



شركة أبوظبي للتوزيع
Abu Dhabi Distribution Co.

دليل معايير الخدمة المضمونة

مركز الاتصال: 8002332

البريد الإلكتروني: Contactcentre@addc.ae

الموقع الإلكتروني: www.addc.ae

ملاحظة: يرجى الرجوع إلينا إذا كان لديك مشكلة بشأن معايير الخدمة المضمونة أو إذا كنت بحاجة لأي توضيح إضافي.

ما هي معايير الخدمة المضمونة؟

نعتبر تجربتك معنا ورضاك عن خدماتنا من أهم أولوياتنا، لذا وضعت شركة أبوظبي للتوزيع قائمة المعايير التي يتوجب تحقيقها لضمان جودة الخدمات.

في حال لم تكن راضياً عن خدماتنا في أي وقت، يمكنك طلب المساعدة حتى تتمكن من معالجة المشكلات التي تواجهك من خلال التحقيق الدقيق وتحمل المسؤولية وفقاً للحالة لضمان استمرار رضاك عنا نقدمه.



مسؤوليات شركة أبوظبي للتوزيع لتلبية المعايير:

- يجب توصيل خدمة الكهرباء خلال 30 يوم عمل وتوصيل خدمة المياه خلال 13 يوم عمل، ويغطي هذا المعيار المدة الزمنية التي تستغرقها لإكمال جميع الخطوات في عملية التوصيل وبناءً على آخر طلب معتمد.
- سنرد على استفساراتك في غضون 3 أيام عمل من تاريخ تسجيل الاستفسار.
- سنرد على شكاوىك ضمن الجداول الزمنية المتفق عليها للفئات الثمانية للشكاوى المنصوص عليها في إجراءات معالجة شكاوى المتعاملين. إعادة التيار الكهرباء في غضون 6 ساعات من طلبك، بعد علم الشركة بالامر.
- سنقوم بإعادة تيار الكهرباء خلال 6 ساعات من وقت إخطارنا، في حال تعطل أحد قواطعنا الكهربائية.
- في حال الحاجة لقطع الخدمة لسبب فني، سنقوم بإخطارك قبل يومين من انقطاع الخدمة على الأقل.

- سنقوم بإعادة توصيل الخدمة خلال 3 ساعات من سداد المبلغ المستحق، في حال تم السداد بعد الساعة 9 مساءً وكان هناك أقل من 3 ساعات متبقية في اليوم الحالي، سيتم اتخاذ الإجراء من بداية اليوم التالي من الساعة 07:00 صباحاً بغض النظر عما إذا كان اليوم التالي هو عطلة نهاية الأسبوع أو عطلة رسمية.
- سنقوم بإعادة توصيل خدمة إمداد الكهرباء خلال 12 ساعة وإمداد المياه خلال 24 ساعة من الوقت الذي نكون (أو كان من المفترض أن نكون) على علم بالخطأ.
- إذا قدمت شكوى حول جودة المياه التي يتم توفيرها لك، يجب علينا التحقق وإفادتك في غضون 24 ساعة.
- سنقوم بأخذ القراءة الفعلية للعداد مرة واحدة على الأقل كل شهرين. يمكننا تقديم قراءة تقديرية لك لمدة شهر واحد، ولكن ليس لشهرين متتاليين.



ملاحظة مهمة



اتصل دائماً بـ «شركة أبوظبي للتوزيع» أولاً إذا كانت لديك مخاوف بشأن الخدمات. إذا لم تكن راضياً بعد أن تعاملت مع شركة أبوظبي للتوزيع لحل المشكلة، فيمكنك الاتصال بدائرة الطاقة:

دائرة الطاقة (DOE)

البريد الإلكتروني customercare@doe.gov.ae

الموقع الإلكتروني www.doe.gov.ae



دائرة الطاقة
DEPARTMENT OF ENERGY

التعاريف والمصطلحات

دائرة الطاقة

دائرة الطاقة المنشأة بالقانون رقم (11) لسنة 2018.

معييار الخدمة

يعني الالتزامات التي تصف مستوى الخدمة التي يمكنك أن تتوقع الحصول عليها بشروط واضحة وقابلة للقياس. حيث يُمكن معالجة أي جانب من جوانب تجربة الخدمة، مثل حسن توقيت الخدمة، والجودة، وما إلى ذلك.



متعامل سكني

يُستخدم هذا المصطلح للدلالة على الغرض من الإمداد بشكل كامل أو أساسي للمباني السكنية، يشمل (بما يقتضيه) الإمداد لمجموعة من المباني التي يكون الغرض الأساسي منها هو الاستخدام السكني، مثل المجمعات السكنية. يُستثنى من ذلك المباني التي يكون الغرض منها إقامة قصيرة الأجل مثل الفندق أو دار ضيافة أو السكن المشترك أو أي مكان آخر لا يكون فيه المقيم هو صاحب الحساب.

