



دليل خدمات مشتركي نماء لخدمات المياه

2026

مشاركينا الأعضاء،



يسرُّنا أن نقدّم لكم الإصدار الجديد من دليل خدمات المشتركين لعام ٢٠٢٦، الذي يأتي امتداداً لالتزامنا بتطوير خدماتنا وتسهيل تجربتكم بما يتماشى مع أهدافنا في الارتقاء بجودة الحياة وتعزيز التميز المؤسسي.

هذا الدليل صُمم ليكون مرجعاً عملياً يجمع أهم المعلومات التي يحتاج إليها المشترك، من حقوق وواجبات، وآلية تقديم الطلبات، وتوضيح الإجراءات المعمول بها. كما يقدم شرحاً مبسطاً لخدماتنا عبر مراكز الخدمة، إلى جانب القنوات الرقمية كالتطبيق والبوابة الإلكترونية، بما يجعل التعامل أكثر سرعة وسهولة.

نؤمن أن علاقتنا بكم تقوم على الثقة والمسؤولية المشتركة، وأن نجاحنا يقاس برضاكم وبتجربتكم معنا. ومن هذا المنطلق، نضع هذا الدليل بين أيديكم ليكون أداة عملية تمكّنكم من الاستفادة الكاملة من خدماتنا، وتجسّد التزامنا الدائم بالوضوح في كل ما نقدّمه.

إن ثقتكم هي دافعنا للاستمرار في تحسين الخدمات وتقديم حلول مبتكرة تراعي تطلعاتكم المستقبلية، وتضمن لكم تجربة أكثر راحة واطمئناناً.

نماء لخدمات المياه



المحتوى

رقم
الصفحة

4 حقوق المشتركين
6 واجبات المشتركين
10 إجراءات قطع الخدمة وإعادتها
13 الخدمات المقدمة
41 تطبيق نماء لخدمات المياه
44 الشكاوى والبلاغات
45 قنوات التواصل

حقـوق المشتركين





حقوق المشتركين

من هو المشترك

الشخص الذي يتم تزويده بالمياه أو المياه المعالجة في عقار بغرض الاستهلاك أو أي استخدام في ذلك العقار أو يتم تجميع ونقل مياه الصرف الصحي

حقوق المشتركين

يحق للمشارك تقديم طلب تزويد بالمياه أو المياه المعالجة في عقاره بغرض الاستهلاك أو الاستخدام في ذلك العقار أو يتم تجميع ونقل مياه الصرف الصحي من عقاره شريطة توفر الشبكات والمعدات المرتبطة .

١- تعرض على اتفاقية الخدمة على المشترك والموافقة عليها قبل بدء تقديم الخدمة.

٢- الحصول على فاتورة شهرية عند الاستهلاك تحتوي على تفاصيل بيانات المشترك ومبلغ الاستهلاك الشهري والمبالغ المستحقة عن الأشهر السابقة.

٣- عدم التمييز في المعاملة بين المشتركين بدون مبرر قانوني.

٤- الحفاظ على سرية بيانات المشترك.

٥- يحق للمشارك تقديم طلب/ شكوى/ بلاغ عبر القنوات المتاحة. (صالات خدمات المشتركين- الخدمات الإلكترونية (التطبيق) مركز الاتصال) ويتم الرد عليه كتابياً أو برسائل نصية عبر الهاتف المسجل لدى مقدم الخدمة وإشعاره بالإجراءات التي تم اتخاذها والنتيجة بعد اغلاق الشكوى.

٦- جميع الحقوق المنصوص عليها في لائحة رعاية مشتركين خدمات التزود بالمياه المعالجة وتجميع مياه الصرف الصحي الصادرة بموجب قرار هيئة تنظيم الخدمات العامة رقم (٢٠٢٣/٨)

٧- عرض اتفاقية توفير الخدمة للمشارك تمكنه من معرفة حقوقه والتزاماته.

٨- لا يجوز إصدار فاتورة تراكمية لأكثر من (١٢) شهراً للحسابات الفئة السكنية و الفئة غير السكنية من المؤسسات المسجلة ضمن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (ريادة).

٩- لا يجوز لمقدم الخدمة إصدار فاتورة لعداد المشترك بقراءة تقديرية لأكثر من (٣) أشهر متتالية، ويجب على مقدم الخدمة اتخاذ إجراءات ضمان تحصيل المبالغ المستحقة له في مواعيدها ويستثنى من ذلك الحالات التي يتعذر فيها الحصول على القراءة.

١٠- يحق للمشارك تقديم شكوى ضد مقدم الخدمة عبر القنوات المتاحة لكل نوع من الشكاوى، (إدارة خدمات المشتركين، الخدمات الإلكترونية، التطبيق، مركز الاتصال).

١١- يحق للمشارك إخطاره برد كتابي بإغلاق موضوع الشكوى متضمناً تفاصيل الشكوى، ويستثنى من ذلك موافقة صاحب الشكوى من غير رد كتابي.

١٢- يحق للمشارك تقسيط المبالغ المستحقة إلى أقساط شهرية حسب الإطار التنظيمي للحساب الأساسي ولمرة واحدة فقط.

واجبات المشتركين





واجبات المشتركين

واجبات المشتركين

- ١- سداد فواتير الاستهلاك الشهرية حسب الفواتير الصادرة خلال مدة ٣٠ يومًا من صدور الفاتورة
- ٢- التأكد من سلامة الشبكة الداخلية للعقار مع الالتزام بسداد قيمة الاستهلاك إذا تبين أن ارتفاع قيمة الفاتورة ناتج عن تسرب للمياه بعد العداد مباشرة باتجاه عقار المشترك
- ٣- يلتزم مالك العقار أو المؤجر بتحديث بيانات العقار لدى الشركة في حالة البيع أو الإيجار بإشعار مقدم الخدمة كتابة وتسجيل فاتورة الخدمة باسم المستأجر وتقديم طلب إلكتروني بعد تقديم عقد الإيجار المعتمد من الجهة المختصة وبموجبه يلتزم المستأجر بسداد فاتورة الخدمة
- ٤- يجوز لمقدم الخدمة رفض طلب تقديم خدمة جديدة للمشارك الذي تخلف عن سداد المستحقات وفواتير سابقة عليه.
- ٥- التعبئة لخدمات مسبق الدفع.





واجبات المشتركين

التوصيلات غير القانونية

١- لا يجوز الاضرار او المساس بسلامة مصادر المياه والشبكات العامة والتوصيلات واحراماتها.

٢- يلتزم المشترك في حالة تسببه في تلف العداد عن عمد أو نتيجة إهمال بسداد تكاليف استبدال العداد أو إصلاحه .

٣- يحظر على المشترك القيام بأي من الأعمال الآتية:

- أ- بيع المياه من الشبكة
- ب- استخدام المياه لغير الغرض المحدد بالعقد
- ت- توصيل المياه لأي عقار أو وحدات أخرى غير المحددة بالعقد
- ث- إجراء أي إضافات أو تعديلات أو صيانة لمكونات الخدمة دون الحصول على موافقه كتابيه من المزود.
- ج- إزاله عداد المياه أو العبث به أو بختمه
- ح- إعادة الخدمة بعد قطعها من قبل الشركة.
- خ- تركيب مضخة سحب المياه قبل أو بعد العداد مباشرة.
- د- التعمد في هدر المياه

٤- يفرض على كل من يخالف أحكام المادة (٣٥) من هذه اللائحة، غرامة إدارية مقدارها (٢١٠) مئتان وعشرة ريالاً عماني شامل الضريبة للاستخدام السكني، و (٥٢٥) وخمسمائة وخمسة وعشرون ريالاً عماني شامل الضريبة للاستخدامات الأخرى، مع دفع قيمة تقديرية للمياه المستهلكة خلال فترة المخالفة، بالإضافة الى رسوم القطع والاعادة

آلية احتساب فاقد المياه:

إذا قام المشترك بإحدى المخالفات المذكورة، يتم إضافة فاقد المياه إذا استدعى الأمر بحسب الإجراءات التنظيمية المعتمدة للشركة.



