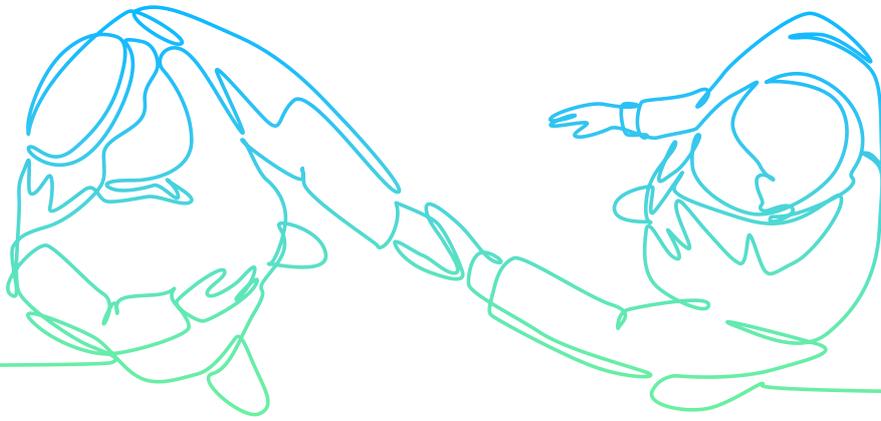


# ميثاق خدمة المتعاملين – القطاع السكنى أبوظبى



4	<u>المقدمة</u>	1
4	<u>الغرض</u>	2
4	<u>النطاق</u>	3
4	<u>المسؤولية عن التطبيق</u>	4
4	<u>حقوق ومسؤوليات المتعامل</u>	5
5	<u>التعديلات</u>	6
5	<u>التعريفات والمصطلحات</u>	7
6	<u>السرية</u>	8
6	<u>الإستجابة</u>	9
7	<u>المساءلة</u>	10
7	<u>المنهجية المرتكزة على المتعامل</u>	11
7	<u>التحسين المستمر</u>	12
7	<u>الإبلاغ</u>	13
7	<u>الرسوم</u>	14
7	<u>عملية معالجة الشكاوى</u>	15
7	<u>إيداع الشكاوى</u>	15.1
7	<u>إستلام والإقرار بإستلام الشكاوى</u>	15.2
8	<u>تصنيف الشكاوى ومؤشرات الأداء الرئيسية</u>	15.3
8	<u>تصعيد الرد على الشكاوى</u>	15.4
9	<u>عملية تصعيد الشكاوى إلى دائرة الطاقة</u>	15.5
9	<u>رضا المتعامل بعد إغلاق الشكاوى</u>	15.6
9	<u>عملية المتعامل المتعثر</u>	16
9	<u>طلب خطة دفع</u>	16.1
10	<u>عملية طلب خطة دفع</u>	16.2

10	<u>طلب تمديد الدفع</u>	16.3
11	<u>عملية طلب تأجيل الدفع</u>	16.4
11	<u>عملية الفصل</u>	17
12	<u>عملية الفصل القياسي نتيجة عدم الدفع</u>	17.1
12	<u>مخطط عملية الفصل القياسي</u>	17.2
13	<u>عملية الفصل غير القياسي نتيجة عدم الدفع</u>	17.3
13	<u>مخطط الفصل غير القياسي</u>	17.4
14	<u>فصل خدمة تبريد المناطق لأسباب أخرى بخلاف عدم السداد</u>	17.5
14	<u>التلاعب بالعداد</u>	17.6
14	<u>الشروط التي تحظر عملية الفصل</u>	17.7
15	<u>عملية إعادة التوصيل</u>	17.8
15	<u>مخطط عملية إعادة التوصيل</u>	17.9
16	<u>حماية المتعاملين ذوي الظروف الطبية الحرجة</u>	17.10
16	<u>مراجع</u>	18
17	<u>مخطط شكاوى الفوترة</u>	الملحق (أ)
18	<u>مخطط العملية</u>	الملحق (ب)

## 1- المقدمة

تعدّ شركة تسليم للقياس وتحصيل الرسوم – شركة الشخص الواحد ذ م م (تسليم) الشريك الأمثل للقطاعين العام والخاص في دول مجلس التعاون الخليجي، حيث إنها تقدم قيمة ممتازة لقياس الإستهلاك عبر توفير خدمات الفوترة والتحصيل وقياس إستهلاك المتعامل و تلتزم تسليم كلياً بتميزها التشغيلي في كل نواحي عمل الشركة، كما أنها تعمل بإستمرار على تطوير أدوات وطرق خدمة المتعاملين لتفي بالتزاماتها وتعهداتها، وتحسينها بإستمرار.

## 2- الغرض

الغرض من ميثاق خدمة المتعاملين في أبوظبي ("**الميثاق**") تزويد متعاملين تسليم بمعلومات واضحة وشفافة فيما يتعلق بإجراءات متابعة الشكاوى، وإجراءات الفصل وإجراءات المتعامل المتعثر في السداد. تم إعداد هذا الميثاق بالتشاور مع دائرة الطاقة في أبوظبي، من أجل ضمان الامتثال بلائحة تبريد المناطق في إمارة أبوظبي.

## 3- النطاق

يسري هذا الميثاق على القطاع السكني ("**المتعاملين**"). متعاملين العدادات الرئيسية ليسوا جزءاً من هذه الوثيقة.

## 4- المسؤولية عن التطبيق

تسليم مسؤوله عن تطبيق هذا الميثاق، بما يتفق مع لوائح تبريد المناطق.

## 5- حقوق ومسؤوليات المتعامل

تتمثل حقوق المتعامل في التالي:

1. كل متعامل له الحق بأن يعامل بالإحترام.
2. في حال كان المتعامل يواجه صعوبات مالية، فإن تسليم ستمعمل على :
  - أ- تزويد المتعامل بالمعلومات والنصائح فيما يتعلق بترتيبات السداد المتاحة؛
  - ب- إختيار ترتيبات السداد بما يتفق مع ظروف المتعامل ومع قدرة المتعامل على الدفع؛
  - ج- تقديم تأكيد على أي إتفاقيات دفع يتم التوقيع عليها، والتي تتضمن الشروط والأحكام المقررة للترتيبات؛ و
  - د- تقديم الإستشارة، حول تواريخ المبالغ التي لم يتم سدادها، وأساس حساب المبالغ التي لم يتم سدادها، وذلك لضمان حماية المتعامل ضد:
    - i. الفصل أو تقييد إمداد خدمة التبريد؛ و
    - ii. أي تكاليف إضافية مطلوبة عند إعادة توصيل الخدمة، بحيث يستطيع المتعامل الدخول في ترتيبات الدفع والإستمرار في تنفيذ الإلتزامات المقررة عليه.

