



**اتفاقية تزويد
خدمات المياه والكهرباء
الشروط والأحكام**

الشروط والأحكام

اتفاقية توريد خدمات المياه والكهرباء

١- الاتفاقية

عند الإشارة في هذه الوثيقة إلى "الاتفاقية" فإننا نعني اتفاقنا معكم لتزويد خدمة المياه أو الكهرباء أو كليهما معاً إلى منشآتكم تبعاً للشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة. وتشمل الاتفاقية الشروط والأحكام والطلب المقدم من قبلكم لفتح حساب لتزويدكم بالخدمة وكافة المعلومات الأساسية المطلوبة والرسوم المفروضة منا ومجموعة قواعد الممارسة الخاصة بفصل الخدمة وإجراءات معالجة الشكاوى لدينا. كما تشمل الاتفاقية أيضاً كافة المستندات والوثائق التي تتعلق بتزويد خدمة المياه والكهرباء المقدمة أو التي من الممكن أن تقدم أثناء مدة سريان هذه الاتفاقية. قامت دائرة الطاقة بمراجعة هذه الشروط والأحكام والموافقة على بنودها. ويعتبر المتعامل موافقاً على هذه الشروط والأحكام من تاريخ بدء تزويد الكهرباء والمياه.

٢- الشروط والأحكام المطبقة على الاتفاقية

تنطبق هذه الشروط والأحكام على اتفاقنا للتزويد والاستمرار في التزويد بخدمه المياه و\ أو الكهرباء معاً للمنشآت الخاصة بكم. وذلك ما لم يُبرم اتفاقاً خطياً منفصلاً يقضي بخلاف ذلك.

٣- جودة توريد الخدمة

سوف نقوم في جميع الأوقات بالتأكد من أن جودة توريد الخدمة المنشآت متوافقة مع جميع المتطلبات المحددة في هذه الاتفاقية وأي قانون نافذ ذي صلة.

٤- الجهد الكهربائي

إن جهد التيار الكهربائي الذي نقدمه إليكم سوف يكون متوافقاً مع القواعد الخاصة بتوزيع الكهرباء سواء كان ذلك عبر قطب واحد أو عبر ثلاثة أقطاب كهربائية وفق ما يقتضيه الحال.

٥- شبكة توريد خدمة المياه

التزويد بخدمه المياه من خلال نظام شبكة الأنابيب التابعة لنا أو عبر صهاريج النقل البري بشكل مؤقت أو دائم إلى المناطق التي لا يوجد فيها نظام شبكة أنابيب.

٦- التأمين

سوف تطلب طاقة للتوزيع من المتعامل سداد مبلغ تأمين في وقت تقديم طلب لفتح حساب لتزويد الخدمة أو اذ ارتأت طاقة للتوزيع بأن مبلغ التأمين مطلوب، قد تستخدم طاقة للتوزيع مبلغ التأمين في سداد المبالغ المستحقة على المتعامل في حال لم يتم دفع الفاتورة من قبل المتعامل في الفترة المحددة للسداد.

سوف نعيد إليكم مبلغ التأمين الخاص بكم أو الرصيد المتبقي عند انتهاء مدة هذه الاتفاقية، ويتم إعادته من خلال إضافته للفاتورة النهائية أو التحويل البنكي.

يجوز لطاقة للتوزيع من وقت لآخر ووفقاً للإجراءات المعتمدة من قبل دائرة الطاقة بتعديل المبلغ الذي يتعين على المتعامل سداه كتأمين.

٧- الرسوم والفاتورة الخاصة بالمتعامل

ستقوم طاقة للتوزيع بتحصيل كافة تكاليف استهلاك خدمة الكهرباء والمياه التي تقدمها الشركة بناءً على التعرفة المطبقة على حساب المتعامل وقت تقديم طلب الخدمة والتسجيل، عادة تكون كافة تكاليف استهلاك الكهرباء والمياه بناءً على القراءات الشهرية للعداد الخاص بالمتعامل. في حال تعثرت جلب القراءات الفعلية ستقوم طاقة للتوزيع بتقدير استهلاك المتعامل من الكهرباء والمياه بناءً على استهلاكه السابق أو المعلومات المرجعية الأخرى ذات الصلة. يمكنكم الاطلاع على تفاصيل الرسوم المفروضة من خلال موقعنا الإلكتروني أو طلب من خلال أحد فروعنا.

على المتعامل أن يدفع تكاليف خدمة الكهرباء والمياه طبقاً للتعرفة السائدة ويجوز لطاقة للتوزيع تعديل التعرفة أو أي رسوم أخرى حسب الجدول المعتمد الذي يتم نشره من وقت لآخر. وفي حال وجود تغييرات على الرسوم سوف تقوم الشركة بإبلاغ المتعامل قبل تطبيق التغيير بوقت معقول.

يكون المتعامل مسؤولاً عن مراجعة تفاصيل الفاتورة الشهرية وفي حال وجود أي تناقض أو خلاف عليه أن يخطر الشركة به.

٠٨ الفواتير والسداد

ستقوم طاقة للتوزيع بإصدار فاتورة إلكترونية شهرية للمتعامل يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة (ما لم يكن المتعامل مؤهلاً للاستمرار في استلام الفواتير الورقية) وبالإضافة إلى ذلك سيتم إرسال ملخص الفاتورة نصياً إلى هاتف المتعامل كما يمكن للمتعامل الاطلاع على فواتيره الشهرية وتفاصيل حسابه من خلال موقع الشركة الإلكتروني. على المتعامل أن يقوم بسداد قيمة الفاتورة المخطر بها في تاريخ استحقاق الفاتورة وفي حال لم يقم المتعامل بالسداد في التاريخ المحدد سيتم إضافة رسوم تأخير سداد حتى يتم الدفع. توجد تفاصيل رسوم تأخير السداد على الجانب الخلفي للفاتورة وعلى موقع الشركة الإلكتروني وفروعها.

في حال واجه المتعامل صعوبات في السداد يحق لطاقة للتوزيع الدخول في خطة سداد مع المتعامل وفقاً لتقدير الشركة. وإذا لم يمثل المتعامل للفترات والمبالغ المتفق عليها يمكن للشركة إلغاء خطة السداد بإخطار المتعامل ومطالبته بسداد رسوم التأخير من تاريخ الإخطار. يرجى ملاحظة أن عدم سداد فواتير طاقة للتوزيع قد يؤثر سلباً على سجل المتعامل الائتماني لدى مكتب الاتحاد للمعلومات الائتمانية. كما أنه سيتم إضافة أي رسوم مصرفية تكبدها طاقة للتوزيع فيما يتعلق بالسيكات المرفوضة إلى حساب المتعامل.

يمكن لطاقة للتوزيع قطع خدمتي الكهرباء والمياه عن المتعامل في حال عدم سداد الفواتير وفقاً لإجراءات فصل الخدمة. تحتفظ طاقة للتوزيع بجميع الحقوق اللازمة لاتخاذ أي إجراء إداري أو قانوني أو أي إجراء آخر أو أية خطوات أخرى تراها مناسبة وفقاً لأية قوانين ذات صلة لتغطية المبالغ المستحقة بموجب هذه الاتفاقية.

على الفواتير سداد طرق عن المعلومات أحدث على التعرف للمتعامل ويمكن الفواتير لسداد طرق عدة هناك المتعامل راحة على للتأكيد الجانب الخلفي من فاتورته أو زيارة أحد مكاتبنا الفرعية أو من خلال موقع الشركة الإلكتروني أو عن طريق الاتصال بمركز اتصال الشركة يمكن للمتعامل اختيار طريقة السداد المفضلة في كل مرة يسدد فيها فواتيره باستثناء الفاتورة الثابتة، أو أقساط السداد أو طرق السداد المعتمدة مسبقاً من قبل الشركة. وفيما يتعلق بالفواتير الثابتة والمتعاملين الذين دخلوا في خطة سداد مع الشركة (بسبب مشكلات عدم سداد المستحقات) يتوجب عليهم إعداد ترتيبات الخصم المباشر مع الشركة.

