



الهيئة السعودية للمياه  
Saudi Water Authority

# دليل تقديم خدمات المياه والصرف الصحي

النسخة 1.5

أبريل - 2026

## دورة تحديث هذه الوثيقة

يتم تحديث هذا الدليل حسبما تقتضيه الحاجة

## لغة الوثيقة

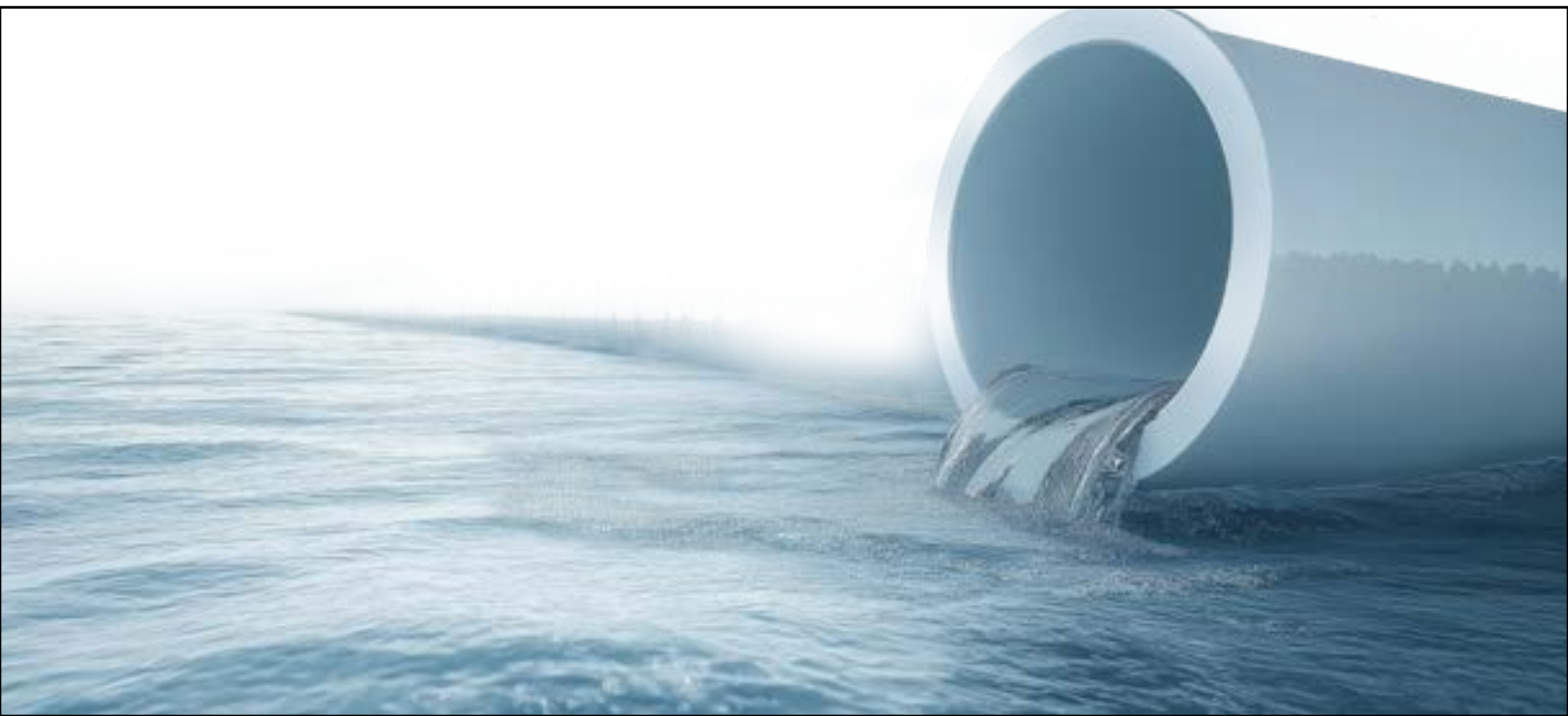
تم إعداد هذه الوثيقة باللغة العربية

حقوق النسخ والنشر محفوظة للهيئة السعودية للمياه



## جدول المحتويات

5	المقدمة
6	الفصل الأول: التعريفات والمصطلحات
7	المادة الأولى - التعريفات والمصطلحات
12	الفصل الثاني: أحكام عامة
13	المادة الثانية - الأحكام العامة
16	الفصل الثالث: ضوابط وإجراءات إيصال خدمات المياه والصرف الصحي
17	المادة الثالثة - ضوابط توصيل خدمات المياه والصرف الصحي
18	المادة الرابعة - المنشأة متعددة الوحدات
19	المادة الخامسة - ضوابط تحديد قطر التوصيلة لطالب الخدمة
19	المادة السادسة - العقارات التي لا يوجد لها صكوك شرعية
20	المادة السابعة - المخططات العامة
21	الفصل الرابع: ضوابط وإجراءات التعديل على خدمات المياه والصرف الصحي
22	المادة الثامنة - تحديث فئة الاستهلاك
22	المادة التاسعة - تحديث البيانات ونقل ملكية العقار
22	المادة العاشرة - تغيير أو نقل العداد
23	المادة الحادية عشر - العدادات المفقودة
24	الفصل الخامس: ضوابط وإجراءات إيقاف خدمات المياه والصرف الصحي
25	المادة الثانية عشر - إيقاف خدمة المياه وإعادتها بسبب عدم السداد
26	المادة الثالثة عشر - إيقاف خدمة المياه لأسباب لا تتعلق بالسداد
29	المادة الرابعة عشر - فتح العداد بعد قفله من قبل مقدم الخدمة
30	المادة الخامسة عشر - إيقاف خدمة المياه عن الفئة الحكومية والمنشآت ذات الطبيعة الحساسة
30	المادة السادسة عشر - إلغاء خدمات المياه والصرف الصحي



31	المادة السابعة عشر - إبقاء العداد لغرض الهدم أو إعادة البناء أو الترميم
32	<a href="#">الفصل السادس: ضوابط تطبيق تعريفية الاستهلاك لخدمات المياه والصرف الصحي</a>
33	المادة الثامنة عشر - التعريفية وتحديد فئة الاستهلاك
33	المادة التاسعة عشر - التعريفية والتصنيف السكني
33	المادة العشرون - التعريفية والتصنيف غير السكني
35	المادة الحادية والعشرون - التعريفية والتصنيف الحكومي
36	<a href="#">الفصل السابع: ضوابط حساب الاستهلاك والفوترة</a>
37	المادة الثانية والعشرون - مسؤولية مقدم الخدمة في ضمان دقة حساب الاستهلاك
37	المادة الثالثة والعشرون - الفحص بناء على طلب المستفيد
38	المادة الرابعة والعشرون - التعامل مع نتيجة فحص العداد
39	المادة الخامسة والعشرون - المقابل المالي لفحص العداد
39	المادة السادسة والعشرون - تحديد فئة الاستهلاك
39	المادة السابعة والعشرون - المقابل المالي لإعادة الخدمة
39	المادة الثامنة والعشرون - إعادة المبالغ للمستفيد أو طالب الخدمة
40	المادة التاسعة والعشرون - حساب الاستهلاك وإصدار الفواتير
41	المادة الثلاثون - عوائق قراءة العدادات
42	المادة الحادية والثلاثون - التنبيه عند ارتفاع معدل الاستهلاك
42	المادة الثانية والثلاثون - معالجة شكاوى المستفيد من عدم صحة فاتورة الاستهلاك
43	المادة الثالثة والثلاثون - آلية تصحيح الفواتير ومعالجتها
44	المادة الرابعة والثلاثون - معالجة قراءة العداد نتيجة استخدام قراءات متوسط الاستهلاك في الفوترة
44	المادة الخامسة والثلاثون - خطأ في حساب الاستهلاك
45	المادة السادسة والثلاثون - طلب إعفاء الفاتورة نتيجة التسربات غير الظاهرة للفئة السكنية
46	المادة السابعة والثلاثون - ضوابط حساب متوسط الاستهلاك
48	<a href="#">الملاحق:</a>
49	الملاحق رقم (1): تعريفية الاستهلاك
50	الملاحق رقم (2): المقابل المالي لتوصيل خدمة المياه والصرف الصحي
52	الملاحق رقم (3): تحديد قطر توصيلة المياه وحجم الخزان
56	الملاحق رقم (4): تحديد قطر توصيلة الصرف الصحي
57	الملاحق رقم (5): اشتراطات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي
59	الملاحق رقم (6): وسائل تبليغ وإشعار المستفيدين
60	الملاحق رقم (7): اتفاقية توصيل خدمات المياه والصرف الصحي
65	الملاحق رقم (8): اتفاقية استهلاك خدمات المياه والصرف الصحي
71	الملاحق رقم (9): دليل الرد ومعالجة شكاوى المستفيدين



## المقدمة

تم إعداد هذه الأحكام لتنظيم العلاقة بين المرخص لهم في نشاط تقديم الخدمة والمستفيدين؛ وعليه أصدرت الهيئة السعودية للمياه هذا الدليل ليكون مرجعًا نظاميًا يحدد الأسس التي تنظم العلاقة بين مقدمي الخدمة وطالبي الخدمة والمستفيدين بكافة شرائحهم، كما يُعد هذا الدليل مرجعًا ملزمًا لجميع الأطراف ذات العلاقة، وفقًا لأحكام نظام المياه ولوائحه.

## الهدف:

يهدف هذا الدليل إلى تنظيم تقديم خدمات المياه والصرف الصحي من خلال قواعد وأحكام توضح الأدوار والالتزامات بين مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والمستفيدين منها، ويراعي استدامة الموارد المائية، ويعزز جودة الخدمة بما يضمن حماية مصالح جميع الأطراف.

## النطاق:

يُطبق هذا الدليل على جميع مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي والمستفيدين منها، شاملاً الجوانب التعاقدية والإجرائية والعمليات التشغيلية والإدارية المرتبطة بتقديم الخدمة.



# الفصل الأول

التعريفات والمصطلحات

## المادة الأولى

## التعريفات والمصطلحات:

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها عند استخدامها في هذا الدليل، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

## الهيئة

الهيئة السعودية للمياه.

## النظام

نظام المياه صادر بالمرسوم الملكي رقم (م/159) بتاريخ 1441/11/11هـ.

## الدليل

دليل تقديم خدمات المياه والصرف الصحي.

## مقدم الخدمة

كل شخص اعتباري مُرخص له بموجب أحكام نظام المياه؛ بمزاولة نشاط تقديم خدمات توزيع المياه وبيعها بالتجزئة أو نشاط تجميع ونقل مياه الصرف الصحي.

## طالب الخدمة

الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يتقدم بطلب توصيل خدمات المياه والصرف الصحي أو إحداهما، للمنشأة التي يملكها أو لإجراء أي تعديل على الخدمة بعد الإيصال.

## المستفيد

كل شخص طبيعي أو اعتباري يزود بخدمة المياه والصرف الصحي أو أيٍّ منهما.

## اتفاقية التوصيل

الوثيقة (ورقية أو إلكترونية) المبرمة بين مقدم الخدمة وطالب الخدمة، والتي تحدد شروط توصيل خدمات المياه والصرف الصحي وفق ما هو موضح في الملحق رقم (7) وما يطرأ عليه من تعديلات.



**اتفاقية الاستهلاك**

الوثيقة (ورقية أو إلكترونية) المبرمة بين مقدم الخدمة والمستفيد، والتي تحدد شروط تقديم خدمات المياه والصرف الصحي وفق ما هو موضح في الملحق رقم (8) وما يطرأ عليه من تعديلات.

