

فواتير المياه تُرهق الأسر □ شكوى يومية من تقديرات لا تعكس الاستهلاك الحقيقي



الخميس 19 مارس 2026 06:00 م

تصاعدت في الآونة الأخيرة شكوى المواطنين من الارتفاع المفاجئ في فواتير المياه؛ في مشهد بات يتكرر داخل المدن والقرى على السواء، ويكشف عن أزمة تتجاوز مجرد أرقام مدونة على أوراق التحصيل، لتصل إلى صلب العلاقة بين المواطن ومرفق يفترض أنه يقدم خدمة أساسية بعدالة وشفافية □

كثير من الأسر تؤكد أن قيمة الفواتير الشهرية لم تعد مرتبطة بالاستهلاك الفعلي، بل أصبحت في أحيان كثيرة أقرب إلى تقديرات جزافية تُفرض على المنازل دون قراءة دقيقة للعدادات؛ ما يضع محدودي ومتوسطي الدخل تحت ضغط مالي إضافي، ويثير حالة واسعة من الغضب والارتباك وعدم الثقة □ وبينما يبحث المواطن عن تفسير منطقي لفاتورة تضاعفت دون تغيير ملموس في نمط الاستهلاك، تتسع دائرة التساؤلات حول آليات احتساب الفواتير، ومستوى الرقابة على عمليات القراءة والتحصيل، ومدى التزام الجهات المختصة بحماية المستهلك من الأخطاء أو المغالاة □

شكوى تتكرر □ وأسر تدفع ثمن تقديرات غير مفهومة

في بيوت كثيرة، لم تعد فاتورة المياه بنداً عادياً ضمن مصروفات الشهر، بل تحولت إلى مصدر قلق دائم □ مواطنون يؤكدون أن الفواتير تأتي أحياناً بقيم مرتفعة بشكل لا يتناسب مع عدد أفراد الأسرة أو طبيعة الاستهلاك اليومي، بل إن بعضهم يشير إلى أن الفاتورة تقفز من شهر إلى آخر دون وجود أي تغيير في السلوك الاستهلاكي داخل المنزل □ هذه الفجوة بين الواقع وما يتم تحصيله فتحت الباب أمام موجة غضب واسعة؛ خاصة في ظل تراجع القدرة الشرائية وارتفاع كلفة المعيشة بصورة عامة □

غير معقول ان نسد فواتير ونحن نعلم علم اليقين انها غير صحيحة وتقدمت بعدت شكوى ويأتي الرد آلي يامسئول شركة المياه خاف الله في خلق الله والله انها تصدر فواتير من قبلكم غير صحيحة والناس تسدد خوفاً من اغلاق العداد ونا واحد منهم الى متى ونحن نتحمل هذه المهزله نرجو منكم خوف الله

— ابو زياد (@March 16, 2026) ABO_ZEAD91

و هتجيبوا الفلوس دي بقي منين

فواتير المياه الي كل شويه تزيد

و لا الضرايب الي مغرقانا

ولا ايه عاوزه افهم

منهم لله اغبياء و قوانين متخلفه

كلها سرقه من جيب المواطن الي طالع روحه

و مش عارف حتي يحوش للمستقبل #رعاع

— (@CasberLove2m) March 5, 2026 □

ويرى النائب محمد عبدالحמיד أن جوهر الأزمة لا يتعلق فقط بارتفاع قيمة الفواتير، بل بالشعور العام لدى المواطنين بأن هناك خللاً في العدالة نفسها □ فالمواطن، بحسب هذا الطرح، يمكن أن يتحمل زيادة مبررة إذا كانت ناتجة عن استهلاك حقيقي وواضح، لكنه لا يمكن أن يقبل فاتورة مبنية على تقدير تقريبي أو قراءة غير منضبطة □ ويؤكد أن تكرار الشكاوى في أكثر من محافظة يعني أن المشكلة ليست

فردية أو مرتبطة بحالات شاذة، بل تكشف عن أزمة أوسع تحتاج إلى مراجعة جديّة لآليات العمل الميداني داخل منظومة إصدار الفواتير

