

لاستخدام المشترك

نوع الخدمة المطلوبة:

☐ تزويد جديد لخدمة الماء
 ☐ طلب تغيير حجم توصيلات الماء
 ☐ طلب تغيير نظام التمديدات المائية

☐ تركيب عدادات الماء الفرعية

العدد المطلوب من الوحدات الجاهزة

(يحتسب أي فرق بين استهلاك العدادات الفرعية والعداد الرئيسي على حساب المدخل)

نوع المشترك:

☐ مالك

☐ مستأجر

لغة التواصل:

☐ العربية

☐ الإنجليزية

تصنيف العقار:

☐ سكني

☐ غير سكني / تحديد طبيعة استخدام العقار

بيانات المشترك:

اسم المشترك

عنوان الخدمة

رقم العقار

رقم التواصل

البريد الإلكتروني

توقيع المشترك

التاريخ

 رقم الهوية /
السجل التجاري

الجنسية

رقم تواصل آخر

أقر بأنني قرأت وافقت على الشروط المرفقة مع هذه
الاستمارة، أتعهد بالالتزام الكامل بها. كما أؤكد أن جميع
المعلومات التي قدمتها صحيحة ودقيقة، وأتحمل
المسؤولية الكاملة عن أي خطأ قد يرد فيها.

تفاصيل السباك المرخص

الاسم

رقم الترخيص

رقم تواصل آخر

تفاصيل المكتب الهندسي (لطلبات التزويد الجديد لخدمة الماء فقط)

الاسم

البريد الإلكتروني

رقم التواصل

ختم المكتب الهندسي

أقر بأن تجهيزات تركيب عداد الماء جاهزة في الموقع ومطابقة لاشتراطات هيئة الكهرباء والماء والرسومات المعتمدة في رخصة البناء.

يرجى مسح رمز الاستجابة السريع (QR) للاطلاع على متطلبات وشروط الخدمة


 17515555
www.ewa.bh


F03 | V1 | customercare@ewa.bh



EWA Bahrain



@EWA_Bah



EWA.Bahrain



نعزز بعملائنا... ونفتخر بخدمتكم ..

الشروط والاحكام

الأداء الرئيسية المنشورة على موقع الهيئة الإلكتروني ودليل الخدمات، بشرط جهوية المشترك لتلقي الخدمة ووفائه بكافة المتطلبات والشروط في الوقت المحدد.

3.2 عدادات الكهرباء والماء

3.2.1 يقر المشترك بأن عدادات الكهرباء والماء والأجهزة المصاحبة لها مملوكة حصرياً للهيئة

3.2.2 يُعد أي تصرف في هذه العدادات مخالفاً للقانون، بما في ذلك:

- كسرهما أو إزالة الأختام الموجودة عليهما.
- فتحها أو محاولة التأثير على قراءتها بأي شكل من الأشكال.
- تحريك أو نقل العداد أو خط الخدمة.

3.2.3 يتعهد المشترك بوضع العدادات في الموقع والطريقة التي تحددها الهيئة، والحفاظ عليها، وإبلاغ الهيئة فوراً بأي عطل يطرأ عليها. كما يتعهد بتمكين مندوبي الهيئة من الوصول إليها في الوقت المحدد للتصريف فيها بما يروه مناسباً دون منازعة أو اعتراض.

3.2.4 يلتزم المشترك بعدم وضع أي حواجز أو عوائق على صندوق العداد أو العدادات أو الخدمات.

3.2.5 لا يجوز في أي حال من الأحوال للمشارك منع ممثلي الهيئة من قراءة العدادات أو إجراء أي نوع من الصيانة أو تبديل العدادات إذا لزم الأمر، وفي حالة عدم التزام المشترك فإن للهيئة الحق في قطع التيار الكهربائي والماء.

3.2.6 يحق للهيئة تركيب أجهزة مصاحبة للعدادات والتي توفر خدمة قراءة العدادات عن بعد داخل المباني الخاصة ويلتزم المشترك بتوفير البنية التحتية لهذه الأجهزة.

3.2.7 في حال رغبة المشترك بعدم المين، يتعهد بتقديم طلب إزالة العدادات والخدمات للهيئة قبل عملية الهدم، وعدم القيام بالهدم إلا بعد إزالة جميع الخدمات من قبل الهيئة.

