

المادة الثانية والعشرون

مسؤولية مقدم الخدمة في ضمان دقة حساب الاستهلاك:
1. تدقيق الاستهلاك:

يتم حساب الاستهلاك بناءً على قراءة الاستهلاك الشهري الحقيقي (م³) وعلى مقدم الخدمة تدقيق فواتير الاستهلاك قبل إصدارها، وعند ملاحظة ارتفاع أو انخفاض فواتير الاستهلاك بشكل غير طبيعي فعلى مقدم الخدمة أن يقوم بفحص العدادات المشكوك في صحة فواتيرها على حسابه.

2. الفحص الدوري للعدادات ومعايرتها:

أ- يلتزم مقدم الخدمة بالفحص الدوري للعدادات ومعايرتها مجاناً وفق برامج زمنية محددة، ولا يطالب المستهلك بتكاليف الفحص أو الاستبدال.

ب- يلتزم مقدم الخدمة بتوثيق نتائج الفحص الدوري بالطريقة التي يرى مناسبتها والاحتفاظ بها على ألا تقل مدة الاحتفاظ عن (خمسة) سنوات من تاريخ إجراء الفحص.

ج- يلتزم مقدم الخدمة بفحص العدادات وفقاً لتعليمات الجهة المختصة.

المادة الثالثة والعشرون

الفحص بناءً على طلب المستهلك:

1. تقديم شكوى تتعلق بالعداد من قبل المستهلك إلى مقدم الخدمة:

أ- للمستهلك طلب فحص العداد، وذلك بموجب طلب يُقدَّم إلى مقدم الخدمة.

ب- يلتزم المستهلك بإرفاق تقرير معتمد من الجهة المختصة يثبت خلو العقار من أي تسربات، شريطة ألا يكون قد مضى على صدوره أكثر من (48) ساعة، وذلك مع الطلب المقدم.

ج- يلتزم مقدم الخدمة بفحص عداد المياه بعد قيام المستهلك بسداد المقابل المالي الوارد في المادة (الخامسة والعشرون).

د- يلتزم مقدم الخدمة بالحصول على التراخيص والاعتمادات اللازمة لمختبراته من جهات الاختصاص.

هـ- يلتزم مقدم الخدمة بمراجعة دليل فحص عدادات المياه الصادر من الهيئة.

المادة الرابعة والعشرون

2. تصعيد المستفيد لنتيجة فحص العداد وطلب إعادة الفحص من قبل الهيئة:

التعامل مع نتيجة فحص العداد:

1. نتيجة فحص العداد من قبل مقدم الخدمة:

أ- في حالة ظهور نتيجة فحص العداد بأنه سليم، يقوم مقدم الخدمة بتزويد المستفيد بنتيجة الفحص وإبلاغه بإمكانية التصعيد للهيئة وإغلاق الشكوى وحفظ النتيجة للرجوع إليها عند الحاجة.

ب- إذا أظهرت نتيجة فحص العداد بأنه غير سليم، يقوم مقدم الخدمة بتزويد المستفيد بنتيجة الفحص ويتم التعامل معها وفقاً للمادة (الثانية والثلاثون) من هذا الدليل.

2. نتيجة فحص العداد من قبل الهيئة:

أ- في حالة ظهور نتيجة فحص العداد بأنه سليم، تقوم الهيئة بتزويد المستفيد بنتيجة الفحص وإغلاق الشكوى وحفظ النتيجة للرجوع إليها عند الحاجة.

ب- إذا أظهرت نتيجة فحص العداد بأنه غير سليم، تشعر الهيئة المستفيد بإحالة المعاملة لمقدم الخدمة لاستكمال الإجراءات وفقاً للمادة (الثالثة والثلاثون) من هذا الدليل.

أ- في حال عدم رضا المستفيد عن نتيجة فحص العداد من قبل مقدم الخدمة فيحق له طلب فحص العداد من قبل الهيئة.

ب- يلتزم المستفيد بإرفاق التقرير المشار إليه في الفقرة الفرعية (ب) من الفقرة (1) وتقرير فحص العداد الصادر من قبل مقدم الخدمة وسداد المقابل المالي الوارد في المادة (الخامسة والعشرون) عند تقديم الطلب.

ج- يلتزم مقدم الخدمة بإجراء فك وتسليم العداد إلى الهيئة أو من تفوضه وذلك لغرض فحص العداد عن طريق الجهة المعتمدة لدى الهيئة، مع إرفاق تقارير الفحص والصيانة السابقة لنفس العداد.

د- تلتزم الجهة المعتمدة بفحص العداد وفقاً لتعليمات وأنظمة الجهة المختصة.

هـ- تلتزم الجهة المعتمدة بالحصول على التراخيص والاعتمادات اللازمة لمختبراتها من جهات الاختصاص.

و- تلتزم الجهة المعتمدة بمراعاة دليل فحص عدادات المياه الصادر عن الهيئة.

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.

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:

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).

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 أصلح للمستفيد سواءً بالقراءة الحقة للعداد -بعد التأكد من سلامته- أو بمعدل متوسط الاستهلاك وفقاً للمادة (السابعة والثلاثون).

مع مراعاة ما ورد في هذه الفقرة، يتم التصحيح لمدة لا تتجاوز (6) أشهر لفئة الاستهلاك السكني، أما فئة الاستهلاك غير السكني والحكومي فيكون التصحيح لكامل المدة، وتتم 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:

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. 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 إعفاء الفاتورة نتيجة التسربات غير الظاهرة للفئة السكنية:

1. في حال كان سبب ارتفاع الفاتورة وجود تسربات غير ظاهرة، فيحق للمستفيد طلب الإعفاء عن (50%) من قيمة الفاتورة المرتفعة شريطة الآتي:

أ- وجود ارتفاع في الفاتورة بنسبة تتجاوز (200%) عن متوسط استهلاك المستفيد خلال (12) شهرًا السابقة أو المثل في حال عدم وجود استهلاك سابق.

ب- ارتباط الارتفاع بعيوب إنشائية غير ظاهرة.

ج- إصلاح العيوب الإنشائية المؤدية إلى التسرب خلال (30) يومًا من صدور الفاتورة المرتفعة، وإرفاق فواتير ضريبية للإصلاح متضمنةً صور الإصلاحات.

د- انخفاض الاستهلاك في الفاتورة للشهر التالي.

هـ- يتم رفع طلب الإعفاء إلى مقدم الخدمة خلال (15) يومًا بعد صدور الفاتورة التالية، ويتم التحقق من قبل مقدم الخدمة في مدى استحقاق المستفيد للإعفاء، والرفع للهيئة للموافقة النهائية والتحقق من عدم وجود أي مخالفات على المستفيد خلال (12) شهرًا 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 وفقًا 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) شهرًا، على أن تتم المعالجة وفقًا لما هو أصلح للمستفيد سواءً بالقراءة المحققة للعداد -بعد التأكد من سلامته- أو بمعدل متوسط الاستهلاك -المثل-.

2. لا يستحق المستفيد الإعفاء في الحالات الآتية:

ب- المعيار الثاني: عند عدم وجود قراءات سابقة بحد أدنى (12) شهرًا:

أ- عدم التزامه بسداد فواتير الاستهلاك بشكل منتظم.

يتم احتساب تكلفة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي وفقًا للتعريف المعتمدة بناءً على كمية استهلاك المياه الواردة في بنود الجدول أدناه:

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

ج- الاستفادة من الإعفاء لارتفاع الفاتورة خلال (24) شهرًا السابقة.

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).

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 المثل 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		

