

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، مضافاً لها التعريفة الثابتة للوحدات السكنية أو المقابل المالي لخدمة العداد المعتد، ويقوم مقدم الخدمة بإصدار فاتورة لكل عداد مستقل وفقاً لما ورد في الفقرة الفرعية (ب) من الفقرة (رابعاً) 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 وفقاً للمادة (السابعة والثلاثون).

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.

هـ- 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 وفقاً للحالات التالية:

2. فترة الاستهلاك:

المادة الثلاثون

عوائق قراءة العدادات:

1. في حال واجه مقدم الخدمة عوائق مادية أو تقنية تمنع من قراءة العداد في وقتها المحدد فيتم زيارة العداد (مرتين في نفس دورة القراءة) لأخذ القراءة الفعلية مع إشعار المستفيد بذلك. وفي حال استمرار وجود العائق يتم إصدار فاتورة بمعدل متوسط الاستهلاك الوارد في المادة (السابعة والثلاثون).

2. يلتزم مقدم الخدمة بعد إصدار فاتورة بمعدل متوسط الاستهلاك؛ بإيقاف الخدمة وفقاً للفقرة (8) من المادة (الثالثة عشرة) من هذا الدليل.

3. بعد تمكّن مقدم الخدمة من القراءة الفعلية للعداد، يتم تسوية الفاتورة الصادرة بمتوسط الاستهلاك، وللمستفيد الحق في الاستفادة من نظام الشرائح لكامل الفترة.

أ- يتم حساب الاستهلاك وإصدار الفواتير لكل عداد شهرياً بما لا يتجاوز استهلاك (30) يوماً، ويقوم مقدم الخدمة بإرسال الفواتير للمستفيدين إلكترونياً أو حسب الوسائل الأخرى المتاحة.

ب- يلتزم مقدم الخدمة بقراءة العدادات في تواريخ محددة، وعليه أن يضمن حق المستفيد في الاستفادة من نظام الشرائح بغض النظر عن فترات قراءة العدادات، وذلك وفقاً للآتي:

- في حال كانت فترة الاستهلاك أكثر من (30) يوماً، فإن مقدم الخدمة يلتزم بزيادة مقدار الشرائح بنفس نسبة الزيادة في عدد الأيام وفقاً للمعادلة في الأسفل.
- في حال كانت فترة الاستهلاك أقل من (30) يوماً فيتم حساب مقدار الشرائح بنفس نسبة عدد أيام الاستهلاك كما هو موضح بالمعادلة في الأسفل.

X إجمالي عدد أيام فترة
الاستهلاك

مقدار الشريحة المعتمد (م³) X عدد الوحدات
30 (يوم)

كمية الإستهلاك في الشريحة =

2. التصحيح لصالح مقدم الخدمة:

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:

يتم التصحيح لمدة لا تتجاوز (6) أشهر سابقة لفئة الاستهلاك السكني، أما فئة الاستهلاك غير السكني والحكومي فيكون التصحيح لكامل المدة، ويتم 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:

1. عطل العداد:

إذا كان العطل لسبب لا يعود للمستفيد فيلتزم مقدم الخدمة بإصلاح العطل أو استبدال العداد بعدد 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 وفقاً للمادة (السابعة والثلاثون).

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. 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 وفقاً لما هو أصح للمستفيد سواءً بالقراءة الحقة للعداد -بعد التأكد من سلامته- أو بمعدل متوسط الاستهلاك وفقاً للمادة (السابعة والثلاثون).

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.

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 للتعريف 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
الثاني	* 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) وفقاً لمعدلات استهلاك المنشآت المماثلة لدى مقدم الخدمة.		
	* يتم إضافة تكلفة خدمة الصرف الصحي في حال توفرها بناءً على كمية استهلاك المياه.		
	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 المثلل للمياه الأخرى غير الواردة في البند الأول، وفقاً للآتي:		
	القطاع السكني	فيلا	نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (45 م ³ لكل وحدة من وحدات الفوترة) من المياه
الثالث	القطاع السكني	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
			نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (80 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
الرابع	* 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.		
	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.		
	يتم إضافة مقابل مالي لخدمة العداد في حال توفره في البنود الثلاثة أعلاه لجميع الفئات.		
	يُحدد مقدار التعويض عن المنفعة المفقودة للمنشآت التي تشكل المياه عنصراً أساسياً في أنشطتها وفقاً للمعادلة التالية:		
الخامس	مساحة المقطع المثقوب (م ²)× معدل سرعة التدفق (م/ثانية)× زمن الضخ(ثانية)× 6 (ريال) = قيمة المياه المفقودة		



الملحق رقم (1)

تعريف الاستهلاك

1. تعريف فئة الاستهلاك السكني وغير السكني:

تعريف خدمة الصرف الصحي (ريال/متر مكعب)	تعريف خدمة المياه (ريال/متر مكعب)	شريحة الاستهلاك (متر مكعب/شهر)
0.05	0.10	حتى 15
0.50	1	30-16
1.5	3	45-31
2	4	60-46
3	6	أكثر من 60

2. تعريف خدمة العداد:

تعريف خدمة العداد (ريال/شهر/عداد)	قطر عداد المياه (ملم)
5	20-0
10	40-25
15	50 فأكثر

3. تعريف فئة الاستهلاك الحكومي:

تعريف خدمة المياه والصرف الصحي (ريال/متر مكعب)	شريحة الاستهلاك (متر مكعب/شهر)
9	من 1 فأكثر

4. تعريف خدمة العداد:

تعريف خدمة العداد (ريال/شهر/عداد)	نوع الخدمة
1000	مياه
500	صرف صحي

