



شرح خدمات آب و فاضلاب

۱- واگذاری انشعاب آب (کد ۰۱-۱)

در دسترس قرار دادن و فراهم بودن امکان برداشت و استفاده آب از شبکه آبرسانی توسط انشعاب آب و وسایل اندازه گیری (کتور)، با ظرفیت مشخص و با فشار مقرر و کیفیت مناسب (در نقطه تحویل) اعم از اینکه مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید. (بند ۱۷-۴ آیین نامه عملیاتی)

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها ۶- اخذ مجوز حفاری ۷- نصب انشعاب آب
متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۷ روز

۲- واگذاری انشعاب فاضلاب (کد ۰۲-۱)

فراهم بودن امکان تخلیه و دفع فاضلاب به شبکه جمع آوری عمومی فاضلاب به تناسب مصرف آب و ظرفیت مقرر و مشخصات توافق شده در قرارداد برقراری انشعاب فاضلاب، اعم از اینکه مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید. (بند ۱۸-۴ آیین نامه عملیاتی)

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها ۶- اخذ مجوز حفاری ۷- نصب انشعاب فاضلاب
متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۷ روز

۳- پاسخ به استعلام (کد ۰۱-۲)

تعیین بدهی و وضعیت انشعاب آب و فاضلاب و پاسخ به استعلام

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست (ارائه استعلام از دفتر خانه) ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب در صورت لزوم ۵- پرداخت هزینه ها در صورت لزوم ۶- ارائه نامه پاسخ به استعلام



شرح خدمات آب و فاضلاب

متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۲ روز

۴- تغییر کاربری انشعاب (کد ۲-۰۲)

تغییر نوع کاربری انشعاب (با رعایت بند ۳۳-۴ آیین نامه عملیاتی)

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها

متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۳ روز

۵- تغییر مشخصات (کد ۲-۰۳)

تغییر مشخصات ملک و مالک پس از بررسی اسناد و مدارک ارائه شده (با رعایت بند ۳۰-۴ آیین نامه

عملیاتی)

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- پرداخت هزینه تغییر مشخصات ۴- ثبت مشخصات جدید در سامانه

متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۱ روز

۶- تغییر واحد مسکونی (کد ۲-۰۴)

افزایش یا کاهش تعداد واحد مسکونی براساس مدارک ارائه شده

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها



شرح خدمات آب و فاضلاب

متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۳ روز

۷- تغییر ظرفیت قراردادی (کد ۲-۰۵)

افزایش یا کاهش ظرفیت قراردادی املاک غیر مسکونی براساس مدارک ارائه شده (با رعایت مفاد بند ۱۹-۴

آیین نامه عملیاتی)

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها

متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۳ روز

۸- تغییر قطر انشعاب (کد ۲-۰۶)

افزایش یا کاهش قطر انشعاب موجود به درخواست مشترک (با رعایت بند ۲۱-۴ آیین نامه عملیاتی)

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها ۶- اخذ مجوز حفاری ۷- اصلاح انشعاب

متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۷ روز

۹- تفکیک کنتور (کد ۲-۰۷)

نصب کنتور های فرعی به درخواست مشترک در صورت دارا بودن شرایط

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها ۶- اخذ مجوز حفاری در صورت لزوم ۷- نصب کنتور های تفکیکی



شرح خدمات آب و فاضلاب

متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۷ روز

۱۰- تغییر مکان وسایل اندازه گیری (کد ۰۸-۲)

جابجایی کنتور و سیفون فاضلاب، تغییر سطح انشعاب، تغییر مسیر انشعاب

مراحل انجام کار

- ۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها ۶- اخذ مجوز حفاری ۷- اصلاح انشعاب ملک
- متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۷ روز

۱۱- آزمایش کنتور (کد ۰۹-۲)

بررسی صحت عملکرد کنتور پس از درخواست مشترک و پرداخت هزینه مربوطه

مراحل انجام کار

- ۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- محاسبه صورت حساب ۴- پرداخت هزینه ها ۵- انجام آزمایش کنتور
- متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۷ روز

۱۲- تعویض کنتور (کد ۱۰-۲)

