

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:

1. الإزالة النهائية:**ب- تصفية فاتورة الاستهلاك وتوثيق القراءة.**

عند تقديم المستفيد بطلب إلغاء الخدمات نهائيًا نتيجة هدم المنشأة؛ يقوم مقدم الخدمة بإزالة التوصيلة والعداد حسب الإجراء الآتي:

أ- تقديم طالب الخدمة رخصة هدم.

ج- تسديد التكاليف الفعلية للإزالة.

د- تقديم تعهد بعدم التعدي على مرافق مقدم الخدمة وأجهزته ومعداته وعدم إساءة استعمالها.

هـ- تعديل وحدات الفوترة لوحدة واحدة حين الانتهاء من الهدم وإعادة البناء أو الترميم.

ب- سداد التكاليف الفعلية لإزالة وتصفية أي مستحقات.

و- يلتزم مقدم الخدمة بالرد على الطلب وإخلاء طرف المستفيد بعد السداد وذلك خلال (5) أيام عمل.

ج- إعادة مبلغ التأمين على العداد من قبل مقدم الخدمة -في حال تحصيله مسبقًا-.

المادة السابعة عشر**إبقاء العداد لغرض الهدم أو إعادة البناء أو الترميم:**

يمكن إبقاء العداد لدى المستفيد في المنشأة نفسها لغرض الهدم أو إعادة البناء أو الترميم بشرط الحصول على موافقة مقدم الخدمة ويلتزم المستفيد بالمحافظة على معدات مقدم الخدمة أثناء الهدم وإعادة البناء أو الترميم ويتحمل مسؤولية أي تلف يلحق بها، كما يتم تعديل وحدات الاحتساب لوحدة واحدة حين الانتهاء من الهدم أو إعادة البناء أو الترميم وإشعار مقدم الخدمة بذلك.

د- يلتزم طالب الخدمة بعدم البدء بإجراءات الهدم إلى حين الموافقة من قبل مقدم الخدمة على الإزالة النهائية.

هـ- يلتزم مقدم الخدمة بالرد على الطلب وإخلاء طرف المستفيد بعد السداد وذلك خلال (5) أيام عمل.

2. الإزالة المؤقتة:

عند تقديم المستفيد بطلب إزالة العداد مؤقتًا لغرض الهدم وإعادة البناء أو الترميم تُتبع الإجراءات الآتية:

أ- تقديم رخصة هدم أو رخصة ترميم.



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 سداده.

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 توخي 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.