مراکز تولیدی و صنعتی و اماکن عمومی در محلی که شبکه جمع آوری فاضلاب وجود ندارد مشروط به این که متقاضی ، تاسیسات دفع فاضلاب مربوط را به طریق بهداشتی و مورد قبول شرکت ایجاد نموده باشد.

۴-۲۳-۴- انشعاب فاضلاب غیرخانگی بشرطی واگذاری می گردد که کیفیت فاضلاب به هنگام تخلیه در محل اتصال به شبکه جمع آوری به تشخیص شرکت بر اساس مقررات و استانداردهای ابلاغی وزارت نیرو در حد مجاز باشد.

۴-۲۴- ضوابط تشکیل و تکمیل پرونده انشعاب

تشکیل پرونده جهت عقد قرارداد و برقراری انواع انشعاب ها (آب و فاضلاب) و برخورداری از نرخ های مخفف منوط به ارائه مدارک مورد قبول شرکت می باشد.

۱-۲۴-۴- در مواردیکه منافع ملک به شخصی واگذاری گردیده است و شخص اخیر تقاضای برقراری انشعاب را داشته باشد علاوه بر مدارک مربوطه ارائه تعهدنامه مبنی بر جوابگویی و جبران هرگونه خسارتی که از برقراری انشعاب به هرنحو به ملک یا اموال مالک ملک ، وارد شود الزامی است.

۲-۲۴-۴- حق انشعاب و هزینه های مربوط به آن از مالک یا متقاضی دریافت می شود، ولی انشعاب به نام و منحصرأ متعلق به ملک مورد تقاضا خواهد بود. در هر حال دریافت حق انشعاب و هزینه های مربوط از متقاضی و صدور قبض دریافت وجه به نام پرداخت کننده یا متقاضی و همچنین انعقاد قرارداد برقراری انشعاب با متقاضی و یا صدور پروانه بهره برداری از انشعاب به نام متقاضی دلیل بر مالکیت یا شناسایی حقی برای افراد مذکور نسبت به ملک نخواهد بود.

۳-۲۴-۴- ضوابط و مدارک لازم برای تشکیل پرونده را کمیته ای مرکب از معاونین شرکت که در زمینه امور مشترکین ، بهره برداری و برنامه ریزی مسئولیت داشته باشد، زیر نظر مدیرعامل شرکت، مشخص می نماید.

۴-۲۵- نصب کنتور و وسایل اندازه گیری

متقاضی می باید بدون آنکه هزینه ای متوجه شرکت شود محل مناسبی را با نظر شرکت جهت نصب وسایل اندازه گیری آماده نماید. مشترک مسئول سالم نگهداشتن کلیه وسایل و تجهیزاتی که از طرف شرکت در محل برقراری انشعاب آب و فاضلاب نصب گردیده ، می باشد و تحت هیچ عنوان حق دستکاری آنها یا پلمپ هایی را که بر روی کنتورها و سایر تجهیزات نصب می باشد ، ندارد و تنها نمایندگان مجاز شرکت در صورت ضرورت می توانند نسبت به بازکردن پلمپ ها اقدام نمایند.

در تمام مواردی که تغییر یا تعویض در لوازم اندازه گیری صورت می گیرد چنانچه بر اساس مدارک موجود در پرونده وسایل اندازه گیری قبلی متعلق به مشترک باشد به وی مسترد می گردد.

۴-۲۶- تغییر مکان داخلی وسایل اندازه گیری

مشترک ضمن اینکه مسئول مرئی نگه داشتن و قابل دسترس بودن دریچه شیر قطع و وصل آب قبل از کنتور و همچنین محل دریچه های کنتور آب و سیفون فاضلاب می باشد، به هیچ عنوان حق جابجایی انشعاب و وسایل آن را ندارد و چنانچه پس از نصب انشعاب و وسایل اندازه گیری ، مشترک تغییری در وضعیت ملک یا ساختمان خود بدهد که محل دستگاه های فوق الذکر نامناسب گردد یا مانعی در مقابل آنها ایجاد شود شرکت می تواند ضمن رعایت مفاد این آیین نامه، دستگاه

هاي مزبور را با هزينه مشترك (بر اساس بند ۶۴-۲-۴ اين آئين نامه) به محل مناسب منتقل (تغيير مكان داخلي) نمايد.

