مواطنون في جدة يبثون شكواهم عبر (البلاد)

شركة المياه الوطنية كسرت شوارعنا بـ(الحلوة ومياه المجاري)

تأخير الفواتير يرهق ذوي الدخل المحدود.. ويجب ان تكون كل شهرين

جدة – بخيت آل طالع الزهراني
وعبدالهادي المالكي
تصوير: المحرر

ادت مياه من شبكة شركة المياه الوطنية الى اغراق عدة شوارع في جدة على مدى الاشهر الماضية، الامر الذي شكل معضلة قائمة من دون حل، وادت هذه الاشكالية الى تهشيم طبقة الاسفلت في الشوارع، والى نشوء الحفر الوعائية، وبعضها صار يهدد سلامة المركبات وحتى الركاب والسائقين الذين فيها، فيما شركة المياه الوطنية لا تحرك ساكناً، سوى من ردود غير عملية، لا يتبعها عمل حقيقي..

ونقل لـ(البلاد) مواطنون في جدة معاناتهم من هذه المشكلة، محملين شركة المياه الوطنية، مسؤوليات مركبة، اولها اهدار المياه الحلوة، وثانيها تكسير الشوارع، وثالثها نشوء حفر وعائية مطمورة بالماء، اشبه ما تكون بالمصائد للسيارات ومن فيها، وطالبوا الجهات المسؤولة بمعالجة هذه الاشكالية وايقاع العقوبات على الشركة.

مطالبات بتعزيز قسم الصيانة الضعيف في الشركة

الحفر الوعائية بسبب مياه الشركة مصائد خطيرة لسياراتنا

وتحدث معي عدد من السكان في عدة انحاء من جدة ناقلين لنا معاناتهم، ومطالبين بايصالها الى شركة المياه الوطنية لمعالجة هذه السلبية التي لم تتوقف منذ فترة طويلة.. وقالوا: في احد الشوارع المهمة التي تصب في شارع جاك المعروف في حي قويزة في جنوب شرق جدة، تتدفق المياه الحلوة من انابيب الشبكة من تحت الاسفلت في كل مرة يتم ضخ المياه الى الحي والاحياء المجاورة.

وقالوا: في كل مرة نقوم بالاتصال بقسم الطوارئ في الشركة ونظل ننتظر اياما من دون تجاوب فوري ينقذ الشارع المتلئ بمياه الشرب المتدفقة من تحت الارض، ثم اذا حضر احد من قسم الطوارئ بالشركة فان حضورهم يكون متاخرا.

ثم الادهى والامر من – بحسب تعبيرهم – انه بعد الحفر والدفن واصلاح الخلل كما يدعي اولئك، لا يلبث المكان ان يعود كما كان عندما يأتي موعد ضخ المياه للمكان في الإسبوع التالي، حيث يمتلئ الشارع بالمياه مجددا من نفس مكان اصلاحه، او من مكان آخر، الامر الذي ادى الى تذمر السكان.

وقالوا: ان المياه المتدفقة من الشبكة من تحت الارض ادت الى تهشيم طبقة الاسفلت، وتكسير الشوارع وبعض الشوارع تكون للتو قد تم زفلتتها من وقت ليس بعيدا، وفي ذلك بالطبع اهدار واضح للبنية التحتية للاحياء، لكن للاسف فان هذا فيما يبدو غير مهم لدى شركة المياه الوطنية.

واضافوا: ثمة مشكلة اخرى وهو نشوء الحفر الوعائية التي تحولت الى مصائد للسيارات العابرة، خصوصا عندما تكون تلك الحفرة مطمورة بالمياه، ويكون الوقت ليلا، حيث يمكن بسهولة ان تتعثر فيها السيارات بمن فيها من الناس، الامر الذي يصنع خطورة شديدة، ربما ليست في حسبان شركة المياه الوطنية.

وكان بالامكان ان تكون الشركة في حال افضل مما هي عليه الآن.. نحن كنا نقول.. وهذه حقيقة.. ان التخصص هو لتجديد الخدمة، فخدمة المياه عندما اصبحت متخصصة، وتتولاها شركة فان الخدمة ستكون افضل، بل وفي اعلى درجات الجودة والتجويد، وهذا شيء طبيعي انه عندما يتم اعلان الخصخصة لاي مرفق خدمي فان عليه ان يكون عند مستوى التطلعات، لا ان تكون خدماته مهلهلة وضعيفة، كما نرى الآن في حال شركة المياه الوطنية، وخصوصا في مسألة صيانة شبكتها وايقاف نزيف هدر المياه الحلوة، وايضا ايقاف هذه التلفيات الواضحة على الشوارع.

