المادة الثانية والعشرون

مسؤولية مقدم الخدمة في ضمان دقة حساب الاستهلاك:

1. تدقيق الاستهلاك:

يجب على مقدم الخدمة حساب الاستهلاك بناءً على قراءة الاستهلاك الشهري (م^3)، وتدقيق فواتير الاستهلاك قبل إصدارها، وعند ملاحظة ارتفاع أو انخفاض فواتير الاستهلاك بشكل غير طبيعي فعلى مقدم الخدمة أن يقوم بفحص العدادات المشكوك في صحة فواتيرها على حسابه.

2. الفحص الدوري للعدادات ومعايرتها:

أ- يلتزم مقدم الخدمة بالفحص الدوري للعدادات ومعايرتها مجانًا وفق برامج زمنية محددة، ولا يطالب المستفيد بتكاليف الفحص أو الاستبدال.

ب- يلتزم مقدم الخدمة بتوثيق نتائج الفحص الدوري بالطريقة التي يرى مناسبتها والاحتفاظ بها على ألا تقل مدة الاحتفاظ عن (خمسة) سنوات من من تاريخ إجراء الفحص.

ج- يلتزم مقدم الخدمة بفحص العدادات وفقًا لتعليمات الجهة المختصة.

المادة الثالثة والعشرون

الفحص بناء على طلب المستفيد:

1. تقديم شكوى تتعلق بالعداد من قبل المستفيد إلى مقدم الخدمة:

أ- للمستفيد طلب فحص العداد، وذلك بموجب طلب يُقدَّم إلى مقدم الخدمة.

ب- يلتزم المستفيد بإرفاق تقرير معتمد من الجهة المختصة يثبت خلو العقار من أي تسربات، شريطة ألا يكون قد مضى على صدوره أكثر من (48) ساعة، وذلك مع الطلب المقدم.

ج- يلتزم مقدم الخدمة بفحص عداد المياه بعد قيام المستفيد بسداد المقابل المالي الوارد في المادة (الخامسة والعشرون).

د- يلتزم مقدم الخدمة بالحصول على التراخيص والاعتمادات اللازمة لمختبراته من جهات الاختصاص.

ه- يلتزم مقدم الخدمة بمراعاة دليل فحص عدادات المياه الصادر من الهيئة.

2. تصعيد المستفيد لنتيجة فحص العداد وطلب إعادة الفحص من قبل الهيئة:

أ- في حال عدم رضا المستفيد عن نتيجة فحص العداد من قبل مقدم الخدمة فيحق له طلب فحص العداد من قبل الهيئة.

ب- يلتزم المستفيد بإرفاق التقرير المشار إليه في الفقرة الفرعية (ب) من الفقرة (1) وتقرير فحص العداد الصادر من قبل مقدم الخدمة وسداد المقابل المالي الوارد في المادة (الخامسة والعشرون) عند تقديم الطلب.

ج- يلتزم مقدم الخدمة بإجراء فك وتسليم العداد إلى الهيئة أو من تفوضه وذلك لغرض فحص العداد عن طريق الجهة المعتمدة لدى الهيئة، مع إرفاق تقارير الفحص والصيانة السابقة لنفس العداد.

د- تلتزم الجهة المعتمدة بفحص العداد وفقًا لتعليمات وأنظمة الجهة المختصة.

ه- تلتزم الجهة المعتمدة بالحصول على التراخيص والاعتمادات اللازمة لمختبراتها من جهات الاختصاص.

و- تلتزم الجهة المعتمدة بمراعاة دليل فحص عدادات المياه الصادر عن الهيئة.

المادة الرابعة والعشرون

التعامل مع نتيجة فحص العداد:

1. نتيجة فحص العداد من قبل مقدم الخدمة:

أ- في حالة ظهور نتيجة فحص العداد بأنه سليم، يقوم مقدم الخدمة بتزويد المستفيد بنتيجة الفحص وإبلاغه بإمكانية التصعيد للهيئة وإغلاق الشكوى وحفظ النتيجة للرجوع إليها عند الحاجة.

ب- إذا أظهرت نتيجة فحص العداد بأنه غير سليم، يقوم مقدم الخدمة بتزويد المستفيد بنتيجة الفحص ويتم التعامل معها وفقًا للمادة (الثانية والثلاثون) من هذا الدليل.

2. نتيجة فحص العداد من قبل الهيئة:

أ- في حالة ظهور نتيجة فحص العداد بأنه سليم، تقوم الهيئة بتزويد المستفيد بنتيجة الفحص وإغلاق الشكوى وحفظ النتيجة للرجوع إليها عند الحاجة.