٠٩ طرق سداد الفواتير

للتأكيد على راحة المتعامل هناك طرق لسداد الفواتير. ويمكن للمتعامل التعرف على أحدث المعلومات عن طرق سداد الفواتير على الجانب الخلفي من فاتورته أو زيارة أحد مكاتبنا الفرعية أو من خلال موقع الشركة الإلكتروني أو عن طريق الاتصال بمركز اتصال الشركة. يمكن للمتعامل اختيار طريقة السداد المفضلة في كل مرة يسدد فيها فواتيره باستثناء الفاتورة الثابتة، أو أقساط السداد أو طرق السداد المعتمدة مسبقاً من قبل الشركة. وفيما يتعلق بالفواتير الثابتة والمتعاملين الذين دخلوا في خطة سداد مع الشركة (بسبب مشكلات عدم سداد المستحقات) يتوجب عليهم إعداد ترتيبات الخصم المباشر مع الشركة.

٠١٠ صعوبات في السداد

على المتعامل الاتصال فوراً بطاقة للتوزيع في حال واجه صعوبات في سداد فواتيره وسوف تناقش الشركة معه الخيارات المتاحة مع مراعاة سجلات سداد المتعامل واستهلاكه والمبلغ المستحق وما إذا كان يجب تزويده بخدمات خاصة (بموجب شرط الترخيص رقم 19 طاقة للتوزيع). كما يمكن للشركة تقديم المشورة والتوجيه بشأن الحد من استهلاك الكهرباء والماء.

٠١١ التواصل مع طاقة للتوزيع

يمكن للمتعامل التواصل مع طاقة للتوزيع لمناقشة الخدمة أو أي منتجات أو خدمات أخرى تقدمها الشركة من خلال قنوات الاتصال المتاحة والتي يمكنكم الحصول على جميع المعلومات حولها عن طريق موقع الشركة الإلكتروني (www.taquadistribution.com).

٠١٢ الخدمات أخرى

قد تلتزم طاقة للتوزيع بتحصيل رسوم إضافية مستحقة على المتعامل. وفي هذا الشأن سيتم إرسال فاتورة منفصلة عن فواتير المياه والكهرباء توضح الرسوم المطلوبة وطرق سدادها والفترة الزمنية المحددة لسداد مثل هذه الرسوم بالإضافة إلى توضيح طرق التواصل مع الشركة للاستفسار عن هذه الرسوم وأي تفاصيل متعلقة بها.

قد يطلب من بعض المتعاملين سداد رسوم البلدية وفي هذه الحالة ستقوم الشركة بإصدار فاتورة رسوم البلدية منفصلة نيابة عن البلدية المعنية في كل شهر. تعتمد رسوم البلدية على قيمة عقد الإيجار المسجلة في نظام توثيق (TAWTHEEQ) لذلك يجب على المتعامل التأكد من صحة هذه البيانات. وعلى الرغم من أن الشركة تصدر هذه الفواتير بنظام التقسيط لتيسير عملية الدفع على المتعامل إلا أن المتعامل سيظل مسؤولاً عن سداد المبلغ بالكامل في حالة إلغاء عقد الإيجار وعلى المتعامل التوجه إلى البلدية المعنية في حال وجود أي استفسارات تتعلق برسوم البلدية.

٠١٣ ضريبة القيمة المضافة

تطبق طاقة للتوزيع مرسوم القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2017 بشأن ضريبة القيمة المضافة على السلع والخدمات ولذلك فإنه سيتم تطبيق ضريبة القيمة المضافة على خدمات الشركة اعتباراً من 1 يناير 2018 وسيتم توضيح مبلغ ضريبة القيمة المضافة المستحقة بشكل منفصل في كل فاتورة.

١٤ متى يمكننا فصل الخدمة

- أ. سوف تقوم طاقة للتوزيع بتطبيق إجراءات فصل الخدمة (المتوفرة على موقع الشركة الإلكتروني والمتاحة عند الطلب) كإجراء أخير لعدم السداد، حيث تقع على كل متعامل مسؤولية سداد تكاليف استهلاك الكهرباء والمياه الخاصة بمنشأته. ويمكن للشركة أن تفصل الخدمة إذا:
1. حفاظاً على صحتكم وسلامتكم أو صحة وسلامة ممثلينا أو أ الجمهور العام أو لمنع التلف في الممتلكات؛
 2. عجزتم عن سداد الفاتورة في تاريخ الاستحقاق ولم تعقدوا اتفاقية سداد مع الشركة للحصول على ترتيبات خاصة لسداد المستحقات؛
 3. ثبت أن هناك تلاعب في العداد أو التركيبات الموجودة في المنشآت الخاصة بكم؛
 4. منعنا أو لم نتمكن لمرتين متتاليتين من الدخول إلى المنشآت الخاصة بكم من أجل الوصول إلى العداد للقيام بما ينبغي علينا القيام به بموجب هذه الاتفاقية؛
 5. طلبتم منا فصل الخدمة عنكم؛
 6. اكتشفنا أنكم أبرزتم لنا معلومات أساسية تعرفون أنها غير صحيحة أو مضللة بشأن الطلب الخاص بكم أو أبرزتموها بعد ذلك لغرض يخص حسابكم.
 7. طلب منا ذلك بموجب أمر محكمة أو تعليمات صادرة من جهة رسمية مختصة أو وفقاً للقانون؛
 8. قمنا بإنهاء الاتفاقية معكم بما يتوافق مع البند 35.
- ب. قد يكون هناك حالات أخرى يمكننا فيها فصل الخدمة عنكم، للمزيد من التفاصيل، نرجو مراجعة قواعد الممارسة لدينا الخاصة بفصل الخدمة.
- ت. ستقوم طاقة للتوزيع بإخطار المتعامل بفصل الخدمة (عن طريق قنوات الاتصال التي سبق و حددها المتعامل) قبل فصل الخدمة.

١٥ إعادة تزويد الخدمة بعد فصلها بسبب عدم الدفع

- إذا قامت طاقة للتوزيع بفصل الخدمة عنكم بسبب عدم سداد المبالغ المستحقة عليكم، سوف تقوم الشركة بإعادة تزويد الخدمة إذ قام المتعامل:
- أ. بسداد المبالغ المستحقة عليه؛ أو
 - ب. لموافقة على ترتيبات خاصة للسداد واتفاقية خطة دفع أو
 - ت. سداد أية رسوم لإعادة التزويد وإذا لزم أية زيادة في مبلغ التأمين الخاص بكم إذا طلب منكم ذلك. (انظر الفقرة رقم 6 أعلاه)

١٦ التغييرات التي تطرأ على تزويد الخدمة أثناء سريان الاتفاقية

- أ. إذا طلب المتعامل من طاقة للتوزيع أثناء سريان الاتفاقية إجراء أية تغييرات في تزويد الخدمة، على سبيل المثال، تغيير في تزويد الخدمة عبر قطب واحد إلى ثلاثة أقطاب كهربائية أو نقل العداد من مكان إلى آخر، فإن طلب المتعامل وأي تغيير في تزويد الخدمة سوف يصبح جزء من الاتفاقية.
- ب. إذا طلب المتعامل من طاقة للتوزيع إجراء أية تغييرات في تزويد الخدمة فإنه يتوجب على المتعامل دفع الرسوم المتعلقة بالآتي:
1. مراجعة الطلب المقدم من المتعامل لإجراء تعديل في شروط تزويد الخدمة؛ و
 2. التغيير الذي سيطرأ على الخدمة بناء على الموافقة من قبل طاقة للتوزيع على طلب المتعامل.