واضافوا: كذلك فان في مسألة تدفق مياه الصرف الصحي فان هذا امر سلبي تمارسه الشركة، حيث ان البيارات تتدفق في عدة احياء وشوارع في جدة، وتؤدي الى سلبيات بيئية واخرى مادية للشوارع، وهذا شيء ملحوظ، حيث تأخرت الشركة في تنفيذ عملها المهم في ايجاد شبكة صرف صحي متكاملة او حتى جزئية في مدينة جدة، حيث ان هذا المشروع الحلم هو من مسؤولية الشركة وقد تسلمت المهمة منذ سنوات كثيرة، لكن من دون وجود اثر ملحوظ على الارض، وهذا يعرفه الكثير من سكان عدة احياء في جدة.

ولعل كثيرون صاروا يقولون عن جدة مدينة (الوايتات الصفراء) نسبة الى تلك الشاحنات التي تدرع شوارع المدينة يوميا لشفط مياه البيارات باستمرار، مطالبين الجهات المسؤولة بمتابعة عمل الشركة البطئ جدا، في انجاز المعقول حتى.. من شبكة صرف صحي تكون حلا للكثير من المشكلات المتعلقة بالبيارات، وبتدفقها للشوارع باستمرار.

واعرب المواطنون الذين تحدثوا لنا عن املهم في ان تعيد شركة المياه الوطنية حساباتها، وان تكثف جهدها في عدة مسائل ضمن عملها الاصلي، وهو اتمام مشروع الصرف الصحي في عدة احياء من جدة، وايضا ايجاد متابعة ورقابة وحتى عقوبات لمن تتدفق المياه من بيارات عمارته، وكذلك نطالب الشركة بايقاف تدفق المياه الحلوة الى الشوارع بسبب تهالك شبكة الشركة تحت الارض، وعدم وفاء قسم الصيانة فيها بواجباته في اصلاح كل خلل في حينه، بشكل جيد يمنع تدفق المياه منه مرة اخرى كلما تم ضخ المياه لهذا الحي او ذاك من جديد في الاسبوع التالي..

وختموا بالقول: ان الشركة ومن خلال مراقبيها تحاسب احدنا على بضع لترات مياه تتدفق امام باب بيته اما عفوياً او عند غسل مدخل البيت بكمية مياه قليلة جدا، فيكون مراقب الشركة لها بالمرصاد، وبغرامات بعضها ٢٠٠ ريال وبعضها اكثر.. فيما الشركة بنفسها تهدر المياه ليس باللترات ولكن بـ"الوايت" في الشوارع بفعل شبكتها المهترئة، ثم لا نجد من يعاقب الشركة على هذا الهدر، وهذا ليس من الانصاف فيما نعتقد، بل هو من الكيل بمكيالين.

لذلك نرجو من شركة المياه الوطنية اعادة حساباتها وتجويد عملها، وتعزيز قسم الصيانة فيها بعمالة ومهندسين بشكل كاف يكون عند مستوى التطلعات، من كونها شركة متخصصة، فهل الشركة عندما تضخ لنا المياه كل اسبوع يكون له ضريبة وهي تكسير شوارعنا.

مشاريع (الصرف الصحي) ضعيفة.. وسحب العدادات عشوائي

مشاكل الصرف الصحي:

وحول مشاكل الصرف الصحي .. قالوا : "المشكلة تشمل معظم أحياء جدة ، لكن الواضح بجلاء في عدد من الاحياء حاليا ، ان مشكلة الصرف الصحي صارت علامة فارقة ، ولم نسمع بأية مشاريع للصرف في هذا تلك الاحياء المزدحمة بالساكن ، والمقامة منذ سنوات ، وكان يجب ان تكون مشمولة بخدمات الصرف، وان تكون هذه الخدمة من أبرز خدمات البنية التحتية لها ، لأنها مزدحمة بالسكان في شرق وجنوب جدة ووسطها ايضا .

