



برنامج المسار الوظيفي  
للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي

دليل  
المتدرب



# الدورة المستندية للخدمات الجماهيرية

أخصائي خدمة عملاء ومشتريين - درجة ثالثة



تم إعداد المادة بواسطة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
قطاع تنمية الموارد البشرية - الإدارة العامة لتخطيط المسار الوظيفي  
الإصدار الثاني - ٢٠٢١.

٣	مقدمة.....
٥	أهداف البرنامج التدريبي:.....
٥	أولاً : رؤية عامة.....
٨	ثانياً : خدمات التعاقد علي التوصيل.....
١٧	ثالثاً : خدمات التصالح مع العملاء.....
٢٣	رابعاً : خدمات العداد.....
٢٧	خامساً : خدمات التعديل على التعاقد.....
٣٠	سادساً : خدمات التعديلات على التوصيلة.....
٣٢	سابعاً : غلق/ فتح الاشتراك.....
٣٣	ثامناً : خدمات الفواتير.....
٣٥	تاسعاً : خدمات مسبق الدفع.....
٣٦	عاشراً : خدمات تقديم الشهادات.....
٣٧	حادي عشر : خدمات فنية.....
٤٠	ثاني عشر : خدمات أخرى.....
٤١	الملاحق.....

## مقدمة

في إطار إهتمام الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بأهمية التدريب ونقل الخبرات للعاملين بالقطاعات التجارية بالشركات التابعة وحيث أن العنصر البشري هو أهم عنصر بعملية تقديم الخدمة نستعرض أعمال تقديم الخدمات التجارية عن طريق العاملين المكلفين بالتعامل مع الجمهور بالمراكز والفروع المخصصة لذلك وفي إطار دليل الخدمات الجماهيرية الصادر من الشركة القابضة والذي حدد الخدمات التجارية المقدمة للجمهور بعدد ٤٩ خدمة من خدمات تعاقد وتوصيل وتعديل للتعاقد وتلقي شكاوى والكثير من الخدمات التي تسعى الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بتقديمها بصورة احترافية وقد كان إعداد دليل الخدمات الجماهيرية خطوة غير مسبقة في هذا المجال.

وقد تلي ذلك إصدار دليل الإجراءات التجارية بما يضمن شرح وافي بالإجراءات القياسية الواجب إتباعها بشأن العمليات المختلفة داخل القطاع التجاري والتي من ضمنها الخدمات التجارية المقدمة للجمهور.

كل هذا بما يضمن تحقيق الاهداف الإستراتيجية للشركة القابضة في هذا الشأن حيث أنه من الأهداف الإستراتيجية للشركة القابضة وشركاتها التابعة:

تقديم خدمة متميزة للعملاء.

حماية وتنمية الاستثمارات.

إعداد القادة والكوادر المتخصصة.

الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي.

تنمية وعي المواطن بقضايا المياه.

الوصول إلى الاستقلالية المالية.

وهذه الأهداف واضحة في إعداد دليل الخدمات الجماهيرية الذي يهدف الي تحقيق:

حوكمة خدمات العملاء.

مكافحة الفساد.

تعزيز النزاهة والشفافية في التعامل.

تحسين مستوى الخدمة.

التسهيل على العميل بمعرفته إجراءات تقديم الخدمة.

والوصول الي تقديم خدمة متميزة للعملاء عن طريق:

دقة البيانات.

جودة تقديم الخدمات.

سرعة الأداء وسهولة الإجراءات.

تحسين مستوى خدمة العملاء.



## ٢٥ شركة تابعة

كل هذا من خلال عدد ٢٥ شركة تابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمختلف محافظات الجمهورية.

**أهداف البرنامج التدريبي:**

- نقل الخبرات والمعرفة المكتسبة لدى العاملين وتحويلها الي معلومات موثقة يسهل مشاركتها.
- المحافظة علي ثبات أداء العاملين عند القيام بالمهام المكلفين بها.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات لجميع الأفراد المتعاملين مع العملاء بغرض تقديم الخدمات التجارية.
- تغطية الجانب الفني والإجراءات المتبعة للتعامل مع العملاء كمسار وظيفي للعاملين في المجال التجاري.

**أولاً : رؤية عامة**

مفاهيم وتعريفات

الشركة القابضة والشركات التابعة:

تم إنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بالقرار الجمهوري رقم ١٣٥ لسنة ٢٠٠٤ مع تحويل الهيئات العامة لشركات تابعة لها تعمل تحت مظلة القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ وأي تعديل يتم عليه، حيث انها شركات قطاع أعمال عام وتختص الشركات التابعة بتنقية وتحلية ونقل وتوزيع مياه الشرب والتخلص الأمن من مياه الصرف الصحي.

الجهاز التنظيمي:

تم إنشاء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بالقرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ كجهة تنظيمية تعمل علي تحقيق التوازن بين مقدمي ومتلقي الخدمة من أجل تطوير القطاع وزيادة كفاءته ويختص الجهاز بعملية إعادة هيكلة تعريفة مياه الشرب والصرف الصحي لمقدمي الخدمة بما يضمن الإستدامة المالية لتلك الشركات مع الرقابة علي جودة المنتج والخدمات المقدمة للعملاء.

قانون صرف المخلفات السائلة رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢:

هو القانون المنظم لعملية صرف المخلفات السائلة علي شبكات الصرف الصحي ويتكون من عدد ٢٢ مادة وقد تم تعديل اللائحة التنفيذية له بقرار السيد وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية رقم ٤٤ لسنة ٢٠٠٠ والذي يضع الضوابط الخاصة بصرف المخلفات السائلة.

القرار رقم ٣٧٧ لسنة ٢٠١٦:

هو قرار السيد وزير الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الذي صدر تنفيذاً لقرار السيد رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بتنظيم تركيب العدادات الكودية المؤقتة كوسيلة فنية لقياس إستهلاك مياه الشرب والصرف الصحي الموصلة بوسائل غير قانونية ووفقاً للإشترطات والضوابط الواردة بالقرار مع التعديل الوارد علي القرار ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٢٣١ لسنة ٢٠١٧.

قرار التعريف:

هو قرار رئيس مجلس الوزراء والذي يحتوي علي تعريف مياه الشرب والصرف الصحي ، وقيمة مقابل إستدامة الخدمة ، وهيكلة فئات وأنشطة العملاء ، ومقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية المطابق لمعايير القرار الوزاري رقم ٤٤ لسنة ٢٠٠٠ ومقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية المخالفة لمعايير القرار الوزاري المذكور وقد صدر قرار التعريف المعمول بها حتي تاريخه برقم ١٠١٢ لسنة ٢٠١٨.

اللائحة التجارية الموحدة ( الإصدار الأول ):

هي اللائحة المعتمدة بقرار معالي السيد وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية رقم ٧٥٨ لسنة ٢٠١٧ والملاحق المرفقة بها والذي ورد به إلغاء العمل بأي قرارات أو لوائح تخالفها وقد صدرت بتاريخ ٢٠١٧/٩/٢٧ علي أن يعمل بها من اليوم التالي لتاريخ صدورها.

دليل الخدمات الجماهيرية:

دليل يوضح الخدمات المقدمة من قبل الشركات التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي للعملاء وعدد تلك الخدمات هي ٤٩ خدمة ويوضح الدليل للعملاء تعريف كل خدمة وأماكن تقديمها والمستندات المطلوبة والإجراءات اللازمة والمدة الزمنية للحصول عليها ، وقد تم نشر الدليل بالمواقع الإلكترونية للشركات التابعة للشركة القابضة وبوسائل التواصل الإجتماعي بما يضمن تحقيق الهدف الذي تم إعداد الدليل من أجله.

السلطة المختصة للشركة التابعة:

هو العضو المنتدب لشركة مياه الشرب والصرف الصحي التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي (السلطة المختصة في حدود لائحة الاختصاصات).

العميل / المشترك:

هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يتقدم بطلب للحصول علي إحدي خدمات الشركة او الذي يتعاقد مع الشركة للحصول علي مياه الشرب أو للتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي بصورة قانونية كونه مالك أو المستأجر لمحل الإشتراك أو من ينوب عنه.

المنتفع:

هو الشخص ( طبيعى / إعتباري ) المستفيد من الخدمة من خلال شغله للعين محل الإشتراك وليس هو الشخص المتعاقد مع الشركة.

### الصرف الصناعي:

هو صرف المخلفات السائلة من المنشآت الصناعية والمحال التجارية العامة ومحطات توليد الكهرباء وخلافة علي شبكة الصرف الصحي وفقاً لإحكام قانون صرف المخلفات السائلة رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢ ولائحته التنفيذية والقوانين الأخرى المنظمة لذلك.

### الوصلة القانونية:

هي وصلة ( مياه الشرب / الصرف الصحي ) والتي تم تنفيذها بمعرفة الشركة أو وصلة تم تقنين وضعها بعد موافقة الشركة.

### الوصلة غير القانونية ( الخلسة ):

هي الوصلة التي تم تنفيذها بمعرفة الغير دون علم وموافقة الشركة من قبل عداد المياه أو وصلة الصرف الصحي التي تم من خلالها الدخول علي شبكة الصرف الصحي دون علم وموافقة الشركة.

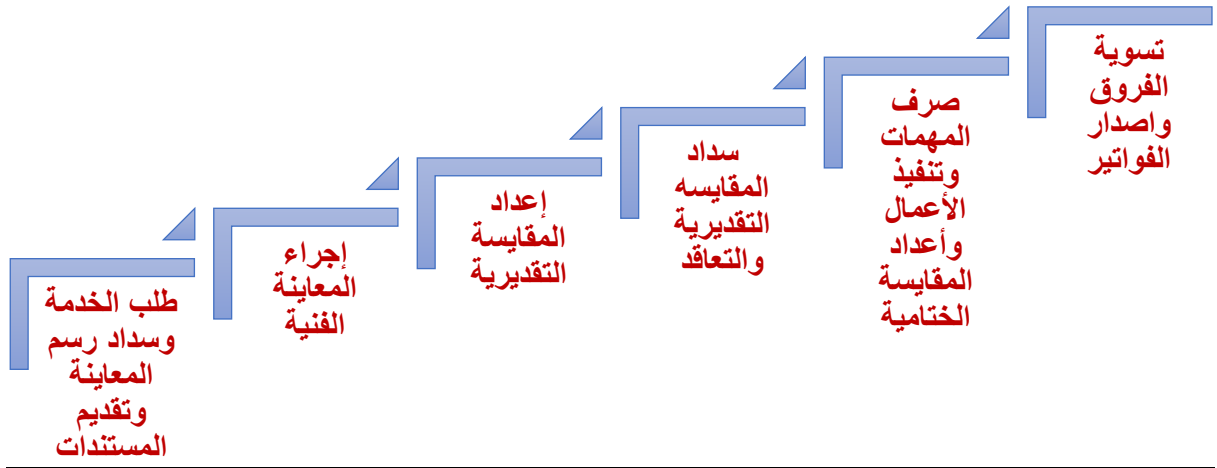
### الموافقة التنظيمية:

هي موافقة الجهة الإدارية المختصة بالموافقة علي توصيل مياه الشرب وخدمة التخلص الآمن من الصرف الصحي كالأحياء و مجالس المدن والوحدات المحلية.

**ثانياً : خدمات التعاقد علي التوصيل**

تعتبر خدمات التعاقد لتوصيل مياه الشرب و التخلص الآمن من مياه الصرف الصحي هي العمود الأساسي لجميع الخدمات والهدف الذي تم إنشاء الشركات من أجله وتنقسم تلك الخدمات بين توصيل مياه الشرب و خدمة التخلص الآمن من مياه الصرف الصحي أو كلا الخدمتين معاً وتقدم تلك الخدمات لكافة الأنشطة المنزلية والغير منزلية.

وتتكون تلك الخدمات وطبقاً لدليل الخدمات الجماهيرية من عدد ١٦ خدمة ، وفيما يلي نستعرض تلك الخدمات ومفهومها والمستندات المطلوبة والإجراءات اللازمة والمدة الزمنية للحصول عليها.

**مخطط إجراءات خدمات التعاقد**

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها دون مراجعة تلك المستندات وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة ، حيث أن الهدف الأساسي من تلك الخطوه هو تنظيم العمل والتسهيل علي العملاء والمواطنين وعدم إحداث تراحم أمام مقدمي الخدمة وعدم إنتظار العميل وهو غير مستوفي المستندات المطلوبة لتلقي الخدمة ، وعلي ذلك يجب توفير وسيلة بسيطة وفعالة تمكن العميل من معرفة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة في ضوء دليل الخدمات الجماهيرية.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل ومراجعة وإستلام المستندات المقدمة من قبل العميل والإطلاع علي الأصل ، علي أن يكون طلب الخدمة مستوفي بيانات طالب الخدمة والتي تتيح كافة الطرق للتواصل معه ( ارقام الهاتف والبريد الالكتروني وعنوان المراسلات ).



