



الاتحاد للماء والكهرباء
Etihad Water & Electricity



United Arab Emirates

دليل الخدمات

الإصدار الثالث

فهرس

3	كلمة المدير العام
5	المقدمة
7	ميثاق إسعاد المتعاملين
9	قائمة التعريفات
13	التوصيلات الدائمة
43	التوصيلات المؤقتة
57	الخدمات الأخرى
83	باقة الفواتير
97	باقة علاقات المتعاملين
109	الخدمات الإلكترونية
111	إرشادات وملاحظات عامة
115	شروط وضوابط العلاقة التعاقدية
121	المخالفات
127	الرسوم والتعرفة
135	الفاتورة الخضراء
137	قنوات تقديم الخدمات والتواصل

دليل الخدمات

الإصدار الثالث

متعاملونا الكرام

انطلاقاً من حرصنا الراسخ في شركة الاتحاد للماء والكهرباء على تعزيز الوعي بخدماتنا، فقد أعدنا لكم هذا الدليل الذي يحتوي في طياته معلومات وافية عن الخدمات التي نقدمها لكافة المتعاملين، حيث تسعى الشركة جاهدة لتطوير خدماتها وفق المعايير العالمية وتطبيق أفضل الممارسات لتحسين نوعية الخدمات المقدمة لكافة المتعاملين، الذين تعتبرهم الشركة الركيزة الأساسية للنجاح والهدف الذي تسعى بكل طاقاتها ومواردها لتحقيق سعادتهم، وذلك تماشياً مع خطتها الاستراتيجية ورؤية دولة الامارات العربية المتحدة.

محمد محمد صالح
المدير العام



أنشئت الاتحاد للماء والكهرباء في العام 1999 بناءً على القانون الاتحادي رقم 1999/31 وذلك للقيام بأعمال وزارة الكهرباء والماء آنذاك ولتحقيق عدة أهداف أهمها تلبية احتياجات الإمارات التي تشرف عليها الشركة من الطاقة الكهربائية والمياه المحلاة عبر تحقيق التوازن المطلوب بين تكلفة الإنتاج وأسعار البيع، مع مراعاة جواز اتباع سياسات سعرية متغيرة تتناسب وطبيعة نشاط الجهات المستفيدة من الطاقة الكهربائية والعمل على الحد من إهدارهما وتوعية وترشيد استخدامهما وتحسين طرق التحصيل وتطويرها وتأهيل وتدريب الكوادر المواطنة للعمل في مجال نشاطات الشركة.



رؤيتنا

الريادة في تقديم خدمات الكهرباء والماء للارتقاء بمستوى المعيشة وتحقيق النمو المستدام.

رسالتنا

تقديم خدمات الكهرباء والماء بمستويات متميزة، وتطوير البنية التحتية لمرافق الكهرباء والماء لتلبية الاحتياجات المتنامية في الإمارات التي تشرف عليها الشركة، وترشيد استخدام الكهرباء والماء بما يعزز التنمية المستدامة.

قيمنا

- الشفافية
- المهنية العالية
- العمل بروح الفريق الواحد
- المسؤولية
- إسعاد المتعاملين
- الإبداع والابتكار
- إسعاد الموظفين

الأهداف الاستراتيجية

- استدامة التميز في تقديم خدمات الكهرباء و الماء للمتعاملين
- التميز في إدارة الطلب والإمدادات على الطاقة الكهربائية بشكل مستدام
- التميز في إدارة الطلب والإمدادات على المياه المحلاة بشكل مستدام
- ترشيد استخدامات الطاقة الكهربائية والمياه المحلاة وتقليل هدرهما لضمان التنمية المستدامة
- ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية
- ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي



معادلة إسعاد المتعاملين



- | | | |
|--|---|--|
| <p>معاملينا إيجابياً</p> <p>1. توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة</p> <p>2. تقديم ملاحظات بناءة وفراشات مبتكرة وإيجابية</p> <p>3. المشاركة في تصميم الخدمة</p> <p>4. المساهمة في استشراف مستقبل الخدمات</p> <p>5. مشاركة التجربة السعيدة والإيجابية مع الغير</p> | <p>إسعاد المتعاملين</p> <p>1. توفير بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية</p> <p>2. تقديم خدمة سريعة وجسدية</p> <p>3. ضمان الشافية الفردية في تجربة التعامل</p> <p>4. توفير الخدمة بما يضمن رضا المتعامل</p> <p>5. تقديم الخدمة بما يضمن العدالة والمساواة</p> <p>6. إشراك المتعامل بتقديم خدمات تفوق توقعاته</p> <p>7. الإنصات إلى صوت المتعامل</p> <p>8. إشراك المتعامل في تطوير الخدمات</p> <p>9. الابتكار المستخدم في تقديم الخدمات المستقبلية</p> <p>10. العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل</p> | <p>موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة</p> <p>1. الترحيب بالمتعامل</p> <p>2. الطبع الولي متميز</p> <p>3. الاحترام والتبالي</p> <p>4. الإنصات الجيد</p> <p>5. المهنية والمبادرة في تقديم العون</p> <p>6. التفهم والمراعاة</p> <p>7. الإيجابية</p> <p>8. الابتكار في تقديم الخدمة</p> <p>9. الشفافية في إسعاد المتعامل</p> <p>10. تقديم تجربة مبهرة للمتعامل</p> |
|--|---|--|

=

سعادة المتعاملين



ميثاق إسعاد المتعاملين



لقد صار إسعاد المتعامل هدفاً جوهرياً ورئيسياً من أهداف حكومة الإمارات... هذا الهدف كفيل في حد ذاته برفع معدلات الجودة والإلتقان والابتكار وتطبيق أفضل الممارسات في سبيل تحقيقه.

محمد محمد صالح
المدير العام

الخدمة :

هي سلسلة من الأنشطة أو العمليات التي تؤديها الجهات الاتحادية أو جهات أخرى تنوب عنها، بهدف تلبية احتياجات متعاملها.

هيكلية الخدمات

1. **الخدمة الرئيسية:** هي المظلة التي تجمع في نطاقها الخدمات الفرعية والتكميلية، مثال خدمة الكهرباء.
2. **الخدمة الفرعية:** قد تلحق بالخدمة الرئيسية بعض التعديلات وفقاً لنوع المتعاملين أو غرض الخدمة، وهي تقدم عادة باعتماد الإجراءات نفسها أو مع إدخال تعديلات طفيفة على هذه الإجراءات. مثال خدمة فحص العداد.
3. **الخدمة التكميلية:** قد تلحق بالخدمة الرئيسية خدمات تكميلية كالنقل / الإلغاء / التعديل / التبديل، مثال خدمة نقل العداد.

نوع الخدمة

1. **من الشركة إلى الحكومة:** وهي الخدمات التي يتم فيها التعامل بين الشركة بتنظيماتها التشكيلية المختلفة و الجهات الحكومية الأخرى.
2. **من الشركة إلى قطاع الأعمال:** وهي الخدمات التي يتم فيها التعامل بين الشركة بتنظيماتها التشكيلية المختلفة وقطاع الأعمال.
3. **من الشركة إلى الأفراد:** وهي الخدمات التي يتم فيها التعامل بين الشركة بتنظيماتها التشكيلية المختلفة وقطاع الأفراد.

فئات المتعاملين المستهدفة:

يتم تعريف المتعاملين بأنهم المستخدمون المستفيدون من خدمات شركة الاتحاد بتشكيلاتها التنظيمية المختلفة وهم الأشخاص المنتفعون بهدف الحصول على المعلومات أو التقديم لطلبات الخدمة وتلقيها وهم من الأفراد أو الشركات أو المؤسسات أو الجهات الحكومية.

متطلبات الخدمة:

الشروط والأحكام وأي مستندات مطلوب تأمينها من قبل المتعامل للحصول على الخدمة.

