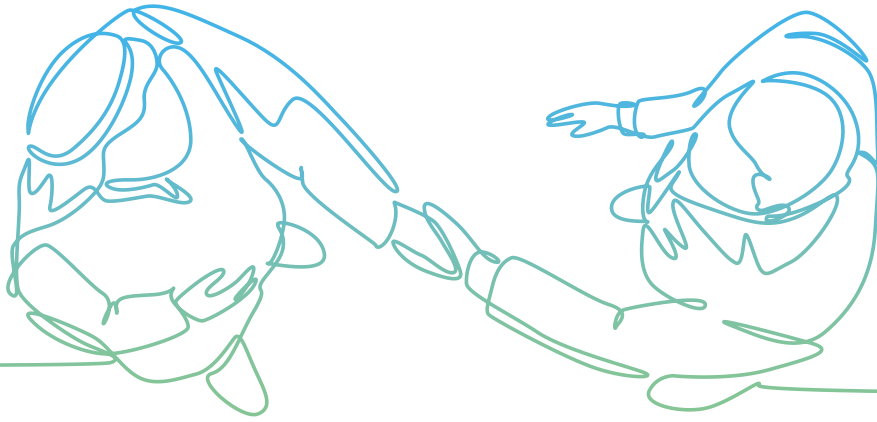


ميثاق خدمة العميل - لعملاء الوحدات السكنية أبو ظبي



المحتويات

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 العميل</u>	5
5	<u>التعديلات</u>	6
5	<u>التعريفات والمصطلحات</u>	7
7	<u>السرية</u>	8
7	<u>الاستجابة</u>	9
7	<u>المساءلة</u>	10
7	<u>المنهجية المرتكزة على العميل</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
8	<u>إيداع الشكاوى</u>	15.1
8	<u>استلام والإقرار باستلام الشكاوى</u>	15.2
8	<u>تصنيف الشكاوى ومؤشرات الأداء الرئيسية</u>	15.3
9	<u>رفع الرد على الشكاوى</u>	15.4
9	<u>عملية الرفع إلى دائرة الطاقة</u>	15.5
9	<u>رضا العميل بعد إغلاق الشكاوى</u>	15.6
9	<u>عملية العميل المتقصر</u>	16
10	<u>طلب خطة دفع</u>	16.1
10	<u>عملية طلب خطة دفع</u>	16.2

المحتويات

11	<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 تدفق عملية الفصل القياسي</u>	17.2
13	<u>عملية الفصل غير القياسي نتيجة عدم الدفع</u>	17.3
13	<u>مخطط تدفق 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 تدفق عملية إعادة التوصيل</u>	17.9
16	<u>حماية العملاء ذوي الظروف الطبية الحرجة</u>	17.10
16	<u>مراجع</u>	18
17	<u>الملحق (أ) مخطط تدفق شكاوى الفوترة</u>	
18	<u>الملحق (ب) مخطط تدفق العملية</u>	

1- المقدمة

الشركة الوطنية للتبريد المركزي ("تبريد") ش م ع، هي الشريك المفضل لمؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص عبر دول مجلس التعاون الخليجي، وهي شركة معترف بها، وذلك نتيجة الكفاءة في تزويد عملائها بحلول تبريد المناطق حائزة على الجوائز، عالية الجودة، فعالة وصديقة للبيئة.

تسري هذه الوثيقة على تبريد وشركاتها الفرعية. تنفذ تبريد عمليات الفوترة والتحصيل والمسائل ذات الصلة بعدادات الطرف الثالث، من خلال شركة تابعة مملوكة لها ملكية حصرية هي "تسليم للعدادات وتحصيل المدفوعات- شركة الشخص الواحد ذ م م ("تسليم"). تم تعيين تسليم كوكيل للفوترة والتحصيل ومراجعة العدادات من قبل تبريد، وهي نقطة التواصل وواجهة التعامل مع عملاء السكن الفرديين، في حين تعتبر تبريد هي نقطة الاتصال المركزية لجميع عملاء الحكومة وعملاء القطاع التجاري متعهدي العدادات الرئيسية ("متعهد العداد الرئيسي").

2- الغرض

الغرض من ميثاق خدمة العميل لعملاء السكن في أبوظبي ("الميثاق") تزويد عملاء تبريد بمعلومات واضحة وشفافة فيما يتعلق بإجراءات متابعة الشكاوى، وإجراءات الفصل وإجراءات العميل المتعثر. تم إعداد هذا الميثاق بالتشاور مع دائرة الطاقة في أبوظبي، من أجل ضمان الامتثال بلائحة تبريد المنطقة في إمارة أبوظبي.

3- النطاق

يسري هذا الميثاق على عملاء السكن ("العملاء"). عملاء العدادات الرئيسية ليسوا جزءا من هذه الوثيقة.

4- المسؤولية عن التطبيق

تبريد وشركاتها الفرعية مسؤولون عن تطبيق هذا الميثاق، بما يتفق مع لوائح تبريد المنطقة. تسليم هي الواجهة في التعامل مع العملاء.