3.3 الدفع والفواتير

3.3.1 تُصدر الهيئة فواتير شهرية للمشارك تبين فيها كمية الكهرباء أو الماء المستهلكة بحسب التعرفة المرصودة، والرسوم الإدارية وأي رسوم أخرى.

3.3.2 في حال تعذر رصد الاستهلاك الحقيقي لأي سبب يحق للهيئة إصدار الفاتورة باستهلاك مقدّر وذلك بالتقديرات التي تراها مناسبة.

3.3.3 يتم إرسال الفواتير الشهرية للمشارك عبر البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى إرسال مبلغ الفاتورة الشهري عبر رسالة نصية قصيرة للهاتف النقال المقدم من قبل المشترك.

3.3.4 يتوجب على المشترك سداد الفاتورة من خلال مختلف قنوات الدفع المتاحة من قبل الهيئة وذلك قبل موعد الاستحقاق المحدد في الفاتورة.

3.3.5 يتوجب على المشترك إبلاغ الهيئة في حال واجه صعوبات في سداد المستحقات عبر القنوات المتاحة بشكل فوري وذلك عبر التواصل مع إحدى القنوات الرسمية.

3.3.6 يتوجب على المشترك إبلاغ الهيئة في حال عدم صدور الفاتورة الشهرية وذلك عبر التواصل مع إحدى القنوات الرسمية.

3.3.7 يتوجب على المشترك إبلاغ الهيئة في حال عدم احتساب استهلاك الكهرباء أو الماء في الفاتورة الشهرية وذلك عبر التواصل مع إحدى القنوات الرسمية.

3.3.8 يجوز للهيئة إصدار فاتورة استهلاك للكهرباء أو الماء أو أي رسوم أخرى لم تكن تصدر للمشارك حين اكتشافها سواء كان الحساب فعالاً أو بعد إغلاقه.

3.3.9 يجوز للهيئة تعديل الفواتير الصادرة للمشارك وذلك في حال اكتشاف خطأ في الفاتورة.

3.3.10 يجوز للهيئة تحويل المتأخرات في حال تخلف المشترك عن سداد المبالغ المستحقة، إلى أي من حساباته الأخرى، سواء كان فعالاً أو مغلقاً، سكيناً أو غير سكين، دون إشعار مسبق.

3.3.11 فيما يخص نظام الشبكة لتوزيع الماء، يتوقع ان يطابق استهلاك مجموع العدادات الفرعية استهلاك العداد الرئيسي وفي حالة وجود أي فروقات في الاستهلاك يتم احتساب الفارق على حساب العداد الرئيسي، مع العلم بأنه يتوجب على المالك دفع فاتورة شحن مياه الخزان لأول مرة.

3.3.12 يوافق المشترك على الممارسة المعتمدة في أنظمة القياس والفوترة بالهيئة بتقريب أو حذف (حسبما ينطبق) كميات الاستهلاك المحسوبة للكهرباء أو الماء إلى أقرب وحدة صحيحة. لا يؤدي هذا التقريب إلى أي ضرر مالي على المشترك، حيث يتم الاحتفاظ بأدق فروقات جزئية ضمن النظام وترحيلها إلى دورات الفوترة اللاحقة.

3.4 الكفالة

في حال اعتماد الكفالة لحساب المشترك بديلاً للتأمين تسري الشروط التالية:

3.4.1 يجوز للهيئة مطالبة الكفيل بسداد المبالغ المستحقة على الحساب المكفول في حال:

- رفض المكفول السداد أو امتناعه أو عدم قدرته على سداد المستحقات.
- وفاة المكفول.
- مغادرة المكفول للبلاد.

3.4.2 يجوز للهيئة تحويل المبالغ المستحقة على الحساب المكفول إلى أي حساب فعال باسم الكفيل، كما يحق للهيئة اتخاذ ما تراه مناسباً لإلزام الكفيل بسداد المستحقات، بما في ذلك قطع الخدمة.

