

## بيانات المشترك

رقم الهوية / السجل التجاري	<input type="text"/>	اسم المشترك
	<input type="text"/>	عنوان الخدمة
رقم الحساب	<input type="text"/>	رقم التواصل
رقم العقار	<input type="text"/>	البريد الإلكتروني

## اختر الخدمة

## خدمات الماء

<b>تغيير موقع عدادات وخدمات الماء:</b> <input type="checkbox"/> العداد والخدمات <input type="checkbox"/> خطوط خدمات الماء (استمارة تعهد السبائك لخدمة العداد والخدمات فقط)	<b>إزالة عدادات وخدمات الماء:</b> <input type="checkbox"/> العداد والخدمات	<b>خدمة الفحص:</b> <input type="checkbox"/> فحص عداد الماء حدد عدد العدادات <input type="text"/>
---	---	--

## خدمات الكهرباء

<b>خدمات الإنارة:</b> <input type="checkbox"/> إزالة الإنارة الحائطية <input type="checkbox"/> طلب إنارة حائطية	<input type="checkbox"/> تغيير موقع عمود الإنارة <input type="checkbox"/> تغيير موقع الإنارة الحائطية	<b>خدمة الفحص:</b> <input type="checkbox"/> فحص عداد الكهرباء حدد عدد العدادات <input type="text"/>
---	--	---

## إزالة عدادات وخدمات الكهرباء:

<input type="checkbox"/> الكابيل الكهربائي	<input type="checkbox"/> العداد والكابيل الكهربائي	<input type="checkbox"/> عمود الكهرباء
--	--	--

## تغيير موقع عدادات وخدمات الكهرباء:

<input type="checkbox"/> خطوط التزويد من علوية إلى أرضية	<input type="checkbox"/> العداد و الخدمات	<input type="checkbox"/> العداد فقط
<input type="checkbox"/> مسار كابل كهربائي يمر عبر أرض ملك خاص		<input type="checkbox"/> الصندوق الحائطي

## إلغاء الطلب الحالي

<input type="text"/>	إلغاء الطلب الحالي / رقم الطلب
----------------------	--------------------------------

## توقيع المشترك

أقر بأنني قرأت ووافقت على الشروط المرفقة مع هذه الاستمارة، وأتعهد بالالتزام الكامل بها. كما أؤكد أن جميع المعلومات التي قدمتها صحيحة ودقيقة، وأتحمل المسؤولية الكاملة عن أي خطأ قد يرد فيها.	<input type="text"/>	التوقيع / الختم
	<input type="text"/>	التاريخ

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

17515555  
www.ewa.bh

F04 | V1 | customercare@ewa.bh



EWA.Bahrain



EWA Bahrain



@EWA\_Bah



EWA.Bahrain



نعزز بعميلنا... ونفتخر بخدمتكم ..

1. **التعريفات**
  - 1.1. **الهيئة:** هيئة الكهرباء والماء.
  - 1.2. **المشترك:** 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 الآلي من البنك المحدد من قبل المشترك، ويمكن استخدامها لتقسيم 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. تقاس 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. **بنايات:** 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، والتعليمات الدفع.
2. **الشروط والاحكام**

هذه هي الشروط والاحكام التي تنطبق على تقديم الخدمة من قبل الهيئة إلى المشارك، ما لم يكن هناك اتفاقية مكتوبة بشكل منفصل بين المشارك والهيئة.
3. **مسؤوليات المشترك**
  - 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 بنايات أو أي نظام آخر يتم إقراره وللهيئة الحق في رفض الطلب في حال عدم استيفاء الشروط والاحكام واللوائح.
    - 3.1.2. يُرفق في حال عدم دفع رسوم 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 التجديلات المطلوبة لتوصيل الخدمة في الفترة المحددة.
    - 3.1.5. يتوجب دفع رسوم التأمين على الحساب في حال لم يكن المشارك 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 الفتح حساب جديد ليتم اكمال طلبه، وللمشارك الحق في استعادة مبلغ التأمين أو الرصيد المتبقي بعد اغلاق الحساب وحضور 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 سدادته كأمين في حال تغيير حجم العداد نتيجة لزيادة أو دمج الاحمال بالعقار.
    - 3.1.8. تلتزم الهيئة بتقديم جميع خدماتها وفق اتفاقيات مستوى الخدمة أو مؤشرات الأداء الرئيسية المنشورة على موقع الهيئة الإلكتروني ودليل الخدمات، بشرط

- 3.2. **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:
  - خسرها أو إتالة الأضرار الموجودة عليها.
  - 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 للتصرف فيها بما يراه 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 تعديل 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 بهدم المبنى، 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 اغلاقه.
  - 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، سكنياً أو غير سكني، 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.
- 3.4. **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 أحل الكفيل بشروطها أو أصبح مافذاً 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.
- 3.5. **الاستقطاع البنكي المباشر**
  - 3.5.1. يتوجب على المشترك توقيع اتفاقية مع الهيئة تسمح بموجبها بخصم المبالغ المستحقة على المشترك من الحساب البنكي وذلك حسب الشروط والقوانين المذكورة على موقع الهيئة الإلكتروني، ويمكن ان تكون هذه الاتفاقية إما اتفاقية



## الشروط والاحكام

### 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 وتفايدي حدوث الأعطال.
- 4.1.3. اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من انقطاع الخدمة قدر الإمكان.
- 4.1.4. إبلاغ المشاركين 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