متعامل غير سكني

يُستخدم هذا المصطلح للدلالة على الغرض من الإمداد والتوصيل لأي خطوط أو توصيلات أو كابلات أو أنابيب.

متعامل ذو الحالات الحرجة

يُستخدم هذا المصطلح للدلالة على ذوي الحالات الطبية الحساسة الخاصة والذين قد تكون حياتهم/ صحتهم مهددة أو معرضة للخطر نتيجة لانقطاع التيار الكهربائي / إمدادات المياه، والذي يمكن أن يشمل المستشفيات ومراكز الطوارئ، أي مركز لأصحاب الهمم، المسنين أو المرضى أصحاب الأمراض المزمنة، ويشمل كذلك الجهات المهمة مثل الجهات الحكومية والقصور.

توصيل الكهرباء القياسي

يستخدم هذا المصطلح للدلالة على أي توصيل لا يتطلب إنشاء / تعزيز شبكة أو أعمال مدنية إضافية من التوصيل القياسي مثل الطريق العابر أو قطع الأسفلت أو شهادة عدم ممانعة لطرف ثالث.

المركز الوطني للأرصاد الجوية

هو مركز يهدف إلى دمج مصدر معلومات الأرصاد الجوية والزلزالية ورصد التغيرات التي تحدث في الغلاف الجوي وتقديم خدمات الأرصاد الجوية والهندسة الزلزالية لجميع القطاعات وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في الدولة.

الإعفاء

يقصد به السماح لأي شخص للقيام بنشاط منظم بموجب المادة 71 دون ترخيص، وفقاً للمادة (74) أو المادة (79) من القانون رقم (2).

توصيل قياسي للمياه

أي وصلة قطرها 50 مم أو أقل ولا يزيد طولها عن 20 متراً ولا تحتاج إلى أي أعمال مدنية إضافية للتوصيل العادي (حفر، وشق، ومد الأنابيب) أو الموافقة على المسار.

توصيل غير قياسي

أي توصيل آخر غير مدرج في تعريف التوصيل القياسي أعلاه.

المناطق النائية

المناطق التي لا يمكن التخطيط لإعادة توصيل الإمداد في غضون 3 ساعات بسبب عوامل خارجة عن ضوابطنا.

