

إذا تقدم المستفيد بطلب شكوى عدم صحة فاتورة الاستهلاك فإنه لا يُلزم بسداد المبلغ المختلف عليه، ويتم التعامل مع الشكوى وفقاً 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 ويطلب بالسداد، وفي حالة عدم اقتناعه ورغب في إجراء فحص للعداد فإنه يقوم بتسديد مقابل الفحص المعتمد، ويتم التعامل مع نتيجة الفحص وفقاً 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.

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

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

ب- أن تضمن الفاتورة نصاً 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:



3. تحديث وحدات المنشأة:

المادة السادسة والثلاثون

طلب مراجعة الفواتير نتيجة التسربات غير الظاهرة للفئة السكنية:

1. في حال كان سبب ارتفاع الاستهلاك وجود تسربات غير ظاهرة، فيحق للمستفيد طلب مراجعة الفواتير المرتفعة (بحد أقصى شهرين)، وذلك بتسويتها بنسبة (50%) فقط من قيمة كل منهما على حده، شريطة الآتي:

أ- وجود استهلاك يتجاوز (200%) وفقاً لمتوسط الاستهلاك.

ب- إصلاح العيوب المؤدية إلى التسرب خلال (30) يوماً من صدور الفاتورة المرتفعة، وإرفاق فواتير للإصلاح متضمنة صور الإصلاحات.

ج- إقرار المستفيد بإصلاح العيوب المؤدية إلى التسرب.

2. لا يستحق المستفيد التسوية في الحالات الآتية:

أ- عدم التزامه بسداد فواتير الاستهلاك بشكل منتظم.

ب- وجود مخالفات على المستفيد خلال (12) شهراً السابقة.

ج- الاستفادة من تسوية الفواتير خلال (24) شهراً السابقة.

أ- يلتزم مقدم الخدمة عند وجود شكوى ارتفاع استهلاك من المستفيد، مطابقة وحدات المنشأة المسجلة لدى مقدم الخدمة مع رخصة البناء المقدمة عند طلب الخدمة.

ب- إذا استحق المستفيد تعديل الوحدات نتيجة عدم إدخال بيانات الوحدات من قبل مقدم الخدمة، فيتم عمل التسوية وفقاً للآتي:

• إذا كان التغيير إلى فئة تعريفية لصالح المستفيد، تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ إشعار المستفيد لمقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك، بالإضافة إلى تصحيح الفواتير بأثر رجعي من تاريخ تقديم طلب خدمات المياه أو من تاريخ إثبات الاستحقاق ووفق المادة (الثالثة والثلاثون) من هذا الدليل.

• إذا كان التغيير إلى فئة تعريفية لصالح مقدم الخدمة، يُحاسب المستفيد من تاريخ اكتشاف التغيير.

4. عدم إصدار الفواتير في أوقاتها المحددة -احتجاز الفواتير:-

في حال تراكم مبالغ مالية على المستفيد بسبب عدم إصدار الفواتير أو عدم تسجيل العداد الخاص بالمستفيد، أو عدم اكتمال بيانات المستفيد، فلا يحق لمقدم الخدمة الرجوع على المستفيد من الفئة السكنية بما يزيد عن استهلاك (6) أشهر، والفئة غير السكنية بما يزيد عن استهلاك (12) شهراً، على أن تتم المعالجة وفقاً لما هو أصلح للمستفيد سواءً بالقراءة المحققة للعداد -بعد التأكد من سلامته- أو بمعدل متوسط الاستهلاك -المثيل-.

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 للتعريفات المعتمدة بناءً على كمية استهلاك المياه الواردة في بنود الجدول أدناه:

الملحق رقم (6)

وسائل تبليغ وإشعار المستفيدين

العملية	وسيلة التبليغ والإشعار
إشعار أول بإيقاف الخدمة إشعار نهائي بإيقاف الخدمة	رسالة على الهاتف المحمول للمستفيد.
إيقاف الخدمة بناء على عدم السداد إيقاف الخدمة بناء على طلب الجهات الرسمية وجود عائق يمنع القراءة ارتفاع الاستهلاك	واحدة على الأقل من الوسائل التالية: 1- الاتصال المباشر الموثق من خلال مركز الاتصال على الهاتف المسجل بالأنظمة. 2- ملصق على العداد. 3- إشعار خطي موثق ومؤرخ.
إيقاف الخدمة لتنفيذ أعمال مخطط لها	واحدة على الأقل من الوسائل التالية: 1- رسالة على الهاتف المحمول للمستفيد. 2- الاتصال المباشر الموثق من خلال مركز الاتصال على الهاتف المسجل بالأنظمة. 3- إشعار خطي موثق ومؤرخ.
التعدي على الشبكة	واحدة على الأقل من الوسائل التالية: 1- رسالة على الهاتف المحمول للمستفيد. 2- الاتصال المباشر الموثق من خلال مركز الاتصال على الهاتف المسجل بالأنظمة. 3- إشعار خطي موثق ومؤرخ. 4- ملصق على العداد.