تتضمن مسؤوليات العميل التالي:

1. التسجيل لدى تسليم، ودفع مبلغ التأمين مقدماً؛
2. التأكيد على منح تسليم في جميع الأوقات إمكانية الدخول الآمن إلى مبنى المتعامل؛
3. دفع الفواتير في الوقت المحدد والالتزام بترتيبات الدفع المتفق عليها؛
4. تقديم جميع الوثائق المطلوبة بما في ذلك أي وثائق جديدة في حال إنتهت صلاحية الوثائق الحالية؛
5. إبلاغ تسليم، عن أي تغييرات في معلومات الحساب الخاص بالمتعامل أو في تفاصيل العقد؛
6. إبلاغ تسليم على الفور، في حال إنتقال المتعامل أو بيعه للمبنى؛ و
7. إبلاغ تسليم، في حال عدم إستلام المتعامل للفاتورة لأكثر من شهر، أو في حال كان هناك إشتباه في حدوث خطأ في الفاتورة.

## 6- التعديلات

يجوز تعديل تفاصيل الإجراءات المقررة في هذه الوثيقة من قبل تسليم، بناء على إعتقاد دائرة الطاقة.

## 7- التعريفات والمصطلحات

أبوظبي عاصمة الإمارات العربية المتحدة.

الشكوى تعبير عن عدم الرضا يبلغ إلى تسليم ويشمل شكوى ضد الفوترة، بالإضافة إلى إجراءات الشكوى، والتأخر في تقديم الخدمة الجديدة، وشكوى على الموظف، وشكوى عن الخدمات الإلكترونية، وشكوى حول جودة الخدمة، وشكوى على المقاول.

إدارة علاقات المتعامل نظام تطبقه تسليم من أجل إدارة العلاقات والتعاملات مع المتعاملين والمتعاملين المحتملين.

المتعامل الشخص أو الكيان الذي يشمل، ودون حصر، مالك المباني، أو القاطن/الساكن المقيم في السكن أو اتحادات المالكين ذات الصلة بالمباني، وفي جميع الحالات التي تستفيد من تبريد الهواء من مصدر تبريد المناطق، والذي يتعاقد مع المرخص إليه (أو وكيله)، والذي يقوم بدفع و/أو مطلوباً منه، دفع التعويض المالي المستحق إلى ذلك المرخص إليه (مباشرة أو غير مباشرة)، في مقابل تزويد خدمات تبريد المناطق.

المتعامل المتعثر المتعامل الذي لم يستطع أن يدفع قيمة الفاتورة في تاريخ إستحقاقها.

المتعاما ذو الظروف الصحية المتعامل الذي يعتبر فصل خدمة التبريد عنه مهدداً لصحته/صحتها، وسلامته/سلامتها، أو لصحة أو سلامة الشخص المرافق له/لها، نتيجة إحتمال حدوث تدهور في صحته/صحتها أو إحتمال حدوث ضمور، أو إعاقة أو أي ضرر بناء على ما يثبتته التقرير الطبي المعتمد أصولاً من قبل الكيان الحكومي المختص في أبوظبي.

تبريد المناطق تسهيلات تبريد المناطق من خلال نظام تبريد المناطق المركزي، والشبكات ذات الصلة والتي تستخدم وسيط تبريد من محطة التبريد التي تقوم بإنتاج طاقة التبريد.

## لائحة تبريد المناطق

أي لائحة أو لوائح تنفيذية أو قواعد يتم إصدارها من قبل دائرة الطاقة لصالح قطاع تبريد المنطقة في إمارة أبوظبي، والخاضعة للتعديل، أو الإضافة أو الاستبدال من وقت لآخر.

### دائرة الطاقة

دائرة الطاقة في أبوظبي.

### تاريخ إستحقاق الفاتورة

أربعة عشر (14) يوماً ميلادياً اعتباراً من تاريخ إصدار الفاتورة.

### أيزو (المنظمة العالمية للمواصفات)

الإتحاد الدولي لمنظمات المقييس الوطنية.

### مؤشرات الأداء الرئيسية

مؤشرات الأداء الرئيسية

### المرخص إليه

أي كيان يملك رخصة سارية صادرة من قبل دائرة الطاقة فيما له صلة بتزويد خدمات تبريد المناطق.

### المتعهد

أي كيان يمتلك أو يقوم بتشغيل أو يتولى إدارة مجموعة المباني المربوطة بشبكة تبريد المناطق، سواء كان ذلك من خلال التوصيل غير المباشر (باستخدام أي واحدة أو أكثر من محطات تحويل الحرارة إلى طاقة تبريد)، أو من خلال التوصيل المباشر (دون حاجة إلى تحويل طاقة تبريد من خلال أي من محطات تحويل الحرارة إلى طاقة تبريد).

### تمديد الدفع

تمديد تاريخ إستحقاق الفاتورة لفترة قصيرة من الزمن.

### خطة الدفع

الخطة التي تبين عدد الأقساط لتسوية الفاتورة التي لم يتم سدادها وذلك لتسهيل الدفع على أقساط بمبالغ محددة خلال فترة زمنية محددة.

### المباني

أي أرض أو بناية أو شقة أو وحدة سكنية، أو أي صيغة أخرى من صيغ السكن المستقل، ضمن أي بناية أو هيكل أو أي حيز مكيف الهواء.

### مالك المباني

المطور و/أو المالك (سواء كان مالكا ملكية حرة أو ملكية إيجارية) للمباني.

### تسليم

الشركة الفرعية لتبريد، والتي تتولى عملية الفوترة وتحصيل المبالغ المستحقة في مقابل خدمات التبريد.

### الوحدة

أي جزء معرف من المباني، بما في ذلك أي شقة أو بيت مستقل أو وحدة سكنية أو وحدة تجزئة أو أي وحدة تجارية أو أي صيغة أخرى من صيغ السكن، أو الإقامة ضمن أي مباني، والمستأجرة من قبل أو المملوكة من قبل العميل.

## 8- السرية

جميع البيانات التي تقوم بجمعها تسليم، هي من أجل الاستخدام الداخلي فقط. سنقوم بتخزين وحماية ورعاية المعلومات والبيانات التي نقوم بجمعها بما يتفق مع معايير سرية المعلومات المتعلقة بالمتعاملين.

## 9- الاستجابة

سيتم الإقرار بإستلام وتسجيل والرد على شكاوى المتعاملين والطلبات التي نتلقاها فيما يتعلق بخطة السداد، بطريقة منصفة ومعقولة، وفي الوقت المناسب. سيتم إخطار متعاملينا حول تقدم دراسة الشكوى/الطلب المقدم من المتعامل، مع تزويدهم بالنصائح حول حصيللة التقييم، وأسباب القرار الذي يتم اتخاذه مع أي خيارات مراجعة متاحة.

## 10- المساءلة

تتم عملية المساءلة بطريقة واضحة من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية، وبموجب السياسة والإجراءات والتدريبات ذات العلاقة التي نقوم بها.

## 11- المنهجية المرتكزة على العميل

لدى تسليم الالتزام قوي بمعالجة أي مسائل/طلبات تثار في غضون الفترة الزمنية المعقولة.

