

المادة الثانية عشرة

إيقاف خدمة المياه وإعادتها بسبب عدم السداد:

1. يلتزم مقدم الخدمة بإصدار الفواتير للمستفيد شهرياً، ويحدد تاريخ استحقاق الفاتورة والمطالبة بالسداد في اليوم (الثامن والعشرين) من كل شهر ميلادي.
2. على مقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه عن أي مستفيد لم يسدد كامل الرصيد المستحق إذا تجاوز (1000) ريال أو لم يسدد ثلاث فواتير متتالية، على أن يراعى في ذلك الإجراءات الآتية:
 - أ- يبدأ حساب مدة الإنذار من تاريخ استحقاق سداد الفاتورة، وتمتد لمدة (15) يوماً، يتم خلالها إرسال إشعار بعدم السداد، يعقبه إشعار إنذار بالإيقاف، وبعد انتهاء هذه المدة يتم إرسال إبلاغ مسبب بالإيقاف للمستفيد، وذلك من خلال وسائل تبليغ وإشعار المستفيدين الواردة في الملحق رقم (6).
 - ب- يلتزم مقدم الخدمة بإيقاف خدمة المياه خلال (5) أيام عمل، بعد انتهاء مدة الإنذار المشار إليها في الفقرة (أ).
 - ج- يلتزم مقدم الخدمة حال إيقاف الخدمة إغلاق محبس العداد وتركيب قفل أو طبه، ووضع ملصق بإيقاف الخدمة على العداد، وتوثيق ذلك بالصور، وإشعار المستفيد بأسباب الإيقاف من خلال وسائل تبليغ وإشعار المستفيدين الواردة في الملحق رقم (6).
- د- في حال عدم التزام مقدم الخدمة بالإجراءات الموضحة في الفقرة السابقة، فلا يحق له الرجوع على المستفيد من الفئة السكنية بما يزيد عن استهلاك (6) أشهر، وبما لا يزيد على متوسط الاستهلاك قبل الارتفاع -في حال وجود ارتفاع-.
3. يحق لمقدم الخدمة قفل التوصيلة أو إزالتها في حال التعدي على العداد بإعادة الخدمة بطريقة غير نظامية لمرتين متتاليتين أو ثلاث مرات متفرقة خلال السنة الميلادية الواحدة، شريطة ضبط مخالفة التعدي على العداد بفتحه بعد قفله من قبل مقدم الخدمة.
4. الأوقات والحالات التي يتم إيقاف رسائل التذكير لعدم السداد فيها:
 - أ- عيد الفطر.
 - ب- عيد الأضحى.
 - ج- اليوم الوطني.
 - د- يوم التأسيس.

المادة الثالثة عشرة

5. الأوقات والحالات التي يحظر فيها إيقاف خدمة المياه لعدم السداد:

إيقاف خدمة المياه لأسباب لا تتعلق بالسداد:

يتم إيقاف خدمة المياه لأسباب لا تتعلق بالسداد؛ في ضوء الأسباب التالية:

1. الطلب من قاضي التنفيذ أو الحاكم الإداري:

يتم إيقاف الخدمة بناءً على قرار من قاضي التنفيذ أو طلب من الحاكم الإداري، على أن يتضمن الطلب سبب

الإيقاف واسم المستفيد ورقم حسابه، ويتم تحصيل المقابل المالي المقرر نظير تنفيذ إجراء إيقاف خدمة المياه وإعادتها، ويراعي مقدم الخدمة عند تنفيذ قرار الإيقاف إغلاق محبس العداد وتركيب قفل عليه، ووضع ملصق يبين أن الخدمة موقوفة، وتوثيق ذلك بالصور، ويتم إعادة خدمة المياه بخطاب من الجهة القضائية أو الحاكم الإداري الذي طلب إيقافها.

2. تجنب الأخطار والأضرار المحتملة:

على مقدم الخدمة أن يوقف خدمة المياه عن أي منشأة دون استيفاء أي مقابل مالي نظير إيقاف الخدمة أو إعادتها، متى ترتب على استمرار تدفق المياه خطر يهدد حياة الأفراد أو يعرضهم للإصابات أو يلحق أضراراً بالملكات، وفي هذه الحالة، يتعين على مقدم الخدمة اتخاذ الإجراءات العاجلة لإزالة أسباب الخطر، وإشعار المستفيد بذلك عبر وسائل التبليغ المحددة في الملحق رقم (6).

أ- شهر رمضان المبارك لفئة الاستهلاك السكني.

ب- عيد الفطر وعيد الأضحى واليوم الوطني ويوم التأسيس.

ج- موسم الحج في مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة وذلك من الأول وحتى يوم 20 من شهر ذي الحجة من كل عام هجري حسب تقويم أم القرى لجميع فئات الاستهلاك.

د- إذا كان هناك شكوى رسمية قائمة ذات علاقة بالفاتورة، ولم يتم الفصل فيها.