۴-۲۶-۱- در صورتيكه تغيير مكان داخلي نيازمند به لوازم و تجهيزات و يا ايجاد شبكه فرعي و تاسيسات جديد باشد كل هزينه‌هاي مربوطه به عهده مشترك خواهد بود و به هزينه‌هاي جابجايي (موضوع بند ۶۴-۲-۴) اضافه مي‌شود.

۴-۲۷- تغيير مكان خارجي انشعاب آب وفاضلاب

انشعاب آب و فاضلاب ، منحصرأ مخصوص ملكي است كه در آن نصب و دابر شده باشد و لذا جابجايي آن ممنوع است.

۴-۲۷-۱- انشعابات منصوبه غيرقابل انتقال بوده و جدا از اصل ملك ، قابل فروش ، معامله و يا واگذاري به ديگري نمي‌باشد همچنين چنانچه مشتركی جبرأ يا به اختيار خود درخواست جابجايي محل انشعاب (خارج از ملك و به مكان ديگر) را داشته باشد مي‌بايد تقاضاي برچيدن انشعاب موجود را طبق بند ۴۱-۴ نموده و براي انشعاب مورد نياز خود در محل جديد مشابه ساير متقاضيان اقدام نمايد.

۴-۲۸- واگذاري انشعاب آب و فاضلاب به مجتمع ها

به آپارتمان ها و مجموعه‌هاي مسكوني تجاري اداري كه تاسيسات لوله كشي داخلي مجزا دارند در صورت وجود امكانات فني شركت انشعاب‌هاي متعدد واگذار خواهد كرد ليكن در صورتيكه تاسيسات لوله كشي داخلي اين واحدها مجزا نباشد يك انشعاب واگذار مي‌شود.

۴-۲۸-۱- براي مصارف مشترك مجموعه‌ها و مجتمع‌ها نظير موتورخانه هاي شوفاژ، پاركنگ و مصارف عمومي، يك انشعاب اشتراكي واگذار مي‌شود.

۴-۲۸-۲- در موارديكه مشترك درخواست واگذاري سيفون اضافي فاضلاب نمايد در صورت وجود امكان فني ، با دريافت هزينه‌هاي مقرر واگذاري آن بلامانع است.

۴-۲۹- تغيير نام پرونده

مالکين مي توانند با ارائه اسناد رسمي و احكام قانوني ويا اسناد مثبت‌هاي كه مورد تائيد شركت باشد، بر اساس اين آئين نامه تقاضاي تغيير نام پرونده آب و فاضلاب را بنمايد.

۴-۲۹-۱- تغيير نام پرونده به نام انتقال گيرنده و همچنين پاسخ به استعلام‌هاي محضري منوط به ارزيابي مجدد ملك، تسويه حساب كامل در موارد افزايش تعداد واحدها و ظرفيت قراردادي، تغيير كاري، قبوض پرداخت نشده، اقساط معوق و بدهي هاي انتقالي ازبانك ها مي‌باشد.

تبصره : در املاكي كه داراي واحدهاي آپارتماني متعدد با مالکين مختلفي و بدهي آب بهاء و هزينه‌هاي انشعاب باشد، چنانچه يكي از مالکين، متقاضي دريافت استعلام دفترخانه باشد، شركت بر اساس مشخصات پايانكار ملك و صورتحلوسه تفكيكي، مابه التفاوت هزينه‌اي برقراري انشعاب آب و فاضلاب را به قدرالسهم متقاضي از ملك ، معلوم و با دريافت آن و تسويه حساب پاسخ استعلام را براي هر واحد مورد استعلام به صورت مجزا مي‌دهد.

