

هيئة تنظيم الخدمات العامة

قرار

رقم ٢٠٢٣/٨

بإصدار لائحة رعاية مصالح مشتركي خدمات التزويد بالمياه والمياه المعالجة وتجميع ونقل مياه الصرف الصحي

استناداً إلى نظام الجهاز الإداري للدولة الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٢٠/٧٥،
وإلى المرسوم السلطاني رقم ٢٠٢٠/١٣١ في شأن قطاع المياه والصرف الصحي،
وإلى لائحة تنظيم خدمة المياه الصالحة للشرب الصادرة بالقرار رقم ٢٠١٩/٦،
وإلى موافقة مجلس إدارة هيئة تنظيم الخدمات العامة،
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة.

تقرر

المادة الأولى

يعمل في شأن رعاية مصالح مشتركي خدمات التزويد بالمياه، والمياه المعالجة، وتجميع
ونقل مياه الصرف الصحي، بأحكام اللائحة المرفقة.

المادة الثانية

تلغى المادتان رقم (٢٦) و (٢٧) من الفصل الخامس من لائحة تنظيم خدمة المياه الصالحة
للشرب المشار إليها، كما يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة، أو يتعارض مع أحكامها.

المادة الثالثة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

صدر في: ٥ من رمضان ١٤٤٤هـ

الموافق: ٢٧ من مارس ٢٠٢٣م

م. سالم بن ناصر بن سعيد العوفي

رئيس مجلس إدارة

هيئة تنظيم الخدمات العامة

**لائحة رعاية مصالح مشتركي خدمات
التزويد بالمياه والمياه المعالجة وتجميع ونقل مياه الصرف الصحي**

الفصل الأول

التعريفات

المادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة، يكون للكلمات والعبارات الآتية المعنى المبين قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

١ - الهيئة :

هيئة تنظيم الخدمات العامة.

٢ - المشترك :

الشخص الذي يتم تزويده بالمياه أو المياه المعالجة في عقاره بغرض الاستهلاك أو الاستخدام في ذلك العقار، أو يتم تجميع ونقل مياه الصرف الصحي من عقاره.

٣ - الخدمة :

خدمة التزويد بالمياه أو المياه المعالجة، وخدمة تجميع ونقل مياه الصرف الصحي.

٤ - مقدم الخدمة :

أ - الشركات التي أحييت لها أنشطة قطاعي المياه والصرف الصحي بموجب أحكام المرسوم السلطاني رقم ٢٠٢٠/١٣١ في شأن قطاع المياه والصرف الصحي، أو أي شركة جديدة تنشئها الدولة.

ب - الشخص الحاصل على ترخيص أو تصريح من الهيئة لتقديم الخدمة.

٥ - اتفاقية الخدمة :

عقد التزويد بالمياه أو المياه المعالجة أو خدمة تجميع ونقل مياه الصرف الصحي، الذي يتم إبرامه بين مقدم الخدمة والمشارك.

٦ - الشبكة :

الأنابيب والمعدات المرتبطة بها التي تستخدم لنقل المياه أو المياه المعالجة أو مياه الصرف الصحي.

٧ - التعرفة :

التعرفة التي يلتزم المشارك بدائها إلى مقدم الخدمة مقابل الخدمة.

الفصل الثاني

التزامات مقدم الخدمة

المادة (٢)

يلتزم مقدم الخدمة بالآتي:

- ١ - إعداد اتفاقية الخدمة باللغتين العربية والإنجليزية، وعرضها على الهيئة للحصول على موافقتها قبل تطبيقها، وعدم تعديلها إلا بعد الموافقة الكتابية من الهيئة.
- ٢ - عرض اتفاقية الخدمة باللغتين العربية والإنجليزية على المشترك بطريقة تمكنه من معرفة حقوقه والتزاماته.
- ٣ - الحصول على موافقة المشترك على اتفاقية الخدمة قبل بدء تقديم الخدمة إليه، وإخطاره بأي تعديل جوهري يطرأ على هذه الاتفاقية قبل العمل به، وذلك وفقاً لما تحدده الهيئة.
- ٤ - عدم التمييز في المعاملة بين المشتركين بدون مبرر قانوني، وأن يكون تعامله في الحالات المتشابهة متماثلاً.
- ٥ - الحفاظ على سرية بيانات المشتركين.
- ٦ - تنفيذ القرارات، والتوجيهات والإجراءات التي تصدرها الهيئة بشأن رعاية مصالح المشتركين، وبالأخص فيما يتعلق بقراءة العدادات والفوترة والتحصيل واحتساب الفاقد، والنظر في الشكاوى.

المادة (٣)

يجوز للهيئة إعفاء بعض ناقلي المياه المستقلين أو جميعهم من مقدمي الخدمة من بعض أحكام هذه اللائحة.

الفصل الثالث

شكاوى المشتركين

المادة (٤)

يجب على مقدم الخدمة إعداد نماذج مخصصة لكل نوع من الشكاوى الشائعة، وإتاحتها للمشاركين، سواء في مكاتب خدمات المشتركين التابعة لمقدم الخدمة، أو في الموقع الإلكتروني الخاص به، أو في مكاتب التحصيل التابعة لمقدم الخدمة، أو بأي وسيلة أخرى تحددها له الهيئة.

المادة (٥)

تعتمد الهيئة إجراءات النظر في شكاوى المشتركين الصادرة عن مقدم الخدمة، ويجوز للهيئة بالتشاور مع مقدم الخدمة، أن تعتمد إجراءات موحدة للنظر في جميع شكاوى المشتركين، وتعممها على مقدم الخدمة للالتزام بها. كما يجوز للهيئة إلزام مقدم الخدمة بتعديل تلك الإجراءات بشكل يضمن حماية مصالح المشتركين.

المادة (٦)

يجوز للمشاركين تقديم شكوى ضد مقدم الخدمة في حالة وجود نزاع أو عطل أو ضرر أو في حالة عدم رضاهم عن الخدمة، وذلك وفقا لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين لدى مقدم الخدمة.

المادة (٧)

يجب على مقدم الخدمة تسجيل أي شكوى يقدمها المشتركون وفقا للإجراءات المعتمدة للنظر في شكاوى المشتركين، بما في ذلك الشكاوى المقدمة هاتفيا من خلال الاتصال بالأرقام التي يحددها مقدم الخدمة، أو تلك المقدمة إلكترونيا، على أن يتم تزويد المشتكي برقم الشكوى.

وفي جميع الأحوال، لا يجوز لمقدم الخدمة الامتناع عن تسجيل شكاوى المشتركين.

المادة (٨)

يجب على مقدم الخدمة بذل العناية اللازمة عند النظر في شكاوى المشتركين، وضمان التعامل معها بالشكل المناسب، وخلال المدة والكيفية المحددة، وفقا للإجراءات المعتمدة للنظر في شكاوى المشتركين.

ولا يجوز لمقدم الخدمة إنهاء، أو غلق موضوع الشكوى إلا بعد تقديم رد كتابي للمشتكي بأي وسيلة كانت، على أن يتضمن الرد تفاصيل الشكوى، والإجراءات التي اتخذها مقدم الخدمة بشأنها، والنتيجة التي توصل إليها مع بيان الأسباب، ويستثنى من تقديم الرد الكتابي في الحالات التي يتم فيها أخذ الموافقة من صاحب الشكوى بغلق موضوع الشكوى لدى مقدم الخدمة، مع الاحتفاظ بما يثبت ذلك.

المادة (٩)

لا يجوز لمقدم الخدمة إهمال شكاوى المشتركين، أو عدم بذل العناية اللازمة للنظر فيها، أو الفصل في الشكاوى بشكل يضر بمصالحهم، أو عدم تصحيح الخطأ، أو الإهمال الواقع من قبله، بشكل يدفع فيه المشتركين إلى اتخاذ إجراءات أخرى لمعالجتها، وتحميلهم تكاليف إضافية غير مبررة.