قنوات تقديم الخدمة:

أي وسيلة تؤمن التواصل بين المتعاملين وشركة الاتحاد، ويستطيع المتعاملون من خلالها الحصول على خدماتهم.

متوسط زمن إنجاز المعاملة:

متوسط الزمن المستغرق لانتهاء موظف الصف الأمامي من المعاملة.

متوسط زمن الانتظار:

متوسط الزمن الذي ينتظر فيه المتعامل لتقديم معاملته.

إجراءات وخطوات تقديم الطلبات:

الخطوات المطلوب من المتعامل اتباعها لتقديم طلب الحصول على الخدمة.

ساعات تقديم الخدمة:

هي الفترة التي تحددها الشركة لاستقبال جمهور المتعامل في مراكز الخدمة والقنوات الأخرى.

رسوم الخدمة:

الرسوم الخاصة بالخدمات والمنصوص عليها بلوائح وقرارات الشركة.

الجهات الحكومية وشبه الحكومية والمؤسسات والهيئات العامة:

كافة المنشآت الاتحادية والمحلية وشبه الحكومية والمؤسسات والهيئات العامة والمستخدمات لمزاولة نشاطها كالمباني أو المكاتب التابعة لها وليست للأنشطة التجارية أو الاستثمارية.

المشاريع التجارية والصناعية:

تعنى المنشآت التي تستخدم للأنشطة التجارية والصناعية بكافة أنواعها.

المزارع:

هي الأراضي المخصصة من قبل البلديات للمواطن للاستخدام الزراعي فقط وليست لها الصفة التجارية أو الاستثمارية.

الاستراحات:

هي المنشأة ذات الطبيعة الخاصة والمستخدمات للأنشطة الترفيهية (للمواطن) وليست لها الصفة التجارية أو الاستثمارية.

المحميات:

هي الأماكن المخصصة للمحافظة على الموارد البيئية ذات الطبيعة النادرة والتي تخدم النشاط البيئي داخل الدولة وليست لها الصفة التجارية أو الاستثمارية.

العزب:

هي حظائر الحيوانات التي يتم استخدامها من قبل المتعامل المواطن لهذا الغرض فقط وليس لها الصفة التجارية أو الاستثمارية

مساكن المواطنين المنفذة من قبل الجهات الحكومية وغير الحكومية:

المساكن المنفذة من قبل (مبادرات صاحب السمو رئيس الدولة، أصحاب السمو الحكام، برنامج زايد للإسكان، وزارة التطوير و البنية التحتية وغيرها) والتي تتكفل فيها تلك الجهات بسداد كافة رسوم التوصيل.

الجمعيات ذات النفع العام:

هي الجمعيات ذات النفع العام العاملة على أرض الدولة والمرخصة من قبل وزارة تنمية المجتمع.

الجمعيات ذات النفع العام:

هي الجمعيات ذات النفع العام العاملة على أرض الدولة والمرخصة من قبل وزارة تنمية المجتمع.

التعرفة السعرية:

هي القيمة المالية المقررة والمحددة سلفاً بقرارات صادرة من مجلس الوزراء الموقر أو بقرارات مجلس إدارة الشركة مقابل الاستهلاك لخدمة الكهرباء لكل كيلو وات ساعة وخدمة الماء لكل متر مكعب.

التوصيل الدائم:

توصيل الكهرباء أو الماء بصفة دائمة من قبل الشركة للمتعاملين طالبي الخدمة من شبكة الكهرباء أو الماء التي تملكها أو تديرها الشركة.

التوصيل المؤقت:

توصيل الكهرباء أو الماء بصفة مؤقتة من قبل الشركة لفترة زمنية محددة من شبكة الكهرباء أو الماء التي تملكها أو تديرها الشركة على أن يتم توفير مواد توصيل خدمات الكهرباء والماء من قبل المتعاملين.

اللوحات الإعلانية:

هي اللوحات المثبتة على الأرض من قبل شركة مرخصة من الجهات الحكومية المختصة.