١٧ ما هي حدود مسؤوليتكم

المتعامل مسؤول عما يلي:

- أ. سداد فاتورتكم في الوقت المستحق؛
 - ب. ضمان إمكانية وصولنا الآمن والسهل على نحو معقول إلى العداد والتركيبات الموجودة في المنشآت الخاصة بكم (بما في ذلك أي من المقاولين المعنيين من الشركة، أو موظفي الشركة أو وكلاء الشركة)
 - ت. الالتزام بجميع القوانين ذات الصلة المتعلقة بتزويدكم بخدماتي المياه والكهرباء؛
 - ث. إبلاغنا بأي تغييرات في بيانات الحساب أو تفاصيل الاتصال بكم أو تغيير الخدمة؛
 - ج. إبلاغنا بدون تأخير إذا تم إخلاء المنشآت؛
 - ح. إخطار طاقة للتوزيع بأي خدمات خاصة قد تحتاجون إليها (بما في ذلك احتياجكم المستمر للكهرباء والمياه الصالحة للشرب بسبب وجود شخص مريض أو كبير في العمر أو أي سبب آخر مبرر)
 - خ. على المتعاملين غير السكنيين تقديم وثائق الشركات أو التصاريح والتراخيص والموافقات الحكومية بعد تحديثها (بما في ذلك التراخيص التجارية المحدثة)
 - د. إذا كنتم مالكي المنشآت،
 1. عليكم ضمان أن جميع التركيبات الموجودة بين نقطة التزويد ومنشآتكم سليمة ومتوافقة مع جميع الأنظمة ذات الصلة؛
 2. عليكم التأكد من أن تنفيذ أعمال الكهرباء داخل المنشآت تتم من خلال مقاول كهربائي مرخص فقط وذلك فيما يخص التركيبات الموجودة بين نقطة التزويد والمنشآت الخاصة بكم.
 - ذ. إذا لم تكونوا المالكين المنشآت، عليكم إبلاغنا إذا كان المالك لم يتأكد من سلامة أي تركيبات بعد نقطة تزويد المنشآت في حال كانت غير آمنة أو غير متوافقة مع القوانين ذات الصلة ويتم ذلك بعد إخطار المالك بذلك؛
 - ر. الرد بسرعة على أي أسئلة قد نوجهها إليكم أو أية معلومات أساسية نطلبها منكم بدون تأخير؛
- إبلاغنا في الحالات التالية:
1. إذا لم تستلموا أية فاتورة منا لمدة تزيد عن شهر؛
 2. إذا كنتم تعتقدون أن هناك خطأ في فاتورتكم؛
 3. إذا لم تتضمن الفاتورة أية رسوم لاستهلاك الكهرباء أو المياه مع مراعاة أي قانون ذي صلة.

١٨ ما يحظر عليكم القيام به

يحظر على المتعامل:

- أ. تنفيذ أو تنفيذ أو السماح لأي شخص بتنفيذ أعمال كهربائية غير قانونية في منشآتكم؛
- ب. الحصول أو السماح لأي شخص بالحصول على الكهرباء أو المياه بصورة غير قانونية من الشبكة الخاصة بنا؛
- ت. استخدام أو السماح لأي شخص باستخدام الكهرباء أو المياه بأي صورة تؤثر على تزويد الخدمة إلى أي شخص آخر أو تتسبب خسارة لنا أو ضرر للعدادات أو التركيبات أو المعدات الأخرى الخاصة بتزويد الخدمة؛
- ث. التدخل أو السماح لأي شخص بالتدخل فيما يتعلق بتزويد الخدمة إليكم أو إلى أي شخص آخر، بما في ذلك فصل الخدمة عن شخص آخر أو إعادة تزويد الخدمة بعد أن قمنا بفصلها؛
- ج. تحويل حسابكم إلى شخص آخر دون الحصول على موافقتنا؛
- ح. بيع الكهرباء أو المياه من الخدمة الموصلة إليكم أو من شبكتنا إلى أي شخص آخر، ويشمل ذلك تقديم التيار الكهربائي أو المياه إلى شخص آخر مقابل منفعة تعود عليكم.
- خ. استخدام أية مصادر أخرى للإمداد قد تؤثر سلباً على شبكتنا دون إشعار خطي إلى طاقة للتوزيع.

١٩ إذا كان المتعامل مالك المنشأة أو مؤجر المنشأة

أ. إذا كنتم مؤجري المنشآت:

1. يجب عليكم عدم ترك حساب تزويد الخدمة باسمكم للمنشآت التي قمتم بتأجيرها ومن ثم تحميل المستأجر لديكم ما تم احتسابه عليكم كبدل قيمة للمياه والكهرباء التي استهلكها المستأجر أو تظنون أنه استهلكها إذا كانت قيمة الاستهلاك محتسبة كجزء من فاتورة شاملة؛
 2. يجب عليكم عدم طلب فصل الخدمة عن مستأجر المنشآت إذا كانت بحوزته اتفاقية إيجار سارية المفعول؛
 3. مالم يكن هناك بند في اتفاقية الإيجار يحدد بدل استهلاك المستأجر للمياه والكهرباء فإنه يتوجب عليكم التأكد من أن المستأجر لديكم قد قام بفتح حساب باسمه الخاص لتزويد الخدمة للمنشآت؛
 4. يجب أن تتخذوا إجراء فوري لوقف أو منع فقدان الكهرباء أو المياه في المنشآت التي تمتلكونها، حتى لو كانت الخسارة سوف يتم تحميلها على حساب مستخدم المنشآت.
- ب. إذا كنتم مالكي المنشآت أو المؤجرين لها والتي تزودها بالخدمة، فإنه عليكم الحصول على اتفاقية تزويد خدمة معنا.
- ت. إذا كنتم تمتلكون أو تؤجرون المنشآت التي تزودها بخدمات المياه أو الكهرباء أو كليهما تحت حساب باسمكم وكان هناك شخص آخر يقيم أو يستخدم أو يشغل المنشآت، لا يمكنكم تحميل هذا الشخص قيمة استهلاك المياه والكهرباء إذ أن هذا الفعل (يعتبر مخالفاً للقانون رقم 2 لسنة 1998)
- ث. في نهاية عقد الإيجار، فإن مسؤولية دفع المبالغ المستحقة على استهلاك الكهرباء والماء بعد الانتهاء من عقد الإيجار ستعود إلى المالك حتى يبدأ عقد الإيجار الجديد. ويجوز للمالك طلب فصل خدمة الكهرباء و/أو المياه من طاقة للتوزيع (لكن هذا لن يحدث تلقائياً إلا بموجب طلب من المالك).

٢٠. إذا كان المتعامل مستأجراً

- إذا كنتم المستأجرين، ولم تكونوا حائزين على عقد إيجار يتضمن دفعكم لبدل مقابل بدل استهلاك المياه والكهرباء أو كليهما معاً، فإنه يتوجب عليكم:
- أ. مطالبة المالك مسبقاً بإعطائكم نسخة من براءة الذمة للمنشآت التي استأجرتوها قبل أن تعمدوا إلى فتح حساب خاص بكم لتزويد الخدمة؛
 - ب. المبادرة والإسراع في فتح حساب لتزويد الخدمة باسمكم الشخصي للمنشآت التي استأجرتوها؛
 - ت. عدم تحمل شخص آخر المسؤولية عن حساب تزويد الخدمة الخاص بكم للمنشآت التي استأجرتوها؛
 - ث. عدم تقبل المسؤولية المترتبة عن حساب ليس مسجلاً باسمكم؛

٢١. في حال مخالفة المتعامل للاتفاقية

- إذا لم تلتزموا بشروط وأحكام هذه الاتفاقية، يجوز طاقة للتوزيع باتخاذ أي أو جميع الإجراءات التالية:
- أ. فصل الخدمة؛
 - ب. إنهاء هذه الاتفاقية؛
 - ت. فرض غرامة أو رسوم تأخير معتمدة؛
 - ث. زيادة مبلغ التأمين عليكم؛
 - ج. مطالبتكم بمبلغ مالي نظير أي ضرر أو خسارة تسببت لنا.