**الاستخدام الحضري**

استخدام المياه للأغراض المنزلية والأغراض التجارية.

**مياه الصرف الصحي**

مياه ناتجة عن الاستخدام الحضري.

**توزيع المياه**

عملية توصيل المياه من مواقع إنتاجها، أو مواقع تسليمها إلى المستفيدين أو طالبي الخدمة، عن طريق الشبكات أو الخدمات اللاشبكة أو أي وسيلة أخرى مناسبة، ولا يشمل ذلك توزيع المياه للاستخدام الزراعي.

**المخططات العامة**

المخططات المعتمدة من الأمانات وتم توزيع أراضيها سواء بالمنح أو بالبيع وبغض النظر عن موقعها من مراحل النطاق العمراني، ويشترط ألا تعود ملكية كامل المخطط لجهة واحدة عند طلب توصيل خدمات المياه والصرف الصحي.

**نطاق الشبكة**

(30) متر طولي لأقرب شبكة مياه من موقع مدخل المياه للمنشأة، (20) متر طولي لأقرب شبكة صرف صحي من موقع مخرج الصرف الصحي للمنشأة.



## المنشأة

المبنى أو المرفق المستقل بذاته والمرخص من الجهة المختصة.

## تعريف الاستهلاك

المقابل المالي المعتمد للاستهلاك (بالمتر المكعب) والموضح في الملحق رقم (1) وما يطرأ عليه من تعديلات.

## وحدة البناء

وحدة مستقلة أشير لها في رخصة البناء وفق أحكام الأنظمة الخاصة بذلك.

## المقابل المالي للإيصال

المقابل المالي المعتمد لتوصيل خدمات المياه والصرف الصحي أو لإحداهما، وفق ما ورد في الملحق رقم (2) وما يطرأ عليه من تعديلات.

## العداد الرئيسي

العداد المستقل المغذي للمنشأة، والمرتبط بالتوصيلة بشكل مباشر، والذي يمكن ربط العدادات الفرعية به في المنشأة متعددة الوحدات.

## العداد الفرعي

العداد الثانوي المغذي للوحدة المستقلة والمرتبط بالعداد الرئيسي.



## العداد الفرعي المغذي للخدمات المشتركة داخل المنشأة.

## عداد الخدمات المشتركة

هي شبكة المياه الداخلية التي تغذي كل الوحدات المستقلة في المنشأة.

## شبكة التغذية

شبكة تغذية مستقلة لكل وحدة في المنشأة متعددة الوحدات ومرتبطة بعداد مستقل لكل وحدة (شبكة تغذية مستقلة وخزان أرضي مستقل أو خزان علوي مستقل).

## الوحدات بشبكات وخزانات مستقلة

شبكة تغذية مستقلة لكل وحدة بعداد فرعي ومرتبطة بعداد رئيسي في المنشأة متعددة الوحدات (شبكة تغذية مستقلة وخزان أرضي مشترك).

## الوحدات بشبكات مستقلة وخزان مشترك

المنشآت الصناعية المرخص لها من قبل الجهات الحكومية المعنية، سواء كانت هذه المنشآت داخل المدن الصناعية أو خارجها.

## المرافق الصناعية

المنشآت العائدة ملكيتها للجهات الحكومية، أو المستأجرة من قبل هذه الجهات أو التي تشغلها تلك الجهات انتفاعًا.

## المرافق الحكومية

**الفئة السكنية**

منشآت ذات طابع الاستخدام السكني الدائم أو المؤقت (سنوي، نصف سنوي).

**الفئة غير السكنية**

منشآت ذات طابع غير سكني، وتشمل المنشآت التجارية والصناعية والقطاع غير الربحي بما فيه المنشآت ذات الطابع الخيري، ولا يشمل ذلك الفئة الحكومية.

**المنشآت ذات الطبيعة الحساسة**

المستشفيات الحكومية والخاصة - عدا المباني الإدارية التابعة لها -، المساجد الحكومية، المدارس والجامعات الحكومية - باستثناء فترة الإجازات الرسمية -، ومراكز العمليات ومراكز الطوارئ (لمختلف القطاعات الحكومية).

**قفل التوصيلة**

إجراء فعلي يتمثل في إيقاف خدمة المياه مؤقتًا بوضع قفل أو وضع طبة على العداد أو التوصيلة أو بأي وسيلة أخرى تقررها الهيئة لهذا الغرض.

**التعدي على عداد المياه**

هو العبث بالعداد أو بمكوناته أو ملحقاته، أو أي تصرف آخر يقصد به التأثير على دقة قراءاته، أو القيام بأي فعل يؤدي إلى إتلاف العداد، بما في ذلك فتحه وإعادة إغلاقه دون موافقة مقدم الخدمة.



# الفصل الثاني

أحكام عامة

## المادة الثانية

## الأحكام العامة:

1. الهيئة هي المرجع النهائي في تفسير وتطبيق أحكام هذا الدليل.
2. يلتزم مقدم الخدمة بتنفيذ التوجيهات والقرارات الصادرة عن الهيئة وفق المدد المحددة، وفي حال تعذر التنفيذ خلالها، يتعين رفع طلب التمديد للهيئة قبل انتهائها، وإلا عُدَّ مخالفاً لأحكام النظام وملزماً بالتنفيذ.
3. يحظر على مقدم الخدمة إنشاء أو مد أي جزء من شبكات المياه أو الصرف الصحي داخل حدود ملكية خاصة إلا بعد استيفاء المتطلبات النظامية وصدور الموافقات اللازمة.
4. يلتزم مقدم الخدمة بضمان إمدادات المياه وتجميع مياه الصرف الصحي لجميع المنشآت الواقعة ضمن النطاق العمراني، عبر شبكات التوزيع وشبكات التجميع متى ما كانت متوفرة، أو عبر ناقلات المياه والخدمات اللاشبكة للصرف الصحي، وفقاً للسعر المعتمد من قبل الهيئة.
5. في حال انقطاع الخدمة لمدة تتجاوز (72 ساعة) بسبب لا يعود للمستفيد، فيحق للمستفيد المتضرر طلب ناقله مياه بالتكلفة المخفضة (4 ريال/م<sup>3</sup> من المياه)، على أن يتم إيصالها خلال مدة لا تتجاوز (12) ساعة من وقت تقديم الطلب.
6. يحظر على مقدم الخدمة التمييز بين المستفيدين بأي صورة كانت، أو حرمان أي منهم من خدماته المستحقة، أو استغلال الصلاحيات الممنوحة له بما يخل بحقوقهم.
7. يلتزم مقدم الخدمة بإتاحة المعلومات الكافية للعموم عن خدماته، بما في ذلك معايير تقديمها، والمقابل المالي المقرر لها، وحقوق المستفيدين والتزاماتهم، وأي بيانات أو تحديثات أخرى تقررها الهيئة، ويتم ذلك من خلال الصفحات الإلكترونية لمقدم الخدمة، ومراكز الاتصال، وأي قنوات أخرى مناسبة تتيحها الهيئة.
8. يلتزم مقدم الخدمة بإجراء تقييم شامل لشبكة المياه والصرف الصحي بهدف تحديد نوعية وحجم التوصيلات اللازمة لخدمات المياه والصرف الصحي من وإلى المنشآت.
9. عند استفادة المستفيد من خدمة الصرف الصحي دون وجود عداد للمياه، أو وجود عداد مياه دون استهلاك فعلي يطابق حجم المنشأة، فيحق لمقدم الخدمة تركيب عداد خاص باحتساب الصرف الصحي أو محاسبته وفقاً للاستهلاك المثيل للصرف الصحي.
10. يلتزم مقدم الخدمة بإيصال المياه بواسطة الخدمات اللاشبكة مجاناً في حال ثبوت تلوث ناتج عن سبب يعود إليه، بما يقتضي تفريغ خزان المستفيد وتعقيمه وتعبئته على نفقته.
11. يلتزم مقدم الخدمة بضمان جميع الحقوق المقررة لطالب الخدمة والمستفيد وفق ما ورد في هذا الدليل، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح ذات الصلة.
12. يلتزم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد بتشغيل شبكة الصرف الصحي، وعندها يلتزم المستفيد بالتقديم على الخدمة وإظهار مخرج منظومة الصرف الصحي لعقاره والتنسيق مع مقدم الخدمة للربط بالشبكة.

13. يلتزم مقدم الخدمة عند اكتشاف أي نقص في بيانات المستخدمين باستكمالها، وذلك من خلال وسائل تبليغ وإشعار المستخدمين الواردة في الملحق رقم (6).
14. يلتزم المستفيد بتصفية الاستهلاك فور انتهاء علاقته بالعقار محل الاتفاقية وإبلاغ مقدم الخدمة بذلك، وفي حال عدم الالتزام يتحمل المستفيد الفواتير المستحقة على الحساب، ويحق لمقدم الخدمة نقل المديونية على أي حساب آخر للمستفيد، أو الامتناع عن تقديم خدمة المياه لمنشآت أخرى عائدة له.
15. يلتزم المستفيد بإجراء الصيانة الدورية لشبكة التغذية والخزانات لعقاره، ومعالجة أي تسربات في حينه، وفقاً للقواعد التي تعتمدها الهيئة.
16. تقع مسؤولية التسربات الداخلية في المنشأة على عاتق المستفيد أو طالب الخدمة.
17. يلتزم المستفيد بسداد كافة المستحقات المالية المترتبة على حسابه لدى مقدم الخدمة بشكل منتظم.
18. يلتزم مقدم الخدمة باستقبال ومعالجة شكاوى طالبي الخدمة والمستفيدين عبر جميع قنوات الخدمات التي يوفرها لعملائه خلال مدة لا تتجاوز (10) أيام عمل، ويمكن للهيئة تمديد هذه المدة متى ما دعت الحاجة لذلك.
19. يلتزم مقدم الخدمة بالرد على استفسارات الهيئة خلال المدة التي تحددها، ويترتب على عدم الرد دون مبرر مقبول، حق الهيئة في اتخاذ القرار الذي تراه مناسباً وفقاً لما يتوفر لديها من مستندات حيال الشكوى.
20. يلتزم مقدم الخدمة بوضع ونشر لوحات إرشادية أو شاشات عرض في كافة مكاتب تقديم الخدمة، توضح إجراءات معالجة الشكاوى والمدة الزمنية لمعالجتها، كما يلتزم مقدم الخدمة بتزويد طالب الخدمة والمستفيد بنتيجة معالجة الشكوى إلكترونياً مع بيان تفاصيل المعالجة، وعدم إغلاق الشكوى دون أي تفاصيل توضح نتيجة معالجتها.
21. يلتزم المستفيد بتوثيق عداد المياه عبر وسائل التوثيق المعتمدة.
22. يلتزم طالب الخدمة والمستفيد بإنشاء اتحاد ملاك في المنشأة متعددة الوحدات، وفي حال عدم الالتزام يحق لمقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه.
23. يلتزم مقدم الخدمة بتحصيل المستحقات المالية والمقابل المالي للخدمات في المواعيد المحددة وبانتظام من جميع المستفيدين دون استثناء، وفي حال عدم الالتزام بذلك فلا يحق له المطالبة بما يزيد عن استهلاك (6) أشهر لفئة القطاع السكني، أما فئة الاستهلاك غير السكني والحكومي فيحق له المطالبة بكافة المستحقات المالية ابتداءً من تاريخ تركيب التوصيلة وذلك وفق الإجراءات النظامية المعتمدة.
24. لا يجوز للمستفيد تمكين الغير من الاستفادة من توصيلة المياه أو الصرف الصحي الخاصة بمقابل مالي أو بدونه.
25. يُعد المستفيد مسؤولاً أمام الهيئة ومقدم الخدمة عن أي أضرار أو مخالفات تتعلق بالعداد أو الحساب حتى لو كان العقار مشاع.
26. لا يحق لمقدم الخدمة الامتناع عن تقديم خدمة الصرف الصحي لأسباب مرتبطة بمديونيات سابقة.