المنشآت الواقعة في أماكن ذات طبيعة خاصة:

هي المنشآت الواقعة في أماكن جبلية وعرة أو كئبان رملية أو أودية.

نقطة التوصيل:

المراد بها أقرب نقطة للشبكة.

التكلفة الفعلية:

قيمة المواد وأعمال التركيبات اللازمة بالإضافة إلى 20% من التكلفة الإجمالية كمصاريف الإشراف.

التعريفات الخاصة بالفئات الاستهلاكية:

سكن المواطن: هو السكن المخصص للاستخدام الشخصي للمواطن حامل جنسية الدولة.

سكن المقيم: هو السكن المخصص للاستخدام الشخصي لغير حاملي جنسية الدولة.

الحكومي: تعني الجهات الحكومية وشبه الحكومية (الوزارات والهيئات الاتحادية / الحكومات المحلية / المؤسسات العامة / الجمعيات / الأندية الرياضية أو الثقافية وما شابهها).

التجاري: هي المنشآت المستخدمة لمزاولة الأنشطة التجارية بكافة أنواعها.

الصناعي: هي المنشآت المستخدمة لمزاولة الأنشطة الصناعية بكافة أنواعها.

الزراعي: هي الأراضي المخصصة للمواطن للاستخدام الزراعي فقط.

الكهرباء والماء

التوصيلات الدائمة

التوصيلات الدائمة

خدمات الكهرباء والماء

1. طلب توصيل سكن المواطن الخاص
2. مساكن المواطنين المنفذة من قبل جهات حكومية أو غير حكومية
3. التوصيلات الدائمة للعزب والمحميات وآبار المياه والمنشآت الواقعة في أماكن ذات طبيعة خاصة مثل الجبال والوديان والكثبان الرملية
4. التوصيلات العامة وتشمل سكن المقيم والمشاريع التجارية و الصناعية والحكومية وشبه الحكومية والمؤسسات العامة والجهات الخيرية غير الربحية والمنشآت التجارية الموجودة داخل الأراضي الزراعية والمنشآت الخاصة بالمواطنين والواقعة في مناطق التملك الحر)
5. المزارع والاستراحات
6. اللوحات الإعلانية وأبراج تقوية الإرسال والرادارات وكبائن الهواتف وما شابهها (ماعدا التي تقع في مناطق ذات طبيعة خاصة)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء / الماء بصفة دائمة من قبل ا للمتعاملين طالبي الخدمة من شبكة الكهرباء / الماء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	من الشركة إلى الأفراد
فئات المتعاملين المستهدفة	مواطني دولة الامارات العربية المتحدة.
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • نموذج طلب التوصيل موقع من المالك. • التوقيع على تعهد شروط و ضوابط التوصيل و نموذج المخالفات ونموذج العلاقة التعاقدية. • صورة من الهوية سارية المفعول. • صورة من خلاصة القيد للمواطنين (في حال الاحتفاظ بأكثر من حساب سكن مواطن). • سند الملكية (إن وجد). • مخطط الموقع ساري المفعول. • رخصة البناء (عند تقديم الطلب). • شهادة الإنجاز قبل توصيل الخدمة. • بطاقة الأعمال مختومة من قبل الكهربائي المعتمد لدى الشركة (لخدمة الكهرباء). • شهادة خلو الأرض من الخدمات المعتمدة مسبقاً من الشركة. • المخططات الفنية المعتمدة مسبقاً من الشركة. • صورة عن رخصة اعتماد الاستشاري والمقاول الكهربائي.