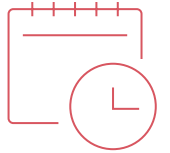


1.1 توصيل الكهرباء

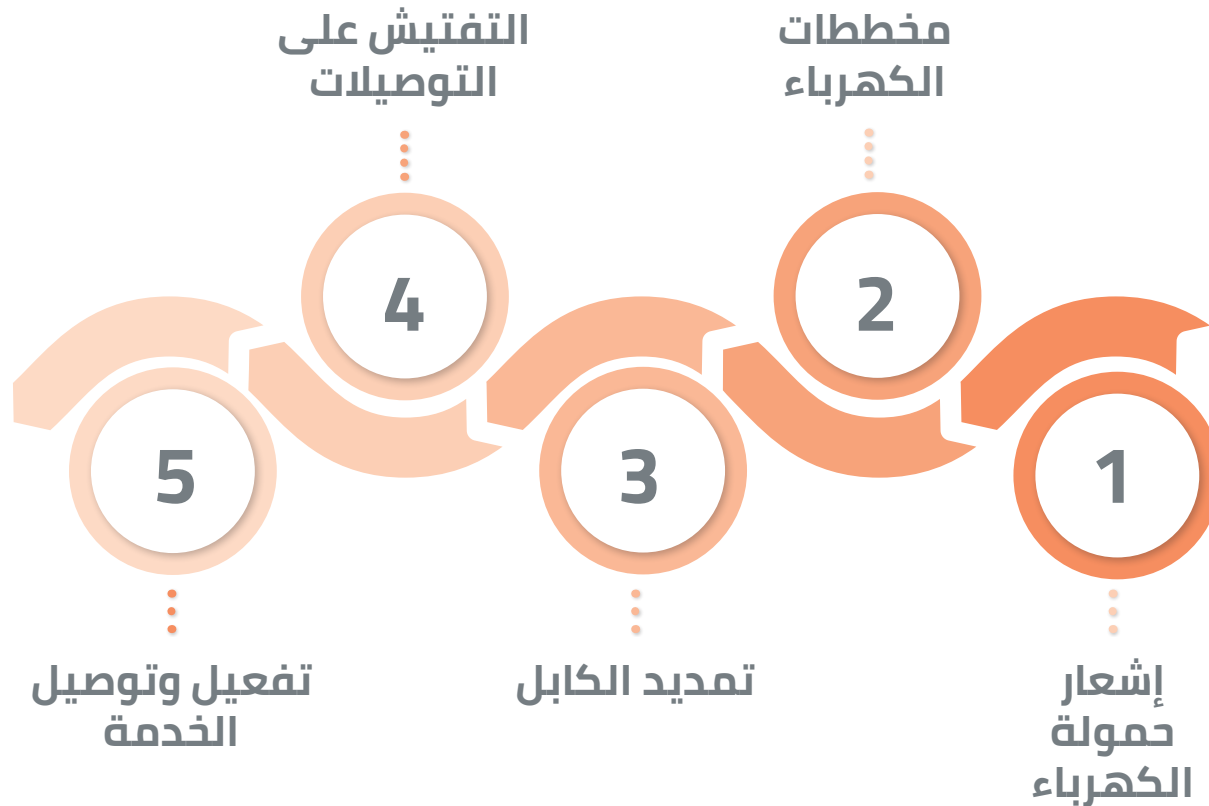
1.1 توصيل الكهرباء

كم من الوقت يجب أن يستغرق توصيل خط خدمة الكهرباء الجديد الخاص بي؟

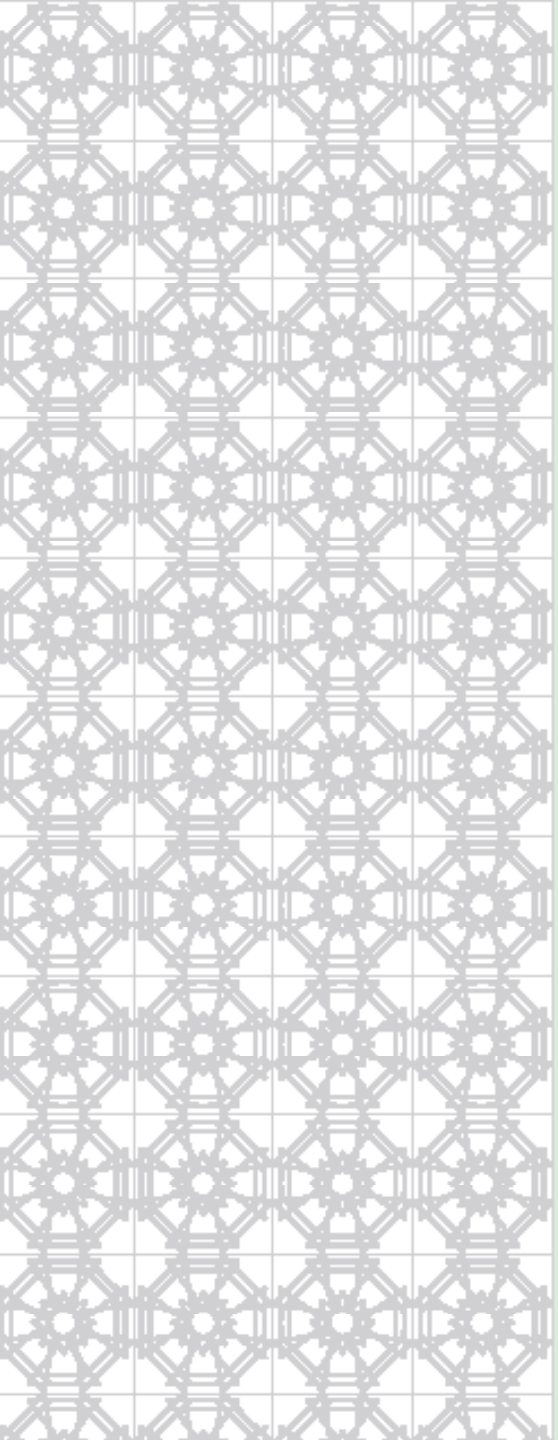
إذا طلبت توصيل الكهرباء إلى شبكة موجودة لخدمة جديدة أو إضافية أو معدلة، فسيتم توفير ذلك في غضون 30 يوم عمل عندما يبدأ تطبيق عملية التوصيل وتتبع جميع الخطوات في عملية إجراءات التوصيل القياسية.



1.1 توصيل الكهرباء



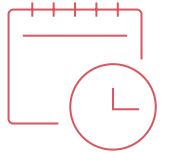
خطوات خدمة
توصيل الكهرباء:



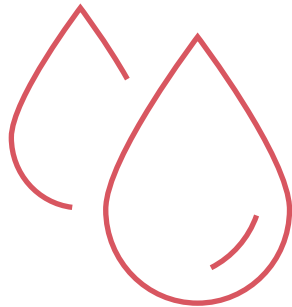
1.2 توصيل المياه

1.2 توصيل المياه

كم من الوقت يستغرق توصيل خط خدمة المياه الجديد الخاص بي؟

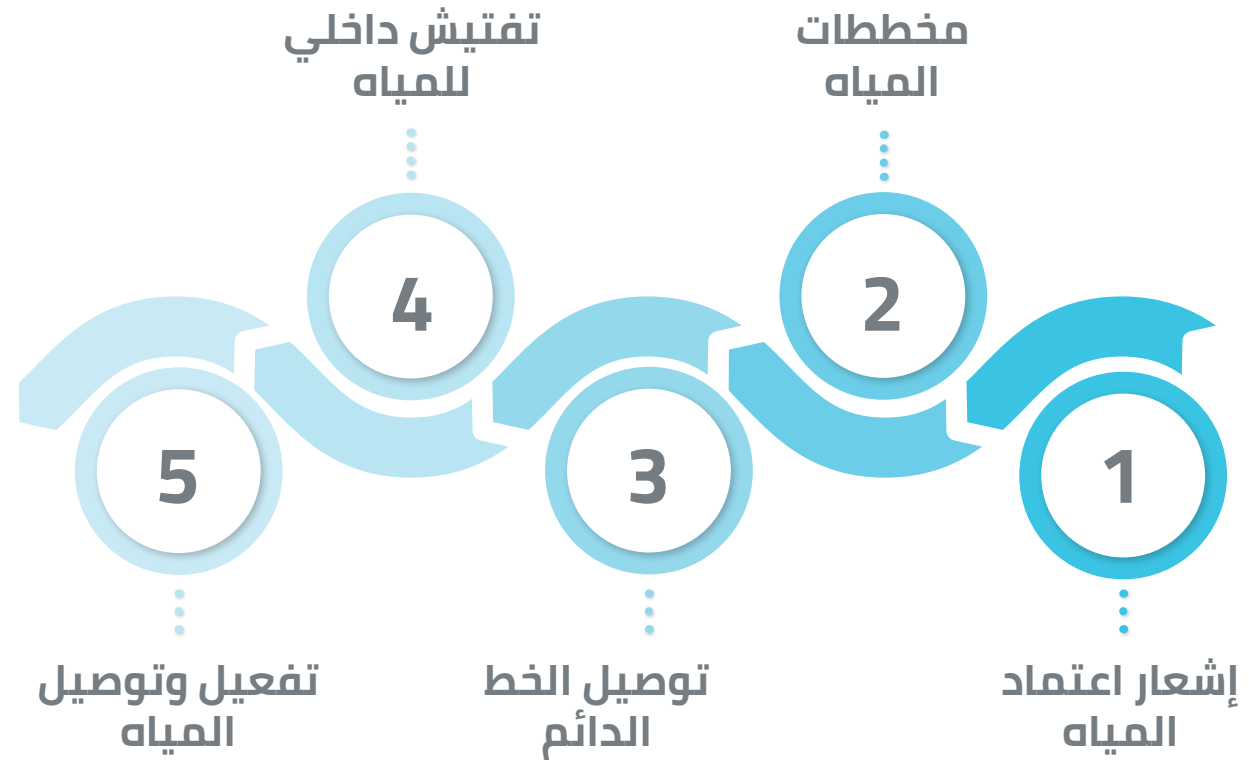


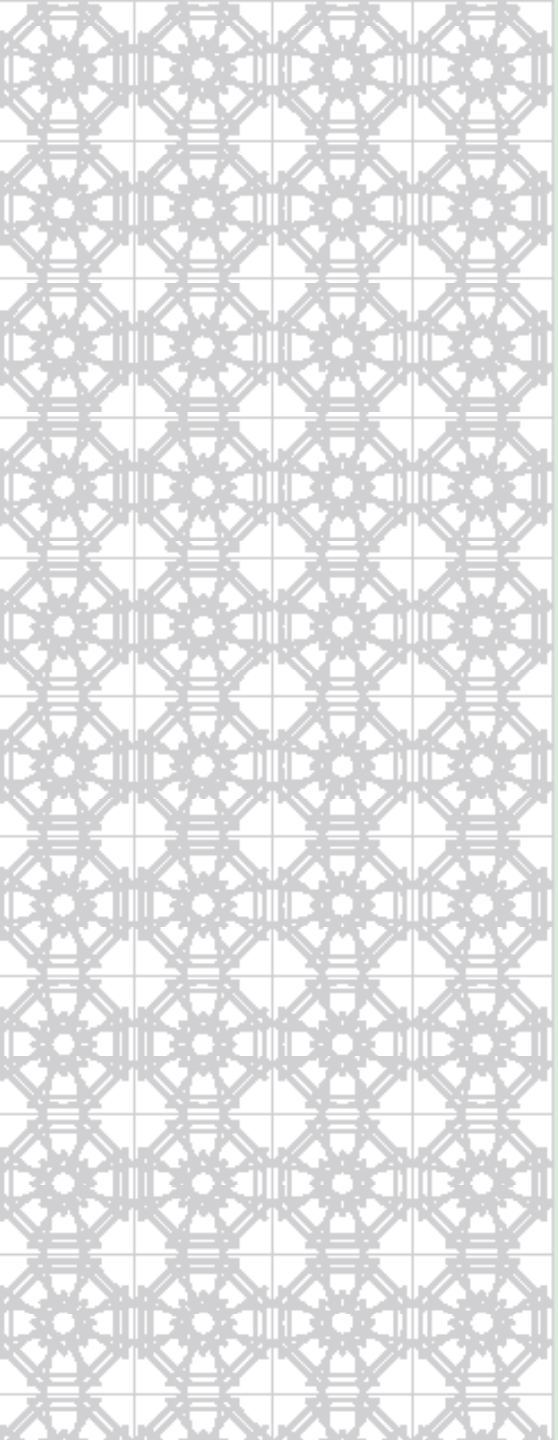
إذا طلبت توصيل مياه لشبكة موجودة لخدمة جديدة أو إضافية أو معدلة، فسيتم توفير ذلك في غضون 13 يوم عمل عند بدء تطبيق عملية التوصيل واتباع جميع الخطوات في عملية إجراءات التوصيل.