3.4.3 يحق للكفيل أو ورثته أو ممثليه القانونيين إلغاء الكفالة في أي وقت، بشرط إخطار الهيئة برغبة الإلغاء قبل مدة لا تقل عن شهر من تاريخ الإلغاء ولا يكون إلغاء الكفالة نافذاً إلا بعد سداد جميع المتأخرات المستحقة على الحساب المكفول حتى تاريخ الإلغاء.

3.4.4 يحق للهيئة رفض الكفالة التي لا تتوفر فيها الشروط المطلوبة كما يحق للهيئة رفض سريان الكفالة إذا أخل الكفيل بشروطها أو أصبح فاقداً للأهلية القانونية أو معسراً أو في حالة وفاته ولا يُحل رفض سريان الكفالة بحق الهيئة في إلزام الكفيل أو ورثته أو ممثليه القانونيين بسداد ما على المكفول من مستحقات.

3.4.5 في حال انتهاء أو إلغاء الكفالة لأي سبب أو وفاة الكفيل، يجب على صاحب الحساب الذي كان مكفولاً سداد مبلغ التأمين المناسب حسب القوانين السارية وفي حال لم يتم دفع رسوم التأمين يحق للهيئة قطع الخدمة بشكل فوري.

1. التعريفات

1.1 **الهيئة:** هيئة الكهرباء والماء.

1.2 **المشارك:** الشخص أو الكيان المخول قانوناً الذي يتقدم بطلب اشتراك للحصول على خدمات الكهرباء و/أو الماء المقدمة من قبل الهيئة سواء كان مالكا أو مستأجراً للعقار أو بأي صفة أخرى.

1.3 **الحساب:** الحساب المسجل لدى الهيئة باسم المشترك، والذي يتم من خلاله احتساب المبالغ المستحقة مقابل خدمات الكهرباء والماء والرسوم الصادرة من الجهات الرسمية ذات الصلة أو الرسوم الإدارية.

1.4 **العداد:** جهاز القياس المثبت لدى المشترك لتسجيل كمية الكهرباء أو الماء المستهلكة من قبل المشترك.

1.5 **الخدمة:** خدمة الكهرباء أو الماء أو كليهما التي تقدمها الهيئة للمشارك وتشمل التوصيل والتزويد الجديد.

1.6 **الأنظمة واللوائح:** اللوائح والتعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة والمتعلقة بتقديم خدمات الكهرباء والماء.

1.7 **القوانين:** القوانين الصادرة من الجهات المختصة والتي تخص خدمات الكهرباء والماء.

1.8 **القنوات الرسمية:** هي قنوات التواصل المتاحة من الهيئة لعموم المشتركين والجمهور العام وتشمل مركز اتصالات الهيئة ومراكز خدمات المشتركين بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني للهيئة.

1.9 **اتفاقية الخصم المباشر:** هي اتفاقية يتم توقيعها من قبل المشترك للخصم المالي من البنك المحدد من قبل المشترك، ويمكن استخدامها لتفويض المتأخرات لبعض الحسابات التي تحددها الهيئة.

1.10 **اتفاقية الخصم الثابت:** هي اتفاقية خصم ثابتة لمدة سنة حيث يتم احتساب متوسط الاستهلاك الشهري للحساب وعليه يتم خصم المبلغ طوال السنة.

1.11 **الكفيل:** الشخص الذي يقوم بكفالة شخص آخر له حساب على عقار مملوك للكفيل سواء كان تجارياً أو سكنياً.

1.12 **المواقع الحيوية وأماكن التجمعات:** هي المرافق والمؤسسات الحيوية وأماكن التجمعات المشار إليها في قرار رقم 2 لسنة 2010 بشأن نظام التمديدات الكهربائية وتعديلاته.

1.13 **الأحمال الكهربائية:** هي الأجهزة والمعدات التي تستهلك الطاقة الكهربائية عند تشغيلها. تُقاس هذه الأحمال بوحدة الواط/ساعة (Watt/Hour) أو الكيلو وات لكل ساعة (kW/Hour).

1.14 **الخدمة الفنية:** خدمة فنية تتعلق بتغيير، أو نقل، أو إزالة، أو فحص خدمة الكهرباء، أو الماء أو كليهما التي تقدمها الهيئة للمشارك.

1.15 **الأجهزة المصاحبة للعدادات:** هي أجهزة يتم تركيبها من قبل الهيئة متى ما تمت الحاجة إليها وذلك لقراءة العدادات عن بعد.

