

المادة الثانية عشرة

إيقاف خدمة المياه وإعادتها بسبب عدم السداد:

1. يلتزم مقدم الخدمة بإصدار الفواتير للمستفيد شهرياً، ويحدد تاريخ استحقاق الفاتورة والمطالبة بالسداد في اليوم (الثامن والعشرين) من كل شهر ميلادي.
2. على مقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه عن أي مستفيد لم يسدد كامل الرصيد المستحق إذا تجاوز (1000) ريال أو لم يسدد ثلاث فواتير متتالية، على أن يراعى في ذلك الإجراءات الآتية:
 - أ- يبدأ حساب مدة الإنذار من تاريخ استحقاق سداد الفاتورة، وتمتد لمدة (15) يوماً، يتم خلالها إرسال إشعار بعدم السداد، يعقبه إشعار إنذار بالإيقاف، وبعد انتهاء هذه المدة يتم إرسال إبلاغ مسبب بالإيقاف للمستفيد، وذلك من خلال وسائل تبليغ وإشعار المستفيدين الواردة في الملحق رقم (6).
 - ب- يلتزم مقدم الخدمة بإيقاف خدمة المياه خلال (5) أيام عمل، بعد انتهاء مدة الإنذار المشار إليها في الفقرة (أ).
 - ج- يلتزم مقدم الخدمة حال إيقاف الخدمة إغلاق محبس العداد وتركيب قفل أو طبه، ووضع ملصق بإيقاف الخدمة على العداد، وتوثيق ذلك بالصور، وإشعار المستفيد بأسباب الإيقاف من خلال وسائل تبليغ وإشعار المستفيدين الواردة في الملحق رقم (6).
- د- في حال عدم التزام مقدم الخدمة بالإجراءات الموضحة في الفقرة السابقة، فلا يحق له الرجوع على المستفيد من الفئة السكنية بما يزيد عن استهلاك (6) أشهر، وبما لا يزيد على متوسط الاستهلاك قبل الارتفاع -في حال وجود ارتفاع-.
3. يحق لمقدم الخدمة قفل التوصيلة أو إزالتها في حال التعدي على العداد بإعادة الخدمة بطريقة غير نظامية لمرتين متتاليتين أو ثلاث مرات متفرقة خلال السنة الميلادية الواحدة، شريطة ضبط مخالفة التعدي على العداد بفتحه بعد قفله من قبل مقدم الخدمة.
4. الأوقات والحالات التي يتم إيقاف رسائل التذكير لعدم السداد فيها:
 - أ- عيد الفطر.
 - ب- عيد الأضحى.
 - ج- اليوم الوطني.
 - د- يوم التأسيس.

يلتزم مقدم الخدمة بإيقاف رسائل التذكير عن أي مستفيد متعثر في السداد، خلال الحالات الآتية:



المادة الثالثة عشرة

5. الأوقات والحالات التي يحظر فيها إيقاف خدمة المياه لعدم السداد:

إيقاف خدمة المياه لأسباب لا تتعلق بالسداد:

يتم إيقاف خدمة المياه لأسباب لا تتعلق بالسداد؛ في ضوء الأسباب التالية:

1. الطلب من قاضي التنفيذ أو الحاكم الإداري:

يتم إيقاف الخدمة بناءً على قرار من قاضي التنفيذ أو طلب من الحاكم الإداري، على أن يتضمن الطلب سبب

الإيقاف واسم المستفيد ورقم حسابه، ويتم تحصيل المقابل المالي المقرر نظير تنفيذ إجراء إيقاف خدمة المياه وإعادتها، ويراعي مقدم الخدمة عند تنفيذ قرار الإيقاف إغلاق محبس العداد وتركيب قفل عليه، ووضع ملصق يبين أن الخدمة موقوفة، وتوثيق ذلك بالصور، ويتم إعادة خدمة المياه بخطاب من الجهة القضائية أو الحاكم الإداري الذي طلب إيقافها.

2. تجنب الأخطار والأضرار المحتملة:

على مقدم الخدمة أن يوقف خدمة المياه عن أي منشأة دون استيفاء أي مقابل مالي نظير إيقاف الخدمة أو إعادتها، متى ترتب على استمرار تدفق المياه خطر يهدد حياة الأفراد أو يعرضهم للإصابات أو يلحق أضراراً بالملكات، وفي هذه الحالة، يتعين على مقدم الخدمة اتخاذ الإجراءات العاجلة لإزالة أسباب الخطر، وإشعار المستفيد بذلك عبر وسائل التبليغ المحددة في الملحق رقم (6).

أ- شهر رمضان المبارك لفئة الاستهلاك السكني.

ب- عيد الفطر وعيد الأضحى واليوم الوطني ويوم التأسيس.

ج- موسم الحج في مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة وذلك من الأول وحتى يوم 20 من شهر ذي الحجة من كل عام هجري حسب تقويم أم القرى لجميع فئات الاستهلاك.

د- إذا كان هناك شكوى رسمية قائمة ذات علاقة بالفاتورة، ولم يتم الفصل فيها.

هـ- الحالات الطارئة التي يتم تحديدها من الهيئة ويبلغ بها مقدم الخدمة.

6. إعادة خدمة المياه بعد السداد:

يلتزم مقدم الخدمة بإعادة خدمة المياه للمستفيد خلال مدة أقصاها (24) ساعة من وقت السداد، على أن يتحمل المستفيد المقابل المالي المقرر لإعادة الخدمة.



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.