1.2 توصيل المياه

خطوات خدمة
توصيل المياه:



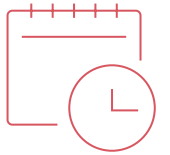


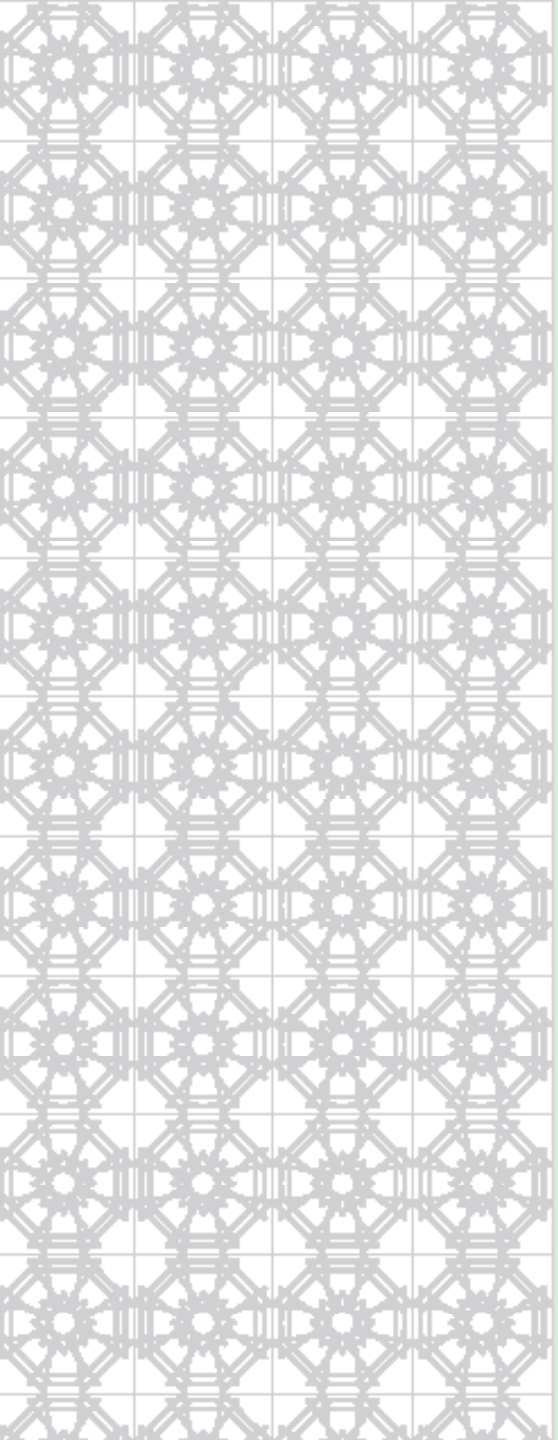
2. الاستفسارات عن الحساب

2. الاستفسارات عن الحساب

كم من الوقت يجب أن أنتظر حتى يتم التعامل مع أي استفسار عن الحساب؟

إذا اتصلت بنا من خلال مكالمات / دردشة / بريد إلكتروني / موقع إلكتروني لأي استفسارات أو طلب معلومات، يجب علينا الرد في غضون 3 أيام عمل من تسجيل الاستعلام.

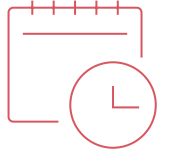




3. معالجة الشكاوى

3. معالجة الشكاوى

إذا تقدمت بشكوى، كم من الوقت يجب أن أنتظر حتى يتم حلها؟ هناك 8 فئات رئيسية للشكاوى. يختلف الجدول الزمني للحل بحسب كل فئة.