ويلتزم مقدم الخدمة بدفع التكاليف الإضافية التي تحملها المشتركون في حال تحقق أي من الحالات الواردة في الفقرة السابقة، ولا يتم تعويضه عنها ضمن حسابات الحد الأقصى للإيرادات المسموح بها.

المادة (١٠)

يلتزم مقدم الخدمة بفحص الشكاوى المتعلقة بصحة الفواتير بشكل دقيق، وعند وجود خطأ في قراءة العداد، أو في احتساب الفواتير، يلتزم مقدم الخدمة بتصحيح الخطأ، وإعادة احتساب الفواتير بشكل صحيح، والرد على المشتركين بذلك، وفقاً للإجراءات المعتمدة للنظر في شكاوى المشتركين.

المادة (١١)

إذا لم يقيم مقدم الخدمة، بالنسبة للمشاركين من الفئة السكنية، والفئة غير السكنية من المؤسسات الصغرى والصغيرة الحاصلة على شهادة ريادة من هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بقراءة العداد، أو إصدار الفواتير، أو كانت قراءة العداد أو الفواتير الصادرة غير صحيحة، أو قام بتقديم أي مطالبة مالية أخرى غير صحيحة لمدة تتجاوز (١٢) اثني عشر شهراً، فلا يجوز له مطالبة المشترك، من الفئات المذكورة، إلا بالمبالغ المستحقة عن آخر (١٢) اثني عشر شهراً من تاريخ تقديم المطالبة الصحيحة للمشارك، ويتحمل مقدم الخدمة الخسائر المترتبة عن جميع ذلك، ولا يتم تعويضه عنها ضمن حسابات الحد الأقصى للإيرادات المسموح بها، ويستثنى من ذلك حالات ثبوت عبث المشترك بالعداد.

وعلى مقدم الخدمة عند تلقي شكاوى من مشترك في شأن أي من الحالات المنصوص عليها في هذه المادة، أن يعيد احتساب المبالغ المستحقة، وتقديم تفاصيل إعادة الاحتساب للمشارك، وذلك وفقاً للضوابط والإجراءات التي تعتمدها الهيئة في شأن إجراءات إعادة الاحتساب.

المادة (١٢)

يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بسجلات ورقية أو إلكترونية تتضمن جميع شكاوى المشتركين لمدة (٥) خمس سنوات على الأقل، بما في ذلك المستندات المتعلقة بالشكاوى، والإجراءات المتخذة بشأنها.

المادة (١٣)

يجب على المشترك في حال وجود شكوى، أو نزاع بينه، وبين مقدم الخدمة، أن يلتزم بسداد أي مبالغ مستحقة لمقدم الخدمة - فيما عدا المبالغ موضوع الشكوى أو النزاع - وسداد الفواتير الشهرية غير المتنازع عليها التي تصدر في أثناء فترة نظر الشكوى. وفي حالة عدم سداد قيمة الفواتير والمبالغ المستحقة - غير المتنازع عليها - خلال الفترة المحددة للسداد، يحق لمقدم الخدمة قطع الخدمة عن المشترك.

الفصل الرابع

إجراءات قطع الخدمة

المادة (١٤)

يجب على مقدم الخدمة إشعار المشترك بقطع الخدمة - نتيجة عدم سداد المستحقات المالية - قبل (١٠) عشرة أيام على الأقل من تاريخ القطع عبر وسائل التواصل المتفق عليها بين مقدم الخدمة، والمشارك في اتفاقية الخدمة (البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية، أو بتوصيله يدويا إلى عقار المشترك)، على أن يكون الإشعار باللغتين: العربية، والإنجليزية، وأن يتضمن الآتي:

١ - بيانات حساب المشترك.

٢ - تفاصيل المبالغ المتأخرة، والمستحقة.