۴-۲-۲- چنانچه در پرونده انشعاب آب و فاضلاب ، سند پرداخت وام و يا وديعه اي وجود داشته باشد كه به طور رسمي به خريدار (متقاضي تغييرنام) منتقل نشده باشد كماكان بنام پرداخت كننده اوليه محفوظ بوده و در صورت مراجعه به وي مسترد مي‌گردد.

۳۰-۴- تعیین مقدار مصرف آب و حجم دفع فاضلاب مشترک

ارقامی که وسایل اندازه‌گیری نشان می‌دهد دلیل کافی برای مصرف آب و حجم فاضلاب تخلیه شده در شبکه، توسط مشترک یا استفاده کننده بوده و مشترک یا استفاده کننده ملزم به قبول آن می‌باشد مگر آنکه به تشخیص شرکت اشکالی در کار وسایل اندازه‌گیری و یا اشتباه در قرائت کنتور و یا اشتباه در محاسبات بهاء آب و کارمزد دفع فاضلاب وجود داشته باشد که در اینصورت بر اساس موارد زیر عمل می‌گردد.

الف) شرکت طبق برنامه، کنتورهای خود را آزمایش کرده و صحت کار آن را از حیث نشان دادن ارقام مصرف بر اساس استانداردهای پذیرفته شده، کنترل خواهد کرد و بر حسب ضرورت با تقاضای مشترک یا استفاده کننده آزمایش لازم را به عمل می‌آورد در این صورت چنانچه وسایل اندازه‌گیری سالم تشخیص داده شود مشترک یا استفاده کننده باید هزینه آزمایش را بر اساس این آئین نامه (بند ۶۴-۲) پرداخت نماید.

ب) اگر ضمن یکی از آزمایش‌های شرکت معلوم شود ارقانی را که کنتور نشان داده دارای بیش از ۵ درصد خطا می‌باشد. (حدود ۵٪ قابل اغماض است)، تمام صورتحسابهای مربوط به مصارف آب حداکثر یکسال گذشته به علت تاثیر اینگونه اشتباهات در ثبت ارقام کنتور اصلاح خواهد شد. اینگونه تعدیلات برای نصف مدتی که از تاریخ آخرین آزمایش کنتور گذشته است به عمل می‌آید و هیچگاه مدت مذکور بیشتر از یکسال در نظر گرفته نخواهد شد.

هرگاه نتوان مقدار مصرف آب را با توجه به درصد خطا یا خرابی کنتور محاسبه نمود در این صورت شرکت تمام صورتحساب‌های مدت فوق الذکر را براساس دقیق ترین آمار و اطلاعات موجود و یا با مقایسه با یک دوره مشابه قبلی تعدیل و اصلاح نموده و در صورتیکه این امکان نیز وجود نداشته باشد کل پرداختهای مشترک در طی دوره یاد شده علی‌الحساب تلقی شده و مصرف در طی دوره مشابه آتی ملاک تسویه حساب قرار خواهد گرفت. در مواقعی که صورت حساب‌ها به طریقی که فوقاً اشاره گردید تعدیل یا اصلاح شود شرکت هر مبلغی را که اضافه از مشترک وصول کرده‌است به وی مسترد می‌دارد و مشترک نیز می‌باید هر مبلغی را که بدهکار می‌شود طی اقساط قابل قبول به شرکت پرداخت نماید.

ج) علاوه بر مورد بند «ب» هرگونه کسری یا اضافه محاسبه بهای آب و کارمزد دفع فاضلاب ناشی از نواقص یا اشتباه در اندازه‌گیری از زمان وقوع و نقص و یا اشتباه در قرائت کنتور از طرفین قابل برگشت می‌باشد. در این رابطه کمیته منتخب هیئت مدیره مسئولیت این امر را به عهده خواهد داشت.

