

التزامات الشركة

- تنفيذ القرارات والتوجيهات والإجراءات التي تصدرها هيئة تنظيم الخدمات العامة بشأن رعاية مصالح خدمات المشتركين وما يتعلق بقراءة العدادات والفوترة والتحصيل واحتساب فاقد المياه والنظر في الشكاوى.
- سيتم توصيل الخدمة بالمواقع التي تتواجد بها البنية التحتية، بواسطة توصيلة فردية أو توصيلة فرعية وذلك باتباع الإجراءات المعمول بها والمعتمدة من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة.
- تزويد العقار بالمياه فور الانتهاء من تركيب التوصيلات وفق الإجراءات المقررة واعتماد التوصيلات المباشرة قبل تركيب عداد المياه.
- يكون عداد المياه بعد تركيبه ملكاً للشركة، والتي لها الحق دون غيرها في إجراء فحص دقة القراءة، ومعايرته، واستبداله أو صيانته وتغيير الصمامات في حالة عطلها أو تلفها بعد إجراء الإختبارات اللازمة والمعتمدة وفقاً لما تراه مناسباً أو حسب متطلبات وأشراطات هيئة تنظيم الخدمات العامة.
- استبدال عداد المياه على نفقة الشركة إذا تبين أن العداد غير دقيق أو يعمل بأقل كفاءة أو كان قديماً ما لم يكن قد تعرض للتلف بسبب سوء الاستخدام أو الإهمال. (يرجى العلم أنه في حالة تعرض العداد للتلف عن عمد أو نتيجة إهمالكم فسيتم تحميلكم على المشترك دفع تكلفة إصلاحه أو استبداله).
- في حال تطلب من مقدم الخدمة القيام بأي أعمال على شبكة المياه أو الأجهزة التي قمنا بتركيبها في العقار فسيتم تحميل مقدم الخدمة إشعار المشترك بكافة الطرق المتاحة بما فيها رسالة نصية قصيرة أو عن طريق البريد الإلكتروني أو نشر عبر وسائل الإعلان المحلية أو موقع التواصل الاجتماعي خلال مدة لا تقل عن يومين عمل.
- نشر وتحديث أخبار الانقطاعات الطارئة والتي تحدث عادة نتيجة الأعطال أو الحوادث أو الأجواء المناخية الاستثنائية عبر الوسيلة المتفق عليه في تقديم الطلب خدمة تزويد المياه أو النشر عبر وسائل الإعلان المحلية أو موقع التواصل الاجتماعي.
- قراءة عداد المياه شهرياً وإبلاغ المشترك عن أي عطل فيها والأجراء الذي تم بهذا الخصوص.
- قراءة عداد المياه بشكل منتظم فإذا تعذر أخذ القراءات الحقيقية للعداد، يجوز للشركة إصدار فواتير الأستهلاك بقراءة تقديرية في حالة وجود مانع يحول دون قدرتنا على أخذ القراءة الفعلية كوجود أسباب خارجة عن إرادتنا أو غلق العقار، أو في حالة وجود اتفاق مسبق بين الشركة والمشارك وذلك وفقاً للأجراءات المعمول بها في لائحة رعاية مصالح مشركي خدمات التزويد بالمياه والمياه المعالجة وتجميع ونقل مياه الصرف الصحي رقم اللائحة (2023/8).
- تلتزم الشركة بإصدار الفواتير بقراءة فعلية تعكس مدة الأستهلاك تتراوح ما بين (28 - 32) يوم فقط.
- تزويد المشترك بفاتورة الأستهلاك المياه بصفة شهرية بالطريقة المتفق عليها مع المشارك.
- سيتم احتساب الأستهلاك الشهري في الفاتورة بتعرفة المياه المعتمدة من قبل مجلس الوزراء الموقر وأي تكاليف أخرى التي تعتمدها هيئة تنظيم الخدمات العامة.
- تفادياً لقطع خدمة تزويدكم بالمياه يجوز للشركة الاتفاق مع المشارك بتقسيم المبالغ المستحقة إلى أقساط شهرية وفقاً للإجراءات المنصوص عليها من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة رقم اللائحة (2023/8).
- كل البيانات والتفاصيل المتعلقة بحسابكم سيتم التعامل معها بسرية تامة وعدم الإفصاح عنها إلا للجهات القانونية وهيئة تنظيم الخدمات العامة.