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<p>يتم تقديم الطلب من قبل الاستشاري المعتمد من الشركة أو المقاول الرئيسي للمبنى. خطوات ومراحل تقديم الطلب:</p> <ul style="list-style-type: none"> • يتم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. • إصدار الفاتورة التقديرية للمتعامل والتواصل معه للسداد. • قيام المتعامل بالسداد خلال ستون يوماً. • قيام الاستشاري بالتقديم على طلب التفيتش عن طريق الخدمات الإلكترونية بعد سداد الرسوم (نقداً أو تقسيط) وجاهزية المبنى مع إرفاق شهادة الإنجاز إذا تطلب الأمر. • البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الرئيسي / المقاول الكهربائي. • إعداد الفاتورة النهائية. • توصيل الخدمة للمنشأة.
ترابط الخدمة	البلديات

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني للشركة .	
رسوم خدمة الكهرباء	300 درهم لكل KVA	
رسوم خدمة الماء	نوع العداد	
	الرسوم	
	عداد 15 مم	2500 درهم
	عداد 25 مم	3000 درهم
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	عداد 50 مم	10000 درهم
	عداد 80 مم فأكثر	20000 درهم
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	متوسط زمن الانتظار	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق	30 دقيقة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	20 يوم عمل	

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

رحلة المتعامل لتدارك الخطأ في تقديم الخدمة	8003392
أو زيارة أقرب مركز سعادة المتعاملين	
قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني خدمة فارس (واتساب)

الحصول على الخدمة

- تقديم طلب التوصيل قبل ستة أشهر على الأقل من جاهزية المبنى.
- سداد رسوم التوصيل خلال المدة المحددة (60) يوم تفادياً لإلغاء الطلب.
- يرجى مراجعة الشركة في حالة تغيير طبيعة نشاط المنشأة التي تم توصيل الخدمة إليها تفادياً للغرامات والمخالفات.

ملاحظات

- يتم خصم نسبة 40 % من قيمة الرسوم المقررة لتوصيل خدمة الكهرباء والماء لسكن المواطنين العاملين في القطاع الخاص والحاملين بطاقة «أبشر» وفق الضوابط التالية:
- يسري هذا الخصم فقط على مواطني الدولة حاملي خلاصة القيد العاملين في القطاع الخاص فقط.
 - أن تكون الجهة التي يعمل بها مسجلة لدى وزارة العمل.
 - تقديم شهادة من جهة العمل مصدقة من وزارة العمل.
 - أن يكون قد مضى على عمله الحالي في القطاع الخاص فترة لاتقل عن ستة أشهر.
 - أن تقتصر نسبة الخصم عن السكن الخاص به.
 - أن يكون الخصم لمرة واحدة فقط.
 - أن لا يزيد الراتب الإجمالي الشهري للمتعامل عن 30,000 درهم (ثلاثون ألف درهم)

مساكن المواطنين المنفذة من قبل جهات حكومية أو غير حكومية

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء / الماء بصفة دائمة من قبل الشركة للمتعاملين طالبي الخدمة من شبكة الكهرباء / الماء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	مواطني دولة الامارات العربية المتحدة.
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • نموذج طلب التوصيل موقع ومختوم من الاستشاري المعتمد والجهة. • مخطط الموقع ساري المفعول. • رخصة البناء (عند تقديم الطلب). • شهادة الإنجاز قبل توصيل الخدمة. • رسالة تعهد بسداد رسوم التوصيل من الجهة الطالبة. • بطاقة الأحمال مختومة من قبل الكهربائي والاستشاري المعتمد لدى الشركة (لطلب لكهرباء). • صورة عن رخصة اعتماد الاستشاري والمقاول الكهربائي. • شهادة خلو الأرض من الخدمات المعتمدة مسبقاً من قبل الشركة. • المخططات الفنية المعتمدة مسبقاً من الشركة (للكهرباء والماء).

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<p>يتم تقديم الطلب من قبل الاستشاري المعتمد من الشركة أو المقاول الرئيسي للمبنى.</p> <p>خطوات ومراحل تقديم الطلب:</p> <ul style="list-style-type: none"> • يتم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة حسب قناة تقديم الخدمة. • إصدار الفاتورة التقديرية والتواصل مع الجهة المعنية للسداد من قبل إدارة الائتمان. • سداد الفاتورة التقديرية من قبل الجهة المعنية. • قيام الاستشاري بالتقديم على طلب التفتيش عن طريق الخدمات الإلكترونية بعد سداد الرسوم (نقداً أو تقسيط) وجاهزية المبنى مع إرفاق شهادة الإنجاز إذا تطلب الأمر. • البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الرئيسي / المقاول الكهربائي. • إعداد الفاتورة النهائية. • توصيل الخدمة للمنشأة. • مراجعة المستفيد لمركز سعادة المتعاملين لتفعيل الحساب وسداد الرسوم ومبلغ التأمين إن وجد بعد إحضار محضر تسليم المبنى. • فتح الخدمة بعد استكمال كافة المستندات المطلوبة.
ترابط الخدمة	البلديات

