

دليل الخدمات الجماهيرية

لخدمة مياه الشرب

والصرف الصحي

٢٠١٩

قام بإعداد الدليل فريق عمل مكون من:

أ/ إبراهيم حسن أ/ سند عبد العزيز أ/ نيفين عبد الرحمن

أ/ محمد صلاح خليف أ/ محمد عبد الله

أ/ محمود المليجي أ/ وائل حسنى أ/ محمد نور

كما شارك في الإعداد السادة الزملاء بكل من:

الإدارة العامة للمتابعة التجارية

الإدارة العامة للتوعية وخدمة العملاء

إدارة النزاهة والشفافية بقطاع الموارد البشرية

تحت إشراف

دكتور/ محمد هشام مصطفى عفيفي

رئيس القطاع المالي والتجاري بالشركة القابضة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَجَعَلْنَا مِنَ الْمَاءِ الْحَيِّ

وَجَعَلْنَا مِنَ الْمَاءِ كُلَّ شَيْءٍ حَيٍّ

حَيٍّ وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا



خدمات مياه الشرب والصرف الصحي

حق لكل مواطن

رؤية الشركة القابضة

الوصول إلى مستوى الصناعة العالمية

في إدارة شركات مياه الشرب والصرف الصحي

بجمهورية مصر العربية

رسالة الشركة القابضة

إدارة شركات مياه الشرب والصرف الصحي

لتوفير خدماتها وفقاً للمعايير المصرية

على أسس اقتصادية وتنموية مستدامة

الأهداف الإستراتيجية للشركة القابضة

- ✓ تقديم خدمة متميزة للعملاء
- ✓ إعداد القادة والكوادر المتخصصة
- ✓ الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي
- ✓ الوصول إلى الاستقلالية المالية
- ✓ تنمية وعي المواطن بقضايا المياه

الهدف من الدليل

✓ **حوكمة خدمات العملاء**

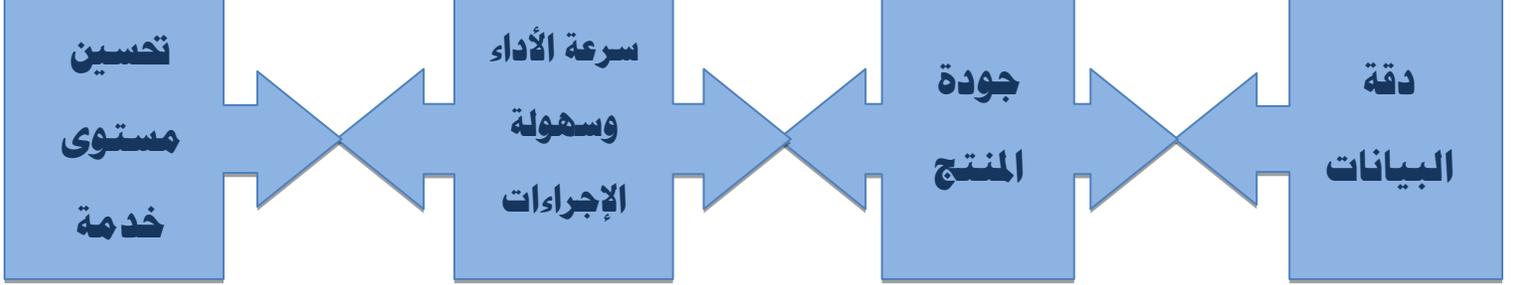
✓ **مكافحة الفساد**

✓ **تعزيز النزاهة والشفافية في التعامل**

✓ **تحسين مستوى الخدمة**

✓ **التسهيل على العميل بمعرفته إجراءات تقديم الخدمة**

محور تقديم خدمة متميزة للعملاء

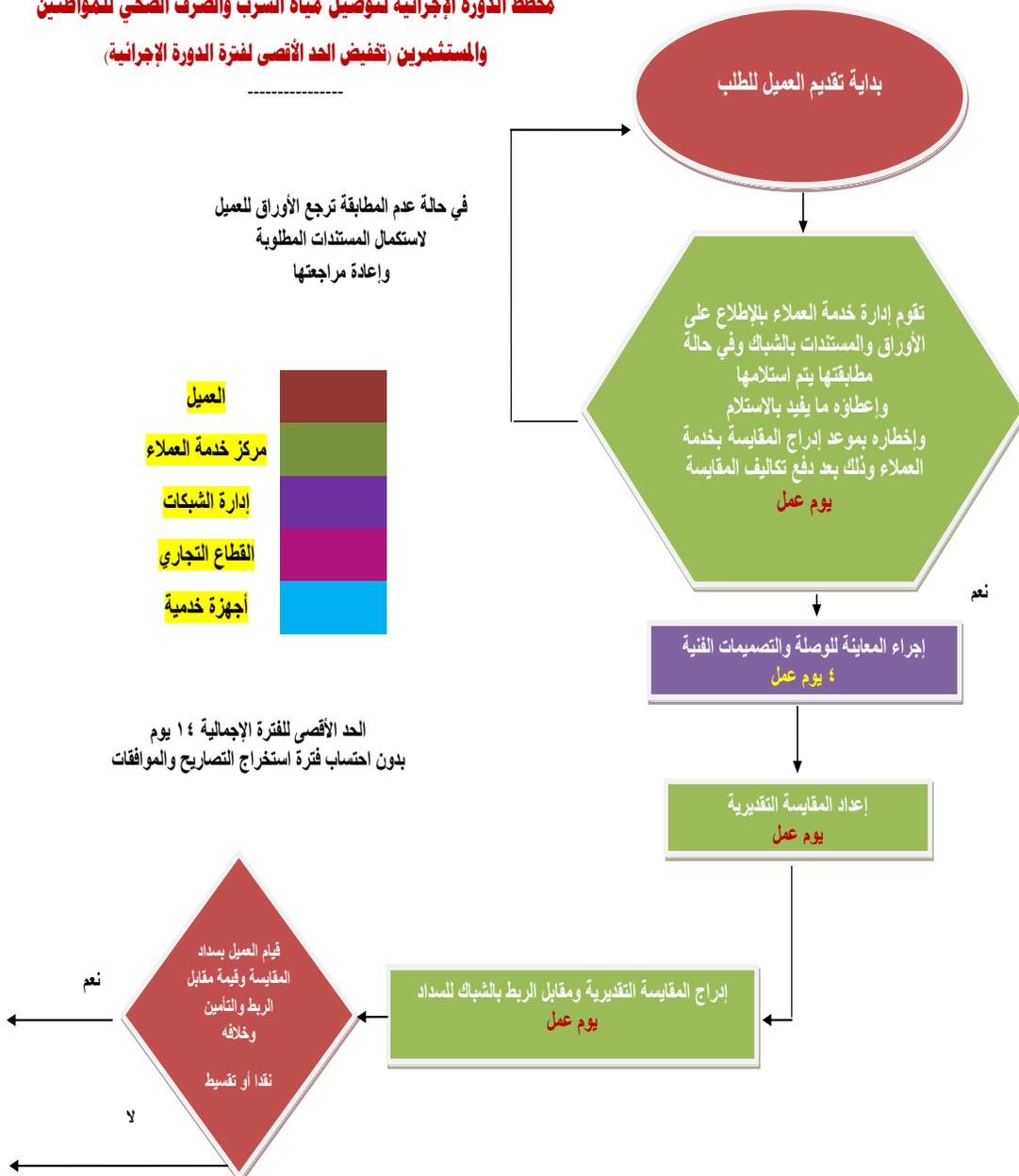


٢٥ شركة تابعة

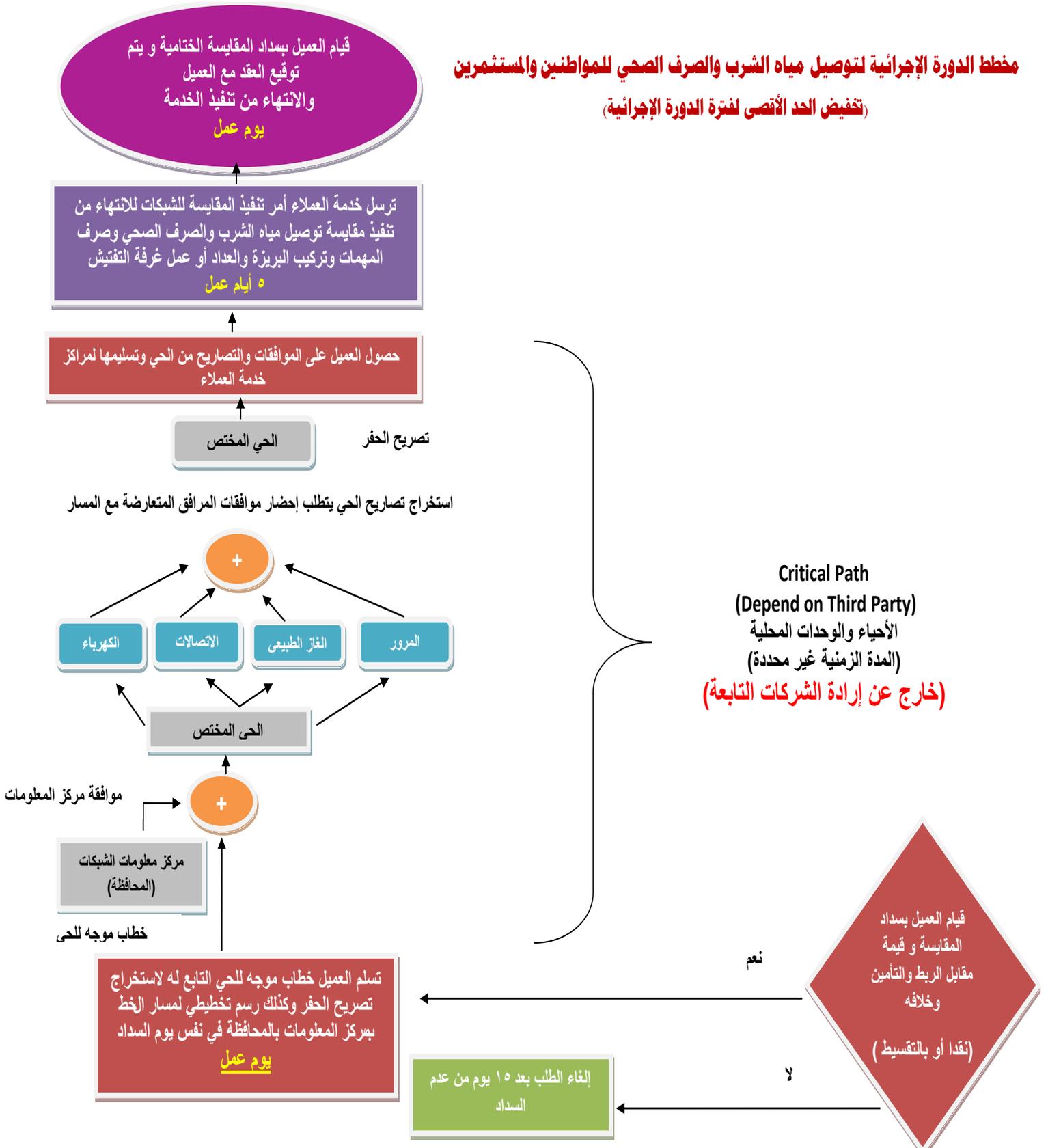
مخطط الدورة الإجرائية لتوصيل مياه الشرب والصرف الصحي

