

YARMOUK
WATER



مياه
اليرموك

دليل المشتركين

رسالتنا

تحقيق أعلى درجة كفاءة في إدارة الخدمات المستدامة
والفعالة في مجالات المياه والصرف الصحي بشفافية وعدالة

مياه
اليرموك | دليل المشتركين

أخي المواطن ... أختي المواطنه

يتضمن هذا الدليل وصف للخدمات التي تقدمها شركة مياه اليرموك وما يلزم المواطن القيام به للحصول على هذه الخدمة .

رؤيتنا

نسعى لتقديم الخدمات المثلى في قطاع المياه والصرف الصحي بكفاءة عالية ومتميزة للرقى بمستوى الخدمة المقدمة للزبائن.

إذا كانت لديك مشكلة في المياه أو الصرف الصحي نرجو التواصل مع الرقم الموحد للشكاوي ١١٧١١٦ من أجل تسجيل الشكوى وتوثيقها ومتابعتها .

إعداد مديرية الإعلام والاتصال
شركة مياه اليرموك

نبذه عن الشركة

شركة مياه اليرموك هي شركة وطنية محدودة المسؤولية مملوكة بالكامل لسلطة المياه الاردنية تزاوّل أعمالها طبقاً للقوانين والأنظمة الأردنية المرعية، تأسست الشركة بشهر تموز من العام ٢٠١٠ وتعمل بموجب مجموعة من الاتفاقيات المبرمة مع حكومة المملكة الاردنية الهاشمية ممثلة بسلطة المياه لتتولى الشركة من خلالها تقديم وإدارة خدمات المياه والصرف الصحي في محافظات الشمال الأردني.

وتعمل شركة مياه اليرموك على تشغيل وصيانة أنظمة إنتاج وتوزيع مياه الشرب، إضافة الى جمع وتنقية مياه الصرف الصحي في محافظات الشمال الأردني الأربعة؛ اربد، عجلون جرش، والمفرق. وتخدم الشركة ٢,٧ مليون نسمة يقطنون في مساحة جغرافية تمتد على ٢٩٠٠٠ كيلو متر مربع.

وتقدم الشركة خدمات المياه والصرف الصحي لما مجموعه ٣٢٥ ألف مشترك بالإضافة إلى ١٠٠ ألف مشترك بالصرف الصحي في المحافظات الأربعة. وتسعى الشركة وضمن كافة الامكانيات المتاحة ورغم الضغط الهائل على شبكات المياه والصرف الصحي والذي نتج عن الزيادة القسرية في عدد السكان لتحقيق المستوى المطلوب من الجودة في العمل والسرعة في الاستجابة لشكاوي المواطنين.

مقدمة

إن الماء أساس الحياة وأهم مقوماتها ، وبدون الماء لا يمكن للحياة البشرية أن تستمر ، وانطلاقاً من هذا الأساس فقد أخذت شركة مياه اليرموك على عاتقها وبكافة أجهزتها الفنية المتخصصة باستغلال الموارد المائية وصيانتها وتطويرها من أجل الإستعمالات المختلفة كالشرب والزراعة والصناعة بهدف رفع المستوى الإقتصادي والاجتماعي والصحي في كافة مناطق خدمة الشركة والمتمثلة في كل من محافظة اربد ، جرش ، عجلون والمفرق .

وحيث أن الشركة تسعى الى إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء خدماتها للمواطنين وتبسيطاً للإجراءات فقد ارتأت وضع هذا الدليل لتعريف المواطنين بخدمات المياه والصرف الصحي التي تقدمها الشركة والوثائق اللازمة لإيصال الخدمة المطلوبة آملين من المواطنين الكرام التعاون للعمل بما جاء بهذا الدليل مع ضرورة توخي الدقة والصحة في المعلومات التي يقدمونها للحصول على تلك الخدمة وذلك لتتمكن الشركة من تلبية طلباتهم توفيراً للجهد والوقت .