د) در تمام مواردیکه در دستگاه‌های اندازه‌گیری نصب شده درستکاری و یا در دست کارکردن آنها دخالت شود و یا از انشعاب آب و فاضلاب به صورت غیرمجاز استفاده گردد، شرکت باید بهای آب مصرفی و کارمزد دفع فاضلاب ناشی از اینگونه دستکاری‌ها و استفاده های غیرمجاز (که مقدار آن را بر اساس ضوابط موجود تعیین خواهد نمود) با تعرفه آب آزاد محاسبه و به اضافه سایر هزینه‌هایی که از اینگونه اقدام یا اقدامات غیرمجاز متوجه شرکت گردیده‌است را از مشترک وصول نماید.

۳۱-۴- تعهدات ناشی از صدور صورتحساب

مشترک یا استفاده کننده از انشعابات آب و فاضلاب، مکلف به پرداخت صورتحساب و حسب مورد بدهیهای معوقه می‌باشد اعم از اینکه بدهیهای مذکور مربوط به مشترک یا استفاده کننده فعلی یا قبلی باشد.

۱-۳۱-۴- نرخ بهای آب مصرفی و کارمزد دفع فاضلاب مشترکینی که بعد از مهلت مقرر در صورتحساب نسبت به پرداخت آن اقدام نمایند و یا مشترکینی که خواهان پرداخت بهای آب مصرفی و کارمزد دفع فاضلاب قبل از انتهای دوره مصرف باشند به ترتیب در ضرایبی معادل ۱/۰۴ برای تاخیر و ۰/۹۶ برای تعجیل به ازاء هر دوره ضرب خواهد شد.

۲-۳۱-۴- اعلام عدم دریافت صورتحساب توسط مشترک یا استفاده کننده از تعهد پرداخت صورتحساب نمی‌کاهد ولی هرگاه مشترک با مراجعه به شرکت درخواست صدور المثني نماید شرکت موظف است با دریافت هزینه مربوطه بر اساس بند ۶۴-۲ نسبت به صدور المثني اقدام نماید.

۳-۳۱-۴- مدت دوره قرائت کنتور و نمونه صورتحساب با نظر شرکت و تأیید شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور تعیین می‌گردد.

۳۲-۴- تغییر در نوع مصرف

۱-۳۲-۴- مشترک صرفاً مجاز است بر اساس مشخصات مندرج در قرارداد و یا پروانه بهره برداری، از انشعاب استفاده نماید چنانچه به تشخیص شرکت هر یک از مشترکین از انشعاب خود برای مصارفي به غیر از آنچه که در قرارداد یا فرم واگذاری قید گردیده است، استفاده نمایند شرکت می‌تواند با ابلاغ کتبی نسبت به تغییر تعرفه از تاریخ مصرف غیرمجاز به تشخیص خود اقدام و بهای آب مصرفی و هزینه دفع فاضلاب را تا ارائه پروانه مجاز و تغییر کاربری انشعاب، با تعرفه کاربری جدید محاسبه و دریافت نماید.

۲-۳۲-۴- در صورتیکه کاربری ملک دارای انشعاب آب و فاضلاب عملاً از نوعی به نوع دیگر تغییر کند، در صورت وجود امکانات فنی، هزینه‌های حق انشعاب قبلی و فعلی هر دو کاربری طبق تعرفه های جاری (قیمت روز) محاسبه و در صورت افزایش یا کاهش، مابه‌التفاوت از مشترک دریافت و یا سی درصد مابه‌التفاوت مسترد می‌گردد.

۳-۳۲-۴- در صورت هرگونه افزایش در ظرفیت قراردادی و تعداد واحدهای ملک دارای انشعاب، مشترک مکلف است به محض دریافت اولین نامه از سوی شرکت، هزینه‌های ناشی از افزایش و یا تغییر در انشعاب مذکور را براساس تعرفه مورد عمل جاری (به قیمت روز) پرداخت نماید.