٢٢. المسؤولية المترتبة عن المخالفات

الكامل المبلغ عن تعويضنا عليكم يتوجب فإنه الاتفاقية، لهذه لمخالفاتكم نتيجة آخر طرف أي تجاه المسؤولية تحملنا إذا لحقونا، تقييد دون للمسؤولية التي تحملناها والتكاليف التي تكبدناها نظير ذلك

٢٣. حماية المعدات الحساسة الخاصة بكم

قد تحدث فترات انقطاع في الخدمة وتذبذبات في الجهد والتردد لأسباب خارج نطاق سيطرتنا وقد تؤدي إلى إتلاف الأجهزة الكهربائية الحساسة. تقع المسؤولية على المتعامل لحماية الأجهزة الحساسة لديه ولن نلتزم تجاهكم بأي شكل نتيجة أي تذبذب في الجهد أو التردد الكهربائي. يمكنكم تقليل خطورة التلف الناتج عن تذبذبات التيار من خلال تركيب أجهزة حماية.

٢٤. تزويد الخدمة عن طريق معدات الغير

في بعض الأوقات، من الممكن أن نزودكم بالخدمة من خلال معدات عائدة للغير. على سبيل المثال، يمكن أن نستخدم المعدات الخاصة بمالك البناية إذا كنتم سكان أو ملاك لمنشآت تقع في بناء مرتفع. تتكون هذه المعدات من الأنابيب أو الأسلاك أو معدات التوصيل الضرورية لتزويدكم بخدمة المياه أو الكهرباء أو كليهما معاً. إذا احتجنا استخدام معدات عائدة للغير لتزويدكم بالخدمة، فلن نكون مسؤولين عن أية خسارة أو ضرر نتيجة لأي خطأ أو مشكلة تطرأ أو لها صلة بهذه المعدات التي تسببت بانقطاع الخدمة عنكم.

٢٥. فترات انقطاع الخدمة

أ. هناك أوقات ربما تحتاج طاقة للتوزيع إلى قطع الخدمة وذلك في الحالات التالية:

1. عند صيانة أو إصلاح أو تغيير المعدات أو الشبكة؛
2. يعند توصيل الخدمة إلى شخص آخر؛
3. بسبب حدث طارئ أو لإدارة الأعمال؛
4. لأسباب تتعلق بالصحة والسلامة؛
5. عند تحديث أو حماية تزويد الخدمة لكم أو للآخرين؛
6. لدرء المخاطر عن الأشخاص أو الممتلكات؛
7. للعناية بالشبكة أو حمايتها؛
8. عند التعامل مع حدث خارج عن نطاق سيطرتنا.

ب. نرجو إبلاغنا عن أي شخص في أسرتكم يحتاج إلى التزويد المستمر للخدمة لأسباب طبية يمكننا توفير المعلومات لكم عن كيفية تقديم المساعدة في حالة الحاجة لاستمرارية التزود بالخدمة لأسباب طبية.

٢٦. الإخطار بفترات الانقطاع

إذا خططت طاقة للتوزيع لقطع الخدمة، فسوف ترسل لكم إخطاراً قبل يومي عمل على الأقل من قيامها بذلك. أما إذا كان قطع الخدمة يرجع إلى حدث طارئ فسوف نخطركم بالطريقة التي نراها مناسبة وفقاً للحالة الطارئة.

٢٧. العدادات

من الضروري وجود عداد داخل المنشآت لقياس كمية المياه أو الكهرباء أو كليهما التي نزودكم بها. في حالة عدم وجود اتفاق خطي منفصل يقضي بخلاف ذلك، سوف تقوم طاقة للتوزيع بتركيب وصيانة وأخذ القراءات الدورية وفحص العداد الخاص لمنشآتكم

٢٨٠ العداد المُعطّل

إذا أعتقد المتعامل أن العداد لا يعمل بصورة صحيحة، يمكنكم إبلاغنا وسوف نقوم بفحصه. سيتم إبلاغ المتعامل في وقت تقديم هذا الطلب الرسوم المترتبة لطلب فحص العداد:

أ. في حال الفحص وعدم وجود عطل في العداد، سوف يتحمل المتعامل الرسوم المترتبة لطلب فحص المعداد.

ب. أما في حال وجود عطل عند فحص العداد، فسوف تقوم طاقة للتوزيع باستبداله وسوف يتم إجراء التسويات المالية المناسبة في فاتورتكم القادمة ولن نحملكم أية رسوم إضافية.

٢٩٠ الدخول إلى المنشآت الخاصة بكم

أ. تمتلك طاقة للتوزيع الحق القانوني والتنظيمي في الوصول إلى أجهزة القياس الخاصة بها لضمان سلامة وعمل الخدمة وكذلك لضمان الممارسة الفعالة. لذلك يجب على المتعامل التأكد من إمكانية وصول الشركة لهذه الأجهزة في منشآته بشكل آمن لتثبيت أو قراءة أو اختبار أو استبدال العدادات الخاصة بها.

ب. بموجب هذه الاتفاقية فإن المتعامل قد وافق على ضمان السماح لموظفي طاقة للتوزيع أو من يمثلها بالوصول إلى معدات الشركة الموجودة في منشآته بما في ذلك توفير تصاريح الدخول والموافقات المطلوبة لهم.

ت. بموجب هذه الاتفاقية فإن العميل قد وافق أيضا على دخول طاقة للتوزيع إلى منشآته للقيام بما يلي:

1. إعادة تزويد الخدمة إلى المنطقة التي تقطنون فيها بسبب انقطاع غير مخطط له؛
2. حماية الأشخاص أو الممتلكات أو درء المخاطر أو التلف عنهم؛
3. إزالة أية عدادات أو تركيبات أو معدات أخرى؛
4. إجراء الدراسات حول حجم الطلب على المياه والكهرباء.

ث. سوف يحمل ممثلينا بطاقة تعريف ملائمة في جميع الأوقات عند دخول المنشآت نيابة عنا. ويمكنكم الاتصال بمركز اتصال طاقة للتوزيع للاستفسار أو للتأكد من صلاحيات الموظف للدخول إلى المنشأة

ج. لن تكون طاقة للتوزيع مسؤولة عن أي تأخير أو انقطاع في تزويد الخدمة إذا تأخر المتعامل في منح تصريح الدخول للمنشأة

٣٠٠ الأحداث التي تخرج عن نطاق سيطرة المتعامل أو سيطرتنا

إذا كان أي طرف منا غير قادر على تنفيذ التزاماته الواردة في هذه الاتفاقية بسبب حدث خارج عن نطاق السيطرة، فإن هذه الاتفاقية تظل سارية المفعول وسوف يتم تعليق التزامات الفريقين (باستثناء التزامكم بسداد أي مبالغ مستحقة) دون تحمل أية مسؤولية حتى انتهاء الحدث الخارج عن نطاق السيطرة. سوف يبذل كل منا جهوداً معقولة لإنهاء أي حدث خارج عن نطاق السيطرة وذلك في أقرب وقت ممكن.

٣١٠ الملاحظات والشكاوى أو النزاعات

ذا كان لديكم ملاحظات أو شكوى أو نزاع فيجب على المتعامل في المقام الأول الاتصال بطاقة للتوزيع وسوف تتعامل الشركة مع أي شكوى وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى. إذا لم يتم التوصل إلى حل مرض لكم بالنسبة للشكوى أو النزاع من خلال إجراءات معالجة الشكاوى لدينا.

يمكن للمتعامل طلب مراجعة مستقلة من قبل دائرة الطاقة. يرجى الاطلاع على إجراءات معالجة الشكاوى الموجودة على موقع الشركة للحصول على المزيد من المعلومات عن الإجراءات المتبعة www.doe.gov.ae الإلكتروني كما يمكنكم زيارة موقع دائرة الطاقة الإلكتروني لشكاوى العالقة.

٣٢٠ مسؤوليتنا تجاه المتعامل في حالة حدوث خطأ

أ. إذا تسبب إهمالنا في تلف لممتلكاتكم وكان ينبغي علينا توقع أن التلف محتمل الوقوع إذا لم نتوخ العناية الكافية، فسوف ندفع لكم تكاليف إصلاح الممتلكات التالفة أو استبدالها ولنا حق الاختيار من بين الخيارين، الخدمة وكذلك لضمان الممارسة الفعالة. لذلك يجب على المتعامل التأكد من إمكانية وصول الشركة لهذه الأجهزة في منشآته بشكل آمن لتثبيت أو قراءة أو اختبار أو استبدال العدادات الخاصة بها.