ب- إذا أظهرت نتيجة فحص العداد بأنه غير سليم، تشعر الهيئة المستفيد بإحالة المعاملة لمقدم الخدمة لاستكمال الإجراءات وفقًا للمادة (الثالثة والثلاثون) من هذا الدليل.

المادة الخامسة والعشرون

المقابل المالي لفحص العداد:

يتم تضمين المقابل المالي لفحص العداد مبلغ وقدره (150) ريالاً قيمة الفحص للعداد الواحد.

المادة السادسة والعشرون

تحديد فئة الاستهلاك:

يتم حساب استهلاك فاتورة المستفيد على أساس فئة الاستهلاك اعتبارًا من تاريخ إطلاق الخدمة وحسب التعريفة المعتمدة، على أن يتم تحديد فئة الاستهلاك وفقًا لما جاء في المادة (الثامنة عشرة).

- **تغيير فئة الاستهلاك:**

على المستفيد إشعار مقدم الخدمة بشكل فوري بأي تغيير في فئة الاستهلاك لعداده عند قيامه بتغيير النشاط الذي بموجبه قام مقدم الخدمة بتطبيق فئة الاستهلاك عليه، أو قيامه بإضافة مرافق تختلف عن فئة استهلاكه، وفي حال قام المستفيد بإشعار مقدم الخدمة، يقوم مقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك من تاريخ تغيير فئة الاستهلاك ويتم طلب المستندات ذات الصلة من المستفيد، كما يتم تقييم أي متطلبات جديدة في العدادات أو التركيبات أو عدد الوحدات أو التوصيلة أو المعدات الأخرى الخاصة بتزويد الخدمة ويتم تحصيل مقابلها مقدمًا من المستفيد، بمجرد الانتهاء من تغيير فئة الاستهلاك، تُطبق فئة الاستهلاك الجديدة ويتم إشعار المستفيد بذلك، وفي حال عدم إبلاغ المستفيد لمقدم الخدمة بذلك فيطبق الآتي:

أ- إذا كان التغيير لصالح المستفيد:
تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ إشعار المستفيد لمقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك وإرفاقه ما يثبت ذلك.

ب- إذا كان التغيير لصالح مقدم الخدمة:
يُحاسب المستفيد من تاريخ وقوع التغيير عند الإثبات، وفي حال تعذر الإثبات، تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ اكتشاف التغيير، ويتم إشعار المستفيد بذلك.

المادة السابعة والعشرون

المقابل المالي لإعادة الخدمة:

يُضاف مبلغ (100) ريال إلى الفاتورة بعد كل عملية إعادة للخدمة بعد إيقافها بسبب عدم سداد المستفيد للفواتير أو عدم تحديث بياناته أو في حال طلب المستفيد إعادة الخدمة بعد طلبه لإيقاف الخدمة مؤقتًا.

المادة الثامنة والعشرون

إعادة المبالغ للمستفيد أو طالب الخدمة:

1. يلتزم مقدم الخدمة عند اكتشافه أي مبالغ مالية مستحقة للمستفيد أو لطالب الخدمة، أو فروقات في القراءات أو خلاف ذلك، بإعادة تلك المبالغ له أو رصدها له في حسابه الدائن (بعد موافقته) دون الحاجة لقيامه بتقديم طلب بذلك.

2. التصحيح لصالح مقدم الخدمة:

يتم التصحيح لمدة لا تتجاوز (6) أشهر سابقة لفئة الاستهلاك السكني، أما فئة الاستهلاك غير السكني والحكومي فيكون التصحيح لكامل المدة، وتتم مطالبة المستفيد نفسه بالفروقات، ويحق للمستفيد من الفئة السكنية طلب تقسيط المبلغ.

المادة الرابعة والثلاثون

معالجة قراءة العداد نتيجة استخدام قراءات متوسط الاستهلاك في الفوترة:

في حال استخدام قراءات متوسط الاستهلاك في الفوترة فيتم التعامل مع الحالة حسب الآتي:

1. يجب على مقدم الخدمة أن يصدر فاتورة الاستهلاك بشكل شهري وبناءً على قراءات فعلية، وفي حال تعذر الحصول على قراءات فعلية، فيحق لمقدم الخدمة حساب متوسط الاستهلاك لمرتين فقط خلال (6) أشهر.

2. لا يحق لمقدم الخدمة إصدار فواتير بناءً على متوسط استهلاك لأقل من (٣٠) يوم.

3. إذا تمكن مقدم الخدمة من الحصول على قراءة فعلية حالية، فيجب عليه تسوية الفواتير وإعادة احتسابها من القراءة السابقة إلى القراءة الفعلية الحالية لكامل الفترة ولكل شهر على حده، فإذا كان الفرق لصالح المستفيد فيتم إعادته له.

4. يجب ألا تزيد عدد مرات حساب متوسط الاستهلاك عن مرتين متتاليتين خلال (6) أشهر.

المادة الخامسة والثلاثون

خطأ في حساب الاستهلاك:

عند ثبوت وجود خطأ في احتساب الاستهلاك نتيجة عطل العداد أو عدم مطابقته لعقار المستفيد أو عدم إدخال بيانات الوحدات من قبل مقدم الخدمة، أو عند عدم القدرة على احتساب الاستهلاك الفعلي فيتم التعامل مع الحالة حسب الآتي:

1. عطل العداد:

إذا كان العطل لسبب لا يعود للمستفيد فيلتزم مقدم الخدمة بإصلاح العطل أو استبدال العداد بعداد سليم على حسابه، وإعادة مبلغ فحص العداد إلى المستفيد بالإضافة إلى تصحيح الفواتير بأثر رجعي للفواتير المسددة وغير المسددة وذلك من تاريخ إثبات العطل أو اكتشافه وفقًا للمادة (السابعة والثلاثون).

2. خطأ في تسجيل العداد (ربط أو تثبيت العداد بالعقار) أو التوصيلة:

يلتزم مقدم الخدمة بتصحيح الخطأ بمطابقة بيانات المستفيد مع بيانات العداد، بالإضافة إلى تصحيح الفواتير بأثر رجعي لفواتير الاستهلاك الصادرة المسددة وغير المسددة، مع مراعاة التحقق من سلامة العداد، على أن تتم المعالجة وفقًا لما هو أصلح للمستفيد سواءً بالقراءة المحققة للعداد -بعد التأكد من سلامته- أو بمعدل متوسط الاستهلاك وفقًا للمادة (السابعة والثلاثون).

3. تحديث وحدات المنشأة:

أ- يلتزم مقدم الخدمة عند وجود شكوى ارتفاع استهلاك من المستفيد، مطابقة وحدات المنشأة المسجلة لدى مقدم الخدمة مع رخصة البناء المقدمة عند طلب الخدمة.

ب- إذا استحق المستفيد تعديل الوحدات نتيجة عدم إدخال بيانات الوحدات من قبل مقدم الخدمة، فيتم عمل التسوية وفقًا للآتي:

• إذا كان التغيير إلى فئة تعريفية لصالح المستفيد، تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ إشعار المستفيد لمقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك، بالإضافة إلى تصحيح الفواتير بأثر رجعي من تاريخ تقديم طلب خدمات المياه أو من تاريخ إثبات الاستحقاق ووفق المادة (الثالثة والثلاثون) من هذا الدليل.

• إذا كان التغيير إلى فئة تعريفية لصالح مقدم الخدمة، يُحاسب المستفيد من تاريخ اكتشاف التغيير.

4. عدم إصدار الفواتير في أوقاتها المحددة -احتجاز الفواتير-:

في حال تراكم مبالغ مالية على المستفيد بسبب عدم إصدار الفواتير أو عدم تسجيل العداد الخاص بالمستفيد، أو عدم اكتمال بيانات المستفيد، فلا يحق لمقدم الخدمة الرجوع على المستفيد من الفئة السكنية بما يزيد عن استهلاك (6) أشهر، والفئة غير السكنية بما يزيد عن استهلاك (12) شهرًا، على أن تتم المعالجة وفقًا لما هو أصلح للمستفيد سواءً بالقراءة المحققة للعداد -بعد التأكد من سلامته- أو بمعدل متوسط الاستهلاك -المثيل-.

المادة السادسة والثلاثون

طلب مراجعة الفواتير نتيجة التسربات غير الظاهرة للفئة السكنية:

1. في حال كان سبب ارتفاع الاستهلاك وجود تسربات غير ظاهرة، فيحق للمستفيد طلب مراجعة الفواتير المرتفعة (بحد أقصى شهرين)، وذلك بتسويتها بنسبة (50%) فقط من قيمة كل منهما على حده، شريطة الآتي:

أ- وجود استهلاك يتجاوز (200%) وفقًا لمتوسط الاستهلاك.

ب- إصلاح العيوب المؤدية إلى التسرب خلال (30) يومًا من صدور الفاتورة المرتفعة، وإرفاق فواتير للإصلاح متضمنة صور الإصلاحات.

ج- إقرار المستفيد بإصلاح العيوب المؤدية إلى التسرب.

2. لا يستحق المستفيد التسوية في الحالات الآتية:

أ- عدم التزامه بسداد فواتير الاستهلاك بشكل منتظم.

ب- وجود مخالفات على المستفيد خلال (12) شهرًا السابقة.

ج- الاستفادة من تسوية الفواتير خلال (24) شهرًا السابقة.

3. تخضع جميع طلبات مراجعة الفواتير نتيجة التسربات غير الظاهرة إلى مراجعة واعتماد الهيئة.

المادة السابعة والثلاثون

ضوابط حساب متوسط الاستهلاك:

1. يجب على مقدم الخدمة تحديث متوسط الاستهلاك الناتج عن تصحيح الفواتير السابقة.

2. يلتزم مقدم الخدمة بكتابة متوسط الاستهلاك (المعيار الأول) والمثيل (المعيار الثاني) بالفاتورة.

3. يتم احتساب معدل متوسط الاستهلاك الطبيعي اليومي وفقًا للمعايير الآتية:

أ- المعيار الأول: عند وجود قراءات سابقة بحد أدنى (12) شهرًا:

متوسط الاستهلاك اليومي الطبيعي = (مجموع متوسط استهلاك 12 فاتورة سابقة ÷ 12 ÷ 30).

ب- المعيار الثاني: عند عدم وجود قراءات سابقة بحد أدنى (12) شهرًا:

يتم احتساب تكلفة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي وفقًا للتعريفة المعتمدة بناءً على كمية استهلاك المياه الواردة في بنود الجدول أدناه:

البند	الفئة	التصنيف	كمية استهلاك المياه لكل 30 يوم
الأول	في حال أن عداد المياه غير جاهز أو تم الارتفاق بالخدمة بدون عداد أو أن المبنى لم تصدر له فواتير سابقة، يتم احتساب كمية استهلاك المياه المطابقة للمواصفات القياسية، وفقاً للآتي:		
	القطاع السكني	فيلا	45 م^3 لكل وحدة من وحدات الفوترة
		شقة	37.5 م^3 لكل وحدة من وحدات البناء
		بيت شعبي	37.5 م^3 لكل وحدة من وحدات البناء
	القطاع غير السكني		80 م^3
	القطاع الحكومي		99.25 م^3
	* يحاسب استهلاك المياه بناءً على عدد وحدات الفوترة لفئة للقطاع السكني وعدد وحدات البناء للقطاعات الأخرى. * يتم التعامل مع المنشآت التي تتجاوز مساحة الأرض فيها (1000 م^2) وفقًا لمعدلات استهلاك المنشآت المماثلة لدى مقدم الخدمة. * يتم إضافة تكلفة خدمة الصرف الصحي في حال توفرها بناءً على كمية استهلاك المياه.		
الثاني	في حال أن عداد المياه غير جاهز أو تم الارتفاق بالخدمة بدون عداد أو أن المبنى لم تصدر له فواتير سابقة أو توجد خدمة الصرف الصحي بدون خدمة المياه، تطبق تسعيرة المثيل للمياه الأخرى غير الواردة في البند الأول، وفقًا للآتي:		
	القطاع السكني	فيلا	نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (45 م^3 لكل وحدة من وحدات الفوترة) من المياه
		شقة	نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (37.5 م^3) من المياه
		بيت شعبي	نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (37.5 م^3 لكل وحدة من وحدات البناء) من المياه
	القطاع غير السكني		نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (80 م^3 لكل وحدة من وحدات البناء) من المياه
	القطاع الحكومي		نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (99.25 م^3) من المياه
	* يحاسب استهلاك المياه بناءً على عدد وحدات الفوترة لفئة القطاع السكني وعدد وحدات البناء للقطاعات الأخرى. * يتم إضافة تكلفة خدمة الصرف الصحي في حال توفرها بناءً على كمية استهلاك المياه.		
الثالث	في حال وجود عداد مياه، يتم تسعيرة المياه الأخرى غير الواردة في البند الأول لجميع القطاعات بمبلغ يعادل قيمة نصف الكمية المستفادة من المياه لخدمة المياه، يضاف لها تكلفة خدمة الصرف الصحي في حال توفر خدمة الصرف الصحي.		
الرابع	يتم إضافة مقابل مالي لخدمة العداد في حال توفره في البنود الثلاثة أعلاه لجميع الفئات.		
الخامس	يُحدد مقدار التعويض عن المنفعة المفقودة للمنشآت التي تشكل المياه عنصرًا أساسيًا في أنشطتها وفقًا للمعادلة التالية: مساحة المقطع المثقوب (م^2)Xمعدل سرعة التدفق (م/ثانية)Xزمن الضخ(ثانية)X6 (ريال) = قيمة المياه المفقودة		