## 12- التحسين المستمر

تقر تسليم بأن الرد على طلبات/شكاوى المتعامل، يعتبر أمراً مهماً، من أجل التحسين المستمر في تزويد الخدمات، ومعالجة الشكاوى، وعليه فإن تسليم تقوم بمراقبة جميع الطلبات/الشكاوى الواردة من المتعاملين على أساس يومي.

## 13- الإبلاغ

تحتفظ إدارة خدمة المتعاملين بآليات الإبلاغ المناسبة، بما في ذلك التفاصيل ذات الصلة بالبدء والانتهاء، ونوع الطلب، والأفراد الذين يعملون عليها، وإيضاحات الاتصال، والنتائج.

## 14- الرسوم

ليس هناك رسوم مفروضة على شكاوى المتعاملين، أو على خطط السداد، أو على طلبات تمديد تاريخ إستحقاق الفاتورة.

## 15- عملية معالجة الشكاوى

ليس هناك رسوم مفروضة على شكاوى المتعاملين، أو على خطط السداد، أو على طلبات تمديد تاريخ استحقاق الفاتورة.

### 15.1- إيداع الشكاوى

يستطيع المتعاملين إيداع الشكاوى، أو طلب نسخ من الشكاوى المقدمة، سواء كان ذلك عن طريق الإتصال الهاتفي على الرقم 800 8275336 (800TASLEEM)، أو عبر البريد الإلكتروني [customerservice@tasleem.ae](mailto:customerservice@tasleem.ae)، أو بزيارة موقع تسليم على العنوان: [www.tasleem.ae](http://www.tasleem.ae)، أو بزيارة مكتب تسليم. يتم توزيع الشكاوى ومتابعتها ومراقبتها من خلال فريق خدمة المتعاملين.

### 15.2- إستلام والإقرار باستلام الشكاوى

يتلقى متعاملونا إقرار إستلام، عن كل شكاوى تقدم عبر الرسالة النصية/البريد الإلكتروني. يتم إرسال الإقرار خلال ذات اليوم، في حال كان يوم تقديم الشكاوى يوم عمل، أو اليوم التالي، في حال تم تقديم الشكاوى خلال عطلة نهاية الأسبوع أو خلال العطل الرسمية.

## 15.3- تصنيف الشكاوى ومؤشرات الأداء الرئيسية

يتم توزيع شكاوى المتعاملين إلى فئات، بالإضافة إلى إعداد مؤشرات الأداء الرئيسية من أجل المساعدة في حل جميع شكاوى المتعاملين.

تم تحديد سبع تصنيفات مختلفة لفئات شكاوى المتعاملين على النحو التالي:

1. شكاوى على الفوترة.
2. شكاوى الإجراءات.
3. تأخر في تزويد خدمة جديدة.
4. شكاوى على الموظف.
5. شكاوى خدمات إلكترونية.
6. شكاوى على جودة الخدمات.
7. شكاوى على المقاول.

### 15.3.1- شكاوى على الفوترة

تشمل الشكاوى على الفوترة الشكاوى المتعلقة بدقة الفاتورة، وحالة العداد، وتحصيلات الفاتورة، وتخصيص مبالغ الفاتورة المدفوعة.

يتم قيد الشكاوى في إدارة علاقات المتعاملين، علماً بأن مؤشر الأداء الرئيسي لمعالجة الشكاوى مرور سبعة (7) أيام عمل. في حال كانت شكاوى المتعامل حول دقة الفاتورة، فإن الأمر قد يتطلب إشراك إدارة الفوترة، وإدارة العدادات، وقد يتطلب الأمر تعيين فني عداد من أجل تقييم حالة العداد. قد يحتاج تقييم الشكاوى وإعداد التوصيات في هذه الحالة إلى فترة زمنية أطول للإكمال اعتماداً على تعقيد الموضوع. يرجى الرجوع إلى الملحق رقم (أ) من أجل الإطلاع على شكل إيضاحي مبسط لعملية الفوترة.

### 15.3.2- الشكاوى الأخرى

يرجى الرجوع إلى الملحق رقم (ب) للإطلاع على شكل إيضاحي مبسط لجميع نماذج الشكاوى الأخرى.

## 15.4- تصعيد الرد على الشكاوى

ستقوم إدارة خدمة المتعاملين بإدارة والرد على جميع شكاوى المتعاملين. سيتولى فريق خدمة المتعاملين متابعة عملية تصعيد الشكاوى كالتالي:

- سيكون المستجيب الأول على الشكاوى هو أحد فريق خدمة المتعاملين.
- سيكون المستجيب الثاني، إن تطلب الأمر، هو قائد فريق خدمة المتعاملين.
- قائد الفريق هو الشخص المخول حصرياً رفع الشكاوى إلى مدير خدمة المتعاملين.

سيكون لجميع المتعاملين حق متابعة شكاواهم لدى دائرة الطاقة، وذلك في حال كان المتعامل غير راض عن الحل الذي قدمته تسليم للشكاوى.

## 15.5- عملية تصعيد الشكوى إلى دائرة الطاقة

في الحالات التي يكون فيها المتعامل غير راض عن حل الشكوى المقدم من قبل تسليم، لمقدم الشكوى الحق في تقديم إستئناف ضد القرار لدى دائرة الطاقة. سيتم إتباع عملية تصعيد الشكوى التالية من أجل إتخاذ القرار حول الإستئناف المقدم ضد قرار حل الشكوى:

- ستقوم دائرة الطاقة بالحصول على رقم الشكوى المرجعي من المتعامل، أو عبر فحص الرقم المرجعي لشكوى المتعامل لدى تسليم؛
- ستتولى دائرة الطاقة مراجعة التفاصيل المتعلقة بالشكوى، وفي حال تطلب الأمر الحصول على إيضاحات/معلومات إضافية، سيتم إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى تسليم عبر العنوان [customerservice@tasleem.ae](mailto:customerservice@tasleem.ae)؛
- سيتقوم تسليم بتقديم المعلومات المطلوبة، مع إرسال التحديث الضروري إلى دائرة الطاقة في غضون خمسة (5) أيام عمل؛
- فور تقييم الحالة، ستقوم دائرة الطاقة بإبلاغ قرار المراجعة النهائي إلى تسليم؛ و
- ستقوم تسليم، بالتأكد على إمكانية التطبيق، والإجراء المتوقع إتخاذه وذلك بما يتفق مع قرار دائرة الطاقة. ستقوم دائرة الطاقة بإبلاغ القرار المتفق عليه إلى المتعامل، وإلى تسليم.

## 15.6- رضا المتعامل بعد إغلاق الشكوى

تقوم تسليم بتطبيق إستبيان مسح المتعامل (صوت المتعامل). سيؤدي أي تفاعل من المتعامل بما في ذلك تسوية أي شكوى، إلى توجيه دعوى للحصول على رد من المتعامل. سيتم إجراء تقييم لرد المتعامل من قبل فريق خدمة المتعاملين، مع إتباع الإجراءات التي قد تنتج عن ذلك التقييم اعتماداً على مخرجات المسح.