أخي المواطن ... أختي المواطنة

تذكر وأنت تنعم بخيرات الماء أن هناك مئات العمال والموظفين المختصين يعملون على مدار الساعة لإنتاج وتوفير الماء العذب وأن ملايين الدنانير تنفق في سبيل ذلك ، فلنحافظ على المياه بعدم هدرها.

الإشتراكات الجديدة

إشتراك المياه المنزلي - داخل التنظيم

الوثائق المطلوبة	الرسوم
وثيقة اثبات شخصية (هوية - جواز سفر - دفتر عائلة)	- مساهمة التكاليف
إذن أشغال ساري المفعول من الجهة المختصة	- ١٥٠ دينار اذا كانت مساحة العقار ١٥٠ م ^٢ وما يزيد عن ذلك يتم استيفاء دينار واحد لكل م ^٢ إضافي .
سند تسجيل ساري المفعول للمالك أو عقد إيجار للمستأجر	- (١٥) دينار تأمين استهلاك اذا كانت مساحة العقار أكبر من ٢٠٠ م ^٢ و (١٠) دنانير لكل ١٠٠ م ^٢ إضافي أو جزء منها.
مخطط موقع وترسيم ساري المفعول من الجهة المختصة	- ٢٥ دينار ثمن عداد (٢/١) إنش أو (٤/٣) إنش .
مخطط اراضي ساري المفعول	- (١٠) دنانير طوابع.
	- تكاليف التنفيذ على حساب الشركة.

الإجراءات

- استقبال المعاملة وتوثيق البيانات والوثائق.
- براءة ذمة من قسم التحصيل اذا كان لديه اشتراكات سابقة.
- مراجعة قسم الصرف الصحي لتقديم طلب إشتراك صرف صحي اذا كانت المنطقة مخدومة
بالصرف الصحي او دفع رسوم الأبنية الاضافية للمشارك بالصرف الصحي.
- إعطاء المشترك رقم المعاملة.
- الكشف الحسي على موقع العقار.
- استيفاء الرسوم المقررة حسب التعليمات.
- التنفيذ من قبل مقاول مصنف ومعتمد لدى الشركة وتحت إشراف كوادر الشركة الفنية.

إشتراك المياه المنزلي - إذا كان البناء خارج التنظيم

الإشتراكات الجديدة

الوثائق المطلوبة	الرسوم
وثيقة اثبات شخصية (هوية- جواز سفر- دفتر عائلة)	- (٢٠) دينار رسم طلب توصيل .
إذن أشغال ساري المفعول من الجهة المختصة	- (٦٨) دينار مساهمة بالتكاليف بعداد ٢/١ إنش أو ٤/٣ إنش .
سند تسجيل ساري المفعول للمالك أو عقد إيجار للمستأجر	- (١٥) دينار تأمين استهلاك اذا كانت مساحة العقار أكبر من (٢٠٠) م ^٢
مخطط موقع وترسيم ساري المفعول من الجهة المختصة	و (١٠) دنانير لكل ١٠٠م ^٢ إضافي لمساحة العقار أو جزء منها .
مخطط اراضي ساري المفعول	- (١٠) دنانير طوابع .
فاتورة اقرب مشترك	- تكاليف التنفيذ على حساب المشترك.

الإجراءات

- استقبال المعاملة وتوثيق البيانات والوثائق.
- إعطاء المشترك رقم المعاملة.
- الكشف الحسي على موقع العقار.
- استيفاء الرسوم المقررة حسب التعليمات.