يراعى في تلك الخطوه التأكد من المستندات التي لا ترد عن طريق العميل كالموافقة التنظيمية إذا كانت ترسل عن طريق سركي.

يراعى مراجعة المستندات المقدمة من العملاء والتحقق من عدم وجود كشط أو شطب أو إستخدام مزيل .... الخ حتي لا يكون ذلك عائق أمام عملية تقديم الخدمة بالخطوات اللاحقة ، وإذا استدعى الأمر يجوز لمقدم الخدمة الرجوع للمراجع المتواجد بصالة تقديم الخدمة وإطلاعة علي المستندات قبل مغادرة العميل.

عند التحقق من إستيفاء المستندات يقوم موظف الشباك بالحصول علي توقيع العميل علي إقرار بصحة وسلامة المستندات المقدمة منه وإنها تحت مسؤوليته ، علي أن يقوم العميل بالتوقيع علي كافة المستندات المقدمة منه ، ويتم ترقيمها من قبل موظف الشباك وإثبات عدد تلك المستندات المقدمة بنموذج طلب الخدمة.

يقوم موظف الشباك بإصدار أذن دفع مقابل المعاينة أو مقابل أخذ العينات أو كلاهما طبقاً لنشاط العميل ونوع الخدمة المطلوبة (مياه – صرف – صرف صناعي) علي أن يتم تحويله للخزينة لسداد تلك القيمة ، ويتم إخطار العميل قبل التوجه للخزينة الإجراءات التي ستتخذ لتقديم الخدمة المطلوبة والمدة الزمنية لذلك وطريقة المتابعة.

#### مقابل الانتقال والمعاينة وفتح الملف

نوع النشاط	مياه شرب	صرف صحي
منزلي	٧٥ جنيه	٧٥ جنيه
حكومي	١٠٠ جنيه	١٠٠ جنيه
خدمي	١٠٠ جنيه	١٠٠ جنيه
تجاري	١٠٠ جنيه	١٠٠ جنيه
صناعي	١٥٠ جنيه	٣٠٠ جنيه
سياحي	١٥٠ جنيه	٣٠٠ جنيه
أخري	١٥٠ جنيه	٣٠٠ جنيه

علي أن يتم تحصيله من العميل عند فتح الملف وقبل المعاينة ولا تدرج بالمقايسة ، مع مراعاة اضافة الضرائب المقرره قانوناً

## مقابل أخذ العينات ( تحليل الصرف الصناعي )

بيان	مقابل أخذ العينات
داخل المدن	٢٥٠ جنيه
خارج المدن	٤٥٠ جنيه
للعينات المركبة	١٤٠٠ جنيه
للعينات المركبة بالمدن العمرانية الجديدة	٢٤٠٠ جنيه

مع مراعاة اضافة ٢٠% كمصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً

## مقابل تحليل العينات ( تحليل الصرف الصناعي )

بيان التحاليل	السعر بالجنيه	بيان التحاليل	السعر بالجنيه
درجة الحرارة	١٠	الكبريتات	٣٠
الرقم الهيدروجيني	١٥	العسر	٢٥
التوصيل الكهربى	١٥	الحديد (طيفي)	٤٠
المواد الصلبة الذائبة الكلية	٥٠	المنجنيز (طيفي)	٤٠
الكبريتيدات	٤٠	الصوديوم	٤٥
المواد الراسبة بالحجم	٢٠	البوتاسيوم	٤٥
المواد العالقة	٥٠	الزنك	٢٠٠
الكربون العضوي	٩٠	الزرنخ	١٢٥
الأكسجين الحيوي	٧٥	الرصاص	١٠٠
الأكسجين الكيميائي	٧٥	الكاديوم	١٠٠
الأكسجين الذائب	٣٠	الكروم	١٠٠
النيتروجين الكلي	٧٥	النحاس	١٠٠
الأمونيا	٢٥	النيكل	١٠٠
النيتريت	٢٥	الزنك	١٠٠
الفسفور	٤٥	الكوبلت	١٠٠
الفينول	١٠٠	الفضة	١٠٠
السيانيد	١٠٠	الحديد	١٠٠
الفلوريدات	٣٥	المنجنيز	١٠٠
الشحوم والزيوت	٦٥	بورن	١٥٠
المواد الصلبة الكلية	٣٥		
المواد العضوية بالحرق	٣٥		
القلوية	٢٠		
الكلوريدات	٣٠		

مع مراعاة إضافة الضرائب المقررة قانوناً

يحصل موظف الشباك علي صورة من إيصال سداد العميل ( يدوي ، الكتروني ) لقيمة المعاينة من خلال مسئول الخدمات المعاونة داخل المركز أو الفرع.

يقوم موظف الشباك بعد ذلك بالتأكد من تسجيل طلب الخدمة يدوي أو آلي وإعطائه رقم مع حفظ جميع المستندات وقسائم السداد بملف مقيد عليه رقم طلب الخدمة وإرساله لمراجع الاشتراكات علي السركي المعد لذلك لإستكمال إجراءات المعاينة عن طريق الإدارة الهندسية ( الشبكة ) وإعداد المقايسة التقديرية. ملحق رقم (٦-٥-٤-٣-٢-١).

عند الإنتهاء من أعمال الإدارة الفنية ( الشبكة / الصرف الصناعي ) وإدارة الاشتراكات يتم أخطار خدمة العملاء أما بقبول التوصيلة من عدمه ، وفي حالة الرفض يتم إيضاح أسباب الرفض للتواصل مع العميل من خلال خدمة العملاء وإخطارة بذلك.

في حالة قبول التوصيلة تقوم خدمة العملاء بإستلام المقايسة التقديرية أو بيان بها للسداد ونموذج تصريح الحفر ، علي أن يتم إثبات تاريخ الورود بشكل يدوي من خلال السجل المخصص لذلك أو بأي طريقة الكترونية متوفره.

يتم التواصل مع العميل عن طريق خدمة العملاء للحضور لسداد قيمة المقايسة التقديرية خلال الفترة المقرره طبقاً للائحة.

عند حضور العميل لخدمة العملاء يقوم موظف الشباك بتحرير إذن دفع للمقايسة التقديرية الخاصة به وتحويله للخزينة للسداد مع تسليمه نموذج تصريح الحفر للحصول علي الموافقة المطلوبة طبقاً لإشتراطات ( الحي / مجلس المدينة / المركز التكنولوجي ) المخول له إعطاء ذلك التصريح علي أن يتم توقيع عقد الإشتراك مع العميل بعد سداد قيمة المقايسة التقديرية.

في حالة طلب العميل تقسيط جزء من قيمة المقايسة يتم إستيفاء النموذج المخصص لذلك أمام موظف الشباك وطبقاً للإشتراطات الموضوعه من مجلس إدارة الشركة والمنظمة لهذا الشأن.

يقوم مسئول الخزينة بتحصيل قيمة إذن الدفع علي أن يقوم العميل بالمغادرة للحصول علي تصريح الحفر لإستكمال تقديم الخدمة والتوصيل.

عند ورود تصريح الحفر يتم تسجيل تاريخ وروده ويتم إرساله مع صورة من إيصال سداد قيمة المقايسة التقديرية للإشتراكات لإستكمال إجراءات توصيل الخدمة من خلال الإدارة الهندسية.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التعاقد علي التوصيل

الكو د	الخدمات / المستندات	المدة (أيام)	طلب الخدمة	إقرار صحة المستند ات	الرقم القومي	الموافقة التنظيمية	صورة ترخيص البناء	سند الحيازة /الملكية	ايرصال كهرباء / غاز	بطاقة ضريبة وسجل	تفويض الجهة	موافقة الدفاع المدني	موافقة إدارة الصرف	موافقة الصرف الصناعي	تصريح حفر
١	توصيل الخدمة بصفة مؤقتة	١٠	✓	✓	✓	✓	✓				✓				✓
٢	تصريف مياه النزع الجوفي	١٠	✓	✓	✓		✓				للجهات			✓	
٣	خدمة مياه الشرب والصرف الصحي - منزلي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد						✓
٤	خدمة مياه الشرب والصرف الصحي - حكومي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد	أن وجد	✓			✓	✓
٥	خدمة مياه الشرب والصرف الصحي – غير منزلي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد	أن وجد	للجهات			✓	✓
٦	خدمة مياه الشرب أول مره – منزلي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد				✓		✓
٧	خدمة مياه الشرب أول مره – نشاط حكومي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد	أن وجد	✓		✓		✓
٨	خدمة مياه الشرب أول مره – غير منزلي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد	أن وجد	للجهات		✓		✓
٩	خدمة عداد حريق	١٠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد		للجهات	✓			
١٠	تركيب عداد فرعي (بطارية)	١٠	✓	✓	✓	✓		✓	أن وجد	أن وجد	للجهات				
١١	خدمة الصرف الصحي للمنازل	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد						✓
١٢	خدمة الصرف الصحي للأنشطة الحكومية	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد	أن وجد	✓			✓	✓
١٣	خدمة الصرف الصحي للأنشطة أخرى	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	أن وجد	أن وجد	للجهات			✓	✓
١٤	ربط صرف المخالفات السائلة	١٤	✓	✓	✓						للجهات		✓	✓	
١٥	خدمة الصرف الصحي لمصدر مياه غير الشركة	١٤	✓	✓	✓					أن وجد	للجهات		✓	✓	
١٦	تصريف مياه النزع الجوفي للإنفاق، الآثار، أخرى	٧	✓	✓	✓						للجهات		✓	✓	

إيضاحات في ضوء المستندات المطلوبة لتقديم الخدمات

طلب الخدمة ... هو نموذج طلب الخدمة المتوفر بالفروع التجارية المختصه بالتعامل مع الجمهور والذي يوضح نوع الخدمة المطلوب تقديمها للعميل ويمكن أن يكون ذلك الطلب ورقي أو اليكتروني علي أن يحتوي علي كافة البيانات الأساسية للعميل ( الاسم - أرقام الهاتف - البريد اليكتروني - العنوان - ..... ) ، علي أن يثبت في ذلك الطلب باقي المستندات المقدمة من العميل والمرفقة به.

إقرار صحة المستندات ... هو نموذج إقرار يوقع من العميل بمسئوليته عن سلامة وصحة المستندات المقدمة من خلاله وتحمله للمسئولية تجاه الشركة والغير في حال عدم صحة أو سلامه تلك المستندات ، مع امكانية إستخدام ختم لذلك لكل مستند مقدم من العميل.

الموافقة التنظيمية ... تم إيضاح المقصود منها بالباب الأول بالجزء المخصص بالمفاهيم والتعريفات.

صورة ترخيص البناء ... هي صورة مستند الترخيص والذي يوضح الرسومات المعمارية المعتمدة والتي صدر الترخيص لبناء العقار أو المنشأ بناءً عليها مع توضيح طبيعة البناء ورقم تلك الرخصه وسنة صدورها.

سند الحيازته أو الملكية ... هو المستند الذي بموجبه يثبت مقدم الطلب حيازته وإنتفاعه من العين أو الوحدة أو العقار محل الطلب كمستند الملكية أو عقد الإيجار أو عقد الإنتفاع أو أي مستند يفيد الحيازته وتكون صورة الترخيص السند الأصلي للحيازته.

تفويض الجهة ... هو المستند الذي يفيد تمثيل شخص طبيعي لجهة معينة أو منشأ أو أي شخصية اعتبارية ويكون ذلك للجهات الحكومية أو للقطاع الخاص.

موافقة الدفاع المدني ... هي موافقة الدفاع المدني وفقاً للإشتراطات للقيام ببعض الأعمال أو الأنشطة من خلال مجموعه من المعايير طبقاً للقوانين والقرارات المنظمه له.

موافقة إدارة الصرف ... هي إفادة إدارة الصرف علي قبول عملية التوصيل للعقار أو العين محل الطلب بالمناطق المخدومة بخدمة الصرف الصحي وطبقاً لما أقره القانون رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢ الخاص بصرف المخلفات السائلة أو إفادة شركة الصرف الصحي الي شركة المياه بالتعاقد مع العميل كما هو قائم بمحافظتي القاهرة و الاسكندرية.

موافقة الصرف الصناعي ... هي موافقة كتابية إدارة الصرف الصناعي بالشركة التابعة علي إستكمال إجراءات التعاقد علي توصيل خدمة الصرف الصحي للإنشطة غير المنزلية والمحدد عرضها علي تلك الإدارة طبقاً لما تقره مجالس إدارات تلك الشركات ويمكن أن تكون تلك الموافقة مشروطة بمجموعة توصيات أو أعمال يجب إستيفائها قبل التوصيل كإنشاء غرف تهديئه أو ترسيب أو فصل زيوت وشحوم أو خلاف ذلك أو الموافقة علي التعاقد لتقديم خدمة التخلص الآمن من مياه الصرف الصناعي أو مياه الرشح الجوفي.

تصريح الحفر ... هو مستند مصدر من الجهات المعنية بالموافقه علي عملية الحفر لزوم التوصيل للعميل طبقاً لطبيعة كل منطقة و سداد العميل مقابل تأمين إعادة الشيء لأصله ويمكن أن يصدر هذا التصريح وفقاً لشروط أو مدة معينة.

