

المادة الثامنة

تحديث فئة المستهلك:

1. إذا كان التحديث إلى فئة تعريفية مختلفة (الصالح المستفيد)، تطبق فئة المستهلك الجديدة من تاريخ إشعار المستفيد لمقدم الخدمة بتغيير فئة المستهلك.
2. إذا كان التحديث إلى فئة تعريفية مختلفة (الصالح مقدم الخدمة)، يتم محاسبة المستفيد من تاريخ التغيير عند إثباته أو من تاريخ الاكتشاف.

المادة التاسعة

تحديث البيانات ونقل ملكية العقار:

1. التزامات طالب الخدمة -البائع/المؤجر:-

أ- يلتزم طالب الخدمة بسداد كافة المديونيات المرتبطة بالعقار محل النقل.

ب- يلتزم طالب الخدمة بتقديم طلب إيقاف الخدمة وطلب إخلاء طرف إلى مقدم الخدمة فور انتهاء علاقته بالعقار.

ج- يحق لمقدم الخدمة ترحيل المديونية المستحقة على طالب الخدمة لأي عقار آخر يتبع له.

د- في حال عدم التزام طالب الخدمة بالإجراءات الموضحة أعلاه، يتحمل جميع المبالغ التي قد تستحق على هذا الحساب حتى تاريخ إقفاله أو نقله إلى اسم المالك أو المستأجر الجديد، ويحق لمقدم الخدمة الامتناع عن توقيع اتفاقية استهلاك أخرى حتى تتم تصفية المديونية.

2. التزامات المستفيد الجديد -المشتري/المستأجر:-

أ- يلتزم المستفيد بالتحقق من نظامية التوصيلات وفقاً للأنظمة المعمول بها.

ب- يلتزم المستفيد بتحديث بياناته لدى مقدم الخدمة وتوقيع اتفاقية الاستهلاك.

ج- يحق للمستفيد طلب إطلاق الخدمة بعد توقيع اتفاقية الاستهلاك.

د- يلتزم المستفيد بتقديم طلب إيقاف الخدمة فور انتهاء علاقته بالعقار محل الاتفاقية، وفي حالة إخلاله بهذا الالتزام يتحمل جميع المبالغ التي قد تستحق على هذا الحساب حتى تاريخ إقفاله أو نقله إلى اسم المالك أو أي مستأجر جديد.

المادة العاشرة

تغيير أو نقل العداد:

1. طلب تغيير عداد:

يتم تغيير العداد الحالي بعداد جديد ويحاسب طالب الخدمة بالتكلفة الفعلية إذا كان ذلك بناءً على طلبه وكان العداد الأول سليماً فنياً بموجب الفحص.

2. حالات طلب نقل عداد:

المادة الحادية عشرة

العدادات المفقودة:

- أ- نقل العداد من موقع إلى آخر في المنشأة نفسها:
يجوز نقل العداد بناءً على طلب المستفيد من موقع إلى آخر في المنشأة نفسها وذلك بعد موافقة مقدم الخدمة على الموقع الجديد وقيام المستفيد بتجهيز الموقع الجديد وسداد التكاليف الواردة في الفقرة (4) من الملحق رقم (2) للنقل.
- ب- نقل العداد من داخل المنشأة إلى خارجها:
يجوز نقل العداد من داخل المنشأة إلى خارجها عند وجود عائق يمنع قراءته بانتظام بسبب لا يعود للمستفيد، ويتم ذلك على نفقة مقدم الخدمة بعد قيام المستفيد بتجهيز موقع بديل، أما إذا كان العائق ناشئاً عن المستفيد، فيلتزم بتجهيز الموقع البديل، وتحمل المقابل المالي في الفقرة رقم (4) من الملحق رقم (2).
- ج- نقل العداد من منشأة إلى منشأة أخرى:
لا يجوز نقل العداد من منشأة إلى أخرى إلا بعد الحصول على موافقة مقدم الخدمة.
1. يجب على المستفيد أن يبلغ مقدم الخدمة فوراً عند فقدان أو سرقة العداد المثبت على عقاره بأي وسيلة من وسائل الإبلاغ المعتمدة.
2. في حال اكتشاف مقدم الخدمة اختفاء العداد فيلتزم بإثبات الواقعة وضبط المخالفة وفقاً للإجراءات المعتمدة.
3. على مقدم الخدمة التحقق من نظامية التوصيلة في نظام الفوترة، واحتساب الاستهلاك المفقود بشكل عاجل وفق الضوابط المعتمدة، وتركيب عداد فوراً لضمان استمرار الخدمة.
4. يتحمل المستفيد أو طالب الخدمة تكلفة توفير العداد البديل، ما لم يُعرف المتسبب بفقدانه.