۳۳-۴- دسترسی به اماکن

مشترک یا استفاده کننده از انشعاب آب و فاضلاب، حق دسترسی به اماکن خود به منظور برقراری انشعاب، قرائت کنتور، بازرسی کنتورها، سیفون اتصال فاضلاب و سایر وسایل و تاسیسات مربوطه و همچنین تعمیر کردن، قطع نمودن انشعاب آب و فاضلاب، برداشتن اموال متعلق به شرکت و عندالزوم کنترل فنی شبکه های داخلی آب و فاضلاب را به نمایندگان شرکت که هویتشان مشخص باشد اعطا می‌نماید. بنابراین برای موارد فوق طرح شکایات و ادعاهائی از قبیل ورود به عنف یا غیرقانونی به ملک غیر، علیه شرکت و کارکنان آن امکانپذیر نیست.

۳۴-۴- نحوه استفاده مشترک از انشعاب آب و فاضلاب

۱-۳۴-۴- انجام لوله‌کشی‌های داخلی آب و مسئولیت اجرای صحیح آن به عهده مشترک ب.ده و شرکت فقط موظف به تامین فشار متعارف شبکه آب می‌باشد و در مورد ساختمانهای بند، مشترک می‌بایستی با نظر کمیته فنی شرکت (متشکل از مدیر شبکه و انشعاب و کارشناسان دفتر فنی) با تعبیه مخزن ذخیره‌ای که آب به صورت آزاد وارد آن شود به وسیله پمپاژ از این منبع، فشار در طبقات ساختمان را تامین نماید.

۲-۳۴-۴- در مواردیکه در شبکه افت فشار و یا کمبود آب وجود دارد مشترک اجازه نصب پمپ بر روی شبکه آب شهری به طور مستقیم را نخواهد داشت و در صورت تخلف، شرکت نسبت به قطع انشعاب آب تا برچیدن پمپ اقدام خواهد نمود.

۳-۳۴-۴- مسئولیت انجام و اجرای صحیح شبکه و تاسیسات جمع آوری داخلی فاضلاب تا نقطه اتصال به شبکه فاضلاب شهری و رعایت نکات فنی مورد نظر شرکت در این رابطه ، به عهده متقاضی یا مشترک می باشد. در مواردیکه فاضلاب تمام یا قسمتی از ملک متقاضی یا مشترک به طور ثقلی به شبکه فاضلاب محل سوار نشود ، متقاضی یا مشترک یا استفاده کننده از آن ملزم به ایجاد تاسیساتی برای تخلیه این فاضلاب به شبکه جمع آوری فاضلاب محل خواهد بود. چنانچه احداث شبکه فاضلاب موخر بر احداث بنای ملک باشد حق انشعاب قسمتی از ملک که فاضلاب آن به شبکه فاضلاب سوار نمی شود دریافت نمی گردد.

۴-۳۴-۴- در شبکه های فاضلاب مجزا ، آب باران ملک به هیچ عنوان نباید وارد شبکه فاضلاب شود.

۵-۳۴-۴- شرکت مجاز است عنداللزوم نسبت به کنترل فنی طراحی و اجرای شبکه های داخلی آب و فاضلاب مشترک نظارت نماید.

۶-۳۴-۴- میزان حداکثر آب مصرفی هر مشترک با توجه به محدودیت منابع تامین آب به ویژه در ایام اوج مصرف ، بایستی بر اساس الگوی مصرف در حد مصرف معقول باشد و در مواردیکه شرکت تشخیص دهد مشترک یا استفاده کننده رعایت صرفه جویی را نمی کند، خطاری را برای مشترک ارسال و در صورت بی توجهی نسبت به قطع آب اقدام می نماید. وصل مجدد آب منوط به سپردن تعهد مشترک مبنی بر رعایت صرفه جویی و مصرف معقول آب خواهد بود.

۷-۳۴-۴- شرکت تعهدی در قبال تامین آب فضای سبز و مصارف استخر و مشابه آن را نداشته و مشترک حق ندارد از آب اشتراک خانگی و غیرخانگی درج شده در قرارداد برای تامین آب فضای سبز و غیره ملک خود استفاده نماید و در صورت فراهم بودن امکانات فنی کافی برای شرکت ، باید جهت تامین آب موارد فوق الذکر، انشعاب جداگانه با کاربری مربوطه درخواست نماید.