جایگزین نمودن کنتور جدید بجای کنتور خراب یا فرسوده ملک (با رعایت بند ۳۹-۴ آیین نامه عملیاتی)

مراحل انجام کار

- ۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- صدور حواله تعویض کنتور ۴- تعویض کنتور توسط پیمانکار
- متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۱۰ روز



شرح خدمات آب و فاضلاب

۱۳- نصب سیفون اضافی فاضلاب (کد ۱۱-۲)

نصب سیفون دوم یا سوم فاضلاب ملک براساس درخواست متقاضی و در صورت وجود شرایط

مراحل انجام کار

- ۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها ۶- اخذ مجوز حفاری ۷- نصب انشعاب دوم یا سوم فاضلاب
- متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۷ روز

۱۴- قطع موقت و وصل انشعاب (کد ۱۲-۲)

قطع و وصل انشعاب آب / فاضلاب به درخواست مشترک (با رعایت بند ۴۱-۴ و ۴۰-۴ آیین نامه عملیاتی)

مراحل انجام کار

- ۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- محاسبه صورت حساب ۴- پرداخت هزینه ها ۵- انجام قطع یا وصل موقت انشعاب
- متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۳ روز

۱۵- جمع آوری یا ادغام انشعاب (کد ۱۳-۲)

جمع آوری انشعابات اضافی ملک در صورت ادغام دو یا چند ملک دارای انشعاب (با رعایت بند ۴۲-۴ آیین

نامه عملیاتی)

مراحل انجام کار

- ۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها ۶- اخذ مجوز حفاری (در صورت لزوم) ۷- جمع آوری انشعاب
- متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۷ روز

۱۶- صورت حساب میان دوره (کد ۱۴-۲)



شرح خدمات آب و فاضلاب

ارائه صورت حساب قبل از پایان سیکل براساس شماره مصرف کنتور اعلام شده توسط مشترک

مراحل انجام کار

۱- ارائه شماره کنتور و تاریخ ۲- محاسبه صورت حساب ۳- صدور قبض میان دوره
متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۱ روز

۱۷- بررسی صورتحساب (کد ۱۵-۲)

بررسی صورتحساب از نظر صحت محاسبه و همچنین بررسی مصارف آن از لحاظ اشتباه قرائت، خرابی کنتور یا لوله ترکیدگی

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳- انجام بازدید از ملک ۴- اصلاح قبض یا قبوض
متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۳ روز

۱۸- اعلام کارکرد کنتور (کد ۱۶-۲)

اعلام شماره مصرف کنتور توسط مالک یا ساکنین ملک بدلیل عدم قرائت کنتور

مراحل انجام کار

۱- ارائه شماره کنتور و تاریخ قرائت ۲- ثبت شماره کنتور و تاریخ در سامانه
متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۱ روز

۱۹- مشاهده سوابق (المثنی و...) (کد ۱۷-۲)

صدور قبض المثنی به درخواست مشترک

مراحل انجام کار



شرح خدمات آب و فاضلاب

۱- ارائه شماره پرونده یا شماره اشتراک ۲- پرداخت هزینه صدور قبض المثنی ۳- دریافت قبض المثنی
متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۱ روز

۲۰- امکان پرداخت صورتحساب (کد ۱۸-۲)

فراهم نمودن امکان پرداخت الکترونیکی صورتحساب از طریق سایت، تلفن و...

مراحل انجام کار

۱- مراجعه به سامانه خدمات الکترونیک مشترکین آب و فاضلاب استان البرز یا سامانه تلفنی ۱۵۲۲
متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۱ روز

۲۱- پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات (کد ۱۹-۲)

امکان ثبت پیشنهاد، درخواست و شکایت از طریق سامانه و پاسخگویی به درخواستها

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست
متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۱ روز

۲۲- فروش آب تانکری (کد ۲۰-۲)

فروش آب سیار از طریق تانکر

مراحل انجام کار

۱- ثبت درخواست ۲- بررسی مدارک ۳ محاسبه صورت حساب ۵- پرداخت هزینه ها
متوسط زمان لازم جهت ارائه خدمت: ۱ روز