27. يُعد العداد أو العداد الرئيسي النقطة الفاصلة لمسؤولية مقدم الخدمة في المنشأة، ولا يشمل ذلك الشبكات الداخلية والعدادات الفرعية.

28. يلتزم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد عند وجود استهلاك بعد قفل العداد لأي سبب من خلال وسائل تبليغ وإشعار المستفيدين الواردة في الملحق رقم (6).

29. يلتزم طالب الخدمة والمستفيد باستخدام المياه وفق دليل كفاءة وترشيد المياه المعتمد.

30. يجب مراعاة قواعد إيصال خدمات المياه والصرف الصحي للمخططات المعتمدة والمشاريع التنموية.

31. تختص الهيئة بالفصل في أي حالات أو مسائل لم يرد لها نص في هذا الدليل.

32. يلتزم مقدم الخدمة بتوفير الإمدادات المائية اللازمة بواسطة الخدمات اللاشبكة في حالات الطوارئ على سبيل المثال لا الحصر (الحرائق)، وتحتسب القيمة وفقاً للمقابل المالي للخدمات اللاشبكة للقطاع الحكومي، ويتم ضبط وتوثيق الكميات والإجراءات بموجب محاضر مشتركة ونماذج موحدة ومعتمدة مع الأطراف ذات العلاقة، مع خصم التكاليف التشغيلية الفعلية من المستحقات المالية للمقاولين المعيّنين بمحطات التعبئة.



# الفصل الثالث

ضوابط وإجراءات إيصال  
خدمات المياه والصرف الصحي

## المادة الثالثة

## ضوابط توصيل خدمات المياه والصرف الصحي:

1. يلتزم مقدم الخدمة بإنهاء جميع الإجراءات المتعلقة بطلبات توصيل الخدمة خلال مدة لا تتجاوز (10) أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب، وذلك إما بإشعار طالب الخدمة باكمال الطلب والتكئين من سداد المقابل المالي، أو بالرد على طالب الخدمة ببيان الملاحظات والنواقص، أو توضيح أن موقع المنشأة خارج نطاق مرحلة التنمية العمرانية الحالية، وبالتالي يتم رفض الطلب.
2. يلتزم مقدم الخدمة بتوصيل الخدمة إلى طالب الخدمة خلال مدة أقصاها (25) يوم عمل من تاريخ السداد.
3. يحق لطالب الخدمة طلب ناقله مياه بتكلفة مخفضة من مقدم الخدمة بعد الانتهاء من المدة المشار إليها في الفقرة (2) مع الاستمرار بتوفير ناقله المياه بالتكلفة المخفضة (4 ريال/م<sup>3</sup> من المياه) عن كل (15) يوم تأخير إلى حين إيصال الخدمة.
4. يلتزم مقدم الخدمة بإيصال خدمة الصرف الصحي وخدمة إيصال المياه، وفقاً للمقابل المالي الموضح في الملحق رقم (2) ويتحمل طالب الخدمة التكاليف الفعلية اللازمة لتنفيذ الشبكات خارج نطاق الشبكة بالإضافة إلى المقابل المالي لإيصال الخدمات.
5. يحق لمقدم الخدمة تحصيل مقابل توصيل خدمات المياه والصرف الصحي مقدماً قبل التوصيل من جميع فئات المستفيدين، ويستثنى من ذلك الجهات الحكومية حيث يكتفى بالارتباط المالي لتنفيذ خدمات المياه والصرف الصحي، ويحق لمقدم الخدمة إيصال خدمات المياه والصرف الصحي للجهات الحكومية قبل الحصول على الارتباط المالي شريطة وجود طلب رسمي من الجهة الحكومية لتنفيذ الخدمات.
6. على مقدم الخدمة احتساب المقابل المالي لإيصال خدمات المياه والصرف الصحي لأي مبنى آخر يقام على أرض سبق خدمتها وفقاً لمساحة المبنى الإضافي، شريطة تقديم محضر تجزئة من مكتب هندسي معتمد.
7. يلتزم طالب الخدمة بالتقديم على خدمتي المياه والصرف الصحي معاً ويحق لمقدم الخدمة رفض الطلب عند التقديم على خدمة دون الأخرى.
8. يلتزم طالب الخدمة بتقديم وثيقة تعتمدها الهيئة تثبت سلامة شبكة التغذية من قبل جهة معتمدة قبل إطلاق خدمة المياه.
9. لا يجوز لمقدم الخدمة إيصال خدمات المياه لطالب الخدمة إلا بعد استيفاء المتطلبات الفنية الواردة في الدليل الفني لإيصال خدمات المياه والصرف الصحي الملحقة بكود البناء السعودي، بما فيها أحجام الخزانات المعتمدة من قبل الهيئة.

14. يلتزم مقدم الخدمة عند اكتشاف توصيلات نظامية غير مسجلة، بتسجيلها وفوترتها من تاريخ الاكتشاف، ويتم حساب الاستهلاك المفقود بما لا يتجاوز (6) أشهر لفئة الاستهلاك السكني من تاريخ الاكتشاف، أما الفئات الأخرى فيتم حساب الاستهلاك المفقود لكامل المدة، ويتم إشعار المستفيد.

### المادة الرابعة

#### المنشأة متعددة الوحدات:

1. يجب على المستفيد وطالب الخدمة في المنشأة متعددة الوحدات القائمة طلب تركيب عداد مياه (فرعي أو رئيسي) لكل وحدة بناء، وفي حال تعذر ذلك بسبب عدم إمكانية فصل شبكة التغذية لكل وحدة مستقلة أو لأي سبب فني آخر بناءً على تقرير مكتب هندسي معتمد، فيتم التعامل معها وفقاً للآلية المقررة من الهيئة.

2. يجب على طالب الخدمة في المنشأة الجديدة متعددة الوحدات بناءً على رخصة البناء والتي تتكون من وحدات مستقلة، أن يلتزم بفصل شبكة التغذية لهذه الوحدات تمهيداً لتركيب عداد مياه مستقل لكل وحدة، وفقاً للحالات الآتية:

10. على طالب الخدمة تجهيز مخارج الصرف الصحي قبل التقديم على خدمات المياه والصرف الصحي.

11. على طالب الخدمة توفير خزان أرضي لخزن المياه لمدة لا تقل عن (3) أيام للمنشآت السكنية والتجارية، و(5) أيام للمنشآت الحكومية والمنشآت ذات الطبيعة الحساسة، مع الأخذ بالاعتبار ما ورد في الملحق رقم (3).

12. يجب على مقدم الخدمة عدم إطلاق خدمات المياه إلا وفق الضوابط التي تصدر عن الهيئة، كما يحق لمقدم الخدمة إيقاف الخدمة عن المستفيد عند رصد أي مخالفة لتلك الضوابط بعد تقديم الخدمة.

13. يحق لمقدم الخدمة عند وجود طلب خدمة مياه و/أو صرف صحي للمباني متعددة الوحدات، التعامل وفقاً للآتي:

أ- إصدار المقابل المالي لإيصال خدمات المياه و/أو الصرف الصحي على كامل المبنى (إذا كان المالك مطور عقاري أو مستثمر) بالإضافة إلى عداد الخدمات في حال توفر ذلك.

ب- إصدار المقابل المالي لكامل المبنى وتقسيم المقابل المالي على كل وحدة بالتساوي.

6. في حال عدم فصل شبكة التغذية في المنشأة الجديدة متعددة الوحدات، يتم التعامل مع كامل المنشأة كوحدة واحدة لأغراض الإيصال والفوترة.
7. يلتزم مقدم الخدمة بتركيب العدادات الفرعية في بداية نقطة فصل شبكة التغذية.

أ- في حال تنفيذ الوحدات بشبكات تغذية مستقلة وخزانات مستقلة، يقوم مقدم الخدمة بتركيب توصيلة وعداد مستقل لكل وحدة مستقلة (شبكة تغذية مستقلة لكل وحدة وخزان أرضي مستقل)، ويمكن إضافة عداد مياه مستقل بخزان أرضي مستقل للخدمات المشتركة وفقاً للآلية المعتمدة.

ب- في حال تنفيذ الوحدات بشبكات مستقلة وخزان أرضي مشترك، يقوم مقدم الخدمة بتركيب التوصيلة الرئيسية والعداد الرئيسي والعدادات الفرعية ويمكن إضافة عداد للخدمات المشتركة، وذلك وفقاً للاشتراطات الفنية المعتمدة.

## المادة الخامسة

### ضوابط تحديد قطر التوصيلة لطالب الخدمة:

1. خدمة المياه:  
يتم تحديد قطر توصيلة المياه لكل منشأة بناءً على عدد وحداتها كما هو موضح في الجدول الاسترشادي المرفق في الملحق رقم (3)، ولطالب الخدمة تحديد قطر توصيلة المياه عن طريق مكتب استشاري مرخص، ويخضع تحديد ذلك لموافقة مقدم الخدمة وفق المعايير الفنية المعتمدة.
2. خدمة الصرف الصحي:  
يحدد قطر توصيلة الصرف الصحي لكل منشأة بناءً على نوع المنشأة وعدد وحداتها كما هو موضح في الملحق رقم (4)، ولطالب الخدمة تحديد قطر توصيلة الصرف الصحي عن طريق مكتب استشاري مرخص، ويخضع تحديد ذلك لموافقة مقدم الخدمة وفق المعايير الفنية المعتمدة.

3. يتم احتساب المقابل المالي لإيصال خدمات المياه في المنشأة متعددة الوحدات ذات شبكات التغذية المستقلة والخزانات المستقلة، وفقاً للملحق رقم (2).
4. في حال وجود عداد مياه مستقل لكل وحدة في المنشأة متعددة الوحدات، وتقدم طالب الخدمة بطلب خدمة الصرف الصحي وتوفير مخرج صرف صحي واحد للمنشأة -عند عدم وجود مانع فني-، يلتزم مقدم الخدمة باحتساب قيمة المقابل المالي لإيصال خدمة الصرف الصحي على أساس توصيلة واحدة للمنشأة.
5. في حال الحاجة لتوفير أكثر من توصيلة صرف صحي، فيتم احتساب قيمة المقابل المالي لإيصال خدمة الصرف الصحي على أساس عدد التوصيلات وفقاً لتكلفة مساحة مسطح بناء كل فئة (سكني/غير سكني).

## المادة السادسة

### العقارات التي لا يوجد لها صكوك شرعية:

يحظر على مقدم الخدمة إيصال خدمات المياه والصرف الصحي للعقارات التي لا تتوافر لها صكوك شرعية، ما لم تصدر قرارات تنظيمية تجيز ذلك.

## المادة السابعة

### المخططات العامة:

يلتزم مقدم الخدمة بإعداد خطة سنوية لتوصيل خدمات المياه والصرف الصحي إلى المخططات العامة، على أن يتم تحديثها بشكل دوري كل عام.