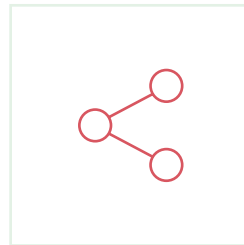
فئات الشكاوى الرئيسية



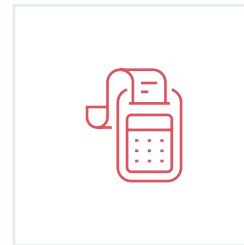
انقطاع الخدمة



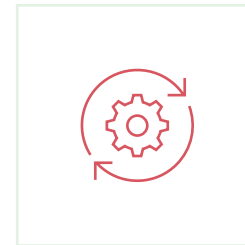
جودة التوريد



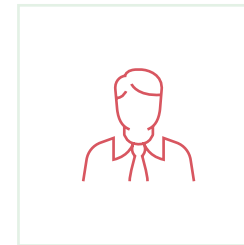
توصيل جديد



الفواتير



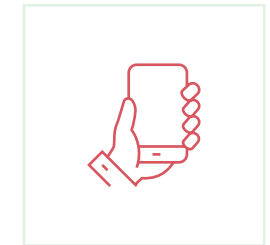
الإجراءات



الموظفين



المقاولون



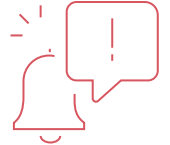
الخدمات
الإلكترونية



4. إشعارك بالانقطاعات المخطط لها

4. إشعارك بالانقطاعات المخطط لها

هل سيتم إخباري مسبقاً عند إغلاق توصيل المياه أو الكهرباء؟



نحرص على اطلاعك بالمعلومات التي تهتمك لذلك عندما يكون هناك حاجة لانقطاع مخطط له في توصيل الكهرباء، سيتم إرسال إشعار كتابي إليك قبل يومين على الأقل عن طريق (الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني).

عندما يتطلب الأمر انقطاعاً مخططاً لإمداد المياه يتجاوز 6 ساعات لكل انقطاع مخطط له، سيتم إرسال إشعار كتابي إليك قبل يومين على الأقل عن طريق (الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني).

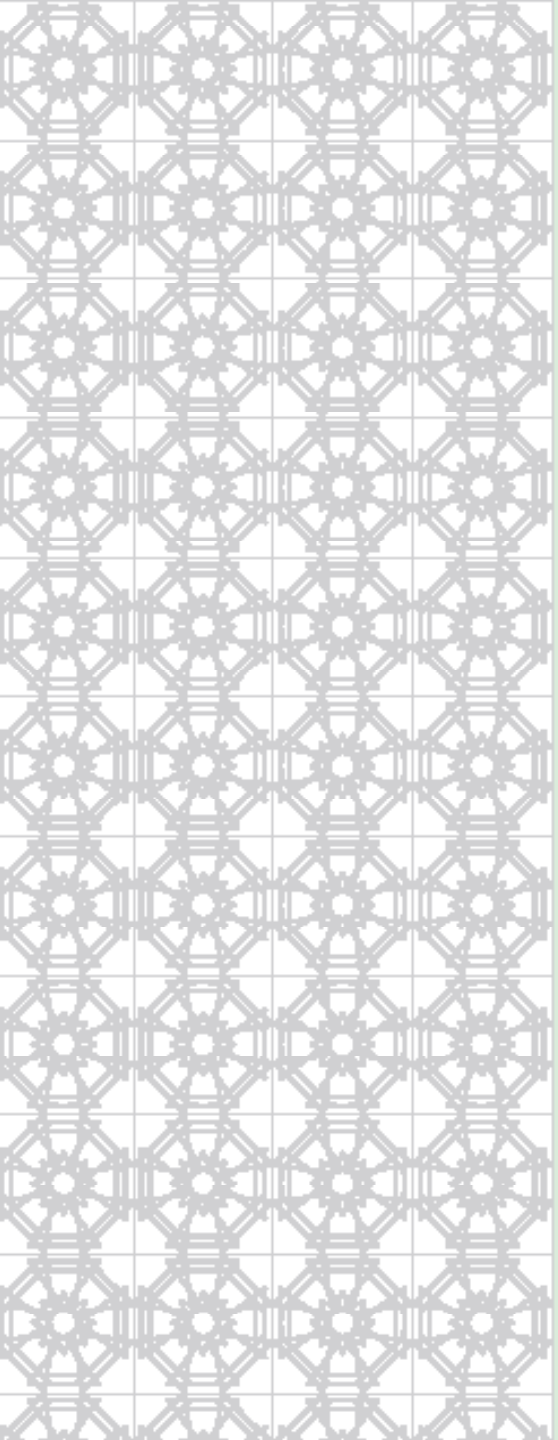
4. إشعارك بالانقطاعات المخطط لها

ملاحظة مهمة:



إذا كنت فرداً أو مؤسسة ومن ذوي الحالات الطبية الحساسة ومن الممكن أن يسبب انقطاع التيار الكهربائي خطورة عليك وعلى الآخرين، فيجب عليك التسجيل لدينا، وبمجرد تسجيلك سنبدل قصارى جهدنا لضمان عدم انقطاع الخدمة لديك وسنقوم بإشعارك مسبقاً بالانقطاعات المخطط لها لأعمال الصيانة وتوفير التيار الكهربائي لك.

