

معايير الخدمة المضمونة

الأجوبة على تساؤلاتك

التوصيلات الجديدة (المعيار 1)

ما الفترة التي يحتاجها توصيل خط خدمة جديدة؟

إذا كنت أحد العملاء السكنيين، عندما تطلب من شركتك عمل خط توصيل جديد إلى شبكتها فيجب أن يتم ذلك في غضون 43 يوماً.

إذا كنت أحد العملاء غير السكنيين، فيجب إنجاز الموضوع في حدود الفترة الزمنية التي تتفق عليها مع شركتك لتوصيل الخدمة إلى مشروعك. وتتيح هذه الفترة تركيب خط خدمة جديد وعداد أو إكمال الأعمال المرتبطة. ويطبق نفس المعيار أيضاً عند الرغبة في عمل تغييرات على خط الخدمة الحالي لديك.

لا يسري هذا الأمر في حالة وجود خط خدمة حالي موصول بالمكان الخاص بك أو إذا كان العمل المطلوب أكثر من مجرد تركيب خط خدمة وعداد. تحدث مع شركتك عما هو مطلوب.

إذا كان هناك خط خدمة موجود، يتطلب إمداد الماء والكهرباء إلى المكان الخاص بك فتح حساب لدى شركتك. بمجرد تنفيذك لجميع الأمور التي تحتاج إلى القيام بها لفتح حساب، يتم الإمداد عادةً خلال يوم أو يومين.

في حال عدم التزام شركتك بهذا المعيار، يحق لك الحصول على تعويض مالي من الشركة قدره 1,000 درهم و1,000 درهم إضافية لكل فترة زمنية إضافية تمر قبل التوصيل.

الاستفسارات عن الحسابات (المعيار 2)

ما هي فترة الانتظار للنظر في الاستفسار عن أحد الحسابات؟

حينما يكون ذلك ممكناً، يجب على شركتك التعامل مع هذا الموضوع مباشرة. فإذا كانت الشركة تحتاج إلى المزيد من الوقت للتحري عن الاستفسار، فيجب عليها تقديم رد كامل في غضون 15 يوماً. إذا لم تلتزم شركتك بهذا المعيار، يحق لك الحصول على تعويض مالي قدره 50 درهماً.

ملحوظة مهمة:

راجع شركتك دائماً في المقام الأول إذا كان لديك استفسار بشأن الخدمة.

إذا لم يكن تعامل الشركة مع الاستفسار الخاص بكم مرضياً، يمكنك مراسلتنا على customercare@rsb.gov.ae

لمزيد من المعلومات عن معايير الخدمة المضمونة، نرجو زيارة موقعنا الإلكتروني www.rsb.gov.ae

ما هي معايير الخدمة المضمونة

معايير الخدمة المضمونة هي أدنى معايير الخدمة المتوقعة من مزود الكهرباء والماء في إمارة أبو ظبي.

في هذا الدليل

نحيب على تساؤلاتك عن معايير الخدمة المضمونة ونقدم لك بعض المعلومات عنها.

سنستخدم بعض الكلمات المتداولة لنساعد أنفسنا في الإجابة.

إذ نقصد بـ "شركتك" إما شركة العين للتوزيع أو شركة أبوظبي للتوزيع.

تعتبر "عميل سكني" إذا كان لديك حساباً في إحدى شركات التوزيع لإمداد الماء والكهرباء إلى المكان الذي تعيش فيه.

تعتبر "عميل غير سكني" إذا كان لديك منشأة تجارية أو حساباً في إحدى شركات التوزيع لإمداد الماء والكهرباء إلى المنشأة التجارية الخاصة بك.

عبارة "خط الخدمة" تعني الخط الذي يربط بين منزلك أو منشأتك التجارية وشبكة الماء أو الكهرباء الخاصة بشركتك.

للإتصال بشركتك

شركة العين للتوزيع رقم الهاتف المجاني 8009008
البريد الإلكتروني: customercare@aadc.ae

شركة أبو ظبي للتوزيع رقم الهاتف المجاني 8002332
البريد الإلكتروني: contactcentre@addc.ae

تذكر

إن شركتك غير مسؤولة إذا قمت بشيء تسبب في انقطاع الماء أو الكهرباء عنك أو إذا لم تقم بشيء يتعين عليك القيام به ويؤثر على الإمداد إليك. كما ستعرض لغرامة إذا تسببت معدتك في انقطاع الإمداد عن الآخرين.



مكتب التنظيم و الرقابة
Regulation & Supervision Bureau

دليل معايير الخدمة المضمونة

تم إعداده بالتشاور مع

شركة العين للتوزيع

و

شركة أبوظبي للتوزيع

مكتب التنظيم والرقابة هو الهيئة التنظيمية
المستقلة لقطاع الماء والصرف الصحي
والكهرباء في إمارة أبوظبي

ص.ب: 32800، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة
ت: +97124439333 الفاكس: +97124439334

المواعيد (المعيار 3)

إذا كانت شركتي بحاجة إلى إرسال شخص ليقوم بزيارة محل إقامتي، فهل يجب عليهم تحديد موعد؟

نعم، يجب أن تقوم شركتك بتحديد تاريخ ووقت حتى تكون هناك في غضون ثلاث ساعات من الموعد. يجب أن تلتزم الشركة بالموعد الذي حددته لك وأن تكون عندك في غضون الثلاث ساعات. إذا ما تعذر على الشركة الالتزام بالموعد، يتوجب عليها عندئذٍ إخطارك قبل الوقت المُحدد للموعد بفترة لا تقل عن 24 ساعة.