5- حقوق ومسؤوليات العميل

تتمثل حقوق العميل في التالي:

1. كل عميل يستحق أن يعامل بما يستحق من الحساسية والاحترام.
2. في حال كان العميل يواجه صعوبات مالية، فإن تبريد تعمل مع العميل من أجل:
 - أ- تزويد العميل بالمعلومات والنصائح فيما يتعلق بترتيبات السداد المتاحة؛
 - ب- اختيار ترتيبات السداد بما يتفق مع ظروف العميل ومع قدرة العميل على الدفع؛
 - ج- تقديم تأكيد على أي اتفاقيات دفع يتم التوقيع عليها، والتي تتضمن الشروط والأحكام المقررة للترتيبات؛ و
 - د- تقديم الاستشارة، حول تواريخ المبالغ التي فات موعد سدادها، وأساس حساب المبلغ الذي فات موعد سدادها، وذلك لضمان حماية العميل ضد:
 - i. الفصل أو تقييد التوريد؛ و
 - ii. أي تكاليف إضافية مطلوبة عند إعادة توصيل الخدمة، بحيث يستطيع العميل الدخول في ترتيبات الدفع والاستمرار في تنفيذ الالتزامات المقررة عليه.

تتضمن مسؤوليات العميل التالي:

1. التسجيل لدى تبريد أو وكيل الفوترة المعين من قبل تبريد، ودفن مبلغ وديعة الضمان مقدماً؛
2. التأكيد على منح تبريد أو "ممثل تبريد" في جميع الأوقات إمكانية الدخول الآمن إلى مباني العميل؛
3. فوارة الدفع في الوقت المحدد والالتزام بترتيبات الدفع المتفق عليها؛
4. تقديم جميع الوثائق المطلوبة بما في ذلك أي وثائق جديدة في حال انتهت صلاحية الوثائق الحالية؛
5. إبلاغ تبريد أو وكيل الفوترة المعين من قبل تبريد، عن أي تغييرات في معلومات الحساب الخاص بالعميل أو في تفاصيل العقد؛
6. إبلاغ تبريد أو وكيل الفوترة المعين من قبل تبريد على الفور، في حال انتقال العميل أو بيعه للمباني؛ و
7. إبلاغ تبريد أو وكيل الفوترة المعين من قبل تبريد، في حال عدم استلام العميل للفاتورة لأكثر من شهر، أو في حال كان هناك اشتباه في حدوث خطأ في الفاتورة.

6- التعديلات

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

7- التعريفات والمصطلحات

عاصمة الإمارات العربية المتحدة.

أبوظبي

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

إدارة علاقات العميل
نظام تطبقه تبريد من أجل إدارة العلاقات والتعاملات مع العملاء والعملاء المحتملين.

العميل
الشخص أو الكيان الذي يشمل، ودون حصر، مالك المباني، أو القاطن/السكان المقيم في السكن أو اتحادات المالكين ذات الصلة بالمباني، وفي جميع الحالات التي تستفيد من تبريد الهواء من مصدر تبريد المنطقة، 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 المنطقة.

العميل المقصر
العميل الذي لم يستطع أن يدفع قيمة الفاتورة في تاريخ استحقاقها.

العميل ذو الصحة الجيدة
العميل الذي يعتبر فصل التوريد عنه مهدداً لصحته/صحتها، وسلامته/سلامتها، أو لصحة أو سلامة الشخص المرافق له/لها، نتيجة احتمال حدوث تدهور في صحته/صحتها أو احتمال حدوث ضمور، أو إعاقة أو أي ضرر بناء على ما يثبت التقرير الطبي المعتمد أصولاً من قبل الكيان الحكومي المختص في أبوظبي.

الظروف

العميل ذو الصحة الجيدة

تبريد المناطق

تسهيلات تبريد المنطقة من خلال نظام تبريد المنطقة 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 استحقاق الفاتورة

أربعة عشر (14) يوما ميلاديا اعتبارا من تاريخ إصدار الفاتورة.

آيزو (المنظمة العالمية للمواصفات)

الاتحاد الدولي لمنظمات المقاييس 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 المنطقة.

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 استحقاق الفاتورة لفترة قصيرة من الزمن.

خطة الدفع

الخطة التي تبين عدد الأقساط لتسوية الفاتورة التي فات موعد 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 بتجميعها تبريد أو أي من كياناتها الفرعية، هي من أجل الاستخدام الداخلي فقط. سنقوم بتخزين وحماية ورعاية المعلومات والبيانات التي نقوم بجمعها بما يتفق مع معايير سرية المعلومات المتعلقة بالعملاء.

9- الاستجابة

سيتم الإقرار باستلام وتسجيل والرد على شكاوى العملاء والطلبات التي نتلقاها فيما يتعلق بخطة السداد، بطريقة منصفة ومعقولة، وفي الوقت المناسب. سيتم إخطار عملائنا حول تقدم دراسة الشكوى/الطلب المقدم من العميل، مع تزويدهم بالنصائح حول حيلة 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 تبريد التزام قوي بمعالجة أي مسائل/طلبات تثار في غضون الفترة الزمنية المعقولة.

12- التحسين المستمر

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

13- الإبلاغ

تحتفظ إدارة خدمة العميل بآليات الإبلاغ المناسبة، بما في ذلك التفاصيل ذات الصلة بالبداية والانتها، ونوع الطلب، والأفراد الذين يعملون عليه، وإيضاحات الاتصال، والمحصلة.

14- الرسوم

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

15- عملية معالجة الشكاوى

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

15.1- إيداع الشكاوى

يستطيع العملاء إيداع الشكاوى، أو طلب نسخ من شكاواهم، سواء كان ذلك عن طريق الاتصال الهاتفي على الرقم 800 (8275336) TASLEEM، أو عبر البريد الإلكتروني customerservice@tasleem.ae، أو بزيارة موقع تسليم على العنوان: www.tasleem.ae، أو بزيارة كشك تسليم. يتم توزيع الشكاوى ومتابعتها ومراقبتها من خلال فريق خدمة العميل.