للمواطنين والمستثمرين

مخطط الدورة الإجرائية لتوصيل مياه الشرب والصرف الصحي للمواطنين
والمستثمرين (تخفيض الحد الأقصى لفترة الدورة الإجرائية)



مخطط الدورة الإجرائية لتوصيل مياه الشرب والصرف الصحي للمواطنين والمستثمرين
(تخفيض الحد الأقصى لفترة الدورة الإجرائية)



كود ونوع الخدمات المقدمة

نوع الخدمة	كود الخدمة
توصيل خدمة بصفة مؤقتة (انشائي)	١
تصريف مياه النزح الجوفي (مرة واحدة قبل البناء)	٢
توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (عداد رئيسي) أول مرة - نشاط منزلي	٣
توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (عداد رئيسي) أول مرة - نشاط حكومي	٤
توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (عداد رئيسي) أول مرة نشاط غير منزلي	٥
توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) اول مرة - نشاط منزلي	٦
توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) اول مرة - نشاط حكومي	٧
توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) اول مرة - نشاط غير منزلي	٨
توصيل خدمة عداد حريق	٩
تركيب عداد فرعي (بطارية) لعقار به وصلة رئيسية منزلي وغير منزلي	١٠
توصيل خدمة الصرف الصحي للمنازل	١١
توصيل خدمة الصرف الصحي للأشطة حكومية	١٢
توصيل خدمة الصرف الصحي للأشطة أخرى	١٣
توصيل ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي للمحال العامة والنشاط الصناعي.	١٤
توصيل خدمة الصرف الصحي لعميل لديه مصدر مياه غير مصدر الشركة .	١٥
تصريف مياه النزح الجوفي للإتفاق والآثار والجهات الأخرى.	١٦
التصالح على وصلة غير قانونية (خلسة) بتركيب عداد كودي أو مياه حرة بدون عداد	١٧
طلب فحص عداد	١٨
تركيب عداد بدل تالف أو بدل المنتهى عمره الافتراضي.	١٩
تركيب عداد بدل فاقد	٢٠
نقل ملكية الاشتراك والعداد	٢١
تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه	٢٢
تعديل قطر الوصلة أو العداد	٢٣
استبدال قطر الوصلة او العداد	٢٤
تعديل توصيلة صرف صحي قائمة	٢٥
استبدال توصيلة صرف صحي	٢٦
إنهاء تعاقد .	٢٧
جدولة المديونية على أقساط شهرية	٢٨

نوع الخدمة	كود الخدمة
سداد دفعة تحت الحساب	٢٩
غلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير (تعليق الاشتراك)	٣٠
إعادة فتح المياه	٣١
تصحيح قراءة خاطئة	٣٢
إبلاغ عن قراءة العداد	٣٣
سداد الفواتير عن طريق منافذ السداد الإلكتروني	٣٤
شحن كارت مسبق الدفع	٣٥
استخراج كارت شحن بدل تالف أو بدل فاقد	٣٦
تصحيح اسم أو بيانات العميل	٣٧
إضافة وحدة أو أكثر على اشتراك قائم (منزلي)	٣٨
خدمة بيع القطع الموفرة للمياه	٣٩
طلب شهادة بيانات (تعاقد أو تصالح أو كشف حساب)	٤٠
طلب شهادة بيانات استهلاك خلال فترة	٤١
نقل مياه الشرب بسيارات الشركة (بيع)	٤٢
خدمة الكسح بسيارات الشركة	٤٣
خدمة تطهير خزانات المياه	٤٤
صيانة الوصلات الداخلية (السيباكة الداخلية)	٤٥
تركيب الوصلات الداخلية للعميل	٤٦
شكاوى أخرى	٤٧
التصالح على مخالفة شروط التعاقد	٤٨
تعديل اشتراك من كودي الى اشتراك رسمي	٤٩

١. توصيل خدمة بصفة مؤقتة (وصلة إنشائية)

تعريف الخدمة:

توصيل خدمة بصفة مؤقتة (وصلة إنشائية)

المستندات المطلوبة:

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل.
٣. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي للموقع.
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل
٥. سند الحيازة أو الملكية.
٦. إيصال مياه من اقرب جار.
٧. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي.
٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

الإجراءات:

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة نقداً
٦. استخراج التصاريح اللازمة للحفر
٧. صرف المهتمات من المخازن بمعرفة الفني المختص
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية والانتهاة من تقديم الخدمة

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب	مراكز خدمة العملاء
	٤ يوم عمل	عمل المعاينة وإعداد المقايسة ومراجعتها للسداد	
	٥ يوم عمل	تنفيذ المقايسة وإنهاء إجراءات تقديم الخدمة من تاريخ سداد المقايسة وورود التصاريح من الحي	
	١٠ أيام عمل	إجمالي المدة	

٢. تصريف مياه النزح الجوفي (مرة واحدة قبل البناء)

تعريف الخدمة :

استقبال مياه النزح الجوفي والتخلص الآمن منها بشبكة الصرف الصحي

المستندات المطلوبة :

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي ورقم التليفون الأرضي والمحمول
٣. صورة ترخيص البناء
٤. (في حالة الجهات الحكومية) تفويض الجهة للشخص بالتعاقد
٥. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

الإجراءات :

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. قيام الفنيين بشبكة الصرف وإدارة الصرف الصناعي بعمل المعاينة.
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة بمركز خدمة العملاء.
٦. إصدار أمر الشغل من خدمة العملاء للفنيين للتنفيذ .
٧. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للاتحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٤ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد مستحقات الشركة	
	٥ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٠ أيام عمل	إجمالي المدة	

٣. توصيل خدمة مياه الشرب و الصرف الصحي (بعداد رئيسي) أول مرة (نشاط منزلي)

تعريف الخدمة:

توصيل مياه الشرب و الصرف الصحي للمباني السكنية الصادر لها موافقة من الحي المختص
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل
٣. سند الحيازة او الملكية
٤. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (ان وجد) .
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الالكتروني الشخصي
٦. الرسومات الهندسية ورسم كروكي للمكان .
٧. الرخصة (صورة الرخصة للمبنى في المدن وفي الريف إن امكن) .
٨. بطاقة الرقم القومي للعميل .
٩. إيصال مياه من اقرب جار
١٠. إفادة من إدارة الصرف بالتوصيل.
١١. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالنقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية
٩. توقيع العميل للعقد
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للاتحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٦ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٧ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٤ يوم عمل	إجمالي المدة	

٤. توصيل خدمة مياه الشرب و الصرف الصحي (بعداد رئيسي) أول مرة (نشاط حكومي)

تعريف الخدمة :

توصيل مياه الشرب و الصرف الصحي للمنشآت الحكومية الصادر لها موافقة من الحي المختص

المستندات المطلوبة :

١. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي.
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل أو أمر إسناد العميلة.
٣. إيصال كهرباء حديث يخص مكان التوصيل (ان وجد) .
٤. بطاقة ضريبية وسجل تجارى حديث إن أمكن .
٥. تفويض الجهة الحكومية بمن سيقوم بالإجراءات.
٦. صورة بطاقة المفوض .
٧. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

الاجراءات :

١. طلب معتمد من الجهة طالبة توصيل الخدمة .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط) .
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن .
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد .
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٦ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٧ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٤ يوم عمل	إجمالي المدة	

٥- توصيل خدمة مياه الشرب و الصرف الصحي (بعداد رئيسي)

أول مرة (نشاط غير منزلي)

تعريف الخدمة

توصيل مياه الشرب و الصرف الصحي للمنشآت غير المنزلية الصادر لها موافقة من الحي المختص

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الالكتروني الشخصي.
٣. سند الحيازة او الملكية
٤. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد)
٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل بالنسبة للمحلات خطاب من الوحدة المحلية بالسير في الإجراءات
٦. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي
٧. بطاقة الرقم القومي العميل .
٨. إفادة من إدارة الصرف للتوصيل
٩. بطاقة ضريبية وسجل تجارى حديث إن أمكن
١٠. إيصال مياه من اقرب جار
١١. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فنى الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقاييس التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقاييس (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفنى المختص بصرف المهمات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقاييس وإعداد المقاييس الختامية .
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٦ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقاييس	
	٧ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقاييس	
	١٤ يوم عمل	إجمالي المدة	

٦- توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) أول مرة (نشاط منزلي)

تعريف الخدمة

توصيل المياه للمباني السكنية الصادر لها موافقة من الحي المختص

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل .
٣. سند الحيازة او الملكية.
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل
٥. الرسومات الهندسية ورسم كروكي للمكان
٦. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد)
٧. إيصال مياه من أقرب جار
٨. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي
٩. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية
٩. توقيع العميل للعقد.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٦ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٧ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٤ يوم عمل	إجمالي المدة	

٧- توصيل خدمة مياه الشرب (بعداد رئيسي) أول مرة (نشاط حكومي)

تعريف الخدمة

توصيل مياه الشرب للمنشآت الحكومية الصادر لها موافقة من الحي المختص

المستندات المطلوبة :

١. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي.
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل أو أمر إسناد العميلة.
٣. إيصال كهرباء حديث يخص مكان التوصيل (ان وجد) .
٤. بطاقة ضريبية وسجل تجارى حديث إن أمكن .
٥. تفويض الجهة الحكومية بمن سيقوم بالإجراءات.
٦. صورة بطاقة المفوض .
٧. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

الاجراءات :

١. طلب معتمد من الجهة طالبة توصيل الخدمة .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط) .
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن .
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد .
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

٨- توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) أول مرة (نشاط غير منزلي)

تعريف الخدمة

توصيل مياه الشرب للمنشآت غير المنزلية الصادر لها موافقة من الحي المختص

المستندات المطلوبة:

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي.
٣. سند الحيازة او الملكية
٤. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد)
٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل بالنسبة للمحلات خطاب من الوحدة المحلية بالسير في الإجراءات
٦. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي
٧. بطاقة الرقم القومي العميل .
٨. إفادة من إدارة الصرف للتوصيل
٩. بطاقة ضريبة وسجل تجارى حديث إن أمكن
١٠. إيصال مياه من اقرب جار
١١. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

الإجراءات :

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية .
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٦ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٧ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٤ يوم عمل	إجمالي المدة	

9- توصيل خدمة حنفية حريق (بعداد رئيسي)

تعريف الخدمة :

توصيل المياه لحنفية حريق.

