

المادة الثانية

الأحكام العامة:

1. الهيئة هي المرجع النهائي في تفسير وتطبيق أحكام هذا الدليل.
2. يلتزم مقدم الخدمة بتنفيذ التوجيهات والقرارات الصادرة عن الهيئة وفق المدد المحددة، وفي حال تعذر التنفيذ خلالها، يتعين رفع طلب التديد للهيئة قبل انتهائها، وإلا عُدَّ مخالفاً لأحكام النظام وملزماً بالتنفيذ.
3. يحظر على مقدم الخدمة إنشاء أو مد أي جزء من شبكات المياه أو الصرف الصحي داخل حدود ملكية خاصة إلا بعد استيفاء المتطلبات النظامية وصدور الموافقات اللازمة.
4. يلتزم مقدم الخدمة بضمان إمدادات المياه وتجميع مياه الصرف الصحي لجميع المنشآت الواقعة ضمن النطاق العمراني، عبر شبكات التوزيع وشبكات التجميع متى ما كانت متوفرة، أو عبر ناقلات المياه والخدمات اللاشبكة للصرف الصحي، وفقاً للسعر المعتمد من قبل الهيئة.
5. في حال انقطاع الخدمة لمدة تتجاوز (72 ساعة) بسبب لا يعود للمستفيد، فيحق للمستفيد المتضرر طلب ناقله مياه بالتكلفة المخفضة (4 ريال/م³ من المياه)، على أن يتم إيصالها خلال مدة لا تتجاوز (12) ساعة من وقت تقديم الطلب.
6. يحظر على مقدم الخدمة التمييز بين المستفيدين بأي صورة كانت، أو حرمان أي منهم من خدماته المستحقة، أو استغلال الصلاحيات الممنوحة له بما يخل بحقوقهم.
7. يلتزم مقدم الخدمة بإتاحة المعلومات الكافية للعموم عن خدماته، بما في ذلك معايير تقديمها، والمقابل المالي المقرر لها، وحقوق المستفيدين والتزاماتهم، وأي بيانات أو تحديثات أخرى تقررها الهيئة، ويتم ذلك من خلال الصفحات الإلكترونية لمقدم الخدمة، ومراكز الاتصال، وأي قنوات أخرى مناسبة تتيحها الهيئة.
8. يلتزم مقدم الخدمة بإجراء تقييم شامل لشبكة المياه والصرف الصحي بهدف تحديد نوعية وحجم التوصيلات اللازمة لخدمات المياه والصرف الصحي من وإلى المنشآت.
9. عند استفادة المستفيد من خدمة الصرف الصحي دون وجود عداد للمياه، أو وجود عداد مياه دون استهلاك فعلي يطابق حجم المنشأة، فيحق لمقدم الخدمة تركيب عداد خاص باحتساب الصرف الصحي أو محاسبته وفقاً للاستهلاك المثيل للصرف الصحي.
10. يلتزم مقدم الخدمة بإيصال المياه بواسطة الخدمات اللاشبكة مجاناً في حال ثبوت تلوث ناتج عن سبب يعود إليه، بما يقتضي تفريغ خزان المستفيد وتعقيمه وتعبئته على نفقته.
11. يلتزم مقدم الخدمة بضمان جميع الحقوق المقررة لطالب الخدمة والمستفيد وفق ما ورد في هذا الدليل، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح ذات الصلة.
12. يلتزم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد بتشغيل شبكة الصرف الصحي، وعندها يلتزم المستفيد بالتقديم على الخدمة وإظهار مخرج منظومة الصرف الصحي لعقاره والتنسيق مع مقدم الخدمة للربط بالشبكة.