# الفصل الرابع

ضوابط وإجراءات التعديل على  
خدمات المياه والصرف الصحي

## المادة الثامنة

### تحديث فئة الاستهلاك:

1. إذا كان التحديث إلى فئة تعريفية مختلفة (الصالح المستفيد)، تطبق فئة الاستهلاك الجديدة من تاريخ إشعار المستفيد لمقدم الخدمة بتغيير فئة الاستهلاك.
2. إذا كان التحديث إلى فئة تعريفية مختلفة (الصالح مقدم الخدمة)، يتم محاسبة المستفيد من تاريخ التغيير عند إثباته أو من تاريخ الاكتشاف.

## المادة التاسعة

### تحديث البيانات ونقل ملكية العقار:

#### 1. التزامات طالب الخدمة - البائع/المؤجر:-

- أ- يلتزم طالب الخدمة بسداد كافة المديونيات المرتبطة بالعقار محل النقل.
- ب- يلتزم طالب الخدمة بتقديم طلب إيقاف الخدمة وطلب إخلاء طرف إلى مقدم الخدمة فور انتهاء علاقته بالعقار.
- ج- يحق لمقدم الخدمة ترحيل المديونية المستحقة على طالب الخدمة لأي عقار آخر يتبع له.

- د- في حال عدم التزام طالب الخدمة بالإجراءات الموضحة أعلاه، يتحمل جميع المبالغ التي قد تستحق على هذا الحساب حتى تاريخ إقفاله أو نقله إلى اسم المالك أو المستأجر الجديد، ويحق لمقدم الخدمة الامتناع عن توقيع اتفاقية استهلاك أخرى حتى تتم تصفية المديونية.

#### 2. التزامات المستفيد الجديد - المشتري/المستأجر:-

- أ- يلتزم المستفيد بالتحقق من نظامية التوصيلات وفقاً للأنظمة المعمول بها.
- ب- يلتزم المستفيد بتحديث بياناته لدى مقدم الخدمة وتوقيع اتفاقية الاستهلاك.
- ج- يحق للمستفيد طلب إطلاق الخدمة بعد توقيع اتفاقية الاستهلاك.

- د- يلتزم المستفيد بتقديم طلب إيقاف الخدمة فور انتهاء علاقته بالعقار محل الاتفاقية، وفي حالة إخلاله بهذا الالتزام يتحمل جميع المبالغ التي قد تستحق على هذا الحساب حتى تاريخ إقفاله أو نقله إلى اسم المالك أو أي مستأجر جديد.

## المادة العاشرة

### تغيير أو نقل العداد:

#### 1. طلب تغيير عداد:

- يتم تغيير العداد الحالي بعداد جديد ويحاسب طالب الخدمة بالتكلفة الفعلية إذا كان ذلك بناءً على طلبه وكان العداد الأول سليماً فنياً بموجب الفحص.

**2. حالات طلب نقل عداد:****المادة الحادية عشر:****العدادات المفقودة:**

1. يجب على المستفيد أن يبلغ مقدم الخدمة فورًا عند فقدان أو سرقة العداد المثبت على عقاره بأي وسيلة من وسائل الإبلاغ المعتمدة.
2. في حال اكتشاف مقدم الخدمة اختفاء العداد فيلتزم بإثبات الواقعة وضبط المخالفة وفقًا للإجراءات المعتمدة.
3. على مقدم الخدمة التحقق من نظامية التوصيلة في نظام الفوترة، واحتساب الاستهلاك المفقود بشكل عاجل وفق الضوابط المعتمدة، وتركيب عداد فورًا لضمان استمرار الخدمة.
4. يتحمل المستفيد أو طالب الخدمة تكلفة توفير العداد البديل، ما لم يُعرف المتسبب بفقدانه.

أ- نقل العداد من موقع إلى آخر في المنشأة نفسها: يجوز نقل العداد بناءً على طلب المستفيد من موقع إلى آخر في المنشأة نفسها وذلك بعد موافقة مقدم الخدمة على الموقع الجديد وقيام المستفيد بتجهيز الموقع الجديد وسداد التكاليف الواردة في الفقرة (4) من الملحق رقم (2) للنقل.

ب- نقل العداد من داخل المنشأة إلى خارجها: يجوز نقل العداد من داخل المنشأة إلى خارجها عند وجود عائق يمنع قراءته بانتظام بسبب لا يعود للمستفيد، ويتم ذلك على نفقة مقدم الخدمة بعد قيام المستفيد بتجهيز موقع بديل، أما إذا كان العائق ناشئًا عن المستفيد، فيلتزم بتجهيز الموقع البديل، وتحمل المقابل المالي في الفقرة رقم (4) من الملحق رقم (2).

ج- نقل العداد من منشأة إلى منشأة أخرى: لا يجوز نقل العداد من منشأة إلى أخرى إلا بعد الحصول على موافقة مقدم الخدمة.

# الفصل الخامس

ضوابط وإجراءات إيقاف  
خدمات المياه والصرف الصحي

## المادة الثانية عشرة

### إيقاف خدمة المياه وإعادتها بسبب عدم السداد:

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 متتالية 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:

يلتزم مقدم الخدمة بإيقاف رسائل التذكير عن أي مستفيد متعثر في السداد، خلال الحالات الآتية:

- أ- عيد الفطر.
- ب- عيد الأضحى.
- ج- اليوم الوطني.
- د- يوم التأسيس.

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).

## 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 يبيّن 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 بالململكات، 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.



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

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، وفقاً 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، إذ لم تتم إحالة المخالفة إلى الهيئة خلال (30) يوماً من تاريخ ضبطها.

3. الصيانة الطارئة وإعادة الخدمة لمستفيدين آخرين:

يجوز لمقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه مؤقتاً 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 مسبقاً عبر وسائل التبليغ المحددة في الملحق رقم (6)، ويتضمن الإشعار الوقت المتوقع لإعادة الخدمة.

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

4. الصيانة الدورية المخطط لها أو التوصيل لطلب جديد:

على مقدم الخدمة إيقاف خدمة المياه مؤقتاً 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.

- 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 بنزع مياه الصرف الصحي: يلتزم مقدم الخدمة، في المناطق المخدومة بشبكة المياه وغير المخدومة بشبكة الصرف الصحي، بنزع 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 النزع والغرامات النظامية.

## 6. عدم تجاوب المستفيد بالربط مع شبكة الصرف الصحي أو عدم الالتزام بنزع 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 بوجود 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، يُفَرَّق 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.

**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 يتم 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:**

يقوم مقدم الخدمة بإيقاف 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:

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

عند تقدم 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 لحين الانتهاء من الهدم وإعادة البناء أو الترميم.

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

ب- سداد التكاليف الفعلية لإزالة وتصفية أي مستحقات.

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 الاحتمساب لوحدة واحدة لحين 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 تقدم المستفيد بطلب إزالة العداد مؤقتًا لغرض الهدم وإعادة البناء أو الترميم تُتبع الإجراءات الآتية:

أ- تقديم رخصة هدم أو رخصة ترميم.



# الفصل السادس

ضوابط تطبيق تعريفه  
الاستهلاك لخدمات المياه  
والصرف الصحي

**المادة الثامنة عشر****التعريف وتحديد فئة الاستهلاك:**

تطبق تعريفه الاستهلاك لجميع فئات المستفيدين وفق الملحق رقم (1)، وتحدد فئة الاستهلاك وفقاً لما جاء في هذا الفصل.

**المادة التاسعة عشر****التعريف والتصنيف السكني:**

تُطبق التعريف والتصنيف السكني على جميع المنشآت ذات الفئة السكنية وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الآتي:

1. الشقق والفلل والقصور والبيوت والاستراحات الخاصة (الملاصقة والتابعة للمنشآت السكنية)، وعدادات خدمات المنشآت السكنية وما شابهها.

2. المنشآت السكنية الخاصة بالمصانع سواء داخل حرم المصنع أو خارجه، شريطة فصلها بشبكة مياه مستقلة وتركيب عداد مستقل للمنشآت، وفي حال عدم فصلها بعداد مستقل يتم تصنيفها غير سكني، ويحاسب العداد بوحدة واحدة.

3. المنشآت السكنية الخاصة بالمستشفيات أو المستوصفات (المجمعات الطبية) سواء داخل حرم تلك المنشآت أو خارجها، شريطة فصلها بشبكة مياه مستقلة وتركيب عداد مستقل للمنشآت السكنية، وفي حال عدم فصلها بعداد مستقل يتم تصنيفها تجاري إذا كانت تجارية أو حكومي إذا كانت حكومية، ويحاسب العداد بوحدة واحدة.

4. المنشآت السكنية التابعة للجهات الحكومية سواء داخل حرم تلك المنشآت أو خارجها، التي يسدد استهلاكها الساكنون أنفسهم.

5. المنشآت السكنية الخاصة بالشركات شريطة فصلها بشبكة مياه مستقلة وتركيب عداد مستقل للمنشآت، وفي حال عدم فصلها بعداد مستقل يتم تصنيفها وفقاً لتصنيف المنشأة الرئيسية، ويحاسب العداد بوحدة واحدة.

6. المنشآت السكنية التابعة للجمعيات الخيرية أو المساجد شريطة فصلها بشبكة مياه مستقلة وتركيب عداد مستقل للمنشآت، وفي حال عدم فصلها بعداد مستقل يتم تصنيفها وفقاً لتصنيف المنشأة الرئيسية، ويحاسب العداد بوحدة واحدة.

7. الرفع للهيئة لأي تصنيف سكني لم يرد في هذا الدليل لاعتماده والموافقة عليه.



## المادة العشرون

## التعريف والتصنيف غير السكني:

هـ- المستشفيات والمجمعات الطبية الخاصة والمختبرات الطبية ومراكز الأشعة والنوادي الصحية ومراكز الخدمات الصحية الخاصة.

و- المؤسسات التعليمية ومراكز التدريب والمدارس الأهلية.

ز- المنشآت الاستثمارية التابعة للجمعيات والمساجد الخيرية.

ح- المطابع التجارية المستقلة الحاصلة على ترخيص من الجهات المختصة لممارسة نشاط الطباعة.

ط- مباني المكاتب والخدمات التابعة للشركات.

ي- المباني المستخدمة في أغراض الحج والعمرة ولها تصريح رسمي من الجهات المختصة، تصنف تجاري ويحاسب العداد بوحدة واحدة.

ك- المباني المختلطة في حال عدم فصل شبكة التغذية ومخارج الصرف الصحي فيها بين الفئة السكنية والتجارية.

## 2. الصناعي:

أ- المصانع الخاصة بالأدوية.

تُطبق التعريف والتصنيف غير السكني على جميع المنشآت ذات الطابع والغرض التجاري أو الصناعي التي لها رخصة من الجهات الرسمية، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الآتي:

## 1. التجاري:

أ- الفنادق والمنتجعات والمنزهات والاستراحات والشقق المفروشة وقاعات الأفراح والمحلات التجارية والمكاتب والمطاعم والمطابخ والمقاهي ومحطات البنزين ومراكز خدمات السيارات والورش والمخابز، وغيرها من النشاطات التجارية التي لها سجل تجاري.

ب- المنشآت الخاصة بالجمعيات والهيئات والمؤسسات والجهات الخيرية المرخص لها، أو المنشآت المستأجرة لحسابها مباشرة والمستخدمه للأغراض الخيرية.

ج- المساجد الخيرية (التي لا يتم تسديد مقابل استهلاكها من قبل الجهات الحكومية)، تصنف غير سكني.