المستندات المطلوبة .

1. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
2. بطاقة الرقم القومي للعميل.
3. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي.
4. موافقة الدفاع المدني على التوصيل.
5. سند الحيازة أو الملكية.
6. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد)
7. فاتورة مياه لمكان التوصيل.
8. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.
9. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

الاجراءات

1. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة.
2. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
3. إجراء فنى الشبكة المعاينة على الطبيعة .
4. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
5. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط).
6. قيام الفنى المختص بصرف المهمات من المخازن .
7. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
8. توقيع العمل للعقد بخدمة العملاء.
9. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	طبقاً للائحة التجارية الموحدة
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	إجمالي المدة	
	١ يوم عمل	
	٥ يوم عمل	
	٤ يوم عمل	
	١٠ يوم عمل	

١٠- تركيب عداد فرعي (بطارية) لعقار به وصلة رئيسية (منزلي وغير منزلي):

تعريف الخدمة :

تركيب عداد فرعي (بطارية) لوحدة سكنية أو محل لعقار به وصلة رئيسية :

المستندات المطلوبة :

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي.
٣. الرسومات الهندسية أو كروكي للمكان .
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة.
٥. سند الحيازة أو الملكية.
٦. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي.
٧. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد).
٨. آخر إيصال سداد مياه للعداد الرئيسي.
٩. بطاقة ضريبة وسجل تجارى حديث.
١٠. موافقة المالك أو اتحاد الملاك أو ثلاثة من السكان على الأقل.
١١. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

الإجراءات :

١. قيام العميل باستيفاء طلب تركيب العداد الفرعي.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. سداد رسوم المعاينة.
٤. إجراء المعاينة وإحضار قراءه العداد الرئيسي.
٥. احتساب تكلفة مقايسة لتركيب عداد فرعي وما يخص العميل من مديونية العداد الرئيسي .
٦. إدراج المقايسة والمديونية بخدمة العملاء للعداد.
٧. قيام المشترك بسداد قيمة المقايسة والمديونية .
٨. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٩. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
١٠. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	طبقاً للائحة التجارية الموحدة
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	إجمالي المدة	

١١- توصيل خدمة الصرف الصحي للمنازل

تعريف الخدمة :

توصيل خدمة الصرف الصحي للعميل أو المنتفع للوحدات السكنية

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي و رقم التليفون الأراضي والمحمول والبريد الالكتروني الشخصي.
٣. صورة عقد الملكية أو الإيجار.
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة.
٥. فاتورة المياه لمحل الاشتراك .
٦. صورة الرخصة للمبنى في المدن.
٧. الرسومات الهندسية أو كروكي الموقع.
٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

الاجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. قيام الفنيين بشبكة الصرف الصحي بالمعاينة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة نقداً أو بالتقسيط.
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٧. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٨. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٦ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٧ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٤ يوم عمل	إجمالي المدة	

١٢- توصيل خدمة الصرف الصحي للأنشطة الحكومية

تعريف الخدمة :

توصيل خدمة الصرف الصحي للأنشطة الحكومية الصادر لها موافقة من الحي المختص

المستندات المطلوبة

١. الرخصة والرسومات الهندسية
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة
٣. بطاقة ضريبية وسجل تجارى حديث إن أمكن
٤. إيصال مياه حديث يخص مكان التوصيل وإيصال كهرباء حديث.
٥. تفويض لمن سيقوم بالإجراءات .
٦. صورة بطاقة المفوض.
٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

الاجراءات

١. طلب معتمد من الجهة طالبة خدمة توصيل الصرف .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة.
٦. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٧. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٦ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٧ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٤ يوم عمل	إجمالي المدة	

١٣- توصيل خدمة الصرف الصحي لأنشطة (الأخرى)

تعريف الخدمة :

توصيل خدمة الصرف الصحي للأنشطة (الأخرى)

المستندات المطلوبة

١. بطاقة الرقم القومي
٢. صورة عقد الملكية أو الإيجار
٣. فاتورة المياه لمحل الاشتراك .
٤. صورة الرخصة للمبنى في المدن
٥. الرسومات الهندسية أو كروكي للمكان .
٦. صورة من رخصة النشاط أو البطاقة الضريبية أو خطاب السير في إجراءات الترخيص من الوحدة المحلية (بالنسبة للمحلات).
٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة.
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة ومقابل الربط (نقداً أو بالتقسيط).
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء .
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٦ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٧ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٤ يوم عمل	إجمالي المدة	

١٤- توصيل ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي للمحال العامة والنشاط الصناعي

تعريف الخدمة :

صرف المخلفات السائلة للمحال العامة والأنشطة الأخرى على شبكة الصرف الصحي
المستندات المطلوبة

١. الرخصة والرسومات الهندسية
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة
٣. بطاقة ضريبية وسجل تجارى حديث إن أمكن
٤. إيصال مياه وكهرباء حديث (إن وجد)
٥. ما يفيد استيفاء الشروط الصحية الواجبة طبقاً لأحكام قانون رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢.
٦. إقرار من العميل بالالتزام بسداد تكاليف إزالة الملوثات التي تقررها الشركة في حالة تجاوز المخلفات السائلة حدود المعايير والمواصفات المنصوص عليها في القوانين المنظمة
٧. صورة من الموافقة البيئية.
٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط).
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة
	٦ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة
	٧ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة
	١٤ يوم عمل	إجمالي المدة

١٥- استقبال الصرف الصحي من عميل لديه مصدر مياه غير مصدر الشركة :

تعريف الخدمة :

توصيل خدمة الصرف الصحي لعميل غير متعاقد على مياه الشرب ولديه مصدر مياه آخر غير الشركة (بئر ارتوازي)

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. و رقم التليفون الأرضي والمحمول
٤. صورة عقد الملكية أو الإيجار
٥. صورة الرخصة للمبنى في المدن
٦. الرسومات الهندسية أو كروكي الموقع
٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. قيام الفنيين بشبكة الصرف الصحي بالمعاينة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة نقداً أو بالتقسيط.
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

١٦- تصريف مياه النزح الجوفي (الانفاق والآثار والجهات الأخرى)

تعريف الخدمة :

استقبال مياه النزح الجوفي والتخلص الآمن منها بشبكة الصرف الصحي

المستندات المطلوبة :

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي و رقم التليفون الأرضي والمحمول والبريد الالكتروني الشخصي
٣. صورة ترخيص البناء
٤. (في حالة الجهات الحكومية) تفويض الجهة للشخص بالتعاقد
٥. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

الاجراءات :

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. قيام الفنيين بشبكة الصرف الصحي بعمل المعاينة.
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة بمركز خدمة العملاء.
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٧. إصدار أمر الشغل من خدمة العملاء للفنيين للتنفيذ .
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٣ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٣ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	٧ أيام عمل	إجمالي المدة	

١٧- التصالح على وصلة غير قانونية (خلسة) بتركيب عداد كودي أو مياه حرة بدون عداد

تعريف الخدمة :

تركيب عداد كودي للمواطنين المتعدين على شبكة المياه بصورة غير قانونية لمحاسبتهم على استهلاكاتهم من المياه والصرف الصحي (صاحب العقار قام بالتعدي على الشبكة بعمل توصيلة غير قانونية)

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. محضر المخالفة
٤. إيصال كهرباء حديث (إن وجد).
٥. مستند الملكية لمحل التعاقد
٦. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب العداد الكودي
٢. إجراء المعاينة على الطبيعة
٣. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٤. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة نقداً أو بالتقسيط
٥. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية والانتها من تقديم الخدمة.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة وقرار الوزير رقم ٣٧٧ لسنة ٢٠١٦	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٥ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٤ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٠ أيام عمل	إجمالي المدة	

١٨- طلب فحص عداد

تعريف الخدمة :

فحص عداد العميل أو المنتفع بناءً على طلبه

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل .
٣. صورة آخر فاتورة مصدرة للعميل.
٤. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.
٥. البريد الإلكتروني للعميل .
٦. آخر قراءة في العداد عند رفعة للفحص

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب خدمة فحص العداد .
٢. قيام العميل بسداد قيمة فحص العداد والمديونية.
٣. رفع العداد وفحصه بالورشة ومعايرته .
٤. تركيب العداد في محل الاشتراك في حال كونه سليم .
٥. عمل إجراء تصفية الحساب والتسوية وفقاً لقراءة رفع العداد وتقرير ورشة العدادات.
٦. في حال تلف العداد يتم تركيب عداد جديد بدل من التالف بعد قيام العميل بسداد قيمته.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٤ يوم عمل	رفع العداد وفحصه بالورشة	
	٢ يوم عمل	عمل اجراء تصفية الحساب والتسوية والتركيب	
	٧ أيام عمل	إجمالي المدة	

١٩- تركيب عداد بدل تالف أو بدل المنتهى عمره الافتراضي

تعريف الخدمة :

تركيب عداد جديد بدلاً من العداد التالف أو المعطل أو المنتهى عمره الافتراضي

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع.
٣. صورة آخر فاتورة مسددة.
٤. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٥. البريد الإلكتروني للعميل .

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة.
٣. قيام الفني بإجراء المعاينة والتأكد من تلف العداد
٤. إخطار العميل بسداد مقايضة استبدال العداد نقدا .
٥. إصدار أمر شغل للفني لرفع العداد التالف وتركيب العداد الجديد
٦. صرف العداد والمهمات من المخازن .
٧. تنفيذ الفنيين للمقايضة وإعداد المقايضة الختامية .
٨. الانتهاء من تقديم الخدمة.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٤ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايضة	
	٢ يوم عمل	انهاء اجراء تركيب العداد	
	٧ أيام عمل	إجمالي المدة	

٢٠- تركيب عداد بدل فاقد

تعريف الخدمة :

تركيب عداد جديد بدلاً من العداد المفقود

المستندات المطلوبة

١. طلب من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي وآخر فاتورة مياه العميل.
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.
٤. البريد الإلكتروني للعميل .