۸-۳۴-۴- در صورت وجود سایر منابع تامین کننده آب در داخل ملک مشترک (مثلاً چاه) مشترک حق ندارد آن را به شبکه توزیع آب وصل نماید . چنانچه تاسیسات لوله کشی داخلی ملک به نحوی باشد که برای ساکنین و یا شبکه عمومی آب ، احتمال آلودگی و یا اتلاف آب را داشته باشد ، شرکت بلافاصله نسبت به قطع انشعاب (آب) مبادرت خواهد نمود و مشترک با دریافت اولین اخطار باید نسبت به تعویض و ترمیم آن با هزینه خود و طبق نظر شرکت اقدام نماید. وصل مجدد انشعاب موقوف به رفع نقایص یاد شده و پرداخت هزینه قطع و وصل خواهد بود.

۹-۳۴-۴- مشترک باید کلیه خسارات شرکت در برابر کلیه دعاوی و مطالباتی که در نتیجه قصور و در انجام تعهدات خود (طبق مفاد بند ۳۴-۴) از طرف هر کس علیه شرکت بشود را بپذیرد.

۳۵-۴- مداومت جریان آب و خدمات دفع فاضلاب

۱-۳۵-۴- شرکت مسئول تامین مداوم جریان آب در شبکه با فشار متعارف و همچنین آب مورد نیاز هر انشعاب بر اساس استانداردهای مصرف و ظرفیت قراردادی می باشد.

۲-۳۵-۴- شرکت مسئول فراهم نمودن امکان جریان مداوم تخلیه فاضلاب مشترکین(مشروط به رعایت استانداردهای زیست محیطی و یا مشخصات مندرج در قرارداد مربوطه از طرف مشترک یا استفاده کننده) به شبکه جمع آوری فاضلاب خواهد بود.

۳-۳۵-۴- تعهدات موضوع بندهای ۱-۳۵-۴ و ۲-۳۵-۴ شامل حوادث ناشی از عوامل خارج از کنترل و اتفاقی و همچنین قطع آب و یا خدمات فاضلاب بر اساس موافقت با مشترک و یا حدود اختیارات تعیین شده در این آئین نامه نمی باشد. تشخیص عوامل خارج از کنترل و اتفاقی با شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور است.

۴-۳۶- کیفیت آب شرب

شرکت مکلف است نسبت به ضدعفونی کردن مداوم آب شرب اقدام و کیفیت آن را از نظر باکتریولوژی، شیمیایی و فیزیکی طبق استانداردهای ابلاغی وزارت نیرو تامین نماید.

۴-۳۷- نگهداری و اداره تاسیسات آب و فاضلاب

شرکت ملزم است تاسیسات آب و فاضلاب را به نحو صحیح و مطابق استانداردهای معمول نگهداری و اداره نموده و در صورتیکه تاسیسات نیاز به مرمت داشته باشد اقدام فوری برای ترمیم خرابی به عمل آورد.

۴-۳۷-۱- تمامی موارد استانداردهای ذکر شده در کلیه مفاد این آئین نامه توسط وزارت نیرو تنظیم و ابلاغ می‌شود.

۴-۳۸- اصلاح و تعویض وسایل و لوازم انشعاب

آن قسمت از وسایل و لوازم انشعاب آب و فاضلاب که به علت فرسوده شدن یا حوادث اتفاقی نیاز به تعویض یا اصلاح داشته باشد، بدون نیاز به درخواست مشترک و بدون دریافت هزینه، توسط شرکت انجام خواهد گردید، مگر آنکه به تشخیص شرکت، مشترک یا استفاده کننده در ایجاد موارد مذکور دخالت داشته باشد، که در این صورت می‌باید هزینه مربوطه را (براساس قیمت تمام شده) پرداخت نماید.

۴-۳۸-۱- حوادث و بلایای طبیعی که منجر به تخریب و خسارت عمومی به شبکه و یا تاسیسات شرکت گردد از حدود این آئین نامه خارج می‌باشد.