د- جمعيات تحفيظ القرآن الكريم ومدارس التحفيظ التابعة لها ومراكز دعوة الجاليات.

1. المستشفيات والمستوصفات (المجمعات الطبية) الحكومية.

2. المساجد التابعة لوزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد.

3. المدارس الحكومية.

4. المصانع الحكومية.

5. المزارع الحكومية.

6. السفارات والقنصليات والمباني الإدارية التابعة لها، ما عدا المباني السكنية فتصنف سكني.

7. الأندية الرياضية التابعة لوزارة الرياضة.

8. ناقلات المياه للدفاع المدني في أعمال الطوارئ (أعمال الإطفاء) فقط.

9. أي منشأة حكومية تصدر لها فواتير استهلاك باسمها وتُسدّد من قبلها.

ب- المصانع الخاصة بالجهات التجارية.

ج- المصانع الخاصة بالوحدات الإنشائية.

د- المصانع الكيميائية.

هـ- المصانع التعدينية.

و- المصانع الخاصة بالأدوات الاستهلاكية.

ز- المصانع المستأجرة أو المملوكة من القطاع الخاص.

ح- جميع أنواع المصانع عدا المصانع الحكومية.

3. يجب على مقدم الخدمة الرفع للهيئة لأي تصنيف تجاري أو صناعي لم يرد في هذا الدليل لاعتماده والموافقة عليه.

## المادة الحادية والعشرون

### التعريف والتصنيف الحكومي:

تطبق التعريف والتصنيف الحكومي على جميع المنشآت التابعة للجهات الحكومية وكل ما تقوم الحكومة بتسديد مقابل استهلاكه بغض النظر عن طبيعة نشاط المنشأة، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الآتي:

# الفصل السابع

ضوابط حساب الاستهلاك  
والفترة

## المادة الثانية والعشرون

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

يتم حساب الاستهلاك بناءً على قراءة الاستهلاك الشهري الحقيقي (م<sup>3</sup>) 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 الأقل مدة الاحتفاظ عن (خمسة) سنوات من تاريخ إجراء الفحص.

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

## المادة الثالثة والعشرون

**الفحص بناء على طلب المستهلك:**

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

أ- للمستهلك طلب فحص العداد، وذلك بموجب طلب يُقدّم 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:

يُحاسب 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 للمستهفيد أو طالب الخدمة:

1. يلتزم مقدم الخدمة عند اكتشافه أي مبالغ مالية مستحقة للمستهفيد 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.

أ- الحالات التي تم إصدار أمر العمل لها وتم البدء في تنفيذها فعليًا، لا يمكن لمقدم الخدمة إعادة أي مبلغ مسدد من قبل طالب الخدمة، ويتم إشعاره من قبل مقدم الخدمة بعدم أحقيته في استرداد المبلغ ويوضح له السبب.

ب- الحالات التي لم يتم إصدار أمر عمل لها، أو تم إصدار أمر العمل لها ولم يتم البدء في تنفيذها فعليًا، يعيد مقدم الخدمة المبلغ لطالب الخدمة سواء تم صرف المواد أو لم يتم صرفها.

### المادة التاسعة والعشرون

#### حساب الاستهلاك وإصدار الفواتير:

1. يلتزم مقدم الخدمة بإصدار فاتورة الاستهلاك الشهري بعد توفر الخدمة بناءً على قراءة العداد أو حساب متوسط الاستهلاك الشهري، مضافاً لها التعريفية الثابتة للوحدات السكنية أو المقابل المالي لخدمة العداد المعتمد، ويقوم مقدم الخدمة بإصدار فاتورة لكل عداد مستقل وفقاً لما ورد في الفقرة الفرعية رقم (2) من الفقرة (رابعاً) من الملحق رقم (9)، وفي حال عدم التزام مقدم الخدمة بذلك وعند وجود ارتفاع عن متوسط الاستهلاك الشهري؛ يتم محاسبة المستهلك للفترة التي أخل فيها مقدم الخدمة بالتزامه وفقاً للمادة (السابعة والثلاثون).

2. يلتزم مقدم الخدمة بإعادة المبالغ التي تم سدادها بالخطأ بعد توفير طالب الخدمة أو المستفيد الآتي:

أ- كشف حساب بنكي يوضح رقم الحساب والسداد الخاطئ.

ب- موافقة من المستفيد صاحب الحساب المسدد عنه.

3. يلتزم مقدم الخدمة بإعادة المبالغ التي تم سدادها بالخطأ على حساب لا يوجد لديه بيانات في سجلات مقدم الخدمة، وذلك وفق الاشتراطات الآتية:

أ- تحديث حساب المستهلك في أنظمة مقدم الخدمة.

ب- تقديم كشف حساب يبين سداد المستهلك للحساب المستهدف.

ج- تقديم رقم حساب بنكي باسم المستهلك الصحيح.

د- يتم نقل المديونية إلى الحساب الصحيح.

هـ- يتم سداد المديونيات في حال وجودها وتحويل الفائض من حساب المستهلك.

4. في حال تقدم المستهلك أو طالب الخدمة بطلب إلغاء خدمة تم سداد مبالغ متعلقة بها، وطالب باسترجاع تلك المبالغ المسددة، فيتم التعامل معها وفقاً للحالات التالية:

## 2. فترة الاستهلاك:

## المادة الثلاثون

## عوائق قراءة العدادات:

1. في حال واجه مقدم الخدمة عوائق مادية أو تقنية تمنع من قراءة العداد في وقتها المحدد فيتم زيارة العداد (مرتين في نفس دورة القراءة) لأخذ القراءة الفعلية مع إشعار المستفيد بذلك. وفي حال استمرار وجود العائق يتم إصدار فاتورة بمعدل متوسط الاستهلاك الوارد في المادة (السابعة والثلاثون).

2. يلتزم مقدم الخدمة بعد إصدار فاتورة بمعدل متوسط الاستهلاك؛ بإيقاف الخدمة وفقاً للفقرة (8) من المادة (الثالثة عشرة) من هذا الدليل.

3. بعد تمكّن مقدم الخدمة من القراءة الفعلية للعداد، يتم تسوية الفاتورة الصادرة بمتوسط الاستهلاك، وللمستفيد الحق في الاستفادة من نظام الشرائح لكامل الفترة.

أ- يتم حساب الاستهلاك وإصدار الفواتير لكل عداد شهرياً بما لا يتجاوز استهلاك (30) يوماً، ويقوم مقدم الخدمة بإرسال الفواتير للمستفيدين إلكترونياً أو حسب الوسائل الأخرى المتاحة.

ب- يلتزم مقدم الخدمة بقراءة العدادات في تواريخ محددة، وعليه أن يضمن حق المستفيد في الاستفادة من نظام الشرائح بغض النظر عن فترات قراءة العدادات، وذلك وفقاً للآتي:

- في حال كانت فترة الاستهلاك أكثر من (30) يوماً، فإن مقدم الخدمة يلتزم بزيادة مقدار الشرائح بنفس نسبة الزيادة في عدد الأيام وفقاً للمعادلة في الأسفل.
- في حال كانت فترة الاستهلاك أقل من (30) يوماً فيتم حساب مقدار الشرائح بنفس نسبة عدد أيام الاستهلاك كما هو موضح بالمعادلة في الأسفل.

= إجمالي عدد أيام فترة  
الاستهلاك

مقدار الشريحة المعتمد (م<sup>3</sup>) X عدد الوحدات  
30 (يوم)

= كمية الإستهلاك في الشريحة

إذا تقدم المستخدم 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 الإجراءات الآتي:

##### أ- الاستهلاك طبيعي:

بعد قيام مقدم الخدمة بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحتها، يُبلغ المستخدم 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 المستخدم بسداد قيمة الفاتورة ولا تعاد له قيمة الفحص، ويقوم مقدم الخدمة بإشعار المستخدم 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 المستخدم 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 المستخدم من عدم صحة فاتورة الاستهلاك:



## ج- العداد غير سليم:

إذا ثبت أن العداد غير سليم يتم اتباع الآتي:

• إعادة مقابل الفحص للمستفيد.

• استبدال العداد على حساب مقدم الخدمة إذا تعذرت معايرته.

• تطبيق المادة (الخامسة والثلاثون) من هذا الفصل.

## 2. التقدم بالشكوى بعد إيقاف الخدمة:

إذا قُدمت الشكوى بعد إيقاف الخدمة، فيقوم مقدم الخدمة بالتعامل معها بشكل فوري حسب الآتي:

أ- الاستهلاك الطبيعي:

بعد قيام مقدم الخدمة بمراجعة الفاتورة والتأكد من صحتها يتم تزويد المستفيد بنتيجة المراجعة ومطالبته بسداد قيمة الفاتورة مضافاً إليها المقابل المالي المحدد لإعادة الخدمة، وتم إعادة الخدمة بعد السداد، وفي حالة عدم اقتناع المستفيد من صحة الفاتورة وورغب في إجراء فحص للعداد فإنه يقوم بتسديد مقابل الفحص الموضح في المادة (الخامسة والعشرون)، ويتم التعامل مع نتيجة الفحص حسب سلامة العداد.

## ب- العداد سليم:

في حال ثبوت سلامة العداد، يُلزم المستفيد بسداد قيمة الفاتورة ولا يستحق استرداد قيمة الفحص، ويقوم مقدم الخدمة بإشعار المستفيد بذلك.

## ج- العداد غير سليم:

إذا ثبت أن العداد غير سليم يُتبع الآتي:

• إعادة مقابل الفحص للمستفيد.

• إرجاع المبلغ المحدد لإعادة الخدمة للمستفيد.

• استبدال العداد على حساب مقدم الخدمة إذا تعذرت معايرته.

• تطبيق المادة (الخامسة والثلاثون) من هذا الفصل.

## المادة الثالثة والثلاثون

## آلية تصحيح الفواتير ومعالجتها:

تصحح الفواتير بأثر رجعي مع تطبيق نظام الشرائح عند حساب الاستهلاك إذا كانت التعريفية ذات شرائح للفواتير المسددة وغير المسددة، وفقاً للآتي:

## 1. التصحيح لصالح المستفيد:

يتم التصحيح لكامل فترة الخطأ وتعاد كامل الفروقات لحساب المستفيد.



## 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 المحققة 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، وتم 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-.