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب تقديم الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة.
٣. قيام الفني بإجراء المعاينة والتأكد من فقد العداد.
٤. إخطار العميل بسداد مقايضة تركيب عداد جديد والمديونية المستحقة على الاشتراك .
٥. إصدار أمر شغل للفني لتركيب العداد الجديد وصرف العداد و المهامات من المخازن .
٦. تنفيذ الفنيين للمقايضة وإعداد المقايضة الختامية.
٧. الانتهاء من تقديم الخدمة.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٤ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايضة	
	٢ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايضة	
	٧ أيام عمل	إجمالي المدة	

٢١- نقل ملكية الاشتراك والعداد

تعريف الخدمة :

نقل ملكية الاشتراك من خلال تغيير اسم المتعاقد على الاشتراك والعداد إلى أحد الورثة أو لعميل جديد .
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل الجديد.
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل الجديد.
٣. سند الملكية أو الحيازة.
٤. تنازل رسمي أو توكيل موثق من العميل السابق.
٥. صورة آخر فاتورة على الاشتراك .
٦. آخر قراءه موجودة بالعداد المتنازل عنه محل الاشتراك .
٧. إعلام وراثه شرعي .
٨. تنازل رسمي أو توكيل موثق يفيد موافقة الورثة الشرعيين بالتنازل لصالح أحد الورثة .

الاجراءات

١. قيام العميل الجديد باستيفاء نموذج طلب الخدمة
٢. توقيع العميل القديم على التنازل أمام موظف خدمة العملاء.
٣. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة.
٤. إجراء المعاينة للتأكد من سلامة العداد وتغييره في حالة تلفه.
٥. سداد كامل المديونية المستحقة على الاشتراك إن وجدت.
٦. توقيع عقد مع العميل الجديد .
٧. إخطار الإدارات المعنية بالتغيير لتعديل على الفاتورة اسم العميل .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٤ يوم عمل	عمل المعاينة	
	٢ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	٧ أيام عمل	إجمالي المدة	

٢٢- تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه

تعريف الخدمة:

رغبة العميل في تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل .
٣. آخر فاتورة سداد استهلاك مياه وأخر قراءة في العداد.
٤. إيصال كهرباء حديث (إن وجد)
٥. بطاقة ضريبة أو سجل تجاري إن أمكن .
٦. موافقة الجهات الإدارية المختصة في حالة النشاط التجاري أو الصناعي أو خطاب بالسير في إجراءات الترخيص من الوحدات المحلية .
٧. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة والتأكد من صلاحية العداد وتغييره في حالة تلفه.
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للعداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة وفرق مقابل الربط وفرق التأمين وخلافة والمديونية (نقداً أو بالتقسيط)
٦. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٧. إخطار الإدارات المعنية لتعديل نوع النشاط على قاعدة البيانات والفاتورة.
٨. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	طبقاً للائحة التجارية الموحدة
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	إجمالي المدة	
	١ يوم عمل	
	٤ يوم عمل	
	٢ يوم عمل	
	٧ أيام عمل	

٢٣- تعديل قطر الوصلة أو العداد

تعريف الخدمة :

طلب العميل أو المنتفع تعديل قطر الوصلة أو العداد

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومي .
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل .
٤. آخر فاتورة استهلاك للاشتراك .
٥. بيانات الاشتراك .
٦. التصاريح المطلوبة.
٧. آخر قراءه في العداد المستبدل .

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء المعاينة الفنية وتحديد المستلزمات المطلوبة
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإخطار العميل للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة ومقابل الربط وخلافه (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية .
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العلاء
	٥ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٤ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٠ أيام عمل	إجمالي المدة	

٢٤- استبدال قطر الوصلة والعداد

تعريف الخدمة :

طلب العميل أو المنتفع استبدال قطر الوصلة والعداد
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومي .
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل .
٤. آخر فاتورة استهلاك للاشتراك .
٥. بيانات الاشتراك .
٦. التصاريح المطلوبة.
٧. آخر قراءه في العداد المستبدل .

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء المعاينة الفنية وتحديد المستلزمات المطلوبة
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإخطار العميل للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة ومقابل الربط وخلافه (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العلاء
	٥ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٤ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٠ أيام عمل	إجمالي المدة	

٢٥- تعديل توصيلة صرف صحي قائمة

تعريف الخدمة :

تعديل توصيلة صرف صحي قائمة

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. التصاريح المطلوبة
٤. أخر فاتورة للعميل.
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي.

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة وتحديد المستلزمات المطلوبة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة ومقابل الربط وخلافة (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للاتحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٥ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٤ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٠ أيام عمل	إجمالي المدة	

٢٦- استبدال توصيلة صرف صحي قائمة

تعريف الخدمة :

استبدال توصيلة صرف صحي قائمة

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. التصاريح المطلوبة
٤. أخر فاتورة للعميل.
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة ومقابل الربط وخلافة (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للاتحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٥ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	
	٤ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٠ أيام عمل	إجمالي المدة	

٢٧- إنهاء تعاقد

تعريف الخدمة :

طلب إنهاء تعاقد بناءً على رغبة العميل

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. آخر فاتورة مصدرة للعميل
٤. آخر قراءه بالعداد عند الرفع

الاجراءات

١. قيام العميل أو المنتفع باستيفاء طلب رفع العداد
٢. قيام العميل بسداد الرسوم المقررة وجميع المستحقات على الاشتراك الخاص بالعداد إن وجد .
٣. إخطار شبكة المياه لرفع العداد وإيداعه بالمخازن .
٤. إخطار القطاع التجاري لإقفال الاشتراك .
٥. إيقاف إصدار الفواتير .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب	مراكز خدمة العلاء
	٣ يوم عمل	رفع العداد وإيداعه بالمخازن	
	٢ يوم عمل	اقفال الاشتراك	
	٦ أيام عمل	إجمالي المدة	

٢٨- جدولة المديونية على أقساط شهرية

تعريف الخدمة :

طلب تقسيط المديونية المستحقة (الفواتير غير المسددة) على أقساط شهرية
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. نموذج طلب تقسيط مديونية
٤. آخر فاتورة تم سدادها من العميل
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء نموذج طلب تقسيط مديونية
٢. قيام العميل بسداد ٢٥% من المديونية كدفعة مقدمة (كحد أدنى)
٣. تحرير العميل إقرار بقبوله دفع الأقساط محملة بمقابل تقسيط المحددة باللائحة.
٤. إخطار مركز الإصدار بجدولة المديونية.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً لللائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد الدفعة المقدمة	مراكز خدمة العملاء

٢٩- سداد دفعة تحت الحساب

تعريف الخدمة :

قيام المشترك بسداد دفعة مقدمة تحت حساب الاستهلاك نظراً لتغيبه عن المكان أو رغبته في السداد المقدم
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. صورة آخر فاتورة تم سدادها من العميل
٤. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٥. إحضار آخر قراءة للعميل.

الاجراءات

١. سداد قيمة الدفعة المقدمة في الخزينة بمركز خدمة العملاء
٢. استلام إيصال بما تم سداده

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	مراكز خدمة العملاء

٣٠- غلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير (تعليق الاشتراك)

تعريف الخدمة :

طلب العميل غلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير لدواعي السفر أو خلافة أكثر من ٦ أشهر .
المستندات المطلوبة

١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٢. أخر فاتورة مصدرة للعميل
٣. طلب بغلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير
٤. التليفون الأرضي و المحمول للعميل .
٥. الإبلاغ عن آخر قراءة مسجلة بالعداد.

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء نموذج طلب غلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير
٢. قيام العميل بسداد تكاليف غلق المياه ومقابل الاستدانة عن فترة الغلق
٣. سداد كافة المستحقات على الاشتراك وإخطار الحاسب الآلي عن فترة الغلق.
٤. قيام الفنيين بغلق المياه عن مكان الاشتراك.
٥. إقرار من العميل بعدم فتح المياه من تلقاء نفسه دون الرجوع للشركة.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العلاء
	٢ يوم عمل	عمل المعاينة وغلق المياه	
	٣ أيام عمل	إجمالي المدة	

٣١- إعادة فتح المياه

تعريف الخدمة :

طلب العميل إعادة فتح المياه لمكان الاشتراك
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. صورة من بيان غلق المياه
٤. التليفون الأراضي و المحمول للعميل

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء نموذج طلب فتح المياه
٢. قيام العميل بسداد الرسوم المقررة وإخطار الحاسب الآلي بفتح المياه.
٣. قيام الفنيين بفتح المياه محل الاشتراك

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٢ يوم عمل	عمل المعاينة وفتح المياه	
	٣ أيام عمل	إجمالي المدة	

٣٢- تصحيح قراءة خاطئة

تعريف الخدمة :

طلب العميل تصحيح القراءة الخاطئة بالإيصال

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. فاتورة المياه المطلوب تعديلها
٤. صورة من القراءة بالعداد (إن أمكن)
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والايمل الشخصي

الاجراءات

١. المعاينة على الطبيعة لقراءة وفحص العداد ظاهرياً .
٢. تعديل القراءة طبقاً للقراءة الفعلية.
٣. في حالة ثبوت الخطأ يتم إلغاء الإيصالات الخاطئة وإصدار فاتورة بعد التعديل.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب	مراكز خدمة العملاء
	٢ يوم عمل	عمل المعاينة	
	٢ يوم عمل	عمل التسوية اللازمة	
	٥ أيام عمل	إجمالي المدة	

٣٣- إبلاغ عن قراءة العداد

تعريف الخدمة :

قيام العميل بالإبلاغ عن قراءة العداد بنفسه.

المستندات المطلوبة

١. بيانات الاشتراك .
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. صورته من العداد أن أمكن

الاجراءات

١. الاتصال بالخط الساخن ١٢٥ على مدار الساعة.
٢. إدخال القراءة مباشرة بالموقع الالكتروني للشركة .
٣. إدخال القراءة على أبلكيشن ١٢٥ أو من خلال whatsapp
٤. عن طريق مراكز خدمة العملاء.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	موقع تقديم الخدمة
مجانا	فورا	إجمالي مدة تقديم الخدمة الخط الساخن ١٢٥ الموقع الالكتروني ابلكيشن ١٢٥

٣٤- سداد الفواتير عن طريق منافذ السداد الالكتروني

تعريف الخدمة :

سداد الفواتير عبر منافذ (فوري - مصاري - إلخ)

المستندات المطلوبة

١. بيانات الاشتراك
٢. بطاقة ائتمان سارية

الاجراءات

١. التوجه إلى المنفذ المحدد لسداد الرسوم إلكترونياً.
٢. السداد بواسطة بطاقة الائتمان.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	موقع تقديم الخدمة
رسوم رمزية طبقاً للشركة المقدمة الخدمة	فوراً	إجمالي مدة تقديم الخدمة مراكز خدمة العملاء

٣٥- شحن كارت مسبق الدفع

تعريف الخدمة :

قيام العميل بشحن كارت مسبق الدفع للعداد
المستندات المطلوبة

١. كارت الشحن الخاص بالاشتراك الخاص بالعميل

الاجراءات

١. تقديم كارت الشحن بمراكز خدمة العملاء.