المتطلبات:	معرفة الحساب	
القنوات:	مركز الاتصال	
	فروع شركة أبوظبي للتوزيع	
	الموقع الإلكتروني	



5. إعادة التوصيل بعد الدفع

5. إعادة التوصيل بعد الدفع

لقد تم قطع الخدمة عني لأنني لم أدفع فاتورتي. ماذا يجب أن أفعل؟



سنقوم بإعادة التوصيل في غضون 3 ساعات إذا كان سبب قطع الخدمة عدم السداد وقمت بدفع المبلغ المستحق أو قمت بالموافقة على خطة السداد لتسوية الدين.

إذا تم السداد بعد الساعة 9 مساءً وكان هناك أقل من 3 ساعات متبقية في اليوم الحالي، فسيتم اتخاذ الإجراء اعتباراً من بداية اليوم التالي بدءاً من الساعة 7:00 صباحاً بغض النظر عما إذا كان اليوم التالي هو عطلة نهاية الأسبوع أو يوم عطلة رسمية.



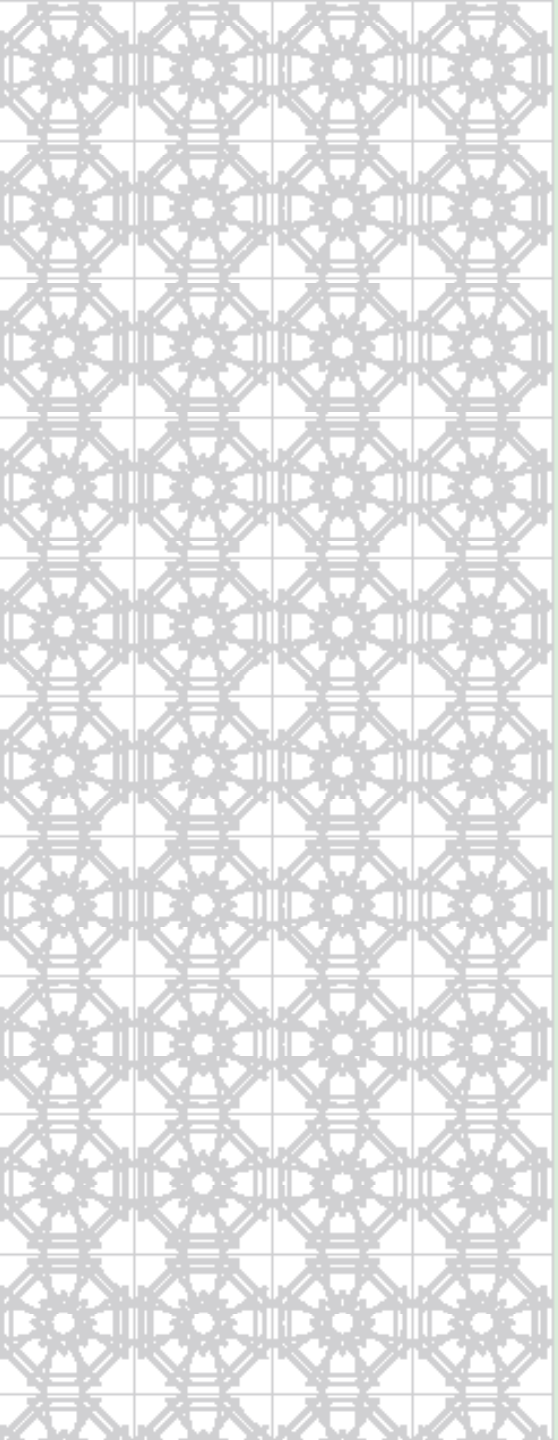
6. استبدال الخط الرئيسي للخدمة

6. استبدال الخط الرئيسي للخدمة

انقطعت الكهرباء، اتصلت برقم الطوارئ وأخبروني أنه كان بسبب عطل قاطع تيار الخدمة. كيف سيتم إصلاح ذلك بسرعة؟



إذا انقطع التيار الكهربائي (الانقطاع غير المخطط له) وكان السبب هو عطل قاطع تيار الخدمة، يجب أن نزر الموقع في غضون 6 ساعات بعد إشعار الانقطاع من أجل الاستبدال أو الإعادة.