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

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

2. لا يستحق المستفيد الإعفاء في الحالات الآتية:

- أ- عدم التزامه بسداد فواتير الاستهلاك بشكل منتظم.
- 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 <sup>3</sup> لكل وحدة من وحدات الفوترة
		شقة	37.5 م <sup>3</sup> لكل وحدة من وحدات البناء
		بيت شعبي	37.5 م <sup>3</sup> لكل وحدة من وحدات البناء
	القطاع غير السكني		80 م <sup>3</sup>
القطاع الحكومي		99.25 م <sup>3</sup>	
الثاني	* يحاسب استهلاك المياه بناءً على عدد وحدات الفوترة لفئة القطاع السكني وعدد وحدات البناء للقطاعات الأخرى. * يتم التعامل مع المنشآت التي تتجاوز مساحة الأرض فيها (1000 م <sup>2</sup> ) 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 المثيل للمياه الأخرى غير الواردة في البند الأول، وفقاً للآتي:		
	القطاع السكني	فيلا	نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (45 م <sup>3</sup> لكل وحدة من وحدات الفوترة) من المياه
		شقة	نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (37.5 م <sup>3</sup> ) من المياه
		بيت شعبي	نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (37.5 م <sup>3</sup> لكل وحدة من وحدات البناء) من المياه
القطاع غير السكني		نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (80 م <sup>3</sup> لكل وحدة من وحدات البناء) من المياه	
القطاع الحكومي		نصف المبلغ لقيمة استهلاك كمية (99.25 م <sup>3</sup> ) من المياه	
الثالث	* 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.		
الرابع	يتم إضافة مقابل مالي لخدمة العداد في حال توفره في البنود الثلاثة أعلاه لجميع الفئات.		
الخامس	يُحدد مقدار التعويض عن المنفعة المفقودة للمنشآت التي تشكل المياه عنصراً أساسياً في أنشطتها وفقاً للمعادلة التالية: مساحة المقطع المثقوب (م <sup>2</sup> ) × معدل سرعة التدفق (م/ثانية) × زمن الضخ (ثانية) × 6 (ريال) = قيمة المياه المفقودة		

الملاحق

## الملحق رقم (1)

## تعريف الاستهلاك

## 1. تعريف فئة الاستهلاك السكني وغير السكني:

تعريف خدمة الصرف الصحي (ريال/متر مكعب)	تعريف خدمة المياه (ريال/متر مكعب)	شريحة الاستهلاك (متر مكعب/شهر)
0.05	0.10	حتى 15
0.50	1	30-16
1.5	3	45-31
2	4	60-46
3	6	أكثر من 60

## 2. تعريف خدمة العداد:

تعريف خدمة العداد (ريال/شهر/عداد)	قطر عداد المياه (ملم)
5	20-0
10	40-25
15	50 فأكثر

## 3. تعريف فئة الاستهلاك الحكومي:

تعريف خدمة المياه والصرف الصحي (ريال/متر مكعب)	شريحة الاستهلاك (متر مكعب/شهر)
9	من 1 فأكثر

## 4. تعريف خدمة العداد:

تعريف خدمة العداد (ريال/شهر/عداد)	نوع الخدمة
1000	مياه
500	صرف صحي

## الملحق رقم (2)

## المقابل المالي لتوصيل خدمة المياه والصرف الصحي

1. يكون المقابل المالي لإيصال المياه أو الصرف الصحي للقطاع السكني وفقاً لمساحة البناء للمبنى م<sup>2</sup> على النحو الآتي:

نوع الخدمة	المقابل المالي لمساحة البناء 675 م <sup>2</sup> فما دون	المقابل المالي لمساحة البناء أعلى من 675 م <sup>2</sup> وحتى 3000 م <sup>2</sup>	المقابل المالي لمساحة البناء أعلى من 3000 م <sup>2</sup>
مياه	3,000 ريال	3,000 بالإضافة إلى 10 ريالاً لكل م <sup>2</sup> إضافي	وفقاً لتكاليف التنفيذ الفعلية.
صرف صحي	5,000 ريال	5,000 بالإضافة إلى 15 ريالاً لكل م <sup>2</sup> إضافي	وفقاً لتكاليف التنفيذ الفعلية.

- \* مع إضافة 1,000 ريال عن كل وحدة بناء إضافية للمياه، وإضافة 1,000 ريال عن كل وحدة بناء إضافية للصرف الصحي.
- \* يعتمد تحديد قطر العداد وفقاً لجدول تحديد الأقطار الوارد في البند رقم (5) من هذا الملحق.
- \* تكون تكاليف التنفيذ الفعلية بحد أدنى المقابل المالي لمساحة البناء (3000 م<sup>2</sup>).
- \* يكون المقابل المالي عند تركيب التوصيلة من قبل المطور العقاري (1000) ريال قيمة تركيب العداد أو تسجيل البيانات أو كلاهما.

2. يكون المقابل المالي لتوصيل خدمات المياه والصرف الصحي إلى القطاع غير السكني وفقاً لمساحة البناء للمبنى م<sup>2</sup> على النحو الآتي:

نوع الخدمة	المقابل المالي لمساحة البناء 675 م <sup>2</sup> فما دون	المقابل المالي لمساحة البناء أعلى من 675 م <sup>2</sup> وحتى 2500 م <sup>2</sup>	المقابل المالي لمساحة البناء أعلى من 2500 م <sup>2</sup>
مياه	15,000 ريال	15,000 بالإضافة إلى 15 ريالاً لكل م <sup>2</sup> إضافي	وفقاً لتكاليف التنفيذ الفعلية بالإضافة لقيمة دراسة الطلب.
صرف صحي	20,000 ريال	20,000 بالإضافة إلى 20 ريالاً لكل م <sup>2</sup> إضافي	وفقاً لتكاليف التنفيذ الفعلية بالإضافة لقيمة دراسة الطلب.

- \* بدون إضافة مقابل مالي للوحدات.
- \* يعتمد تحديد قطر العداد وفقاً للجدول الوارد في البند رقم (5) من هذا الملحق.
- \* تكون تكاليف التنفيذ الفعلية بحد أدنى المقابل المالي لمساحة البناء (2500 م<sup>2</sup>).

3. يكون المقابل المالي لتوصيل خدمات المياه والصرف إلى القطاع الحكومي وفقاً لمساحة البناء للمبنى م<sup>2</sup> على النحو الآتي:

نوع الخدمة	المقابل المالي لمساحة البناء 675 م <sup>2</sup> فما دون	المقابل المالي لمساحة البناء أعلى من 675 م <sup>2</sup> وحتى 2000 م <sup>2</sup>	المقابل المالي لمساحة البناء أعلى من 2000 م <sup>2</sup>
مياه	15,000 ريال	15,000 بالإضافة إلى 20 ريالاً لكل م <sup>2</sup> إضافي	وفقاً لتكاليف التنفيذ الفعلية بالإضافة لقيمة دراسة الطلب.
صرف صحي	20,000 ريال	20,000 بالإضافة إلى 30 ريالاً لكل م <sup>2</sup> إضافي	وفقاً لتكاليف التنفيذ الفعلية بالإضافة لقيمة دراسة الطلب.

- \* بدون إضافة مقابل مالي للوحدات.
- \* يعتمد تحديد قطر العداد وفقاً للجدول الوارد في البند رقم (5) من هذا الملحق.
- \* تكون تكاليف التنفيذ الفعلية بحد أدنى المقابل المالي لمساحة البناء (2000 م<sup>2</sup>).

## 4. يكون المقابل المالي لنقل العداد على النحو الآتي:

المقابل المالي لإزاحة العداد أكثر من (2م)	المقابل المالي لنقل العداد مسافة (2م) فأقل	قطر التوصيلة (ملم)
تقديم طلب إلغاء التوصيلة وسداد المقابل المالي للإلغاء بقيمة (3,000) ريال، وتقديم طلب إيصال جديد وسداد المقابل المالي المعتمد حسب فئة المستفيد.	2,500 ريال	25-20
	3,500 ريال	50-32

## 5. جدول تحديد قطر عداد المياه:

أ- القطاع السكني:

قطر العداد (ملم)	مساحة البناء للمبنى م <sup>2</sup>	م
20	675>	1
25	1500-675	2
32	3000-1501	3
40	5000-3001	4
50	8000-5001	5
63	12000-8001	6
100	20000-12001	7
150	>20000	8

\* جميع الأقطار المحددة في الجدول تمثل الحد الأدنى لقطر العداد الذي يمكن للمستفيد طلبه.

ب- القطاع غير السكني والحكومي:

قطر العداد (ملم)	مساحة البناء للمبنى م <sup>2</sup>	م
20	675>	1
25	1500-675	2
32	3000-1501	3
40	5000-3001	4
50	8000-5001	5
63	12000-8001	6
100	20000-12001	7
150	30000-20001	8
300	>30000	9

\* جميع الأقطار المحددة في الجدول تمثل الحد الأدنى لقطر العداد الذي يمكن للمستفيد طلبه.

## الملحق رقم (3)

## تحديد قطر توصيلة المياه وحجم الخزان

1. الوحدة السكنية:  
يتم حساب الوحدة السكنية كوحدة واحدة لغرض حساب قطر التوصيلة.
2. الفيلا أو القصر:  
يتم حساب كل ست غرف كوحدة واحدة لغرض حساب قطر التوصيلة.
3. المنشآت السكنية والتجارية المشتركة:  
يتم حساب الوحدات لغرض حساب قطر التوصيلة كما يلي:
4. المجمعات التجارية ومباني المكاتب:  
لغرض حساب قطر التوصيلة، تحسب كل (6) محلات كوحدة واحدة، وتحسب كل (3) مكاتب كوحدة واحدة.
5. الشقق المفروشة:  
تحسب كل شقة كوحدة واحدة لغرض حساب قطر التوصيلة.
6. في الجدول الاسترشادي لتحديد قطر توصيلة المباني السكنية والتجارية، يتم حساب قطر توصيلة المباني السكنية والتجارية حسب الجدول أدناه:

$$\text{عدد الوحدات} = \text{عدد الشقق} + \frac{\text{عدد المحلات}}{6}$$



م	مسطح البناء (م <sup>2</sup> )	عدد وحدات الاستهلاك	أعلى معدل استهلاك (م <sup>3</sup> /يوم)	حجم الخزان (م <sup>3</sup> )**	قطر توصيلة المياه (ملم)	المقابل المالي لخدمة العداد (ريال)
1	>200	*1	1.2	6	20	5
2	200-2000	10-1	12	25	25	10
3	2001-4000	20-11	24	48	32	10
4	4001-6000	30-21	36	72	40	10
5	6001-12000	60-31	70	140	50	15
6	12001-16000	80-61	95	190	63	15
7	16001-20000	100-81	120	240	100	15
8	20001-30000***	150-101	180	360	150	15

\* تنفذ للعدادات الفرعية فقط.

\*\* تستثنى المنشآت الحساسة بتوفير خزان مياه بمقدار يمكنه تغطية احتياج ما بين 4 إلى 7 أيام، لاستمرار الإمداد عند انقطاع الخدمة.

\*\*\* ما زاد عن ذلك يتم تنفيذ أكثر من توصيلة وفق دراسة فنية من قبل مقدم الخدمة.

#### 7. جدول تحديد قطر توصيلة المدارس:

يتم حساب قطر التوصيلة للمدارس حسب الجدول أدناه:

عدد الفصول	قطر العداد (البوصة)	قطر التوصيلة (ملم)
4-1	1/2	20
10-5	3/4	25
18-11	1	32
30-19	1(1/4)	40
63-31	1 (1/2)	50

ب- إذا كانت المدرسة أو الكلية أو الجامعة تحتوي على 40 دورة مياه فأكثر فإنه يلزم فصل السيفونات.