1.16 **بنيات:** هو النظام المعني بإصدار تراخيص البناء لجميع المشاريع (استثمارية، سكنية، صناعية، تجارية).

1.17 **الفاتورة:** وثيقة رسمية تصدرها الهيئة للمشارك تتضمن تفاصيل الرسوم المستحقة مقابل استهلاك الكهرباء و/أو الماء خلال فترة الفاتورة المحددة. تشمل الفاتورة الرسوم الإدارية وأي رسوم أخرى بالإضافة إلى معلومات الحساب، بيانات الاستهلاك، وتعليمات الدفع.

2. الشروط والاحكام

هذه هي الشروط والاحكام التي تطبق على تقديم الخدمة من قبل الهيئة إلى المشارك، ما لم يكن هناك اتفاقية مكتوبة بشكل منفصل بين المشارك والهيئة.

3. مسؤوليات المشارك

3.1 تقديم طلبات الخدمة والتأمين

3.1.1 يتقدم المشارك بطلب إلى الهيئة عبر القنوات الرسمية وذلك بملء اتفاقية الطلب المخصصة لذلك (ان وجدت) أو عبر نظام بنيات أو أي نظام آخر يتم إقراره وللهيئة الحق في رفض الطلب في حال عدم استيفاء الشروط والاحكام واللوائح.

3.1.2 يُرْفَق في استمارة مع استمارة طلب الخدمة جميع المستندات المطلوبة والمحددة في استمارة الطلب أو دليل الخدمات من قبل الهيئة كما يحق للهيئة طلب أي مستند إضافي.

3.1.3 يجوز للهيئة إلغاء طلبات المشارك في حال عدم استيفاء الشروط والمواصفات المعتمدة في الموقع المطلوب خلال شهر من تاريخ آخر زيارة أو من تاريخ الطلب.

3.1.4 تدفع رسوم التزويد الجديد مقدماً وفقاً للرسوم المقررة من قبل الهيئة، ويتم إلغاء الطلب في حال عدم دفع رسوم تزويد التوصيل أو عمل التجهيزات المطلوبة للتوصيل الخدمة في الفترة المحددة.

3.1.5 يتوجب دفع رسوم التأمين على الحساب في حال لم يكن المشترك مالكا للعقار أو مكفولاً من مالك عقار.

3.1.6 يتوجب على المشارك الذي لا يملك العقار والذي لا يكون مكفولاً من مالك العقار، سداد مبلغ تأمين عند تقديم طلب لفتح حساب جديد ليتم اكمال طلبه. وللمشارك الحق في استعادة مبلغ التأمين أو الرصيد المتبقي بعد إغلاق الحساب وصودر الفاتورة النهائية ويتم إعادة مبلغ التأمين عبر التحويل البنكي وفي حال وجود أي مستحقات على أي من حسابات المشارك الأخرى يتم خصمها قبل ارجاع مبلغ التأمين للمشارك.

3.1.7 يجوز للهيئة ووفقاً للإجراءات والقوانين والأنظمة تعديل المبلغ الذي يتعين على المشارك سداده كتأمين في حال تغيير حجم العداد نتيجة زيادة أو دمج الاحمال بالعقار.

