

## راهنمای درخواست تعویض کنتور آب

### شرایط درخواست:

بند ۲۵-۴ آیین نامه عملیاتی (نصب کنتور و وسایل اندازه گیری)

مشترک مسئول سالم نگهداشتن کلیه وسایل و تجهیزات برقراری انشعاب آب و فاضلاب بوده و تحت هیچ عنوان حق دستکاری آنها و یا پلمپ هایی را که بر روی کنتورها و سایر تجهیزات نصب می باشد را ندارد و بطور کلی حفاظت از کنتور و اتصالات مربوطه بر عهده مشترک می باشد.

بند ۳۸-۴ آیین نامه عملیاتی (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 این در صورت میباید هزینه مربوطه را (بر اساس قیمت تمام شده) پرداخت نماید.

**بند ۱-۳۸-۴:** در صورتی که حوادث و بلایای طبیعی (سیل، زلزله و ...) منجر به تخریب و خسارت عمومی به شبکه و تاسیسات شرکت و مشترک گردد، تصمیم گیری در این خصوص با سایر مراجع ذیصلاح می باشد.

تنها در صورتی که در قرائت گروهی و توسط مامور برای مدت حداقل دو دوره قرائت، خرابی ثبت گردد و شماره سریال کنتور با شماره سریال ثبت شده در سیستم مطابقت داشته باشد، بر اساس بند فوق و بر پایه شرایط زیر نسبت به تعویض کنتور مشترک اقدام می گردد:

۱) در صورتی که به تشخیص شرکت، خرابی کنتور بعلمت مدت زمان طولانی کارکرد (کارکرد بیش از طول عمر مفید کنتور) و یا فرسودگی آن بوده و این خرابی ناشی از هر گونه ضربه و یا دستکاری نبوده باشد، تعویض کنتور توسط شرکت و بدون تحمیل هزینه به مشترک انجام خواهد شد. لازم به ذکر است با توجه به محدودیتهای مالی موجود، در صورت رضایت مشترک و خرید کنتور توسط ایشان بخشی از مبلغ خرید کنتور با تایید مدیر مشترکین امور در صورت حساب اشتراک وی لحاظ می گردد و در غیر اینصورت در لیست انتظار مربوطه قرار گرفته تا در زمان مناسب برابر مقررات اقدام لازم صورت پذیرد.

۲) در صورتی که به تشخیص شرکت خرابی کنتور بر اثر سهل انگاری، قصور مشترک در حفظ و نگهداری، دستکاری، وجود علائم ناشی از ضربه، تماس با آب جوش یا مواد شیمیایی و ... باشد، تعویض کنتور با کلیه هزینه های مربوطه بر عهده مشترک خواهد بود.

مشترک علاوه بر اینکه مجاز به دستکاری کنتور و متعلقات آن نمی باشد، باید آنرا در مقابل حوادثی نظیر یخ زدگی و سرقت نیز محافظت نماید.

لازم بذکر است مواردی از قبیل کدر و مخدوش شدن شیشه و یا شکستگی آن میتواند از مصادیق کوتاهی مشترک در نگهداری لوازم اندازه گیری تلقی و هزینه های تعویض کنتور در این حالتها نیز با مشترک می باشد.

همچنین در صورتی که مشترک عمدا اقدام به دستکاری تاسیسات آب و فاضلاب متعلق به شرکت نموده و یا اقدام به شکستن و یا دستکاری منجر به خرابی کنتور نماید، ضمن اخذ کلیه هزینه های مربوط به تعویض کنتور، بایستی برابر ضوابط و مقررات جریمه و خسارات احتمالی را نیز پرداخت نماید.

**(مسئولیت تایید موارد ذکر شده در بند ۱ و ۲ بر عهده مدیر/رئیس مشترکین و بهره برداری امور آب و فاضلاب)**

**شهرستان می باشد)**

توضیحات: قبل از ایجاد درخواست تعویض کنتور آب در سیستم جامع مشترکین، بروز رسانی قرائت کنتور و تسویه کلیه بدهی های مربوطه (آببها، حق انشعاب آب و فاضلاب و خدمات پس از فروش) الزامی است.

همچنین در زمان نصب کنتور جدید استانداردسازی وضعیت کنتور اشتراک (نصب پلمب، نصب حوضچه کنتور و ... الزامی است.