إذا لم تقم شركتك بتحديد موعد معك، أو إذا فعلت ولكنها لم تحضّر في الوقت المُحدد أو لم تحضّر على الإطلاق، يحق لك الحصول على مبلغ 50 درهم.

انقطاع الإمداد (المعيار 4)

هل سيتم إخطاري مُسبقاً في حالة قطع الماء أو الكهرباء عن محل إقامتي؟

نعم، إذا كان الانقطاع مُخطئاً له. يتوجب على شركتك إخطارك خطياً قبل الانقطاع بفترة لا تقل عن يومين.

ماذا لو انقطعت المياه أو الكهرباء، ولم يكن قد تم إخطاري بذلك؟

إذا كان الانقطاع مُخطئاً له، ولم يتم إخطارك خطياً، أو إذا كنت قد استلمت إخطار ولكن في فترة تقل عن يومين سابقين للانقطاع، يحق لك الحصول على مبلغ 50 درهم. اتصل بشركتك حتى تعرف ما إذا كان الانقطاع مُخطئاً له أم لا.

قطع الخدمة نتيجة لعدم السداد (المعيار 5)

تم قطع المياه والكهرباء عني لأنني لم أدفع الفاتورة. ماذا ينبغي علي أن أفعل؟

اتصل بشركتك على الفور لسداد المستحقات الواجبة عليك ولإجراء التسويات الخاصة باستعادة الطاقة مُجدداً. إذا واجهت مشكلة في سداد المستحقات الواجبة عليك، يتوجب عليك التحدث إلى الشركة حيث أنك قد تتمكن من إجراء تسويات لسداد المستحقات الواجبة عليك.

إذا قمت بدفع المستحقات الواجبة عليك أو بإجراء تسوية لسدادها، يجب أن يعود التيار الكهربائي في خلال ثلاث ساعات عمل بعد السداد أو إجراء التسوية.

إذا لم يتبق في اليوم فترة ثلاث ساعات عمل، ستبدأ مهلة إعادة التوصيل اعتباراً من الساعة 7:30 صباح اليوم التالي، حتى لو كان اليوم التالي عطلة أسبوعية أو كان إجازة عامة.

إذا لم تقم شركتك بإعادة الطاقة في غضون ثلاث ساعات عمل، يحق لك الحصول على مبلغ 50 درهم. **فكرة مفيدة لتوفير المياه** يهدر الصنبور غير المُحكم في اليوم الواحد كمية من المياه تكفي لمأل حمام

مطالبات ومدفوعات (المعيار 6)

إذا قمت بتقديم مطالبة بالدفع لأن شركتي فشلت في تلبية معيار الخدمة المضمونة، متى سيتم إخطاري بما إذا استحق الدفع لي؟

يجب على شركتك إخطارك بالقرار التي خلصت إليه خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ استلام المطالبة. إذا لم يتم إخطارك في غضون ذلك الوقت، يحق لك الحصول على مبلغ 50 درهماً، وبعد ذلك خمسين درهماً أخرى عن كل فترة خمسة عشر يوماً إضافية تمر قبل أن تقوم الشركة بإخطارك بالقرار الذي اتخذته.

ماذا لو لم توافق الشركة على المطالبة التي قدمتها؟

إذا كنت لا توافق على القرار الذي اتخذته شركتك، يمكنك أن تطلب منا مراجعة القرار. يجب أن تقوم بتزويدنا بنسخ من جميع المستندات التي قمت بإرسالها إلى الشركة، كما يجب أن نخبرنا عن أسباب عدم قبولك للقرار.

إذا تمت الموافقة على القرار، كيف يتم الدفع لي؟

سوف تعطيك الشركة التي تتعامل معها رصيد دائن على الفاتورة التالية الخاصة بك. إذا لم تجد ذلك الرصيد في فاتورتك التالية، اتصل بالشركة.

عطل المنصهرات (المعيار 7)

انقطع التيار الكهربائي عن محل إقامتي. اتصلت برقم الطوارئ وتم إخباري بأن هذا الانقطاع قد حدث بسبب تعطل منصهر الخدمة. ما مدى السرعة التي سوف يتم بها إصلاح ذلك؟

يكون لدى الشركة ست ساعات، تبدأ من تشخيصها للمشكلة وحتى تتمكن من استعادة الطاقة. إذا لم تعد الطاقة في غضون ست ساعات، يحق لك الحصول على مبلغ 50 درهم.

