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. يلتزم مقدم الخدمة بإعادة المبالغ التي تم سدادها بالخطأ بعد توفير طالب الخدمة أو المستفيد الآتي:

أ- كشف حساب بنكي يوضح رقم الحساب والسداد الخاطئ.

ب- موافقة من المستفيد صاحب الحساب المسدد عنه.

3. يلتزم مقدم الخدمة بإعادة المبالغ التي تم سدادها بالخطأ على حساب لا يوجد لديه بيانات في سجلات مقدم الخدمة، وذلك وفق الاشتراطات الآتية:

أ- تحديث حساب المستفيد في أنظمة مقدم الخدمة.

ب- تقديم كشف حساب يبين سداد المستفيد للحساب المستهدف.

ج- تقديم رقم حساب بنكي باسم المستفيد الصحيح.

د- يتم نقل المديونية إلى الحساب الصحيح.

ه- يتم سداد المديونيات في حال وجودها وتحويل الفائض من حساب المستفيد.

4. في حال تقدم المستفيد أو طالب الخدمة بطلب إلغاء خدمة تم سداد مبالغ متعلقة بها، وطالب باسترجاع تلك المبالغ المسددة، فيتم التعامل معها وفقًا للحالات التالية:

أ- الحالات التي تم إصدار أمر العمل لها وتم البدء في تنفيذها فعليًا، لا يمكن لمقدم الخدمة إعادة أي مبلغ مسدد من قبل طالب الخدمة، ويتم إشعاره من قبل مقدم الخدمة بعدم أحقيته في استرداد المبلغ ويوضح له السبب.

ب- الحالات التي لم يتم إصدار أمر عمل لها، أو تم إصدار أمر العمل لها ولم يتم البدء في تنفيذها فعليًا، يعيد مقدم الخدمة المبلغ لطالب الخدمة سواء تم صرف المواد أو لم يتم صرفها.

المادة التاسعة والعشرون

حساب الاستهلاك وإصدار الفواتير:

1. يلتزم مقدم الخدمة بإصدار فاتورة الاستهلاك الشهري بعد توفر الخدمة بناءً على قراءة العداد أو حساب متوسط الاستهلاك الشهري، مُضافًا لها التعريفة الثابتة للوحدات السكنية أو المقابل المالي لخدمة العداد المعتمد، ويقوم مقدم الخدمة بإصدار فاتورة لكل عداد مستقل وفقًا لما ورد في الفقرة الفرعية (ب) من الفقرة (رابعًا) من الملحق رقم (8)، وفي حال عدم التزام مقدم الخدمة بذلك وعند وجود ارتفاع عن متوسط الاستهلاك الشهري؛ يتم محاسبة المستفيد للفترة التي أخل فيها مقدم الخدمة بالتزامه وفقًا للمادة (السابعة والثلاثون).

ج- العداد غير سليم:

إذا ثبت أن العداد غير سليم يتم اتباع الآتي:

• إعادة مقابل الفحص للمستفيد.

• استبدال العداد على حساب مقدم الخدمة إذا تعذرت معايرته.

• تطبيق المادة (الخامسة والثلاثون) من هذا الفصل.

2. التقدم بالشكوى بعد إيقاف الخدمة:

إذا قُدمت الشكوى بعد إيقاف الخدمة، فيقوم مقدم الخدمة بالتعامل معها بشكل فوري حسب الآتي:

أ- الاستهلاك طبيعي:

بعد قيام مقدم الخدمة بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحتها يتم تزويد المستفيد بنتيجة المراجعة ومطالبته بسداد قيمة الفاتورة مضافًا إليها المقابل المالي المحدد لإعادة الخدمة، وتتم إعادة الخدمة بعد السداد، وفي حالة عدم اقتناع المستفيد من صحة الفاتورة ورغب في إجراء فحص للعداد فإنه يقوم بتسديد مقابل الفحص الموضح في المادة (الخامسة والعشرون)، ويتم التعامل مع نتيجة الفحص حسب سلامة العداد.

ب- العداد سليم:

في حال ثبوت سلامة العداد، يُلزم المستفيد بسداد قيمة الفاتورة ولا يستحق استرداد قيمة الفحص، ويقوم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد بذلك.

ج- العداد غير سليم:

إذا ثبت أن العداد غير سليم يُتبع الآتي:

• إعادة مقابل الفحص للمستفيد.

• إرجاع المبلغ المحدد لإعادة الخدمة للمستفيد.

• استبدال العداد على حساب مقدم الخدمة إذا تعذرت معايرته.

• تطبيق المادة (الخامسة والثلاثون) من هذا الفصل.

المادة الثالثة والثلاثون

آلية تصحيح الفواتير ومعالجتها:

تصحح الفواتير بأثر رجعي مع تطبيق نظام الشرائح عند حساب الاستهلاك، وذلك لمعالجة تقصير مقدم الخدمة إذا كانت التعريفة ذات شرائح للفواتير المسددة وغير المسددة وفقًا للآتي:

1. التصحيح لصالح المستفيد:

يتم التصحيح لكامل فترة الخطأ وتعاد كامل الفروقات لحساب المستفيد، مع مراعاة ما ورد في الفقرة (23) من المادة (الثانية).

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).