



مكتب التنظيم والرقابة  
Regulation & Supervision Bureau

## مكتب التنظيم والرقابة

لقطاع الماء ومياه الصرف الصحي والكهرباء

في إمارة أبوظبي

### معايير الخدمة المضمونة

معايير الخدمة المضمونة

يناير 2007

## إعلان للمستهلكين - يناير 2007

### معايير الخدمة المضمونة

يقدم هذا المقتطف من قواعد الممارسة الخاصة بمعايير الخدمة المضمونة والشاملة، معلومات حول معايير الخدمة المضمونة فقط. علماً بأنه يمكن الإطلاع على النسخة الكاملة من قواعد الممارسة من خلال موقع مكتب التنظيم والرقابة (اضغط على الرابط الخاص "المستهلكين" في قائمة العناوين بالصفحة الرئيسية).

تتضمن الجداول أدناه قائمة بمعايير الخدمة المضمونة التي تمثل أدنى مستويات الخدمة التي يجب استيفائها في كل حالة من الحالات. وفي حالة عدم تقديم الشركة لمستوى الخدمة المطلوب، فإنه يجب عليها تعويض المستهلك المتضرر مادياً.

### جدول معايير الخدمة المضمونة - كافة القطاعات

المستحق للدفع	الكهرباء	المياه	معايير الخدمة المضمونة	
المالك	✓	✓	توصيل الخدمة بدون تقديم طلب مسبق	GS1
صاحب الحساب	✓	✓	الاستفسارات حول حسابات المستهلكين بعد تقديم طلب مسبق	GS2
مع من تم تحديد الموعد له	✓	✓	المواعيد بعد تقديم طلب مسبق	GS3
صاحب الحساب	✓	✓	إخطار بانقطاع الخدمة بعد تقديم طلب مسبق	GS4
صاحب الحساب	✓	✓	إعادة توصيل الخدمة بعد الانقطاع لعدم السداد بعد تقديم طلب مسبق	GS5
إلى مستحق السداد إليه	✓	✓	المبالغ المستحقة بموجب	GS6

			معايير الخدمة بدون تقديم طلب مسبق	
--	--	--	--------------------------------------	--

(يرجى الإطلاع على النصوص الإضافية أدنى الجداول لمزيد من التوضيح)

### جدول معايير الخدمة المضمونة - القطاعات المعنية

المستحق للدفع	الكهرباء	المياه	معايير الخدمة المضمونة	
صاحب الحساب	✓		استبدال المنصهر بعد تقديم طلب مسبق	GS7
صاحب الحساب	✓	✓	استعادة الخدمة بعد تقديم طلب مسبق	GS8
-	-	-	* [لا يوجد معيار] <sup>1</sup>	GS9
صاحب الحساب		✓	جودة المياه بعد تقديم طلب مسبق	GS10
-	-	-	* [لا يوجد معيار] <sup>2</sup>	GS11
صاحب الحساب	✓	✓	الخلاف حول العداد بعد تقديم طلب مسبق	GS12

(يرجى الإطلاع على النصوص الإضافية أدنى الجداول لمزيد من التوضيح)

<sup>1</sup>- تم الحذف اعتباراً من 12 ديسمبر 2006  
<sup>2</sup>- تم الحذف اعتباراً من 12 ديسمبر 2006

وصف تفصيلي لكل معيار من معايير الخدمة المضمونة

### **GS1 توصيل الخدمة**

في حال طلب المستهلك التوصيل بشبكة قائمة لخدمة جديدة أو إضافية أو بديلة، يتم تنفيذ الطلب في غضون ثلاثة وأربعين يوماً لمستهلكي المنازل وفي إطار الجدول الزمني المتفق عليه للمشروع بالنسبة للمستهلكين غير المنزليين (بما في ذلك تركيب خط الخدمة والعداد).

#### *الإعفاءات من هذا المعيار*

عندما يكون العمل المطلوب أكثر من تركيب خط الخدمة والعداد. (خط الخدمة هو الخط الذي يورد الخدمة من أو إلى عقار واحد).

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره 1,000 (ألف) درهم إلى المستهلك بعد انتهاء أول فترة زمنية وبعد ذلك يستحق دفع مبلغ 1000 (ألف) درهم لكل مدة تأخير تصل إلى ثلاثة وأربعين يوماً.

### **GS2 الاستفسارات حول حسابات المستهلكين**

يجب التعامل مع كافة استفسارات أو شكاوى أو طلبات المساعدة أو نسخ الأوراق/الفواتير المستلمة على الفور إن أمكن. وفي حال تطلب الأمر إجراء مزيد من التحقيق بمعرفة الشركة، يجب الرد على المستهلك جدياً في غضون خمسة عشر يوماً.

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره 50 (خمسون) درهماً إلى المستهلك.

### **GS3 المواعيد**

علاوة على المتطلبات المحددة الخاصة بالمواعيد والمنصوص عليها ضمن معايير مضمونة أخرى، عندما يطلب المستهلك زيارة العقار الخاص به أو عند حاجة الشركة للقيام بمثل هذه الزيارة، تقترح الشركة تحديد موعداً في تاريخ وتوقيت معينين خلال ثلاث ساعات، ومن جانبها تضمن الشركة الالتزام بكافة المواعيد والأوقات التي تم تحديدها. وفي حالة تعذر التزام الشركة بالموعد، يجب إخطار المستهلك قبل موعد الزيارة بأربع وعشرين ساعة على الأقل.