٢. سداد القيمة المطلوب الشحن بها.

٣. شحن الكارت للعميل .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	موقع تقديم الخدمة
لا يوجد رسوم للشحن بمراكز خدمة العملاء	٣٠ دقيقة	إجمالي مدة تقديم الخدمة
		مراكز خدمة العملاء

٣٦- استخراج كارت شحن بدل تالف أو بدل فاقد

تعريف الخدمة :

قيام العميل باستخراج كارت شحن بدل تالف أو بدل فاقد

المستندات المطلوبة

١. بطاقة الرقم القومي
٢. بيانات الحساب أو كود المشترك
٣. إقرار كتابي من العميل أو المنتفع بفقد الكارت
٤. التليفون الأرضي والمحمول للعميل

الاجراءات

١. استيفاء طلب استخراج كارت شحن.
٢. سداد الرسوم المقررة.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
١٠٠ جنيه	٣٠ دقيقة	إجمالي مدة استخراج الكارت	مراكز خدمة العملاء

٣٧- تصحيح اسم أو بيانات العميل

تعريف الخدمة :

طلب العميل بتصحيح الاسم أو البيانات أو محل الاشتراك

المستندات المطلوبة

١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٢. صورة آخر فاتورة مسددة
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.

الاجراءات

١. قيام العميل أو المنتفع باستيفاء الطلب.
٢. مراجعة ملف العميل.
٣. تصحيح البيانات.
٤. إبلاغ مركز الإصدار للتعديل

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقا للائحة التجارية الموحدة	٣٠ دقيقة	إجمالي مدة عملية تصحيح الاسم أو البيانات	مراكز خدمة العملاء

٣٨- اضافة وحدة أو أكثر على اشتراك فرعى (منزلى)

تعريف الخدمة :

ضم وحدة أو أكثر على اشتراك فرعى

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل .
٣. سند الحيازة او الملكية.
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل
٥. الرسومات الهندسية ورسم كروكي للمكان
٦. إيصال كهرباء حديث (إن وجد)
٧. إيصال مياه
٨. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الالكتروني الشخصي

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٣. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٤. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط)
٥. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٦. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٧. الانتهاء من تقديم الخدمة .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للاتحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٥ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد الرسوم	
	٤ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	١٠ أيام عمل	إجمالي المدة	

٣٩- بيع القطع الموفرة للمياه

تعريف الخدمة :

بيع القطع الموفرة للمياه بفروع خدمة العملاء

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل
٢. البريد الالكتروني للعميل ورقم تليفون العميل.

الاجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. تحرير سند قبض بمستحقات الشركة
٣. دفع العميل مستحقات الشركة بالخرينة
٤. صرف القطع للعميل من مركز خدمة العملاء .

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
يتم تحديد السعر وفقاً لنوعية القطعة الموفرة	٣٠ دقيقة	إجمالي مدة بيع القطع الموفرة	مراكز خدمة العملاء

٤٠- طلب شهادة بيانات (تعاهد أو تصالح أو كشف حساب)

تعريف الخدمة :

طلب شهادة بيانات تفيد بأن العميل متعاقد أو متصالح مع الشركة أو طلب كشف حساب

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. صورته آخر فاتورة صادرة للاشتراك .
٥. حضور المشترك أو من ينوب عنه وله صفة قانونية

الإجراءات

١. قيام المشترك باستيفاء الطلب الخاص بالخدمة
٢. قيام العميل بسداد الرسوم المقررة
٣. استلام الشهادة بعد التحقق من المستندات

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقا للائحة التجارية الموحدة	٣٠ دقيقة	إجمالي مدة الحصول على الشهادة	مراكز خدمة العلاء

٤١- طلب شهادة بيانات استهلاك خلال فترة

تعريف الخدمة :

طلب شهادة بيانات استهلاك خلال فترة معينة

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. صورته آخر فاتورة صادرة للاشتراك .
٥. حضور المشترك او من ينوب عنه وله صفة قانونية

الاجراءات

١. قيام المشترك باستيفاء الطلب الخاص بالخدمة
٢. قيام العميل بسداد الرسوم المقررة
٣. استلام الشهادة بعد التحقق من المستندات

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقا للائحة التجارية الموحدة	٣٠ دقيقة	إجمالي مدة الحصول على الشهادة	مراكز خدمة العلاء

٤٢- نقل مياه الشرب بسيارات الشركة

تعريف الخدمة :

نقل مياه الشرب بسيارات الشركة إلى العميل
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. إيصال كهرباء (لعملاء المنزلي)
٤. تفويض من الجهة الحكومية (لعملاء الحكومي).
٥. العنوان الذي يرغب العميل استلام المياه به

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة.
٢. سداد الرسوم المقررة.
٣. قيام خدمة العملاء بإخطار الإدارة المختصة بنقل المياه بصورة من إيصال السداد والمكان
٤. قيام الإدارة المختصة بنقل المياه للعميل

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	٣٠ دقيقة	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	ايوم عمل	نقل المياه للمكان المطلوب	
	يوم عمل	إجمالي المدة	

٤٣- خدمة الكسح بسيارات الشركة

تعريف الخدمة :

تقديم خدمة كسح مياه الصرف الصحي بسيارات الشركة
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. العنوان بالتفصيل.
٥. صورة من فاتورة المياه

الاجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. تحرير سند قبض بمستحقات الشركة
٣. دفع العميل مستحقات الشركة بالخزينة
٤. ترسل خدمة العملاء صورة من إيصال السداد لإدارة الحملة.
٥. توجه سيارات الكسح للعميل

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	٣٠ دقيقة	تقديم الطلب	مراكز خدمة العملاء
	ايوم عمل	توجه سيارات الكسح للعميل	
	يوم عمل	إجمالي المدة	

٤٤- خدمة تطهير خزانات المياه

تعريف الخدمة :

تقديم خدمة تطهير خزانات مياه الشرب بواسطة الفنيين المختصين.

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. العنوان بالتفصيل.
٥. صورة من فاتورة المياه (إن وجد)

الإجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. قيام العميل بدفع الرسوم المقررة
٣. ترسل خدمة العملاء صورة من إيصال السداد لمجموعة تطهير الخزانات المختصة.
٤. توجه مجموعة العمل لتطهير الخزانات

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	٣٠ دقيقة	تقديم الطلب	مراكز خدمة العملاء
	١ يوم عمل	توجه مجموعة العمل لتطهير الخزانات	
	يوم عمل	إجمالي المدة	

٤٥- صيانة الوصلات الداخلية (الساكنة الداخلية)

تعريف الخدمة :

صيانة الساكنة الداخلية والوصلات داخل الوحدة السكنية للعميل
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. العنوان بالتفصيل.
٥. صورة من فاتورة المياه أو رقم اشتراك العميل (إن وجد)

الاجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. قيام الفنيين بعمل المقايسة
٣. إخطار العميل بقيمة المقايسة وسدادها.
٤. إخطار الفنيين للقيام بأعمال الصيانة المطلوبة.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	٣٠ دقيقة	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	١ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد مستحقات الشركة	
	١ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ الأعمال	
	٢ يوم عمل	إجمالي المدة	

٤٦- تركيب الوصلات الداخلية للعميل

تعريف الخدمة :

تركيب الوصلات الداخلية للعميل

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. العنوان بالتفصيل.
٥. صورة من فاتورة المياه أو رقم اشتراك العميل (إن وجد)

الاجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. قيام الفنيين بعمل المقايسة
٣. إخطار العميل بقيمة المقايسة وسدادها.
٤. إخطار الفنيين للقيام بأعمال التركيبات المطلوبة.

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	٣٠ دقيقة	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	١ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد الرسوم	
	٥ يوم عمل	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	
	٦ أيام عمل	إجمالي المدة	

٤٧- شكاوى اخرى

تعريف الخدمة :

قيام العميل بالإبلاغ عن شكوى.

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع وصورة فاتورة مياه.
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل

الاجراءات

١. الاتصال بالخط الساخن رقم ١٢٥ (لخدمة مياه الشرب) /// أو رقم ١٧٥ (لخدمة الصرف الصحي)

أو

٢. إدخال البلاغ أو الشكوى مباشرة بالموقع الالكتروني للشركة www.hcww.com.eg

أو

٣. إدخال الشكوى على أبلكيشن ١٢٥ (في حال تقديم شكاوي ارتفاع فواتير المياه)

أو

٤. الشكوى من خلال WhatsApp

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	موقع تقديم الخدمة
مجانا	فورا	الخط الساخن رقم ١٢٥ / ١٧٥ الموقع الالكتروني أبلكيشن ١٢٥

٤٨- التصالح على مخالفة شروط التعاقد

تعريف الخدمة :

قيام العميل بمخالفة شروط التعاقد (تغيير نشاط عن النشاط المتعاقد عليه - توصيل مياه للغير بدون علم الشركة)

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. إيصال كهرباء حديث إن وجد.
٤. مستند الملكية لمحل التعاقد
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. إجراء المعاينة على الطبيعة
٣. قيام العميل بسداد قيمة المخالفة
٤. سداد قيمة المقايضة الجديدة في حالة تغيير النشاط

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العلاء
	٢ يوم عمل	عمل المعاينة وتحديد الرسوم	
	١ يوم عمل	إنهاء إجراءات التصالح	
	٤ أيام عمل	إجمالي المدة	

٤٩- تعديل اشتراك من كودي الى اشتراك رسمي

تعريف الخدمة :

قيام العميل بتعديل اشتراك من كودي الى اشتراك رسمي

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. إيصال كهرباء حديث إن وجد.
٤. مستند الملكية لمحل التعاقد
٥. موافقة الجهة الإدارية
٦. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. إجراء المعاينة على الطبيعة
٣. توقيع خدمة العملاء عقد مع العميل

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٢ يوم عمل	المعاينة وإنهاء الإجراءات	
	٣ أيام عمل	إجمالي المدة	

