

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:



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).

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،،،