مساكن المواطنين المنفذه من قبل جهات حكومية أو غير حكومية

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني للشركة.
رسوم خدمة الكهرباء	300 درهم لكل KVA
رسوم خدمة الماء	نوع العداد
	عدد 15 مم
	عدد 25 مم
	عدد 50 مم
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	20 يوم عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني خدمة فارس (واتساب)
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

- تقديم طلب التوصيل قبل ستة أشهر على الأقل من جاهزية المبنى.
- إخطار المواطنين بضرورة مراجعة الشركة بعد الانتهاء من توصيل الخدمة للمشروع مصطحبين معهم محضر تسليم المبنى والهوية الإماراتية وذلك لتفعيل الحساب.
- تقديم طلب التوصيل قبل ستة أشهر على الأقل من جاهزية المبنى.

نصائح واقتراحات حول الخدمة

التوصيلات الدائمة للعزب والمحميات وآبار المياه والمنشآت الواقعة في أماكن ذات طبيعة خاصة مثل الجبال والوديان والكثبان الرملية

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء / الماء بصفة دائمة من قبل الشركة للمتعاملين طالبي الخدمة من شبكة الكهرباء / الماء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات.
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج طلب التوصيل موقع من المالك. التوقيع على تعهد شروط وضوابط التوصيل ونموذج المخالفات ونموذج العلاقة التعاقدية. صورة من الهوية سارية المفعول. سند الملكية (إن وجد). مخطط الموقع دائم و ساري المفعول. رخصة البناء (عند تقديم الطلب إذا تطلب الأمر). شهادة الإنجاز قبل التوصيل أو لمانع من البلدية في حال عدم وجود مباني. بطاقة الأحمال مختومة من قبل الكهربائي والاستشاري المعتمد لدى الشركة (لخدمة الكهرباء). رخصة المقاول الكهربائي ورخصة الاستشاري المعتمد عند وجود مبنى. شهادة خلو الأرض من الخدمات المعتمدة مسبقاً من قبل الشركة. المخططات الفنية المعتمدة مسبقاً من الشركة عند وجود مبنى (لل كهرباء والماء).

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	يتم تقديم الطلب من قبل الاستشاري المعتمد من الشركة أو المقاول الرئيسي للمباني الجديدة / المقاول الكهربائي لطلبات الإضافة بدون مباني جديدة. خطوات ومراحل تقديم الطلب:
تدابير الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يتم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة حسب قناة تقديم الخدمة. إصدار الفاتورة التقديرية للمتعامل والتواصل معه للسداد. قيام المتعامل بالسداد خلال ستين يوم. قيام الاستشاري بالتقديم على طلب التفتيش عن طريق الخدمات الإلكترونية بعد سداد الرسوم (نقداً أو تقسيط) وجاهزية المبنى مع إرفاق شهادة الإنجاز إذا تطلب الأمر. البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الرئيسي / المقاول الكهربائي. إعداد الفاتورة النهائية. توصيل الخدمة للمنشأة. تسوية المبالغ وتحميل المبلغ دائن أو مدين إن وجد. تفعيل حساب المتعامل و سداد مبلغ التأمين إن وجد.
ترابط الخدمة	البلديات

التوصيلات الدائمة للعزب والمحميات وآبار المياه والمنشآت الواقعة في أماكن ذات طبيعة خاصة مثل الجبال والوديان والكثبان الرملية