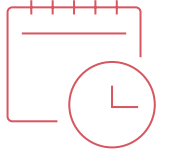


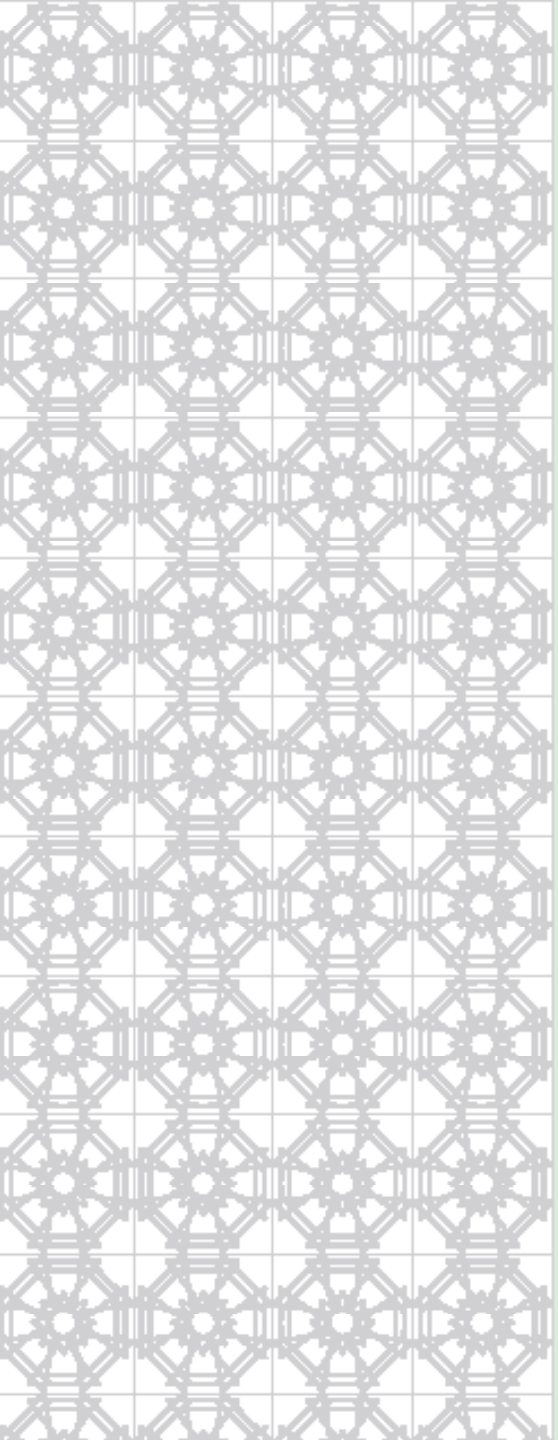
7. استعادة الإمداد

7. استعادة الإمداد

كم من الوقت يستغرق استعادة إمدادات المياه والكهرباء؟

إذا كان هناك عطل في نظام توزيع الكهرباء أو المياه الخاص بنا (انقطاع غير مخطط له)، يجب إعادة الإمداد في غضون 12 ساعة لإمداد الكهرباء و24 ساعة لإمداد المياه من الوقت الذي كانت فيه الشركة (أو كان من المفترض أن تكون) على علم بذلك الخطأ.





8. جودة المياه

8. جودة المياه

ماذا أفعل إذا كانت جودة المياه رديئة في منزلي؟



إذا كنت تشكو من رداءة جودة المياه عند نقطة دخول الشبكة إلى العقار الخاص بك، فيجب على المفتش التحقيق وزيارة الموقع وإجراء الاختبارات اللازمة.

يجب علينا إبلاغك في غضون 24 ساعة عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة أو عبر مركز الاتصال للشركة عن أي مشكلة خاصة بجودة المياه تتعلق بالمعايير الفيزيائية مثل اللون والرائحة والطعم والصلابة والعسارة، والحموضة والكلور، وما إلى ذلك.

إذا كانت المشكلة تتعلق بمعايير جودة المياه الأخرى، يجب تنفيذ الاختبارات في غضون 5 أيام عمل أو أقل من ذلك والإبلاغ عنها .



9. قراءة العدادات (سكني)

9. قراءة العدادات (سكني)

ماذا يمكنني أن أفعل إذا لم تكن قرائتي على أساس شهري؟



ماذا أفعل إذا لم تكن قراءة العدادات لدي على أساس شهري؟

يجب قراءة عداد كل متعامل سكني على أساس شهري سواء عن طريق القراءة الفعلية أو القراءة التقديرية.

يجب أن نجمع القراءة الفعلية مرة واحدة على الأقل كل شهرين. يمكننا تقديم قراءة تقديرية لمدة شهر واحد، ولكن ليس لشهرين متتاليين.

8. قراءة العدادات (سكني)

ملاحظة مهمة



تضمن قراءة العداد المنتظمة إبلاغك باستخدامك الفعلي في الوقت المناسب.

رقم طلب للحالة أو معرف الحساب		المتطلبات:	
الموقع الإلكتروني		فروع شركة أبوظبي للتوزيع	
		مركز الاتصال	
		القنوات:	



شركة أبوظبي للتوزيع
Abu Dhabi Distribution Co.

شكراً



ADDC_OFFICIAL



800 2332



addc.ae