واجبات المشتركين

التوصيات غير القانونية

قيمة المخالفات:

رقم المخالفة	وصف المخالفة	قيمة الغرامة (ريال عماني)
١ / ١	الحفر، أو الردم، أو إقامة منشآت داخل إحرامات (حرم) شبكات المياه دون ترخيص مسبق، أو الإضرار بسلامة مصادر المياه أو الشبكات العامة.	٢١٠
٢ / ١	بيع المياه من الشبكة الداخلية، أو التلاعب بالعداد، أو إعادة توصيل الخدمة بعد قطعها ذاتيًا، أو تركيب مضخات سحب غير مصرح بها، أو أي فعل آخر منصوص عليه في المادة (٣٥) من لائحة تنظيم خدمة المياه الصالحة للشرب.	٢١٠
٣ / ١	ارتكاب أي من المخالفات المنصوص عليها في المادة (٣٥) من اللائحة للاستخدامات التجارية أو الصناعية أو السياحية.	٥٢٥
٤ / ١	استبدال العداد المتلاعب به، بالإضافة، إلى الضريبة	٥٠
٥ / ١	دفع قيمة الفاقد.	حسب حيثيات المخالفة

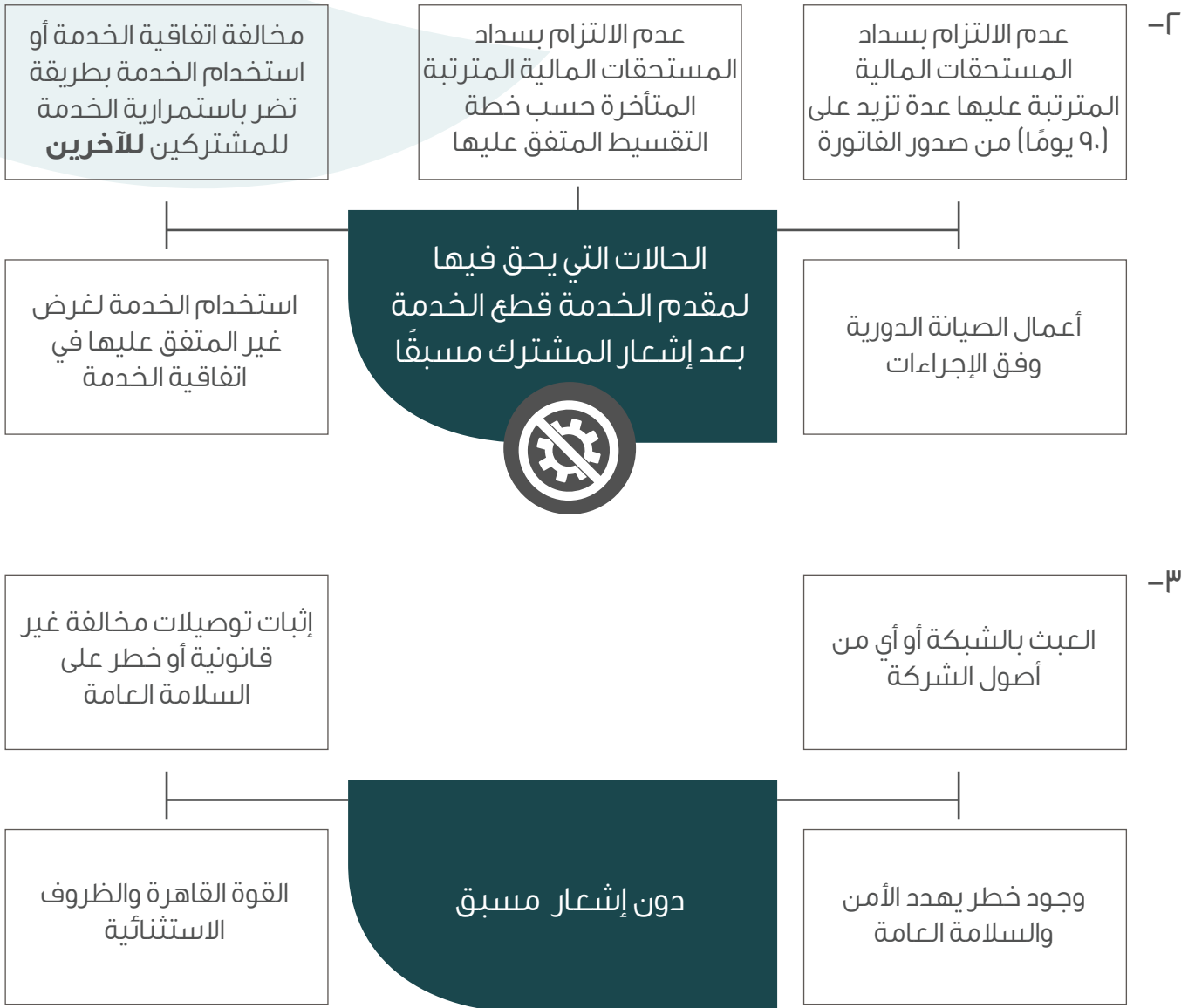
إجراءات قطع الخدمة وإعادتها





إجراءات قطع الخدمة وإعادتها

١- **من حقوق المشترك** على مقدم الخدمة إشعاره بقطع الخدمة - نتيجة عدم سداد المستحقات المالية- قبل (١٠) أيام على الأقل من تاريخ القطع عبر وسائل التواصل المتفق عليها في الاتفاقية (البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، أو بتوصيله يدويا إلى عقار المشترك)، على أن يكون الإشعار باللغتين العربية والإنجليزية.



٤- لا يجوز لمقدم الخدمة - في حالة وجود أكثر من حساب مسجل باسم المشترك - قطع الخدمة إلا عن الحساب المستوفي أسباب قطع الخدمة بشكل مستقل.



إجراءات قطع الخدمة وإعادتها

٥- عند قطع الخدمة عن المشترك، يجب مراعاة عدم قطع الخدمة في آخر يوم عمل قبل إجازة نهاية الأسبوع، والإجازات الرسمية وخلال شهر رمضان الفضيل.

٦- يجب على مقدم الخدمة تجنب قطع الخدمة أو تأجيل قطعها عن المشترك من فئة الأشخاص ذوي الإعاقة والدخل المحدود، وفقا للإجراءات والضوابط التنظيمية.

٧- يلتزم مقدم الخدمة بإعادة الخدمة إلى المشترك من الفئة السكنية للعداد الذي تتوفر فيه خاصية المحابس الذكية خلال مدة أقصاها (٣) ساعات، وخلال مدة أقصاها (٦) ساعات بالنسبة لباقي المشتركين من الفئة السكنية التي لا تتوفر لديها في العداد خاصية المحابس الذكية وفي الحالات الآتية:

أ. سداد المشترك نصف المبالغ المستحقة، وتقسيط الباقي على فترة (٣) أشهر، بشرط أن تكون المبالغ المستحقة نتيجة تراكمها لمدة لا تتجاوز (٦) أشهر.

ب. سداد المشترك ربع المبالغ المستحقة، وتقسيط الباقي على فترة يتم الاتفاق عليها بين المشترك ومقدم الخدمة، أخذا في الاعتبار ألا تقل هذه الفترة عن فترة تراكم تلك المستحقات المالية، وذلك في حالة تجاوز مدة تراكم المبالغ المستحقة مدة (٦) أشهر. وفي جميع الأحوال يتم إعداد اتفاقية سداد يوقع عليها المشترك، ومقدم الخدمة، ويحصل المشترك على نسخة منها، ويلتزم المشترك بسداد المبالغ المتفق عليها في اتفاقية السداد بالإضافة إلى الفواتير الشهرية.

٨- يجوز لمقدم الخدمة اتخاذ إجراءات قطع الخدمة المعتمدة إذا كانت أسباب أن عدم إمكانية قراءة العداد تعود إلى المشترك.

الخدمات المقدمة





الخدمات المقدمة

التوصيلات المفردة (عداد واحد)

تقديم طلب لتوصيل المياه إلى عقار أو مبنى لم يسبق توصيله بالخدمة سابقًا، ويتم تركيب عداد مياه واحد لتغطية احتياجات العقار ويمكن للمشارك اختيار نوعية الخدمة سواء مسبق أو أجل الدفع.

وصف الخدمة

مالك العقار أو المطور العقاري او المستثمر

مقدم الطلب

التوصيلة الحكومية	التوصيلة التجارية	التوصيلة السكنية
<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.عقد الانتفاع والمطور في حالة المستثمرين وبطاقة المنتفع.الملكيةالكروكينسخة من الخرائط التي تثبت مساحة البناء.إباحة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لمالك الشركة او المفوض.السجل التجاريالملكيةالكروكينسخة من الخرائط التي تثبت مساحة البناء.إباحة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة انتهاء البناء.	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية الملكيةالكروكيإباحة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.