٣ - الإجراءات التي يجب على المشترك اتباعها لتجنب قطع الخدمة، أو إعادتها.

المادة (١٥)

يحق لمقدم الخدمة قطع الخدمة عن المشترك في الحالات الآتية، وذلك وفقا لإجراءات قطع الخدمة التي تعتمدها الهيئة:

- ١ - عدم التزام المشترك بسداد المستحقات المالية المترتبة عليه.
- ٢ - عدم التزام المشترك بسداد المستحقات المالية المتأخرة حسب الطريقة المتفق عليها بينه وبين مقدم الخدمة في اتفاقية السداد.
- ٣ - إساءة استخدام الخدمة بطريقة من شأنها أن تضر باستمرارية حصول المشتركين الآخرين عليها، أو بشكل مخالف لاتفاقية الخدمة.
- ٤ - استخدام الخدمة لغرض غير المبين في طلب التوصيل، أو لنشاط آخر غير النشاط المصرح به في العقار، أو لتزويد نشاط يخضع لفئة أخرى من فئات التعرفة، أو لتزويد عقارات أخرى، وذلك دون اتباع الإجراءات اللازمة.
- ٥ - الصيانة وفق الإجراءات، والمعايير الفنية الخاصة بأعمال الصيانة.

المادة (١٦)

- يجب على مقدم الخدمة قبل قطع الخدمة عن المشترك في حالات عدم السداد المنصوص عليها في البندين (١) و(٢) من المادة (١٥) من هذه اللائحة، مراعاة الآتي:
- ١ - عدم قطع الخدمة في آخر يوم عمل قبل إجازة نهاية الأسبوع، والإجازات الرسمية.
 - ٢ - أن يتم قطع الخدمة في الفترة ما بين الساعة السابعة صباحاً، والساعة الخامسة مساءً.
- وفي جميع الأحوال، لا يجوز قطع الخدمة عن المشترك من الفئة السكنية خلال فترة شهر رمضان.

المادة (١٧)

- يجب على مقدم الخدمة اتخاذ الإجراءات اللازمة لتجنب قطع الخدمة أو تأجيل قطعها عن المشترك من فئة الأشخاص ذوي الإعاقة، والدخل المحدود، وذلك وفقاً للإجراءات والضوابط التي تصدرها الهيئة في هذا الشأن.

المادة (١٨)

- يجوز لمقدم الخدمة قطع الخدمة عن المشترك - دون إشعار مسبق - ودون اتباع إجراءات قطع الخدمة المعتمدة من الهيئة، في الحالات الآتية:
- ١ - قيام المشترك بتوصيلات غير مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة، أو مخالفة للنظم والإجراءات المتعلقة بتوصيلات المياه والمياه المعالجة والصرف الصحي بطريقة تشكل خطراً على السلامة العامة، أو على أمن الشبكات.

٢ - استخدام المشترك لوسائل غير مشروعة، أو عدم اتباعه الإجراءات الصحيحة للحصول على الخدمة.

٣ - العبث في الشبكة والمنشآت والأجهزة والمعدات والوسائل المرتبطة بتقديم الخدمة.

٤ - وجود خطر يهدد الأمن والسلامة العامة.

٥ - في أثناء القوة القاهرة، أو الظروف الاستثنائية.

المادة (١٩)

يجب على مقدم الخدمة وضع الخطط، واتخاذ كافة الإجراءات الفنية لتجنب الانقطاعات في الخدمة لأسباب فنية، أو عند الظروف الاستثنائية، والعمل على إعادة الخدمة بأسرع وقت ممكن حسب مستويات الخدمة التي تقرها الهيئة.

المادة (٢٠)

يجوز لمقدم الخدمة - تفاديا لقطع الخدمة - الاتفاق مع المشترك على تقسيط المبالغ المستحقة إلى أقساط شهرية، مع مراعاة حالة المشترك، ومقدرته على السداد، ويتم إبرام اتفاقية السداد يوقع عليها الطرفان، ويسلم المشترك نسخة منها.