3.1.8 تلتزم الهيئة بتقديم جميع خدماتها وفق اتفاقيات مستوى الخدمة أو مؤشرات

3.5. الاستقطاع البنكي المباشر

- 3.5.1. يتوجب على المشترك توقيع اتفاقية مع الهيئة تسمح بموجبها بخضم المبالغ المستحقة على المشترك من الحساب البنكي وذلك حسب الشروط والقوانين المذكورة على موقع الهيئة الإلكتروني، ويمكن أن تكون هذه الاتفاقية إما اتفاقية الخصم المباشر أو اتفاقية الخصم الثابت.
- 3.5.2. يلتزم المشترك بتوفير حساب بنكي ساري المفعول ومعتمد في نظام الاستقطاع المباشر، حيث إن الحسابات البنكية المعتمدة لدى الهيئة لخدمة الاستقطاع البنكي المباشر هي الحسابات الجارية وحسابات التوفير وبطاقات الإئتمان.
- 3.5.3. اتفاقية الخصم المباشر المعتمدة تظل سارية حتى إشعار الهيئة برغبة المشترك في إلغائها بشرط توقيع اتفاقية خصم مباشر جديدة.
- 3.5.4. لمعالجة الاستهلاك المرتفع والمتأخرات الناتجة عن ارتفاع الاستهلاك الشهري أو تراكم المتأخرات، يتوجب على المشترك تسديد الفارق أو تعديل مبلغ الاستقطاع الشهري، وتحتفظ الهيئة بحق قطع الخدمة في حال رفض المشترك سداد الفارق أو تعديل مبلغ الاستقطاع الشهري وفقاً للإجراءات المتبعة.
- 3.5.5. إذا تم رفض اتفاقية الخصم المباشر من قبل البنك لأي سبب، تعلم الهيئة المشترك ويمنح مهلة زمنية لمعالجة أسباب الرفض، وفي حال عدم قيامه بتعديل البيانات خلال المدة المحددة، يحق للهيئة قطع الخدمة في حال وجود متأخرات.
- 3.5.6. إذا تعذر استقطاع مبلغ القسط الشهري لأي سبب، تحتفظ الهيئة بالحق في إعادة المحاولة في أي تاريخ لاحق لاستقطاع المبلغ أو أي جزء منه ضمن السقف المتفق عليه. وفي حال رفض البنك لمحاولة الاستقطاع المتكرر، يتوجب على المشترك سداد المبلغ بوسائل دفع أخرى لتجنب قطع الخدمة.
- 3.5.7. تستمر اتفاقية الخصم الثابت لمدة 12 شهراً، قابلة للتجديد تلقائياً بشرط عدم وجود متأخرات. وتقوم الهيئة بمراجعة مبالغ الفواتير الفعلية عند نهاية الاتفاقية، وتحتفظ بحق تعديل المبلغ الثابت بناءً على الاستهلاك الفعلي والمتأخرات.
- 3.5.8. في نهاية كل سنة من اتفاقية الخصم الثابت يتم تسوية الحساب بحيث يُحتفظ بالرصيد الدائن كرسيد للمشارك في حسابه، أو يسدد المشترك الرصيد المدين دفعة واحدة أو بالتقسيط حسب الإجراءات المتبعة لدى الهيئة.