ضوابط عامه لخدمات التعاقد علي التوصيل

( المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستندية )

مادة (٦) " يتم تحرير وتوقيع عقد بين الشركة والعميل بعد إستيفاء المستندات وسداد كافة المصروفات ولا يجوز عمل توصيلة مياه الشرب أو توصيلة صرف صحي إلا بعد سداد مستحقات الشركة ، وتعتبر هذه اللائحة وما يطرأ عليها من تعديلات جزءاً مكملاً لهذا العقد ."

مادة (٩) " إذا استلزم الأمر في حالة التوصيلات الجديدة ضرورة الحصول علي تصاريح من الجهات الحكومية والمرافق ( الري - الطرق - الوحدات المحلية - شركة الغاز ..... أخرى ) فعلى العميل أو المنتفع إستخراج هذه التصاريح علي نفقته الشخصية وتحت مسؤوليته وعلي أن يوضح بالتصريح قيام المشترك بدفع التأمين اللازم لرد الشيء لأصله إذا تطلب ذلك ."

مادة (١٦) " يحق لأي شخص طبيعي أو اعتباري التقدم بطلب توصيل مياه الشرب أو بطلب للتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي طالما يقع داخل نطاق وحدود اختصاص الشركة ووفقاً للنموذج المعد لذلك بالشركة بعد دفع الرسوم ومصاريف التعاقد المقررة ، مع مراعاة الاشتراطات الفنية ."

مادة (١٧) " يقوم كل فرع من فروع الشركة في نطاق حدوده الجغرافية بتقديم الخدمات المختلفة للعملاء الراغبين في الاشتراك (مياه الشرب أو الصرف الصحي) ، ويقدم العميل أو المنتفع طالب الاشتراك إلي الفرع المختص طلباً مرفقاً به المستندات التالية:-

موافقة الجهة المختصة علي دخول المياه والصرف الصحي محل الاشتراك وصورة من مستندات الترخيص الصادرة من الجهات الرسمية.

نسخة معتمدة من الرسومات المعمارية لكافة الأدوار المبنية بمستندات الترخيص الصادرة من الجهات الرسمية في حالة الحاجة لها.

صورة بطاقة الرقم القومي للأشخاص الطبيعيين.

المستندات المؤيدة لحيازته لمحل الاشتراك (مستندات ملكية - ترخيص مباني - عقد إيجار) أو أي مستند يؤيد الحيازة.

صورة من تعاقد أو ايصال مرافق آخر (كهرباء - غاز - تليفونات) إن وجد.

تتنازل من المشترك السابق في حالة طلب نقل الاشتراك باسمه.

تتنازل من الورثة في حالة طلب نقل الاشتراك من اسم المشترك المتوفي إلي طالب الاشتراك الجديد مرفقاً به صورة من إعلام الورثة.

في حالة النشاط غير المنزلي سواء كان خدمي أو تجاري أو صناعي أو سياحي يلزم الحصول علي مستند يفيد نوع النشاط والموافقة الكتابية من مالك العقار أو اتحاد الشاغلين حسب الاحوال والتي تفيد بعدم الممانعة في توصيل مياه الشرب للوحدة موضوع الطلب من بريزة العقار وصورة من السجل التجاري لم يمضي عليه ٦ أشهر.

وفي حالة تصحيح وضع وصلة مياه أو صرف صحي يلزم الحصول علي كشوف مشتملات من تاريخ إنشاء العقار مبين بها مكونات العقار وتاريخ الربط أو أي مستندات أخرى تدل علي تاريخ إنشاء العقار.

أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. "

مادة (١٨) "تلتزم الشركة بإجراء المعاينة علي الطبيعة بعد سداد العميل أو المنتفع مقدماً مقابل تكاليف المعاينة المحددة بالملحق رقم (٤) من اللائحة ، ولا يجوز التنازل عن مقابل تكاليف المعاينة ، كما لا يرد مقابل تكاليف المعاينة للعميل بأي حال من الأحوال ويسقط مفعولة بعد مضي شهرين من تاريخ إخطار العميل أو المنتفع بالمقايضة التقديرية ، وفي حالة عدم وفاء العميل أو المنتفع بالإلتزامات المطلوبة في المدة المشار إليها ، يتم تحصيل مقابل تكاليف المعاينة لإجراء معاينة جديدة إذا طلب التعاقد مرة أخرى".

مادة (١٩) "تقيد طلبات الاشتراك بسجل قيد طلبات الاشتراك الجديدة وتعطي أرقام سلسلة سنوياً ويكتب علي الطلب الاشتراك وملف المشترك ورقم القيد وتاريخ إثباته".

مادة (٢٣) "الشركة غير مسئولة عن عدم تنفيذ طلبات توصيل المياه أو طلبات التخلص الآمن من مياه الصرف الصحي في حالة ثبوت ما يلي :-

عدم صحة أحد البيانات المثبتة في طلب الاشتراك.

إذا كان المبني غير مستوفي للشروط الفنية اللازمة طبقاً للجهة المصدرة للترخيص وشروط الشركة الفنية وفقاً لمتطلبات الكود المصري.

في حالة عدم وجود خطوط مياه شرب أو صرف صحي معتمدة ومطابقة للمواصفات في المنطقة الواقع بها العقار.

حالة عدم استيعاب الخطوط القائمة لتصرفات جديدة. "

مادة (١٠١) "يضع مجلس إدارة الشركة نظام التقسيط لمستحقات الشركة طرف لعملاء بما يتناسب مع ظروف الشركة ، ويجوز تقسيط قيمة المقايضة بناء علي طلب العميل وفقاً للسلطة التقديرية للسلطة المختصة ، علي ألا تقل قيمة الدفعة المقدمة عن ٢٥ % من إجمالي قيمة المقايضة ، علي أن يتم احتساب مقابل تقسيط بنسبة ١ % عن كل شهر من إجمالي المبلغ المقسط في تاريخ المقايضة".

مخطط حركة العملتدريب رقم (١)

تقدم أحد العملاء لتوصيل مياه الشرب وخدمة الصرف الصحي لأول مره ( توصيلة رئيسية ) للعقار الخاص به حيث أن العقار صادر له ترخيص وموافقة من الحي التابع له لتوصيل المرافق (منزلي) ، أذكر الإجراءات المتبعة لمقدم الخدمة (موظف الشباك) والمستندات المطلوبة لتقديم الخدمة.

تدريب رقم (٢)

تقدم أحد العملاء وكيلاً عن مالك قطعة أرض لتوصيل المياه لزوم إنشاء عقار ، أذكر الإجراءات المتبعة لمقدم الخدمة (موظف الشباك) والمستندات المطلوبة لتقديمها وقيمة رسم المعاينة شامل الضرائب الواجب تحصيله.



## ثالثاً : خدمات التصالح مع العملاء

هي مجموعة الخدمات الخاصة بالتصالح مع العملاء فيما يخص الوصلات الغير قانونيه ومخالفه شروط التعاقد وتعديل اشتراك من كودى الى اشتراك رسمى.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها دون مراجعة تلك المستندات وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

## قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التصالح مع العملاء

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
١٧	التصالح على وصلة غير قانونية (خلسة) بتركيب عداد كودى أو وحدة بدون عداد	١٠	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. محضر المخالفة. إيصال كهرباء أو غاز حديث (أن وجد). مستند الملكية. إقرار بصحة المستندات. الرسومات الهندسية.
٤٨	التصالح على مخالفة شروط تعاقد	٤	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. إقرار بصحة المستندات. بيان مخالفة شروط التعاقد.
٤٩	تعديل اشتراك من كودى الى اشتراك رسمى	٣	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. الموافقة التنظيمية. إقرار بصحة المستندات.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل ومراجعة وإستلام المستندات المقدمة من قبل العميل والاطلاع علي الأصل ، علي أن يكون طلب الخدمة مستوفي بيانات طالب الخدمة والتي تتيح كافة الطرق للتواصل ( أرقام الهاتف والبريد الالكتروني وعنوان المراسلات ).

**يراعى في تلك الخطوه:**

التأكد من المستندات التي لا ترد عن طريق العميل كالموافقة التنظيمية في حالة التحويل من كودي الي رسمي.

بيان أو محضر المخالفة إذا كانت مخالفة تعدي أو مخالفة شروط تعاقد.

مراجعة وإستلام المستندات المقدمة من العملاء والتحقق من عدم وجود كشط أو شطب أو إستخدام مزيل ..... الخ.

التأكد من إنهاء إجراءات سداد المخالفة وأي مديونيات مستحقة طرف العميل ، وتكون تلك الخطوه بالتعاون مع إدارة الوصلات الخلسة والمخالفات لضمان تحصيل قيمة المخالفة وأي مستحقات من تاريخ المخالفة وحتى تاريخ التصالح.

يتم بعد ذلك إتباع نفس الإجراءات الموضحة في تقديم خدمات التعاقد ، علي أن يستثني من ذلك المعاينة الفنية في حالة عدم الحاجة اليها أو في حالة توافر معاينة حديثة ، ويجب مراعاة موافقة السلطة المختصة أو من ينوب عنها كإدارة المخالفات عند التصالح علي تلك المخالفات وعدم إزالتها مع إعطاء العميل إفادة بعملية التصالح وفقاً لما يحدده مجلس إدارة الشركة من ضوابط وإجراءات وأسعار.

ملحق رقم (٧-٨).

**ضوابط عامه لخدمات التصالح مع العملاء**

**( المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستندية )**

مادة (٨٠) " بالنسبة للشخص الطبيعي / الاعتباري القائم بالتعدي علي خطوط مياه الشرب والصرف الصحي ، حال تقدمه من تلقاء نفسه لتقنين وضعه يتم معاملته وفقاً لقرار وزير الإسكان رقم (٣٧٧) لسنة ٢٠١٦ الخاص بالعداد الكودي في حالة العقارات المخالفة والتوصيل بشكل غير قانوني ".

محضر (١٢) - بند (٩) " يتم تقدير قيمة الشهادات الإدارية سواء كانت (تصالح / مديونية / تنازل ..... الخ) طبقاً لما يحدده مجلس إدارة الشركة التابعة وفقاً لنوع الشهادة المطلوبة ".



جمهورية مصر العربية  
وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية  
مكتب الوزير  
الرقم البريدي ١١٥١٦



## قرار رقم (٣٧) لسنة ٢٠١٦

### وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية :

بعد الاطلاع على قانون نظام الإدارة المحلية الصادر بالقانون رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٩؛  
وعلى قانون البناء الصادر بالقانون رقم ١١٩ لسنة ٢٠٠٨؛  
وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٦٤ لسنة ١٩٩٦ بتنظيم وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية؛  
وعلى قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بشأن ضوابط تركيب عدادات كوديه للكهرباء والمياه؛  
وعلى اللائحة التنفيذية لقانون البناء الصادره بقرار وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية رقم ١٤٤ لسنة ٢٠٠٩؛  
وعلى قرار مجلس المحافظين رقم ٢/٢٦/٠٢/٢ بتاريخ ٢٠١٦/٢/١٦ بشأن ضوابط تركيب العدادات الكودية للمعارات المخالفة؛  
وعلى مذكرة رئيس جهاز تنظيم مياه الشرب وحماية المستهلك ورئيس مجلس إدارة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي المؤرخة في ٢٠١٦/٥/٢٢.

### قرر:

#### (المادة الأولى)

يكون تنفيذ قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بتنظيم تركيب العدادات الكودية المؤقتة وفقا للضوابط المنصوص عليها في هذا القرار بحيث يتم اتخاذ كافة الإجراءات الفنية اللازمة لتركيب هذه العدادات المؤقتة كوسيلة فنية لقياس استهلاك مياه الشرب والصرف الصحي الموصلة بوسائل غير قانونية للمنشآت والمباني الموضحة بهذا القرار، ولا يترتب على تركيب العداد الكودي المؤقت أي حقوق قانونية للمخالفين، ولا يعتبر سنداً للملكية أو للحيازة أو لتقنين الأوضاع.

#### (المادة الثانية)

- يكون تركيب العداد الكودي المؤقت لحين تحقق أي من الأمرين التاليين أيهما أقرب:
- ١- توفيق أوضاع المنشأة أو المبنى بما يجعله مؤهلاً لتوصيل مياه الشرب والصرف الصحي وفقاً للقواعد القانونية المقررة في هذا الشأن.
  - ٢- تنفيذ القرار الإداري أو الحكم القضائي بشأن إزالة المنشأة أو المبنى الموصول له مياه الشرب والصرف الصحي بوسيلة غير قانونية.

٣. صياغة القرار

٣. لاد العداد

٣.١٣

~١~

جمهورية مصر العربية  
وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية  
مكتب الوزير  
الرقم البريدي ١١٥١٦

### (المادة الثالثة)

عدا المنشآت والمباني المخالفة المقامة على المناطق الأثرية، وأماكن الدولة، والمخالفة لقيود الارتفاع المقررة طبقاً لقانون الطيران المدني، تسري أحكام هذا القرار على كافة المنشآت والمباني الموصلة لها مياه الشرب والصرف الصحي بوسائل غير قانونية في المجتمعات العمرانية الجديدة، أو المناطق التابعة للمحليات، أو المقامة على الأراضي الزراعية.