من زاوية أخرى، يقول خبير في شؤون حماية المستهلك إن أخطر ما في المسألة هو أن المواطن غالبًا ما يجد نفسه في مواجهة مؤسسة كبيرة دون أدوات واضحة وسريعة للاعتراض أو التصحيح فحين تصدر فاتورة مبالغ فيها، يبدأ المستهلك رحلة شاقة بين الشكاوى والمراجعات والانتظار؛ بينما يبقى مطالبًا بالسداد أو مهددًا بتراكم المديونية ويضيف أن العدالة في خدمات المرافق لا تعني فقط تقديم الخدمة، بل تعني أيضًا وجود نظام محاسبة شفاف يمكن للمواطن فهمه والظعن عليه إذا ثبتت عدم دقته

ولا تقف آثار الأزمة عند حدود الأرقام، بل تمتد إلى الحياة اليومية للأسر فكل فاتورة مبالغ فيها تعني اقتطاع جزء جديد من ميزانية الطعام أو الدواء أو الدراسة لذلك لم تعد الشكاوى من فواتير المياه مجرد تذمر موسمي، بل أصبحت تعبيرًا مباشرًا عن شعور قطاعات واسعة من المواطنين بأنهم يدفعون مقابل خدمة لا تُحسب بمعايير واضحة

أين الخلل؟ قراءة العدادات بين التقدير والواقع

أحد أبرز الأسباب التي يربط بها المواطنون بين ارتفاع الفواتير وغياب العدالة هو الاعتماد على التقديرات الجرافية بدلًا من القراءات الفعلية المنتظمة ففي كثير من المناطق، تتردد شكاوى من أن محصلين أو قارئ عدادات لا يثبتون قراءة دقيقة كل شهر؛ ما يؤدي إلى تراكم الاستهلاك على الورق بصورة مشوهة، ثم تظهر الفاتورة لاحقًا بقيمة كبيرة تُربك الأسرة وتفقد القدرة على التحقق من صحة ما هو مسجل عليها

ويشرح خبير في إدارة مرافق المياه أن أي خلل في دورة القراءة ينعكس مباشرة على الفاتورة النهائية فإذا لم تتم القراءة شهريًا بشكل منظم، أو إذا جرى اللجوء إلى متوسطات تقديرية لفترات متتالية، فإن المواطن قد يجد نفسه أمام مبلغ لا يعبر عن استهلاك شهر واحد، بل عن تراكم تقديرات سابقة لم تتم مراجعتها بدقة ويؤكد أن المشكلة قد لا تكون دائمة في التعريف نفسها، بل في الحلقة التنفيذية المتعلقة بتسجيل القراءة، وتحديث البيانات، ومراجعة الفروقات بين الاستهلاك الطبيعي وغير الطبيعي

ويضيف الخبير أن العدادات القديمة أو غير المراجعة تمثل بدورها عنصرًا إضافيًا في صناعة الأزمة فبعض العدادات قد تكون بحاجة إلى صيانة أو استبدال، وبعضها قد لا يُقرأ بطريقة صحيحة؛ ما يضاعف من احتمالات الخطأ وعندما تتكرر هذه الأخطاء دون وجود نظام رقابي صارم، تصبح الشكاوى العامة من «الفواتير العشوائية» وصفًا قريبًا جدًا من الواقع الذي يعيشه المواطن

ويلفت الخبير إلى أن المشكلة في جوهرها ليست فنية فقط، بل إدارية أيضًا فحين تغيب قاعدة بيانات دقيقة ومحدثة، ويضعف الاستثمار في التحول الرقمي والقراءة الإلكترونية والمتابعة اللحظية، تصبح المنظومة أكثر قابلية للخطأ، وتزداد الفجوة بين مقدم الخدمة والمتلقي ويشير إلى أن المواطن لا يجب أن يدفع ثمن ضعف الكفاءة الإدارية أو بطء تحديث البنية التشغيلية؛ لأن الأصل في خدمات المرافق أن تكون محكومة بالقياس والانضباط لا بالتخمين

هذه الرؤية تكشف أن أزمة الفواتير ليست مجرد نتيجة رقمية، بل انعكاس مباشر لمشكلة في آليات المتابعة والرقابة والقياس وإذا استمر الاعتماد على التقدير بدلًا من القراءة الفعلية، فإن الشكاوى ستظل تتصاعد، وستبقى ثقة المواطنين في المنظومة محل اهتزاز