## 16- عملية المتعامل المتعثر

إجراءات المتعامل المتعثر يقصد بها الإجراءات التي يتم اللجوء إليها من أجل عرض شروط الدفع المؤجل على المتعامل الذي يجد صعوبات في دفع مبلغ الفاتورة المستحق عليه في الوقت المحدد، بما يتفق مع شروط خدمة التبريد.

تم تحديد نوعين مختلفين من إجراءات الطلب:

- طلب خطة دفع
- طلب تمديد دفع

### 16.1- طلب خطة دفع

يتولى فريق خدمة العميل عرض خطط الدفع فور وقوع التقصير من جانب المتعامل.

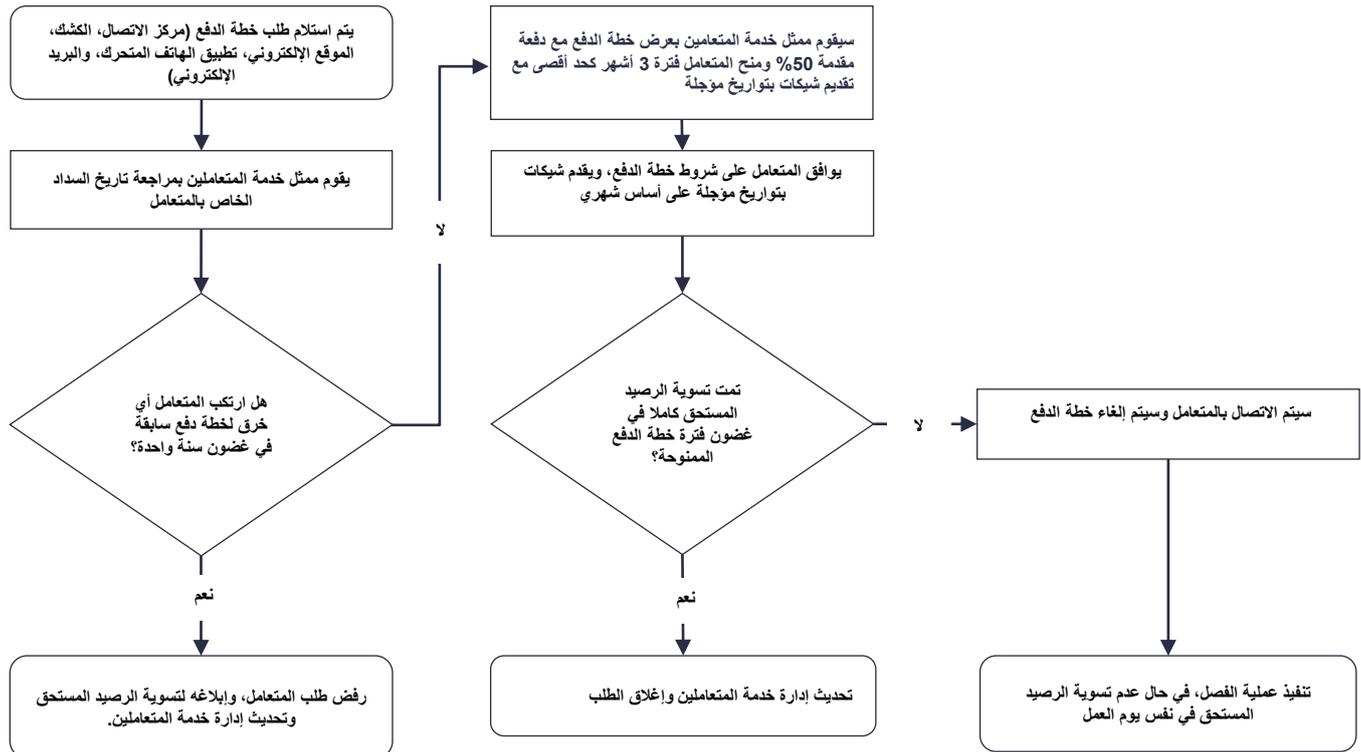
تجري إدارة خدمة المتعاملين تقيماً لتاريخ الدفعات التي قام المتعامل بدفعها في الوقت المحدد، وما إن كان المتعامل قد منح أي خطة دفع من قبل على حسابه.

لدى إدارة خدمة المتعاملين القدرة على إعداد خطة الدفع لفترة أقصاها ثلاثة (3) أشهر. أي خطة دفع لفترة تزيد على ثلاثة (3) أشهر تحتاج إلى اعتماد من مدير إدارة خدمة المتعاملين.

في حال عجز المتعامل عن تنفيذ إشتراطات خطة الدفع بناء على ما يتم الإتفاق عليه دون إخطار مسبق، في هذه الحالة تصبح خطة الدفع باطلة، ويصبح المتعامل خاضعاً لإجراءات إيقاف خدمة التبريد. سيتم تزويد المتعامل بإخطار الإيقاف النهائي، بناء على إجراءات الفصل الجارية بالنسبة لمتعاملين القطاع السكني.

