



Distribution

طاقة للتوزيع

دليل معايير الخدمة المضمونة

ملاحظة: إذا كان لديك أي استفسار بخصوص معايير الخدمة المضمونة أو إذا كنت بحاجة إلى توضيح إضافي، يرجى التواصل معنا من خلال القنوات الرسمية المذكورة في هذا الدليل.

www.taqadistribution.com



Contactcentre@taqadistribution.com



8002332



1 دائرة الطاقة

دائرة الطاقة المنشأة بالقانون رقم (11) لسنة 2018.

2 معيار الخدمة

تعني 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.

3 متعامل سكني

يُستخدم هذا المصطلح للدلالة على الغرض من الإمداد بشكل كامل أو أساسي للمباني السكنية، يشمل (بما يقتضيه) الإمداد لمجموعة من المياني 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.

4 متعامل غير سكني

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

5 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.

6 توصيل الكهرباء القياسي

يُستخدم 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.

7 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.

8 الإعفاء

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

9 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.

10 توصيل غير قياسي

أي توصيل آخر غير مدرج في تعريف التوصيل القياسي أعلاه.

11 المناطق النائية

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

ما هي معايير الخدمة المضمونة؟

- نعتبر تجربتك معنا ورضاك عن خدماتنا من أهم أولوياتنا، لذا وضعت طاقة للتوزيع قائمة المعايير التي يتوجب تحقيقها لضمان جودة الخدمات.
- في حال لم تكن راضيًا عن خدماتنا في أي وقت، يمكنك طلب المساعدة حتى يتسنى لنا التحقق من الأمر ومعالجته بالشكل المناسب وفقًا للحالة، لضمان استمرار رضاك عما نقدمه.



مسؤوليات طاقة للتوزيع لتلبية المعايير:

1 يجب توصيل خدمة الكهرباء خلال **26 يوم**، وتوصيل خدمة المياه خلال **11 يوم**، ويغطي هذا المعيار المدة الزمنية التي تستغرقها لإكمال جميع الخطوات في عملية التوصيل وبناءً على آخر طلب معتمد.

2 سنرد على استفساراتك خلال **3 أيام عمل** من تاريخ تسجيل الاستفسار.

3 سنرد على شكاوى ضمن الجداول الزمنية المتفق عليها للفئات الثمانية للشكاوى المنصوص عليها في إجراءات معالجة شكاوى المتعاملين.

4 سنقوم بإعادة التيار الكهربائي خلال **6 ساعات** من وقت إخطارنا، في حال كان العطل ناتجاً عن تعطل أحد القواطع الكهربائية التابعة لنا.

5 في حال الحاجة لقطع الخدمة لسبب فني، سنقوم بإخطارك قبل موعد انقطاع الخدمة بمدة لا تقل عن **يومين**.



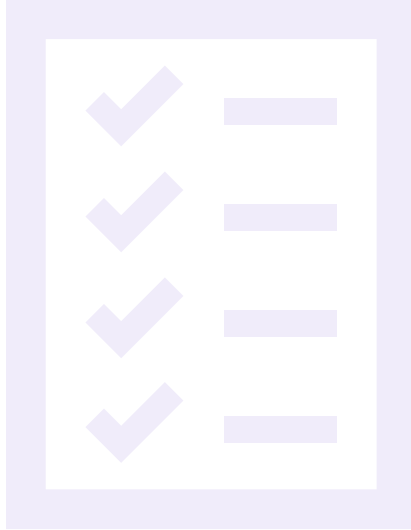
مسؤوليات طاقة للتوزيع لتلبية المعايير:

6 سنقوم بإعادة توصيل الخدمة خلال مدة لا تتجاوز **3 ساعات** من تاريخ سداد المبلغ المستحق. في حال تم السداد بعد الساعة **12:30 ظهرًا**، سيتم اتخاذ الإجراء من بداية اليوم التالي من الساعة **7:30 صباحًا**، بغض النظر عما إذا كان اليوم التالي هو عطلة نهاية الأسبوع أو عطلة رسمية.

7 سنقوم بإعادة توصيل خدمة الكهرباء خلال **12 ساعة** وخدمة المياه خلال **24 ساعة** من الوقت الذي يتم فيه اكتشاف العطل فعليًا أو من الوقت الذي من المفترض أن يكون قد تم فيه اكتشاف العطل الفني.