15.2- استلام والإقرار باستلام الشكاوى

يتلقى عملاؤنا إقرار استلام، 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 أي يوم عطلة عامة.

15.3- تصنيف الشكاوى ومؤشرات الأداء الرئيسية

يتم توزيع شكاوى العملاء إلى فئات، بالإضافة إلى إعداد مؤشرات الأداء الرئيسية من أجل المساعدة في حل جميع شكاوى عملائنا. تم تحديد سبعة تصنيفات مختلفة لفئات شكاوى العملاء على النحو التالي:

1. شكاوى فوترة
2. شكاوى إجراء
3. تأخر في تزويد خدمة جديدة
4. شكاوى موظف
5. شكاوى خدمات إلكترونية
6. شكاوى جودة خدمة
7. شكاوى مفاوض

15.3.1- شكاوى الفوترة

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

يتم قيد الشكاوى في إدارة علاقات العميل، علماً بأن مؤشر الأداء الرئيسي لمعالجة الشكاوى مرور سبعة (7) أيام عمل. في حال كانت شكاوى العميل 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- رفع الرد على الشكاوى

ستقوم إدارة خدمة العميل بإدارة والرد على جميع شكاوى العملاء. سيتولى فريق خدمة العميل متابعة عملية الرفع التالية:

- سيكون المستجيب الأول على الشكاوى هو وكيل خدمة العميل.
 - سيكون المستجيب الثاني، إن تطلب الأمر، هو قائد فريق خدمة العميل.
 - قائد الفريق هو الشخص المخول حصريا رفع الشكاوى إلى مدير خدمة العميل.
- سيكون لجميع العملاء حق متابعة شكاواهم لدى دائرة الطاقة، وذلك في حال كان العميل غير راض عن الحل الذي قدمته تبريد أو ممثل تبريد لشكاوى العميل.

15.5- عملية الرفع إلى دائرة الطاقة

في الحالات التي يكون العميل فيها غير راض عن حل الشكاوى المقدم من قبل تبريد أو "ممثل تبريد"، لمقدم الشكاوى الحق في تقديم استئناف ضد القرار لدى دائرة الطاقة. سيتم اتباع عملية رفع الشكاوى التالية من أجل اتخاذ القرار حول الاستئناف المقدم ضد قرار حل الشكاوى:

- ستقوم دائرة الطاقة بالحصول على رقم الشكاوى المرجعي من العميل، أو عبر فحص الرقم المرجعي لشكاوى العميل لدى تبريد أو لدى ممثل تبريد؛
- ستتولى دائرة الطاقة مراجعة التفاصيل المتعلقة بالشكاوى، وفي حال تطلب الأمر الحصول على إيضاحات/معلومات إضافية، سيتم إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى تبريد أو إلى "ممثل تبريد" عبر العنوان: customerservice@tasleem.ae؛
- سيتقوم تبريد أو "ممثل تبريد" 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 تبريد أو إلى "ممثل تبريد"؛ و
- ستقوم تبريد أو "ممثل تبريد"، بالتأكيد على إمكانية التطبيق، والإجراء المتوقع اتخاذه وذلك بما يتفق مع قرار دائرة الطاقة. ستقوم دائرة الطاقة بإبلاغ القرار المتفق عليه إلى العميل، وإلى تبريد.

15.6- رضا العميل بعد إغلاق الشكاوى

تقوم تبريد بتطبيق استبانة مسح العميل (صوت العميل). سيؤدي أي تفاعل من العميل بما في ذلك تسوية أي شكاوى، إلى توجيه دعوى للحصول على رد من العميل. سيتم إجراء تقييم لرد العميل من قبل فريق خدمة العميل، مع اتباع الإجراءات التي قد تنتج عن ذلك التقييم اعتمادا على مخرجات المسح.

16- عملية العميل المتقصر

إجراءات العميل المقصر يقصد بها الإجراءات التي يتم اللجوء إليها من أجل عرض شروط الدفع المؤجل على العميل 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 العميل.