مراكز خدمة العملاء والفروع التجارية بالشركات التابعة

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه القاهرة

م	اسم الفرع	العنوان
١	مصر الجديدة	٢٠ ش أسوان ميدان المحكمة
٢	عين الصيرة	ش صلاح سالم أمام حديقة الفسطاط
٣	شبرا الخيمة	شارع منتزه محمد علي خلف كلية الزراعة عين شمس - شبرا المحطة
٤	حلوان	شارع برهان خلف عمر أفندي - حلوان
٥	المرج ١	شارع مؤسسة الزكاة أمام حي المرج
٦	١٥ مايو	مجاورة ٢١ بالعمارتين ١-٢ مساكن ١٥ مايو
٧	مدينة السلام	ميدان فاطمة الزهراء بعد سنترال السلام
٨	التبين	شارع التحرير - التبين البلد
٩	المقطم	عمارة ١٣٩ مساكن القاهرة للتعاونيات - الهضبة الوسطى محطة صبحي حسين المقطم
١٠	منشأة ناصر	ش الأوتوستراد أمام كوبري الملك خالد منشأة ناصر
١١	الحي العاشر	شارع الصواف من شارع اسماعيل مرشد الحي العاشر
١٢	العبور	إسكان المستقبل بجوار موقف أوتوبيس العبور
١٣	الشروق	طريق الشباب بجوار مشتل الجهاز
١٤	بدر	شبكات بدر داخل مبنى جهاز مدينة بدر
١٥	المقطم الجديد	عمارة ١٣٩ مساكن القاهرة للتعاونيات - الهضبة الوسطى محطة صبحي حسين المقطم
١٦	خليج السويس	مجاورة ٥ بعد محلات صيدناوي
١٧	المنيل	ش صلاح سالم أمام حديقة الفسطاط
١٨	زهراء الحي العاشر	شارع الصواف من شارع اسماعيل مرشد الحي العاشر
١٩	المشروع الأمريكى	شارع برهان خلف عمر أفندي - حلوان
٢٠	الحدائق والمعصرة	شارع برهان خلف عمر أفندي - حلوان
٢١	المرج ٢	شارع مؤسسة الزكاة أمام حي المرج
٢٢	النزهة	٢٠ ش أسوان ميدان المحكمة
٢٣	الجولف	٢٠ ش أسوان ميدان المحكمة
٢٤	١٥ مايو ٢	مجاورة ٢١ بالعمارتين ١-٢ مساكن ١٥ مايو
٢٥	قباة	ميدان فاطمة الزهراء بعد سنترال السلام
٢٦	الزيتون وعين شمس والمطرية وزهراء عين شمس	ش ٩ نصوح حلمية الزيتون
٢٧	مدينة نصر والحي السابع	طريق الاتوستراد بجوار نادى السكة
٢٨	الوايلى	ش مرفق المياه نهاية ش أحمد سعيد
٢٩	بهتيم ١ وبهتيم ٢	ش بهتيم العمومى
٣٠	وسط المدينة والزمالك	ش ٤٢ رمسيس امام مسجد الفتح
٣١	الخلفاوى والشرابية والزاوية	شبكات الخلفاوى ش معمل الابان الساحل
٣٢	المعادى والبساتين	ش وادى النيل بجوار شركة الكهرباء
٣٣	كوتسيكا	٣٦ ش ٩ ثكنات المعادى
٣٤	زهراء المعادى	ش وادى امام مسجد الكويتى زهراء المعادى
٣٥	القاهرة الجديدة والقاهرة الجديدة كبار المشتركين	ش التسعين رافع سامى سعد امام سور المخابرات
٣٦	القطامية	رافع خزان الاتوبيس مساكن الزلزال

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة

م	اسم الفرع	العنوان
١	الهرم	خزان شارع لشعب - الهرم
٢	منشأة البكارى	منشأة البكارى - هرم
٣	الوراق	بجوار النقطة القديمة الهرم
٤	المنيرة الغربية	بجوار النقطة القديمة الهرم
٥	بولاق الدكرور	خزان الهرم - شارع فاطمة رشدى
٦	ساقية مكى	بجوار محطة مترو ساقية مكى
٧	اوسيم	اوسيم
٨	البراجيل	البراجيل
٩	برطس	برطس
١٠	كرداسة و بنى مجدول	كرداسة و بنى مجدول
١١	صفط اللبن	صفط اللبن
١٢	الواحات	الواحات
١٣	جزيرة الوراق	جزيرة الوراق
١٤	منشأة القناطر	منشأة القناطر
١٥	وردان	وردان
١٦	بنى سلامة	بنى سلامة
١٧	الجلاتمة	الجلاتمة
١٨	برقاش	برقاش
١٩	بهرمس	بهرمس
٢٠	ابو غالب	ابو غالب
٢١	ذات الكوم	ذات الكوم
٢٢	أبو النمرس	أبو النمرس
٢٣	الحوامدية	الحوامدية
٢٤	البدرشين	البدرشين
٢٥	جنوب العياط	جنوب العياط
٢٦	شمال العياط	شمال العياط
٢٧	الصف	الصف
٢٨	أطفيح	أطفيح
٢٩	الشيخ زايد	الشيخ زايد
٣٠	الفردوس	الفردوس
٣١	الأحياء	الأحياء
٣٢	المحور	المحور
٣٣	الكيت كات	شارع النيل الكيت كات
٣٤	الرماية	شارع ترسا من شارع المحولات الهرم
٣٥	كوبرى الجامعة	شارع النيل الدقى

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب بالإسكندرية

م	اسم الفرع	العنوان
١	الابراهيمية	ش ٣٠ عبد المنعم سند
٢	النزهه	امام مطابع محرم - المطار
٣	القباري	٣٥ اشارع المكس
٤	برج العرب	ش الورش - برج العرب القديم
٥	النوبارية	ش السنترال بجوار رافع المياه
٦	سيدى بشر	ش سيف امام بوابة الامن المركزى
٧	ابو قير	٣ شارع الشيخ محمد عبده ابو قير
٨	المندره	نهاية ش جمال عبد الناصر
٩	الرمل	ناصية ش فتحية بهيج مع عبد الناصر - فلمنج
١٠	العجمي	ش البيطاش الرئيسى
١١	الساحل	ش البيطاش الرئيسى
١٢	محرم بك	خلف شركة الشرقية للدخان بجوار مسجد التوحيد
١٣	البلد	خلف شركة الشرقية للدخان بجوار مسجد التوحيد
١٤	العامرية	بجوار شركة مساهمة البحيرة - الناصرية

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة صرف صحى بالإسكندرية

م	اسم المركز	العنوان
١	المركز النموذجي لخدمة العملاء	ش ٢١ محمد شفيق غربال - الشاطبي
٢	مركز خدمة عملاء ٦ اكتوبر	شاطئ النخيل - العجمي
٣	مركز خدمة عملاء برج العرب	برج العرب

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة صرف صحى بالقاهرة

م	اسم المركز	العنوان
١	مركز خدمة عملاء الديوان العام	ديوان عام الشركة ٣٢ ش رمسيس
٢	مركز خدمة عملاء فرع النزهه الجديدة	١٣ احمد على حسين من جسر السويس
٣	مركز خدمة عملاء صيانة المعادى	ش المعادى بجوار محطة المترو
٤	مركز خدمة عملاء حلوان النموذجي	محطة صرف صحى حلوان ش عمر بن عبد العزيز امام مستشفى النصر
٥	مركز خدمة عملاء مراقبة حدائق القبة	٥ ش عبدالرحمن نصر - الزيتون
٦	مركز خدمة عملاء الزيتون	احمد سمير الصاوى - روكسى
٧	مركز خدمة عملاء المطرية	شارع الحرية محطة التعاون - المطرية
٨	مركز خدمة عملاء السد العالى	نهاية كمال حجاب - الاربعين - حديقة بدر

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقليوبية

م	اسم الفرع	العنوان
١	قليوب	قليوب البلد طريق شركس بجوار تلاجح قليوب امام معديه الاعجام
٢	الخاتكة	امام المحكمه الجديده محطه الصرف الصحي رقم ٢ الخاتكة
٣	الخصوص	طريق ترعه الاسماعيليه محطه الشجره
٤	كفر شكر	شارع سراج خلف السنترال كفر شكر
٥	غرب شبرا	اسفل كوبرى عربى بجوار الضرائب العقاريه
٦	شبين القناطر	محطه ٣ صرف بارض الدلتا شبين القناطر
٧	القناطر الخيرية	التقسيم السياحى بالقناطر
٨	طوخ	بجوار الميكنه الزراعيه طوخ
٩	قها	امام قصر ثقافه قها
١٠	مدينه بنها	شارع فريد ندا بجوار مدريه الاسكان
١١	مركز بنها	شارع فريد ندا بجوار مدريه الاسكان

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب و الصرف الصحي بالشرقية

م	اسم الفرع	العنوان
١	المدينة	٢١ ش سعد زغلول تقسيم المعلمين شخلف مديرة الاسكان
٢	ههيا	الطريق الدانرى محطه رافع السلام
٣	الأبراهيمية	ش الحرية بجوار مكتب البريد امام الضرايب
٤	أولاد صقر	ش البحر امام كوبرى الزراعة
٥	كفر صقر	ش البحر امام موقف الزقازيق
٦	مشتول السوق	ش العروبة امام مجمع المدارس
٧	أبوحماد	ابو حماد مشروع العباسية
٨	منشية أبو عمر	ش المجلس امام مركز الشرطة
٩	صان الحجر	طريق المحمودية امام كوبر القطاع
١٠	مركز الزقازيق	ميدان الزراعة بجوار المحكمة
١١	دير بنجم	شارع النصر بجوار الادارة الزراعية
١٢	منيا القمح	ش المطافى بجوار نادى المعلمين
١٣	بلبيس	ش بورسعيد بجوار مركز شرطة بلبيس امام مدرسة الفردوس
١٤	فاقوس	ش الانتاج بجوار مساكن العباسية المنشية الجديدة
١٥	أبو كبير	ش مصطفى كامل بجوار مجلس المدينة
١٦	المدينة	٢١ ش سعد زغلول تقسيم المعلمين شخلف مديرة الاسكان
١٧	ههيا	الطريق الدانرى محطه رافع السلام

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بنى سويف

العنوان	اسم الفرع	م
مدينة الواسطى	الواسطى	١
مدينة ناصر	ناصر	٢
مدينة اهناسيا	اهناسيا	٣
مدينة ببا	ببا	٤
مدينة سمسطا	سمسطا	٥
مدينة الفشن	الفشن	٦
شرق النيل	شرق النيل	٧
ش احمد عرابى بمدينة بنى سويف	احمد عرابى	٨
ش عبد السلام عارف بمدينة بنى سويف	عبد السلام عارف	٩