ب. لن تتحمل طاقة للتوزيع المسؤولية تجاه المتعامل لأي خسارة أو تلف آخر إذا:

1. خالفنا أي التزام متوجب علينا لأسباب أخرى؛
2. تسبب بهذا الضرر شخص آخر بسبب إهماله أو عدم قيامه بما يجب عليه أن يفعله؛ أو نتج ذلك عن حدث خارج عن نطاق السيطرة.
3. أو نتج ذلك عن حدث خارج عن نطاق السيطرة.

ت. إذا لم نستطع الاعتماد على ما ذكر أعلاه لإعفاء أنفسنا من المسؤولية، فإن مسؤوليتنا سوف تقتصر على:

1. كحد أقصى على مبلغ 30,000 درهم لأي حدث فردي أو سلسلة من الأحداث ذات الصلة والتي تحدث في إحدى أنظمة الشبكة.
2. مبلغ 30,000 درهم اماراتي لأي حدث منفرد أو سلسلة من الأحداث المترابطة التي تحدث في أنظمة الشبكة وقد تؤثر على أكثر من متعامل

ث. إن حدود مسؤولية طاقة للتوزيع فيما يتعلق بأضرار الملكيات الخاصة لا تنطبق إذا ما تسبب إهمال الشركة في وفاة أو إصابة المتعامل أو أحد المقيمين في المنشأة.

٣٣ • التعديلات على الاتفاقية

يجوز طاقة للتوزيع إجراء أي تعديلات على هذه الاتفاقية من وقت لآخر. وسوف تُرسل إليكم إخطاراً مسبقاً مدته 30 يوماً على الأقل بأية تعديلات على هذه الاتفاقية. يمكننا أن نرسل لكم هذا الإخطار بعدة وسائل وتشمل إشعار في الفاتورة أو إخطار عام في صحيفة محلية أو عبر نظام الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني أو الهاتف (مع الأخذ في الاعتبار قنوات التواصل المفضلة لدى المتعامل والمسجلة لدينا). وقد لا يسري ذلك إذا طلب منا إجراء التعديلات على هذه الاتفاقية بموجب القانون.

٣٤ • كيفية إنهاء الاتفاقية من قبل المتعامل

يجوز للمتعامل إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت بشرط أن:
أ. تسجيل طلب لدى طاقة للتوزيع لإغلاق حسابكم؛ وذلك عن طريق إشعار كتابي منكم أو الاتصال بمركز اتصال الشركة أو تقديم الطلب على الموقع الإلكتروني لطاقة للتوزيع.
ب. استكمال إجراءات الحصول على براءة الذمة عن الحساب. وتسوية أية مبالغ مستحقة عن الخدمة على حسابكم.

٣٥ • كيفية إنهاء الاتفاقية من قبل طاقة للتوزيع

إذا لم يستطع المتعامل الوفاء بالالتزامات المنصوص عليها في الاتفاقية، يجوز لنا فصل الخدمة. إذا حدث ذلك، سوف نُرسل لكم إخطاراً خطياً يشرح ما هو الخطأ الذي ارتكبتموه وما الأمر الذي تحتاجون القيام به والفترة التي يجب عليكم خلالها إتمام هذا الأمر. في حالة عدم التزامكم بهذا الإخطار، يجوز لنا إنهاء هذه الاتفاقية فوراً. إذا قمنا بفصل الخدمة عن المنشآت ولم نعيد توصيلها وفقاً لما نص عليه البند 15، تُعتبر هذه الاتفاقية لاغية.
يجوز لنا أيضاً إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت بعد إرسال إخطار خطي مدته 30 يوماً على الأقل إليكم، بشرط أن نقوم بذلك ووفقاً للقانون. وقد نقوم بإنهاء هذه الاتفاقية إذا لم تقدموا لنا المعلومات الأساسية التي نطلبها منكم.

٣٦ • إذا قامت طاقة للتوزيع بإنهاء هذه الاتفاقية

إذا قمنا بإنهاء هذه الاتفاقية، فإنه يمكن ان نعمل إلى وقف تزويدكم بالكهرباء والمياه في حالة عدم قيامنا بذلك بعد. ومع ذلك وبالرغم من إنهاء هذه الاتفاقية، سوف تستمر مسؤوليتكم لسداد جميع التكاليف والرسوم المستحقة عليكم بموجب الاتفاقية حتى سداد جميع المبالغ المستحقة كاملة. وعلى الرغم من إنهاء هذه الاتفاقية، تبقى البنود التالية سارية حتى يتحقق الغرض منها:
أ. "البند 7 الرسوم والفاتورة الخاصة بالمتعامل"، إلى الحد الذي يمنحنا الحق في الاحتفاظ بالتأمين المقدم منكم. إن وجد، لتغطية أية مبالغ مستحقة لنا أو الحاجة إلى إعادة المال إليكم.
ب. "البند 8، الفواتير والدفع"، إلى الحد الذي يتعلق بالمبالغ التي يدين بها العميل لشركة طاقة للتوزيع ولكن لم يسدها بعد.
ت. البند 17 و 19 "ما هي حدود مسؤوليتكم"، فيما يتعلق بالمعدات الخاصة بتزويد الخدمة وبالقدر الذي يتعلق بالمعدات الغير مملوكة لكم ومسؤوليتكم عن المخالفات؛
ث. البند 29 "الدخول إلى المنشآت الخاصة بكم"، بالقدر الضروري لنا لأخذ القراءات النهائية وإزالة المعدات المملوكة لنا؛
ج. البند 32 "مسؤوليتنا تجاه المتعامل في حال حدوث خطأ"

٣٧ • الصلاحيات القانونية والتغييرات في هذه الاتفاقية

لا يوجد في هذه الاتفاقية ما يؤثر على أية حقوق أو صلاحيات ممنوحة لكلينا بموجب أي قانون ذو صلة.

٣٨ • القانون المعمول به

تخضع الاتفاقية وتُفسر بما يتوافق مع القوانين الاتحادية السارية لدولة الإمارات العربية المتحدة، والقوانين والأنظمة المعمول بها في إمارة أبوظبي. كما يتفق كل من طاقة للتوزيع والمتعامل على أن محاكم إمارة أبو ظبي هي المحاكم المختصة حصرياً للبت في أية نزاعات تتعلق بهذه الاتفاقية.

٣٩ • مدة الاتفاقية

تسري الاتفاقية من تاريخ توقيعكم طلب فتح حساب لتزويد الخدمة وتبقى نافذة لحين إنهائها من قبلكم وفقاً للبند 34 أو من قبلنا . وفقاً. للفقرتين 35 و 36

٤٠ الإفصاح عن المعلومات

يوافق المتعامل على أن طاقة للتوزيع قد تشارك معلومات المتعاملين مع:

- موظفي طاقة للتوزيع والوكلاء والمستشارين المهنيين.
- شركات أخرى ضمن مجموعة شركات طاقة (بما في ذلك أي شركة رئيسية أو تابعة)
- متعاقدين خارجيين يقدمون خدمات طاقة للتوزيع وتتطلب الخدمات التي يقدمونها معالجة معلومات المتعاملين.
- الهيئات ذات الصلة عند الطلب
- موفري خدمات الدفع الذين يقدمون خدمات قد تكون في مصلحة المتعامل كما ستقوم طاقة للتوزيع بمشاركة بيانات المتعاملين في حال كانت الشركة ملزمة بذلك قانونياً على سبيل المثال أن يطلب من الشركة مشاركة بيانات المتعامل بموجب النظام الأساسي أو أمر من المحكمة أو أي قانون آخر ذي صلة.