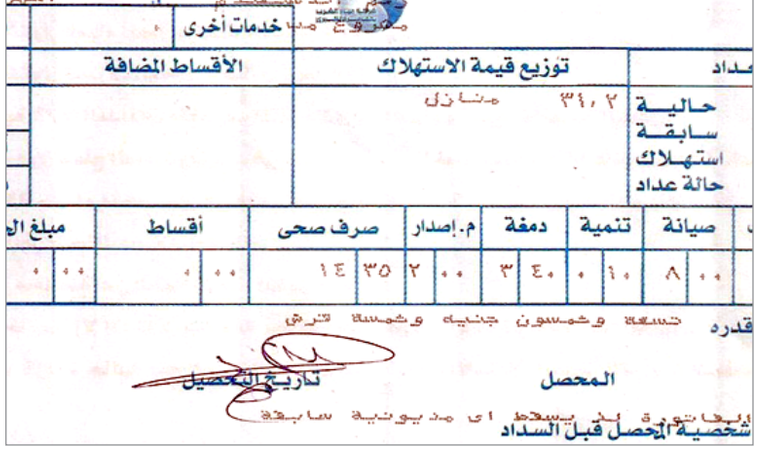
وقالوا: "ان من الطريف ان بعض البيوت نجد امامها وايتين ، الاول يضخ مياها حلوة لخزان العمارة ، والثاني يسحب مياه الصرف الصحي من خزان المجاري، وهذه في الواقع من القضايا المزعجة في جدة عموما، فهل صارت مدينتنا الجميلة مدينة الوايتات الصفراء ؟ " .

نزع العدادات

وقالوا ان حي الرغامة ٣ بحدة .. على سبيل المثال : طاف به الاسبوع الماضي مراقبو الشركة ، وتعاملوا مع عملهم بشكل عشوائي ، وقالو ان احد السكان قال لهم : فوجئت بمندوب شركة المياه الوطنية يغلق عداد الماء الخاص بمسكني، وعندما سألناه عن السبب، طلب مني مراجعة احد مكاتب الشركة، وبعد المراجعة اخبروني ان هناك فاتورة مخالفة لم اسددها، وعندما سألت عن الفاتورة، وتحققت منها اتضح انها مخالفة لا تخصني، فهي تخص مواطنا في الحي الشعبي المجاور لبيتي.

وقال ابو محمد: اتضح ذلك من خلال الصورة الفوتوغرافية التي طلبتها، والتي تقوم شركة المياه بتصويرها للمخالفة عندما يقوم احد العملاء بتسريب المياه الى الشارع، ومن خلال تدقيقي في الصورة اتضح ان الذي فيها منزلا غير منزلي، وطلبت مندوبا يرافقني لتأكيد ان ذلك المنزل المخالف ليس منزلي.

وواصل: وبالفعل جاء الينا بعد يومين مراقب ا لشركة واكدت صحة اقوالي، وبالتالي خطأ الشركة في ايقاع تلك الغرامة عليّ.. لكن الذي حدث بعد ذلك ان الشركة لم تف بوعدها لي في نقض المخالفة، وبالتالي اعادة العداد، بل انهم حذروني من فتح العداد الا بواسطة مراقب الشركة الذين قالوا انه غداً.. لكنه لم يحضر الى الآن ومنذ اكثر من ١٥ يوما.



مياه حلوه بالشوارع

وختم ابو محمد بالقول: ان شركة المياه الوطنية تكيل بمكيالين فهي من ناحية تغرق الشوارع بكميات هائلة من المياه الحلوة، نتيجة شبكة المياه المهترئة عندها، والتي يمكن ان تنفجر واحدة منها في اي لحظة كما نشاهد كل مرة، ونرى كميات مياه بما يعادل عشرات الوايتات مهدرة في هذا الشارع او ذاك، بينما هي تتحسس الى حد المبالغة بل وظلم بعض العملاء، عندما تجد لتر ماء واحد مندلق امام بيت هذا او ذاك، فتغرمه بمبلغ ٢٠٠ ريال.

اضافة الى الاخطاء في تعيين المخالف بين هذا وذاك كما حدث معي ومع غيري، فمخالفة سين يمنكن ان يجدها ص في حسابه.

موقف غريب

ويقول المواطن عبدالله احمد : ان من المفارقات التي رأيتها انه خلال جولة لي بين حي الاندلس/ النهضة، ثم عودتي الى حي قويزة الشعبي في شرق جنوب جدة، وجدت في المكان الاول مياها غزيرة متدفقة في شارع التحلية قرب ميدان السيف، لكن كانت هناك شاحنة تسحب تلك المياه وحريصة على تجفيف الشارع بأسرع وقت.