## 16.2- عملية طلب خطة دفع

### مخطط عملية طلب خطة



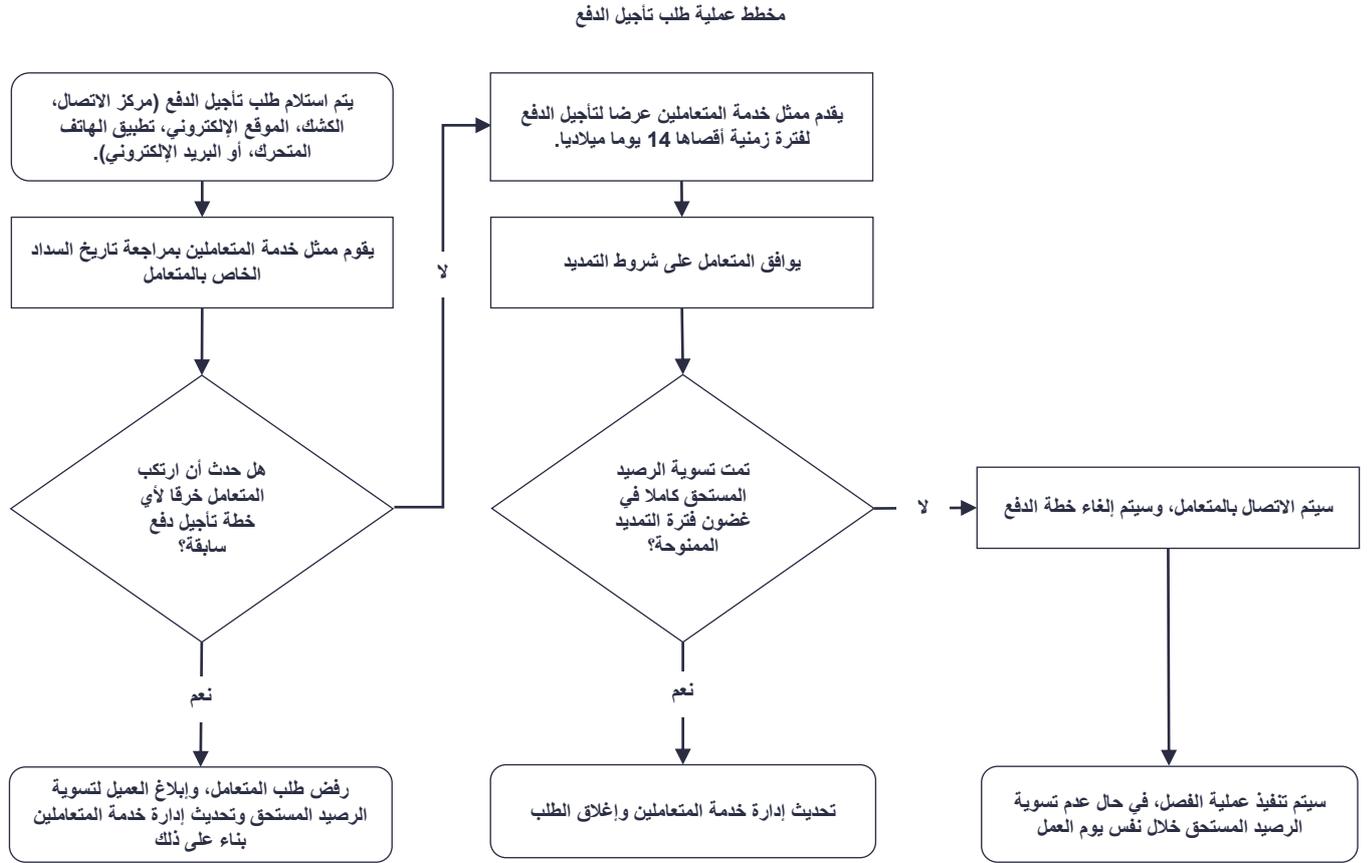
## 16.3- طلب تمديد الدفع

يجوز للمتعامل تقديم طلب من أجل تمديد الدفع لفترة أقصاها أربعة عشر (14) يوماً بالنسبة للمتعامل الذي قدم طلباً لفترة تمديد من أجل السداد.

ستقوم إدارة خدمة المتعاملين بتقييم تاريخ الدفع للعميل بالنسبة للدفع في الوقت المحدد، وما إن كان المتعامل قد منح أي تأجيل دفع من قبل لحسابه.

في حال عجز المتعامل عن تنفيذ الإشتراطات المقررة بالنسبة للسداد المؤجل بناء على الإتفاق دون إخطار مسبق، في هذه الحالة يصبح تأجيل الدفع ملغى، ويصبح المتعامل خاضعاً لإجراءات إيقاف خدمة التبريد. سيتم تزويد المتعامل بإخطار الإيقاف النهائي بناء على إجراءات فصل خدمة التبريد الحالية بالنسبة لمتعاملين القطاع السكني.

## 16.4 - عملية طلب تأجيل الدفع



## 17- عملية الفصل

عملية الفصل يقصد بها إيقاف خدمات التبريد عن المتعامل نتيجة عدم الدفع، والأسباب الأخرى المسموح بها بما يتفق مع شروط اتفاقية خدمة التبريد.

هناك ثلاثة أنواع من المعالجات التي تم تحديدها فيما يتعلق بعملية الفصل:

- عملية الفصل القياسي نتيجة عدم الدفع من قبل العميل الذي لا يمكن الوصول إلى الصمامات الخاصة بعداده؛
- عملية الفصل غير القياسي نتيجة عدم الدفع من قبل العميل الذي لا يمكن الوصول إلى الصمامات الخاصة بعداده؛
- فصل خدمات تبريد المنطقة لأسباب أخرى بخلاف عدم الدفع، وذلك بما يتفق مع أحكام اتفاقية خدمات التبريد.

## 17.1- عملية الفصل القياسي نتيجة عدم الدفع

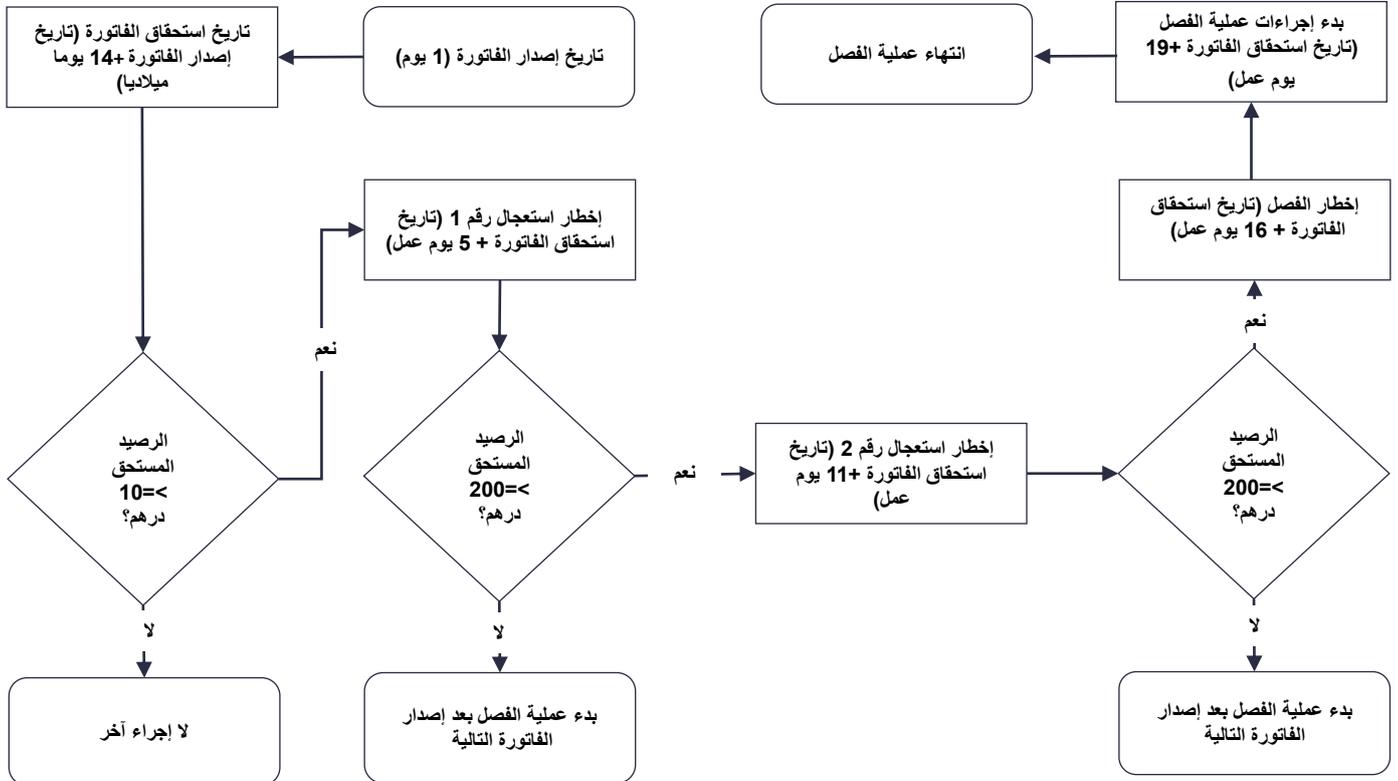
تسري عملية الفصل القياسي على جميع المتعاملين الذين يبلغ رصيد المبلغ المستحق السداد على المتعامل أكثر من 200 درهم إماراتي، قائمة على الحساب، والعداد يمكن الوصول إليه. يقصد بالعداد الذي يمكن الوصول إليه العداد الذي يوجد خارج المبنى السكنى للمتعامل.

