

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.



المادة الخامسة والعشرون

المقابل المالي لفحص العداد:

يتم تضمين المقابل المالي لفحص العداد مبلغ وقدره (150) ريالاً قيمة الفحص للعداد الواحد.

المادة السادسة والعشرون

تحديد فئة الاستهلاك:

يتم حساب استهلاك فاتورة المستهلك على أساس فئة الاستهلاك اعتباراً من تاريخ إطلاق الخدمة وحسب التعريف المعتمدة، على أن يتم تحديد فئة الاستهلاك وفقاً لما جاء في المادة (الثامنة عشر).

• تغيير فئة الاستهلاك:

على المستهلك إشعار مقدم الخدمة بشكل فوري بأي تغيير في فئة الاستهلاك لعداده عند قيامه بتغيير النشاط الذي بموجبه قام مقدم الخدمة بتطبيق فئة الاستهلاك عليه، أو قيامه بإضافة مرافق تختلف عن فئة استهلاكه، وفي حال قام المستهلك بإشعار مقدم الخدمة، يقوم مقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك من تاريخ تغيير فئة الاستهلاك ويتم طلب المستندات ذات الصلة من المستهلك، كما يتم تقييم أي متطلبات جديدة في العدادات أو التركيبات أو عدد الوحدات أو التوصيلة أو المعدات الأخرى الخاصة بتزويد الخدمة ويتم تحصيل مقابلها مقدماً من المستهلك، بمجرد الانتهاء من تغيير فئة الاستهلاك، تُطبق فئة الاستهلاك الجديدة ويتم إشعار المستهلك بذلك، وفي حال عدم إبلاغ المستهلك لمقدم الخدمة بذلك فيطبق الآتي:

أ- إذا كان التغيير لصالح المستهلك:

تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ إشعار المستهلك لمقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك وإرفاقه ما يثبت ذلك.

ب- إذا كان التغيير لصالح مقدم الخدمة:

يُحاسَب المستهلك من تاريخ وقوع التغيير عند الإثبات، وفي حال تعذر الإثبات، تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ اكتشاف التغيير، ويتم إشعار المستهلك بذلك.

المادة السابعة والعشرون

المقابل المالي لإعادة الخدمة:

يُضاف مبلغ (100) ريال إلى الفاتورة بعد كل عملية إعادة للخدمة بعد إيقافها بسبب عدم سداد المستهلك للفواتير أو عدم تحديث بياناته أو في حال طلب المستهلك إعادة الخدمة بعد طلبه لإيقاف الخدمة مؤقتاً.

المادة الثامنة والعشرون

إعادة المبالغ للمستهلك أو طالب الخدمة:

1. يلتزم مقدم الخدمة عند اكتشافه أي مبالغ مالية مستحقة للمستهلك أو لطالب الخدمة، أو فروقات في القراءات أو خلاف ذلك، بإعادة تلك المبالغ له أو رصدها له في حسابه الدائن (بعد موافقته) دون الحاجة لقيامه بتقديم طلب بذلك.

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.



الملحق رقم (8)

اتفاقية استهلاك خدمات المياه والصرف الصحي

اتفاقية استهلاك خدمة المياه والصرف الصحي:

رقم الطلب		التاريخ	
الغاية من الاستهلاك			
سكني	غير سكني	حكومي	صناعي
بيانات المستفيد			
المالك		فئة المالك	رقم الهوية الوطنية
الجنسية			
رقم الجواز		رقم الإقامة	
بيانات المفوض			
المفوض		فئة المفوض	رقم الهوية \ السجل
رقم هاتف المفوض		توقيع المفوض	
تاريخ قراءة العداد		نسخة من صك الملكية	
الاسم		رقم الخطاب \ السجل	تاريخية
مصدره			
بيانات الموقع		بيانات الاتصال	
المدينة	صنوق البريد		
الحى	الرمز البريدي		
الشارع	الهاتف المحمول		
نوع الوحدة	هاتف المنزل		
رقم الوحدة	هاتف العمل		
رقم العداد	الفاكس		
رقم المستفيد	البريد الإلكتروني		
رقم الاشراك	وسيلة الاتصال المفضلة		
متطلبات تنفيذ الخدمة			
تاريخ تنفيذ طلب الخدمة	قراءة العداد		
المرفقات \ المتطلبات			
بيانات الهوية الوطنية أو الإقامة والجواز لغير السعوديين		رقم نظام إجار	
ملاحظات			
توقيع المستفيد		توقيع الموظف المختص	
الاسم	اسم الموظف		
التوقيع	الوظيفة		
التاريخ	التوقيع		

