المادة الثامنة

تحديث فئة الاستهلاك:

1. إذا كان التحديث إلى فئة تعريفية مختلفة (لصالح المستفيد)، تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ إشعار المستفيد لمقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك.

2. إذا كان التحديث إلى فئة تعريفية مختلفة (لصالح مقدم الخدمة)، يتم محاسبة المستفيد من تاريخ التغيير عند إثباته أو من تاريخ الاكتشاف.

المادة التاسعة

تحديث البيانات ونقل ملكية العقار:

1. التزامات طالب الخدمة –البائع/المؤجر-:

أ- يلتزم طالب الخدمة بسداد كافة المديونيات المرتبطة بالعقار محل النقل.

ب- يلتزم طالب الخدمة بتقديم طلب إيقاف الخدمة وطلب إخلاء طرف إلى مقدم الخدمة فور انتهاء علاقته بالعقار.

ج- يحق لمقدم الخدمة ترحيل المديونية المستحقة على طالب الخدمة لأي عقار آخر يتبع له.

د- في حال عدم التزام طالب الخدمة بالإجراءات الموضحة أعلاه، يتحمّل جميع المبالغ التي قد تستحق على هذا الحساب حتى تاريخ إقفاله أو نقله إلى اسم المالك أو المستأجر الجديد، ويحق لمقدم الخدمة الامتناع عن توقيع اتفاقية استهلاك أخرى حتى تتم تصفية المديونية.

2. التزامات المستفيد الجديد –المشتري/المستأجر-:

أ- يلتزم المستفيد بالتحقق من نظامية التوصيلات وفقًا للأنظمة المعمول بها.

ب- يلتزم المستفيد بتحديث بياناته لدى مقدم الخدمة وتوقيع اتفاقية الاستهلاك.

ج- يحق للمستفيد طلب إطلاق الخدمة بعد توقيع اتفاقية الاستهلاك.

د- يلتزم المستفيد بتقديم طلب إيقاف الخدمة فور انتهاء علاقته بالعقار محل الاتفاقية، وفي حالة إخلاله بهذا الالتزام يتحمل جميع المبالغ التي قد تستحق على هذا الحساب حتى تاريخ إقفاله أو نقله إلى اسم المالك أو أي مستأجر جديد.

المادة العاشرة

تغيير أو نقل العداد:

1. طلب تغيير عداد:

يتم تغيير العداد الحالي بعداد جديد ويحاسب طالب الخدمة بالتكلفة الفعلية إذا كان ذلك بناءً على طلبه وكان العداد الأول سليمًا فنيًا بموجب الفحص.

2. حالات طلب نقل عداد:

أ- نقل العداد من موقع إلى آخر في المنشأة نفسها:
يجوز نقل العداد بناءً على طلب المستفيد من موقع إلى آخر في المنشأة نفسها وذلك بعد موافقة مقدم الخدمة على الموقع الجديد وقيام المستفيد بتجهيز الموقع الجديد وسداد التكاليف الواردة في الفقرة (4) من الملحق رقم (2) للنقل.

ب- نقل العداد من داخل المنشأة إلى خارجها:
يجوز نقل العداد من داخل المنشأة إلى خارجها عند وجود عائق يمنع قراءته بانتظام بسبب لا يعود للمستفيد، ويتم ذلك على نفقة مقدم الخدمة بعد قيام المستفيد بتجهيز موقع بديل، أما اذا كان العائق ناشئًا عن المستفيد، فيلتزم بتجهيز الموقع البديل، وتحمل المقابل المالي في الفقرة رقم (4) من الملحق رقم (2).

ج- نقل العداد من منشأة إلى منشأة أخرى:
لا يجوز نقل العداد من منشأة إلى أخرى إلا بعد الحصول على موافقة مقدم الخدمة.