3.6. الالتزامات العامة للمشارك

- يلتزم المشترك بما يلي:
- 3.6.1. الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات المتعلقة بخدمات الكهرباء والماء، وبهذه الأحكام والشروط واللوائح العامة المتعلقة بتقديم الخدمة.
- 3.6.2. ترشيد استهلاك الكهرباء والماء.
- 3.6.3. يلتزم المشترك بإبلاغ الهيئة بأي تغيير في ملكية العقار أو تأجيله أو تغيير نشاط العقار، ويتحمل المشترك مسؤولية تسجيل حسابه في الهيئة عند شراء أو استئجار العقار. ويعتبر تاريخ توقيع المشترك لاتفاقية الكهرباء والماء وتفعيل حسابه مع الهيئة كبدية لاحتساب الفواتير، بشرط استكمال جميع الوثائق الثبوتية والمستندات الأخرى المطلوبة. ويجوز للهيئة احتساب الفواتير بأثر رجعي من تاريخ عقد الشراء أو التأجير، ويتحمل المشترك وحده عواقب التأخير في التقدم بطلب لتسجيل الحساب باسمه. سداد جميع الرسوم المستحقة على الحساب في الوقت المحدد من كل شهر.
- 3.6.4. يتوجب على المشترك لدى إخلائه العقار التقدم بطلب إغلاق الحساب وتمكين موظفي الهيئة من قطع الخدمة.
- 3.6.5. يتحمل "المشارك" كامل المسؤولية عن أي استهلاك غير مفعول للكهرباء أو الماء على العقار المستأجر، سواء كان عدم الاحتساب بسبب خلل ومشكلة تقنية أو تم استهلاكه بطريقة غير قانونية وتستمر هذه المسؤولية طيلة فترة بقاء الحساب باسمه.
- 3.6.6. يتحمل "مالك العقار" كامل المسؤولية عن أي استهلاك غير مفعول للكهرباء أو الماء على عقاره إذا لم يكن الحساب مسجلاً باسم مستأجر، سواء كان عدم الاحتساب بسبب خلل ومشكلة تقنية أو تم استهلاكه بطريقة غير قانونية.
- 3.6.7. يتوجب على المشترك التقيد بالأحكام الكهربائية المرخصة واستخدام الأجهزة ذات الكفاءة العالية بحسب الشروط والإجراءات المعمول بها ويتحمل المشترك مسؤولية وتبعات تركيب أي أحمال كهربائية غير مرخصة أو أجهزة ذات كفاءة منخفضة أو تحريك العداد وخط الخدمة دون الرجوع إلى الهيئة.
- 3.6.8. في حال رغبة المشترك بعمل أي تغيير أو إضافة أو إزالة في الأحمال الكهربائية، يتوجب عليه إخطار الهيئة وتقديم طلب خدمة فنية وذلك عبر القنوات الرسمية، كما يشمل ذلك جميع الخدمات الفنية التي يتم توفيرها من قبل الهيئة.
- 3.6.9. يحق للهيئة اتخاذ الإجراءات الفنية المناسبة في حال قيام المشترك بإضافة أحمال كهربائية غير مرخصة بما في ذلك قطع الخدمة.
- 3.6.10. يتوجب على المشترك الالتزام بعمل الفحص الدوري لجميع التمديدات والتوصيلات الكهربائية والتأريض بالإضافة إلى فحص كفاءة الأحمال الكهربائية وذلك عبر تعيين متعاقد كهربائي معتمد.
- 3.6.11. لا يسمح للمشارك باستخدام الكهرباء والماء لنشاط آخر غير المحدد في طلبه المقدم للهيئة بحسب التعرّف المقرر، كما يمنع توصيل الخدمات المقدمة للمشارك إلى أي شخص آخر سواء بمقابل أو دون مقابل.
- 3.6.12. يتوجب على المشترك التأكد من تحديث معلومات الاتصال الخاصة به لضمان استمرارية استلام الإشعارات من الهيئة.
- 3.6.13. يتوجب على المشترك في المواقع الحيوية وأماكن التجمعات توفير مصدر طاقة بديل "مولد كهربائي" أو أي مصدر طاقة آخر ومصدر تزويد بالمياه لتفادي أي ضرر قد ينتج بسبب انقطاع التيار الكهربائي/الماء، حيث لا تتحمل الهيئة أي أضرار قد تنجم عن انقطاع الخدمة لأسباب خارجة عن إرادتها، تشمل هذه الأسباب:
 - الأعطال التي تصيب شبكات الكهرباء أو شبكات المياه، أو أي مكونات أخرى من البنية التحتية التابعة لهيئة الكهرباء والماء، والتي قد تؤدي إلى انقطاع الخدمة بشكل

واسع النطاق.

- الأحداث غير المتوقعة مثل الحوادث، أو أعمال الصيانة الطارئة، والتي قد تتطلب انقطاع الخدمة بشكل مؤقت.

4. مسؤوليات الهيئة

4.1. المسؤوليات العامة للهيئة

- 4.1.1. توفير خدمات الكهرباء والماء للمشاركين بأعلى جودة ممكنة.
- 4.1.2. العمل على صيانة شبكات الكهرباء والمياه الخاصة بالهيئة بشكل دوري لمنع وتفايد حدوث الأعطال.
- 4.1.3. اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من انقطاع الخدمة قدر الإمكان.
- 4.1.4. إبلاغ المشتركين بانقطاع الخدمة مسبقاً متى ما أمكن.
- 4.1.5. العمل على إعادة الخدمة في أسرع وقت ممكن في حال حدوث انقطاع.
- 4.1.6. تحتفظ الهيئة بالحق في تغيير شروط وأحكام الخدمة دون إشعار مسبق متى ما دعت الضرورة، ويتم العمل بها منذ إعلانها.
- 4.1.7. تقوم الهيئة بإرسال جميع الإشعارات عبر القنوات المتاحة، على سبيل المثال البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية المعتمدة في نظامها أو ما يفي بالغرض.