إشتراك مياه غير منزلي

تجاري - صناعي - حرفي - مزارع - داخل التنظيم

الإشتراكات الجديدة

الوثائق المطلوبة	الرسوم
وثيقة اثبات شخصية (هوية، جواز سفر، دفتر عائلة).	- (١٥٠) دينار مساهمة بالتكاليف للمساحة أقل من (١٠٠) م ^٢ .
مخطط موقع وترسيم صادر من الجهة المختصة .	- (٢٧٥) دينار مساهمة بالتكاليف للمساحة أكثر من (١٠٠) م ^٢ .
سند تسجيل للمالك أو عقد إيجار للمستأجر أو كتاب تخصيص من الجهة المسؤولة عن الموقع .	- (١٠) دنانير طوابع .
إذن أشغال مفصل أو رخصة مهنة سارية المفعول للمحلات التجارية أو المطاعم أو المكاتب وما شابه ولا يشترط توفر الوثيقتين .	- (٢٥) دينار ثمن عداد (٢/١) إنش .
لمزارع الدواجن والمواشي يطلب رخصه صادرة عن وزارة الزراعة ورخصة تسجيل صناعي بالنسبة للمصانع.	- (٣٠٠) دينار تأمين إستهلاك الإشتراك لمعامل الطوب والبلاط ومزارع الدواجن والمواشي.
	- تأمين الاستهلاك حسب صفة الاستعمال ، للمنشآت ذات الاستهلاك الطبيعي اقلها (١٥) دينار وحسب مسطح البناء.
	- (٥٠٠) دينار لأي منشآت غير ما ذكر وذات استهلاك مرتفع أو حسب المساحة ايهما أكبر.

الإجراءات

- استقبال المعاملة وتوثيق البيانات.
- اعطاء المشترك رقم المعاملة.
- الكشف الحسي على الموقع.
- استيفاء الرسوم.

إشتراك مياه غير منزلي
(تجاري، صناعي، حرفي، مزارع) - خارج التنظيم

الإشتراكات الجديدة

الوثائق المطلوبة	الرسوم
وثيقة اثبات شخصية (هوية، جواز سفر، دفتر عائلة).	- (٢٠) دينار رسم طلب توصيل .
مخطط موقع وترسيم صادر من الجهة المختصة .	- (٦٨) دينار مساهمة بالتكاليف بعداد ٢ / ١ إنش أو ٤ / ٣ إنش وما يزيد عن ذلك رسوم التوصيل حسب القطر المطلوب.
سند تسجيل للمالك أو عقد إيجار للمستأجر أو كتاب تخصيص من الجهة المسؤولة عن الموقع .	- (٣٠٠) دينار تأمين استهلاك معامل الطوب والبلاط ومزارع الدواجن والمواشي وما شابه.
إذن أشغال مفصل أو رخصة مهنه سارية المفعول للمحلات التجارية أو المطاعم أو المكاتب وما شابه ولا يشترط توفر الوثيقتين .	- (٥٠٠) دينار لأي منشآت غير ما ذكر وذات استهلاك مرتفع أو حسب المساحة ايهما أكبر.
لمزارع الدواجن والمواشي يطلب رخصه صادره عن وزارة الزراعة ورخصة تسجيل صناعي بالنسبة للمصانع.	- (١٠) دنائير طوابع. - التنفيذ على حساب المستفيد .

الإجراءات

- استقبال المعاملة وتوثيق البيانات.
- اعطاء المشتراك رقم المعاملة.
- الكشف الحسي على الموقع.
- استيفاء الرسوم.

تحويل ملكية اشتراك المياه

الوثائق المطلوبة	الرسوم والأمانات
- وثيقة إثبات شخصية (هوية، جواز سفر، دفتر عائلة) للمشترك القديم والجديد.	- (١٥) دينار تأمين استهلاك بحد أدنى للمنزلي وحسب مسطح البناء .
إبراز فاتورة مياه لنفس الاشتراك	- (٣٠٠) دينار للتجاري حسب صفة الاستعمال (المزارع ومعامل الطوب) .
سند تسجيل ساري المفعول للعقار او صورته عن عقد الإيجار.	- (١٠) دينار طوابع إيرادات.