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني للشركة.	
رسوم خدمة الكهرباء	التكلفة الفعلية حتى نقطة التوصيل شاملة العداد.	
رسوم خدمة الماء	التكلفة الفعلية أو قيام المتعامل بتنفيذ الشبكة حتى نقطة التوصيل بالإضافة إلى رسوم التوصيل لكل عداد.	
	نوع العداد	
	الرسوم	
	عداد 15 مم	2500 درهم
	عداد 25 مم	3000 درهم
	عداد 50 مم	10000 درهم
	عداد 80 مم فأكثر	20000 درهم
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق	30 دقيقة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	20 يوم عمل	

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني خدمة فارس (واتساب)
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

- تقديم طلب التوصيل قبل ستة أشهر على الأقل من جاهزية المبنى.
- سداد رسوم التوصيل خلال المدة المحددة (60) يوماً.
- يرجى مراجعة الشركة في حالة تغيير طبيعة نشاط المنشأة التي تم توصيل الخدمة إليها.

نصائح واقتراحات حول الخدمة

التوصيلات العامة وتشمل سكن المقيم والمشاريع التجارية والصناعية والحكومية وشبه الحكومية والمؤسسات العامة والجهات الخيرية غير الربحية والمنشآت التجارية الموجودة داخل الأراضي الزراعية والمنشآت الخاصة بالمواطنين والواقعة في مناطق التملك الحر)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء / الماء بصفة دائمة من قبل الشركة للمتعاملين طالبي الخدمة من شبكة الكهرباء / الماء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات.
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج طلب التوصيل موقع من المالك. التوقيع على تعهد شروط و ضوابط التوصيل و نموذج المخالفات والعلاقة التعاقدية. صورة من الهوية / جواز السفر فقط لغير المقيمين بالدولة. سند الملكية (إن وجد). مخطط الموقع ساري المفعول. رخصة البناء (عند تقديم الطلب). شهادة الإنجاز (قبل التوصيل). شهادة لا مانع من التوصيل من الدفاع المدني (قبل التوصيل). بطاقة الأحمال مختومة من قبل الكهربائي والاستشاري المعتمد لدى الشركة (لطلب الكهرباء). رخصة الاستشاري المعتمد والمقاول المعتمد. شهادة خلو الأرض من الخدمات المعتمدة مسبقاً من قبل الشركة. المخططات الفنية المعتمدة مسبقاً من قبل الشركة (للكهرباء والماء).

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة

يتم تقديم الطلب من قبل الاستشاري المعتمد من الشركة أو المقاول الرئيسي للمباني الجديدة / المقاول الكهربائي لطلبات الإضافة بدون مباني جديدة.

خطوات ومراحل تقديم الطلب:

- تم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة حسب قناة تقديم الخدمة.
- إصدار الفاتورة التقديرية للمتعامل والتواصل مع المتعامل للسداد.
- قيام المتعامل بالسداد خلال ستين يوم.
- قيام الاستشاري بالتقديم على طلب التفتيش عن طريق الخدمات الإلكترونية بعد سداد الرسوم (نقداً أو تقسيط) وجاهزية المبنى مع إرفاق شهادة الإنجاز إذا تطلب الأمر.
- البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الرئيسي / المقاول الكهربائي.
- إعداد الفاتورة النهائية
- توصيل الخدمة للمنشأة.
- تسوية المبالغ وتحميل المبلغ دائن أو مدين إن وجد.
- تفعيل حساب المتعامل وسداد مبلغ التأمين إن وجد.