المستندات المطلوبة

• تطبيق نماء للمياه
• البوابة الإلكترونية
• صالات خدمات المشتركين

القنوات المتاحة

رسوم التوصيل (ر. ع.)	مساحة الأرض/البناء (متر مربع)	شريحة طالب الخدمة
٢٠٠ ريال عماني	بدون تحديد لمساحة الأرض	السكني
٦٠٠ ريال عماني	مساحة البناء ٥٠ متر مربع أو أقل	غير السكني (حكومي، صناعي، تجاري، سياحي)
٩٥٠ ريال عماني	مساحة البناء بين ٥٠ متر مربع إلى ١٠٠٠ متر مربع	
١٣٠٠ ريال عماني	مساحة البناء بين ١٠٠ متر مربع إلى ٢٠٠٠ متر مربع	
١٣٠٠ ريال عماني أو قيمة التوصيل الفعلية أيهما أعلى	مساحة البناء أكثر من ٢٠٠٠ متر مربع	

رسوم الخدمة

بالإضافة الى رسوم الضريبة المضافة ٥% من رسوم التوصيل

٨ أيام عمل

مدة الإجراء

• تطبيق نماء للمياه
• البوابة الإلكترونية
• صالات خدمات المشتركين

قنوات الدفع

يجب أن يتم دفع رسوم التوصيل خلال خلال ٣٠ يومًا للطلبات السكنية، و٤٥ يومًا للطلبات التجارية، و٩٠ يومًا للطلبات الحكومية من تاريخ إصدار فاتورة رسوم التوصيل وإلا سيتم إغلاق الطلب وعلى صاحب العلاقة تقديم طلب جديد. بالنسبة للأراضي الزراعية التي توجد بها عقارات ويطلب أصحابها توصيل خدمة المياه، فإنها تعامل بحسب نوع العقار الموجود بها، فإذا كان مخصصا للسكن اعتمدت رسوم التوصيل السكنية، وإذا كان مخصصا لغير ذلك اعتمدت رسوم التوصيل غير السكنية.

الاشتراطات /الملاحظات



الخدمات المقدمة

التوصيلات المتعددة (عدادين أو أكثر)

تقديم طلب لتوصيل المياه لعقار يحتوي على وحدات متعددة (تجارية أو سكنية) بحيث يتم تركيب عدادين أو أكثر، حسب عدد الوحدات أو الاستخدامات المختلفة ويمكن للمشارك اختيار نوعية الخدمة سواء مسبق أو أجل الدفع.

وصف الخدمة

مالك العقار أو المطور العقاري أو المستثمر

مقدم الطلب

التوصيلة الحكومية	التوصيلة التجارية	التوصيلة السكنية
<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.عقد الانتفاع والمطور في حالة المستثمرين وبطاقة المتفح.الملكية الكروكينسخة من الخرائط التي تثبت مساحة البناء.إباحة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لمالك الشركة أو المفوض.السجل التجاريالملكية الكروكينسخة من الخرائط التي تثبت مساحة البناء.إباحة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية الملكية الكروكيإباحة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.

المستندات المطلوبة حسب نوع المشترك

تطبيق نماء للمياه
البوابة الإلكترونية
صالات خدمات المشتركين

القنوات المتاحة

رسوم التوصيل (ر.ع)	مساحة الأرض/البناء (متر مربع)	شريحة طالب الخدمة
٢٠٠ ريال عماني	بـدون تحديد لمساحة الأرض	السكني
٦٠٠ ريال عماني	مساحة البناء ٥٠٠ متر مربع أو أقل	غير السكني (حكومي، صناعي، تجاري، سياحي)
٩٥٠ ريال عماني	مساحة البناء بين ٥٠١ متر مربع إلى ١٠٠٠ متر مربع	
١٣٠٠ ريال عماني	مساحة البناء بين ١٠٠١ متر مربع إلى ٢٠٠٠ متر مربع	
١٣٠٠ ريال عماني أو قيمة التوصيل الفعلية أيهما أعلى	مساحة البناء أكثر من ٢٠٠١ متر مربع	

رسوم الخدمة

بالإضافة إلى رسوم ضريبة القيمة المضافة ٥٪

٨ أيام عمل

مدة الإجراء

تطبيق نماء للمياه
البوابة الإلكترونية
صالات خدمات المشتركين

قنوات الدفع

يجب أن يتم دفع رسوم التوصيل خلال ٤٥ يومًا من تاريخ إصدار فاتورة رسوم التوصيل وإلا سيتم إغلاق الطلب وعلى صاحب العلاقة تقديم طلب جديد.

الاشتراطات والملاحظات



الخدمات المقدمة

التوصيلات الإضافية (عداد إضافي)

التقديم للحصول على توصيلة مياه إضافية لعقار قائم، تم توصيله مسبقًا بشبكة المياه ويحتوي على عداد مياه واحد أو أكثر، وذلك لتلبية احتياجات تشغيلية أو تنظيمية جديدة (مثل فصل عداد لوحدة جديدة أو نشاط مختلف داخل نفس العقار) ويمكن للمشارك اختيار نوعية الخدمة سواء مسبق أو أجل الدفع.

وصف الخدمة

مالك العقار أو المطور العقاري او المستثمر

مقدم الطلب

التوصيلة الحكومية	التوصيلة التجارية	التوصيلة السكنية
<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.عقد الانتفاع والمطور في حالة المستثمرين وبطاقة المنتفع.الملكية الكروكيةنسخة من الخرائط التي تثبت مساحة البناء.إباحة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لمالك الشركة او المغوض.السجل التجاريالملكية الكروكيةنسخة من الخرائط التي تثبت مساحة البناء.إباحة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية الملكية الكروكيةإباحة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.

المستندات المطلوبة حسب نوع المشترك

• تطبيق نماء للمياه
• البوابة الإلكترونية
• صالات خدمات المشتركين

القنوات المتاحة

100 ريال لكل عداد إضافي ، رسوم ضريبة القيمة المضافة 5%

رسوم الخدمة

8 أيام عمل

مدة الإجراء

• تطبيق نماء للمياه
• البوابة الإلكترونية
• صالات خدمات المشتركين

قنوات الدفع

• يجب أن يتم دفع رسوم التوصيل خلال ٥٥ يومًا من تاريخ إصدار فاتورة رسوم التوصيل وإلا سيتم إغلاق الطلب وعلى صاحب العلاقة تقديم طلب جديد.
• وجود حساب أو عداد في المبنى هو شرط أساسي لتقديم الخدمة.

الاشتراطات /الملاحظات



الخدمات المقدمة

توصيلات الصرف الصحي

تقديم طلب لتوصيل العقار القائم أو الجديد بشبكة الصرف الصحي التابعة للشركة، وذلك وفقاً للمتطلبات الفنية والتنظيمية المعتمدة	وصف الخدمة						
مالك العقار أو المطور العقاري أو المستثمر	مقدم الطلب						
<table border="1"><thead><tr><th>التوصيلة الحكومية</th><th>التوصيلة التجارية</th><th>التوصيلة السكنية</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيةالكروكيخرائط المبنى أو إتمام البناء أو إبادة البناء</td><td><ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالسجل التجاريالملكيةالكروكيخرائط المبنى أو إتمام البناء أو إبادة البناء</td><td><ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالملكيةالكروكيإبادة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.</td></tr></tbody></table>	التوصيلة الحكومية	التوصيلة التجارية	التوصيلة السكنية	<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيةالكروكيخرائط المبنى أو إتمام البناء أو إبادة البناء	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالسجل التجاريالملكيةالكروكيخرائط المبنى أو إتمام البناء أو إبادة البناء	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالملكيةالكروكيإبادة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.	المستندات المطلوبة حسب نوع المشترك
التوصيلة الحكومية	التوصيلة التجارية	التوصيلة السكنية					
<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيةالكروكيخرائط المبنى أو إتمام البناء أو إبادة البناء	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالسجل التجاريالملكيةالكروكيخرائط المبنى أو إتمام البناء أو إبادة البناء	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالملكيةالكروكيإبادة البناء في حال كان المبنى تحت الإنشاء/ أو شهادة إتمام البناء.					
	القنوات المتاحة						
٢١٠ ريال لكل توصيلة شاملة ضريبة الخدمة المضافة	رسوم الخدمة						
٢٥ أيام عمل	مدة الإجراء						
	قنوات الدفع						
يجب أن يتم دفع رسوم التوصيل خلال ٤٥ يومًا من تاريخ إصدار فاتورة رسوم التوصيل وإلا سيتم إغلاق الطلب وعلى صاحب العلاقة تقديم طلب جديد.	الاشتراطات / الملاحظات						