الإجراءات

- تعبئة نموذج طلب تحويل الاشتراك وتوقيعه من المالك القديم والجديد
ولا يشترط حضور المالك القديم.
- تبرئة ذمة المشترك السابق من أثمان المياه.
- توقيع الاتفاقية من قبل المشترك الجديد او وكيله.



إن تركيب قطع توفير المياه على الحنفيات أو
الدشات يوفر ٣٥٪ من المياه المستهلكة ويوفر في
قيمة فاتورتك .

إلغاء اشتراك المياه

الوثائق المطلوبة	الرسوم
وثيقة إثبات شخصية (هوية، جواز سفر، دفتر عائلة). فاتورة الاشتراك المطلوب إلغاؤه.	- بدون رسوم وتعاد تأمينات المشترك بعد إبراء ذمته.

الإجراءات

- تقديم استدعاء من المشترك يبين سبب الإلغاء.
- تسديد ائتمان المياه لغاية تاريخ الإلغاء.

نقل اشتراك عداد المياه

الوثائق المطلوبة	الرسوم
لا يشترط احضار اية وثيقة فقط هوية شخصية لصاحب الاشتراك	- (٥) دنانير إستيفاء رسوم نقل العداد. - يتحمل المشترك كافة تكاليف نقل العداد من مواسير وقطع وما شابه.

الإجراءات

- تعبئة نموذج طلب نقل عداد وبيان اسباب النقل.
- تبرئة ذمة المشترك من ائتمان المياه.
- اجراء الكشف الحسي على الموقع من قبل الموظف المختص.
- اصدار الموافقة على نقل العداد .
- لا يجوز نقل العداد من قطعة الى اخرى او بهدف خدمة مشترك آخر.

■ إن توقيع الإتفاقية للإشتراكات الجديدة لا تتم إلا من قبل صاحب الإشتراك أو أحد أقاربه من الدرجة الأولى أو وكيل بموجب وكالة عدلية.

إشتراك صرف صحي للمناطق المخدومة بالصرف الصحي

الوثائق المطلوبة	الرسوم
وثيقة إثبات شخصية (هوية، جواز سفر، دفتر عائلة).	- رسم طلب توصيل حسب تصنيف المناطق (أ، ب، ج، د) .
سند تسجيل ساري المفعول.	- (١٠) دنائير طوابع .
مخطط موقع وترسيم ساري المفعول.	- (٢٥ ٪) من قيمة تخمين البناء وحسب فئة البلدية وصفة التنظيم (التخمين حسب مسطح البناء).
مخطط اراضي ساري المفعول.	- بدل انتفاع سنوي حسب تصنيف المناطق (أ، ب، ج، د ، مخيمات) لغير المشتركين بالمياه .

الإجراءات

- إستقبال طلب الإشتراك وتوثيق البيانات.
- إعطاء المشترك رقم المعاملة.
- الكشف الحسي على الموقع.
- دفع الرسوم المقررة حسب التعليمات.
- براءة ذمة من قسم التحصيل.

في حال الربط على شبكة الصرف الصحي بطريقة غير مشروعة فإنه لا يتم تنفيذ اشتراك مياه جديد أو إضافي إلا بعد تسوية الأوضاع ودفع رسوم الصرف الصحي كاملة مع بدل إنتفاع عن السنوات السابقة من تاريخ الربط .

الإعتراض على الفاتورة

الوثائق المطلوبة	الرسوم
- فاتورة الاشتراك المطلوب الإعتراض عليها.	- ٦ دنانير رسم إعتراض تستقطع قيمته من ثمن المياه اذا تبين صحة الاعتراض ولا ترد اذا تبين عدم صحة الاعتراض (يستثنى من ذلك الدوائر الحكومية).