المادة (٢١)

يلتزم مقدم الخدمة بإعادة الخدمة إلى المشترك من الفئة السكنية للعداد الذي تتوفر فيه خاصية المحابس الذكية خلال مدة أقصاها (٣) ثلاث ساعات، وخلال مدة أقصاها (٦) ست ساعات بالنسبة لباقي المشتركين من الفئة السكنية التي لا تتوفر لديها في العداد خاصية المحابس الذكية، وذلك في الحالات الآتية:

١ - سداد المشترك نصف المبالغ المستحقة، وتقسيط الباقي على فترة (٣) ثلاثة أشهر،

بشرط أن تكون المبالغ المستحقة نتيجة تراكمها لمدة لا تتجاوز (٦) ستة أشهر.

٢ - سداد المشترك ربع المبالغ المستحقة، وتقسيط الباقي على فترة يتم الاتفاق عليها بين

المشترك ومقدم الخدمة، أخذا في الاعتبار ألا تقل هذه الفترة عن فترة تراكم تلك

المستحقات المالية، وذلك في حالة تجاوز مدة تراكم المبالغ المستحقة مدة (٦) ستة أشهر.

وفي جميع الأحوال، يتم إعداد اتفاقية سداد يوقع عليها المشترك، ومقدم الخدمة، ويحصل

المشترك على نسخة منها، ويلتزم المشترك بسداد المبالغ المتفق عليها في اتفاقية السداد،

بالإضافة إلى الفواتير الشهرية.

المادة (٢٢)

لا يجوز لمقدم الخدمة - في حالة وجود أكثر من حساب مسجل باسم المشترك - قطع الخدمة إلا عن الحساب المستوفي أسباب قطع الخدمة بشكل مستقل.

الفصل الخامس

الفواتير والعدادات

المادة (٢٣)

يجب أن تتضمن فاتورة الخدمة البيانات الآتية:

- ١ - رقم حساب المشترك، واسمه، وعنوان العقار.
 - ٢ - الرقم التسلسلي للعداد.
 - ٣ - فئة التعرفة للمشارك.
 - ٤ - الوحدات المستهلكة، والمبالغ الإضافية المتعلقة بالخدمة.
 - ٥ - عدد أيام الاستهلاك (الفترة بين القراءة الحالية، والقراءة السابقة).
 - ٦ - الفترة المتعلقة بالاستهلاك.
 - ٧ - نوع التعرفة.
 - ٨ - المستحقات الشهرية.
 - ٩ - تاريخ إصدار الفاتورة.
 - ١٠ - نوعية قراءة العداد فيما إذا كانت القراءة فعلية، أو تقديرية.
 - ١١ - تاريخ قراءة العداد، وفي حالات القراءة التقديرية يجب النص على تاريخ آخر قراءة فعلية للعداد.
 - ١٢ - أي مبالغ مستحقة سابقة.
 - ١٣ - أي إخطارات، أو إنذارات بشأن وجود مستحقات سابقة.
- وفي جميع الأحوال، يجب أن تكون الفاتورة واضحة، وسهلة الفهم على المشترك، ومكتوبة باللغتين: العربية، والإنجليزية، وأن يتم تقديمها إليه بشكل شهري بالطريقة المتفق عليها في اتفاقية الخدمة سواء كانت فاتورة ورقية، أو إلكترونية.

المادة (٢٤)

لا يجوز لمقدم الخدمة إصدار فاتورة لعداد المشترك بقراءة تقديرية لأكثر من (٢) شهرين متتاليين، ويجب على مقدم الخدمة اتخاذ إجراءات ضمان تحصيل المبالغ المستحقة له في مواعيدها.