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره 50 (خمسون) درهماً إلى المستهلك.

#### **GS4 إخطار بانقطاع الخدمة**

في حال فصل التوريد المخطط له، يمنح المستهلك إخطاراً خطياً قبلها بيومين أو يتم إخطاره بطريقة يوافق عليها المكتب، على أن تأخذ الشركة في الاعتبار على وجه الخصوص المستشفيات والمدارس والعيادات والمؤسسات الأخرى التي تقدم الخدمات الأساسية.

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره 50 (خمسون) درهماً إلى المستهلك.

#### **GS5 إعادة توصيل الخدمة بعد الانقطاع لعدم السداد**

في حال قطع الشركة للخدمة عن أي مستهلك لعدم سداد الحساب، وسداد المستهلك للحساب المستحق أو إبرامه اتفاق مع الشركة لتسوية الدين والوفاء بأية شروط معقولة تفرضها الشركة، فإنه يتم إعادة التوصيل بالخدمة في غضون ثلاثة ساعات.

في حال السداد قبل أقل من ثلاثة ساعات على انتهاء يوم العمل، يرحل ذلك الإجراء إلى بداية اليوم التالي بدايةً من الساعة السابعة والنصف سواءً كان اليوم التالي هو عطلة نهاية الأسبوع أو عطلة عامة.

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره 50 (خمسون) درهماً إلى المستهلك.

#### **GS6 المبالغ المستحقة بموجب معايير الخدمة**

في حال فشل سداد المستحقات الناتجة عن عدم الالتزام بمعيار الخدمة للمستهلك، يجب على الشركة عندئذ إخطار المستهلك خلال خمسة عشر يوماً.

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره 50 (خمسون) درهماً إلى المستهلك بعد انتهاء أول فترة زمنية وبعد ذلك يستحق دفع مبلغ 50 (خمسون) درهماً لكل مدة تأخير تصل إلى خمسة عشر يوماً.

### GS7 استبدال المنصهر

في حال انقطاع التيار الكهربائي بسبب تعطل المنصهر للخدمة الخاصة بالشركة، تلتزم الشركة بإرسال الشخص المناسب لاستبدال وإعادة تركيب المنصهر واستعادة التيار في غضون ست ساعات من استلام بلاغ العطل (ما لم يكن البلاغ مرسل بالبريد).

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره 50 (خمسون) درهماً إلى المستهلك.

### GS8 استعادة الخدمة

في حال حدوث عطل بسبب شركات الكهرباء أو شبكة توزيع المياه، يجب استعادة الخدمة في غضون أربع وعشرين ساعة من إدراك الشركة للعطل (أو الافتراض المعقول لعلما به).

*الإعفاءات من هذا المعيار:*

عندما يكون من غير المعقول أن تتوقع الشركة بانقطاع الخدمة أو عدم استعادتها.

في ظروفٍ معيّنة عندما يتم تقديم الخدمة على جزيرة من خلال كابلات أو أنابيب تحت الماء.

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره 50 (خمسون) درهماً إلى كل مستهلك منزلي متضرر.

يتم دفع تعويض مالي قدره 200 (مائتين) درهم للمستهلكين غير المنزليين.

ويستحق المستهلك 50 (خمسون) درهماً عن كل اثنتي عشر ساعة إضافية أو جزء منها.

## **GS9**

\* لا يوجد معيار\*<sup>3</sup>

## **GS10 جودة المياه**

في حال شكوى المستهلك من سوء نوعية المياه عند توصيل العقار بالشبكة، عندئذ يجب أن يقوم مفتش بزيارة الموقع وإجراء الاختبارات اللازمة. ومن ثم إبلاغ المستهلك بالنتيجة في غضون أربع وعشرين ساعة. وإذا تطلب الأمر إجراء إصلاحات أو مزيد من الاختبارات في شبكة الشركة، فيجب القيام بذلك خلال خمسة عشر يوماً أو مباشرة في حال تضمن التقرير أموراً تتعلق بالصحة والسلامة. وفي حال اكتشاف المفتش أن السبب هو المستهلك أو المعدات الخاصة به، فإن المستهلك لا يستحق أي تعويضات مالية.

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره **50 (خمسون) درهماً** إلى المستهلك المنزلي.

يتم دفع تعويض مالي قدره **100 (مائة) درهم** للمستهلكين الغير منزليين.

## **GS11**

\* لا يوجد معيار\*<sup>4</sup>

## **GS12 الخلاف حول العداد**

في حال الخلاف مع أحد المستهلكين فيما يخص قراءة العداد، فإنه يجب على الشركة التحقق من السبب وتوضيح الأمر للمستهلك كتابياً في غضون ثمانية أيام.

في حال قررت الشركة القيام بزيارة للموقع، يحق للشركة تحديد موعداً بعد ثمانية أيام أخرى للقيام بتلك الزيارة وعليها توضيح هذا الأمر للمستهلك كتابياً.

عدم الالتزام بهذا المعيار يترتب عليه دفع مبلغ قدره **50 (خمسون) درهماً**.

---

<sup>3</sup>- تم الحذف اعتباراً من 12 ديسمبر 2006

<sup>4</sup>- تم الحذف اعتباراً من 12 ديسمبر 2006