الإجراءات

- تحديد المقطوعة المعترض عليها (الاستهلاك للمياه لفترة معينة).
- تسديد جميع الارصدة المستحقة عن المدة السابقة لمدة الاعتراض.
- تسديد مبلغ يساوي معدل الدورات السابقة عن دوره او الدورات المعترض عليها .

إذا تم فصل المياه لمدة تزيد عن سنتين لعدم تسديد أثمانها أو لوجود مخالفات صحية فيتم إنذار المشترك لتسوية أموره خلال أسبوعين فإذا لم يتم بذلك يتم إتخاذ قرار خطي من قبل مدير الإدارة بإلغاء الاشتراك ويتم متابعة تحصيل حقوق الشركة باللجوء إلى الإجراءات القانونية ويعتبر تاريخ قرار الإلغاء هو الحد الفاصل بين وجود الاشتراك او عدمه ولا تعاد المياه مستقبلا إلا بمعاملة إشتراك جديدة .

فصل الإشتراك ومسؤوليات المشترك

تقوم الشركة بفصل المياه عن المشترك في الحالات التالية :-

- ١ إذا تخلف عن تسديد أثمان المياه خلال المدة التي تحددها الشركة.
- ٢ إذا لم يتم بصيانة الخزانات والتأكد من صلاحية الطواشات لوقف أي تسرب أو هدر للمياه، ولن يسمح له بالاعتراض على قيمة الفاتورة .
- ٣ إذا الحق اي ضرر بالشبكة الرئيسية أو الوصلة المنزلية أو العداد أو جرى أي تغيير أو تلاعب بالعداد .
- ٤ إذا قام ببيع المياه أو تزويدها للطرف الآخر أو إستعمالها لغير الغاية التي تم الاشتراك لأجلها او استعمال المياه دون عداد.
- ٥ إذا خالف اي شرط من شروط إتفاقية إشتراكه بالمياه أو أي تعهد خطي آخر قام بتوقيعه مع الشركة يتعلق بإستعمال المياه.
- ٦ إذا عارض موظفي الشركة المفوضين أثناء قيامهم بعملهم بناء على قرار من المحاكم المختصة أو جهة رسمية أو بلدية إستنادا لقوانينها وأنظمتها.
- ٧ الإعتداء على خطوط الصرف الصحي (ربط العقار على شبكة الصرف الصحي دون علم الشركة).

مسؤولية المشترك

- يكون المشترك مسؤولاً عن حماية عداده ويتحمل تكاليف إستبداله إذا تلف نتيجة الإهمال أو الصقيع كما يكون مسؤولاً عن خط الأنابيب أو الوصلة المنزلية الموجودة ضمن حدود أرضه الخاصة .
- إن ربط أكثر من عقار على عداد مياه واحد يزيد من قيمة فاتورتك فحاول أن يكون كل عداد يغذي عقار واحد فقط .
- إعلم أن كميات المياه المهدورة من خزاناتك قد تم حسابها من خلال العداد .

أحكام عامة

- ١ إذا تقدم المشترك بطلب لتعليق (إيقاف) الاشتراك لأسباب تقتنع بها الشركة فيتم بعد تبرئة الذمم رفع العداد وفصل المياه بطريقة تمنع إساءة استعمالها لمدة لا تزيد عن السنتين ويتم إعادتها بناء على طلبه خلال هذه المدة بعد استيفاء تكاليف الإعادة وقدرها عشرة دنائير وفي حال عدم مراجعته يلغى الاشتراك ولا تعاد المياه إلا بموجب معاملة جديدة وبرسوم كاملة (لا تطلب وثائق جديدة) .
- ٢ إذا كان طالب الاشتراك غير أردني الجنسية (باستثناء السفارات والمقار الرسمية للدبلوماسيين) فيعامل معاملة الأردنيين إذا كان مالكا للعقار أما إذا كان مستأجرا فيستوفى منه (١٠٠) دينار تأمين للاشتراك العادي .

إجراءات تحصيل الذمم من خلال تطبيق قانون الأموال الأميرية (٦) لسنة ١٩٥٢ .