تطبق عملية الفصل القياسي على جميع العدادات، بما في ذلك العدادات المعطوية، والتي يتم إصدار الفواتير التقديرية لها. يتم تطبيق كل من الخطوات التالية في حالة عجز المتعامل عن دفع قيمة الفاتورة في تاريخ إستحقاق الفاتورة، بناء على الحد الفاصل للإيقاف الساري على كل مشروع:

الخطوة	الوصف	يوم عمل منذ أن استحق سداد الفاتورة	المبلغ المستحق سداهه (بالدرهم)
1	تذكير أول (بريد إلكتروني أو رسالة نصية)	5	10
2	تذكير ثاني (بريد إلكتروني أو رسالة نصية)	11	200
3	إخطار بالفصل (بريد إلكتروني أو رسالة نصية)	16	200
4	فصل الخدمة	19	-

## 17.2- مخطط عملية الفصل القياسي

يتضمن المخطط التالي شرحاً إيضاحياً مبسطاً لعملية الفصل القياسي:



## 17.3- عملية الفصل غير القياسي نتيجة عدم الدفع

يتم تطبيق عملية الفصل غير القياسي على المتعامل الذي لا يمكن الوصول إلى عداده، حيث أن العداد يكون داخل مباني العميل.

يتم إتباع عملية الفصل غير القياسي عندما تتخطى قيمة المبلغ المستحق 4.000 درهم إماراتي، وفي هذه الحالة يتطلب الأمر تركيب صمام إغلاق مع العداد خارج الوحدة. لاحقاً، يتم تحصيل رسوم على إعادة توصيل الخدمة نتيجة التأخر في السداد، بالإضافة إلى رسوم إيقاف الصمام الخارجي التي تسري على إعادة خدمات تبريد المناطق. فيما يلي الخطوات التي يتم إتباعها بالنسبة للعميل الذي يعجز عن دفع قيمة الفاتورة في تاريخ الاستحقاق.

الخطوة	الوصف	يوم عمل منذ أن استحق سداد الفاتورة	المبلغ المستحق سداده (بالدرهم)
1	تذكير أول (بريد إلكتروني أو رسالة نصية)	5	10
2	تذكير ثاني (بريد إلكتروني أو رسالة نصية)	11	200
3	إخطار قانوني بالفصل (بريد إلكتروني، رسالة نصية واتصال)	16	4.000
4	فصل الخدمة	30	-

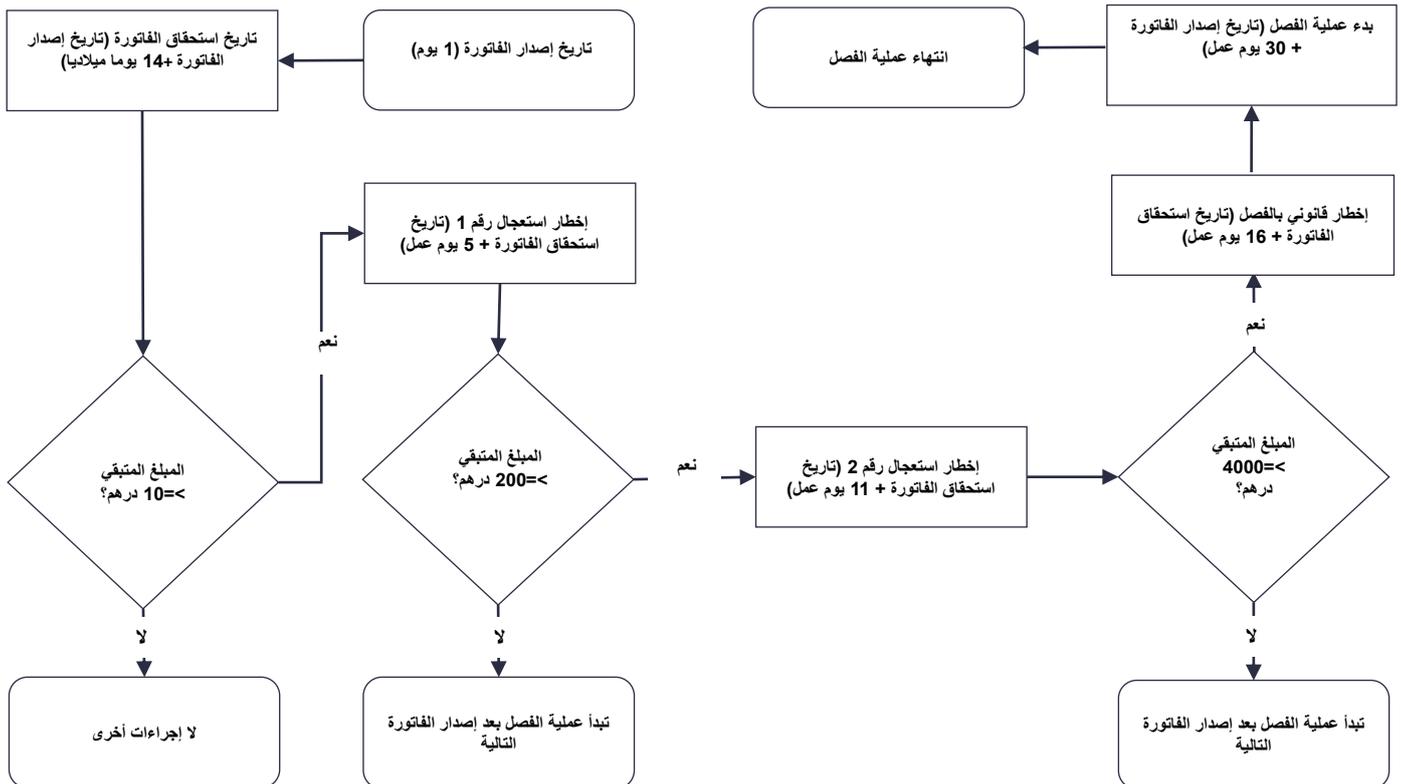
سيقوم فريق خدمة المتعاملين التابع لنا بتسليم إخطار الفصل عبر مكتب قانوني مستقل، إلى مقر سكن المتعامل، علماً بأنه سيتم إخطار مالك الوحدة في حال كانت الوحدة مستأجره.

في حال استفاد جميع الخيارات ولم يتم فصل الخدمة عن الموقع، سيقيم فريق العدادات بالاتصال على إدارة المرفق المسؤولة عن المشروع، من أجل جدولة اتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل تمكين عملية الفصل.