هـ- الحالات الطارئة التي يتم تحديدها من الهيئة ويبلغ بها مقدم الخدمة.

6. إعادة خدمة المياه بعد السداد:

يلتزم مقدم الخدمة بإعادة خدمة المياه للمستفيد خلال مدة أقصاها (24) ساعة من وقت السداد، على أن يتحمل المستفيد المقابل المالي المقرر لإعادة الخدمة.



3. الصيانة الطارئة وإعادة الخدمة لمستخدمين آخرين:

يجوز لمقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه مؤقتًا عن أي مستفيد لأغراض فنية تتعلق بإعادة الخدمة المقطوعة عن مستفيدين آخرين مرتبطين بالشبكة، على أن يلتزم مقدم الخدمة في هذه الحالة بـ:

أ- إشعار المستفيد مسبقًا عبر وسائل التبليغ المحددة في الملحق رقم (6)، ويتضمن الإشعار الوقت المتوقع لإعادة الخدمة.

ب- عدم استيفاء أي مقابل مالي نظير إيقاف الخدمة أو إعادة الخدمة.

4. الصيانة الدورية المخطط لها أو التوصيل لطلب جديد:

على مقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه مؤقتًا عن المستفيد عند تنفيذ أعمال الصيانة الدورية المخططة أو عند توصيل خدمة المياه لمنشآت أخرى، ويلتزم بما يلي:

أ- إشعار المستفيدين المتأثرين بالانقطاع قبل (5) أيام على الأقل، عبر وسائل التبليغ المحددة في الملحق رقم (6).

ب- تضمين الإشعار الموعد التقريبي لإعادة الخدمة.

ج- عدم استيفاء أي مقابل مالي نظير إيقاف الخدمة أو إعادة الخدمة.

5. التعدي على العداد أو ملحقاته أو إعادة التشغيل بطرق غير نظامية:

على مقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه في حال التعدي على عداد المياه وملحقاته أو إجراء توصيلات غير نظامية، وفقًا للضوابط الآتية:

أ- ضبط المخالفة من قبل مأموري الضبط وفق الإجراءات النظامية، ويتولى مقدم الخدمة في هذه الحالة إغلاق محبس العداد وتركيب قفل عليه، ووضع ملصق يبين إيقاف الخدمة على العداد، وتوثيق ذلك بالصور، مع إشعار المستفيد بالإيقاف وبيان سبب ذلك من خلال وسائل التبليغ المحددة في الملحق رقم (6).

ب- في حال قيام المستفيد بفتح العداد بعد قفله من قبل مقدم الخدمة، يتم إشعاره بذلك عبر وسائل التبليغ المحددة في الملحق رقم (6)، ويحق لمقدم الخدمة في هذه الحالة قفل التوصيلة.

ج- يسقط حق مقدم الخدمة في مطالبة المستفيد بالتعويض عن الأضرار الناتجة عن المخالفة، إذا لم تتم إحالة المخالفة إلى الهيئة خلال (30) يومًا من تاريخ ضبطها.



6. عدم تجاوب المستفيد بالربط مع شبكة الصرف الصحي أو عدم الالتزام بنزح المياه:

أ- في حال عدم تجاوب المستفيد بالربط بشبكة الصرف الصحي عند تشغيلها، على مقدم الخدمة ضبط مخالفة عدم الارتفاق بشبكة الصرف الصحي على المستفيد، وفقاً للإجراءات الآتية:

- إشعار المستفيد بوجوب التقدم بطلب خدمة الربط بشبكة الصرف الصحي خلال (30) يوماً من تاريخه، من خلال وسائل التبليغ المحددة في الملحق رقم (6)، وذلك عند اكتمال وتشغيل شبكة الصرف الصحي من قبل مقدم الخدمة.
- في حال عدم التقدم بطلب الخدمة أو عدم تنفيذ الربط أو عدم التجاوب في تجهيز مخرج الصرف الصحي خلال المهلة المحددة، يقوم مقدم الخدمة بضبط مخالفة عدم الارتفاق بشبكة الصرف الصحي.
- بعد ذلك، في حال كان المستفيد مشتركاً في خدمة المياه، يُفارق بين حالتين، عند وجود مخرج منظومة الصرف الصحي لعقاره، جاز لمقدم الخدمة تنفيذ الربط وتفعيل الخدمة وتحميل المستفيد المخالف كامل تكاليف الربط والغرامات النظامية، أما في حال عدم قيام المستفيد بتجهيز المخرج وجب على مقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه عنه وإمهاله (30) يوماً لتصحيح الوضع وإلا ضبطت عليه مخالفة عدم الالتزام بالقرارات.