المادة (٢٥)

مع عدم الإخلال بحكم المادة (٢٤) من هذه اللائحة، يجوز لمقدم الخدمة إصدار فواتير تقديرية في حالة وجود مانع يحول دون قدرته على أخذ القراءة الفعلية كوجود أسباب خارجة عن إرادته، أو غلق العقار، أو في حالة وجود اتفاق مكتوب ومسبق بينه وبين المشترك، أو في الأحوال التي تقرها الهيئة، وللمشترك المطالبة بفواتير فعلية إذا أثبت أن الوصول إلى العداد متاح وبشكل يمكن معه لمقدم الخدمة أخذ القراءة في أي وقت دون مانع. ويجوز لمقدم الخدمة اتخاذ إجراءات قطع الخدمة المعتمدة من قبل الهيئة إذا ثبت أن عدم إمكانية قراءة العداد كانت لأسباب تعود إلى المشترك.

المادة (٢٦)

يجوز للمشارك طلب فحص العداد إذا تقدم بشكوى على دقة قراءة العداد، ويلتزم مقدم الخدمة بإرجاع مبلغ الفحص الذي تمت إضافته في فاتورة المشترك في حال ثبت أن العداد به عطل أدى إلى التأثير على الفوترة.

المادة (٢٧)

يلتزم مالك العقار أو المؤجر بإشعار مقدم الخدمة كتابة لتسجيل فاتورة الخدمة باسم المستأجر بعد تقديم عقد الإيجار المعتمد من الجهة المختصة، وبموجبه يلتزم المستأجر بسداد فاتورة الخدمة.

ويلتزم مقدم الخدمة بعدم مطالبة المالك أو المؤجر، أو أي مستأجر لاحق للعقار ذاته بالمبالغ المستحقة نظير استهلاك الخدمة خلال فترة العقد المذكور. وفي حالة عدم تقديم المؤجر، أو مالك العقار لعقد إيجار معتمد من الجهة المختصة إلى مقدم الخدمة، فإن المالك يكون مسؤولاً أمام مقدم الخدمة عن سداد المبالغ المستحقة.

المادة (٢٨)

يكون المشترك مسؤولاً عن سداد قيمة الاستهلاك إذا تبين أن ارتفاع قيمة الفاتورة كان بسبب وجود تسرب للمياه بعد العداد مباشرة باتجاه عقار المشترك.

المادة (٢٩)

يجوز لمقدم الخدمة رفض طلب تقديم خدمة جديدة للمشترك الذي تخلف عن سداد مستحقات وفواتير سابقة عليه.

الفصل السادس

الجزاءات الإدارية

المادة (٣٠)

يجوز للهيئة أن تفرض على مقدم الخدمة عند مخالفة أحكام المواد (٧) أو (٨) أو (٩) أو (١٠) من هذه اللائحة غرامة إدارية، مقدارها (١٥٠) مائة وخمسون ريالاً عمانياً لكل شكوى، وتضاعف الغرامة في حالة تكرار المخالفة خلال (٢) سنتين.

المادة (٣١)

يجوز للهيئة في حالة ثبوت مخالفة أحكام هذه اللائحة والقرارات والإجراءات والتوجيهات الصادرة تنفيذاً لها، أن توقع على المخالف أياً من الجزاءات الآتية:

١ - فرض غرامة إدارية لا تقل عن (١٠,٠٠٠) ألف ريال عماني، ولا تزيد على (٢٠,٠٠٠) عشرين ألف ريال عماني، وتضاعف الغرامة في حالة تكرار المخالفة خلال (٢) سنتين، وفي حالة استمرار المخالفة يجوز للهيئة أن تفرض غرامة إدارية لا تزيد على (١٠٠) مائة ريال عماني عن كل يوم تستمر فيه المخالفة، وبحد أقصى (٢٠,٠٠٠) عشرين ألف ريال عماني.

٢ - وقف الترخيص أو التصريح لمدة لا تتجاوز (٣) ثلاثة أشهر.

٣ - إلغاء الترخيص أو التصريح.

وفي جميع الأحوال، يجوز للهيئة أن تقرر إزالة المخالفة على نفقة المخالف.