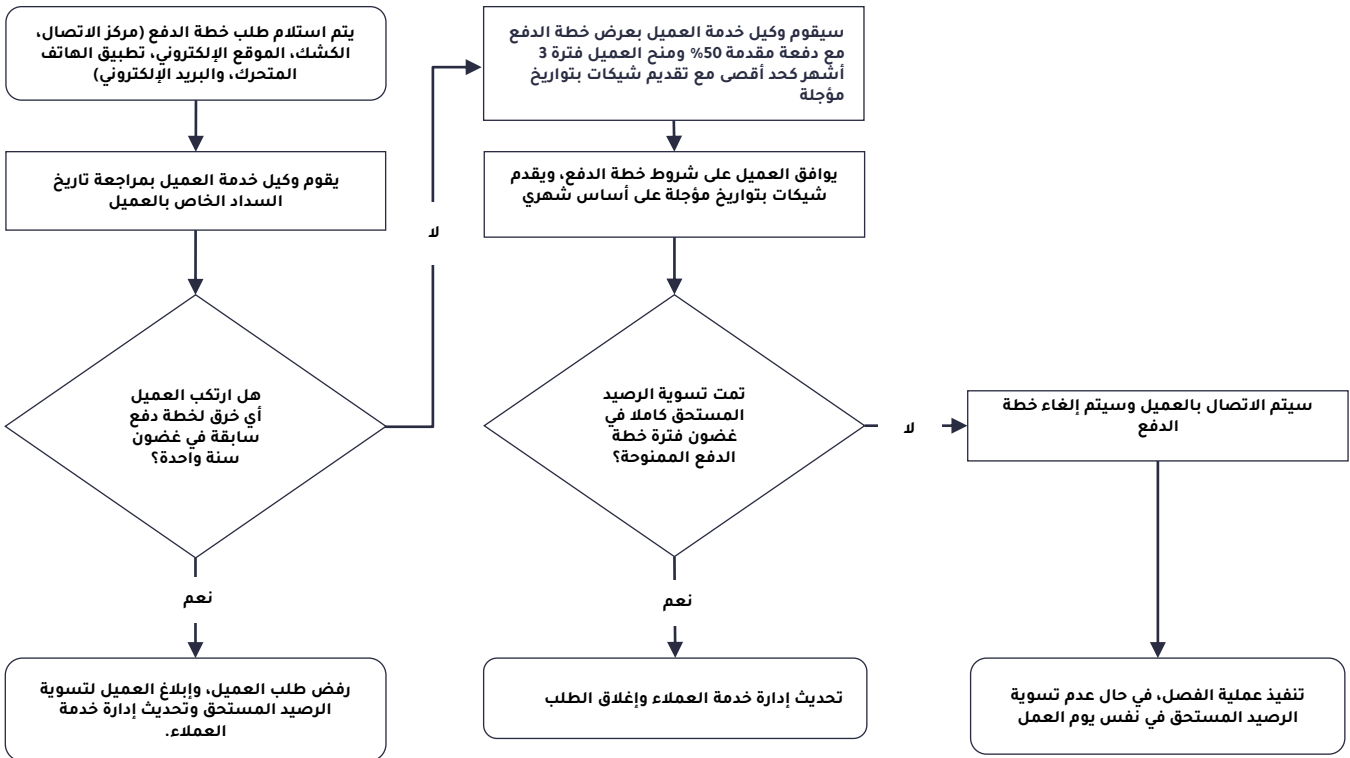
تجري إدارة خدمة العميل تقييما للتاريخ الائتماني للعميل في دفع المبالغ المستحقة في الوقت المحدد، وما إن كان العميل قد منح أي خطة دفع من قبل على حساب العميل.

لدى إدارة خدمة العميل 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 العميل.

في حال عجز العميل عن تنفيذ اشتراطات خطة الدفع بناء على ما يتم الاتفاق عليه دون إخطار مسبق، في هذه الحالة تصبح خطة الدفع باطلة، ويصبح العميل خاضعا لإجراءات إيقاف خدمة التبريد. سيتم تزويد العميل بإخطار الإيقاف النهائي، بناء على إجراءات الفصل الجارية بالنسبة لعملاء القطاع السكني.