- ١ يتم تسليم إشعار للمواطن المطالب بالتسديد يظهر فيه المبلغ المستحق وأسم المكلف بالدفع ورقم الاشتراك وتاريخ التبليغ ورقم الاشعار واسم الجابي مبلغ الإشعار وإسم مستلم الإشعار.
- ٢ يمنح هذا الإشعار للمواطن مهلة اربعة عشر يوما تلافيا لقيام الشركة/سلطة المياه باتخاذ إجراءات التحصيل والحجز بالطريق الاداري وفقا لاحكام قانون تحصيل الأموال الأميرية رقم (٦) لسنة ١٩٥٢ .
- ٣ بعد مرور المهلة المحددة في الاشعار يتم رفع الأسماء للنشر في الجريدة الرسمية.
- ٤ تمنح مدة ستون يوما للمواطنين الذين تم نشر اسماءهم في الجريدة الرسمية من أجل مراجعة الشركة وتصويب الأوضاع وخلال هذه المدة يسمح للمواطنين تقديم اعتراض ويمكن تقسيط المبالغ المتراكمة عليهم حسب التعليمات.
- ٥ الحجز على الأموال المنقولة وغير المنقولة بقرار يصدر من أمين عام سلطة المياه .

عزيزي المواطن

تعمل شركة مياه اليرموك لأجلك على تطوير الخدمات التي من شأنها توفير الوقت والجهد وتسعى دائما من أجل تحسين الخدمة المقدمة في التزويد المائي والتحصيل ونضع بين يديك معلومات عن طرق وأماكن التسديد والخدمات المتاحة.

١ الدفع الالكتروني : عن طريق خدمة الانترنت « أي – فواتيركم » من خلال تنزيل

التطبيق الخاص بالبنك المعتمد لديك .

٢ مكاتب البريد الاردني وبنك الإسكان المنتشرة في مناطق خدمة شركة مياه

اليرموك .

٣ جميع إدارات ومديريات الشركة في مختلف المحافظات .

٤ يمكن تسديد قيمة الفاتورة إلى الجابي الميداني بعد التأكد من هويته.

٥ خدمة « الواتس أب » : تم إستحداث خدمة قراءة العداد عن طريق (الواتس أب)

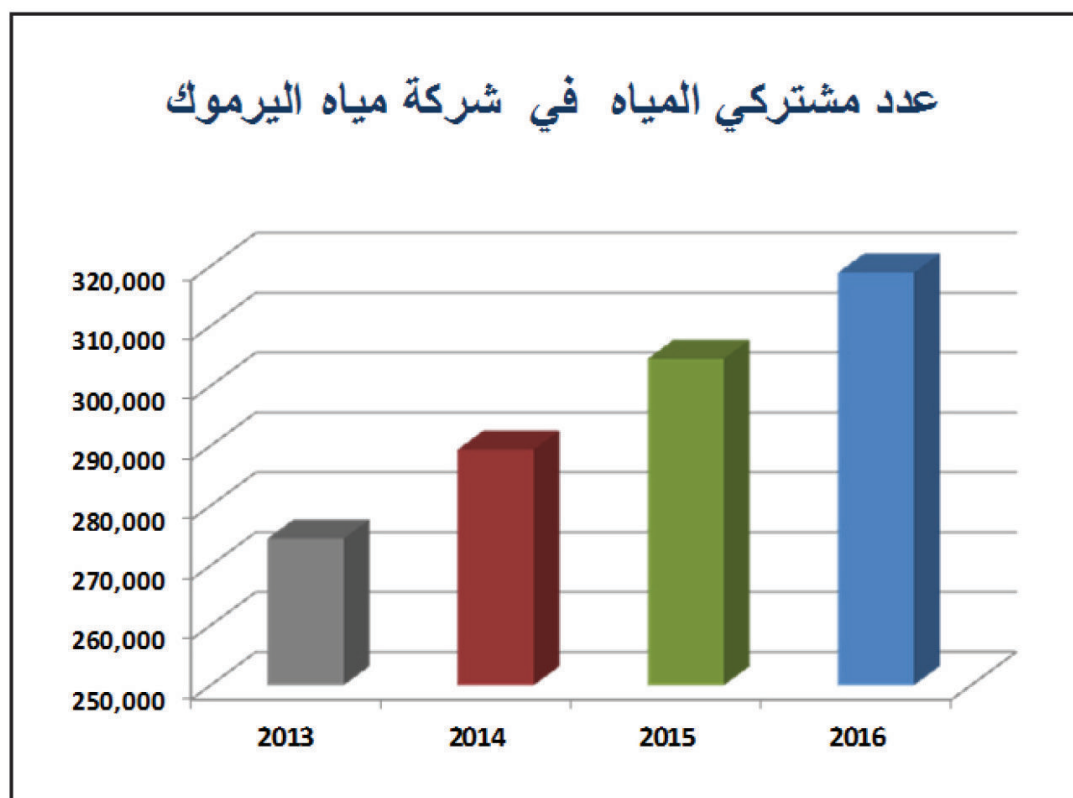
على الأرقام (0797677792 – 0797677782) لمشتري قسبة اربد .