### (المادة الرابعة)

تقدم طلبات تركيب العدادات الكودية المؤقتة طبقاً لكشوف الحصر المعدة من قبل شركات مياه الشرب والصرف الصحي أو من خلال محاضر المخالفات المحررة عن طريق المحليات على نموذج طلب تركيب عداد كودي مؤقت إلى المنافذ المخصصة لذلك بشركات مياه الشرب والصرف الصحي نظير مبلغ خمسون جنيهاً كمصروفات إدارية ومعينه يتم تحصيله من ذوي الشأن مقابل إيصال مبداء.

ويتحمل الطالب مبلغ مائتان وخمسون جنيهاً مقابل الإشراف على التنفيذ، وكذا قيمة مقايضة تكاليف الحفر وإعادة الشيء لأصله والتصاريح التي تصدرها المحليات، وقيمة مستلزمات التوصيل طبقاً للأكواد المعتمدة من الشركة، وقيمة العداد، ومقابل الربط بالشبكات العمومية. ويقصر دور الشركة على الإشراف واعتماد التوصيلات التي يقوم بها الطالب.

### (المادة الخامسة)

تحتسب قيمة استهلاك المياه والصرف الصحي على النحو الآتي:  
أولاً: الاستخدام المنزلي:

١- تتم المحاسبة على فئات الاستهلاك للمياه للاستخدام المنزلي طبقاً لجداول التعريفات المعتمدة المطبقة حالياً ماعداً الشريحة الأولى (٣م١٠٠٠) فتحتاسب بشفة الشريحة الثانية (٣م٢٠٠٠) طبقاً لجداول التعريفات المعتمدة.

وتتم المحاسبة عن الفترة السابقة على تركيب العداد الكودي المؤقت وبعد أقصى ثلاث سنوات سابقة على تركيب العداد طبقاً للمعادلة الآتية:

(عدد الوحدات × عدد الغرف × ٨ م٣ × عدد أشهر الاستهلاك الفعلي السابق وبعد أقصى ٣٦ شهراً × سعر الشريحة طبقاً لجداول التعريفات المعتمدة) على أن تسدد هذه المبالغ قبل تركيب العداد الكودي المؤقت وتتم تسوية هذه المبالغ على أساس أخذ متوسط الاستهلاك الفعلي عن ٣ أشهر (ثلاث قراءات) من بعد تركيب العداد الكودي مضروباً في عدد أشهر الاستهلاك الفعلي السابقة وبعد أقصى ٣٦ شهراً.

٢- بالنسبة للصرف الصحي المخدوم من قبل الشركات التابعة فتتم المحاسبة طبقاً لجداول التعريفات المعتمدة المطبقة حالياً.





جمهورية مصر العربية  
وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية  
مكتب الوزير  
رقم مريدو ١١٥١٦

### ثانياً : الاستخدام غير المنزلي :

١ - تتم المحاسبة على فئات الاستهلاك للمياه للاستخدام غير المنزلي طبقاً لجداول التعريفة المعتمدة المطبقة حالياً.

وتتم المحاسبة عن فترة الاستهلاك الفعلي المسبقة على تركيب العداد الكودي للمؤقت وبعد أقصى ثلاث سنوات مسابقة طبقاً للجدول التالي:

عدد أشهر الاستخدام	عدد أشهر الاستخدام	عدد أشهر الاستخدام
١	١/٢	٩٠
٢	٣/٤	١٣٥
٣	١	١٨٠
٤	١,٢٥	٢٢٥
٥	١,٥٠	٢٧٠
٦	٢	٣٦٠

وتتم تسوية هذه المبالغ على أساس أخذ متوسط الاستهلاك الفعلي عن ٣ أشهر (ثلاث قراءات) من بعد تركيب العداد الكودي مضروباً في عدد أشهر الاستهلاك الفعلي المسبقة وبعد أقصى ٣٦ شهر.

٢ - بالنسبة للصرف الصحي المخدوم من قبل الشركات التابعة فتتم المحاسبة طبقاً لجداول التعريفة المعتمدة المطبقة حالياً.

### (المادة السادسة)

يُنشر هذا القرار بالوقائع المصرية، ويُعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره.

وزير  
الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية

أ. د. م. / مصطفى مديولي

وزير

صدر في: ٣١ / ٥ / ٢٠١٦

لأجل

### تدريب رقم (٣)

تقدم أحد العملاء لتركيب عداد كودي لوحده سكنية ، أذكر الإجراءات المتبعة لمقدم الخدمة (موظف الشباك) والمستندات المطلوبة.

### تدريب رقم (٤)

صدر لإحد العملاء المركب لهم عداد كودي مؤقت موافقة من الجهة الإدارية بعد تقنين أوضاعه معها وقد تقدم لمركز خدمة العملاء للتعديل ، أذكر الإجراءات المتبعة لمقدم الخدمة (موظف الشباك) والمستندات المطلوبة.

## رابعاً : خدمات العداد

هي مجموعة الخدمات المرتبطة بالعداد والتي تشمل طلب فحص عداد وتركيب عداد بدل تالف أو بدل المنتهي عمره الافتراضي أو تركيب عداد بديل فاقده.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التصالح مع العملاء

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
١٨	طلب فحص عداد	٧	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. صورة فاتورة المياه.
١٩	تركيب عداد بدل تالف أو بدل منتهى عمره الافتراضي	٧	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. صورة فاتورة المياه. تفويض في حالة الجهات.
٢٠	تركيب عداد بدل فاقده	٧	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. صورة فاتورة المياه. صورة محضر الفقد. تفويض في حالة الجهات.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل وإستلام المستندات ويتم تحرير أذن دفع بقيمة فحص العداد أو مقايضة تركيب عداد جديد.

## مقابل فحص العداد

المبلغ بالجنية	قطر الوصلة والعداد
٣٠	حتى ٣/٤ بوصة
٤٠	١ بوصة
٥٠	١.٥ بوصة
٨٠	٢ بوصة
١٥٠	٣ بوصة
٢٠٠	٤ بوصة
٥٠٠	٦ بوصة
١٠٠٠	٨ بوصة
٢٠٠٠	١٢ بوصة

مع مراعاة اضافة ٢٠% كمصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً

## إيضاحات:

يقوم مجلس إدارة الشركة التابعة باعتماد قيمة مصنعية أعمال الصيانة وقيمة قطع الغير المستخدمة في عمليات الصيانة من واقع توافر تلك الأصناف بمخازن الشركة مع مراعاة أسعار توريدها ومقابل الأعمال المخزنية والنقل والضرائب وكافة ما تتحمل الشركة في هذا الشأن عند التسعير.

عند القيام بعملية فحص العداد تكون نتيجة الفحص احدي الحالات التالية:

العداد سليم ... وفي هذه الحالة يتم إعادة تركيب العداد للعميل بموجب محضر تركيب علي أن يتحمل العميل مقابل مصنعية تركيب العداد.

العداد عاطل وتم اصلاحه ... وفي هذه الحالة يتم إعادة تركيب العداد للعميل بموجب محضر تركيب علي أن يتحمل العميل مقابل مصنعية تركيب العداد ومقابل أعمال الاصلاح وقطع الغيار.

العداد عاطل أو إنتهي عمره الافتراضي ( تم تشريكه ) ... وفي هذه الحالة يتحمل العميل مقايضة عداد جديد.



## مقابل مصنعية تركيب العداد واختبار الوصلة تبعاً لقطر العداد

المبلغ بالجنية	قطر الوصلة والعداد
٥٥	حتى ٣/٤ بوصة
٧٥	١ بوصة
١٠٠	١.٥ بوصة
٢٥٠	٢ بوصة
٢٧٥	٣ بوصة
٣١٥	٤ بوصة
٤٠٠	٦ بوصة
٥٠٠	٨ بوصة

مع مراعاة اضافة ٢٠% كمصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً

بعد قيام العميل بالسداد يتم إرسال طلب الخدمة مرفق به المستندات لإدارة الإشتراكات لإستكمال الإجراءات بالتعاون مع باقي الإدارات المعنية ( الرفع والتركيب - الشبكة - ورش فحص العدادات - ..... ) لإستكمال الخدمة.

افادة خدمة العملاء أو مركز إصدار الفواتير بأي مستحقات للتحصيل أو تسويتها من خلال الفواتير.

## ضوابط عامه لخدمات العدادات

( المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة – توثيق الإجراءات والدورة المستندية )

مادة (٨) " العميل أو المنتفع مسئول شخصياً عن سلامة العداد وسلامة أختامه وأختام المحبس الخارجي الذي يتم تركيبه بمعرفة الشركة ، وفي حالة فقد العداد أو إتلافه يلتزم العميل أو المنتفع بسداد قيمة العداد في حينه مع سداد قيمة إستهلاك المياه والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي وذلك طبقاً للضوابط التي توضحها اللائحة عن الفترة من تاريخ الفقد أو التلف حتي تركيب عداد جديد ."

مادة (٤٦) " يتم قياس وتسجيل مياه الشرب المورد للمنتفعين من خلال عدادات قياس وتقوم الشركة ببيعها للعملاء وتركيبها بمعرفتها بمحل الاشتراك ."

مادة (٤٧) " يجب علي العميل أو المنتفع المحافظة علي العداد وسلامة أختامه وعليه أن يتحقق عند تركيبه أن أختامه وأجزائه جديدة ويكون العميل أو المنتفع مسؤولاً عن كل عبث بالأختام أو المينا أو أي جزء من العداد أو الأجزاء الملحقة به ويوقع العميل علي أمر التركيب ."

مادة (٤٨) "تقوم الشركة بالمتابعة المعتادة للعدادات ، وإذا كان هناك مقتضي لإصلاح العداد بسبب غير التآكل الناجم عن التشغيل الطبيعي له كاستبدال زجاجاته أو مبادئه أو قطعة تالفة أو ناقصة تكون علي حساب العميل أو المنتفع ووفقاً لأسعار الصيانة التي يحددها مجلس إدارة الشركة ، ولا يجوز بأي حال من الأحوال قيام العميل أو المنتفع بإصلاح العداد أو نقله من مكانه بمعرفة " .

مادة (٤٩) "تقوم الشركة بناء علي طلب العميل أو المنتفع بإجراء فحص العدادات ومعايرتها لمعرفة دقة تسجيلها وإنتظام سيرها نظير مقابل تكلفة الفحص والمقررة والتي تؤدي مقدماً والموضحة بالملحق رقم (٩) المرفق باللائحة ، وإذا تبين من الفحص أن الفرق لا يتجاوز ٥ % زيادة أو نقص يعتبر العداد سليماً ، وفي حالة ثبوت الخطأ في التسجيل سواء بالزيادة أو النقصان تعاد المحاسبة عن فترة الخطأ مع مراعاة أحكام القانون المدني بالنسبة للتقادم " .

مادة (٥٠) "لشركة الحق أن تقوم في أي وقت بفحص العدادات في أماكن تواجدتها ولها أن ترفع العداد متى ثبت عدم انتظامه دون إيقاف المياه مع إخطار العميل أو المنتفع بذلك وذلك للمعايرة أو الإصلاح أو تغيير التالف من أجزائه علي حساب المشترك ووفقاً لأسعار الصيانة التي يحددها مجلس إدارة لشركة ، وفي حالة تلف العداد أو عدم صلاحيته أو إنتهاء عمره الافتراضي يحق للشركة تغيير العداد علي حساب المشترك ، أما في حالة تلف العداد لعيب في الصناعة تتحمل الشركة بقيمة العداد البديل وذلك خلال ٦ أشهر من تركيبه " .

مادة (٥١) "لا يحق للعميل أو المنتفع بأي حال من الأحوال رفع العداد أو تغيير مكانه بمعرفة أو فتح المياه بمعرفة ، ويحق للشركة حال اكتشاف رفع العداد حبس المياه ومحاسبة العميل أو المنتفع طبقاً للقواعد المنظمة بالمادة (٥٤) من تلك اللائحة ، ولا يتم إعادة التوصيل للعميل إلا من خلال إبرام تعاقد جديد وحصول الشركة علي مستحقاتها طرف العميل ، وفي حالة تغيير مكان العداد يلتزم المنتفع بسداد كافة المصروفات المترتبة لإعادة العداد بمكان تركيبه ، وإذا ما تبين توقفه تتم محاسبته طبقاً للقواعد المنظمة بالمادة (٥٤) من تلك اللائحة " .

مادة (٦٤) "يحق للعميل طلب استبدال العداد بعداد جديد علي نفقته وتحمله كافة المصروفات المترتبة علي ذلك بشرط سداده لكافة المبالغ المستحقة كمدىونية عن العداد السابق وفق آخر قراءة مسجلة حتي تاريخ الاستبدال " .