٤١ الغرامات

تعتبر شركة طاقة للتوزيع الموزع القانوني الوحيد لخدمات المياه والكهرباء لسكان إمارة أبوظبي، وذلك وفقاً للقانون رقم (2) لسنة 1998 بشأن تنظيم قطاع المياه والكهرباء في الإمارة. وللحصول على الخدمات المذكورة، يجب على المتقدمين الموافقة على الالتزام بالشروط والأحكام التالية:

- يلتزم المتعامل صاحب الحساب بتسديد قيمة استهلاك الماء والكهرباء بإحدى الوسائل المتوفرة لدى طاقة للتوزيع شهرياً، وفي حال كان السداد عن طريق شيك ولم تتمكن الشركة من تحصيل قيمته، فإن المتعامل ملزم بدفع مخالفة، وكذلك في حال عدم السداد في الوقت المحدد سوف يتم فصل الخدمة بعد إشعار مسبق ويتحمل المتعامل رسوم إعادة الخدمة وذلك حسب الرسوم المعتمدة والمعلن عنها في الموقع الإلكتروني.
- يلتزم المتعامل بعدم القيام بأي تغييرات على أي من أصول الشركة، وفي حال مخالفة هذا الالتزام يحق للشركة فرض مخالفه واجبة السداد مضاف إليها قيمة الاستهلاك المقدرة والتعويضات اللازمة.
- يلتزم المتعامل بعدم توصيل الخدمة منه بعد العداد إلى الغير دون الرجوع إلى الشركة، وفي حال مخالفته ذلك فإنه تفرض عليه مخالفة بالإضافة إلى قيمة الاستهلاك المقدرة والتعويضات اللازمة.
- يلتزم المتعامل بعدم تزويد الغير قبل العداد دون الرجوع إلى الشركة، وفي حال مخالفته ذلك فإنه يحق للشركة فرض مخالفه بالإضافة إلى قيمة الاستهلاك المقدرة والتعويضات اللازمة.
- يلتزم المتعامل بعدم إعادة الخدمة بعد فصلها، وفي حال مخالفته لذلك؛ فإنه يحق للشركة فرض مخالفه مع مصادرة التأمين وإلزامه بدفع كافة المبالغ المستحقة عليه.
- يلتزم المتعامل بإصدار شهادة براءة الذمة عند إخلائه العقار وفي حال مخالفته ذلك يكون مسؤولاً أمام القانون عن أي استهلاك مستقبلي وأي مخالفات تتعلق بهذا الحساب.

جميع الرسوم المشار إليها أعلاه حسب الرسوم المعتمدة التي تنشر من وقت لآخر والمعلن عنها في الموقع الإلكتروني.

٤٢ تركيب الألواح الشمسية

يمكن للمتعامل تثبيت نظام للطاقة الشمسية في منشأته (بشرط الحصول على التصاريح و التراخيص و الموافقات اللازمة) كما يجب على المتعامل الامتثال لقواعد وتعليمات نظام قياس الطاقة الصافي للألواح الشمسية الكهروضوئية صغيرة النطاق والتوصيلات الكهربائية (و يجب مراجعة وثقة إرشادات تثبيت أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية المتاحة على المواقع الإلكترونية لكل من طاقة للتوزيع و دائرة الطاقة) و يجب على المتعامل في حال قام بتثبيت مثل هذا النظام إخطار الشركة و من ثم سوف تقوم الشركة بتطبيق ترتيبات صافي العداد (طبقاً للوائح الصادرة من دائرة الطاقة من حين لآخر)

٤٣ نقل حساب المتعامل

يمكن للمتعامل أو ممثله أو ورثته أو المستفيدين منه أن يتقدموا بطلب خطي لإدارة حساب المتعامل من خلال التعامل مع أحد أفراد العائلة أو أي طرف آخر ويشمل ذلك كون المتعامل خارج البلاد أو مريضاً أو عاجزاً أو مسناً على أن يظل المتعامل مسؤولاً عن أي مبالغ غير مسددة. وفي حال وفاة المتعامل يجوز لورثته أو المستفيدين منه أن يطلبوا نقل حسابه إلى أحد أفراد العائلة (بشرط تقديم الوثائق اللازمة وتقديم ما يثبت الهوية)

٤٤ الاستخدام المسموح به

لا يسمح للمتعامل السكني أو المنشأة المسجلة للاستخدام السكني أن يستخدم أي كهرباء أو مياه لأغراض غير سكنية (بما في ذلك الأغراض التجارية أو الصناعية أو المشروعات التجارية). انظر البندين 17 و 18 أعلاه فيما يتعلق بما يجب وما لا يجب على المتعامل القيام به.

٤٥ • التعريفات

- "الاتفاقية" تعني هذه الشروط والأحكام الخاصة بالتوريد بين شركة طاقة للتوزيع والعميل.
- "الطلب" يعني طلب المتعاملين الجدد المستكمل والموقع من قبلكم، وجميع المستندات المقدمة معه لفتح الحساب.
- "تاريخ استحقاق الفاتورة" يعني 10 أيام عمل من تاريخ الفاتورة و في حال صادف اليوم العاشر نهاية الأسبوع يتم تأجيل الاستحقاق إلى أول يوم عمل في الأسبوع اللاحق؛ (ما لم يتضمن الاتفاق مع المتعامل خلاف ذلك أو إذا كانت هناك ترتيبات سداد آخر).
- "دائرة الطاقة" تعني دائرة الطاقة المنشأة بموجب القانون رقم (11) لسنة 2018.
- "الرسوم" تعني التعرفة والرسوم المعتمدة والمطبقة على تزويد الخدمة، وحسبما يتم تعديلها من قبلنا ويوافق عليها دائرة الطاقة، وتشمل أية غرامات أو رسوم إعادة توصيل أو تعويض أو أية رسوم أخرى غير متعلقة بالاستهلاك تلتزمون بسدادها بموجب هذه الاتفاقية.
- "إجراءات معالجة الشكاوى" تعني الإجراءات المعتمدة من قبلنا لمعالجة الشكاوى أو النزاعات.
- "اتفاقية التوصيل" تعني الاتفاقية التي تحدد شروط وأحكام التوصيل إلى الشبكة.
- "العميل" تعني متلقي للكهرباء و/أو المياه بموجب هذه الاتفاقية.
- "نقطة التوصيل" تعني إما (أ) نقطة توصيل المنشآت بقاطع الدائرة أو محول الكهرباء أو المنصهر أو أي جهاز عازل آخر في شبكة تزويد الكهرباء أو (ب) نقطة توصيل المنشآت بعدد مياه أو محبس أو أي جهاز عزل آخر في شبكة تزويد المياه.
- "دائرة الطاقة" تعني دائرة الطاقة، التي أنشئت بموجب القانون رقم (11) لسنة 2018.
- "قواعد التوزيع" تعني إما (أ) قواعد توزيع الكهرباء - النسخة الثالثة المؤرخة في 30 نوفمبر 2005 وتعديلاتها من وقت لآخر؛ أو (ب) قواعد توزيع المياه - النسخة الثانية المؤرخة في نوفمبر 2002 وتعديلاتها.
- "المعلومات الأساسية" تعني أية معلومات أو وثائق نطلبها لتحديد أو التأكد من الهوية أو الإقامة أو أية معلومات أساسية أخرى ربما نحتاجها للحساب وفقاً للقوانين واللوائح والتوجيهات المعمول بها.
- "حدث خارج عن نطاق السيطرة" يعني القوة القاهرة أو أي حدث أو ظرف يقع خارج نطاق سيطرتكم أو سيطرتنا ويشمل (على سبيل المثال لا الحصر) الفيضانات والأعاصير والزلازل والبرق والحرائق وأخطاء النقل والخلل في توليد الكهرباء أو إنتاج المياه والإضرابات العمالية.
- "التركيبات" تعني أحد أو كلا التعريفين التاليين:
- التركيبات الكهربائية المتمثلة في المفاتيح والتبديلات والمنصهرات والأسلاك والمعدات المستخدمة في توصيل أو استخدام الكهرباء على جانب التحويل الخاص بكم عند نقطة التوصيل؛
 - أو تركيبات المياه التي تشكل جزءاً من تركيبات توصيل المياه بين نظام التوزيع أو الشبكة والخزان التخزين الأرضي أو الخزان الموجود على السطوح ضمناً ويمكن أن تشمل أنبوب أو عداد أو صمام أو أي جهاز آخر ذي صلة لتسهيل تزويد خدمة المياه.
- "المياه" تعني المياه الصالحة و / أو المياه المعاد تدويرها (حسب الحالة).
- "المياه الصالحة للشرب" يقصد بها المياه التي تتوافق مع مقاييس جودة المياه ويتم توفيرها للشرب، الغسيل، الطبخ أو إنتاج الغذاء.
- "يوم عمل" يقصد به أي يوم عدا
- "العداد" يعني المعدات التي سوف تقوم بتركيبها أو تم تركيبها في منشآتكم لقياس كمية الكهرباء أو المياه أو كليهما والتي تزودكم بها.
- "رسوم البلدية" تعني الرسوم التي تحدها وتعلنها البلدية المعنية من وقت لآخر.
- "صافي العداد" ويعني قياس صافي الطاقة المستهلكة في ظل تثبيت العميل لنظام طاقة شمسية يزود منشأته بالطاقة في نفس الوقت الذي تزود طاقة للتوزيع المنشأة بالطاقة، ويتم احتساب الطاقة المستهلكة بعد إيقاف تشغيل الطاقة المولدة عن طريق نظام الطاقة الشمسية ليتم احتساب قيمة الفاتورة.
- "ساعات العمل العادية" تعني الوقت ما بين الساعة 7:30 صباحاً إلى 3 ظهراً في أي يوم من الإثنين إلى الجمعة ولا يوافق يوم عطلة رسمية للقطاع العام في إمارة أبو ظبي.
- "ممثلونا" تعني أيأ من الموظفين أو المقاولين أو الوكلاء لدينا والذين يتصرفون نيابة عنا أو بسلطة منا.
- "شخص" يعني أي شخص معنوي أو شخص طبيعي تجاوز 18 عاماً.
- "المنشآت" تعني المنشآت الخاصة بكم أو أي موقع آخر يتم فيه تزويدكم بخدماتنا.
- "القانون ذو الصلة" يعني أية قوانين أو تعليمات أو نظم صناعية أو معايير أو قواعد ممارسات تطبق من وقت لآخر في إمارة أبو ظبي.
- "المياه المعالجة" تعني النفايات السائلة المعالجة التي ينتجها نظام معالجة مياه الصرف الصحي أو المرفق المناسب لإعادة الاستخدام، وهي لا تتوافق مع مقاييس جودة المياه للاستخدام البشري.
- "تزويد الخدمة" يعني تزويد خدمة الكهرباء أو المياه أو كليهما معا (وفق ما يقتضيه الحال) وأية خدمات أخرى ذات صلة.
- "طاقة للتوزيع" يعني شركة أبوظبي للتوزيع ش.م.ع، تجارياً "طاقة للتوزيع".
- "الشروط والأحكام" تعني الشروط والأحكام الحالية التي تسري على هذه الاتفاقية في كافة الاوقات.
- "ممتلكات عائدة للغير" تعني أية معدات أو ممتلكات أو أدوات أو أنابيب أو أسلاك أو أية أشياء أخرى غير مملوكة من قبلنا أو خاضعة لسيطرتنا.
- السبت أو الأحد أو أي يوم يوافق يوم عطلة رسمية للقطاع العام في إمارة أبو ظبي.