16.2- عملية طلب خطة دفع

مخطط تدفق عملية طلب خطة



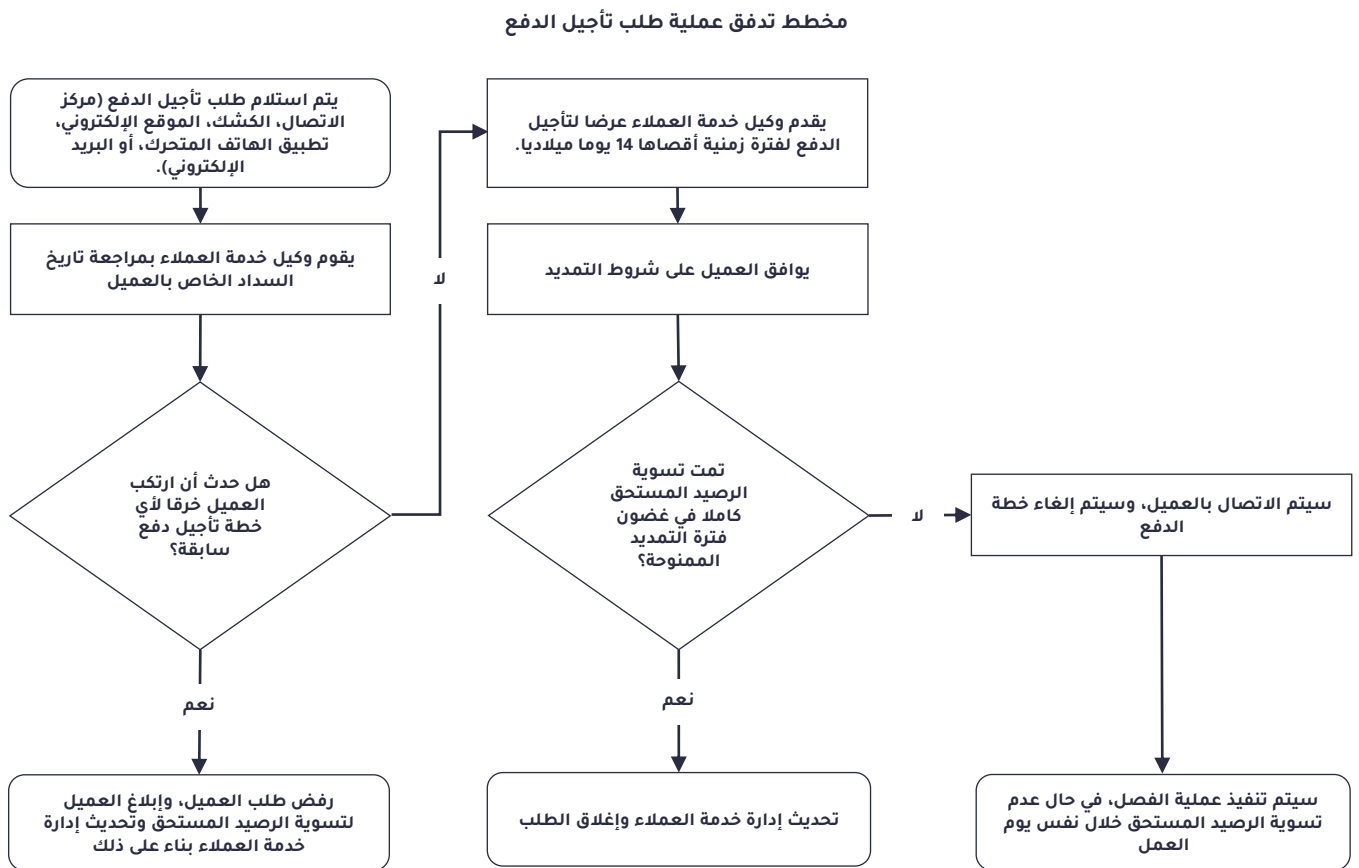
16.3 - طلب تمديد الدفع

يجوز للعميل تقديم طلب من أجل تمديد الدفع لفترة أقصاها أربعة عشر (14) يوما بالنسبة للعميل الذي قدم طلبا لفترة تمديد من أجل السداد.

ستقوم إدارة خدمة العميل بتقييم التاريخ الائتماني للعميل بالنسبة للدفع في الوقت المحدد، وما إن كان العميل قد منح أي تأجيل دفع من قبل لحساب العميل.

في حال عجز العميل عن تنفيذ الاشتراطات المقررة بالنسبة للسداد المؤجل بناء على الاتفاق دون إخطار مسبق، في هذه الحالة يصبح تأجيل الدفع ملغى، ويصبح العميل خاضعا لإجراءات إيقاف خدمة التبريد. سيتم تزويد العميل بإخطار الإيقاف النهائي بناء على إجراءات فصل خدمة التبريد الحالية بالنسبة لعملاء القطاع السكني.

16.4 - عملية طلب تأجيل الدفع



17 - عملية الفصل

عملية الفصل يقصد بها إيقاف خدمات التبريد عن العميل 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 به:
- عملية الفصل غير القياسي نتيجة عدم الدفع من قبل العميل الذي لا يمكن الوصول إلى الصمامات الخاصة به:
- 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

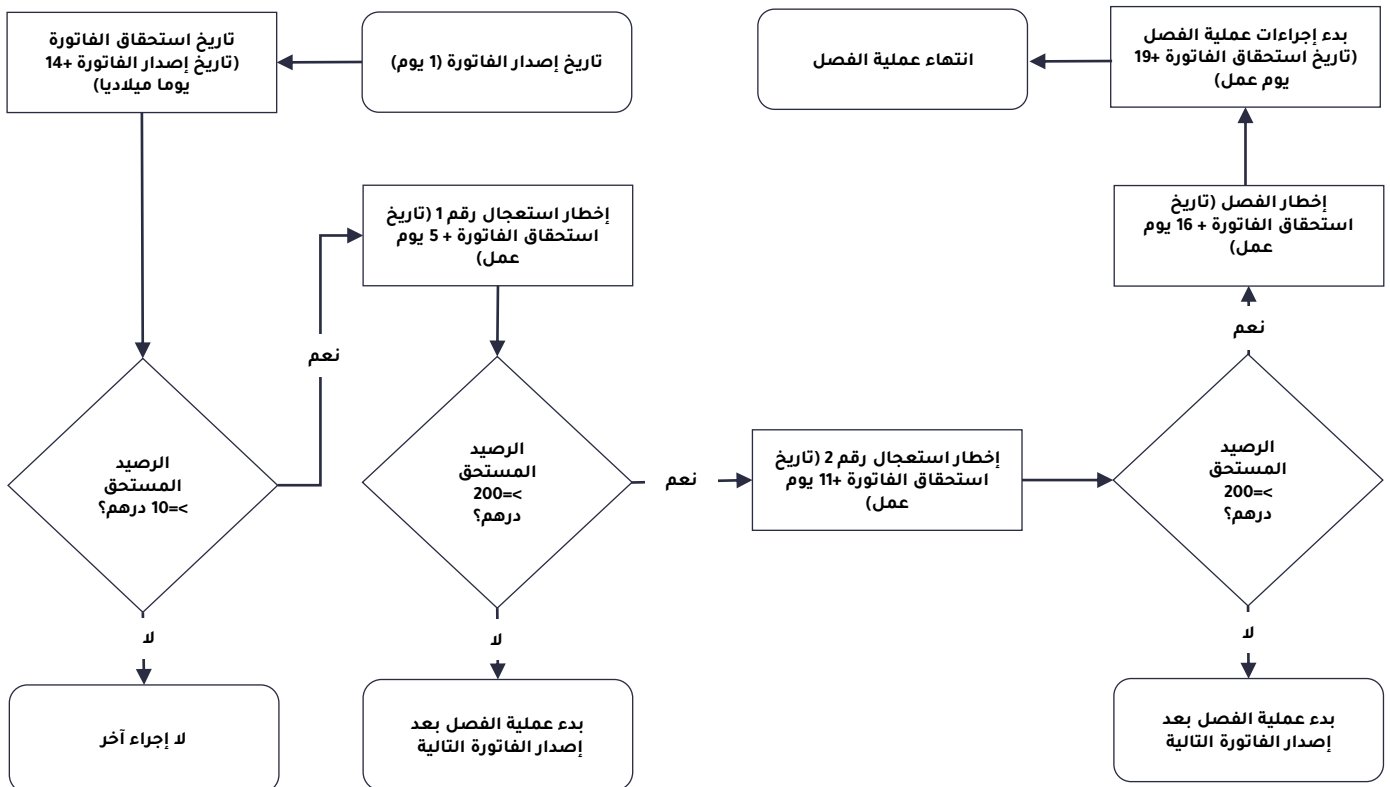
تسري عملية الفصل القياسي على جميع العملاء الذين يبلغ رصيد المبلغ المستحق السداد على العميل أكثر من 200 درهم إماراتي، قائمة على الحساب، والعداد يمكن الوصول إليه. يقصد بالعداد الذي يمكن الوصول إليه العداد الذي يوجد خارج مباني العميل.