الخدمات المقدمة

طلب خدمة المياه المجددة

وصف الخدمة	توصيل المياه المجددة إلى مواقعهم، لاستخدامها في الأغراض المصرح بها مثل الري أو الاستخدامات الصناعية، وذلك وفقاً للضوابط والاشتراطات المعتمدة من قبل الشركة.
مقدم الطلب	مالك العقار أو المطور العقاري أو المستثمر أو المستفيد
المستندات المطلوبة	• مخطط الموقع (كروكي) • ملكية الأرض • البطاقة الشخصية
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية
رسوم الخدمة	على حسب المسافة وتوافر الشبكة في المنطقة
مدة الإجراء	٢١ يوم عمل في حالة توفر الشبكة
قنوات الدفع	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشتركين
الاشتراطات/الملاحظات	• أن تكون الشبكة متوفرة في المنطقة • يخضع الطلب للمراجعة الفنية والتأكد من توفر الشبكة والكمية المطلوبة، كما يُشترط التزام العميل باستخدام المياه المجددة في الأغراض المحددة فقط.



الخدمات المقدمة

نقل موقع عداد المياه

تقديم طلب لنقل عداد المياه من موقعه الحالي إلى موقع آخر داخل نفس الملكية، وذلك لأسباب تغييرات إنشائية أو تنظيمية أو فنية، شريطة الالتزام بالضوابط والاشتراطات المعتمدة من قبل الجهات المختصة.

وصف الخدمة

مالك العقار أو المطور العقاري أو المستثمر

مقدم الطلب

الحكومي	التجاري	السكني
• رسالة طلب رسمية • الملكية • الكروكي • رسالة تفويض لمقدم الطلب مع • نسخة من بطاقته الشخصية.	• البطاقة الشخصية • السجل التجاري • الملكية • الكروكي • رسالة تفويض لمقدم الطلب مع • نسخة من بطاقته الشخصية.	• البطاقة الشخصية • الملكية • الكروكي • رسالة تفويض لمقدم الطلب مع • نسخة من بطاقته الشخصية.

المستندات
المطلوبة
حسب نوع
المشترك

• تطبيق نماء للمياه
• البوابة الإلكترونية
• صالات خدمات المشتركين

القنوات
المتاحة

على حسب المسافة

رسوم الخدمة

10 أيام عمل

مدة الإجراء

• تطبيق نماء للمياه
• البوابة الإلكترونية
• صالات خدمات المشتركين

قنوات الدفع

• يجب إرفاق صورة العداد مع القراءة

الاشتراطات
/الملاحظات



الخدمات المقدمة

قطع خدمة المياه بشكل مؤقت

طلب قطع خدمة المياه عن العقار بشكل مؤقت بناءً على رغبة العميل، وذلك لأسباب مثل السفر، إخلاء العقار لفترة محددة، أو لأغراض أخرى مشروعة. يُعاد توصيل الخدمة بناءً على طلب لاحق من العميل عند رغبته في إعادة استخدامها.

وصف الخدمة

مالك العقار أو المطور العقاري أو المستثمر

مقدم الطلب

الحكومي	التجاري	السكني
رسالة طلب رسمية الملكية الكروكي	البطاقة الشخصية السجل التجاري الملكية الكروكي	البطاقة الشخصية الملكية الكروكي

المستندات المطلوبة حسب نوع المشترك

تطبيق نماء للمياه
البوابة الإلكترونية
صالات خدمات المشتركين

القنوات المتاحة

٧,٥ ريال عُماني بالإضافة إلى الضريبة ٥٪.

رسوم الخدمة

١٠ أيام عمل

مدة الإجراء

تطبيق نماء للمياه
البوابة الإلكترونية
صالات خدمات المشتركين

قنوات الدفع



الخدمات المقدمة

إعادة خدمة المياه

طلب لإعادة توصيل خدمة المياه إلى العقار، وذلك بعد أن تم قطعها بشكل مؤقت لأسباب مختلفة.	وصف الخدمة						
مالك العقار أو المستأجر، في حالات انقطاع الخدمة بسبب عدم سداد المستحقات المتأخرة.	مقدم الطلب						
<table border="1"><thead><tr><th>الحكومي</th><th>التجاري</th><th>السكني</th></tr></thead><tbody><tr><td>• رسالة طلب رسمية • الملكية • الكروكي</td><td>• البطاقة الشخصية • السجل التجاري • الملكية • الكروكي</td><td>• البطاقة الشخصية • الملكية • الكروكي</td></tr></tbody></table>	الحكومي	التجاري	السكني	• رسالة طلب رسمية • الملكية • الكروكي	• البطاقة الشخصية • السجل التجاري • الملكية • الكروكي	• البطاقة الشخصية • الملكية • الكروكي	المستندات المطلوبة حسب نوع المشترك
الحكومي	التجاري	السكني					
• رسالة طلب رسمية • الملكية • الكروكي	• البطاقة الشخصية • السجل التجاري • الملكية • الكروكي	• البطاقة الشخصية • الملكية • الكروكي					
	القنوات المتاحة						
	رسوم الخدمة						
	مدة الإجراء						
	قنوات الدفع						
بالنسبة للملاك أو المستأجرين: في حال رغبتهم في إعادة الخدمة بعد دفع ٥٠٪ من المستحقات، فلا حاجة لتقديم طلب إعادة الخدمة، حيث يقوم النظام تلقائيًا بإعادة الخدمة بعد السداد.	الاشتراطات / الملاحظات						



الخدمات المقدمة

طلب قطع خدمة - دائم

<p>طلب قطع خدمة المياه بشكل دائم بسبب هدم المبنى أو طلب البلدية لقطع الحسابات. في بعض الحالات، قد يتم الإبقاء على حساب واحد بعد تغيير التعرّف إلى التجارية، وذلك في حالات الترميم أو هدم المبنى للاستفادة من الخدمة خلال فترة إعادة البناء.</p>			وصف الخدمة				
<p>مالك العقار أو المطور العقاري أو المستثمر</p>			مقدم الطلب				
<table border="1"><thead><tr><th>الحكومي</th><th>التجاري</th><th>السكني</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةالملكيةالكروكي</td><td><ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالسجل التجاريالملكيةالكروكي</td><td><ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالملكيةالكروكي</td></tr></tbody></table>	الحكومي	التجاري	السكني	<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةالملكيةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالسجل التجاريالملكيةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالملكيةالكروكي	المستندات المطلوبة
الحكومي	التجاري	السكني					
<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةالملكيةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالسجل التجاريالملكيةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصيةالملكيةالكروكي					
<p>تطبيق نماء للمياه البوابة الإلكترونية صالة خدمات المشتركين</p>			القنوات المتاحة				
<p>٧,٥ ريال عُماني بالإضافة إلى الضريبة ٥٪.</p>			رسوم الخدمة				
<p>٦ أيام عمل</p>			مدة الإجراء				
<p>تطبيق نماء للمياه البوابة الإلكترونية صالات خدمات المشتركين</p>			قنوات الدفع				
<p>لا يمكن استرجاع الحساب بعد قطع الخدمة وإزالته. يجب سداد جميع المستحقات المالية المتأخرة قبل تنفيذ طلب قطع الخدمة. في حالات الترميم أو هدم المبنى، يمكن الإبقاء على حساب واحد إذا تم تغيير التعرّف إلى التجارية ويحتاج المشترك إلى توضيح ذلك في خانة الملاحظات عند تقديم طلب تغيير التعرّف أو زيارة أقرب صالة خدمة لتفادي قطع الحساب بشكل كامل وما يترتب على ذلك من عدم إمكانية إعادة رقم الحساب بالإضافة إلى تكاليف إعادة توصيل الخدمة من جديد، خصوصاً للمباني التجارية والحكومية.</p>			الاشتراطات / الملاحظات				



الخدمات المقدمة

طلب خطة تقسيط

تتيح هذه الخدمة للعملاء تقسيط المبالغ المستحقة عليهم وفقاً لخطة دفع مرنة، بحيث يمكن تقسيم المبالغ المستحقة إلى دفعات مريحة يتم سدادها على مدى فترة زمنية محددة لحساب أساسي واحد فقط.