معالجة شكاوى المتعاملين

الضوابط والمبادئ المطبقة

عزيزي المتعامل

إن التزامنا نحو تزويدك بأفضل الخدمات والوفاء بكافة احتياجاتك يمثل محور أعمالنا واهتماماتنا. الدليل التالي يوضح سياسة طاقة للتوزيع في التعامل مع الشكاوى وتأكيد التزامنا بالرد عليها خلال فترة لا تتجاوز الأسبوعين على أكثر تقدير.

تهدف سياستنا في التعامل مع الشكاوى إلى

1. ضمان الاستجابة لها بتوضيح أسباب حدوثها والعمل فوراً على حلها مع تقديم الاعتذار اللازم.
2. تحديد فترة قصوى للاستجابة للمشاكل المقدمة.
3. ضمان ضمان الشفافية ومراعاة النزاهة التامة فيما تجرّبه من تحقيق بشأن الشكاوى المقدمة.
4. احترام خصوصية المتعامل والتعامل مع المعلومات في سرية تامة وفقاً لقانون حماية البيانات الشخصية.
5. ضمان بقائك على اطلاع.
6. ننظر إلى الشكاوى كوسيلة لتطوير العمل

ويمكنكم التواصل معنا من خلال

1. مركز الاتصال على الرقم المجاني 8002332
 2. مراكز خدمة المتعاملين بإمارة أبوظبي.
 3. مراسلتنا من خلال البريد الإلكتروني: contactcentre@taqadistribution.com
 4. الاتصال المباشر لحكومة أبوظبي 800555
- ولمزيد من المعلومات حول سياسة التعامل مع الشكاوى يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني : www.taqadistribution.com وفي حال عدم التواصل إلى الحل المرضي بالنسبة إليكم، بإمكانكم مراجعة دائرة الطاقة في إمارة أبوظبي وعنوانهم ص ب 8002332، أو مراجعة والذي سيعمل بدوره على تقديم المساعدة والنظر في قضاياكم. info@doe.gov.ae موقعهم الإلكتروني



نصائح لتوفير الكهرباء

١. اضبط درجة حرارة مكيف الهواء أعلى بدرجتين لتوفير الطاقة.
٢. تنظيف مرشح مكيف الهواء (الفلتر) بانتظام والقيام بالصيانة الدورية للمكيفات للتأكد من فاعلية وكفاءة عمل المكيف وبالتالي خفض تكاليف التبريد.
٣. التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ والستائر أثناء فترة الظهيرة حيث تبلغ درجات الحرارة أقصاها وفحص عوازل النوافذ لمنع خروج الهواء وبالتالي تحسين كفاءة التبريد في المنزل.
٤. أطفئ سخان المياه في حال عدم الحاجة لاستخدامه.
٥. عند شراء الأجهزة المنزلية، تأكد من شراء الأجهزة الكهربائية المصنفة تحت قائمة الأجهزة الموفرة للطاقة حيث أن هذه الأجهزة تساعد على ضبط حجم الحمولة ومدة الدورة.
٦. أطفئ كافة الأنوار عند مغادرة الغرفة.
٧. أطفئ الأجهزة عند عدم الحاجة لاستخدامها.
٨. ضع جهاز الحاسب الألي في وضعية "النوم - sleep" أو "السبات" hibernate- عند عدم استخدامه.
٩. بعد الانتهاء من عملية الطبخ أو الاستحمام، أطفئ كافة مرواح التهوية خلال ٢٠ دقيقة.
١٠. اضبط درجة حرارة الثلاجة بين ٣ و ٥.٥ درجة مئوية وكذلك ضبط درجة حرارة حجرة التجميد في الثلاجة (freezer) بين ١٥ و ١٨ درجة مئوية تحت الصفر.
١١. أثناء الطبخ، لا تفتح الفرن أكثر من اللازم لمنع تسرب الحرارة.