تمهيد

ثانيًا. التزامات المستفيد وواجباته:

يلتزم المستفيد بالآتي:

أ- سداد مبلغ فاتورة الاستهلاك في الموعد المحدد في الفاتورة.

ب- ضمان إمكانية وصول مقدم الخدمة الآمن والسهل إلى العداد (أو العدادات)، والسماح لموظفي مقدم الخدمة بالكشف على العداد ومعاينته وقراءته في الوقت الذي يحدده مقدم الخدمة.

ج- إبلاغ مقدم الخدمة بأي تغيير في بياناته الأساسية.

د- إشعار مقدم الخدمة بشكل فوري بأي تغيير في فئة الاستهلاك عند قيامه بتغيير النشاط الذي بموجبه قام مقدم الخدمة بتطبيق فئة الاستهلاك على اشتراكه، أو قيامه بإضافة مرافق تختلف عن فئة استهلاكه، وفي حال عدم إبلاغ المستفيد لمقدم الخدمة بذلك فيتم معاملته وفق المادة (السادسة والعشرون) من دليل تقديم خدمات المياه والصرف الصحي.

هـ- القيام بتصفية الاستهلاك فور انتهاء علاقته بالعقار محل الاتفاقية.

و- يجب على المستفيد أن يبلغ مقدم الخدمة فورًا عند فقدان أو سرقة العداد المثبت على عقاره بأي وسيلة من وسائل الإبلاغ المعتمدة.

1. يكون للألفاظ والعبارات الواردة في هذه الاتفاقية والمعروفة في دليل خدمات المياه والصرف الصحي المعاني نفسها لغرض تطبيق هذه الاتفاقية ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك.

2. تحدد هذه الاتفاقية الشروط والأحكام المتفق عليها بين مقدم الخدمة (مقدم الخدمة) ومستفيد المياه والصرف الصحي (المستفيد)، وتشمل الاتفاقية الطلب المقدم من المستفيد لفتح حساب استهلاك وجميع البيانات الأساسية المطلوبة من المستفيد.

3. تمت الإشارة في هذه الاتفاقية إلى عدد من المراجع مثل دليل تقديم خدمات المياه والصرف الصحي (الدليل) أو أيّ تعديلات عليه، الذي يمكن الحصول عليه من خلال موقع مقدم الخدمة على الانترنت أو زيارة أحد فروع مقدم الخدمة.

4. الهيئة هي المرجع في تفسير أي نص أو حكم وارد في هذه الاتفاقية.

أولاً. يعتبر التمهيد السابق جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.

ب- إطلاق خدمة المياه أو الارتفاق بالصرف الصحي دون أخذ موافقة مقدم الخدمة.

ج- القيام بأعمال غير نظامية في المنشأة أو وضع ما يعيق الوصول إلى العداد أو يسبب تلفه أو عدم دقة تسجيله أو العبث فيه.

د- السماح لأي شخص بالحصول على المياه بصورة غير نظامية من الشبكة الخاصة بمقدم الخدمة.

هـ- السماح لأي شخص باستخدام المياه بأي صورة تؤثر على استمرارية تقديم الخدمة إلى أي شخص آخر أو تتسبب بخسارة لمقدم الخدمة أو ضرر للعدادات أو التركيبات أو المعدات الأخرى الخاصة بتزويد الخدمة.

و- التدخل فيما يتعلق بإيصال الخدمة إلى أي شخص آخر، بما في ذلك إيقاف الخدمة عن شخص آخر أو إعادة إيصالها عند قيام مقدم الخدمة بإيقافها.

ويتم التعامل مع الحالات الواردة في الفقرات من (1) إلى (6) وفقاً لأحكام نظام المياه ولوائحه التنفيذية.