فكرة مفيدة لتوفير الطاقة أطفأ المصابيح في الغرف أو المناطق التي يوجد بها كمية وافرة من الضوء الطبيعي

استعادة الإمداد (المعيار 8)

تواجهني مشكلة في التوصيل، كم من الوقت سوف تستغرق إعادة التوصيل؟

إذا كانت المشكلة في الشبكة الخاصة بشركتك، يجب أن يعود الإمداد في خلال 24 ساعة اعتباراً من وقت إخطارها بالمشكلة. (لا يطبق ذلك إذا كان الإمداد إلى جزيرة عبر كابل أو أنبوب تحت الماء).

إذا لم تقم شركتك بإعادة الإمداد في غضون 24 ساعة، يحق لك الحصول على مبلغ 50 درهم إذا كنت عميل سكني، وإذا كنت عميل غير سكني، يحق لك الحصول على مبلغ 200 درهم. بعد مرور فترة الأربع وعشرين ساعة الأولى، يحق لك الحصول على مبلغ آخر عن كل فترة تأخر مدتها 12 ساعة (أو جزء من فترة الـ 12 ساعة).

لا يتم تطبيق هذا المعيار إذا كانت المشكلة في الإمداد تأتي من جانب التوصيل الخاص بك مع الشبكة.

لا يطبق هذا المعيار في حال كانت المشكلة من جانب توصيلات المستهلك إلى الشبكة.

جودة المياه (المعيار 10)

ماذا يمكنني أن أفعل إذا ما شككت بأن جودة المياه في محل إقامتي ليست بمستوى جودة المياه الصالحة للشرب؟

اتصل بشركتك بهذا الشأن. يتعين على الشركة أن تُرسل شخصاً إلى محل إقامتك لاختبار المياه وإفادتك بنتائج الاختبار في غضون 24 ساعة. إذا أظهر الاختبار وجود مشكلة في شبكة المياه الخاصة بشركتك، يتوجب عندئذٍ تنفيذ الأعمال اللازمة لإصلاح تلك المشكلة خلال خمسة أيام. إذا تم اكتشاف وجود خطر ملموس يهدد الصحة أو السلامة، يتعين القيام بالعمل اللازم لمعالجة ذلك بصفة عاجلة.



فكرة مفيدة لتوفير المياه أغلق صنبور المياه أثناء غسل أسنانك، لا تترك المياه جارية في غضون خمسة أيام.

إذا أظهرت الاختبارات وجود حاجة إلى إجراء مزيد من الاختبارات، يتوجب إجراءها في غضون خمسة أيام. إذا لم تقم شركتك بإجراء هذه الأعمال في الوقت المُحدد، يحق لك الحصول على مبلغ 50 درهم إذا كنت عميلاً سكنياً، ومبلغ 100 درهم إذا كنت عميلاً غير سكني. لن يحق لك الحصول على أي مبلغ إذا كانت رداءة نوعية المياه ناجمة عن مشكلة في أي من المعدات الموجودة في جانب التوصيل الخاص بك مع الشبكة.

النزاعات حول العداد (المعيار 12)

ماذا يمكنني أن أفعل إذا ما اعتقدت بأن فاتورتي عالية جداً بسبب خطأ في العداد الخاص بي؟

ينبغي عليك الاتصال بشركتك، ويجب عليها فحص العداد الخاص بك وإخبارك بما تصل إليه من نتائج خلال ثمانية أيام. إذا كانت شركتك بحاجة إلى زيارة محل إقامتك لفحص المشكلة، يمكنها عندئذٍ أن تأخذ مهلة ثمانية أيام أخرى للقيام بذلك وإخبارك بما تصل إليه. يجب على الشركة تحديد موعد معك إذا كانت بحاجة إلى دخول محل إقامتك. كما يتعين على الشركة إتباع المعيار الخاص بالمواعيد. إذا لم تقم الشركة بفحص العداد الخاص بك في الوقت المحدد، يحق لك الحصول على مبلغ 50 درهم.

المطالبة بالمدفوعات

ماذا أفعل إذا أردت أن أقدم مطالبة بالدفع ضد شركتي لعدم تلبيةها لمعيار الخدمة المضمونة؟

يجب عليك تقديم المطالبة في غضون ثلاثين يوم من تاريخ إخفاق شركتك في تلبية المعيار على أن يتم إخطار الشركة خطياً وتقوم بإعطائها رقم الحساب الخاص بك، واسم معيار الخدمة المضمونة الذي تدعي أنه لم يتم تلبيةه فضلاً عن تفاصيل الواقعة وإرفاق نسخ من الوثائق. بالنسبة للتوصيلات الجديدة والمطالبة بالدفع، إذا فشلت شركتك بشأن هذه المعايير، يكون عليها أن تدفع لك تلقائياً. أنت لست بحاجة إلى تقديم مطالبة ولكنها فكرة جيدة أن تفعل هذا على أية حال. احتفظ بنسخة من مطالبتك وابق على اتصال مع الشركة بشأن المطالبة التي قمت بتقديمها.