نصائح لتوفير المياه

١. دلو واحد من المياه يكفي لغسل السيارة، حيث أن استخدام خرطوم المياه يؤدي إلى هدر مئات اللترات من المياه.
٢. استخدام المكنسة عوضاً عن خرطوم المياه لتنظيف الممرات والأرصعة الخارجية، لأن استخدام خرطوم المياه يؤدي إلى هدر مئات اللترات من المياه.
٣. ري الحديقة في الصباح والمساء لتقليل نسبة تبخر المياه ووضع طبقة من السماد حول النباتات لمنع التبخر.
٤. فحص صنابير ورشاشات وخرطوم المياه المثبتة في خارج المنزل للتأكد من تدفق المياه بشكل سليم.
٥. مراقبة فاتورة المياه باستمرار لأن ذلك يساعد على اكتشاف أي ارتفاع غير عادي في الاستهلاك.
٦. تجنب ترك المياه جارية أثناء غسيل وشطف الأطباق، عوضاً عن ذلك يمكن ملئ حوض واحد للغسيل والأخر لعملية الشطف.
٧. غمر الأواني والمقالي بالمياه ونقعها عوضاً عن ترك المياه جارية أثناء تنظيفها.
٨. إعادة استخدام مياه غسالات الأطباق في ري النباتات المنزلية.
٩. غسل الخضار والفواكه في وعاء مملوء بالمياه لتقليل كمية المياه المستهلكة.
١٠. خفض مدة الاستحمام بدقيقتين عن المعتاد وستوفر بذلك ما يصل إلى ٥٠ لتر من المياه شهرياً.
١١. وفر ما يصل إلى ١. لتر من المياه شهرياً من خلال إغلاق صنوبر المياه أثناء غسل الأسنان.
١٢. التأكد من ملئ غسالات الأطباق وغسالات الملابس بشكل كامل قبل تشغيلها مما يساعد على توفير استهلاك المياه والكهرباء.
١٣. غسل الملابس الداكنة بالمياه الباردة لتوفير المياه والطاقة.

اضبط درجة حرارة المكيف أعلى بدرجتين من الوضع الاعتيادي



أطفئ سخان المياه في حال عدم الحاجة إليه

لا حاجة لاستعمال خرطوم المياه دلو واحد من الماء يكفي لغسل سيارتك



تجنب ري النبات خلال ساعات النهار للتقليل من كمية الماء المتبخر



خيارات السداد

نوفر لك متعاملنا العزيز عدة خيارات لتسديد حساباتك لتختار ما يناسبك من بينها:

موقع طاقة للتوزيع

يمكنك استخدام بطاقتك الائتمانية الفيزيا أو الماستركارد لتسديد مبلغ فاتورة الاستهلاك الشهري بموقع الشركة على الشبكة الدولية www.taquadistribution.com عبر نظام الدفع الآمن ودون أن يترتب على ذلك أي رسوم إضافية. للاستفادة من هذه الخدمة بادر بالتسجيل في خدماتنا الإلكترونية.

موقع حكومة أبوظبي

كما يمكنك عزيزي المتعامل تسديد فواتيرك الشهرية باستخدام بطاقتك الائتمانية (الفيزيا أو الماستركارد) إذا قمت بالتسجيل في خدمة «صفحتي» على موقع حكومة أبوظبي على الشبكة الدولية: www.abudhabi.ae

البريد

في حالة اختيار الدفع عن طريق البريد يرجى تحرير الشيك المصرفي أو أمر الدفع باسم طاقة للتوزيع مع كتابة رقم الهاتف على الجزء الخلفي لهما علما بأن العنوان البريدي للشركة مبين على الفاتورة كما يرجى إرفاق قسيمة الدفع بعد فصلها من الجزء الأسفل للفاتورة مع الشيك المصرفي أو أمر الدفع المذكور.

مراكز خدمة المتعاملين التابعة للشركة

يمكنك تسديد فاتورتك نقدا أو بموجب شيك أو خصما على بطاقتك الائتمانية لدى أي من مراكز خدمة المتعاملين التابعة للشركة و لمعرفة مواقع مراكز خدمة المتعاملين وساعات عملها يرجى الاتصال على الرقم المجاني 8002332 أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني إلى contactcentre@taquadistribution.com

مكاتب بريد الإمارات

سدد فاتورة الاستهلاك الشهري طيلة أيام الأسبوع وخلال ساعات العمل الرسمي وذلك لدى أي من مكاتب بريد الإمارات المنتشرة في كافة أنحاء الدولة.

أجهزة السداد الآلي

تم تركيب أجهزة آلية لسداد فواتير المياه والكهرباء في عدد من مكاتب خدمة المتعاملين الخاصة بالشركة والمراكز التجارية ومحطات «أدنوك» لوقود السيارات في مدينة العين والمناطق التابعة لها.

الدفع التلقائي (المباشر)

إذا كنت مسجلا في الخدمة الإلكترونية طاقة للتوزيع يمكنك الاستفادة من خيار الدفع التلقائي لفواتيرك الشهرية وضمن الانتظام في سدادها باستخدام بطاقتك الائتمانية. كما أن ذلك سيتيح لك مراقبة الصرف من مواردك المالية بشكل مناسب عن طريق عمل ترتيبات للخصم التلقائي على أساس منتظمة من بطاقتك الائتمانية.

الدفع عن طريق الإتصال بالرقم المجاني 8002332

اتصل بنا على الرقم المجاني 8002332 لتسديد فاتورتك باستخدام بطاقتك الائتمانية مع خدمة الرد الآلي لإتمام الدفع بأمان ويسر.

الدفع بالبنوك

يمكن السداد عبر حساب الشركة المخصصة لذلك في بنكي أبوظبي التجاري وأبوظبي الأول (هذه الخدمة إلزامية للشركات واختيارية للأفراد).

ماكينة الصراف الآلي للبنوك الشريكة

يمكن تسديد مبلغ الفاتورة الشهرية عن طريق ماكينات الصراف الآلي لعدد كبير من البنوك الشريكة لنا إن كان للمتعامل حساب بها ويمكن الحصول على قائمة كاملة بها عن طريق الإتصال بالرقم المجاني 8002332 أو بطلبها عن طريق البريد الإلكتروني من العنوان التالي : contactcentre@taqadistribution.com

الدفع عن طريق الموقع الإلكتروني للبنك

قدم البنوك الشريكة لنا سداد فواتير استهلاك الماء والكهرباء لمتعاملينا عن طريق الإنترنت ولمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة يرجى الإتصال مع البنك الذي تتعامل معه.

الحوالة الإلكترونية

إحدى الطرق السهلة والمناسبة لسداد عدة فواتير عبر حوالة بنكية واحدة وتعد هذه الطريقة بمثابة كسب كبير للمتعاملين من الشركات أو الجهات الحكومية التي تسدد أكثر من 10 فواتير شهريا حيث تقوم الشركة أو الجهة الحكومية المعنية بتحويل المبلغ المطلوب مباشرة إلى حساب طاقة للتوزيع (١٥٦٠٤٩٤٣٦) A/C لدى بنك أبوظبي الأول فرع الكورنيش ومن ثم إرسال تفاصيل الدفعة المسددة إليها عن طريق البريد الإلكتروني لمزيد من التفاصيل يرجى الاتصال على الرقم المجاني: 8002332 على العنوان التالي: dialygov@taqadistribution.com

شركات الصرافة

في كافة أرجاء الدولة، ويجري العمل على إضافة « الأنصاري للصرافة » و « صرافة اللولو العالمية » مكنكم الآن السداد عبر فروع كل من المزيد من شركات الصرافة في المستقبل القريب.

مركز خدمة المتعاملين طاقة للتوزيع

يمكنك إن كنت زائرا لمدينة العين سداد فاتورة الاستهلاك نقداً أو بموجب شيك لدى مركز خدمة المتعاملين الرئيسي طاقة للتوزيع وهي شركة شقيقة لنا شريطة أن يتم ذلك خلال ساعات الدوام الرسمي من الإثنين إلى الجمعة من كل أسبوع.

الهاتف المصرفي

تقدم البنوك الشريكة لنا خدمة سداد الفواتير عبر خدمة الهاتف الآلي وذلك للمتعاملين ممن لديهم حساب بنكي معها.

مركز خدمة المتعاملين طاقة للتوزيع

يمكنك إن كنت زائرا لمدينة العين سداد فاتورة الاستهلاك نقداً أو بموجب شيك لدى مركز خدمة المتعاملين الرئيسي طاقة للتوزيع وهي شركة شقيقة لنا شريطة أن يتم ذلك خلال ساعات الدوام الرسمي من الأحد إلى الخميس من كل أسبوع.