8 إذا قدمت شكوى حول جودة المياه التي يتم توفيرها لك، يجب علينا التحقق وإفادتك في غضون **24 ساعة**، ومعالجة المشكلة خلال **5 أيام عمل**.

9 سنقوم بأخذ القراءة الفعلية للعداد مرة واحدة على الأقل **كل شهرين**. يمكننا تقديم قراءة تقديرية لك لمدة **شهر واحد**، ولكن ليس لشهرين متتاليين.



اتصل بـ "طاقة للتوزيع" أولاً في حال وجود أي مخاوف تتعلق بخدماتنا المقدمة لك، وسنبذل قصارى جهدنا لمعالجة المشكلة. وفي حال عدم رضاك عن الحل المقدم، يمكنك حينها التواصل مع دائرة الطاقة لتقديم شكواك.

دائرة الطاقة (DOE)

رقم الهاتف: 800 555
البريد الإلكتروني: info@doe.gov.ae
الموقع الإلكتروني: www.doe.gov.ae



دائرة الطاقة
DEPARTMENT OF ENERGY

1.1 توصيل الكهرباء



1.1 توصيل الكهرباء

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

26

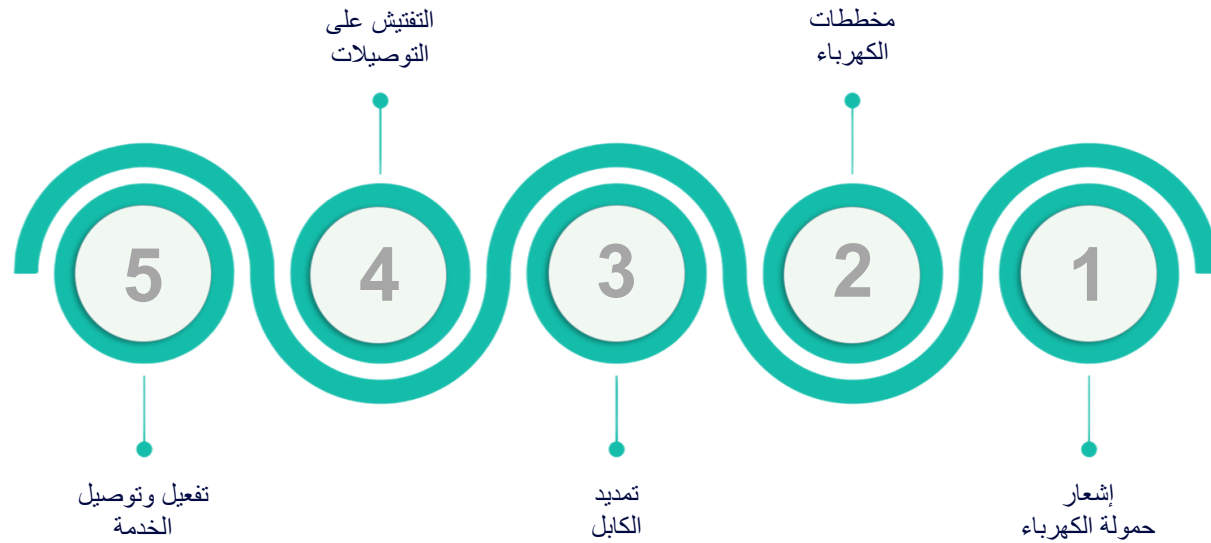
يوم



إذا طلبت توصيل الكهرباء إلى شبكة موجودة لخدمة جديدة أو إضافية أو معدلة، فسيتم توفير ذلك خلال **26 يوم** عندما يبدأ تطبيق عملية التوصيل وتتبع جميع الخطوات في عملية إجراءات التوصيل القياسية.