۴-۳۹- قطع موقت انشعاب (آب و فاضلاب)

شرکت در موارد مشروحه زیر انشعاب آب و یا فاضلاب مشترک یا استفاده کننده را موقتاً قطع خواهد نمود:

الف) در صورتیکه تنها مشترک یا مصرف کننده پس از تسویه حساب، درخواست قطع انشعاب را موقتاً بنماید (در صورتیکه از یک انشعاب چند مصرف کننده مستقل استفاده کنند می‌باید کلیه استفاده کنندگان درخواست نمایند).

ب) اگر مشترک یا استفاده کننده در اجرای مفاد مقررات مندرج در این آئین نامه و یا در انجام تعهدات خود در مورد انشعاب آب و فاضلاب قصور نماید.

ج) در صورتیکه مشترک یا استفاده کننده نسبت به پرداخت کلیه دیون خود به شرکت در مهلت مقرر اقدام ننماید.

د) در صورتیکه مشترک یا استفاده کننده عمداً اقدام به دستکاری تاسیسات آب و فاضلاب متعلق به شرکت نموده و یا اقدام به شکستن یا دستکاری منجر به خرابی کنتور نماید.

هـ) در مواردیکه مشترکین یا استفاده کنندگان حریم شبکه و تاسیسات آب و فاضلاب را رعایت نکنند.

و) در مواردیکه مشترک یا استفاده کننده، ضوابط مربوط به استانداردهای فاضلاب را برابر مشخصات مقرر مراعات ننماید.

در مواردیکه رفع نقص سیستم پیش تصفیه بنابه تشخیص شرکت احتیاج به زمان داشته باشد، در صورت امکان فرصت لازم به مشترک داده خواهد شد، بدیهی است در این مدت هزینه تصفیه بار آلودگی اضافی (به تشخیص شرکت) دریافت خواهد شد.

ز) در صورتیکه از انشعاب واگذار شده آب و فاضلاب اقدام به لوله کشی به ملک دیگر و استفاده غیرمجاز شود و یا نسبت به نصب پمپ بطور مستقیم بر روی انشعاب اقدام گردد.

ح) در صورتیکه مشترک یا استفاده کننده به تشخیص شرکت موجب نامرئی شدن دریچه محفظه شیرقطع و وصل انشعاب (آب وفاضلاب) بشود و یا ایجاد مانع در آن بنماید. در این رابطه شرکت اخطاری برای مرئی نمودن و رفع مانع به مشترک یا استفاده کننده ابلاغ می نماید و چنانچه ظرف مهلت تعیین شده مشترک یا استفاده کننده اقامی ننمود، شرکت رأساً اقدام و هزینه های مربوطه را به اضافه مبلغی به عنوان جریمه (معادل بند ۶۴-۴) دریافت می نماید. در صورت عدم پرداخت هزینه توسط مشترک، انشعاب قطع می گردد.

ط) در صورتیکه امکان قرائت کنتور در سه دوره متوالی به دلیل بسته بودن در میسر نگردد.

ی) هرگاه حکم یا قرار لازم الاجراء از سوی مقامات قضائی در زمینه قطع انشعاب (آب وفاضلاب) صادر گردد.

۱-۳۹-۴- در هنگام قطع موقت انشعاب آب و فاضلاب کماکان صورتحساب برحسب مورد بر مبنای حداقل بهای آب مصرفی و کارمزد خدمات دفع فاضلاب مربوطه و آبونمان ماهانه صادر خواهد شد.

۲-۳۹-۴- در صورت کمبود آب و نیاز به اعمال جیره بندی، شرکت با اعلام قبلی در مورد قطع جریان ب اقدام می نماید.