وصف الخدمة

مالك العقار والمستأجر

مقدم الطلب

الحكومي	التجاري	السكني
رسالة طلب رسمية	السجل التجاري	البطاقة الشخصية

المستندات المطلوبة

• تطبيق نماء للمياه
• صالة خدمات المشتركين
• مركز الاتصال ١٤٤٢
• البوابة الإلكترونية

القنوات المتاحة

لا يوجد

رسوم الخدمة

يوم عمل

مدة الإجراء

• تطبيق نماء للمياه
• البوابة الإلكترونية
• صالات خدمات المشتركين

قنوات الدفع

• للمشاركين الذين تراكمت عليهم مستحقات لمدة ٦ أشهر أو أقل: يمكن دفع دفعة مقدمة بنسبة ٥٠% من المبالغ المتأخرة، مع إمكانية تقسيط المتبقي على ثلاثة أشهر متتالية.

• للمشاركين الذين تراكمت عليهم مستحقات لمدة أكثر من ٦ أشهر: يجب دفع دفعة مقدمة بنسبة ٢٥% من المبالغ المتأخرة، مع تقسيط المتبقي على عدد الأشهر التي تراكمت فيها المتأخرات.

• يلتزم صاحب العلاقة بدفع مبلغ التقسيط بالإضافة إلى دفع مبلغ الفاتورة الشهرية في كل شهر.

الاشتراطات / الملاحظات



الخدمات المقدمة

شكاوى الفوترة للمياه والصرف الصحي

وصف الخدمة	تتيح هذه الخدمة لصاحب الحساب (المشترك) تقديم شكوى بشأن ارتفاع فواتير المياه والصرف الصحي، وذلك في حال ملاحظة زيادة غير مبررة في الفواتير.
ينطبق على	مالك العقار والمستأجر
المستندات المطلوبة	• صورة العداد • فحص التسريب (في بعض الحالات) • كشف الكهرباء وصورة عداد الكهرباء (في حالة كان العقار شاغراً)
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشتركين
رسوم الخدمة	• لا تفرض أية رسوم على تقديم الخدمة الأساسية. • في حال تطلب الأمر فحص العداد عبر تركيب عداد إضافي فوق عداد المشترك، يجب الحصول على موافقة المشترك أولاً، مع دفع رسوم الفحص مقدماً حسب المبلغ المحدد. • في حال رغبة أو إصرار المشترك على استبدال العداد، يمكن تلبية طلبه بعد سداد رسوم الاستبدال مقدماً.
مدة الإجراء	٢٦ يوم عمل
الاشتراطات/الملاحظات	١. يقوم المشترك بتقديم الطلب عبر التطبيق أو أقرب صالة خدمات المشتركين في حال وجود استهلاك مرتفع في فواتير المياه أو الصرف الصحي. ٢. يقوم المشترك بإجراء فحص التسريب في بعض الحالات عن طريق شركة الفحص المعتمدة فقط. ٣. يتم فحص عداد المياه من قبل فني الشركة ورفع تقرير عن أسباب ارتفاع استهلاك المياه. ٤. يتم إبلاغ المشترك بأسباب ارتفاع استهلاك المياه (إن وجدت) وعمل تسوية وإغلاق الطلب في الحالات التي يستحق المشترك فيها تسوية بناءً على الأطر التنظيمية والقانونية. ٥. في حال وجود مؤشرات تسريب، يتم الاعتذار للمشارك، ويكون المشارك مسؤولاً عن إجراء فحص شامل لتحديد مكان التسريب داخل عقاره. ٦. يتم الاعتذار للمشارك بعد فحص العداد وتبين وجود إشعارات تسريب خلال فترة الارتفاع. ٧. يتم إرسال رد مبدئي ورد نهائي للمشارك، ويتم الاعتذار للمشارك بعد فحص العداد وتبين أنه غير عاطل.



الخدمات المقدمة

عقار شاغر

وصف الخدمة	تتيح هذه الخدمة للمشاركين تقديم طلب لإيقاف الفوترة عن حساب المياه في حال عدم وجود أي استخدام في العقار، بالإضافة إلى إمكانية طلب قطع مؤقت للخدمة حسب رغبة مالك العقار.
ينطبق على	مالك العقار والمستأجر
المستندات المطلوبة	• صورة العداد مع الرقم المتسلسل والقراءة. • البطاقة الشخصية أو السجل التجاري. • رسالة طلب رسمية بالنسبة للجهات الحكومية والشركات.
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشاركين
رسوم الخدمة	• الإبلاغ عن عقار شاغر بدون رسوم. • القطع المؤقت ٧,٨٧٥ شاملاً الضريبة
مدة الإجراء	يوم عمل
قنوات الدفع	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية
الاشتراطات/الملاحظات	• توقف خدمة العقار الشاغر تلقائيًا بانتهاء الفترة المحددة أو عند وجود استهلاك فعلي، وتساعد المشترك على تجنب الفواتير التقديرية واكتشاف أي تسريب أثناء غيابه.



الخدمات المقدمة

طلب شهادة عدم ممانعة (للمياه والصرف الصحي)

وصف الخدمة	تُتيح هذه الخدمة للجهات الحكومية، والأفراد، والشركات المقاوله أو الاستشارية الحصول على شهادة عدم ممانعة قبل تنفيذ أعمال البناء أو الحفر أو الصرف، لضمان سلامة أصول الشركة وعدم تأثرها.
ينطبق على	• مالك العقار والأفراد • الشركات المقاوله والاستشاريين • الجهات الحكومية
المستندات المطلوبة	• يتم طلب المرفقات بعد تحديد نوع طلب الشهادة في التسجيل. يجب تحديد نوعية المستندات
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية
رسوم الخدمة	• ٥,٧٥ ريال عماني شاملاً الضريبة. • يتم إعفاء المساجد وأصحاب الضمان بشرط ارفاق ما يثبت ذلك.
مدة الإجراء	٥٥ يوم عمل
قنوات الدفع	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية
الاشتراطات / الملاحظات	• يجب تحديد الموقع بدقة عند تقديم الطلب • يتم إرسال الشهادة بعد اعتمادها عبر البريد الإلكتروني، كما يمكن تحميلها من خلال التطبيق بعد استلام رسالة نصية تفيد بانتهاء إجراءات الطلب والدخول للتطبيق وفتح الطلب.



الخدمات المقدمة

نقل أصول الماء والصرف الصحي

وصف الخدمة	تتيح هذه الخدمة للمشاركين تقديم طلب لنقل أصول المياه والصرف الصحي، على أن يتم نقل الأصول في حال التأكد من عدم تأثر أصول الشركة وضمان إمكانية نقلها بشكل آمن.
ينطبق على	مالك العقار
المستندات المطلوبة	• البطاقة الشخصية أو السجل التجاري • الملكية • الكروكي • رسالة طلب • صور واضحة ودقيقة للأصول المراد نقلها.
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشاركين
رسوم الخدمة	• يعتمد على حسب الدراسة والعروض التي تقدمها الشركات المعتمدة.
مدة الإجراء	9 أيام عمل
قنوات الدفع	• على حسب الاتفاق مع المقاول
الاشتراطات /الملاحظات	• يجب إرفاق الرسم المساحي (كروكي) حديث • يجب إرفاق رقم الهاتف النقال



الخدمات المقدمة

الإبلاغ عن عمل المُقاوِل - المياه

تتيح هذه الخدمة للمشاركين تقديم شكوى في حال عدم استكمال الأعمال من قبل المقاول، مثل عدم إعادة الانترلوك أو إصلاح الأسفلت، أو عمليات التوصيل، أو في حال وجود أي بلاغ ضد مقاولي الشركة حسب الأنواع المدرجة، لضمان إتمام الأعمال وفقاً للمواصفات المطلوبة.	وصف الخدمة
• تقديم صورة للموقع كإثبات للإبلاغ	المستندات المطلوبة
• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • مركز الاتصال ١٤٤٢ • صالات خدمات المشاركين	القنوات المتاحة
لا يوجد	رسوم الخدمة
٣ أيام عمل	مدة الإجراء