مادة (٦٨) "إذا ما ثبت للشركة تلاعب العميل بالعداد المركب يحق لها محاسبته وفقاً للتقديرات المنصوص عليها في المادة (٥٤) من هذه اللائحة ، وتسري المحاسبة لحين تركيب عداد جديد علي نفقة العميل ويسدد العميل غرامة لتلاعبه بالعداد قدرها ٥٠٠ جنيه وتراجع قيمة الغرامة سنوياً من قبل الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي والجهاز التنظيمي لمياه الشرب والصرف الصحي " .

## تدريب رقم (٥)

وضح القيمة الواجب تحصيلها عند طلب خدمة فحص عداد ميكانيكي قطر ١.٥ بوصة شامل جمع المستحقات والضرائب.

## تدريب رقم (٦)

فقد عداد أحد العملاء وقد تقدم لتركيب عداد بدلاً منه ، أذكر المستندات المطلوبة مع بيان الإجراءات الواجب إتباعها لذلك.

## خامساً : خدمات التعديل على التعاقد

هي مجموعة الخدمات الخاصة بتعديل بنود التعاقد بين الشركة والعميل المتعاقد معه من نقل الملكية أو تعديل الاسم أو تصحيحه أو عدد الوحدات.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التعديل على التعاقد

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية	المستندات المطلوبة
٢١	نقل ملكية الاشتراك والعداد	٧ أيام	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. إعلام وراثية (عند الحاجة). صورة فاتورة المياه. سند الحيازه أو الملكية. المستند الخاص بالنقل (تنازل - توكيل - آخري)
٢٢	تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه	٧ أيام	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. إيصال كهرباء أو غاز حديث (أن أمكن). صورة بطاقة ضريبية أو سجل تجاري (أن أمكن). صورة فاتورة المياه. موافقة الجهة الادارية او إفادة بالسير في إجراءات الترخيص. إقرار بصحة وسلامة المستندات.
٣٧	تصحيح اسم أو بيانات العميل	٣٠ دقيقة	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. إيصال كهرباء أو غاز حديث (أن أمكن). صورة بطاقة ضريبية أو سجل تجاري (أن لزم الأمر). صورة فاتورة المياه. إقرار بصحة وسلامة المستندات.
٣٨	اضافة وحدة أو أكثر على الاشتراك	١٠ أيام	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. الموافقة التنظيمية. صورة فاتورة المياه. إقرار بصحة وسلامة المستندات. سند الحيازه أو الملكية. الرسومات الهندسية.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل وإستلام المستندات كما هو متبع بباقي الخدمات مع مراعاة الإشتراطات الفنية لإستلام تلك المستندات.

لخدمة نقل ملكية الاشتراك والعداد يتم تحديد السند القانوني لعملية النقل وهم كالاتي:

تنازل عن الاشتراك والعداد موثق من الشهر العقاري.

إقرار موقع من المتنازل و المتنازل إليه أمام مدير مركز خدمة العملاء ومدير خدمات المشتركين.

نقل الاشتراك لصالح شاغل العين في حالة عدم وجود العميل المتعاقد معه.

في حالة وفاة صاحب الإشتراك وتنازل الورثة الشرعيين لأحدهم أو الغير بموجب تنازل موثق من الشهر العقاري أو أقرار أمام مدير مركز خدمة العملاء ومدير خدمات المشتركين.

حكم نهائي بصحة التوقيع علي عقد ملكية العين محل الطلب.

توكيل رسمي عام أو توكيل خاص موثق من الشهر العقاري لا يجوز إلغاؤه إلا بحضور الطرفين يتيح نقل ملكية الإشتراك والعداد للنفس أو الغير.

وفي جميع الأحوال يقوم مقدم الطلب بسداد أي مستحقات علي الإشتراك أو الإقرار بها وتقديم طلب لجدولتها علي الفواتير طبقاً للنظام والضوابط المعمول بها بالشركة ، علي أن يقوم موظف الشباك بتحرير إذن دفع بتلك المستحقات وكذا قيمة المعاينة الإدارية وفحص العداد.

علي أن يتم إرسال الطلب لإدارة الإشتراكات بنفس طريقة تسليم الطلبات سالفة الذكر بالخدمات السابقة لإستكمال الإجراءات والموافقة علي عملية النقل والإفادة عن باقي المستحقات الواجب تحصيلها أو جدولتها علي الفواتير ( قيمة عداد جديد - قيمة فروق قراءة - تأمين الإستهلاك - .....).

أما لخدماتي تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه وإضافة وحدة أو أكثر علي الإشتراك وبعد مراجعة وإستلام المستندات يتم إصدار أمر دفع بقيمة المعاينة وكذا فحص العداد وإرسال الطلب بالطريقة المعمول بها لإدارة الإشتراكات لإستكمال الإجراءات والإفادة بقيمة المقايضة وباقي المستحقات.

وبشأن تصحيح أسم أو بيانات عميل وبعد إستيفاء طلب الخدمة يتم إرسال الطلب بالطريقة المعمول بها لإدارة الإشتراكات لمراجعة ملف العميل وبيانات الحاسب بمركز الإصدار للتصحيح.

ملحق رقم (١٣).

**ضوابط عامه لخدمات التعديل علي التعاقد****( المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستندية )**

**مادة (٢٠)"** يجوز للعميل التنازل عن اشتراكه لآخر وذلك بتقديم طلب مرفقاً به تنازل منه عن الاشتراك موثق من الشهر العقاري ، أو بإقرار موقع منه شخصياً ومن المتنازل إليه أمام مدير مركز خدمة العملاء ومدير خدمات المشتركين ، وذلك بعد سداد جميع المبالغ المستحقة علي الاشتراك ، وعلي المشترك الجديد سداد الرسوم التي تحددها الشركة وقيمة العداد الجديد في حالة عدم صلاحية العداد المتنازل عنه ، وفي حالة طلب العميل أو المنتفع الجديد الذي يشغل العين تغيير عقد الاشتراك في ظل عدم تواجد العميل أو المنتفع المتعاقد معه ، على العميل أو المنتفع الجديد سداد قيمة المبالغ المستحقة على الاشتراك وتقوم الشركة برفع العداد وإيداعه بمخازن الشركة باسم العميل أو المنتفع القديم على سبيل الامانة ثلاثون يوماً وتقوم الشركة بتركيب عداد جديد للعميل الجديد وذلك بعد سداده كافة الرسوم المستحقة " .

**مادة (٢١)"** في حالة وفاة صاحب الاشتراك يجوز للورثة الشرعيين التنازل عن الاشتراك لإحدهم أو الغير وذلك بتقديم طلب مرفق به تنازل منهم جميعاً عن الاشتراك موثق من الشهر العقاري ، أو بإقرار موقع منهم جميعاً ومن المتنازل إليه أمام مدير مركز خدمة العملاء ومدير خدمات المشتركين ولا يقبل التنازل إلا بعد سداد كافة المبالغ المستحقة علي الاشتراك القديم وكافة التكاليف التي تحددها الشركة وقيمة العداد الجديد في حالة عدم صلاحية العداد المورث ، وفي حالة إمتناع الورثة الشرعيين عن سداد مستحقات الشركة عن هذا الاشتراك يحق للشركة إتخاذ كافة الاجراءات المقرره قانوناً نحو تحصيل مستحقاتها إزاء هذا الاشتراك مع إنذار الورثة بفسخ العقد خلال شهر من إمتناعهم وفي هذه الحالة يتم فصل المياه ورفع العداد وإيداعه مخازن الشركة ولا يتم اعادة فتح المياه الا بعقد جديد وإشتراك جديد " .

**مادة (٢٢)"** في حالة بيع العقار أو إحدي وحداته (شقة - محل) ، يجوز للمالك الجديد طلب نقل الاشتراك الخاص بالعين المباعه إليه ، وذلك بموجب حكم نهائي بصحة توقيع البائع (المشارك الأصلي) ، أو توكيل رسمي عام موثق من الشهر العقاري من البائع (المشارك الأصلي) له ببيع العين محل الاشتراك لنفسه ، وعلي أن يتضمن التوكيل عدم جواز إلغاؤه إلا بحضور الطرفين ، وذلك بعد تقديم المالك الجديد أقرار موقع منه بصحة جميع المستندات المقدمة منه وأن التوكيل ما زال سارياً وأن الموكل ما زال علي قيد الحياه ، وبتحمله المسؤولية المدنية والجناييه قبل الشركة والمشارك الأصلي والغير ، وذلك كله بعد سداد جميع المبالغ المستحقة علي الاشتراك ، وعلي المشارك الجديد سداد الرسوم التي تحددها الشركة وقيمة العداد الجديد في حالة عدم صلاحية العداد المتنازل عنه " .

**تدريب رقم (٧)**

تقدم عميل يرغب في نقل ملكية العداد والإشتراك لنفسه وهو أحد ورثة صاحب التعاقد الأصلي ، أذكر المستندات المطلوبة مع بيان الإجراءات الواجب إتباعها لذلك.

## سادساً : خدمات التعديلات على التوصيلة

هي مجموعة الخدمات الخاصة بالتعديلات الفنية بالوصلات والتوصيلات للعملاء.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التعديلات علي التوصيلة

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
٢٣	تعديل قطر الوصلة أو العداد	١٠	نموذج طلب الخدمة.
٢٤	استبدال الوصلة أو العداد	١٠	بطاقة الرقم القومي.
٢٥	تعديل توصيلة صرف صحي قائمة	١٠	تفويض في حالة الجهات.
٢٦	استبدال توصيلة صرف صحي	١٠	التصاريح اللازمة للحفر.
			صورة فاتورة المياه.
			إقرار بصحة وسلامة المستندات.

يتم بعد ذلك إتباع نفس الإجراءات الموضحة في تقديم خدمات التعاقد ، من تحصيل رسم معاينة لزوم إعداد المقايسة التقديرية وتحصيل قيمتها وتنفيذها وإعداد مقايسة ختامية وإثبات التعديل من قبل إدارة الإشتراكات بملف المشترك.

ملحق رقم (٩-١٠-١١-١٢).

## ضوابط عامه لخدمات التعديلات علي التوصيلة

( المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستندية )

مادة (٣١) " في حالة طلب العميل أو المنتفع تعديل توصيلة المياه أو توصيلة الصرف الصحي الخاصة به لأي سبب من الأسباب ( زيادة التصرف ، تحسين الضغوط ، تعديل المبني أو هدمه وإعادة بنائه ، تعديل مكان العداد ..... إلخ ) ، أو أي أسباب أخرى يراها العميل أو المنتفع لمصلحته الشخصية وتقرها الشركة فإن تكلفة التعديل تكون علي حساب العميل أو المنتفع وفقاً للمقايسة التي تعد لهذا الغرض ويحصل من العميل أو المنتفع مقابل الربط بالشبكة العمومية في حال عدم سداده من قبل ، وإذا قامت الشركة بإجراء أي تعديلات في خطوط الشبكة يلتزم المشترك بتنفيذ تعديل الوصلة المنزلية الخاصة به علي الخط الجديد وعلي نفقته الخاصة وذلك تحت إشراف الشركة ، علي أن يتم أثبات التعديل وأسبابه وإدراجه في ملفات المشتركين الذين شملهم التعديل للرجوع إليه عند الضرورة " .

## سابعاً : غلق/ فتح الاشتراك

هي مجموعة الخدمات الخاصة بإنهاء التعاقد وتعليق الاشتراك وإعادة فتح المياه. ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات غلق / فتح الاشتراك

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
٢٧	إنهاء تعاقد	٦	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. صورة فاتورة المياه.
٣٠	غلق المياه وإيقاف الفواتير (تعليق الاشتراك)	٣	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. صورة فاتورة المياه.
٣١	إعادة فتح المياه	٣	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. صورة فاتورة المياه. صورة محضر الفقد.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل وإستلام المستندات كما هو متبع بباقي الخدمات مع مراعاة الإشتراطات الفنية لإستلام تلك المستندات.

في حالة خدمة إعادة فتح المياه يتم التأكد أولاً ان الغلق مؤقت للاشتراك بناء على طلب سابق من العميل.

## ضوابط عامه لخدمات غلق / فتح الاشتراك

## ( المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستندية )

مادة (58) " يجب علي العميل أو المنتفع في حالة تغييه عن محل الاشتراك أن يخطر الشركة من خلال النموذج المعد لذلك بمراكز خدمة العملاء بالشركة يبين فيه مدة تغييه وتاريخ عودته موضحاً به رقم الاشتراك وعنوانه ويتم إيقاف إصدار الفواتير الخاصه بالمنتفع بعد سداد المديونيات السابقة وتكاليف غلق المياه وكافة مستحقات الشركة الأخرى ومقابل إستدامة الخدمة عن فترة الغلق ".