\*اخذ هزینه کارشناسی قبل از ارائه خدمت به متقاضی در اشتراک مربوطه الزامی می باشد\*

شرکت آب و فاضلاب استان کرمان

[www.abfakerman.ir](http://www.abfakerman.ir)

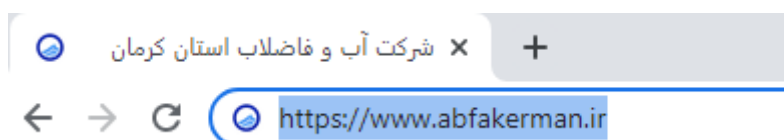
## روش های ثبت درخواست در شرکت آب و فاضلاب استان کرمان

ثبت درخواست غیر حضوری از دو طریق امکان پذیر است:

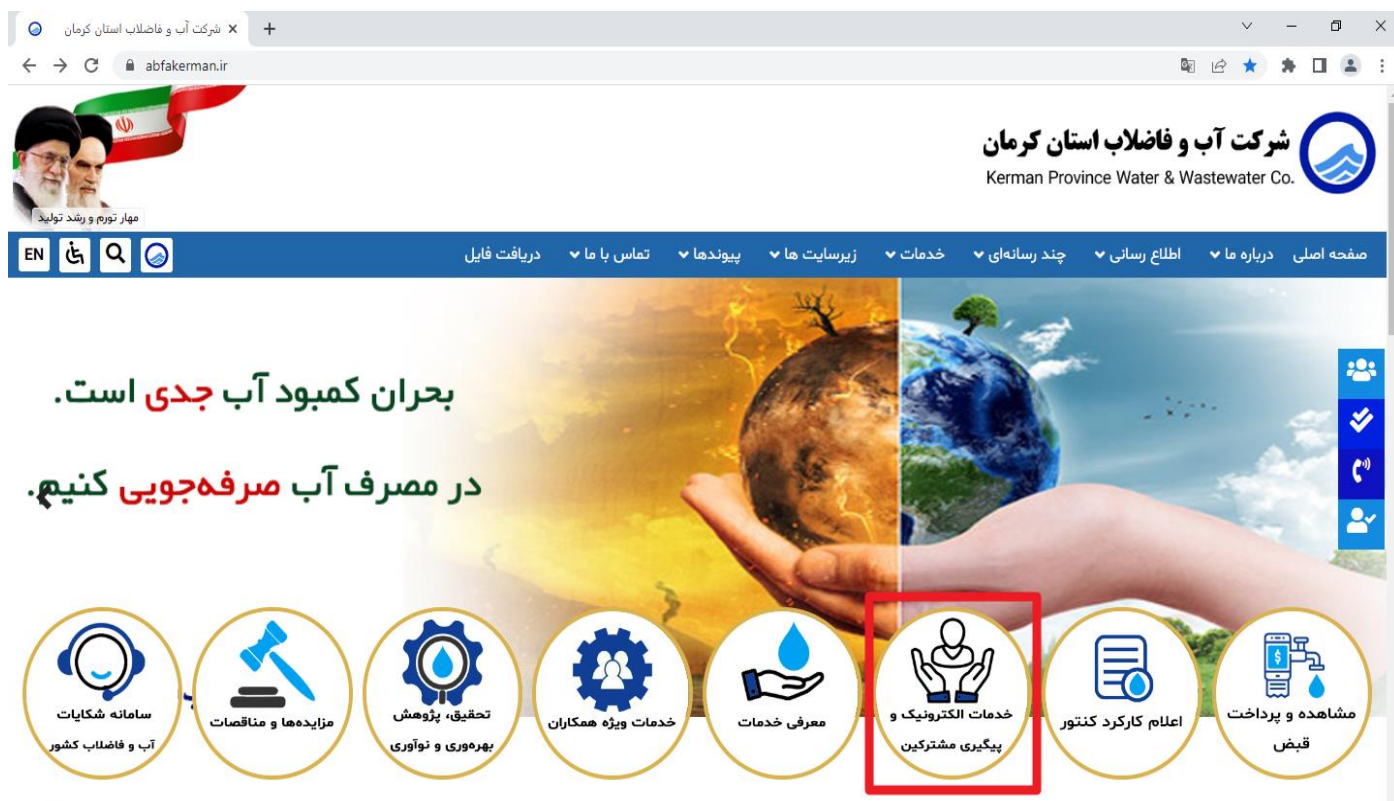
۱. مراجعه به دفاتر پیشخوان: با مراجعه به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد شرکت آب و فاضلاب استان کرمان می توانید درخواست خود را ثبت کنید. با ثبت درخواست مراحل انجام درخواست تا نتیجه از طریق پیامک به شما ارسال خواهد شد. همچنین از طریق مراجعه به دفاتر پیشخوان می توانید درخواست خود را پیگیری کنید. (جهت مشاهده لیست دفاتر پیشخوان طرف قرارداد شرکت آب و فاضلاب استان کرمان کلیک کنید)

۲. از طریق درگاه اینترنتی: با استفاده از مرورگر کروم یا فایرفاکس با مراجعه به سایت شرکت آب و فاضلاب استان کرمان به آدرس <https://www.abfakerman.ir> می توانید با انجام مراحل تصویری زیر اقدام به ثبت درخواست خود کنید.

۲.۱ آدرس سایت شرکت آب و فاضلاب استان کرمان را در مرورگر کروم یا فایرفاکس وارد کرده و وارد سایت شوید.



۲.۲ بر روی خدمات الکترونیک و پیگیری مشترکین (گزینه مشخص شده با رنگ قرمز در شکل زیر) کلیک کرده و وارد سامانه خدمات غیر حضوری مشترکین آبفا استان کرمان شوید.