ز- يقر المستفيد بمسؤوليته عن صحة البيانات التي يشار لها في هذه الاتفاقية والمستندات المرفقة بها.

ح- يحق للمستفيد المطالبة بتقسيط المبلغ المتوجب عليه سداده في حالات خاصة كارتفاع الاستهلاك الشهري أو تراكم الاستهلاك، بشرط وجود صعوبات في السداد يقتنع بها مقدم الخدمة، وفي حال عدم إشعار المستفيد مقدم الخدمة لطلب المساعدة حول صعوبات السداد أو في حالة عدم الالتزام بالترتيبات المتفق معه عليها، فتعتبر أي مبالغ مستحقة على أنها مبالغ متأخرة السداد يلزم سدادها.

ط- يلتزم طالب الخدمة بإبلاغ مقدم الخدمة إذا علم بأي فشل في نظام المياه أو نظام الصرف الصحي أو نظام تصريف مياه الأمطار، وإذا قام المستفيد بإخطار مقدم الخدمة بانقطاع إمدادات المياه، أو حدوث انفجار أو تسرب في نظام المياه، أو حدوث انقطاع في تصريف المياه العادمة من ممتلكات المستفيد أو حدوث تدفق زائد أو تسرب من النظام، فيجب على مقدم الخدمة التأكد من أن يتم التعامل مع المشكلة في أقرب وقت ممكن عملياً.

ثالثاً. يحظر على المستفيد القيام بأي من الأمور الآتية:

أ- التصرف في العداد حيث يعتبر العداد ملكاً لمقدم الخدمة.

رابعًا. مسؤولية مقدم الخدمة وواجباته:

وذلك على أن يتم إيصال الفواتير للمستخدمين إلكترونياً أو حسب الوسائل الأخرى المتاحة، ويمكن معرفة أحدث المعلومات عن تلك الوسائل من خلال زيارة موقع مقدم الخدمة على الانترنت أو زيارة أحد فروع أو الاتصال بمركز الاتصال الموحد لدى مقدم الخدمة.

أ- يقوم مقدم الخدمة بتقديم خدمات المياه والصرف الصحي وفقاً لضوابط واشتراطات، دليل تقديم خدمات المياه والصرف الصحي.

ج- يلتزم مقدم الخدمة بإخطار المستفيد قبل شهر عن أي تغيير في تعريفه الاستهلاكي أو أي تعريف ذات علاقة بالخدمة أو أي تعديل على هذه الاتفاقية من خلال فاتورة الاستهلاك إضافة إلى أي وسيلة أخرى مثل الرسائل القصيرة أو الهاتف أو غيرها.

ب- مع مراعاة ما يصدر من أوامر وقرارات في هذا الشأن، يلتزم مقدم الخدمة عند إصدار فواتير الاستهلاك بالآتي:

د- في حال انقطاع خدمة المياه، يلتزم مقدم الخدمة بإخطار المستفيد عن طريق بياناته المسجلة في هذه الاتفاقية أو حسب الوسائل المتاحة وبالطريقة المناسبة بالوقت المتوقع لإعادة الخدمة إذا كان الانقطاع بسبب حادث قسري أو مجدول خارج نطاق السيطرة، ويتوقع أن يستمر لمدة (3) أيام فأكثر.

- أن يكون تاريخ استحقاق مبالغ الفواتير وبدء المطالبة بها في اليوم (الثامن والعشرين) من كل شهر ميلادي وفقاً للتقويم الميلادي.

- بأن يكون تسجيل الاستهلاك لجميع المستخدمين وفقاً لدورة قراءة العداد في جميع مناطق المملكة لمدة (30) يوماً.

هـ- يلتزم مقدم الخدمة بتصفية الاستهلاك عند استلام طلب المستفيد بإنهاء هذه الاتفاقية، كما يلتزم بتزويد المستفيد -عن طريق بياناته المسجلة في هذه الاتفاقية- بالمبالغ المستحقة خلال مدة لا تتجاوز (30) يوم عمل، وتصدر له فاتورة نهائية بذلك.