بلاغ فقدان أو سرقة العداد

تتيح هذه الخدمة للمشاركين الإبلاغ عن فقدان أو سرقة العداد أو تلف العداد نتيجة لحريق شب في المبنى. يتطلب تقديم تقرير رسمي من شرطة عمان السلطانية أو الدفاع المدني.	وصف الخدمة
مالك العقار	ينطبق على
• محضر بلاغ رسمي أو رسالة من هيئة الدفاع المدني تثبت الواقعة أو رسالة تثبت واقعة السرقة من شرطة عمان السلطانية	المستندات المطلوبة
• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشاركين	القنوات المتاحة
لا يوجد لكن في حال ثبوت أن فقدان العداد أو سرقته أو تعطله ناتج عن تلاعب المشترك بالعداد يتحمل المشترك قيمة العداد.	رسوم الخدمة
ثلاثة أيام عمل	مدة الإجراء
يجب أن تتطابق بيانات المالك مع البيانات في رسالة البلاغ	الاشتراطات / الملاحظات



الخدمات المقدمة

بلاغ توصيلة غير قانونية

وصف الخدمة	يتيح هذه البلاغ لتقديم شكوى توصيلة غير قانونية من خلال استخدام خدمة المياه لغرض غير المبين في طلب التوصيل، أو لنشاط آخر غير النشاط المصرح به في العقار، أو لتزويد نشاط يخضع لفئة أخرى من فئات التعرفة، أو لتزويد عقارات أخرى، وذلك دون إتباع الإجراءات اللازمة
ينطبق على	جميع المستخدمين
المستندات المطلوبة	صورة تثبت التوصيلة غير القانونية من عدة زوايا
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشتركين
رسوم الخدمة	لا يوجد
مدة الإجراء	يومين عمل
الاشتراطات / الملاحظات	التوصيلة غير القانونية غالباً ما تكون توصيلة من أسفل العداد (قبل العداد) أو تلاعب بالعداد أو خارج نطاق العقار المصرح به لاستخدام الخدمة أو لأغراض غير المصرح بها، مثل استخدام الخدمة السكنية لأغراض تجارية أو صناعية.

البلاغات المتعلقة بخدمات الصرف الصحي

وصف الخدمة	تتيح هذه الخدمة للمستخدمين تقديم شكوى متعلقة بخدمات الصرف الصحي مثل الطفح، الجرذان، الروائح، أو أغطية غرف الصرف الصحي المفقودة أو التالفة.
ينطبق على	كل المستخدمين
المستندات المطلوبة	صورة توضح المشكلة
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشتركين
رسوم الخدمة	لا يوجد
مدة الإجراء	فوري



الخدمات المقدمة

طلب تغيير اسم مالك الحساب

تتيح هذه الخدمة لطلب تغيير اسم صاحب الحساب إلى المالك الجديد			وصف الخدمة
مالك العقار أو المطور العقاري او المستثمر			ينطبق على
الحكومي	التجاري	السكني	المستندات المطلوبة
• رسالة طلب رسمية • رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقةه الشخصية. • عقد الانتفاع والمطور في حالة المستثمرين وبطاقة المنتفع. • الملكية • الكروكي • صورة العداد	• البطاقة الشخصية • السجل التجاري • الملكية • الكروكي • صورة العداد	• البطاقة الشخصية • الملكية • الكروكي • صورة العداد	
تطبيق نماء للمياه البوابة الإلكترونية صالات خدمات المشتركين			القنوات المتاحة
لا يوجد			رسوم الخدمة
٣ أيام عمل			مدة الإجراء
• يجب دفع جميع المستحقات بعد التحقق من البيانات والموافقة على الطلب خلال ٧ أيام • في حالة تعدد الملاك، يجب إرفاق كل بطاقات الملاك مع رسالة موافقة للمفوض بتقديم الطلب أو حصر الورثة مع صورة البطاقة الشخصية للوكيل			الاشتراطات / الملاحظات



الخدمات المقدمة

طلب تغيير التعرفة

تتيح هذه الخدمة للمشتركون تقديم طلب لتغيير التعرفة الحالية للحساب، من التعرفة التجارية إلى السكنية أو تعرفة المواطن أو التعرفة الحكومية. يقوم مقدم الطلب بتحديد نوع التعرفة الجديدة المطلوبة، كما يمكنه تحديد ما إذا كان يرغب في إعادة احتساب الأثر بشكل رجعي، و يتم بعدها قيام فريق التحقق بالتأكد من المرفقات ومدى أحقية مقدم الطلب بالتسوية والفترة التي يتم فيها احتساب الأثر الرجعي.

وصف الخدمة

• السكني أو المواطن (المالك)
• السكني أو المواطن (المستأجر)
• التجاري
• الحكومي

ينطبق على

الحكومي	التجاري	السكني (المستأجر)	السكني (المالك)
• رسالة طلب رسمية الملكية • رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقة الشخصية. • شهادة إتمام البناء • نسخة من فاتورة أو كشف الكهرباء المرتبط بنفس الوحدة السكنية. • صورة العداد مع الرقم المتسلسل	• السجل التجاري • الملكية أو عقد البيع المعتمد من قبل وزارة الإسكان والتخطيط العمراني • شهادة إتمام البناء • السجل التجاري • نسخة من فاتورة أو كشف الكهرباء المرتبط بنفس الوحدة السكنية. • صورة العداد مع الرقم المتسلسل	• البطاقة الشخصية • عقد الإيجار • صورة العداد مع الرقم المتسلسل • نسخة من فاتورة أو كشف الكهرباء المرتبط بنفس الوحدة السكنية.	• البطاقة الشخصية • الملكية أو عقد البيع المعتمد من قبل وزارة الإسكان والتخطيط العمراني • شهادة إتمام البناء • نسخة من فاتورة أو كشف الكهرباء المرتبط بنفس الوحدة السكنية. • صورة العداد مع الرقم المتسلسل

المستندات المطلوبة

• تطبيق نماء للمياه
• البوابة الإلكترونية
• صالات خدمات المشتركين

القنوات المتاحة

لا يوجد

رسوم الخدمة

٣ أيام عمل

مدة الإجراء

لا ينطبق

قنوات الدفع

• يجب إرفاق حصر الورثة مع صورة البطاقة الشخصية للوكيل في حال وفاة مالك العقار.
• يتم إعادة الاحتساب بالتعرفة السكنية أو تعرفة المواطن في حال إرفاق إتمام البناء أو عقد الإيجار.
• بالنسبة للمباني السكنية التجارية يتم تغيير التعرفة للمالك إلى التعرفة السكنية بناء على إرفاق فاتورة الكهرباء أو كشف حساب الكهرباء المرتبط بنفس الوحدة.
• يحق للمشارك العماني الجنسية تعرفة المواطن لحسابين فقط وما زاد على ذلك تطبق التعرفة السكنية لأكثر من حسابين.

الاشتراطات / الملاحظات



الخدمات المقدمة

طلب تحويل أو استرجاع المبلغ المسدد بالخطأ/ عدم انعكاس المبلغ المدفوع في الحساب

وصف الخدمة	تتيح هذه الخدمة للمشاركين تقديم طلب لتحويل مبلغ تم تسديده بالخطأ إلى حساب آخر، أو استرجاعه، أو الإبلاغ عن عدم انعكاس مبلغ مدفوع في الحساب.
ينطبق على	المالك والمستأجر وكل مستخدم قام بتسديد مبلغ عبر منافذ الشركة
المستندات المطلوبة	• تعبئة استمارة الطلب • إيصال السداد • البطاقة الشخصية • عقد الايجار (للمستأجر)
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشاركين
رسوم الخدمة	لا يوجد
مدة الإجراء	٢٠ يوم عمل
قنوات الدفع	لا ينطبق

طلب شراء سماد كلاً

وصف الخدمة	بيع سماد عضوي للموزعين فقط
ينطبق على	كل المستخدمين
المستندات المطلوبة	• السجل التجاري • تصريح بلدي • بطاقة انتساب (للتسجيل الأول فقط)
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية
رسوم الخدمة	• الخدمة بدون رسوم (فقط رسوم بيع سماد كلاً)
مدة الإجراء	٣-٥ أيام عمل
قنوات الدفع	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية



الخدمات المقدمة

خدمة حجز موعد للصالات

وصف الخدمة	تتيح لك الخدمة حجز موعد في صالات خدمات المشتركين لتجنب الانتظار.
ينطبق على	جميع المشتركين
المستندات المطلوبة	لا يوجد
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشتركين
رسوم الخدمة	لا يوجد
مدة الإجراء	فوري

فاتورة فورية

وصف الخدمة	خدمة إصدار فاتورة فورية تمكن المشترك من إصدار الفاتورة الشهرية في حال وجود أي إشكالية تمنع إصدار الفواتير بشكل شهري، أو بناءً على رغبة المالك أو المستأجر لإصدار فاتورة توضح المبالغ المستحقة قبل إخلاء العقار.
ينطبق على	جميع المشتركين
المستندات المطلوبة	صورة العداد
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • صالات خدمات المشتركين • البوابة الإلكترونية
رسوم الخدمة	لا يوجد
مدة الإجراء	فوري
الاشتراطات / الملاحظات	• يجب أن تكون القراءة المدخلة بعد مرور ٢٨ إلى ٣٢ يومًا من القراءة السابقة • يجب أن تكون القراءة المدخلة أعلى من القراءة السابقة المسجلة في أنظمة الشركة • الخدمة متاحة من تاريخ ٥ وحتى ٢٥ من كل شهر



الخدمات المقدمة

خدمة الحصول على كشف حساب المياه

تتيح هذه الخدمة للمشاركين الحصول على كشف تفصيلي وشامل لحساب المياه، يتضمن تفاصيل الفواتير، المدفوعات، والاستهلاك خلال فترة زمنية محددة.	وصف الخدمة
جميع المشاركين	ينطبق على
لا يوجد	المستندات المطلوبة
• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشاركين	القنوات المتاحة
لا يوجد	رسوم الخدمة
فوري	مدة الإجراء

القراءة الذاتية للعداد

خدمة تمكّن المشترك من إدخال قراءة العداد يدويًا عبر القنوات الإلكترونية لتحديث بيانات الاستهلاك الشهري، وذلك في حال تعذر زيارة قارئ العدادات أو رغبة المشترك في متابعة استهلاكه.	وصف الخدمة
جميع المشاركين	ينطبق على
صورة حديثة للعداد توضح القراءة بوضوح	المستندات المطلوبة
• البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشاركين • تطبيق نماء للمياه	القنوات المتاحة
لا يوجد	رسوم الخدمة
٣ أيام عمل	مدة الإجراء
يجب أن تكون القراءة المدخلة بعد مرور ٢٨ إلى ٣٢ يومًا من القراءة السابقة.	الاشتراطات / الملاحظات



الخدمات المقدمة

طلب خدمة فحص العينات

<p>تتيح هذه الخدمة للمشاركين إمكانية تقديم طلب لفحص عينات المياه، وتشمل ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">• فحص عينات المياه العامة• فحص عينات مياه تجارية• فحص عينات تخص مقاولي المشاريع المسجلين لدى الشركة، لاستكمال إجراءات تسليم المشروع	وصف الخدمة
<p>جميع المشاركين</p>	ينطبق على
<p>تتيح هذه الخدمة للمشاركين إمكانية تقديم طلب لفحص عينات المياه، وتشمل ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">• فحص عينات المياه العامة• فحص عينات مياه تجارية• فحص عينات تخص مقاولي المشاريع المسجلين لدى الشركة، لاستكمال إجراءات تسليم المشروع	المستندات المطلوبة
<ul style="list-style-type: none">• تطبيق نماء للمياه• البوابة الإلكترونية• صالات خدمات المشاركين	القنوات المتاحة
<p>• تعتمد على نوع الفحوصات وعدد العينات، وتُعرض التكلفة تلقائيًا عند تقديم الطلب</p>	رسوم الخدمة
<p>• تعتمد على نوع الفحوصات المطلوبة، وتُعرض تلقائيًا عند تحديد نوع الفحص في النظام</p>	مدة الإجراء
<ul style="list-style-type: none">• تطبيق نماء للمياه• البوابة الإلكترونية	قنوات الدفع
<ul style="list-style-type: none">• تحديد ما إذا كانت العينة ستُجمع بواسطة مقدم الطلب أو من قبل الشركة• تحديد موقع أخذ العينة لتحديد المختبر المناسب• لعينات المقاولين: يجب إرفاق إيصال الدفع قبل استلام التقرير• للعينات العامة: يجب إرفاق إيصال الدفع عند تقديم الطلب	الاشتراطات / الملاحظات



الخدمات المقدمة

شكوى عن جودة المياه

وصف الخدمة	تتيح هذه الخدمة للمشاركين تقديم شكوى بشأن أي تغيير في جودة المياه، مثل الطعم، الرائحة، أو اللون.
ينطبق على	جميع المشاركين
المستندات المطلوبة	أي صورة تشير إلى مشكلة جودة المياه
القنوات المتاحة	• مركز الاتصال ١٤٤٢ • تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشاركين
رسوم الخدمة	لا يوجد
مدة الإجراء	٢ يوم عمل
قنوات الدفع	لا يوجد

بلاغ تسريب المياه

وصف الخدمة	تتيح هذه الخدمة للمشاركين الإبلاغ عن أي تسريبات خارجية أو كسور مفاجئة في شبكة المياه.
ينطبق على	كل المستخدمين
المستندات المطلوبة	• تحديد الموقع • صورة التسريب أو الكسر
القنوات المتاحة	• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • خدمة ندى (الواتساب) - المساعد الرقمي • صالات خدمات المشاركين
رسوم الخدمة	لا يوجد
مدة الإجراء	يوم عمل واحد
قنوات الدفع	لا يوجد



الخدمات المقدمة

تغيير نوع الخدمة - من أجل إلى مسبق أو العكس

وصف الخدمة	تتيح هذه الخدمة للمشاركين إمكانية تغيير نوع الخدمة من نظام الدفع الآجل إلى نظام الدفع المسبق وفقاً لرغبة المشترك ووفقاً للوائح المعتمدة.						
ينطبق على	مالك العقار فقط						
المستندات المطلوبة لتغيير الخدمة من أجل إلى مسبق الدفع	<table border="1"><thead><tr><th>الحكومي</th><th>التجاري</th><th>السكني</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيةالكروكي</td><td><ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لكل ملاك العقار.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.السجل التجاريالملكيةالكروكي</td><td><ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لمالك العقار او من ينوب عنه.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيةالكروكي</td></tr></tbody></table>	الحكومي	التجاري	السكني	<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لكل ملاك العقار.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.السجل التجاريالملكيةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لمالك العقار او من ينوب عنه.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيةالكروكي
الحكومي	التجاري	السكني					
<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لكل ملاك العقار.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.السجل التجاريالملكيةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لمالك العقار او من ينوب عنه.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيةالكروكي					
المستندات المطلوبة لتغيير العداد	صورة العداد						
القنوات المتاحة	<ul style="list-style-type: none">تطبيق نماء للمياهالبوابة الإلكترونيةصالات خدمات المشتركين						
رسوم الخدمة	<p>١- في حال كان العداد الحالي مجهزاً بخاصية الدفع المسبق: الانتقال من خدمة الآجل إلى خدمة المسبق أو العكس يتطلب من المشترك دفع ١٠ ريالات عمانية (شاملاً الضريبة) مقدماً</p> <p>٢- في حال كان العداد الحالي غير مجهز بخاصية الدفع المسبق ويستلزم استبداله بعداد جديد (من أجل إلى مسبق): يتطلب من المشترك دفع ٥٠ ريالاً عمانياً (شاملاً الضريبة) مقدماً.</p>						
مدة الإجراء	٩ أيام عمل						
قنوات الدفع	<ul style="list-style-type: none">تطبيق نماء للمياهالبوابة الإلكترونيةصالات خدمات المشتركين						