1.1 توصيل الكهرباء

خطوات خدمة توصيل الكهرباء:



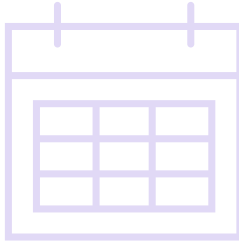
2.1 توصيل المياه

2.1 توصيل المياه

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

11

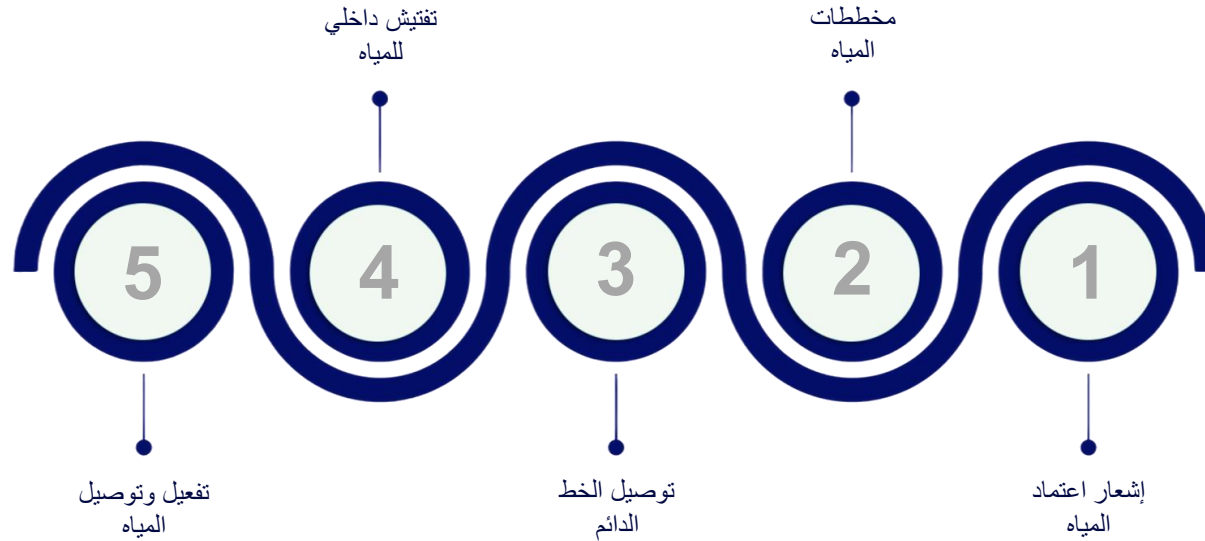
يوم



إذا طلبت توصيل المياه لشبكة موجودة لخدمة جديدة أو إضافية أو معدلة، فسيتم توفير ذلك خلال **11 يوم** عند بدء تطبيق عملية التوصيل واتباع جميع الخطوات في عملية إجراءات التوصيل.

2.1 توصيل المياه

خطوات خدمة توصيل المياه:



2

الاستفسارات عن الحساب

2. الاستفسارات عن الحساب

كم من الوقت يستغرق حتى يتم الرد على الاستفسارات المتعلقة بالحساب؟

3

أيام عمل



في حال تواصلك معنا عبر الهاتف، أو موقعنا الإلكتروني، أو المحادثة الفورية عبر تطبيق الهاتف أو الموقع الإلكتروني، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي، لطرح أي استفسار أو طلب معلومات، سنقوم بالرد خلال **3 أيام عمل** من تاريخ تسجيل الاستعلام.

3 معالجة الشكاوى



3. معالجة الشكاوى

إذا تقدّمت بشكوى، كم من الوقت يستغرق حتى يتم حلّها؟

هناك 8 فئات رئيسية للشكاوى، ويختلف الزمن المستغرق لمعالجتها حسب نوع الشكوى.