تطبق عملية الفصل القياسي على جميع العدادات، بما في ذلك العدادات المعطوبة، والتي يتم إصدار الفواتير التقديرية لها. يتم تطبيق كل من الخطوات التالية في حالة عجز العميل عن دفع قيمة الفاتورة في تاريخ استحقاق الفاتورة، بناء على الحد المقرر لعتبة الإيقاف السارية على كل مشروع:

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

17.2- مخطط تدفق 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 العميل الذي لا يمكن الوصول إلى عداده، حيث أن العداد يكون داخل مباني العميل.

يتم اتباع 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 المنطقة. فيما يلي الخطوات التي يتم اتباعها 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	استعجال أول (بريد إلكتروني أو رسالة نصية)	5	10
2	استعجال ثان (بريد إلكتروني أو رسالة نصية)	11	200
3	إخطار قانوني بالفصل (بريد إلكتروني، رسالة نصية واتصال)	16	4.000
4	فصل الخدمة	30	-

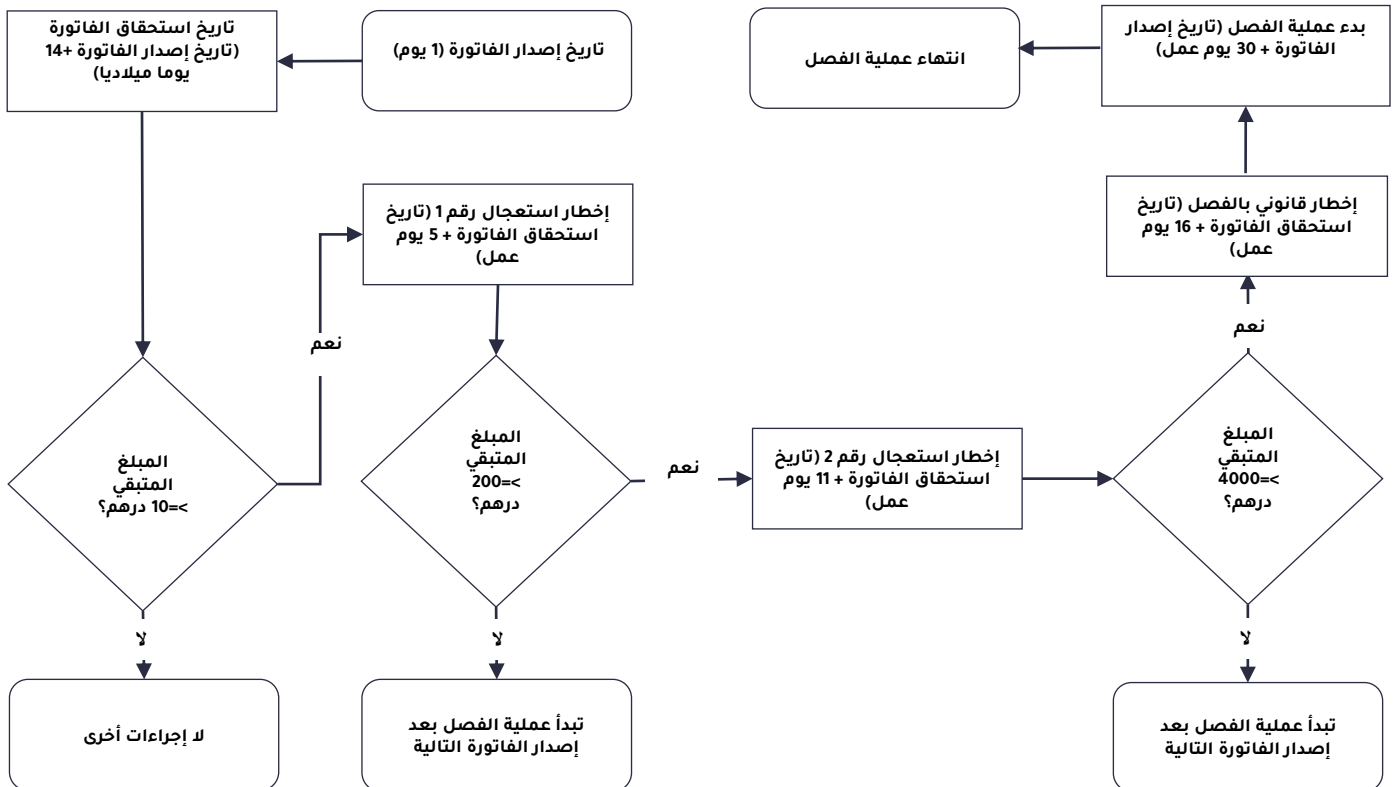
سيقوم فريق خدمة العملاء التابع لنا بتسليم إخطار الفصل عبر مكتب قانوني مستقل، إلى مباني العميل، علماً بأنه سيتم إخطار مالك الوحدة في حال كان شاغل الوحدة مستأجراً.