9. المستوصف الأهلي به سكن:

يتم احتساب الوحدات للمبنى حسب المعادلة أدناه:

8. تحديد قطر توصيلة الكليات والجامعات:

أ- في حال كانت المنشأة عبارة عن جامعة أو كلية يتم

حساب كميات استهلاك المبنى حسب المعادلة أدناه:

مجموع الاستهلاك = (عدد الطلاب × 20 لتر/يوم) +

(عدد الموظفين × 50 لتر/يوم) + (عدد المقيمين

(حراس وغيرهم) × 200 لتر/يوم)

يتم حساب عدد الوحدات لغرض حساب قطر التوصيلة

حسب المعادلة أدناه:

عدد الوحدات = عدد الشقق السكنية +

(عدد الموظفين × 50 لتر) / 1200

مجموع الاستهلاك

= عدد الوحدات

1200

عدد الوحدات	عدد الموظفين	قطر العداد بوصة	قطر التوصيلة
3-1	73-1	1/2	20
7-4	164-74	3/4	25
12-8	292-165	1	32
19-13	456-293	1 (1/4)	40
39-20	567-457	1 (1/2)	50

10. تحديد قطر توصيلة المستشفيات والفنادق

والمدارس والجامعات والمرافق الحكومية:

يتم حساب قطر التوصيلة للمستشفيات والفنادق

والمدارس والجامعات والمرافق الحكومية بناءً على

عدد المستفيدين في الموقع، وذلك حسب الآتي:

أ- حساب تقدير المستفيدين:

م	المنشأة	الاستهلاك (لتر/يوم)
1	الدوائر الحكومية	50 (لتر/شخص/يوم)
2	المستشفيات	500 (لتر/سرير/يوم)
3	الفنادق	500 (لتر/غرفة/يوم)

## ب- احتساب قطر التوصيلة:

نوع المبنى	المستفيد		أعلى معدل للاستهلاك اليومي (م <sup>3</sup> )	قطر العداد بالبوصة	قطر التوصيلة الخارجي المقابل لقطر العداد
	موظف	سرير			
الدوائر الحكومية	73-1		3.5	1/2	20 ملم
المستشفيات	7-1		3.5		
الفنادق	7-1		3.5		
الدوائر الحكومية	164-74		8	3/4	25 ملم
المستشفيات	16-8		8		
الفنادق	16-8		8		
نوع المبنى	المستفيد		أعلى معدل للاستهلاك اليومي (م <sup>3</sup> )	قطر العداد بالبوصة	قطر التوصيلة الخارجي المقابل لقطر العداد
	موظف	سرير			
الدوائر الحكومية	292-165		14.5	1	32 ملم
المستشفيات	29-17		14.5		
الفنادق	29-17		14.5		
الدوائر الحكومية	456-293		23	1 (1/4)	40 ملم
المستشفيات	45-30		23		
الفنادق	45-30		23		
الدوائر الحكومية	567-457		33	1 (1/2)	50 ملم
المستشفيات	65-46		33		
الفنادق	65-46		33		

وفي حال أن عدد الأسرة أو عدد الغرف أكثر من (65) يتم تطبيق المعادلة أدناه:

1.5 X

عدد الأسرة/الغرف

65

قطر توصيلة المستشفى/الفندق =

## الملحق رقم (4)

## تحديد قطر توصيلة الصرف الصحي

م	مسطح البناء (م <sup>2</sup> )	قطر توصيلة المياه (ملم)	قطر توصيلة الصرف الصحي (ملم)
1	200 >	20	-
2	2000-200	25	150
3	4000-2001	32	150
4	6000-4001	40	150
5	12000-6001	50	200
6	16000-12001	63	200
7	20000-16001	100	200
8	*30000-20001	150	300

\* ما زاد عن ذلك يتم تنفيذ أكثر من توصيلة وفق دراسة فنية من قبل مقدم الخدمة.

## الملحق رقم (5)

## اشتراطات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي

1. أخذ موافقة مقدم الخدمة على تحديد موقع التوصيلة ومدى توفر الخدمة من عدمها أمام منشأة طالب الخدمة، وفي حال عدم الالتزام بذلك فيحق لمقدم الخدمة رفض الطلب حين تصحيح وضع المنشأة.
2. تجهيز الموقع وإخراج التوصيلة من داخل المنشأة حسب المقاسات المعتمدة وفق مواصفات مقدم الخدمة.
3. الانتهاء من اللياصة أو ما يقابلها، ويعود ذلك للمعايير المعتمدة لدى مقدم الخدمة.
4. في حال توفر مصدر لمياه غير الشرب، فيجب التقيد بنظام فصل تغذية صناديق وصمامات الطرد (السيفونات) حسب قرار وزير البلديات والإسكان رقم (1419/3/3/6/10304/ر/ف) بتاريخ 1419/3/3هـ، بمياه غير الشرب وفق ما تم إيضاحه في فسخ البناء للحالات التالية:
- أ- المجمعات السكنية والمستشفيات والفنادق المفروشة التي تحتوي على (30) دورة مياه أو أكثر.
- ب- المجمعات التجارية والتي تحتوي على (20) دورة مياه فأكثر.
- ج- المجمعات الإدارية والتي تحتوي على (40) دورة مياه فأكثر.
- د- المجمعات المركبة والتي تحتوي على (25) دورة مياه فأكثر.
5. الالتزام بسداد قيمة توصيلة المياه والصرف الصحي خلال (10) أيام من إرسال رسالة السداد لطالب الخدمة وفي حال عدم السداد خلال هذه المدة، يحق لمقدم الخدمة إلغاء الطلب.
6. في حالة وجود عوائق فنية تمنع تنفيذ توصيلة المياه أو الصرف الصحي لسبب يعود لطالب الخدمة أو مقدم الخدمة، فيتم إعادة مبلغ التوصيلة المدفوع مسبقاً.
7. لمقدم الخدمة الحق في عدم تقديم خدمة جديدة في حال وجود مديونية تتعلق بخدمة سابقة على المستفيد نفسه.
8. يلتزم طالب الخدمة بالتقديم على خدمتي المياه والصرف الصحي معاً، ويحق لمقدم الخدمة رفض الطلب عند التقديم على خدمة دون الأخرى.

ب- صورة صك الملكية أو موافقة من الجهة المختصة أو الربط الإلكتروني مع وزارة العدل أو السجل العيني للعقار.

ج- محضر التجزئة أو الدمج إن وجد.

د- صورة إثبات الشخصية أو السجل التجاري أو الربط الإلكتروني مع منصة أبشر ووزارة التجارة.

هـ- خطاب من الوزارة ذات العلاقة (خاص بالمصانع).

و- خطاب من وزارة الشؤون الإسلامية (خاص بالمساجد).

ز- رسم كروي لموقع البناء أو تحديد الموقع عبر التطبيقات الإلكترونية.

9. يحظر تقديم أي خدمة جديدة للمياه و/أو الصرف الصحي لأي إحداث جديد دون توفر صك ملكية للمنشأة وفي حال عدم توفر صك الملكية فيتم إبلاغ طالب الخدمة بالتوجه للجهات المختصة لإصدار صك ملكية.

10. لتسجيل بيانات طالب الخدمة كمالك أو مستفيد في أنظمة مقدم الخدمة، على طالب الخدمة تقديم المرفقات في الجدول أدناه.

11. وجود خزان مياه معزول.

12. المستندات المطلوبة لتقديم طلب توصيل خدمة المياه أو الصرف الصحي:

أ- صورة رخصة البناء أو الربط الإلكتروني مع منصة بلدي.

نوع الإثبات	مخول بالتقديم	صفة طالب الخدمة
الهوية الوطنية + صك الملكية + رخصة البناء	نعم	مواطن سعودي أو خليجي
هوية مقيم + صك الملكية + رخصة البناء	نعم	مقيم أجنبي
رقم السجل التجاري	نعم	مؤسسة خاصة
رقم السجل التجاري	نعم	شركة
رقم السجل التجاري أو خطاب رسمي	نعم	مؤسسة حكومية
خطاب رسمي	نعم	وزارة أو هيئة حكومية
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	نعم	جهة خيرية
رقم السجل التجاري	نعم	مستثمر أجنبي
ترخيص وزارة البلديات والإسكان	نعم	اتحاد الملاك

## الملحق رقم (6)

## وسائل تبليغ وإشعار المستفيدين

وسيلة التبليغ والإشعار	العملية
رسالة على الهاتف المحمول للمستفيد.	إشعار أول بإيقاف الخدمة إشعار نهائي بإيقاف الخدمة
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 بناء على عدم السداد إيقاف الخدمة بناء على طلب الجهات الرسمية وجود عائق يمنع القراءة ارتفاع الاستهلاك
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.	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. 4- ملصق على العداد.	التعدي على الشبكة

## الملحق رقم (7)

## اتفاقية توصيل خدمات المياه والصرف الصحي

رقم الطلب			التاريخ		نوع الطلب	
جديد	إضافة	زيادة تقوية القطر	أخرى	سكني	تجاري	حكومي
أخرى	صناعي	أخرى	نوع الاستخدام			
<b>بيانات طالب الخدمة</b>						
الاسم الأول	اسم الأب	اسم الجد	اسم العائلة	الجنسية		
رقم الهوية الوطنية	رقم هوية المقيم					
			رقم الخطاب\السجل	تاريخه	مصدره	
<b>بيانات المفوض</b>						
الاسم الأول	اسم الأب	اسم الجد	اسم العائلة	رقم الهوية للمفوض		
رقم الهاتف المفوض	توقيع المفوض					
<b>بيانات الموقع</b>						
المدينة	رقم المخطط					
رقم القطعة	اسم الحي					
اسم الشارع	رقم المنزل					
رقم رخصة البناء	تاريخ رخصة البناء					
رقم الصك	تاريخ الصك					
رقم الحساب	العنوان الوطني(واصل)					
<b>بيانات الاتصال</b>						
رقم الجوال	هاتف منزل					
	هاتف عمل	تحويلة				
فاكس	بريد إلكتروني					
صندوق بريد	الرمز البريدي	المدينة				
<b>الموافقة على اتفاقية توصيل خدمات المياه والصرف الصحي</b>						
<b>المرفقات</b>						
صورة من رخصة البناء						
خطاب من البلدية للمنازل التي ليس لديها صك						
<b>بيانات الخدمة المطلوبة</b>						
نوع الوحدة	عدد الوحدات	مساحة الوحدة (م <sup>2</sup> )	قطر التوصيلة (بالبوصة)	رقم الحساب		
<b>ملاحظات</b>						

## تمهيد

أ- يقر طالب الخدمة بمسؤوليته عن صحة البيانات المشار لها في هذه الاتفاقية والمستندات المرفقة بها ولن يكون مقدم الخدمة طرفاً في أي نزاع ينشأ بين المالك أو الغير، حول المكان المتعاقد على توصيل خدمة المياه إليه.

ب- يلتزم طالب الخدمة بأن تكون جميع التركيبات الموجودة بين نقطة التغذية ومنشأته إضافة إلى التديدات الداخلية سليمة ومتوافقة مع القواعد الفنية التي يحددها مقدم الخدمة ويلتزم بأن يسمح لمندوبي مقدم الخدمة بمعاينتها كلما رأى مقدم الخدمة حاجة لذلك، ولا يتحمل مقدم الخدمة أي مسؤولية تتعلق بهذه التركيبات، ويقع على عاتق طالب الخدمة واجب حمايتها وملاحظتها وصيانتها، ويكون مسؤولاً وحده عما قد ينشأ عنها من حوادث أو أضرار مهما كان نوعها أو سببها، ويحق لمقدم الخدمة الامتناع عن التوصيل إذا تبين له عدم صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة أو إذا كان المكان مغلقاً أو أن التديدات الداخلية معيبة أو لا تتوافر فيها ضمانات أو متطلبات الأمان، كما يحق لمقدم الخدمة الامتناع عن قبول طلب تقديم الخدمة في حال وجود مستحقات لدى طالب الخدمة لمقدم الخدمة لم تسدد بعد على ألا تكون هذه المستحقات محل نزاع.

ج- يلتزم طالب الخدمة بعدم إطلاق الخدمة دون أخذ موافقة مقدم الخدمة ويتم التعامل مع مثل هذه الحالة وفقاً لأحكام نظام المياه ولائحته التنفيذية الخاصة بتنظيم أنشطة تقديم الخدمة.

