

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:



ج- العداد غير سليم:

إذا ثبت أن العداد غير سليم يتم اتباع الآتي:

• إعادة مقابل الفحص للمستفيد.

ب- العداد سليم:

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

• استبدال العداد على حساب مقدم الخدمة إذا تعذرت معايرته.

ج- العداد غير سليم:

إذا ثبت أن العداد غير سليم يُتبع الآتي:

• تطبيق المادة (الخامسة والثلاثون) من هذا الفصل.

• إعادة مقابل الفحص للمستفيد.

2. التقدم بالشكوى بعد إيقاف الخدمة:

• إرجاع المبلغ المحدد لإعادة الخدمة للمستفيد.

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

• استبدال العداد على حساب مقدم الخدمة إذا تعذرت معايرته.

• تطبيق المادة (الخامسة والثلاثون) من هذا الفصل.

أ- الاستهلاك الطبيعي:

بعد قيام مقدم الخدمة بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحتها يتم تزويد المستفيد بنتيجة المراجعة ومطالبته بسداد قيمة الفاتورة مضافاً 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.

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 التعريفات ذات شرائح للفواتير المسددة وغير المسددة وفقاً 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:

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. 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 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 (9)

دليل الرد ومعالجة شكاوى المستفيدين

6. تعليمات عامة:

سياسة مقدم الخدمة لمعالجة شكاوى المستفيدين:

1. المحافظة على تطبيق إجراءات عادلة وفعالة لمعالجة شكاوى المستفيدين وحماية حقوقهم.

2. بذل قصارى جهده لمعالجة شكاوى المستفيدين في الوقت المحدد بفاعلية وموضوعية.

3. استخدام شكاوى المستفيدين ما أمكن في تحسين خدمات المياه.

4. تطبيق هذه السياسة بما يتوافق مع متطلبات الهيئة.

5. الأساس النظامي:

تم اعتماد هذه الإجراءات من الهيئة.

أ- يسعى مقدم الخدمة إلى تقديم خدمات المياه والصرف الصحي بموثوقية وبجودة عالية، وفي حال عدم رضا المستفيد عن خدمات المياه أو الصرف الصحي المقدمة له، أو كان لديه اعتراض على الخدمة المقدمة له، يحق له التقدم بشكوى لدى مقدم الخدمة، وتكون جميع إجراءات معالجة الشكاوى وفقاً لنظام إلكتروني محدد مع تمكين المستفيد من التقديم عبر جميع القنوات المشار لها في الفقرة رقم (7) من هذا الملحق إلكترونياً أو ورقياً، وتحفظ في النظام جميع إجراءات الشكاوى من بداية التقديم حتى الإغلاق، ويمكن هذا النظام المستفيد من الاطلاع على سير إجراءات الشكاوى والاستعلام عن نتيجتها.

ب- يبذل مقدم الخدمة قصارى جهده لمعالجة شكاوى المستفيدين المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي التي يقدمها لهم، والاستفادة منها لتحسين خدماته، كما يقوم مقدم الخدمة في سبيل تحقيق ذلك بما يلي:

- نشر هذه الإجراءات في جميع قنوات تقديم الشكاوى المشار لها في الفقرة رقم (7) من هذا الملحق.
- استقبال وتسجيل جميع الشكاوى المقدمة له، وإصدار رقم مرجعي للشكوى، واتخاذ ما يلزم من إجراءات لمعالجتها.

ج- مركز الاتصال الموحد.

8. تصنيف الشكاوى والمدد اللازمة للرد عليها ومعالجتها:

يقوم مقدم الخدمة بدراسة الشكاوى المقدمة له ومعالجتها بأسرع وقت ممكن، والجداول أدناه توضح أنواع وتصنيفات الشكاوى والمدد اللازمة لمعالجة الشكاوى وإصدار نتيجة واضحة للمستفيد كما يلي:

- على المستفيد في حال كان لديه شكوى تتعلق بخدمات المياه أو الصرف الصحي التي يقدمها مقدم الخدمة أن يقوم ابتداءً بتقديم الشكاوى إلى مقدم الخدمة قبل التقدم بشكاوى إلى الهيئة.
- سهولة دراسة الشكاوى وسرعة معالجتها والرد عليها، يقوم المستفيد بتقديم كامل البيانات التي يطلبها مقدم الخدمة والموضحة في الفقرة رقم (9) من هذا الملحق، وسوف يقوم مقدم الخدمة بدراسة الشكاوى والتحقق منها والرد عليها خلال المدة المحددة في الفقرة رقم (8) من هذا الملحق.