التزامات المشارك

- توفير جميع المستندات المطلوبة من أجل تقديم طلب الخدمة تزويد المياه وأستكمال الإجراءات.
- سداد تعرفه توصيل خدمة المياه بواسطة مقدم طلب الخدمة قبل البدء في إجراءات توصيل الخدمة.
- يجب على المشارك المحافظة على نظافة موقع التوصيلة وعدم استحداث ما يعوق عمليات الصيانة أو أخذ قراءة العداد (على سبيل المثال: تركيب صناديق أو الأعمال الإنشائية والزراعية) أو العبث في عداد المياه بأي طريقة كانت.
- المحافظة على الشبكة العامة ولا يجوز القيام بالأعمال الآتية (حفر الأرض أو قطعها أو دمرها في المناطق التي بها شبكات المياه العامة) إلا بعد الحصول على الموافقة من الشركة.
- يتحمل المشارك سلامة وصحة جميع التمديدات وتوصيلات المياه المرتبطة بالشبكة الداخلية للعقار.
- السماح لموظفينا أو المقاول المعتمد من مقدم الخدمة وفي كافة الأوقات بما فيها الحالات الطارئة، ولغرض قراءة أو فحص أو تزويد أو قطع التزويد أو إزالة العداد أو تغييره أو أي أغراض غير متعلقة بالتزويد الخدمة للعقاركم بعد التنسيق معكم وإشعاركم بموعد الزيارة.
- يجب على المشارك في حالة تعرض عداد المياه للسرقة تقديم بلاغ إلى شركة المرافق المركزية وإثبات حادثة السرقة بمستند رسمي صادر من قبل الجهة المعنية، وتعتبر الخدمة مقطوعة من تاريخ الإبلاغ عن السرقة.
- سداد قيمة الأستهلاك المياه في تاريخ الأستحقاق المبين في الفاتورة الشهرية بما في ذلك الفواتير التقديرية، ما لم يكن لديكم اتفاقية لسداد المستحقات الفواتير والمتأخرات المترامية مع الشركة.
- إبلاغ الشركة إذا كان لديكم أي ظروف أو أسباب قاهرة تحول دون استطاعتكم دفع مستحقات المياه من أجل وضع آلية سداد المستحقات وفقاً للوائح والنظم المعمول بها من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة.
- يكون المشارك مسؤولاً عن سداد قيمة الأستهلاك إذا تبين أن ارتفاع الفاتورة كان بسبب وجود تسرب للمياه بعد العداد مباشرة باتجاه العقار.
- إخطار الشركة إذا كان هناك تغيير في بيانات الاتصال الخاصة بكم والمسجلة في أنظمة الشركة.
- يلتزم مالك العقار أو المؤجر بإشعار الشركة كتابياً لتسجيل فاتورة الخدمة باسم المستأجر بعد تقديم عقد الإيجار المعتمد من الجهة المختصة، وبموجبه يلتزم المستأجر بسداد قيمة فاتورة الأستهلاك.
- في حال 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.
- إخطار الشركة في حال رغبتكم في قطع تزويد عقارك بالمياه (مؤقتاً أو بشكل دائم).

إجراءات قطع الخدمة

- يجوز لمقدم الخدمة اتخاذ إجراءات قطع الخدمة المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة إذا ثبت أن عدم إمكانية قراءة العداد كانت لأسباب تعود إلى المشترك.
- تلتزم الشركة إشعار المشترك بقطع الخدمة نتيجة عدم سداد المستحقات المالية قبل (10) عشرة أيام على الأقل من تاريخ قطع الخدمة عبر وسائل التواصل المتفق عليها.
- يحق للشركة قطع الخدمة عن المشترك في الحالات الآتية، وذلك وفقاً لإجراءات قطع الخدمة التي تعتمدها الهيئة:
 - عدم التزام المشترك بسداد المستحقات المالية المترتبة عليه.
 - عدم التزام المشترك بسداد المستحقات المالية المتأخرة حسب الطريقة المتفق عليها بينه وبين مقدم الخدمة في اتفاقية السداد.
 - إساءة استخدام الخدمة بطريقة من شأنها أن تضر باستمرارية حصول المشتركين الآخرين عليها، أو بشكل مخالف لاتفاقية الخدمة
 - استخدام الخدمة لغرض غير المبين في طلب التوصيل، أو لنشاط آخر غير النشاط المصرح به في العقد، أو لتزويد نشاط يخضع لفئة أخرى من فئات التعرفة، أو للتزويد عقارات أخرى، وذلك دون اتباع الإجراءات اللازمة.
 - الصيانة وفق الإجراءات، والمعايير الفنية الخاصة بأعمال الصيانة.
- يجوز للشركة قطع الخدمة عن المشترك – دون إشعار مسبق – ودون اتباع إجراءات قطع الخدمة المعتمدة من الهيئة، في الحالات الآتية:
 - 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 أمن الشبكات.
 - استخدام المشترك لوسائل غير مشروعة، أو عدم اتباع الإجراءات الصحيحة للحصول على الخدمة.
 - العبث في الشبكة والمنشآت والأجهزة والمعدات والوسائل المرتبطة بتقديم الخدمة.
 - وجود خطر يهدد الأمن والسلامة العامة.
 - في أثناء القوة القاهرة، أو الظروف الاستثنائية.

قنوات التواصل الخاصة بنا

- يحق للمشارك تقديم شكوى إلى مقدم الخدمة في حالة وجود نزاع أو عطل أو ضرر أو في حالة عدم رضا المشترك عن الخدمة المقدمة عبر قنوات التواصل الآتية:
 - الأتصال عبر الهاتف رقم 97444196
 - الرسالة عبر الواتساب رقم 97444196
 - البريد الإلكتروني water.customer.service@marafiq.om
 - أو تقديم خطاب رسمي.
 - أو زيارتنا في مكتب خدمة العملاء بالدقم.
 - أو زيارة موقعنا الإلكتروني على شبكة الأنترنت.

التوصيات والملاحظات

- هذا الاتفاقية تتماشى مع السياسات والإجراءات واللوائح المنصوص عليها من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة ويعتبر أي بند فيها لاغياً في حال إصدار أي تعديلات.
- اتفاقية التزويد هذه لا تتعارض بأي شكل من الأشكال أو تمس بأي حقوق قانونية أخرى أقرتها القوانين العمانية، كما أن هذا الاتفاقية تظل سارية المفعول ما لم يتم تعديلها وفقاً للقوانين المعمول بها في سلطنة عمان واللوائح والقرارات والتعليقات الصادرة من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة.

توقيع ممثل خدمة العملاء

توقيع مقدم الطلب