13. يلتزم مقدم الخدمة عند اكتشاف أي نقص في بيانات المستخدمين باستكمالها، وذلك من خلال وسائل تبليغ وإشعار المستخدمين الواردة في الملحق رقم (6).
14. يلتزم المستفيد بتصفية الاستهلاك فور انتهاء علاقته بالعقار محل الاتفاقية وإبلاغ مقدم الخدمة بذلك، وفي حال عدم الالتزام يتحمل المستفيد الفواتير المستحقة على الحساب، ويحق لمقدم الخدمة نقل المديونية على أي حساب آخر للمستفيد، أو الامتناع عن تقديم خدمة المياه لمنشآت أخرى عائدة له.
15. يلتزم المستفيد بإجراء الصيانة الدورية لشبكة التغذية والخزانات لعقاره، ومعالجة أي تسربات في حينه، وفقاً للقواعد التي تعتمدها الهيئة.
16. تقع مسؤولية التسربات الداخلية في المنشأة على عاتق المستفيد أو طالب الخدمة.
17. يلتزم المستفيد بسداد كافة المستحقات المالية المترتبة على حسابه لدى مقدم الخدمة بشكل منتظم.
18. يلتزم مقدم الخدمة باستقبال ومعالجة شكاوى طالبي الخدمة والمستهفيين عبر جميع قنوات الخدمات التي يوفرها لعملائه خلال مدة لا تتجاوز (10) أيام عمل، ويمكن للهيئة تمديد هذه المدة متى ما دعت الحاجة لذلك.
19. يلتزم مقدم الخدمة بالرد على استفسارات الهيئة خلال المدة التي تحددها، ويترتب على عدم الرد دون مبرر مقبول، حق الهيئة في اتخاذ القرار الذي تراه مناسباً وفقاً لما يتوفر لديها من مستندات حيال الشكوى.
20. يلتزم مقدم الخدمة بوضع ونشر لوحات إرشادية أو شاشات عرض في كافة مكاتب تقديم الخدمة، توضح إجراءات معالجة الشكاوى والمدة الزمنية لمعالجتها، كما يلتزم مقدم الخدمة بتزويد طالب الخدمة والمستفيد بنتيجة معالجة الشكوى إلكترونياً مع بيان تفاصيل المعالجة، وعدم إغلاق الشكوى دون أي تفاصيل توضح نتيجة معالجتها.
21. يلتزم المستفيد بتوثيق عداد المياه عبر وسائل التوثيق المعتمدة.
22. يلتزم طالب الخدمة والمستفيد بإنشاء اتحاد ملاك في المنشأة متعددة الوحدات، وفي حال عدم الالتزام يحق لمقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه.
23. يلتزم مقدم الخدمة بتحصيل المستحقات المالية والمقابل المالي للخدمات في المواعيد المحددة وبانتظام من جميع المستفيدين دون استثناء، وفي حال عدم الالتزام بذلك فلا يحق له المطالبة بما يزيد عن استهلاك (6) أشهر لفئة القطاع السكني، أما فئة الاستهلاك غير السكني والحكومي فيحق له المطالبة بكافة المستحقات المالية ابتداءً من تاريخ تركيب التوصيلة وذلك وفق الإجراءات النظامية المعتمدة.
24. لا يجوز للمستفيد تمكين الغير من الاستفادة من توصيلة المياه أو الصرف الصحي الخاصة بمقابل مالي أو بدونه.
25. يُعد المستفيد مسؤولاً أمام الهيئة ومقدم الخدمة عن أي أضرار أو مخالفات تتعلق بالعداد أو الحساب حتى لو كان العقار مشاع.
26. لا يحق لمقدم الخدمة الامتناع عن تقديم خدمة الصرف الصحي لأسباب مرتبطة بمديونيات سابقة.

27. يُعد العداد أو العداد الرئيسي النقطة الفاصلة لمسؤولية مقدم الخدمة في المنشأة، ولا يشمل ذلك الشبكات الداخلية والعدادات الفرعية.

28. يلتزم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد عند وجود استهلاك بعد قفل العداد لأي سبب من خلال وسائل تبليغ وإشعار المستفيدين الواردة في الملحق رقم (6).

29. يلتزم طالب الخدمة والمستفيد باستخدام المياه وفق دليل كفاءة وترشيد المياه المعتمد.

30. يجب مراعاة قواعد إيصال خدمات المياه والصرف الصحي للمخططات المعتمدة والمشاريع التنويعية.

31. تختص الهيئة بالفصل في أي حالات أو مسائل لم يرد لها نص في هذا الدليل.

32. يلتزم مقدم الخدمة بتوفير الإمدادات المائية اللازمة بواسطة الخدمات اللاشبكة في حالات الطوارئ على سبيل المثال لا الحصر (الحرائق)، وتحتسب القيمة وفقاً للمقابل المالي للخدمات اللاشبكة للقطاع الحكومي، ويتم ضبط وتوثيق الكميات والإجراءات بموجب محاضر مشتركة ونماذج موحدة ومعتمدة مع الأطراف ذات العلاقة، مع خصم التكاليف التشغيلية الفعلية من المستحقات المالية للمقاولين المعيّنين بمحطات التعبئة.