- البدء في حساب مدة الإنذار عند عدم السداد قبل إيقاف الخدمة من تاريخ استحقاق مبلغ الفاتورة الوارد في الفقرة الأولى.

خامسًا. إيقاف خدمة المياه وإعادتها:

ب- لا يجوز لمقدم الخدمة الخلط بين المبالغ محل الخلاف ومبلغ الاستهلاك الشهري، ويجب تمكين المستفيد من سداد فواتير الاستهلاك اللاحق على العداد لتلافي تراكم المبالغ عليه دون الحاجة لزيارة مكاتب مقدمي الخدمة، وللمقدم الخدمة اتخاذ جميع الإجراءات النظامية لضمان تحصيل مستحقاته للمبالغ التي لا محل للخلاف فيها.

سيقوم مقدم الخدمة بإيقاف خدمة المياه عن المنشأة وإعادتها حسب ضوابط إيقاف خدمة المياه وإعادتها الواردة في دليل تقديم خدمات المياه والصرف الصحي، والمنشور على الموقع الإلكتروني للهيئة والموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، كما يحق للمستفيد الحصول على نسخة من هذه الضوابط عند طلبها من مقدم الخدمة.

سادسًا. العدادات:

ثامنًا. مسؤولية مقدم الخدمة في حالة حدوث خطأ من جانبه:

يلتزم مقدم الخدمة بتقديم الخدمة محل الاتفاقية على الوجه الأكمل ووفقًا للكيفية والأسلوب المتعارف عليهما مهنيًا مع مراعاة ما يلي:

يحق لمقدم الخدمة فحص العداد في أي وقت للتأكد من دقة تسجيله كما يحق للمستفيد في حال اعتقاده أن العداد لا يعمل بصورة صحيحة التقدم بطلب لفحص العداد ودفع المقابل المالي اللازم لذلك وفقًا للأحكام الواردة في الدليل.

سابعًا. الشكاوى أو النزاعات:

أ- إذا كانت خسارة المستفيد بسبب إهمال مقدم الخدمة أو عدم توخيه العناية الكافية فسيكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن تعويض المستفيد عن تلك الخسارة.

ب- لن يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية تجاه أي خسارة للمستفيد إذا:

- تسبب بهذا الضرر المستفيد أو أي شخص آخر.
- نتج ذلك عن حادث قسري خارج عن نطاق سيطرة مقدم الخدمة ودون أن يتسبب في ذلك.

أ- في حالة وجود شكوى أو نزاع في أي موضوع يتعلق بهذه الاتفاقية أو تنفيذها أو أي جوانب تتعلق بتقديم خدمات المياه والصرف الصحي، يحق للمستفيد تقديم شكواه لمقدم الخدمة وفقًا لإجراءات معالجة شكاوى المستفيدين المعتمدة من الهيئة، وإذا لم يتم التوصل إلى حل مرضٍ بين مقدم الخدمة والمستفيد بالنسبة للشكوى أو النزاع من خلال هذه الإجراءات، فيحق للمستفيد أن يتقدم بشكواه إلى الهيئة للبت فيها، ويحق للهيئة إخطار مقدم الخدمة بعدم إيقاف الخدمة عن المستفيد حتى يتم البت في موضوع الشكوى من قبل الهيئة.

تاسعًا. مدة الاتفاقية:

تعتبر هذه الاتفاقية غير محددة المدة، ويجوز للمستفيد أن يطلب إنهاءها بموجب إشعار كتابي أو تقديم طلب عبر الفرع الإلكتروني لمقدم الخدمة قبل (30) يوم عمل من التاريخ المحدد للإنهاء، مع مراعاة الضوابط الخاصة بإلغاء الخدمة الواردة في الدليل، وفي حالة انتقال المستفيد إلى منشأة جديدة يلتزم بإشعار مقدم الخدمة بذلك من أجل إجراء الترتيبات اللازمة لتصفية الاستهلاك السابق وتسجيل معلومات العداد الجديد وفقًا للإجراءات المحددة من قبل مقدم الخدمة.

عاشرًا. حررت هذه الاتفاقية من نسختين أصليتين باللغة العربية تسلم كل طرف نسخة منها للعمل بموجبها.