الفواتير

14 يوم



توصيل جديد

14 يوم



جودة التوريد

5 أيام



انقطاع الخدمة

يوم واحد



الخدمات الإلكترونية

14 يوم



المقاولون

14 يوم



الموظفين

14 يوم



الإجراءات

14 يوم

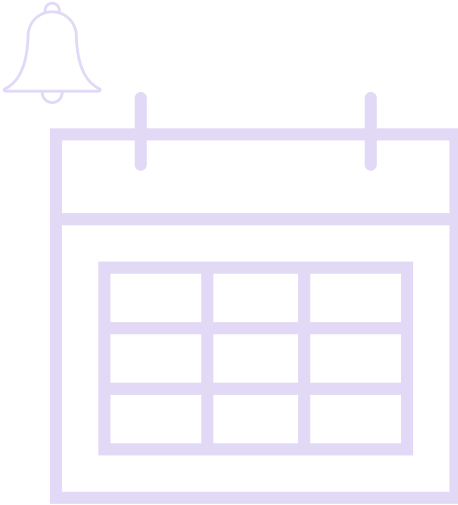
4

إشعارك بالانقطاعات المخطط لها



4. إشعارك بالانقطاعات المخطط لها

هل سيتم إبلاغي مسبقًا 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 انقطاعًا مخططًا 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 فردًا أو مؤسسة ومن ضمن فئة "الحالات الطبية الحساسة"، ومن الممكن أن يسبب انقطاع التيار الكهربائي خطورة على سلامتك أو سلامة الآخرين، فيتعين عليك التسجيل لدينا. وبمجرد تسجيلك، سنبدل قصارى جهدنا لضمان استمرارية الخدمة لديك دون انقطاع غير ضروري، وسنقوم بإشعارك مسبقًا بالانقطاعات المخطط لها لأعمال الصيانة، والعمل على توفير مصدر بديل للطاقة عند الحاجة.

المتطلبات: معرف الحساب							
القنوات:		مركز الاتصال		فروع طاقة للتوزيع		الموقع الإلكتروني	

5

إعادة التوصيل بعد الدفع

5. إعادة التوصيل بعد الدفع

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



في حال انقطاع الخدمة بسبب عدم السداد، سيتم إعادة التوصيل خلال **3 ساعات** من سداد المبلغ المستحق أو الموافقة على خطة سداد لتسوية الدين.

أما إذا تم السداد بعد الساعة **12:30 ظهرًا**، فسيتم إعادة التوصيل اعتبارًا من بداية اليوم التالي بدءًا من الساعة **7:30 صباحًا**، 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 نزور الموقع في غضون **6 ساعات** بعد إشعار الانقطاع من أجل الاستبدال أو إعادة التوصيل.

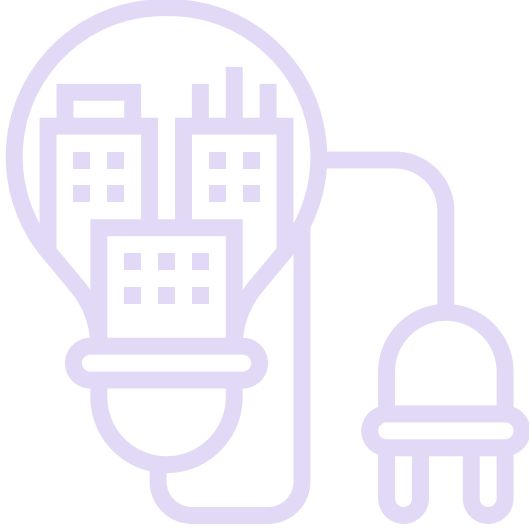
7

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 توصيل خدمة الكهرباء خلال **12 ساعة**، وخدمة المياه خلال **24 ساعة**، وذلك من وقت اكتشاف العطل فعليًا أو من الوقت الذي يُفترض أن يكون قد تم اكتشافه فيه.

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 الفحوصات اللازمة.
- يجب علينا إبلاغك خلال **24 ساعة** عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة أو عبر مركز الاتصال لطاقة للتوزيع عن أي مشكلة خاصة بجودة المياه تتعلق بالمعايير الفيزيائية، مثل اللون، الرائحة، الطعم، الصلابة، الحموضة، العسارة، نسبة الكلور، وما إلى ذلك.
- إذا كانت المشكلة تتعلق بمعايير جودة المياه الأخرى، فيجب إجراء الفحوصات خلال **5 أيام عمل** كحد أقصى، وإبلاغك بالنتائج.



9 قراءة العدادات (سكني)



9. قراءة العدادات (سكني)

ماذا يمكنني أن 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 يتم جمع القراءة الفعلية مرة واحدة على الأقل كل شهرين. يمكننا تقديم قراءة تقديرية لمدة شهر واحد، ولكن ليس لشهرين متتاليين.

9. قراءة العدادات (سكني)

ملاحظة مهمة:

تضمن قراءة العداد المنتظمة إبلاغك باستخدامك الفعلي في الوقت المناسب.

المتطلبات: رقم الطلب أو معرف الحساب



الموقع الإلكتروني



فروع طاقة للتوزيع



مركز الاتصال



القنوات:





@taqadistribution



8002332



www.taqadistribution.com