2. فترة الاستهلاك:

المادة الثلاثون

عوائق قراءة العدادات:

1. في حال واجه مقدم الخدمة عوائق مادية أو تقنية تمنع من قراءة العداد في وقتها المحدد فيتم زيارة العداد (مرتين في نفس دورة القراءة) لأخذ القراءة الفعلية مع إشعار المستفيد بذلك. وفي حال استمرار وجود العائق يتم إصدار فاتورة بمعدل متوسط الاستهلاك الوارد في المادة (السابعة والثلاثون).

2. يلتزم مقدم الخدمة بعد إصدار فاتورة بمعدل متوسط الاستهلاك؛ بإيقاف الخدمة وفقاً للفقرة (8) من المادة (الثالثة عشرة) من هذا الدليل.

3. بعد تمكّن مقدم الخدمة من القراءة الفعلية للعداد، يتم تسوية الفاتورة الصادرة بمتوسط الاستهلاك، وللمستفيد الحق في الاستفادة من نظام الشرائح لكامل الفترة.

أ- يتم حساب الاستهلاك وإصدار الفواتير لكل عداد شهرياً بما لا يتجاوز استهلاك (30) يوماً، ويقوم مقدم الخدمة بإرسال الفواتير للمستفيدين إلكترونياً أو حسب الوسائل الأخرى المتاحة.

ب- يلتزم مقدم الخدمة بقراءة العدادات في تواريخ محددة، وعليه أن يضمن حق المستفيد في الاستفادة من نظام الشرائح بغض النظر عن فترات قراءة العدادات، وذلك وفقاً للآتي:

- في حال كانت فترة الاستهلاك أكثر من (30) يوماً، فإن مقدم الخدمة يلتزم بزيادة مقدار الشرائح بنفس نسبة الزيادة في عدد الأيام وفقاً للمعادلة في الأسفل.
- في حال كانت فترة الاستهلاك أقل من (30) يوماً فيتم حساب مقدار الشرائح بنفس نسبة عدد أيام الاستهلاك كما هو موضح بالمعادلة في الأسفل.

X إجمالي عدد أيام فترة
الاستهلاك

مقدار الشريحة المعتمد (م³) X عدد الوحدات
30 (يوم)

كمية الإستهلاك في الشريحة =

إذا تقدم المستفيد بطلب شكوى عدم صحة فاتورة الاستهلاك فإنه لا يُلزم بسداد المبلغ المختلف عليه، ويتم التعامل مع الشكوى وفقاً للآتي:

1. التقدم بشكوى قبل إيقاف الخدمة:

إذا قُدمت الشكوى قبل إيقاف الخدمة، فإن مقدم الخدمة لا يوقف الخدمة، حتى لو حل الموعد المحدد في الإنذار، ويقوم مقدم الخدمة بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحتها، ويتم اتباع الإجراء الآتي:

أ- الاستهلاك طبيعي:

بعد قيام مقدم الخدمة بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحتها، يُبلغ المستفيد بنتيجة المراجعة ويطلب بالسداد، وفي حالة عدم اقتناعه ورغب في إجراء فحص للعداد فإنه يقوم بتسديد مقابل الفحص المعتمد، ويتم التعامل مع نتيجة الفحص وفقاً لسلامة العداد من عدمها.

ب- العداد سليم:

إذا ثبت أن العداد سليم يُلزم المستفيد بسداد قيمة الفاتورة ولا تعاد له قيمة الفحص، ويقوم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد بذلك.

4. يلتزم مقدم الخدمة عند وجود عوائق تمنع من قراءة العداد إصدار فاتورة بمتوسط الاستهلاك للفترة التي لم يتمكن من قراءة الاستهلاك لها، وفقاً للآتي:

أ- ألا يزيد عدد مرات إصدار فاتورة بمتوسط الاستهلاك عن مرتين خلال (6) أشهر.

ب- أن تضمن الفاتورة نصاً يوضح بأن الفاتورة صادرة بموجب المادة (السابعة والثلاثون).

المادة الحادية والثلاثون

التنبيه عند ارتفاع معدل الاستهلاك:

عند ارتفاع معدل الاستهلاك بنسبة تزيد على (50%) من معدل متوسط الاستهلاك الوارد في المادة (السابعة والثلاثون) فيلتزم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد خلال (5) أيام عمل ابتداءً من تاريخ قراءة العداد، وفي حال عدم الالتزام بذلك فلا يستحق مقدم الخدمة قيمة الاستهلاك لما يزيد عن الـ (50%) من معدل متوسط الاستهلاك.

المادة الثانية والثلاثون

معالجة شكوى المستفيد من عدم صحة فاتورة الاستهلاك:

