

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 (م³)، 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 مجاناً وفق برامج زمنية محددة، ولا يطالب المستهلك 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 تاريخ إجراء الفحص.

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

المادة الثالثة والعشرون

الفحص بناء على طلب المستهلك:

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

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

ب- يلتزم المستهلك 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 المستهلك بسداد المقابل المالي الوارد في المادة (الخامسة والعشرون).

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

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

المادة الرابعة والعشرون

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

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 وفقاً 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 وفقاً للمادة (الثالثة والثلاثون) من هذا الدليل.

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 وفقاً لتعليمات وأنظمة الجهة المختصة.

هـ- 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 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 المستهلك على أساس فئة الاستهلاك اعتباراً من تاريخ إطلاق الخدمة وحسب التعريف المعتمدة، على أن يتم تحديد فئة الاستهلاك وفقاً لما جاء في المادة (الثامنة عشرة).

• تغيير فئة الاستهلاك:

على المستهلك 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 المستهلك بإشعار مقدم الخدمة، يقوم مقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك من تاريخ تغيير فئة الاستهلاك ويتم طلب المستندات ذات الصلة من المستهلك، كما يتم تقييم أي متطلبات جديدة في العدادات أو التركيبات أو عدد الوحدات أو التوصيلة أو المعدات الأخرى الخاصة بتزويد الخدمة ويتم تحصيل مقابلها مقدماً من المستهلك، بمجرد الانتهاء من تغيير فئة الاستهلاك، تُطبق فئة الاستهلاك الجديدة ويتم إشعار المستهلك بذلك، وفي حال عدم إبلاغ المستهلك لمقدم الخدمة بذلك فيطبق الآتي:

أ- إذا كان التغيير لصالح المستهلك:

تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ إشعار المستهلك لمقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك وإرفاقه ما يثبت ذلك.

ب- إذا كان التغيير لصالح مقدم الخدمة:

يُحاسَب المستهلك من تاريخ وقوع التغيير عند الإثبات، وفي حال تعذر الإثبات، تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ اكتشاف التغيير، ويتم إشعار المستهلك بذلك.

المادة السابعة والعشرون

المقابل المالي لإعادة الخدمة:

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

المادة الثامنة والعشرون

إعادة المبالغ للمستهلك أو طالب الخدمة:

1. يلتزم مقدم الخدمة عند اكتشافه أي مبالغ مالية مستحقة للمستهلك 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.