المادة الحادية عشرة

العدادات المفقودة:

1. يجب على المستفيد أن يبلغ مقدم الخدمة فورًا عند فقدان أو سرقة العداد المثبت على عقاره بأي وسيلة من وسائل الإبلاغ المعتمدة.
2. في حال اكتشاف مقدم الخدمة اختفاء العداد فيلتزم بإثبات الواقعة وضبط المخالفة وفقًا للإجراءات المعتمدة.
3. على مقدم الخدمة التحقق من نظامية التوصيلة في نظام الفوترة، واحتساب الاستهلاك المفقود بشكل عاجل وفق الضوابط المعتمدة، وتركيب عداد فورًا لضمان استمرار الخدمة.
4. يتحمل المستفيد أو طالب الخدمة تكلفة توفير العداد البديل، ما لم يُعرف المتسبب بفقدانه.

2. فترة الاستهلاك:

أ- يتم حساب الاستهلاك وإصدار الفواتير لكل عداد شهرياً بما لا يتجاوز استهلاك (30) يومًا، ويقوم مقدم الخدمة بإرسال الفواتير للمستفيدين إلكترونيًا 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 وفقًا للآتي:

- في حال كانت فترة الاستهلاك أكثر من (30) يومًا، فإن مقدم الخدمة يلتزم بزيادة مقدار الشرائح بنفس نسبة الزيادة في عدد الأيام وفقًا للمعادلة في الأسفل.

- في حال كانت فترة الاستهلاك أقل من (30) يومًا فيتم حساب مقدار الشرائح بنفس نسبة عدد أيام الاستهلاك كما هو موضح بالمعادلة في الأسفل.

$$\text{كمية الإستهلاك في الشريحة} = \frac{\text{مقدار الشريحة المعتمد (م}^3\text{) X عدد الوحدات}}{\text{30 (يوم)}} \text{ X إجمالي عدد أيام فترة الاستهلاك}$$

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 وفقًا 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.

4. يلتزم مقدم الخدمة عند وجود عوائق تمنع من قراءة العداد إصدار فاتورة بمتوسط الاستهلاك للفترة التي لم يتمكن من قراءة الاستهلاك لها، وفقًا للآتي:

أ- ألا يزيد عدد مرات إصدار فاتورة بمتوسط الاستهلاك عن مرتين خلال (6) أشهر.

ب- أن تضمن الفاتورة نصًا يوضح بأن الفاتورة صادرة بموجب المادة (السابعة والثلاثون).

المادة الحادية والثلاثون

التنبيه عند ارتفاع معدل الاستهلاك:

عند ارتفاع معدل الاستهلاك بنسبة تزيد على (50%) من معدل متوسط الاستهلاك الوارد في المادة (السابعة والثلاثون) فيلتزم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد خلال (5) أيام عمل ابتداءً من تاريخ قراءة العداد، وفي حال عدم الالتزام بذلك فلا يستحق مقدم الخدمة قيمة الاستهلاك لما يزيد عن الـ(50%) من معدل متوسط الاستهلاك.

المادة الثانية والثلاثون

معالجة شكوى المستفيد من عدم صحة فاتورة الاستهلاك:

إذا تقدم المستفيد بطلب شكوى عدم صحة فاتورة الاستهلاك فإنه لا يُلزم بسداد المبلغ المختلف عليه، ويتم التعامل مع الشكوى وفقًا للآتي:

1. التقدم بشكوى قبل إيقاف الخدمة:

إذا قُدمت الشكوى قبل إيقاف الخدمة، فإن مقدم الخدمة لا يوقف الخدمة، حتى لو حل الموعد المحدد في الإنذار، ويقوم مقدم الخدمة بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحتها، ويتم اتباع الإجراء الآتي:

أ- الاستهلاك طبيعي:

بعد قيام مقدم الخدمة بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحتها، يُبلغ المستفيد بنتيجة المراجعة ويطالب بالسداد، وفي حالة عدم اقتناعه ورغب في إجراء فحص للعداد فإنه يقوم بتسديد مقابل الفحص المعتمد، ويتم التعامل مع نتيجة الفحص وفقًا لسلامة العداد من عدمها.

ب- العداد سليم:

إذا ثبت أن العداد سليم يُلزم المستفيد بسداد قيمة الفاتورة ولا تعاد له قيمة الفحص، ويقوم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد 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. 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		