۴-۴۰- برقراری مجدد انشعاب آب وفاضلاب

۱-۴۰-۴- برای برقراری مجدد انشعاب آب وفاضلاب در محلی که سابقاً انشعاب آب و فاضلاب وجود داشته است و به علل مندرج در بند ۳۹-۴- موقتاً قطع گردیده ، مشترک یا استفاده کننده می بایست بر اساس تعرفه های مصوب، کلیه بدهیهای معوقه و هزینه وصل یا نصب مجدد و خسارت وارده (برحسب مورد) و حداقل بهای آب و کارمزد و دفع فاضلاب و آبونمان ماهانه در طول قطع را به شرکت پرداخت نماید.

۲-۴۰-۴- در مواردیکه مطابق مفاد این آئین نامه (به ویژه بند ۳۹-۴) انشعاب آب و فاضلاب قطع می شود، مشترک یا استفاده کننده مجاز به دخالت در تاسیسات و وصل خودسرانه انشعاب نمی باشد و رد صورت تخلف، انشعاب قطع و برقراری مجدد آن موقوف به سپردن تعهد کتبی برتکرار نشدن خلاف و تسویه حساب کامل و پرداخت معادل دو برابر هزینه نصب آن انشعاب خواهد بود.

۴-۴۱- برچیدن دائم انشعاب آب و فاضلاب

در هر یک از حالات زیر شرکت، انشعاب آب وفاضلاب مشترک را به طور دائم جمع آوری، پرونده را باطل و با مشترک تسویه حساب خواهد نمود.

الف) هرگاه مشترکی که تنها استفاده کننده از انشعاب میباشد درخواست برچیدن دائم انشعاب را بماند) در صورتیکه از یک انشعاب چند مصرف کننده مستقل استفاده کنند می باید کلیه استفاده کنندگان درخواست نمایند)

ب) هرگاه بدهی مشترک یا استفاده کننده پس از گذشت حداقل یکسال از تاریخ قطع موقت جمعاً به پنجاه درصد هزینه های برقراری انشعاب آب و فاضلاب مندرج در جدول هزینه های عمومی برقراری انشعاب برسد و علیرغم اخطار شرکت بدهی مربوطه پرداخت نگردد.

ج) هرگاه سه سال از تاریخ قطع موقت بگذرد و مشترک یا استفاده کننده عیرغم اخطار شرکت وضع خودش را مشخص ننماید.

د) در صورت تکرار خلاف موضوع بند ۲-۴۰-۴ برای بار دوم در ارتباط با وصل خودسرانه انشعاب قطع شد توسط مشترک یا استفاده کننده .

۱-۴۱-۴- در کلیه حالات فوق در صورت مراجعه مشترک (یا استفاده کننده ای که قائم مقام قانونی وی محسوب می گردد) جهت تسویه حساب ، بخشی از هزینه برقراری انشعاب آب و فاضلاب مندرج در جداول «هزینه های عمومی برقراری انشعاب» مورد عمل روز شرکت (بدون هزینه نصب و هزینه شبکه اختصاصی) پس از کسر بدهی و خسارت ناشی از عدم ایفاء تعهد مسترد خواهد شد، مبلغ مذکور در مورد انشعابات آب و فاضلاب واگذار شده برای کلیه واحدها معادل پنجاه درصد نوع انشعابی که برای آن حق انشعاب آب و فاضلاب پرداخت شده خواهد بود.

۴۲-۴- بازفروش آب

مشترکین حق بازفروش آب به ملک دیگری و همچنین تخلیه فاضلاب ملک دیگری از طریق سیفون فاضلاب انشعاب خود به شبکه جمع آوری فاضلاب را ندارند.

۱-۴۲-۴- چگونگی فروش انشعاب و تعیین ظرفیت قراردادی و نرخ فروش آب به متقاضیانی که با اعمال تغییرات لازم (شکلی یا کیفی) روی آب تحویلی مجدداً آن را بازفروش می نمایند از طریق دستورالعملی که توسط وزیر نیرو ابلاغ می گردد تعیین می شود.

۲-۴۲-۴- فروش عمده آب به توزیع کنندگانی که شبکه اختصاصی دارند بر اساس ضوابط ابلاغی وزارت نیرو مجاز خواهد بود.