مادة (٦١) " يجب علي العميل حال رغبته في إنهاء التعاقد مع الشركة أن يمكن مندوبي الشركة من رفع العداد أو تطبيب وصلة الصرف الصحي في الميعاد الذي يرغب إنهاء العقد فيه وذلك بعد سداد كافة مستحقات الشركة ، علي أن يتم اخطار الشركة قبل الميعاد المطلوب للرفع بخمسة أيام عمل علي الأقل وإذا تبين بعد رفع العداد أو تطبيب وصلة الصرف الصحي وتصفية حساب العميل أن مديونية العميل تزيد عن قيمة التأمين تتخذ الإجراءات اللازمة لتحصيل مستحقات الشركة طبقاً للقواعد والإجراءات التي يصدر بها قرار من مجلس إدارة الشركة في هذا الشأن ".



**ثامناً : خدمات الفواتير**

هي مجموعة الخدمات الخاصة بالفواتير من جدولة المديونية أو سداد دفعة تحت الحساب أو تصحيح قراءة خاطئة أو إبلاغ عن قراءة عداد أو سداد الفواتير عن طريق منافذ السداد الإلكتروني.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

عند إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء كما هو متبع بالخدمات السابقة وعند إستدعاء العميل للشباك المخصص للتعامل معه يتم إستيفاء طلب الخدمة ومراعاة باقي الإجراءات طبقاً لنوع الخدمة كالآتي.

**جدولة المديونية علي أقساط شهرية:**

يكون قبول طلب العميل بجدولة المديونية طبقاً لما تم وضعه من إشتراطات عن طريق مجلس إدارة الشركة في ضوء ما جاء من مواد منظمة لذلك باللائحة التجارية الموحدة كحد أدني للدفعة المقدمة وإضافة مقابل تقسيط طبقاً لعدد شهور الجدولة.

وعليه يقوم موظف الشباك بتحرير إذن دفع بقيمة الدفعة المقدمة للسداد بعد الحصول علي موافقة العميل علي المدة الخاصة بالسداد وأقرار منه بال ، ويتم إرسال طلب الخدمة لإدارة الإشتراكات لإستكمال الإجراءات وإخطار الإدارات المعنية لتعليق تلك المبالغ وتسويتها من خلال فواتير الإستهلاك.

**سداد دفعة تحت الحساب:**

يقوم موظف الشباك بتحرير إذن دفع بقيمة الدفعة المقدمة علي أن يتم إرسال طلب الخدمة لإدارة الإشتراكات لإستكمال الإجراءات وإخطار الإدارات المعنية لتعليق الدفعة لصالح العميل وتسويتها من خلال فواتير الإستهلاك.

**تصحيح قراءة خاطئة:**

يقوم موظف الشباك بإرسال طلب الخدمة للإدارة القراءة والتحصيل لإستكمال الإجراءات والتأكد من خطأ القراءة وفي حال ثبوت ذلك يتم إلغاء الفاتورة مع تسوية أي مستحقات بالفواتير التالية أو عن طريق حضور العميل لخدمة العملاء طبقاً لرغبته.

**إبلاغ عن قراءة عداد:**

يقوم العميل بالحصول علي تلك الخدمة من خلال العديد من القنوات التي تقوم الشركة القابضة بتوفيرها للعملاء وعلي رأسها تطبيق قراءتي أو من خلال الخط الساخن ١٢٥ أو من خلال موقع الشركة أو بحضور العميل لمركز خدمة العملاء.

**سداد الفواتير عن طريق منافذ السداد الإلكتروني:**

يقوم العميل بالحصول علي تلك الخدمة من خلال قنوات التحصيل الإلكتروني المختلفة التي توفرها الشركة من خلال منافذ الدفع كخدمة فوري أو ما يماثلها أو عن طريق التطبيقات والمحافظ الإلكترونية المختلفة.

## قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات الفواتير

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
٢٨	جدولة المديونية على أقساط شهرية	١	صورة فاتورة المياه.
٢٩	سداد دفعة تحت الحساب	١	نموذج طلب الخدمة.
٣٢	تصحيح قراءة خاطئة	٥	بطاقة الرقم القومي.
٣٣	إبلاغ عن قراءة العداد	فوراً	تفويض في حالة الجهات.
٣٤	سداد الفواتير عن طريق منافذ السداد الإلكتروني	فوراً	بدون

## ضوابط عامة لخدمات الفواتير

## ( المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستندية )

مادة (٦٩) "يجوز للمشارك المشترك التقدم بطلب لسداد دفعة مقدمة من تحت حساب قيمة الاستهلاك المياه والصرف الصحي وذلك بعد سداد كافة المديونيات المستحقة على الاشتراكات".

مادة (٧٢) "يحق للعميل أو المنتفع المطالبة بتعديل الفاتورة المصدرة أو المحصلة بالخطأ ، كما يحق له المطالبة باستبعاد المحاسبة عن خدمات الصرف الصحي حال أثبات عدم تمتع المنطقة التي يقع بها محل الاشتراك بالخدمة وتتم تسوية المحاسبة الناجمة عن ذلك بجعل ما سبق سداد دفعة مقدمة للعميل".

مادة (٨١) "في حالة جدولة المديونية يحق للشركة إضافة مقابل تقسيط قدره ١ % شهرياً من قيمة المديونية المجدولة ، وذلك دون الإخلال بحق الشركة في اتخاذ كافة الإجراءات القانونية اللازمة للحصول على مستحقاتها المالية وقطع الخدمة عن المنتفع دون انذار".

## تاسعاً : خدمات مسبق الدفع

هي مجموعة الخدمات الخاصة بمنظومة العدادات مسبق الدفع.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال وإعطائه رقم إنتظار للشباك المخصص لعملاء العدادات مسبق الدفع.

يقوم موظف الشباك بتحصيل قيمة الشحنة بعد قراءة عداد المشترك أو تحصيل قيمة إستخراج الكارت وإنهاء الخدمة فوراً

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات غلق / فتح الاشتراك

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية	المستندات المطلوبة
٣٥	شحن كارت مسبق الدفع	٣٠ دقيقة	كارت العميل علي أن يكون قد تم وضع الكارت بالعداد قبل الحضور للشحن بوقت مناسب طبقاً لبرمجة المنظومة ( ٢٤ ساعة ).
٣٦	استخراج كارت شحن بدل فاقد أو بدل تالف	٣٠ دقيقة	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. الكارت التالف في حالة التلف. تفويض للجهات الحكومية. إقرار كتابي بفقد الكارت في حالة الفقد.

## عاشراً : خدمات تقديم الشهادات

هي مجموعة الخدمات الخاصة بتقديم مجموعة من الشهادات للعملاء بناء على طلبهم.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال وإعطائه رقم إنتظار.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل وإستلام المستندات و إصدار أذن دفع لقيمة الشهادة طبقاً لقرار مجلس إدارة الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لخدمات تقديم الشهادات

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية	المستندات المطلوبة
٤٠	طلب شهادة بيانات (تعاقد أو تصالح أو كشف حساب )	٣٠ دقيقة	طلب الخدمة.
٤١	طلب شهادة بيانات استهلاك خلال مدة معينة	٣٠ دقيقة	تفويض في حالة بطاقة الرقم القومي. توكيل بمن ينوب عن المشترك. الجهات.

## ضوابط عامه لخدمات تقديم الشهادات

( المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة – توثيق الإجراءات والدورة المستندية )

محضر (١٢) - بند (٩) " يتم تقدير قيمة الشهادات الإدارية سواء كانت (تصالح / مديونية / تنازل ..... إلخ) طبقاً لما يحدده مجلس إدارة الشركة التابعة وفقاً لأنواع الشهادة المطلوبة ".

**حادي عشر : خدمات فنية**

هي مجموعة الخدمات الخاصة بنقل مياه الشرب والكسح بسيارات الشركة وتطهير خزانات الشركة وصيانة الوصلات الداخلية وتركيبها للعميل .

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

يمكن للشركة توفير تلك الخدمات من خلال الخط الساخن ١٢٥ أو من خلال أي وسيلة إلكترونية تتيحها الشركة مع تحصيل قيمة الخدمة بأي وسيلة تحصيل ممكنه.

اما في حال حضور العميل لمركز خدمة العملاء يتم اتباع الاتي:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال وإعطائه رقم إنتظار.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل وإستلام المستندات و إصدار أذن دفع لقيمة الخدمة طبقاً لما ورد باللائحة التجارية الموحدة أو ما يحدده مجلس إدارة الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم الخدمات الفنية

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
٤٢	نقل مياه الشرب بسيارات الشركة	١	نموذج طلب الخدمة. صورة فاتورة المياه (أن أمكن). بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات.
٤٣	الكسح بسيارات الشركة	١	
٤٤	تطهير خزانات الشركة	١	
٤٥	صيانة الوصلات الداخلية (السابكة الداخلية)	٢	
٤٦	تركيب الوصلات الداخلية للعميل	٦	

تكلفة نقل المياه من الأغربة بسيارات الشركة

تكلفة نقل المتر المكعب من المياه لكل كيلو متر طولي ٧٠ قرش وبحد أدني ٧٠ جنية للنقلة.

تضاف ٢٠ % علي الأسعار أعلاه كمصاريف إدارية.

تضاف الضرائب المقررة قانوناً.

## سعار خدمة الكسح والشفط والتطهير

نوع السيارة	مقابل الخدمة في الساعة	
مدمجة كبيرة	٥٠٠	جنيه / ساعة
مدمجة صغيرة	٣٢٠	جنيه / ساعة
شفط ١٠ م <sup>٢</sup>	٢٤٠	جنيه / ساعة
شفط ٨ م <sup>٢</sup>	٢٠٠	جنيه / ساعة
شفط ٧ م <sup>٢</sup>	١٨٠	جنيه / ساعة
شفط ٥ م <sup>٢</sup>	١٦٠	جنيه / ساعة
شفط ٣ م <sup>٢</sup>	٧٥	جنيه / ساعة
فاكيوم (رواسب)	٢٦٠	جنيه / ساعة
نافوري (للتسليك)	٢٧٥	جنيه / ساعة
كباش (تطهير)	٢٦٠	جنيه / ساعة

يتم احتساب عدد الساعات اعتباراً من بدا تحرير امر الشغل بخروج السيارة وحتى عودتها.

يتم اضافة ٢٠ % كمصاريف ادارية على الاسعار اعلاه .

علي ان يضاف الضرائب المقرره قانونا .

نوع السيارة	النشاط المنزلي	الانشطة غير المنزليه
	جنيه / نقله	جنيه / نقله
سيارة كسح ٤ م <sup>٢</sup>	٥٠	١٠٠
سيارة كسح ٥ م <sup>٢</sup>	٨٠	١٢٠
سيارة كسح ٨ م <sup>٢</sup>	١٠٠	١٨٠

يتم اضافة ٢٠ % كمصاريف ادارية على الاسعار اعلاه .

علي ان يضاف الضرائب المقرره قانونا .

## ضوابط عامه للخدمات الفنية

## ( المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة – توثيق الإجراءات والدورة المستندية )

مادة (١٣) " عند توزيع مياه الشرب من خلال الأغربة ونقلها للعميل بسيارات الشركة ، تلتزم الشركة بالتعريف المحددة للأغربة وفقاً للقرارات الصادرة من مجلس الوزراء ، بالإضافة الى حصولها على تكلفة النقل الموضحة بالملحق رقم (٢) باللائحة ، على أن يضاف لها ٢٠ % مصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً ".

مادة (١٤) " تقدم الشركة خدمة الكسح والشفط بالنافورى طبقاً للإمكانيات المتاحة لديها بمقابل نقدى طبقاً للموضح بملحق رقم (٣) باللائحة ، على أن يضاف لها ٢٠ % مصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً ".

مادة (١٠٦) " يحدد مجلس إدارة الشركة أسعار خدمة تطهير وتعقيم خزانات مياه الشرب للغير التي يتم تقديمها من خلال فرق التطهير بالشركة ، وذلك حسب ما تقتضيه ظروف ومقتضيات العمل بالشركة ".

## ثاني عشر : خدمات أخرى

هي مجموعة الخدمات الخاصة ببيع القطع الموفرة بمراكز خدمة العملاء وقيام العميل بالإبلاغ عن شكوى.

## قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم الخدمات الأخرى

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية	المستندات المطلوبة
٣٩	بيع القطع الموفرة للمياه	٣٠ دقيقة	طلب الخدمة.
٤٧	شكاوى أخرى	فوراً	بيان الشكوى. بطاقة الرقم القومي. فاتورة المياه ( ان أمكن).

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

## بيع القطع الموفرة:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظف الإستقبال وإعطائه رقم إنتظار.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بتحرير أذن دفع بقيمة القطع المطلوبه علي أن يقوم بتسليمها للعميل بعد تحصيل قيمتها.

## شكاوي أخرى:

يتم إستقبال تلك الشكاوي من خلال القنوات المختلفة لذلك كالخط الساخن ١٢٥ ( شركات المياه و شركات المياه والصرف الصحي ) ، ١٧٥ ( شركات الصرف الصحي ) أو من خلال موقع الشركة القابضة أو أي وسيلة اليكترونيا توفرها الشركة ، علي أن يتم فحص تلك الشكاوي والتعامل معها والرد عليها طبقاً لنوع الشكوى.