- أما إذا لم يكن المستفيد مشتركاً في خدمة المياه وكان التوصيل بمخرج منظومة الصرف الصحي ممكناً، تقوم الهيئة -وفق تقديرها- بتحميل تكاليف الارتفاق على المستفيد من عدمه، أما في حال عدم قيام المستفيد بتجهيز مخرج منظومة الصرف الصحي في هذه الحالة، يُمهّل (30) يوماً قبل أن تُضبط عليه مخالفة عدم الالتزام بالقرارات.
- ب- عدم التزام المستفيد بنزح مياه الصرف الصحي: يلتزم مقدم الخدمة، في المناطق المخدومة بشبكة المياه وغير المخدومة بشبكة الصرف الصحي، بنزح طفوحات مياه الصرف الصحي للمستفيدين المعرفين لديه في الحالات العاجلة والضرورية التي تقدرها الهيئة، متى ما كان ذلك ممكناً فنياً، على أن يتحمل المستفيد المخالف تكاليف النزح والغرامات النظامية.

7. عدم توثيق العداد أو عدم تحديث البيانات:

يلتزم مقدم الخدمة بإيقاف خدمة المياه عن أي مستفيد إذا لم يحدث بياناته أو عند نقص البيانات بما يحول دون تمكين مقدم الخدمة من إشعاره بصدور الفواتير، وذلك بعد وضع ملصق على العداد يتضمن مهلة (30) يومًا لتحديث البيانات والجزاء المترتب على التقصير بذلك، وفي حال ثبوت أن طلب الخدمة ما زال مسجلًا باسم المستفيد السابق للمنشأة ولم يقيم المستفيد الحالي بتحديث بياناته، فعلى مقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه، ويتحمل المستفيد الحالي المقابل المالي المقرر لإعادة الخدمة، ويستثنى من ذلك الأوقات والحالات التي يحظر فيها إيقاف خدمة المياه.

8. تعذر قراءة العداد بسبب يعود للمستفيد:

على مقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه فورًا عن المستفيد حال وجود عائق يرجع للمستفيد يحول دون تمكّن مقدم الخدمة من أخذ قراءة العداد في موعدها المحدد.

9. طلب المستفيد إيقاف المؤقت:

يجوز لمقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه مؤقتًا بناءً على طلب من المالك أو المستفيد، على أن:

أ- يتحمل المالك أو المستفيد المقابل المالي المقرر لإعادة الخدمة.

ب- في حال رصد استهلاكات بعد تقديم طلب الإيقاف، يجب على مقدم الخدمة إشعار المستفيد بذلك عبر وسائل التبليغ المحددة في الملحق رقم (6).

10. المباني المهجورة:

يحق لمقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه عن المباني المهجورة متى تبين وجود استهلاكات مرتفعة، على أن يتم إشعار المستفيد بذلك قبل تنفيذ الإيقاف.

المادة الرابعة عشر**فتح العداد بعد قفله من قبل مقدم الخدمة:**

في حال قيام المستفيد بالتعدي على العداد وذلك بفتحه بعد قفله من قبل مقدم الخدمة، يلتزم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد وإعادة قفل العداد وضبط المخالفة وفق الإجراءات النظامية، بالإضافة إلى تحميل المخالف تكاليف إعادة القفل بمبلغ (100) ريال، ويتم فوترة الاستهلاك بعد فتح العداد إلى حين قفله مرة أخرى وفق شريحة الاستهلاك الأعلى.



المادة الخامسة عشر

إيقاف خدمة المياه عن الفئة الحكومية والمنشآت ذات الطبيعة الحساسة:

1. المنشآت الحكومية:

أ- في حال عدم سداد أي مستفيد من هذه الفئة لفاتورة استهلاك المياه يقوم مقدم الخدمة بإرسال خطاب يتضمن مطالبته بالسداد خلال (30) يومًا من تاريخ الخطاب تجنبًا لإيقاف الخدمة، مع توثيق استلام الخطاب من قبل المعنيين لدى المستفيد.

ب- في حال عدم السداد بعد انتهاء المدة المحددة للمطالبة يتم إرسال خطاب إشعار نهائي بالإيقاف مع منح المستفيد مهلة للسداد خلال (15) يوم من تاريخ استلام الخطاب، على أن يتضمن الإشعار التاريخ المحدد للإيقاف.

2. المنشآت ذات الطبيعة الحساسة:

أ- في حال عدم سداد أي مستفيد من هذه الفئة لفاتورة استهلاك المياه يقوم مقدم الخدمة بإرسال خطاب يتضمن مطالبته بالسداد خلال (30) يومًا من تاريخ الخطاب تجنبًا لإيقاف الخدمة، مع توثيق استلام الخطاب من قبل المعنيين لدى المستفيد.

ب- في حال عدم السداد بعد انقضاء المدة المحددة في خطاب المطالبة يحال الموضوع للهيئة لاتخاذ اللازم.

المادة السادسة عشر

إلغاء خدمات المياه والصرف الصحي:

يقوم مقدم الخدمة بناءً على طلب المستفيد بإلغاء خدمات المياه والصرف الصحي وإزالة التوصيلات والعداد نهائيًا أو مؤقتًا، وذلك حسب الآتي:

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:



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.