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنوفية

العنوان	اسم الفرع	م
ش ابو صبيحة	الباجور	١
ش بورسعيد امام مدرسة اشمون الثانوية الصناعية	أشمون	٢
طريق كفر داوود الخطاطبه	مركز السادات	٣
مدينة السادات	مدينة السادات	٤
ش جمال عبد الناصر قبلى بعد المطحن اول طريق الياجور	شبين الكوم	٥
بمقر فرع ايرادات قويسنا على طريق قويسنا السريع	قويسنا	٦
ش النصر بجوار مكتب البريد	بركة السبع	٧
ش ترعة البتانونية بجوار شبكات الكهرباء	تلا	٨
ش جسر السمسمية الغربى	الشهداء	٩
ش باجور النور طريق سرس بجوار مبنى الرى	منوف	١٠
داخل محطة صرف ١ شارع بورسعيد امام مستشفى الكلى	سررس الليان	١١

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بكفر الشيخ

العنوان	اسم الفرع	م
محطة ١ الرئيسية طريق الحمول كفر الشيخ	الحامول	١
محطة مياة الواحال الرئيسية بجوار سنترال الواحال الرئيسى	الرياض	٢
محطة المياة الرئيسية امام البنك المركزى	بلطيم	٣
محطة مياة قلين بجوار موقف قلين الرئيسى	قلين	٤
محطة المياة الرئيسية طريق دسوق مطوبس	مطوبس	٥
محطة مياة ابو على بطريق الساحل	محله ابو على	٦
خلف مستشفى قوة المركزى امام نادى ناصر الاجتماعى	فوه	٧
محطة ١ الرئيسية امام مرور كفر الشيخ	كفر الشيخ	٨
محطة المياة الرئيسية امام مستشفى بيلا المركزى	بيلا	٩
محطة المياة الرئيسية بجوار شركة الكهرباء	دسوق	١٠
محطة مياة الرئيسية امام موقف ارياف سيدى سالم	سيدى سالم	١١

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالغربية

العنوان	اسم المركز	م
أخر شارع سعيد	فرع طنطا	١
مدخل شارع شكري القوتلي بجوار بنك فيصل الإسلامي	فرع المحلة الكبرى	٢
شارع الجيش بجوار المطافي	فرع كفر الزيات	٣
مدخل سمند بجوار التأمين الصحي	فرع سمند	٤
شارع الجيش	فرع زفتى	٥
شارع بورسعيد بجوار مساكن مبارك	فرع السنطة	٦
شارع السلخانة	فرع قطور	٧
شارع ٢٣ يوليو بجوار محكمة بسيون الجزئية	فرع بسيون	٨

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالبحيرة

العنوان	اسم الفرع	م
داخل شبكات مياة فرع ابو المطامير	ابو المطامير	١
داخل شبكات مياة فرع ابو حمص	ابو حمص	٢
داخل شبكات مياة فرع الدلتجات	الدلتجات	٣
داخل شبكات مياة فرع المحمودية	المحمودية	٤
داخل شبكات مياة فرع ايتاي البارود	ايتاي البارود	٥
داخل شبكات مياة فرع حوش عيسى	حوش عيسى	٦
داخل شبكات مياة فرع رشيد	رشيد	٧
داخل شبكات مياة فرع شبراخيت	شبراخيت	٨
داخل شبكات مياة فرع كفر الدوار مدينة	كفر الدوار مدينة	٩
داخل شبكات مياة فرع كفر الدوار ريف	كفر الدوار ريف	١٠
داخل شبكات مياة فرع كوم حمادة	كوم حمادة	١١
داخل شبكات مياة فرع وادى النطرون	وادى النطرون	١٢
فرع جنوب التحرير	جنوب التحرير	١٣
داخل شبكات مياة فرع الرحمانية	الرحمانية	١٤
داخل شبكات مياة فرع ادكو	ادكو	١٥
داخل شبكات مياة فرع البستان	البستان	١٦
دمنهوور المدينة بمقر الشركة	دمنهوور المدينة	١٧
دمنهوور ريف بمقر الشركة	دمنهوور ريف	١٨

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بدمياط

م	إسم الفرع	العنوان
١	فرع مركز دمياط (أ)	امام المقر الرئيسي بالشركة
٢	فرع مركز دمياط (ب)	امام المقر الرئيسي بالشركة
٣	فرع عزبة البرج	محطة رافع الصرف الحى
٤	فرع فارسكور	فارسكور بجوار مسجد العباسى
٥	فرع دقهلة	محطة دقهلة
٦	فرع كفرالعرب	محطة كفر العرب
٧	فرع الزرقا	الزرقا خلف الموقف
٨	فرع الروضة	رافع محطة مياة الشرب بالروضة
٩	فرع الحورانى	محطة الحورانى
١٠	فرع دمياط الجديدة (أ)	امام موقف دمياط الجديدة
١١	فرع دمياط الجديدة (ب)	خلف كافتريا العدوى
١٢	فرع كفرسعد	امام مجلس كفرسعد
١٣	فرع كفرالبطيخ	طريق الكحيل بجوار كباس المياة
١٤	فرع الوسطانى	بجوار موقف كفر سعد
١٥	فرع راس البر	شارع ٣٣
١٦	مركز خدمة عملاء مدينة دمياط (أ)	امام محافظة دمياط
١٧	مركز خدمة عملاء مدينة دمياط (ب)	امام محافظة دمياط

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بقنا

م	اسم الفرع	العنوان
١	ابوتشت	بمقر الشركة فى مدينة ابو تشت
٢	فرشوط	مقر الشركة بمدينة فرشوط
٣	نجع حمادي	مقر الشركة بمدينة ابو حماد
٤	دشنا	مقر الشركة بمدينة دشنا
٥	الوقف	المقر الرئيسى للشركة بالوقف
٦	قفط	مقر الشركة الرئيسى بقفط
٧	قوص	منطقة الزينية - ش دقيق العيد
٨	نقادة	داخل محطة مياة نقادة
٩	مدينة ومركز قنا	المنشية - بجوار الاحوال المدنية

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بسيناء

العنوان	إسم الفرع	م
حى وسط البلد	بئر العبد	١
الخزان العالى بالعريش	العريش	٢
داخل محطة المياه رفح الرئيسية	رفح	٣
داخل محطة المياه الشيخ زويد	الشيخ زويد	٤
داخل محطة المياه الحسنية	الحسنة	٥
وسط سيناء	نخل	٦
محطة مياه غرب النفق	غرب النفق	٧
محطة مياه بجوار الشركة العامة للبترول	رأس سدر	٨
محطة صرف رقم (٤)	أبورديس	٩
محطة الريسه للصرف	أبوزنيمه	١٠
ش المركاتو بجوار الرقابة الإدارية	شرم الشيخ	١١
المشربيه محطة تحليه أمام بنك CIB	دهب	١٢
داخل محطة صرف النبي صالح	نوبيع	١٣
محطة تحليه المياه سانت كاترين	سانت كاترين	١٤
محطة تحليه المياه بطابا	طابا	١٥
قطاع جنوب سيناء أمام محطة تموين مصر للبترول	طور سيناء	١٦

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالبحر الأحمر

العنوان	اسم المركز	م
ش الانشاءات بجوار محطة الأذاعة والتلفزيون غارب	مركز خدمة العملاء برأس غارب	١
المينا حى ابو نواس بجوار محطة تحليه مياة اليسر	مركز خدمة عملاء الغردقة	٢
سفاجا كيلو ٣ امام مشروع مبارك ١	مركز خدمة عملاء سفاجا	٣
محطة تحليه مياة القصير امام مجلس المدينة	مركز خدمة عملاء القصير	٤
مرسى علم محطة المياه امام مكتب تموين مرسى علم	مركز خدمة عملاء مرسى علم	٥
شلاتين ش حجر الاساس امام البنك الاهلى	مركز خدمة عملاء الشلاتين	٦
قنا كيلو ٦ طريق قنا سفاجا	مركز خدمة عملاء المنطقة الجنوبية	٧

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بمطروح

العنوان	اسم الفرع	م
محطة مياة مدينة الحمام	الحمام	١
رافع العالمين الرئيسى مدينة العلمين	العلمين	٢
فرع مدينة الضبعة	الضبعة	٣
محطة مياة مدينة سيوه	سيوه	٤
الرافع الرئيسى لمدينة السلوم	السلوم	٥
مطروح بجوار المينا	مطروح	٦
فرع مارينا السياحى بوابه ٢ و ٦	مارينا	٧

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة القناه

(السويس ، الإسماعيلية ، بورسعيد)

م	اسم الفرع	العنوان
١	فرع الإسماعيلية	الجامعة القديمة شارع ١٢
٢	فرع النتل الكبير	محطة المياه الكبرى بالنتل الكبير
٣	فرع فايد	مجلس مدينة فايد الدور الأرضي
٤	فرع القنطرة غرب	محطة القنطرة غرب الكبرى
٥	فرع القنطرة شرق	خلف السنترال العمومي أمام مبنى التحريات - القنطرة شرق
٦	فرع ابو صوير	بجوار محطة المياه ابو صوير المحطة
٧	فرع القصاصين	القصاصين بجوار المدرسة التجريبية للغات
٨	فرع السويس	شارع الشهداء امام نادى الشرطة محطة الصرف الصحي (درب)
٩	فرع بورسعيد	مبنى مديرية الامن القديم الدور الثالث

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنيا

م	اسم الفرع	العنوان
١	العدوة	ش بورسعيد امام مجلس المدينة
٢	مغاغة	ش الشوانى
٣	ملوى	ش المجيدى داخل محطة صرف ٥
٤	ديرمواس	ش الجيش خلف مجلس مركز ومدينة ديرمواس
٥	بنى مزار	طريق مصر اسوان الزراعى بجوار مجلج الاقطان داخل محطة المياه القديمة
٦	مطاي	داخل محطة على باشا حلمى
٧	سمالوط	ش وابور النور داخل محطة مياه سمالوط
٨	المنيا	ش عدنان الملكى امام مخبز العدوة
٩	ابوقرقاص	ش الجمهورية بجوار المدرسة الفنية بنات داخل محطة صرف ١

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالفيوم

م	اسم الفرع	العنوان
١	فرع مركز ومدينة الفيوم	منشأة لطف الله- بجوار ستوديو أحمد أسماعيل
٢	فرع مركز ومدينة سنورس	سنورس - مفارق حماده
٣	فرع مركز ومدينة أطسا	أطسا - طريق حلفا - بجوار سهريج المياه
٤	فرع مركز ومدينة أبشواى	أبشواى - شارع المحكمة الشرعية
٥	فرع مركز ومدينة طاميه	طاميه - بجوار قصر ثقافة طاميه