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

17.4- مخطط تدفق الفصل غير القياسي

مخطط التدفق 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 العملاء 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؛
- الاحتيال أو اللاشريعة؛
- الإخفاق في تحديث الحسابات بناء على معلومات بطاقة الهوية الإماراتية أو أي وثائق أخرى إلزامية؛
- رفض تسهيل الوصول إلى العداد؛
- بناء على اتفاقية تزويد خدمة التبريد؛ و
- العجز عن تجديد عقد الإيجار لدى البلدية ذات الاختصاص.

17.6- التلاعب بالعداد

بعد توصيل 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 استبدال العداد.

17.7- الشروط التي تحظر عملية الفصل

يحظر فصل الخدمة خلال الفترات التالية:

- خلال فترة الصيف (الأول من يونيو إلى الثلاثين من سبتمبر)؛
- أثناء شهر رمضان المبارك؛
- أيام عطلات نهاية الأسبوع (السبت والأحد، وخارج ساعات العمل (بعد الساعة 4:30 مساءً)؛ و
- أيام العطلات العامة.

لن يتم بدء إجراءات فصل الخدمة عن العملاء المذكورين أدناه:

- العملاء ذوي الظروف المرضية الحرجة، ومراكز أصحاب الهمم، و المسنين والمستشفيات/العيادات؛
- العملاء الذين لديهم شكوى قيد النظر لدى تبريد، أو ممثل تبريد، أو الذين تم رفع شكواهم إلى دائرة الطاقة؛ و
- العملاء الذين اختاروا خطة دفع معينة أو الذين تم اعتماد خطة تأجيل الدفع الخاصة بهم.

17.8- عملية إعادة التوصيل

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

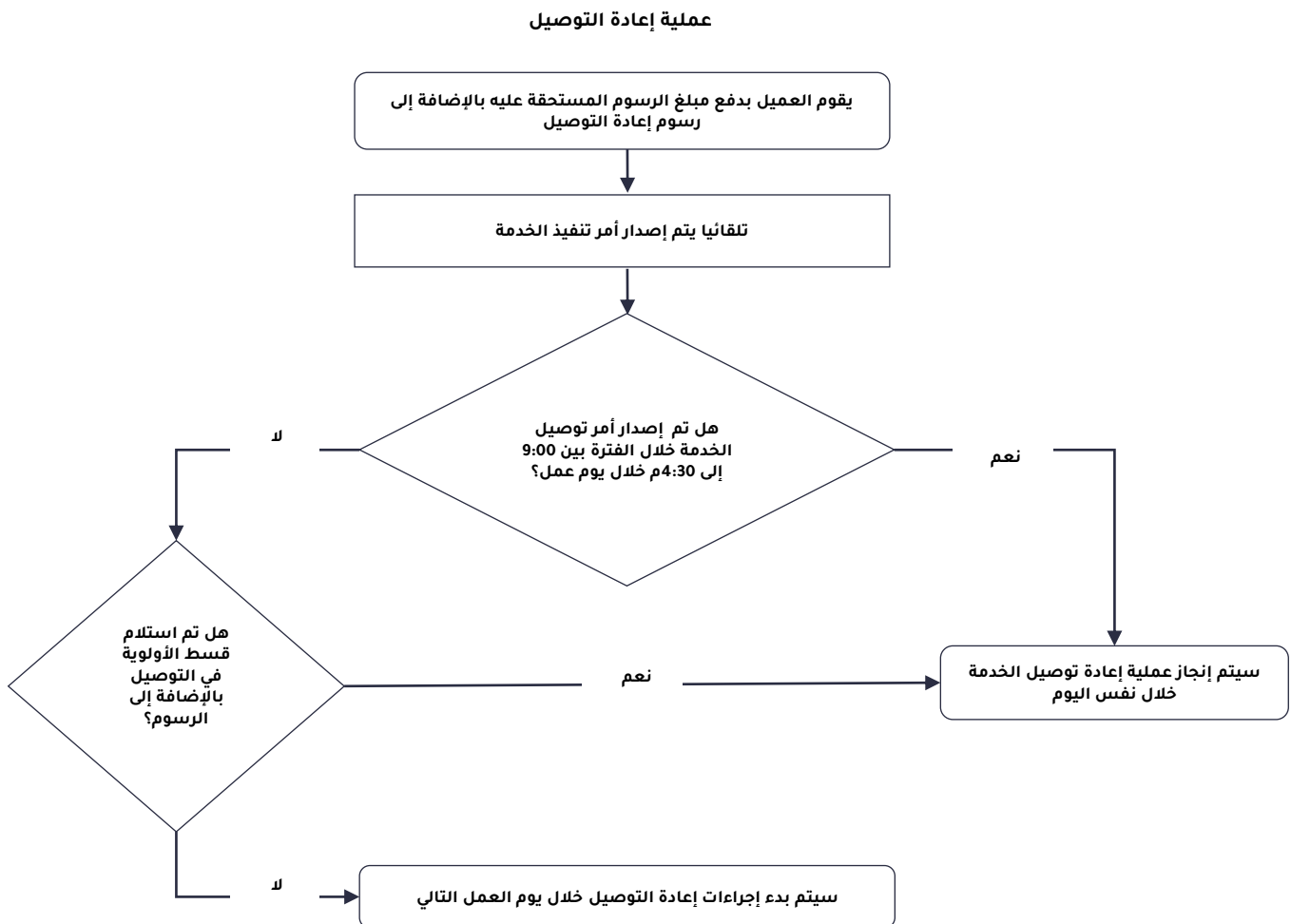
في حال قام العميل بدفع كامل مبلغ الرسوم المستحقة عليه، بالإضافة إلى رسوم إعادة التوصيل من خلال الخدمة الإلكترونية (الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المتحرك)، سيتم إصدار أمر إعادة توصيل الخدمة تلقائياً. في حال تم إصدار أمر إعادة الخدمة خلال الفترة بين 9:00 ص إلى 4:30 م خلال أي يوم عمل، في هذه الحالة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