بينما في شارع يصب في شارع جاك الشهير في حي قويزة كانت مياه شرب تتدفق من انبوب مكسور تحت الارض، لتغمر المكان بالمياه دون ان يتحرك احد لسحب المياه التي ظلت الى اليوم التالي وربما لأكثر من يوم حتى تجففها الشمس، وكان الذي يسكن في المكان الاول مواطن يختلف عن الموطن الذي يسكن في المكان الثاني.

ثم انه من اللافت ان اصحاب المحلات المقابلة للأنبوب المطلوب في قويزة كان محل تندرهم حيث قالوا كلما وصلت مياه الشبكة للحي انفجر ذلك الانبوب وجاء فيما بعد من يصلحه ثم لا يلبث ان ينفجر ثانية، في اشارة صريحة لعجز صيانة شركة المياه.

الفواتير متأخرة جداً

ويقول المواطن علي الغامدي: بالنسبة لفواتير ، فهناك اناس اعرفهم تأتي لهم الفواتير متأخرة جداً، ربما بعد سنة او اكثر، وتكون بمبالغ الفية، فمن اين للمواطن البسيط ان يسدد فاتورة مياه ثمنها بالألوف .. ناهيك عن حكاية مخالفة اهدار الماء في الشارع امام بعض البيوت ، والتي تكون بكميات بسيطة جدا وبسبب عفوي في غالب الاحيان، لكن ضعف خبرة مراقبي الشركة بالحياة جعلهم يوقعون المخالفات على العملاء بطريقة غير عادية ولا منطقية، الامر الذي شوه صورة الشركة ، واعطى مؤشرا على انها غير قادرة حتى على تأهيل موظفيها ومراقبيها لضبط هذه المسألة– مسألة من المخالف الحقيقي – ومن الذي اندلقت مياه بسيطة امام منزله بشكل عفوي.

واضاف الغامدي: كنت اتمنى من الشركة ان تضبط المخالفات الحقيقية لأولئك الذين يغسلون احواشهم بالمياه، وبكميات كبيرة وبإسراف واضح، وكذلك أولئك المهملين الذين لا ينزحون بياراتهم باستمرار فتراها تتدفق في الشارع حاملة الروائح الكريهة، ونذر الميكروبات تجاه الصحة العامة، وايضا بما تشكله من خطر واضح على تهشم الإسفلت ونشوء الحفر الوعائية.

اظن ان الشركة لديها خلل كبير في هذه الناحية، لكنها كمشكلة لا تعترف، بل وربما لا نريد ان تعترف وهذه مشكلة اخرى .

رأي شركة المياه

نود ان نوضح لسعادتكم وللسادة العملاء .. بان شركة المياه الوطنية تعمل جاهدة على خدمة عملائها .. والاخذ بملاحظاتهم .. وذلك سعيا منها لتحسين ، ورفع مستوى الخدمة المقدمة.

ونفيدكم بان شركة المياه الوطنية قد توسعت في انشاء محطات تعبئة المياه (الأشياب) وانشأت مركز الاتصال الموحد بهدف خدمة عملائها وتسهيل حصولهم علة صهريج المياه .

وقد وصلت نسبة الصهاريج التي يتم جلبها من خلال الفرع الإلكتروني .. ومركز الاتصال الى ٥٠٪ ... علما بانه يتم اصدار ومتابعة جميع طلبات العملاء .. من خلال نظام موحد يربط محطات التعبئة (الأشياب) بالفرع الالكتروني ومركز الاتصال .

فضلا عن وجود فريق عمل مختص بخدمة العملاء .. يعمل على مدارس الساعة وطوال ايام الاسبوع .. مهمته مراقبة دخول وخروج الصهاريج ومتابعتها .. وتطبيق الاجراءات على أي مخالفة للنظام المعمول به في المحطات .. بحيث لا يسمح لاي صهريج بالخروج الا بطلب محدد .

وقد يواجه فريق العمل احيانا بعض الصعوبات في التواصل مع العميل مما ينتج عنه تأجيل ايصال الطلب لحين استعادة قناة التواصل معه.

واذا تعذر ذلك يتم خدمة العميل الذي يليه مع اعطاء العميل السابق اولولية في الخدمة .. اما بخصوص السوق السوداء بصهاريج المياه .. فان شركة المياه الوطنية ليس من مسؤولياتها ومهامها متابعة ومراقبة الصهاريج ، التي لا تتبع لها ولا تعمم تحت اشرافها.