## الملاحق

اسم الملحق	رقم الملحق
المعاينة والمقايضة الفنية لتوصيل خدمة المياه لأول مرة	ملحق رقم ( ١ )
المعاينة والمقايضة الفنية لتوصيل خدمة الصرف الصحي لأول مرة	ملحق رقم ( ٢ )
المقايضة التقديرية لتوصيل خدمة المياه لأول مرة	ملحق رقم ( ٣ )
المقايضة التقديرية لتوصيل خدمة الصرف الصحي لأول مرة	ملحق رقم ( ٤ )
المعاينة والمقايضة الفنية لتوصيل عداد علي بطارية	ملحق رقم ( ٥ )
المقايضة التقديرية لتوصيل عداد علي بطارية	ملحق رقم ( ٦ )
المعاينة والمقايضة الفنية لتركيب عداد كودي	ملحق رقم ( ٧ )
المقايضة التقديرية لتركيب عداد كودي	ملحق رقم ( ٨ )
المعاينة والمقايضة الفنية لتعديل - تغيير وصلة مياه	ملحق رقم ( ٩ )
المقايضة التقديرية لتعديل او تغيير وصلة المياه	ملحق رقم ( ١٠ )
المعاينة والمقايضة الفنية لتعديل - تغيير وصلة صرف صحي	ملحق رقم ( ١١ )
المقايضة التقديرية لتعديل او تغيير وصلة الصرف الصحي	ملحق رقم ( ١٢ )
المعاينة الفنية لتغيير إشتراك (إسم - نشاط)	ملحق رقم ( ١٣ )

## ملحق رقم (١)

شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة  
إحدى الشركات التابعة  
لشركة القاهرة لمياه الشرب والصرف الصحي  
تدريج رقم .....

**المعاينة والمقايمة الفنية لتوصيل خدمة المياه لأول مرة**

قطاع / ..... منطقة / ..... رقم التسجيل بالسجل / ..... بتاريخ / .....

"بيانات تملأ بمعرفة خدوم المختبرين"

بناء على الطلب المقدم من المواطن : ..... تليفون / ..... رقم قومي / .....  
لتوصيل مياه الشرب و يد سداد رسوم المعاينة المطلوبة بالصيغة رقم : ..... بتاريخ : ..... بصفة : .....  
و الحين المراد التوصيل إليها ..... وحدودها طبقا للموافقة التنفيذية :  
بحري : ..... قبلي : .....  
شرقي : ..... غربي : .....

مستول إختراقات: ..... مسئول المراجعة: ..... مدير الفرع: .....

"بيانات تملأ بمعرفة الخدم بالمعاينة"

رقم المعاينة بسجل المعاينات: ..... بتاريخ: .....  
تاريخ المعاينة : ..... مطابقة الحدود علي الطبيعة : ..... مطابق ☐ غير مطابق ☐  
مصدر توصيل المياه خط قطر ..... نوعه ..... الضغوط صصح: ☐ الضغوط لا صصح ☐  
الإحداثيات الجغرافية للموقع: ..... مسافة ونوع الحفر: ..... قطر الحداد: .....  
نوع الحداد : ..... مساحة المبنى: ..... مساحة القضاء: .....

ملاحظات القطر	عدد الانوار	مساحة الدور	عدد الوحدات	القطر
الهدوم				
الأرضي				
مستور				
المشكور				
غرف السطح				
آخرى				

رسم التوزيع يوضح منزل المبنى ومسار التوصيل

↑

الملاحظات وإختراقات التوصيل: .....

احتياجات التوصيل من المهمات حسب الجدول التالي :

م	اسم الصنف	وحدة	كمية	م	اسم الصنف	وحدة	كمية
1				8			
2				7			
3				8			
4				9			
5				10			

التوقيع باليد: ..... رئيس المنطقة: ..... مدير إدارة المياه: ..... مدير عام المنطقة: .....

## ملحق رقم (٢)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة  
إحدى الشركات التابعة  
الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
عنوان رقم .....

## المعاينة والمقايضة الفنية لتوصيل خدمة الصرف الصحي لأول مرة

قطاع / ..... منطقة / ..... رقم التسجيل بالسجل / ..... بتاريخ / .....  
 "بيانات تملأ بمعرفة شئون المعسكرين"  
 بناء على الطلب المقدم من المواطن: ..... طيفون / ..... رقم قومي / .....  
 لتوصيل مياه الشرب و بعد سداد رسوم المعاينة المطلوبة بالتقسيم رقم: ..... بتاريخ: ..... بقيمة: .....  
 و العين المراد التوصيل اليها: .....  
 بهجري: ..... قبلي: .....  
 شرقي: ..... غربي: .....  
 مسئول إحصاءات: ..... مسئول المراجعة: ..... مدير الفرع: .....

"بيانات تملأ بمعرفة القائم بالمعاينة"  
 رقم المعاينة بسجل المعاينات: .....  
 التاريخ: ..... مطابقة الحدود علي الطبيعة: ..... مطابق ☐ غير مطابق ☐  
 مصدر التوصيل للصرف الي خط قطر ..... نوعه ..... وقطر الخط يسمح: ..... لا يسمح ☐  
 عمق غرفة تفتيش العنار ..... بطول ..... وعرض ..... ارب مطابق عمدة ..... وقطرة .....  
 منسوب مخرج الصرف للعنار: ..... مناسب ☐ غير مناسب: ..... بحاجة لظلمية رفع ☐  
 الإحداثيات الجغرافية للموقع: ..... مسافة ونوع الحفر: .....

مساحة الكلية:	مساحة الميضي:	مساحة القضاء:
مكونات العنار	عدد الوحدات	الشاط
البروم		
الأرض		
مستور		
المعطر		
حرف السطح		
لحري		

ملاحظات وإشراف التوصيل:

احتياجات التوصيل من المهمات حسب الجدول التالي :

م	أسم الصنف	وحدة	كمية	م	أسم الصنف	وحدة	كمية
1				6			
2				7			
3				8			
4				9			
5				10			

مدير عام المنطقة

مدير إدارة العرف

رئيس الشعبة

القائم بالمعسكر

## ملحق رقم (٣)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة  
إحدى الشركات التابعة  
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
نموذج رقم .....

قطاع .....

## المقايمة التقديرية لتوصيل خدمة المياه لأول مرة

اسم المواطن : ..... تلفون : ..... رقم المقايمة بسجل المقايمة/

ملاحظات	إجمالي المستحق	إجمالي القيمة	سعر الوحدة	الكمية	الوحدة	بيان الأرصاف والأعمال	٢
أولاً : كمية وقيمة الأرصاف (تتبع كما جاءت بالمقايمة الفعلية)							
							١
							٢
							٣
							٤
							٥
							٦
							٧
							٨
							٩
							١٠
ثانياً : الأجر :							
							١١
							١٢
							١٣
							١٤
							١٥
(أ)						إجمالي قيمة الأرصاف والأجر	
(ب)						الصافي المستحق من الأرصاف والأجر	
ثالثاً : باقي المستحقات :							
(ج)						مصاريف إدارية وإعراق ٢٠ % من إجمالي القيمة الأرصاف والأجر ( ٢٠ × أ )	
(د)						قيمة الربط على الشبكة ..... ( د )	
(هـ)						الوعاء الخاضع للضريبة ( ب + ج + د ) - الأرصاف المستحقة حاملة الضرائب (كالتداع)	
(و)						ضريبة القيمة المضافة ( ١٤ × هـ )	
(ز)						تأمين استهلاك	
(ح)						دفعه عه	
(ط)						مياه لزوم الإنشاءات	
(ي)						أخرى ( تذكر ) .....	
						إجمالي القيمة المستحق من المقايمة التقديرية ( ب + د + و + ز + ح + ط + ي )	

مدير عام المنطقة

مدير الفرع .....

مراجع الأختراكات .....

الأختراكات .....

## ملحق رقم (٤)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقطيف  
إحدى الشركات التابعة  
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
نموذج رقم .....

قطاع ..... منطقة .....

## المقاييس التقديرية لتوصيل خدمة الصرف الصحي لأول مرة

اسم المواطن : ..... تلفون / ..... رقم المعايير يسجل المعايير / .....

٢	بيان الأضرار والأعمال							الوحدة	الكمية	سعر الوحدة	إجمالي القيمة	إجمالي المستحق	ملاحظات
أولاً : كمية وقيمة الأضرار ( تليء كما جاءت بالمطالبة الفعلية )													
١													
٢													
٣													
٤													
٥													
٦													
٧													
٨													
٩													
١٠													
ثانياً : الأضرار :													
١١													
١٢													
١٣													
١٤													
١٥													
( أ )													إجمالي قيمة الأضرار والأجور
( ب )													إجمالي قيمة المستحق من الأضرار والأجور
ثالثاً : باقي المستحقات :													
( ج )													مصاريف إدارية وإحراق ٢٠ % من إجمالي القيمة الأضرار والأجور ( ٢٠ × أ )
( د )													قيمة الربط على الشبكة ..... ( د )
( هـ )													الوعاء الخاضع للتحريية ( ب + ج + د )
( و )													تحريية القيمة المتخلفة ( هـ × ١٤ % )
( ز )													تأمين استهلاك
( ح )													دمية عقد
( ط )													اخرى ( تذكر ) .....
إجمالي قيمة المستحق من المقاييس التقديرية ( ب + ج + د + هـ + و + ز + ح + ط )													

مدير عام المنطقة

مدير الفرع .....

مراجع الأضرار .....

الأضرار .....

## ملحق رقم (٥)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدمياط  
إحدى الشركات التابعة  
لشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
نموذج رقم .....

## المعاينة والمقايضة الفنية لتوصيل عداد علي بطارية

قطاع / ..... منطقة / ..... رقم التسجيل بالسجل / ..... بتاريخ .....

"بيانات تملأ بمعرفة فنيون المعسكرين"

بناء علي الطلب المقدم من المواطن: ..... طيفون / ..... رقم قومي / .....

لتوصيل مياه الشرب و بعد سداد رسوم المعاينة بالتقسيمه رقم: ..... بتاريخ: ..... بقيمة: .....

و العين المراد التوصيل اليها بعنوان: ..... و حدودها طبقا للمواصفة التنظيمية:

بحري: ..... قبلي: .....

شراقي: ..... غربي: .....

بالعداد إصدارك مياه رقم: ..... العطار (مستخدم □ / غير مستخدم □) بالصرف الصحي

مستول إصداراتك: ..... مستول المراجعة: ..... مدير الفرع: .....

"بيانات تملأ بمعرفة القائم بالمعاينة"

رقم المعاينة بسجل المعاينات: .....

التاريخ: ..... الإحداثيات الجغرافية لتعين: ..... نوع العداد: .....

مطابقة الحدود علي الطبيعة: ..... مطابق □ غير مطابق □

قطر العداد: ..... مساحة الميضي: ..... مساحة القضاء: .....

بيانات الوحدة محل الطلب		بيانات العطار تملأ				
		نشاط	حد الوحدات	مساحة الدور	حد الدور	مكونات العطار
	الدور					الدور
	الدور بالدور					الأرض
	المساحة					مسحور
	النشاط					المشتر
	رقم الوحدة بالعطار (إن وجد)					حرف النسخ
						الغربي

الملاحظات واشترطات التوصيل:

احتياجات التوصيل من المهمات حسب الجدول التالي:

م	اسم الصنف	وحدة	كمية	م	اسم الصنف	وحدة	كمية
1				4			
2				5			
3				6			

الفني المقيس: ..... رئيس المنطقة: ..... مدير إدارة المياه: ..... مدير عام المنطقة: .....

## ملحق رقم (٦)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة  
إحدى الشركات التابعة  
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
نموذج رقم .....

قطاع ..... منطقة .....

## المقاييس التقديرية لتوصيل عداد علي بطارية

اسم المواطن : ..... تليفون : ..... رقم المعاينة بسجل المعاينات / .....

٢	بيان الأضرار والأعمال							الوحدة	الكمية	سعر الوحدة	إجمالي القيمة	إجمالي المستحق	ملاحظات
أولاً : كمية وقيمة الأضرار ( تليء كما جاءت بالمقاييس الفنية )													
١													
٢													
٣													
٤													
٥													
٦													
ثانياً : الأجر :													
٧													
٨													
٩													
١٠													
١١													
( أ )	إجمالي قيمة الأضرار والأجر												
( ب )	إجمالي قيمة المستحق من الأضرار والأجر												
ثالثاً : باقي المستحقات :													
( ج )	مصاريف إدارية وإعراف ٢٠ % من إجمالي القيمة الأضرار والأجر ( أ × ٢٠ % )												
( د )	قيمة الربط على شبكة المياه												
( هـ )	قيمة الربط على شبكة الصرف												
( و )	الوعاء الخاضع للتفريغ ( ب + ج + د ) - الأضرار المستحقة هاملة الضرائب (كالحاد)												
( ز )	ضريبة القيمة المضافة ( أ × ١٤ % )												
( ح )	تأمين استهلاك مياه												
( ط )	تأمين استهلاك صرف												
( ق )	نسبة ٤٠												
( ك )	مياه لزوم الإنشاءات												
( ي )	اخرى ( تكرر ) .....												
إجمالي قيمه المستحق عن المقاييس التقديرية ( ب + ج + د + هـ + ز + ح + ط + ق )													

مدير عام المنطقة

مدير الفرع .....