٦ خدمة الإستفسار عن قانون تحصيل الأموال الأميرية في حال إستلام

اشعار أموال أميرية على الأرقام (027275477 / 027271112) .

عدد مشتركى المياه في شركة مياه اليرموك

الإدارة	عام 2013	عام 2014	عام 2015	عام 2016
أربد	183,211	193,502	203,672	213,229
المفرق	44,563	47,129	50,022	52,581
عجلون	19,503	20,347	21,217	22,176
جرش	27,239	28,414	29,647	30,941
المجموع	274,516	289,392	304,558	318,927



عزيزي المشترك :

نعرض لك مثالا لكيفية الحصول على خدمة " أي فواتيركم " في بعض البنوك لتتمكن من القيام بتسديد أثمان المياه .

كيفية الحصول على خدمة " إي- فواتيركم " - بنك الإسكان

- ١ تنزيل برنامج إسكان موبايل (hbtf) من Play Store .
- ٢ ادخل باسم المستخدم وكلمة السر التي تحصل عليها من البنك.
- ٣ اضغط على فواتير ومن ثم على فواتيركم .
- ٤ اضغط على دفع فاتورة .
- ٥ اختر اسم مقدم الخدمة " شركة مياه اليرموك " .
- ٦ اختر دفع فاتورة مياه في حقل نوع الخدمة .
- ٧ ادخل رقم اشتراك المياه المكون من ١٢ خانة بما في ذلك الاصفار وبدون اشارة / ثم اضغط زر بحث .
- ٨ يظهر كامل المبلغ المستحق اضغط على السهم للدفع .

استعلامات الفواتير فواتيري

مصدر الفاتورة شركة مياه اليرموك

نوع الخدمة دفع فاتورة مياه

رقم الاشتراك 021034019900

بحث متقدم

عرض التاريخ بحث

اختر فاتورة للدفع

رقم الفاتورة	021034019900
تاريخ الإستحقاق	30-Aug-2015
قيمة	34.296
حالة الفاتورة	BillNew

دفع فاتورة التفاصيل

اسم الحساب الرصيد المتوفر

توفر 0058635200110001 JOD 194.500

قيمة الفاتورة 34.296

عمولة الدفع 0.000

Password الرقود السري

دفع

٩ تظهر شاشة دفع الفاتورة .

١٠ أدخل المبلغ الذي ترغب بتسديده.

١١ اضغط على زر المفتاح لتصلك رسالة على هاتفك الخليوي .

١٢ ادخل الرقم السري واضغط على دفع.