د- يلتزم طالب الخدمة بسداد مستحقات مقدم الخدمة لتوصيل الخدمة بعد استيفائه الشروط اللازمة.

1. يكون للألفاظ والعبارات الواردة في هذه الاتفاقية والمعروفة في دليل تقديم 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 وطالب الخدمة، وتشمل الاتفاقية طلب توصيل الخدمة وجميع البيانات الأساسية المطلوبة من طالب الخدمة.

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 الإنترنت أو زيارة أحد فروع مقدم الخدمة.

4. حيث أن طالب الخدمة (المالك أو من يفوضه) يرغب في قيام مقدم الخدمة بتوصيل خدمة المياه للمنشأة التابعة له، وحيث أن مقدم الخدمة وافق على ذلك، وبعد إقرار الطرفين بأهليتهما المعتبرة شرعاً للتعاقد، تم الاتفاق على البنود الآتية:

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

ثانياً. التزامات طالب الخدمة وواجباته:

ثالثًا. يحظر على طالب الخدمة القيام بأي من الأمور الآتية:

أ- التصرف في العداد بأي وجه حيث يعتبر العداد ملكًا لمقدم الخدمة.

ب- إطلاق الخدمة دون أخذ موافقة مقدم الخدمة.

ج- القيام بأعمال غير نظامية في المنشأة كوضع 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- استخدام أو السماح لأي شخص باستخدام المياه بأي صورة تؤثر على استمرار تقديم الخدمة إلى أي شخص آخر أو تسبب خسارة لمقدم الخدمة أو ضررًا للعدادات أو التركيبات أو المعدات الأخرى الخاصة بتزويد الخدمة.

و- التدخل فيما يتعلق بتوصيل الخدمة لمنشأته أو إلى أي شخص آخر، بما في ذلك إيقاف الخدمة أو إعادة توصيلها عند قيام مقدم الخدمة بإيقافها.

وَيتم التعامل مع الحالات الواردة في الفقرات من (1) إلى (6) وفقًا لأحكام نظام المياه ولائحته التنفيذية الخاصة بتنظيم أنشطة تقديم الخدمة.

هـ- يجب على طالب الخدمة توفير مكان للعداد (أو العدادات) حسبما يحدده مقدم الخدمة بالتنسيق مع طالب الخدمة، ويتعهد طالب الخدمة بضمان إمكانية وصول مقدم الخدمة؛ الآمن والسهل إلى العداد والسماح لموظفي مقدم الخدمة بالكشف على العداد ومعاينته وقراءته وصيانته في الوقت الذي يحدده مقدم الخدمة.

و- يلتزم طالب الخدمة بإبلاغ مقدم الخدمة بأي تغيير يتطلب تعديلًا في بياناته الأساسية أو أي تعديل في تفاصيل الاتصال الخاصة به.

ز- يلتزم طالب الخدمة بتسجيل حساب استهلاك الخدمة لدى مقدم الخدمة باسم المالك الجديد للمنشأة التي قام ببيعها أو التصرف فيها بأي نوع من أنواع التصرفات الناقلة للملكية مع تزويد مقدم الخدمة بنسخة من أي وثيقة ذات علاقة مثل صك الملكية الجديد.

ح- يلتزم طالب الخدمة بسداد جميع المبالغ التي تنشأ على العداد المسجل باسمه، بما في ذلك المقابل المالي للاستهلاك وأي مستحقات مالية أخرى، على أن يتم السداد عند تاريخ الاستحقاق المحدد.

ط- يلتزم طالب الخدمة بالتقيد بألية التوصيل بشبكة الصرف الصحي عند تشغيلها، وبحد أقصى (30) يومًا من إشعار مقدم الخدمة له بتشغيلها، ويتم ضبط مخالفة عدم الارتفاق بشبكة الصرف الصحي حال توفرها وفقًا لأحكام نظام المياه ولائحته التنفيذية الخاصة بتنظيم أنشطة تقديم الخدمة.

**رابعًا. التزامات مقدم الخدمة وواجباته:**

أ- يستوفي مقدم الخدمة من طالب الخدمة مقابل توصيل الخدمة مباشرةً بعد تنفيذ طالب الخدمة جميع المتطلبات النظامية لعملية التوصيل، وفي حال وجود أي عوائق خارج سيطرة مقدم الخدمة تمنع التوصيل خلال المدة المحددة في الفقرة (ب) أدناه، فيقوم مقدم الخدمة بإصدار إشعار لطالب الخدمة توضح فيه أسباب التأخير والوقت المتوقع للتوصيل.

ب- يلتزم مقدم الخدمة باستكمال الإجراءات اللازمة لطلبات توصيل الخدمة خلال مدة أقصاها (10) أيام من تاريخ تقديم الطلب وذلك إما بالإشعار باكمال الطلب والتكثيف من السداد، أو بالرد على طالب الخدمة بإيضاح النواقص والملاحظات على الطلب.

ج- يلتزم مقدم الخدمة بتوصيل الخدمة إلى طالب الخدمة خلال مدة أقصاها (25) يوم عمل من تاريخ السداد أو أي مدة أقصر تحدد في الدليل، وذلك في حال عدم وجود عوائق لأسباب لا تعود لمقدم الخدمة.

د- يقوم مقدم الخدمة بتركيب معدات الخدمة والأجهزة اللازمة لتسجيل الاستهلاك وفقاً للقواعد الفنية المعتمدة لدى مقدم الخدمة، وتظل معدات تقديم الخدمة ملكاً له.

هـ- يلتزم مقدم الخدمة بإخطار طالب الخدمة قبل شهر عن أي تعديل على هذه الاتفاقية من خلال فاتورة الاستهلاك إضافة إلى أي وسيلة أخرى مثل الصحف المحلية أو الرسائل القصيرة أو الهاتف أو غيرها.

و- يلتزم مقدم الخدمة بإعادة مبلغ التأمين على العداد في حال رغب طالب الخدمة في إنهاء الخدمات للعملاء المرتفقين بالخدمة وسبق لهم دفع تأمين العداد قبل تاريخ 2023/1/1م.

ز- يلتزم مقدم الخدمة عند اكتشافه أية مستحقات مالية للمستفيد أو لطالب الخدمة، سواءً تم إيداعها بالخطأ أو نتجت عن فروقات القراءات التقديرية أو خلاف ذلك، بإعادة تلك المبالغ له أو رصدها له في حسابه الدائن، دون الحاجة لقيام المستفيد أو طالب الخدمة بتقديم طلب بذلك.

**خامسًا. إيقاف خدمة المياه وإعادتها:**

سيقوم مقدم الخدمة بإيقاف خدمة المياه عن المنشأة وإعادتها حسب ضوابط إيقاف الخدمة وإعادتها المنصوص عليها في الفصل الخامس من الدليل، والمنشور على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، كما يحق للمستفيد الحصول على نسخة من هذه الضوابط عند طلبها من مقدم الخدمة.

**سادسًا. التغييرات التي تطرأ على توصيل الخدمة أو أي جانب ذي علاقة أثناء سريان الاتفاقية:**

إذا تقدم طالب الخدمة أثناء سريان هذه الاتفاقية بطلب إجراء أي تعديل على توصيل الخدمة كطلبه تعديل سعة قُطر توصيلة العداد أو إضافة أو نقل العداد من مكان إلى آخر، ووافق مقدم الخدمة على طلبه فإن الطلب الجديد لطالب الخدمة أو أي تغيير في توصيل المياه أو أي تعديل ذو صلة سوف يصبح جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية، ويقوم مقدم الخدمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لتعديل المعلومات والبيانات ذات العلاقة.

**سابعًا. الشكاوى أو النزاعات:**

في حالة وجود شكوى أو نزاع في أي موضوع يتعلق بهذه الاتفاقية أو تنفيذها أو أي جوانب تتعلق بتقديم الخدمة، يحق لطالب الخدمة تقديم شكواه لمقدم الخدمة وفقاً لإجراءات معالجة شكاوى المستفيدين لدى مقدم الخدمة والمعتمدة من الهيئة.

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

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

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

أ- إذا لحقت بطالب الخدمة خسارة بسبب إهمال مقدم الخدمة أو عدم توخي العناية الكافية فسيكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن تعويضه عن تلك الخسارة.

ب- لن يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية تجاه أي ضرر يلحق بطالب الخدمة إذا:

- تسبب بهذا الضرر طالب الخدمة أو أي شخص آخر.
- نتج ذلك عن حادث قسري خارج عن نطاق سيطرة مقدم الخدمة.

تاسعاً. مدة الاتفاقية:

تعتبر هذه الاتفاقية غير محددة المدة، ويجوز لطالب الخدمة أن يطلب إنهاءها بموجب إشعار كتابي يقدمه لمقدم الخدمة قبل (30) يومًا من التاريخ المحدد للإلغاء، مع مراعاة الضوابط الخاصة بإلغاء الخدمة الواردة في الدليل.

## الملحق رقم (8)

## اتفاقية استهلاك خدمات المياه والصرف الصحي

اتفاقية استهلاك خدمة المياه والصرف الصحي:

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

## 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 المستخدم قبل شهر عن أي تغيير في تعريف الاستهلاك 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 المستخدم 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، ويُتوقع 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.

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

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

- 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 ووفقًا 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.

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 ووفقًا 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.

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.

## تاسعًا. مدة الاتفاقية:

تعتبر هذه الاتفاقية غير محددة المدة، ويجوز للمستخدم أن يطلب إنهاءها بموجب إشعار كتابي أو تقديم طلب عبر الفرع الإلكتروني لمقدم الخدمة قبل (30) يوم عمل من التاريخ المحدد للإلغاء، مع مراعاة الضوابط الخاصة بإلغاء الخدمة الواردة في الدليل، وفي حالة انتقال المستخدم 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.



## 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

مدة المعالجة والرد	نوع الشكاوى
10 أيام عمل	ارتفاع فواتير الاستهلاك
	توصيل خدمتي المياه أو الصرف
	انقطاع خدمة المياه
	جودة المياه
	جودة تنفيذ الأعمال
	الاعتراض على المقابل المالي
	الشكاوى على الخدمات اللاشبكة

## 9. المعلومات المطلوبة لتقديم الشكوى:

أ- الاسم الكامل.

ب- رقم الحساب في حال وجود حساب لدى المستخدم.

ج- رقم الهوية أو هوية المقيم في حال كانت الشكوى غير متعلقة بالخدمة المقدمة للمستخدم.

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 المستخدم 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 المستخدم.

## 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. الشكوى إلى الهيئة:

أ- في حالة عدم رضا المستفيد عن نتيجة معالجة مقدم الخدمة بشأن شكواه، أو تجاوز مقدم الخدمة المدة المحددة للرد على الشكوى المقدمة إليه، فإنه يحق له رفع اعتراضه (التصعيد) إلى الهيئة مع ضرورة إرفاق رقم الشكوى المرجعي لدى مقدم الخدمة، وذلك من خلال منصة استقبال الشكاوى في موقع الهيئة الإلكتروني.

ب- عند تقديم المستفيد الشكوى إلى الهيئة تقوم الهيئة بإخطار مقدم الخدمة ويلتزم مقدم الخدمة بالتالي:

- إيقاف أي مطالبات مالية بشأن المبلغ المعارض عليه حتى يتم البت في الشكوى 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 الشكوى إلى الهيئة وحتى يتم البت فيها من قبل الهيئة.

والله الموفق،،،



الهيئة السعودية للمياه  
Saudi Water Authority

# دليل تقديم خدمات المياه والصرف الصحي