## 17.4- مخطط الفصل غير القياسي

المخطط التالي يقدم شرحاً إيضاحياً مبسطاً لعملية الفصل غير القياسي:

### عملية الفصل غير القياسي



## 17.5- فصل خدمة تبريد المناطق لأسباب أخرى بخلاف عدم السداد

سيتم بدء عملية فصل خدمة التبريد عن المتعاملين الذين أغلقوا حساباتهم دون أي مبالغ مستحقة عليهم. أيضا، سيتم بدء إجراءات فصل الخدمة بناء على طلب العميل أو لأي أسباب أخرى. بعضا من الأسباب التي يتم فصل الخدمة نتيجة لها مبينة في القائمة أدناه:

- بناء على أمر المحكمة أو أمر السلطة المختصة؛
- بناء على طلب العميل؛
- الطوارئ؛
- الفصل لتجنب الخطر أو الضرر؛
- المباني غير المسكونة؛
- الاحتيايل أو اللاشريعة؛
- عدم التسجيل لدى تسليم والإخفاق في تحديث البيانات الشخصية بالمعلومات بطاقة الهوية الإماراتية أو أي وثائق أخرى إلزامية؛
- رفض تسهيل الوصول إلى العداد؛
- بناء على إتفاقية تزويد خدمة التبريد؛ و
- عدم تجديد عقد الإيجار لدى الجهات ذات الاختصاص.

## 17.6- التلاعب بالعداد

بعد فصل خدمة التبريد، في حال محاولة التلاعب بالعداد، أو محاولة فتح الصمام من أجل الوصول إلى خدمة التبريد، سيتم إضافة غرامة بالإضافة إلى الرسوم المستحقة وإلى رسوم التوصيل، وسيتم فصل خدمة التبريد مرة أخرى.

في حال تعرض العداد لأي تلف نتيجة التلاعب، وتطلب الأمر استبدال العداد، سيتم تحصيل رسوم إستبدال العداد.

## 17.7- الشروط التي تحظر عملية الفصل

سيتم تطبيق القوانين المعتمدة في أمانة أبوظبي لفصل خدمات التبريد.

لن يتم بدء إجراءات فصل الخدمة عن المتعاملين المذكورين أدناه:

- المتعاملين ذوي الظروف المرضية الحرجة، ومراكز أصحاب الهمم، و المسنين والمستشفيات/العيادات؛
- العملاء الذين لديهم شكوى قيد النظر لدى تسليم، أو الذين تم رفع شكاواهم إلى دائرة الطاقة؛ و

- العملاء الذين اختاروا خطة دفع معينة أو الذين تم إعتقاد خطة تأجيل الدفع الخاصة بهم.

## 17.8- عملية إعادة التوصيل

سيتم إعادة توصيل الخدمة إلى المتعامل الذي تم فصل الخدمة عنه نتيجة عدم الدفع، فقط بعد دفع جميع الرسوم المستحقة عليه، بالإضافة إلى دفع رسوم إعادة التوصيل المحددة.

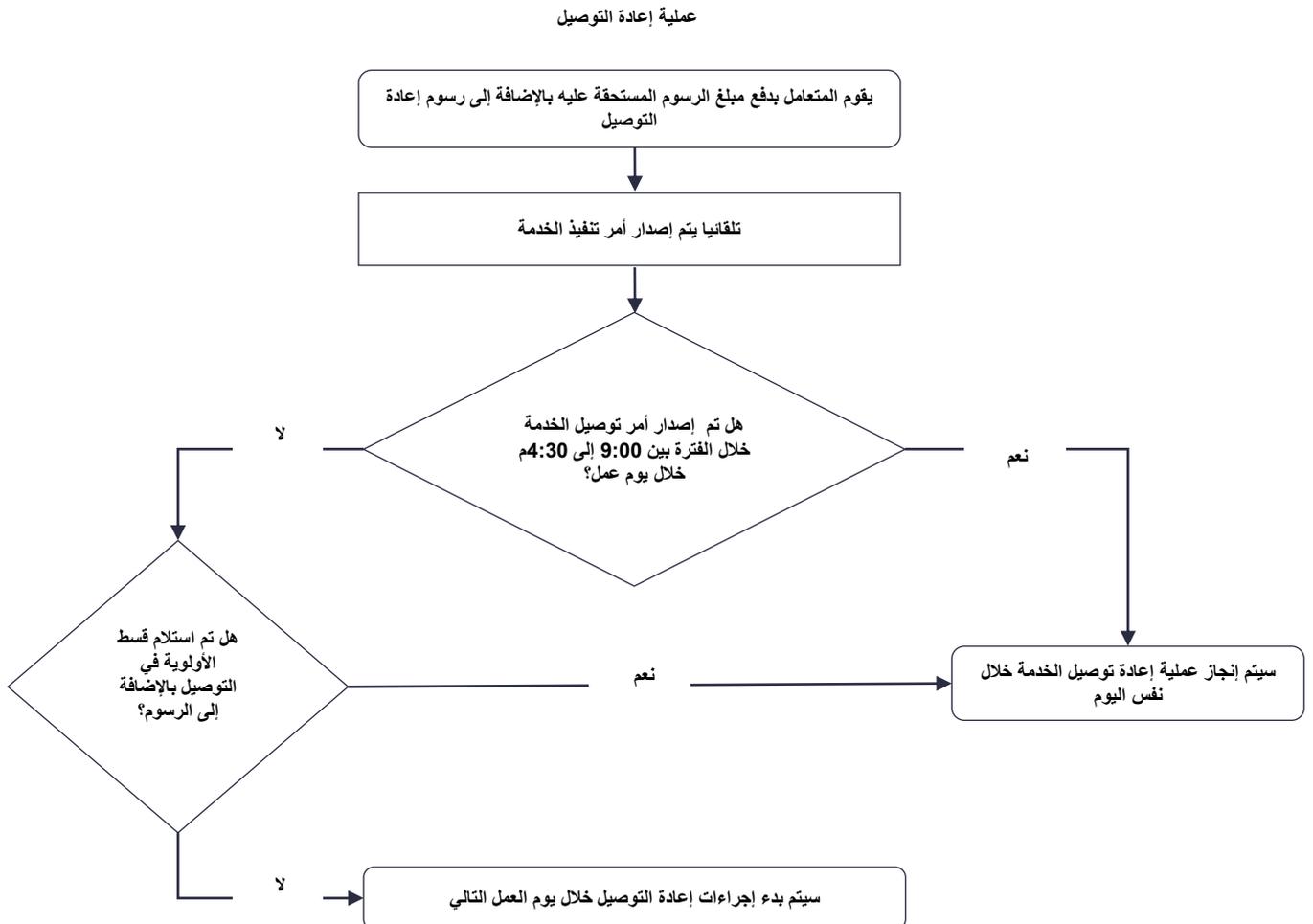
في حال قام المتعامل بدفع كامل مبلغ الرسوم المستحقة عليه، بالإضافة إلى رسوم إعادة التوصيل من خلال الخدمة الإلكترونية (الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المتحرك)، سيتم إصدار أمر إعادة توصيل الخدمة تلقائياً. في حال تم إصدار أمر إعادة الخدمة خلال الفترة بين 9:00 ص إلى 4:30 م خلال أي يوم عمل، في هذه الحالة سيتم تفعيل خدمة التبريد خلال نفس يوم العمل، وبخلاف ذلك فإنه سيتم إعادة التوصيل خلال يوم العمل التالي.