الغضب الشعبي يحتاج حلولًا كيف تستعيد المنظومة ثقة المواطنين؟

استعادة الثقة لن تتحقق عبر بيانات مطمئنة فقط، بل عبر إجراءات يشعر المواطن بنتيجتها في الفاتورة التي تصله آخر كل شهر أول هذه الإجراءات، من وجهة نظر المتخصصين، هو إلزام الجهات المختصة بقراءة فعلية ودورية للعدادات، مع توسيع الاعتماد على الوسائل الرقمية التي تقلل هامش الخطأ البشري، وتمنح المشترك فرصة لمراجعة استهلاكه بصورة واضحة وشفافة

ويرى أحد الخبراء في حماية المستهلك أن إنشاء مسار اعتراض سريع ومُلزم بات ضرورة عاجلة؛ بحيث يستطيع المواطن تقديم شكواه والحصول على مراجعة حقيقية خلال مدة زمنية قصيرة، من دون الدخول في دوامة إجراءات معقدة ويؤكد أن المواطن يجب أن يحصل على حقه في معرفة تفاصيل الفاتورة: القراءة السابقة، القراءة الحالية، حجم الاستهلاك، وأي تسويات تمت إضافتها فكلما زادت الشفافية، تراجعت مساحة الشك والاحتقان

وفي السياق نفسه، يشدد النائب محمد عبد الحميد على أن الاستجابة الجادة لشكاوى المواطنين يجب أن تبدأ من الاعتراف بأن هناك أزمة ثقة حقيقية فالمطلوب ليس فقط فحص الفواتير محل النزاع، وإنما مراجعة المنظومة بكاملها لضمان عدم تكرار الظاهرة

ويعتبر أن المواطن لا يجب أن يتحول إلى طرف ضعيف في معادلة الخدمة، بل إلى صاحب حق أصيل في محاسبة عادلة تستند إلى الاستهلاك الفعلي لا الافتراضات

ويضيف أحد الخبراء الاقتصاديين أن أي إصلاح جاد يجب أن يوازن بين استدامة المرفق وعدم تحميل الأسر فوق طاقتها فالمعادلة السليمة لا تقوم على زيادة التحصيل بأي صورة، بل على رفع الكفاءة، وتقليل الفاقد، وضبط الإنفاق، وتحسين الإدارة

وعندما يشعر المواطن بأن ما يدفعه محسوب بدقة، وأن أمواله تذهب إلى خدمة أفضل لا إلى سد فجوات إدارية، فإن درجة تقبله لأي التزامات مالية تصبح أكبر بكثير

ويرى أحد الخبراء في مرافق المياه أن تحديث العدادات، والتوسع في العدادات الذكية، وإعادة تدريب فرق القراءة والتحصيل، وتفعيل المراجعة العشوائية الميدانية، كلها خطوات عملية يمكن أن تخفف من حجم الأزمة بسرعة

فالمشكلة معروفة في شق كبير منها، والحلول التقنية والإدارية موجودة، لكن الحسم الحقيقي يتوقف على الإرادة في التنفيذ والمتابعة والمحاسبة □

في النهاية، تبقى شكاوى المواطنين من فواتير المياه رسالة واضحة لا يجوز التقليل منها أو التعامل معها باعتبارها حالات فردية متناثرة □

ما يحدث اليوم يعكس أزمة تمس الإحساس اليومي بالعدالة، وتضع الأسر أمام أعباء لا تفهم أسس احتسابها □

لذلك فإن معالجة الملف يجب أن تنطلق من المواطن أولاً: من حقه أن يعرف، ومن حقه أن يعترض، ومن حقه أن يدفع مقابل ما استهلكه فعلاً لا أكثر □

وبين الغضب الشعبي وتراكم الشكاوى، تصبح المسؤولية مضاعفة على الجهات المعنية لإغلاق باب التقديرات الجزافية، وفتح باب الشفافية الكاملة؛ حتى تعود فاتورة المياه إلى حجمها الطبيعي كوسيلة تحصيل لخدمة عامة، لا كأزمة شهرية تثقل كاهل الناس □