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بسوهاج

م	اسم الفرع	العنوان
١	فرع البلينا	البلينا ش الشهيد محمد الامير
٢	فرع اخميم	اخميم محطة اخميم النقالى
٤	مركز خدمة عملاء فرع سوهاج	سوهاج - ٣٦ شارع التحرير - بمقر الشركة
٥	مركز خدمة عملاء فرع طما	طما شارع احمد عربى
٦	مركز خدمة عملاء فرع طهطا	طهطا شارع صلاح سالم
٧	مركز خدمة عملاء فرع جهينة	جهينة شارع الشهدة
٨	مركز خدمة عملاء فرع المراغة	المراغة شارع الجلاء
٩	مركز خدمة عملاء فرع المنشاه	المنشاه شارع عبد المنعم رياض بجوار الضرائب العقارية
١٠	مركز خدمة عملاء فرع ساقلنة	ساقلنة شارع التحرير
١١	مركز خدمة عملاء فرع دار السلام	دار السلام بجوار استراحة بجوار استراحة الوزير محمد عبد الحميد رضوان
١٢	مركز خدمة عملاء فرع جرجا	جرجا شارع عبد المجيد مصطفى بالمشواى الشرقى

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسسيوط

م	اسم الفرع	العنوان
١	منطقة صدفا	ش الصيانة
٣	مركز أسسيوط	ش الجمهورية خلف فندق وطنية
٤	ساحل سليم	ش الجمهورية
٥	منطقة أبنوب	ش عثمان الغزالى بجوار المخبز الالى
٦	منطقة الغنايم	الغنايم بحرى خلف مركز الشرطة القديم
٧	منطقة غرب	خلف بنك ناصر الاجتماعى
٨	منطقة الفتح	امام مركز الشرطة
٩	منطقة ديروط	ش البحر الاعظم
١٠	منطقة البدارى	ش مجلس النيابة القديم
١١	منطقة أبوتيج	ابوتيج بجوار مركز رعاية الطفل
١٢	منطقة منفلوط	ش ابو منديل بجوار المعهد الدينى
١٣	منطقة شرق	ش كورنيش النيل
١٤	منطقة القوصية	ش المرور القديم
١٥	منطقة صدفا	ش الصيانة
١٦	مركز أسسيوط	ش الجمهورية خلف فندق وطنية
١٧	ساحل سليم	ش الجمهورية

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالأنصر

م	اسم المركز	العنوان
١	اسنا	ش البحر بجوار المكتب بجوار البحث الجنائي
٢	ارمنت	منطقة ١٤ بجوار مكتب التموين
٣	القرنه	بجوار مطافى القرنه
٤	الطور	مركز الطود شرق بجوار الوحدة الصحية
٥	البياضية	ش رواج بجوار الادارة التعليمية
٦	الزينية	ش الصعايدة بجوار مركز الشباب
٧	المقر الرئيسي بالشركه	شارع خالد ابن الوليد امام فندق سونستا
٨	اسنا	ش البحر بجوار المكتب بجوار البحث الجنائي

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية

م	اسم المركز	العنوان
١	مركز خدمة عملاء مدينة المنصوره	المنصوره شارع الجيش
٢	مركز خدمة عملاء غرب المنصوره	المنصوره شارع الجلاء
٣	مركز خدمة عملاء شرق المنصوره	المنصوره شارع الجيش
٤	مركز خدمة عملاء طلخا	شارع صلاح سالم
٥	مركز خدمة عملاء شربين	طريق ترعة غنيم
٦	مركز خدمة عملاء بلقاس	شارع المطافى
٧	مركز خدمة عملاء اجا	اجا - تلبننت
٨	مركز خدمة عملاء السنبلوين	شارع المعاهد حى الشهيد
٩	مركز خدمة عملاء تمى الامديد	مدخل تمى الامديد
١٠	مركز خدمة عملاء ميت غمر	شارع كلية التربيه
١١	مركز خدمة عملاء دكرنس	بجوار مستشفى دكرنس
١٢	مركز خدمة عملاء المنزله	المنزله - الطريق الزراعى
١٣	مركز خدمة عملاء ميت سلسيل	بجوار المستشفى العام
١٤	مركز خدمة عملاء منشية النصر	ميت الخولى بجوار الكوبرى
١٥	مركز خدمة عملاء المطريه	مدخل المطريه
١٦	مركز خدمة عملاء الجماليه	محطة مياه الجماليه
١٧	مركز خدمة عملاء نبروه	بجوار الكوبرى العالى
١٨	مركز خدمة عملاء بنى عبيد	محطة صرف بنى عبيد
١٩	مركز خدمة عملاء جمصه	شارع الكباس
٢٠	مركز خدمة عملاء الكردى	بجوار محطة الكهرباء

مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسوان

العنوان	اسم الفرع	م
بجوار الوحدة المحلية بابو الريش	مكتب خدمة عملاء ابو الريش باسوان	١
داخل المرشح الذاتي بكلايشة	مكتب خدمة عملاء كلايشة وقورته	٢
بجوار الوحدة المحلية بابو الريش	مكتب خدمة عملاء ابو الريش باسوان	٣
بجوار الوحدة المحلية بغرب اسوان	مكتب خدمة عملاء غرب اسوان	٤
داخل مرشح المياه بسلوا بحرى	مكتب خدمة عملاء سلوا	٥
داخل مرشح المياه باقليت	مكتب خدمة عملاء اقليت	٦
بجوار الوحدة المحلية بالعباسية	مكتب خدمة العملاء بالعباسية	٧
بجوار الوحدة المحلية بالمنشية	مكتب خدة عملاء المنشية	٨
بجوار الوحدة المحلية بالكفور	مكتب خدمة عملاء الكفور	٩
بجوار مكتب بريد الجعافرة	مكتب خدمة عملاء الجعافرة	١٠
داخل رافع مياه الشطب	مكتب خدمة عملاء الشطب	١١
بجوار الوحدة المحلية	مكتب خدمة عملاء المنصورة	١٢
داخل المرشح الذاتي بابوسمبل	مكتب خدمة عملاء ابوسمبل وتوشكى	١٣
داخل الوحدة المحلية بعنينة	مكتب خدمة العملاء بعنينة	١٤
داخل المرشح الذاتي بكلايشة	مكتب خدمة عملاء كلايشة وقورته	١٥
بجوار الوحدة المحلية بالدكة	مكتب خدمة عملاء الدكة	١٦
شارع مجلس المدينة	مكتب تحصيل مدينة ادفو الفخرانية	١٧
ش الرمادى	مكتب خدمة عملاء الرمادى بحرى	١٨
ش الغنيمبة	مكتب خدمة العملاء بالكلح غرب	١٩
العدوة داخل مبنى الشنون	مكتب خدمة العملاء بالرديسية بحرى ووادى عبادى	٢٠
داخل محطة مياة السباعية	مكتب خدمة العملاء بالسباعية	٢١
مدينة اسوان كورنيش النيل	مركز خدمة عملاء فريال باسوان الرئيسى للقطاع	٢٢
مدينة ابوسمبل السياحية بجوار المعبد	مركز خدمة عملاء ابوسمبل السياحى	٢٣
عزبة رؤف - كوم امبو	مركز خدمة عملاء كوم امبو الرئيسى للقطاع	٢٤
داخل المحطة الرئيسية بدراو	مركز خدمة عملاء دراو الرئيسى	٢٥
بنبان بحرى	مركز خدمة عملاء بنبان	٢٦
بجوار الطب البيطرى	مركز خدمة عملاء نصر النوبة الرئيسى	٢٧
مدخل بلاتة اول	مركز خدمة عملاء بلاتة	٢٨
داخل المحطة الرئيسية بادفو	مركز خدمة العملاء بادفو الرئيسى للقطاع	٢٩
ش نجع الحصابا	مركز خدمة عملاء الرمادى والحصابا	٣٠
ش المويسات	مركز خدمة العملاء بالبصلية بحرى	٣١
ش الرتاج	مركز خدمة العملاء بالرديسية قبلى	٣٢
ش نجع هلال	مركز خدمة عملاء الحجز والكلح شرق	٣٣
بجوار الوحدة المحلية بابو الريش	مكتب خدمة عملاء ابو الريش باسوان	٣٤
داخل المرشح الذاتي بكلايشة	مكتب خدمة عملاء كلايشة وقورته	٣٥



الخط الساخن في جميع الشركات يخدم جميع المحافظات

تليفون أرضى على رقم ١٢٥

الخط الساخن لخدمات الصرف الصحي في القاهرة والإسكندرية

تليفون أرضى على رقم ١٧٥

بوابة شكاوى المواطنين من خلال الموقع الإلكتروني للشركة القابضة

لمياه الشرب والصرف الصحي

<https://www.hcww.com.eg>

تطبيق الهواتف الذكية لخدمة العملاء

١٢٥-HCWW

تطبيق ١٢٥ تشرف عليه الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي يهدف للتواصل مع المواطنين وخدمتهم.

يحتوى التطبيق على العديد من المميزات التي تهدف لتحسين التواصل بين المواطنين مستخدمى التطبيق وبين الشركة القابضة وكافة شركات المياه والصرف الصحي فى محافظات الجمهورية.

وتتواصل الشركة مع المستخدمين عن طريق ما يلي:

- إرسال إشعارات لهم بتنبيهات أو مواعيد قطع مياه,
- مشاركة معلومة,

➤ إضافة أخبار عن الشركة أو أي أخبار متعلقة بالمياه وإصلاحاتها و تحديثها من الدولة.

➤ بالإضافة لوجود شاشة معلوماتية, والتي من خلالها ترسل الشركة معلومات عن كيفية ترشيد استهلاك المياه و طرق حفظها.

يستطيع المواطن من خلال التطبيق إرسال شكواه واقتراحه إلى الشركة عن أي محافظة أو منطقة .

يستطيع المواطن من خلال التطبيق سداد فاتورة الاستهلاك الخاص به

من خلال خدمة (أرسل اقتراحك) أو (بلغ شكوتك) يستطيع المواطن ان يرسل ما يريد كتابته والصورة التي يريدتها من خلال هاتفه أو كاميرا الهاتف لتصل للشركة ويتم التعامل معها وحلها خلال أسرع وقت ممكن .

يصبح التطبيق شخصي للمستخدم عن طريق تسجيل بياناته الشخصية مع إمكانية تعديلها بالإضافة إلى تمكنه من حل استبيان الشركة لمعرفة راية في العديد من استخدامات التطبيق أو أمور متعلقة بالمياه والصرف الصحي .