- 4.2.1. تلتزم الهيئة، من خلال قنواتها الرسمية، بتلقي شكاوى المشاركين والتعامل معها.
- 4.2.2. تلتزم الهيئة بمراجعة الشكاوى المستلمة والرد عليها ضمن الإطار الزمني المناسب لكل تصنيف من الشكاوى، مع إمكانية تمديد هذا الإطار الزمني في حالات استثنائية.
- 4.2.3. يتم إشعار المشارك 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 المشارك 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 العبث بالعدادات أو ختمها.
  - 4.3.3. إذا رفض المشارك 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 المشارك بأي من الشروط والاحكام الواردة في هذه الاتفاقية.
  - 4.3.8. فيما يخص خدمة الماء، في حالة اغلاق الحساب وعدم تفعيله لمدة تزيد عن 5 سنوات من قبل المشارك مالمناً 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 التوصيل 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 المشارك. سيتم تفصيل أي رسوم أخرى مستحقة بشكل منفصل في فاتورة المشارك. يشمل ذلك أي رسوم بلدية مستحقة على المشارك.

### 6. المسؤولية عن الإخلال

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

### 7. الإفصاح عن المعلومات

- 7.1. يوافق المشارك على أن تقوم الهيئة بمشاركة معلومات المشارك 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 المشارك؛ 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 المشارك والهيئة على أن تكون محاكم مملكة البحرين هي صاحبة الاختصاص الحصري للنظر في أي نزاعات تتعلق بهذه الشروط والأحكام.

### الخضم المباشر أو اتفاقية الخضم الثابت.

- 3.5.2. يلتزم المشارك 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. إذا تم رفض اتفاقية الخضم المباشر تظل سارية حتى إشعار الهيئة برغبة المشارك في إلغائها بشرط توقيع اتفاقية خضم مباشر جديدة.
- 3.5.4. لمعالجة الاستهلاك المرتفع والمتأخرات الناتجة عن ارتفاع الاستهلاك الشهري أو تراكم المتأخرات، يتوجب على المشارك تسديد الفارق أو تعديل مبلغ الاستقطاع الشهري. وتحتفظ الهيئة بحق قطع الخدمة في حال رفض المشارك سداد الفارق أو تعديل مبلغ الاستقطاع الشهري وفقاً للإجراءات المتبعة.
- 3.5.5. إذا تم رفض اتفاقية الخضم المباشر من قبل البنك لأي سبب، تُعلم الهيئة المشارك ويُمنح 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 المشارك سداد المبلغ بوسائل دفع أخرى لتجنب قطع الخدمة.
- 3.5.7. تستمر اتفاقية الخضم 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 الخضم الثابت يتم تسوية الحساب بحيث يُحتفظ بالرصيد الدائن كرسيد للمشارك في حسابه، أو يسدد المشارك الرصيد المدين دفعة واحدة أو بالتقسيط حسب الإجراءات المتبعة لدى الهيئة.

### 3.6. الالتزامات العامة للمشارك

- يلتزم المشارك بما يلي:
- 3.6.1. الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات المتعلقة بخدمات الكهرباء والماء، وبهذه الاحكام والشروط واللوائح العامة المتعلقة بتقديم الخدمة.
  - 3.6.2. ترشيح استهلاك الكهرباء والماء.
  - 3.6.3. يلتزم المشارك بإبلاغ الهيئة بأي تغيير في ملكية العقار أو تأجيله أو تغيير نشاط العقار، ويتحمل المشارك مسؤولية تسجيل حسابه في الهيئة عند شراء أو استئجار العقار. ويعتبر تاريخ توقيع المشارك لاتفاقية الكهرباء والماء وتفعيل حسابه مع الهيئة كحدادية لاحتساب الفواتير، بشرط استكمال جميع الوثائق الثبوتية والمستندات الأخرى المطلوبة، ويجوز للهيئة احتساب الفواتير بأثر رجعي من تاريخ عقد الشراء أو التأجير، ويتحمل المشارك 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 المشارك لدى اخلائه العقار التقدم بطلب اغلاق الحساب وتمكين موظفي الهيئة من قطع الخدمة.
  - 3.6.5. يتحمل "المشارك" كامل المسؤولية عن أي استهلاك غير مُفوتر 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 مُفوتر 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 المشارك التقيد بالأحكام الكهربائية المرخصة واستخدام الأجهزة ذات الكفاءة العالية بحسب الشروط والإجراءات المعمول بها ويتحمل المشارك مسؤولية وتبعات تركيب أي احمال كهربائية غير مرخصة أو أجهزة ذات كفاءة منخفضة أو تحريك العداد وخط الخدمة دون الرجوع الى الهيئة.
  - 3.6.8. في حال رغبة المشارك بعمل أي تغيير أو إضافة أو إزالة في الأحمال الكهربائية، يتوجب عليه اخطار 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 المشارك بإضافة أحمال كهربائية غير مرخصة بما في ذلك قطع الخدمة.
  - 3.6.10. يتوجب على المشارك الالتزام بعمل الفحص الدوري لجميع التمديدات والتوصيلات الكهربائية والتأريض بالإضافة الى فحص كفاءة الأحمال الكهربائية وذلك عبر تعيين متعاقد كهربائي معتمد.
  - 3.6.11. لا يسمح للمشارك باستخدام الكهرباء والماء لنشاط اخر غير المحدد في طلبه المقدم للهيئة بحسب التعرّف المرفرة، كما يمنع توصيل الخدمات المقدمة للمشارك الى أي شخص اخر سواء بمقابل او دون مقابل.
  - 3.6.12. يتوجب على المشارك التأكد من تحديث معلومات الاتصال الخاصة به لضمان استمرارية استلام الإشعارات من الهيئة.
  - 3.6.13. يتوجب على المشارك 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 تُصيب 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.