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

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

17.9- مخطط تدفق عملية إعادة التوصيل

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



17.10- حماية العملاء ذوي الظروف الطبية الحرجة

على العملاء ذوي الظروف الطبية الحرجة الذين يعتمدون على غيرهم طبيًا، أو الذين يعتمدون على خدماتنا من أجل تأمين الدعم الطبي الحرج، في الحالات التي قد يؤدي انقطاع 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 طبيًا. خلال عملية تسجيل حساب العميل، تعمل تبريد أو "ممثل تبريد" على التأكيد على تضمين البنود ذات الصلة بالظروف الطبية الحرجة في اتفاقيات التبريد. بالإضافة إلى ذلك، يتم الاحتفاظ بقائمة بالعملاء ذوي الظروف الطبية الحرجة.

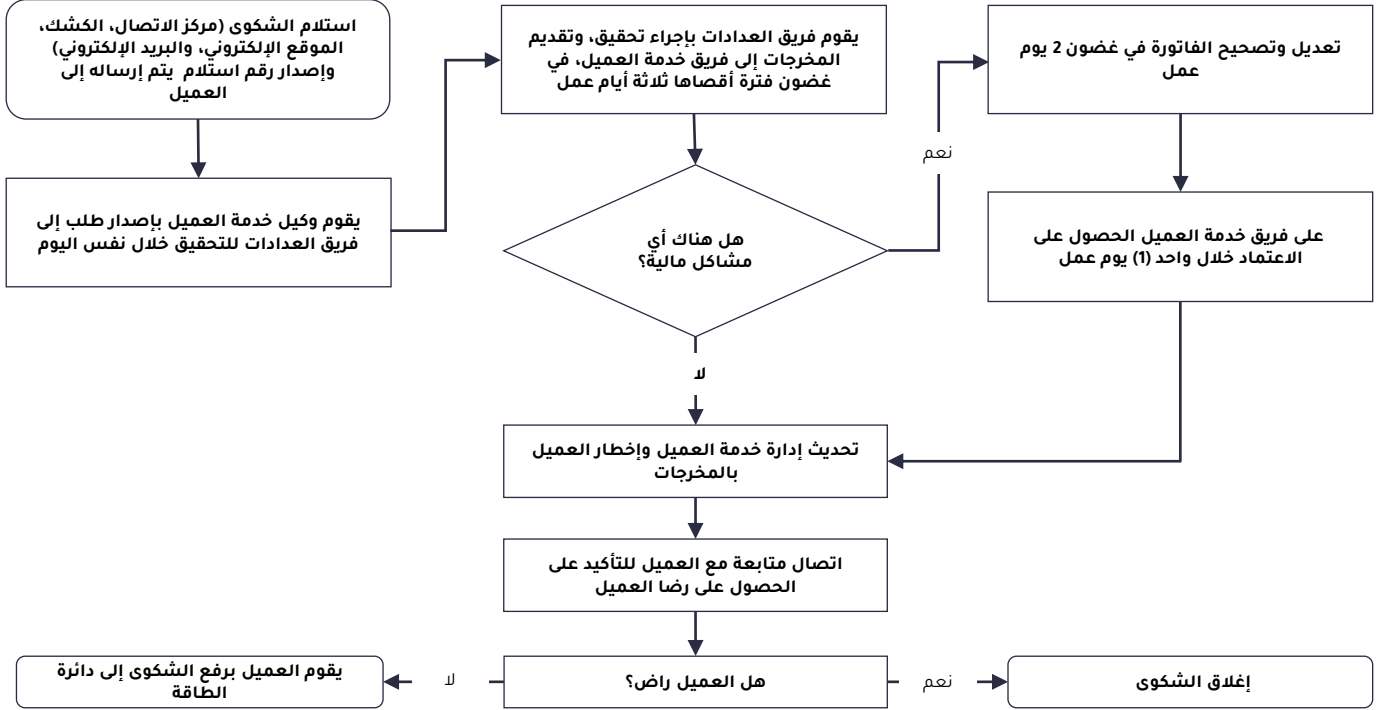
لن يتم فصل الخدمة عن العملاء ذوي الظروف الطبية الحرجة، كما سيتم تأمين مصدر توريد خدمة تبريد بديل في حال حدوث أي انقطاع في شبكة التبريد.

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 تدفق شكوى الفوترة

عملية الشكوى ضد الفوترة



الملحق (ب): مخطط تدفق العملية

مخطط تدفق 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 التفعيل.
3. شكوى الموظف: الشكاوى المقدمة من أي من موظفي الشركة فيما له صلة بخدمة العملاء.
4. الشكاوى الإلكترونية: الشكاوى المتعلقة بتقديم الخدمات الإلكترونية للعملاء.
5. الشكاوى حول جودة الخدمة: الشكاوى المتعلقة بجودة خدمات التبريد.
6. شكاوى المقاول: الشكاوى المتعلقة بالطرف الثالث المقاول.

عملية حل الشكاوى