سيكون لدى المتعامل الفرصة في طلب إعادة توصيل الخدمة عن طريق الاتصال على الرقم (8275336) 800TASLEEM، أو إرسال رسالة بريد إلكتروني عبر العنوان customerservice@tasleem.ae، أو زيارة مكاتب تسليم، أو على الموقع الإلكتروني www.tasleem.ae.

يمكن للمتعامل طلب أولوية توصيل خارج ساعات العمل الرسمية، علماً بأن ذلك سيكون في مقابل رسوم إعادة توصيل إضافية.

## 17.9- مخطط عملية إعادة التوصيل

فيما يلي مخطط تدفق يتضمن وصفاً إيضاحياً مبسطاً لعملية إعادة التوصيل:



## 17.10- حماية المتعاملين ذوي الظروف الطبية الحرجة

على المتعاملين ذوي الظروف الطبية الحرجة الذين يعتمدون على غيرهم طبيياً، أو الذين يعتمدون على خدماتنا من أجل تأمين الدعم الطبي الحرج، في الحالات التي قد يؤدي إنقطاع التبريد إلى فقدان الحياة أو إلى حدوث أضرار خطيرة، إخطارنا على الفور، في حال كان هناك أحد يعيش في المباني أو في حال أصبح شخص ما عميلاً معتمداً على غيره طبيياً. خلال عملية تسجيل حساب المتعامل، تعمل تسليم على التأكيد على تضمين البنود ذات الصلة بالظروف الطبية الحرجة في اتفاقيات التبريد. بالإضافة إلى ذلك، يتم الاحتفاظ بقائمة بالعملاء ذوي الظروف الطبية الحرجة.

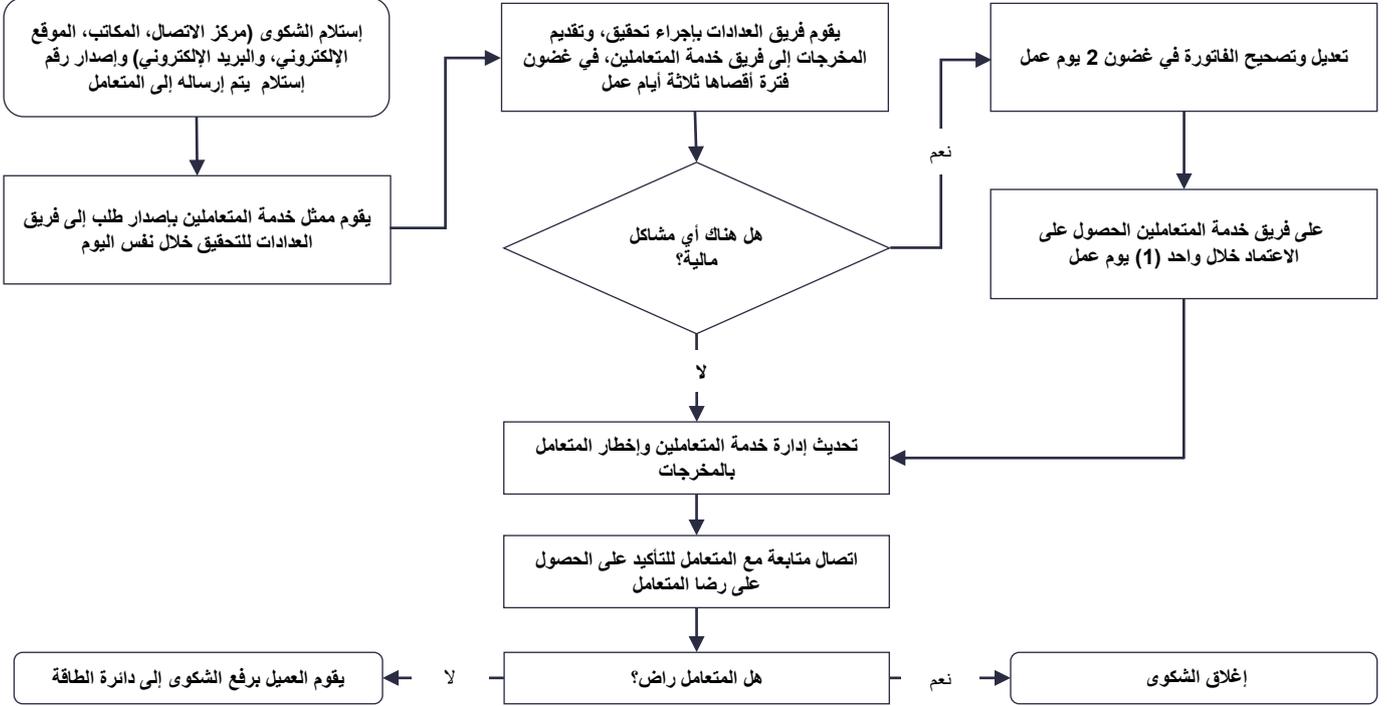
لن يتم فصل الخدمة عن المتعاملين ذوي الظروف الطبية الحرجة، كما سيتم تأمين مصدر توريد خدمة تبريد بديل في حال حدوث أي إنقطاع في شبكة التبريد.

## 18- مراجع

- آيزو 1001:2018: إدارة الجودة- رضا العميل – إرشادات لقواعد السلوك في المنظمة.
- آيزو 1002:2018: إدارة الجودة- رضا العميل – إرشادات معالجة الشكاوي في المنظمة.
- آيزو 1003:2018: إدارة الجودة –رضا العميل- إرشادات لتسوية النزاعات خارج المنظمة.
- لائحة تبريد المنطقة، الإصدار الأول، 2019.

## الملحق أ: مخطط شكاوى الفوترة

### عملية الشكاوى ضد الفوترة



## الملحق (ب) مخطط العملية

مخطط العملية التالي يغطي عملية حل الشكاوى كالتالي:

1. إجراء الشكاوى: الشكاوى المتعلقة بإجراءات معالجة الشكاوى.
2. التأخر في تنفيذ الخدمة الجديدة: الشكاوى حول التأخر في توصيل الخدمة الجديدة بما في ذلك التنفيع.
3. شكاوى على الموظف: الشكاوى المقدمة من أي من موظفي الشركة فيما له صلة بخدمة المتعاملين.
4. الشكاوى الإلكترونية: الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمات الإلكترونية للمتعاملين.
5. الشكاوى حول جودة الخدمة: الشكاوى المتعلقة بجودة خدمات التبريد.
6. شكاوى على المقاول: الشكاوى المتعلقة بالطرف الثالث المقاول.

### عملية حل الشكاوى