The screenshot shows the homepage of the Kerman Province Water & Wastewater Co. website. The main navigation menu includes: صفحه اصلی, درباره ما, اطلاع رسانی, چند رسانه‌ای, خدمات, زیرسایت‌ها, پیوندها, تماس با ما, دریافت فایل. The main banner features the text: بحران کمبود آب جدی است. در مصرف آب صرفه‌جویی کنیم. Below the banner is a row of service icons: سامانه شکایات آب و فاضلاب کشور, مزایده‌ها و مناقصات, تحقیق، پژوهش بهره‌وری و نوآوری, خدمات ویژه همکاران, معرفی خدمات, خدمات الکترونیک و پیگیری مشترکین (highlighted with a red box), اعلام کارکرد کنتور, مشاهده و پرداخت قبض.

## سامانه خدمات غیرحضوری مشترکین آبفا استان کرمان:

آب و فاضلاب  
سامانه خدمات غیرحضوری

خانه جستجو خدمات واگذاری انشعاب خدمات واگذاری انشعاب خدمات پس از واگذاری انشعاب قوانین و مقررات سایر

سامانه خدمات غیرحضوری آب و فاضلاب

### خدمات غیرحضوری آبفا

محدوده خدماتی:  
کلیه شهرستانهای استانهای کرمان، کردستان و خراسان رضوی (بجز شهرستان مشهد)

جستجوی اشتراک

شناسه براساس شناسه قبض

شناسه قبض شناسه قبض را وارد کنید

پرده‌خاکه‌پاک‌کن

۲.۳ از طریق دکمه ورود ابتدا وارد حساب کاربری خود شوید ( در صورت نداشتن حساب کاربری ابتدا از طریق دکمه ثبت نام اقدام به ایجاد حساب کاربری کنید)

آب و فاضلاب  
سامانه خدمات غیرحضوری

خانه جستجو خدمات واگذاری انشعاب خدمات واگذاری انشعاب خدمات پس از واگذاری انشعاب قوانین و مقررات سایر

سامانه خدمات غیرحضوری آب و فاضلاب

### خدمات غیرحضوری آبفا

محدوده خدماتی:  
کلیه شهرستانهای استانهای کرمان، کردستان و خراسان رضوی (بجز شهرستان مشهد)

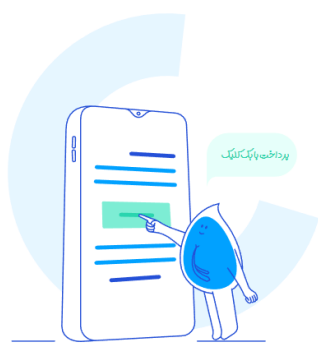
جستجوی اشتراک

شناسه براساس شناسه قبض

شناسه قبض شناسه قبض را وارد کنید

پرده‌خاکه‌پاک‌کن

۲.۴ در صفحه اصلی (خانه) می‌توانید درخواست مورد نظر خود را از طریق منوی بالای صفحه یا آیکن‌های پایین صفحه انتخاب کنید و با توجه به توضیحات هر خدمت و اطلاعات آن اقدام به ثبت درخواست خود نمایید.



## خدمات غیرحضوری آبفا

محدوده خدماتی:





















کلیه شهرستانهای استانهای کرمان، کردستان و خراسان رضوی (بجز شهرستان مشهد)

جستجوی اشتراک

شناسه قیض  
شناسه قیض

شناسه قیض را وارد کنید

### لیست خدمات

- |  |   |  |  |  |   |
|--|---|--|--|--|---|
| <br>تعویض کنتور           | <br>تغییر ظرفیت انشعاب | <br>تغییر تعداد واحد مسکونی     | <br>قطع موقت و وصل انشعاب | <br>واگذاری انشعاب فاضلاب | <br>واگذاری انشعاب آب          |
| <br>پاسخ به استعلام     | <br>آزمایش کنتور     | <br>جمع اوری یا ادغام انشعاب  | <br>اعلام کارکرد کنتور  | <br>تغییر مشخصات        | <br>رفع مشکلات ناشی از حوادث |
| <br>تغییر کاربری انشعاب | <br>تسویه حساب بدهی  | <br>مشاهده سوابق صورت حساب ها | <br>نصب سیفون اضافی     | <br>تغییر مکان کنتور آب | <br>تفکیک کنتور              |
| <br>اطلاع رسانی قطعی آب | <br>تغییر قطر انشعاب | <br>بررسی صورت الحساب         | <br>فروش اب تانکری    |  |   |

## پیگیری درخواست غیر حضوری (آنلاین)

بعد از ثبت درخواست خود از طریق درگاه اینترنتی شرکت آب و فاضلاب و ورود به سامانه خدمات الکترونیک و پیگیری مشترکین می‌توانید از با ورود به حساب کاربری خود در سامانه خدمات مشترکین، بخش درخواست‌های من، درخواست خود را پیگیری کرده و مراحل انجام کار را مشاهده کنید.