مراجع الأضرار .....

الأضرار .....

## ملحق رقم (٧)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقابضة  
إحدى الشركات التابعة  
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
نموذج رقم .....

## المعاينة والمقاييس الفنية لتركيبة عداد كودي

قطاع / ..... منطقة / ..... رقم التسجيل بالسجل / ..... بتاريخ / .....

"بيانات تملأ بمعرفة شئون المشتركين"

بناء على الطلب المقدم من المواطن : ..... تليفون / ..... رقم قديم / .....

لتركيب عداد كودي مؤقت لمياه الشرب و بعد سداد رسوم المعاينة المطلوبة بالقسيمة رقم : ..... بتاريخ : ..... بقيمة : .....

و بعد سداد قيمة المخالفة رقم : ..... بالقسيمة رقم : ..... بتاريخ : ..... بقيمة : .....

و العين المراد تركيب العداد لها بعنوان : ..... و حدودها كالتالي:

بحري : ..... قبلي : .....

شرقي : ..... غربي : .....

مسئول اشتراكات : ..... مسئول المراجعة : ..... مدير الفرع : .....

مسئول المخالفات : .....

"بيانات تملأ بمعرفة القائم بالمعاينة"

رقم المعاينة بسجل المعاينات : .....

التاريخ : ..... مطابقة الحدود على الطبيعة : ☐ مطلق ☐ غير مطلق

قام بتوصيل المياه من خط قطر : ..... نوعه : ..... بوسيلة قطر : .....

الإحداثيات الجغرافية للعين : .....

المساحة الكلية : ..... مساحة المبنى : ..... مساحة القضاء : .....

مكونات العنبر	عدد الألواح	مساحة التور	عدد الوحدات	الارتفاع بالمليمتر	الارتفاع بالمليمتر
البروم					
الأرضى					
مستحور					
المستقر					
عرب المطح					
اخرى					

بيانات الوحدة محل الطلب

التور	الموقع بالتور
مساحة الوحدة	الارتفاع
رقم الوحدة بالقطر (أو وحدة)	عدد العرف

مطابقة الوصلة القائمة فيها : ☐ مطلق ☐ غير مطلق

يتم تركيب عداد كودي مؤقت : ☐ ميكانيكي ☐ مسنن ☐ بطر : .....

ملاحظات : .....

احتياجات تركيب العداد من المهمات حسب الجدول التالي :

م	أسم الصنف	وحدة	كمية	م	أسم الصنف	وحدة	كمية
1				3			
2				4			

القائم بالمعاينة : ..... مدير إدارة المياه : ..... مدير عام المنطقة : .....



## ملحق رقم (٨)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية  
إحدى الشركات التابعة  
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
نموذج رقم .....

قطاع ..... منطقة .....

## المقاييس التقديرية لتركيب عداد كودي

اسم المواطن : ..... تليفون / ..... رقم المعاينة بسجل المعاينات / .....

ملاحظات	إجمالي المستحق		إجمالي القيمة		سعر الوحدة		التسمية	الوحدة	بيان الأصناف والأعمال	م
	جنية	قرش	جنية	قرش	جنية	قرش				
	أولاً : قيمة وقيمة الأصناف (تحتوي على ما جاءت بالمقاييس الفنية)									
									عداد.....	١
										٢
										٣
										٤
	ثانياً : الأجور :									
									مصنعية تركيب عداد واختبار وصلة	٥
										٦
										٧
										٨
	( أ )								إجمالي قيمة الأصناف والأجور	
	( ب )								صافي المستحق من الأصناف والأجور	
	ثالثاً : باقي المستحقات :									
	( ج )								مصاريف إدارية وإعراق ٢٠ % من إجمالي القيمة الأصناف والأجور ( أ × ٢٠ % )	
	( د )								قيمة الربط على الشبكة ..... ( هـ )	
	( هـ )								الوعاء الخاضع للضريبة ( ب + ج + د ) - الأصناف المستحقة حاملية الضرائب (تكاليف)	
	( و )								ضريبة القيمة المضافة ( هـ × ١٤ % )	
	( ز )								تأمين استهلاك	
	( ح )								دفعه عقد	
	( ط )								مياه لزوم الإنشاءات	
	( ي )	٢٥٠							مصاريف إشراف طبقاً لقرار وزير الإسكان رقم ٣٧٧ لسنة ٢٠١٦	
	( ك )								قيمة استهلاك سابق لمدة .....	
( ل )								اخرى ( مذكر ) .....		
								إجمالي قيمة المستحق عن المقاييس التقديرية ( ب + ج + د + و + ز + ح + ط + ي + ك + ل )		

مدير عام المنطقة

مدير الفرع .....

مراجع الأرصانات .....

الأرصانات .....

## ملحق رقم (٩)



شركة مياه العرب والصرف الصحي بالتفوية  
إحدى الشركات التابعة  
للشركة القابضة لمياه العرب والصرف الصحي  
عنوان رقم .....

## المعاينة والمقايضة الفنية لتعديل / تغيير وصلة (مياه)

قطاع / ..... منطقة / ..... رقم التسجيل بالسجل / ..... بتاريخ / .....  
 "بيانات تملأ بمعرفة شئون المشتركين"  
 بناء على الطلب المقدم من المواطن: ..... تليفون / ..... رقم قومي / .....  
 لعرض: تعديل مسار وصلة ☐ تغيير قطر وصلة ☐ تجديد وصلة ☐  
 السبب: .....  
 وسداد رسوم المعاينة بالقسيمة رقم: ..... بتاريخ: ..... بقيمة: .....  
 والعين محل الطلب بعنوان: .....  
 ومستخدمه بالاشتراك رقم: .....  
 مسئول إشتراكات: ..... مسئول المراجعة: ..... مدير الفرع: .....

"بيانات تملأ بمعرفة القائم بالمعاينة"  
 التاريخ: ..... رقم المعاينة بسجل المعاملات: .....  
 الرأي الفني لإمكانية تقديم الخدمة: ☐ يمكن ☐ لا يمكن  
 في حالة عدم الإمكانية يذكر السبب: .....  
 هل تم هدم العقار وإعادة بناءه: ☐ نعم ☐ لا  
 مصدر توصيل المياه خط قطر: ..... نوعه: ..... مسافة ونوع الحفر: .....  
 الإحداثيات الجغرافية للعين: .....  
 المساحة الكلية: ..... مساحة المبني: ..... مساحة القضاء: .....

مكونات العقار	عدد الموار	مساحة الدور	عدد الوحدات	النشاط
الغرف				
الأرض				
مساح				
المشرف				
حرف السطح				
الخرب				

الملاحظات والمرفقات تعميم الخدمة: .....

احتياجات تقديم الخدمة من المهمات حسب الجدول التالي:

م	أسم الصنف	وحدة	كمية	م	أسم الصنف	وحدة	كمية
1				6			
2				7			
3				8			
4				9			
5				10			

مدير عام المنطقة

مدير إدارة المياه

رئيس اللجنة

القائم بالعمل

## ملحق رقم (١٠)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية  
إحدى الشركات التابعة  
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
نموذج رقم .....

قطاع ..... منطقة .....

## المقاييس التقديرية لتعديل أو تغيير وصلة المياه

اسم المواطن : ..... تليفون / ..... رقم المعايمة بسجل المعايمة / .....

م	بيان الأضرار والأعمال								الوحدة	الكمية	سعر الوحدة	إجمالي القيمة	إجمالي المستحق	ملاحظات
أولاً : كمية وقيمة الأضرار ( على ما جاءت بالمقاييس الفنية )														
١														
٢														
٣														
٤														
٥														
٦														
٧														
٨														
٩														
١٠														
ثانياً : الأضرار :														
١١														
١٢														
١٣														
١٤														
١٥														
( ا )	إجمالي قيمة الأضرار والأجور													
( ب )	إجمالي قيمة المستحق من الأضرار والأجور													
ثالثاً : باقي المستحقات :														
( ج )	مصاريف إدارية والراف ٢٠ % من إجمالي القيمة الأضرار والأجور ( ٢٠ × % ا )													
( د )	قيمة الربط على العبوة ..... ( د )													
( هـ )	الوعاء الخاضع للضريبة ( ب + ج + د ) - الأضرار المستحقة ضريبة الضرائب (تكاليف)													
( و )	ضريبة القيمة المضافة ( هـ × ١٤ % )													
( ز )	تأمين استهلاك													
( ح )	دمغة عقد													
( ط )	مياه لزوم الإنشاءات													
( ي )	أخرى ( تذكر ) .....													
إجمالي قيمة المستحق عن المقاييس التقديرية ( ب + ج + د + و + ز + ح + ط + ي )														

مدير عام المنطقة

مدير الفرع .....

مراجع الأضرار .....

الأضرار .....

## ملحق رقم (١١)



حركة مياه العرب والصرف الصحي بالقاهرة  
إحدى الحركات التابعة  
للحركة القابضة لمياه العرب والصرف الصحي  
موضح رقم .....

## المعاينة والمقايضة الفنية لتعديل / تغيير وصلة (صرف صحي)

قطاع / ..... منطقة / ..... رقم التسجيل بالسجل / ..... بتاريخ / .....

"بيانات تملأ بمعرفة شئون المشتركين"

بناء على الطلب المقدم من المواطن : ..... شيفون / ..... رقم قومي / .....

لعرض : ☐ تعديل مسار وصلة ☐ تغيير قطر وصلة ☐ تجديد وصلة

السبب: .....

وسداد رسوم المعاينة بالقسيمة رقم: ..... بتاريخ: ..... بقيمة: .....

و العين مطل الطلب بعنوان: .....

ومخدومة بالاشتراك رقم: .....

مستول إشتراكات: ..... مستول المراجعة: ..... مدير الفرع: .....

---

"بيانات تملأ بمعرفة القائم بالمعاينة"

التاريخ: ..... رقم المعاينة يسجل بالمعاينات: ☐ لا يمكن ☐ يمكن

الرأي الفني لإمكانية تقديم الخدمة: ☐ لا ☐ نعم

في حالة عدم الإمكانية يذكر السبب: .....

هل تم هدم العقار وإعادة بناءه: ☐ لا ☐ نعم

مسار التوصيل للصرف الي خط قطر: ..... نوعه: ..... مسافة ونوع الحفر: .....

عمق عرفة تفريش العقار: ..... بطول: ..... وعرض: ..... اقرب مطبق عمق: ..... وفطرة: .....

الإحداثيات الجغرافية للعين:

المساحة الكلية: ..... مساحة المبنى: ..... مساحة الفضاء: .....

مكونات القطر	عدد الانوار	مساحة الدور	عدد الوحدات	النشاط	رسم القروى موضح مطر العين واقر مطر وحدة
البئرود					↑
الأرض					
مستور					
المفتزر					
حرف المنطق					
الحرب					

الملاحظات والملاحظات لتقديم الخدمة: .....

احتياجات تقديم الخدمة من المهمات حسب الجدول التالي :

م	أسم الصنف	وحدة	كمية	م	أسم الصنف	وحدة	كمية
1				6			
2				7			
3				8			
4				9			
5				10			

مدير عام المنطقة

مدير إدارة الصرف

رئيس المنطقة

القائم بالمختص

## ملحق رقم (١٢)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية  
إحدى الشركات التابعة  
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
نموذج رقم .....

قطاع ..... منطقة .....

## المقاييس التقديرية لتعديل أو تغيير وصلة الصرف الصحي

اسم المواطن : ..... تليفون / ..... رقم المعاينة بسجل المعاينات / .....

م	بيان الأصناف والأعمال	الوحدة	التصية	سعر الوحدة	إجمالي القيمة	إجمالي المستحق	ملاحظات
١	أولاً : كمية وقيمة الأصناف (مطلي) عما جاءت بالمقاييس الفنية						
٢							
٣							
٤							
٥							
٦							
٧							
٨							
٩							
١٠							
	ثانياً : الأجر :						
١١							
١٢							
١٣							
١٤							
١٥							
(١)	إجمالي قيمة الأصناف والأجر						
(ب)	إجمالي قيمة المستحق من الأصناف والأجر						
	خاتمة : باقي المستحق :						
(ج)	مصاريف إدارية وإعفاء ٢٠ % من إجمالي القيمة الأصناف والأجر ( $20\% \times \text{أ}$ )						
(د)	قيمة الربط على المدينة ..... ( د )						
(هـ)	الوعاء الخاضع للضريبة ( ب + ج + د )						
(و)	ضريبة القيمة المضافة ( $14\% \times \text{هـ}$ )						
(ز)	ضمان استهلاك						
(ح)	دمغة عقد						
(ي)	اخرى ( مذكر )						
	إجمالي قيمة المستحق عن المقاييس التقديرية ( ب + ج + د + و + ز + ح + ي )						

مدير عام المنطقة

مدير الفرع

مراجع الأرصدة

الإدارات