4.2. قنوات الشكاوى والاقتراحات

- 3.2.1. تلتزم الهيئة، من خلال قنواتها الرسمية، بتلقي شكاوى المشتركين والتعامل معها.
- 3.2.2. تلتزم الهيئة بمراجعة الشكاوى المستلمة والرد عليها ضمن الإطار الزمني المناسب لكل تصنيف من الشكاوى، مع إمكانية تمديد هذا الإطار الزمني في حالات استثنائية.
- 3.2.3. يتم إشعار المشترك بأي تحديثات تتعلق بحالة الشكاوى. وللمشارك الحق في تصعيد الشكاوى إلى الإدارة المختصة داخل الهيئة في حال عدم رضاه عن الحل المقدم.

4.3. قطع وإعادة الخدمة

- يحق للهيئة قطع الخدمة عن المشترك في الحالات التالية:
- 4.3.1. عدم قيامه بالدفع في المهلة المحددة بالإضافة إلى عدم سداد فارق المتأخرات الناتج عن ارتفاع الاستهلاك في اتفاقية الاستقطاع المباشر وذلك بعد إشعاره بدفع المستحقات وتسوية حسابه.
- 4.3.2. في حال العيب بالعدادات أو ختمها.
- 4.3.3. إذا رفض المشترك السماح لموظفي الهيئة بالوصول إلى العدادات.
- 4.3.4. في حال القيام بتمديدات غير مرخصة أو مخالفة لشروط السلامة.
- 4.3.5. تقديم معلومات مغلوطة للهيئة عند التقدم بطلب الخدمة أو الحساب جديد.
- 4.3.6. عند استلام طلب بقطع الخدمة مقدم من جهة رسمية مختصة.
- 4.3.7. في حال لم يلتزم المشترك بأي من الشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية.
- 4.3.8. فيما يخص خدمة الماء، في حالة إغلاق الحساب وعدم تفعيله لمدة تزيد عن 5 سنوات من قبل المشترك مالمّا أو مستأجراً، يحق للهيئة إزالة خط الخدمة والعداد من العقار وإعادتها يتوجب على مالك العقار تقديم طلب تزويد جديد عبر القنوات الرسمية.
- 4.3.9. في حال قطع الخدمة بسبب عدم الدفع أو أي سبب آخر يعود للمشارك، يتم تطبيق رسوم إعادة التوصل المحددة من قبل الهيئة والتي تختلف حسب نوع العداد وطريقة القطع المستخدمة.

5. الخدمات الأخرى

- 5.1. قد يُطلب من الهيئة بموجب القانون تحصيل رسوم أخرى مستحقة على المشترك. سيتم تفصيل أي رسوم أخرى مستحقة بشكل منفصل في فاتورة المشترك. يشمل ذلك أي رسوم بلدية مستحقة على المشترك.

6. المسؤولية عن الإخلال

- دون المساس بحقوق الهيئة، إذا أصبحت الهيئة مسؤولة تجاه أي طرف ثالث نتيجة إخلال من قبل المشترك بهذه الشروط والأحكام، يكون المشترك ملزماً بتعويض الهيئة عن أي من هذه الالتزامات وأي تكاليف تكبدها الهيئة نتيجة للإخلال من قبل المشترك.

7. الإفصاح عن المعلومات

- 7.1. يوافق المشترك على أن تقوم الهيئة بمشاركة معلومات المشترك مع:
 - 7.1.1. موظفي الهيئة أو وكلائها و/أو مستشاريها المهنيين؛
 - 7.1.2. مقاولين من الطرف الثالث الذين يقدمون خدمات للهيئة تتطلب معالجة معلومات المشترك؛ السلطات ذات الصلة عند الطلب.
- 7.2. ستقوم الهيئة أيضاً بمشاركة البيانات الشخصية للمشارك في الحالات التي تكون فيها الهيئة ملزمة قانوناً بذلك، على سبيل المثال عند طلب المعلومات بموجب قانون أو أمر محكمة أو وفقاً لأي قانون آخر.

8. القانون المعمول به

- تخضع هذه الشروط والأحكام وتُفسر وفقاً لقوانين مملكة البحرين. ويوافق المشترك والهيئة على أن تكون محاكم مملكة البحرين هي صاحبة الاختصاص الحصري للنظر في أي نزاعات تتعلق بهذه الشروط والأحكام.