7. قنوات تقديم الشكاوى:

لضمان الحصول على رقم مرجعي للشكاوى، ومن أجل تسهيل متابعة ومعالجة الشكاوى من قبل مقدم الخدمة، يتم تقديم الشكاوى من خلال القنوات التالية:

أ- مراكز تقديم الخدمة.

ب- بالموقع الرسمي على الإنترنت

نوع الشكاوى	مدة المعالجة والرد
ارتفاع فواتير الاستهلاك	10 أيام عمل
توصيل خدمتي المياه أو الصرف	
انقطاع خدمة المياه	
جودة المياه	
جودة تنفيذ الأعمال	
الاعتراض على المقابل المالي	
الشكاوى على الخدمات اللاشعبية	

9. المعلومات المطلوبة لتقديم الشكوى:

أ- الاسم الكامل.

ب- رقم الحساب في حال وجود حساب لدى المستفيد.

ج- رقم الهوية أو هوية المقيم في حال كانت الشكوى غير متعلقة بالخدمة المقدمة للمستفيد.

د- رقم الجوال.

هـ- المدينة/الحي/اسم الشارع/رقم المبنى/(إن وجد).

و- وصف الشكوى.

ز- البريد الإلكتروني (إن وجد).

10. خطوات التعامل مع الشكوى:

أ- بعد تقديم الشكوى، يصدر مقدم الخدمة رقمًا مرجعيًا للشكوى، ويقوم بتزويد المستفيد به، ليكون مرجعًا لمتابعته الشكوى، أو لتصعيدها للهيئة إن لزم الأمر.

ب- يقوم مقدم الخدمة بدراسة الشكوى والرد عليها بأسرع وقت ممكن، بحيث لا تتجاوز المدة المحددة حسب تصنيف الشكاوى في الفقرة رقم (8) من هذا الملحق.

ج- يقوم مقدم الخدمة بحفظ الشكوى في سجل مرتبط بحساب المستفيد.



11. قنوات استقبال بلاغات المياه والصرف الصحي والملاحظات والاستفسارات والمقترحات:

يقوم مقدم الخدمة باستقبال بلاغات المياه والصرف الصحي، والملاحظات والاستفسارات والمقترحات من خلال وسائل التواصل التالية:

أ- جميع مكاتب الخدمات بالملكة.

ب- مركز الاتصال الموحد لمقدم الخدمة.

ج- الصفحة الرئيسية لمقدم الخدمة (الفرع الإلكتروني).

12. الشكاوى إلى الهيئة:

أ- في حالة عدم رضا المستفيد عن نتيجة معالجة مقدم الخدمة بشأن شكواه، أو تجاوز مقدم الخدمة المدة المحددة للرد على الشكاوى المقدمة إليه، فإنه يحق له رفع اعتراضه (التصعيد) إلى الهيئة مع ضرورة إرفاق رقم الشكاوى المرجعي لدى مقدم الخدمة، وذلك من خلال منصة استقبال الشكاوى في موقع الهيئة الإلكتروني.

ب- عند تقديم المستفيد الشكاوى إلى الهيئة تقوم الهيئة بإخطار مقدم الخدمة ويلتزم مقدم الخدمة بالتالي:

- إيقاف أي مطالبات مالية بشأن المبلغ المعارض عليه حتى يتم البت في الشكاوى من قبل الهيئة (وهذا لا يعفي المستفيد من سداد المبلغ غير المعارض عليه خلال فترة السداد المحددة في الفاتورة).
- عدم إيقاف الخدمة بسبب المبلغ محل الاعتراض من تاريخ تقديم الشكاوى إلى الهيئة وحتى يتم البت فيها من قبل الهيئة.

والله الموفق،،،