الخدمات المقدمة

خدمة استبدال عداد عاطل أو متوقف

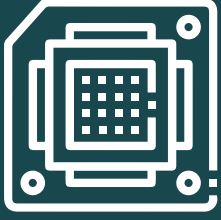
وصف الخدمة	تتيح هذه الخدمة للمشاركين تقديم طلب لاستبدال عداد المياه القائم في حال تعرضه للتوقف، الكسر.						
ينطبق على	مالك العقار المستأجر						
المستندات المطلوبة لتغيير الخدمة من أجل إلى مسبق الدفع	<table border="1"><thead><tr><th>الحكومي</th><th>التجاري</th><th>السكني</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيّةالكروكي</td><td><ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لكل ملك العقار.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.السجل التجاريالملكيّةالكروكي</td><td><ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لمالك العقار او من ينوب عنه.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيّةالكروكي</td></tr></tbody></table>	الحكومي	التجاري	السكني	<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيّةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لكل ملك العقار.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.السجل التجاريالملكيّةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لمالك العقار او من ينوب عنه.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيّةالكروكي
الحكومي	التجاري	السكني					
<ul style="list-style-type: none">رسالة طلب رسميةرسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيّةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لكل ملك العقار.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.السجل التجاريالملكيّةالكروكي	<ul style="list-style-type: none">البطاقة الشخصية لمالك العقار او من ينوب عنه.رسالة تفويض لمقدم الطلب مع نسخة من بطاقته الشخصية.الملكيّةالكروكي					
المستندات المطلوبة لتغيير العداد	صورة العداد						
القنوات المتاحة	<ul style="list-style-type: none">تطبيق نماء للمياهالبوابة الإلكترونيةصالات خدمات المشتركين						
رسوم الخدمة	لا يوجد						
مدة الإجراء	9 أيام عمل						
قنوات الدفع	<ul style="list-style-type: none">تطبيق نماء للمياهالبوابة الإلكترونيةصالات خدمات المشتركين						



الخدمات المقدمة

بلاغ انخفاض أو ارتفاع ضغط أو انقطاع الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمشاركين الإبلاغ عن انخفاض أو ارتفاع ضغط المياه في الشبكة أو انقطاع الخدمة.	وصف الخدمة
كل المستخدمين	ينطبق على
• تحديد الموقع • رقم الحساب المتأثر	المستندات المطلوبة
• تطبيق نماء للمياه • البوابة الإلكترونية • صالات خدمات المشاركين • خدمة ندى (الواتساب) - المساعد الرقمي	القنوات المتاحة
لا يوجد	رسوم الخدمة
يوم عمل واحد	مدة الإجراء
لا يوجد	قنوات الدفع



شرائح التعرفة لخدمات المياه والصرف الصحي

تفاصيل تعرفة المياه والصرف الصحي

نوع تعرفة التزود	الرسوم الشهرية للصرف الصحي / ريال عماني	تعرفة الصرف الصحي /متر مكعب	تعرفة التزود للمياه /متر مكعب
سكني مواطن (حسابين أو أقل)	2	0.145	0.66
سكني مقيم/مواطن (أكثر من حسابين)	2	0.145	0.77
تجاري	5	0.231	1.32
حكومي	5	0.193	1.32



تطبيق نماء

تطبيق نماء للمياه:

تطبيق إلكتروني متطور أطلقته الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي (نماء لخدمات المياه) بهدف تسهيل تواصل العملاء مع الشركة، وتقديم مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالمياه والصرف الصحي في سلطنة عُمان. ويُعد التطبيق خطوة مهمة نحو التحول الرقمي في خدمات المياه والصرف الصحي في سلطنة عُمان، مما يسهّل على العملاء إدارة حساباتهم والتواصل مع الشركة بيسر وسهولة.

الخدمات المتاحة في التطبيق

الخدمات العامة (لا تتطلب تسجيل دخول):

1. الإبلاغ عن جودة المياه.
2. الإبلاغ عن تسريب مياه.
3. عرض المستحقات الشهرية.
4. دفع /إعادة تعبئة الفواتير إلكترونياً باستخدام البطاقات البنكية.
5. الإبلاغ عن خدمات الصرف الصحي.
6. الإبلاغ على مركبات الشركة.
7. حجز موعد لزيارة صالة خدمات المشتركين.
8. حجز موعد لزيارة بحيرات الأنصب.



اهلا، انا ندى

على استعداد لخدمتك

Via 72277911



نماء
nama
لخدمات المياه
WATER SERVICES

الخدمات المتقدمة (تتطلب إنشاء حساب):

- تقديم طلبات مرتبطة بالحساب.
- تقديم بلاغ ارتفاع الفاتورة.
- إضافة حساب مياه واحد أو أكثر.
- تصنيف الحسابات إلى مجموعات لتسهيل متابعتها.
- تحميل قراءات العداد الذاتية لإصدار الفواتير.
- استعراض كشف الحساب وسجل المدفوعات.
- استعراض الطلبات المقدمة ومتابعتها.
- الإبلاغ عن إنقطاع المياه.
- معرفة الاستهلاك
- إدارة الحساب

خطوات تنزيل وتثبيت التطبيق:

لأجهزة الأندرويد:

- 1-فتح متجر جوجل بلاي وابحث عن Nama Water.
- 2- انقر على تثبيت لتحميل التطبيق على جهازك.

لأجهزة الآيفون (iOS):

- 1-فتح متجر جوجل بلاي وابحث عن Nama Water.
- 2- اضغط على تنزيل لتثبيت التطبيق على جهازك.

مزايا إضافية للتطبيق

- إمكانية دفع الفواتير إلكترونياً بسهولة وأمان.
- متابعة استهلاك المياه الشهري وإدارة الحسابات المتعددة.
- تقديم بلاغات فورية مثل تسرب المياه.



الخدمات المقدمة



كيفية التسجيل الجديد عبر تطبيق/موقع نماء لخدمات المياه

اتبع الخطوات التالية كما هو موضح في الصور:

- 1- اذهب الى خيار (التسجيل).
- 2- قم بإدخال (رقم البطاقة الشخصية/الإقامة) و تاريخ الانتهاء .
- 3- سيتم إرسال رقم التحقق (OTP) عبر رسالة نصية.
- 4- قم بإدخال رقم التحقق (OTP) .
- *إن لم يصلك رقم التحقق ، أو لم يظهر لك رقمك، يجب عليك تحديث بيانات هاتفك النقال في مركز الأحوال المدنية بشرطة عمان السلطانية.
- 5- قم بكتابة كلمة مرور جديدة. (يجب أن تتكون كلمة المرور من حرف كبير وحرف صغير وأرقام، على الأقل 8 حروف وأرقام).
- 6- قم بتسجيل الدخول.





إجراءات النظر في الشكاوى والبلاغات

المرحلة الأولى

التقدم بشكوى بلاغ/ طلب

إذا كان لديكم مشكلة يرجى فتح بلاغ عن طريق (التطبيق الإلكتروني الموقع الإلكتروني) - مركز الاتصال - ضالة خدمات المشتركين) وسيصلكم رقم المعاملة لتأكيد الاستلام، وسيتم موافاتكم بالرد حسب المدة المحددة باتفاقية الخدمة الخاصة بالبلاغ.

المرحلة الثانية

إحالة الشكوى للمختصين

في حال عدم رضاكم عن الإجراءات المتخذة بالشكوى بعد انقضاء المدة المحددة في اتفاقية الخدمة، يرجى إشعار الموظف ليقيم بدوره بإحالة الشكوى ورفعها كتظلم إلى المختصين والرد عليكم خلال مدة لا تزيد على ٥١ يومًا

المرحلة الثالثة

هيئة تنظيم الخدمات العامة

في حال عدم رضاكم من القرار يرجى طلب رد كتابي يتم إرفاقه في طلب التظلم عبر نظام حاصل التابع لهيئة تنظيم الخدمات العامة

لا

هل أنت راضٍ؟

نعم

لا

هل أنت راضٍ؟

نعم

تم فصل الشكوى



تواصل معنا

مركز الاتصال

متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. يرجى الاتصال على الرقم ١٤٤٢

الموقع الإلكتروني

<https://nws.nama.om>

التطبيق

نماء لخدمات المياه

البوابة الإلكترونية

<https://eservices.nws.nama.om>

التواصل عبر:

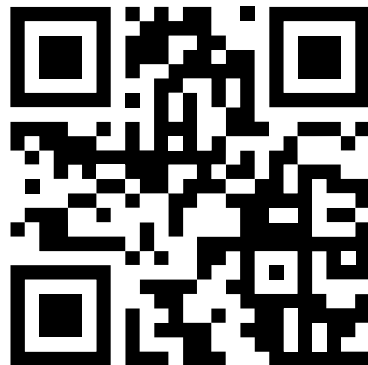


nws.nama.om

مركز الاتصال

1442

Call Center





تواصل معنا

صالات خدمات المشتركين





لخدمات المياه
WATER SERVICES