البلديات

ترابط الخدمة

التوصيلات العامة وتشمل سكن المقيم والمشاريع التجارية والصناعية والحكومية وشبه الحكومية والمؤسسات العامة والجهات الخيرية غير الربحية والمنشآت التجارية الموجودة داخل الأراضي الزراعية والمنشآت الخاصة بالمواطنين والواقعة في مناطق التملك الحر

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	تقديم الطلبات إلكترونياً عن طريق الاستشاري المعتمد من الشركة.										
رسوم خدمة الكهرباء	<table border="1"> <thead> <tr> <th>نوع العداد</th> <th>الرسوم</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>حتى 1000 (KVA)</td> <td>600 لكل (KVA)</td> </tr> <tr> <td>ما فوق 1000 (KVA)</td> <td>1200 لكل (KVA)</td> </tr> <tr> <td>المساجد</td> <td>300 لكل (KVA)</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> المشاريع الصناعية التي تزيد أحمالها عن 5 ميغاوات يتم سداد الرسوم المقررة بالإضافة إلى ثمن المواد المستخدمة في التوصيل. المشاريع التجارية التي تزيد أحمالها عن 20 ميغاوات يتم سداد الرسوم المقررة بالإضافة إلى ثمن المواد المستخدمة في التوصيل. 	نوع العداد	الرسوم	حتى 1000 (KVA)	600 لكل (KVA)	ما فوق 1000 (KVA)	1200 لكل (KVA)	المساجد	300 لكل (KVA)		
نوع العداد	الرسوم										
حتى 1000 (KVA)	600 لكل (KVA)										
ما فوق 1000 (KVA)	1200 لكل (KVA)										
المساجد	300 لكل (KVA)										
رسوم خدمة الماء	<table border="1"> <thead> <tr> <th>نوع العداد</th> <th>الرسوم</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>عداد 15 مم</td> <td>2500 درهم</td> </tr> <tr> <td>عداد 25 مم</td> <td>3000 درهم</td> </tr> <tr> <td>عداد 50 مم</td> <td>10000 درهم</td> </tr> <tr> <td>عداد 80 مم فأكثر</td> <td>20000 درهم</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> المشاريع الاستثمارية التي تحتاج أكثر من 500 متر مكعب باليوم: التكلفة الفعلية أو قيام المتعامل بتنفيذ الشبكة حتى نقطة التوصيل بالإضافة إلى رسوم التوصيل لكل عداد. الفئات الأخرى: 8000 درهم لكل نقطة توصيل بالإضافة إلى رسوم التوصيل لكل عداد. 	نوع العداد	الرسوم	عداد 15 مم	2500 درهم	عداد 25 مم	3000 درهم	عداد 50 مم	10000 درهم	عداد 80 مم فأكثر	20000 درهم
نوع العداد	الرسوم										
عداد 15 مم	2500 درهم										
عداد 25 مم	3000 درهم										
عداد 50 مم	10000 درهم										
عداد 80 مم فأكثر	20000 درهم										
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار										
	متوسط زمن إنجاز المعاملة										
	10 دقائق										
	30 دقيقة										
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	20 يوم عمل										

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

- | | |
|-------------------------|---|
| قنوات التواصل المستخدمة | <ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي خدمة فارس (واتساب) |
|-------------------------|---|

الحصول على الخدمة

- | | |
|----------------------------|--|
| نصائح واقتراحات حول الخدمة | <ul style="list-style-type: none"> تقديم طلب التوصيل قبل ستة أشهر على الأقل من جاهزية المبنى. سداد رسوم التوصيل خلال المدة المحددة (60) يوم تفادياً لإلغاء الطلب. يرجى مراجعة الشركة في حالة تغيير طبيعة نشاط المنشأة التي تم توصيل الخدمة إليها تفادياً للغرامات والمخالفات. |
|----------------------------|--|

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء / الماء بصفة دائمة من قبل الشركة للمتعاملين طالبي الخدمة من شبكة الكهرباء / الماء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	من الشركة إلى الأفراد
فئات المتعاملين المستهدفة	مواطني دولة الامارات العربية المتحدة.
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • نموذج طلب التوصيل موقع من المالك. • التوقيع على تعهد شروط وضوابط التوصيل ونموذج المخالفات والعلاقة التعاقدية. • صورة من الهوية سارية المفعول. • سند الملكية (إن وجد). • مخطط الموقع ساري المفعول. • رخصة البناء (عند تقديم الطلب في حال وجود مباني). • شهادة الإنجاز قبل توصيل الخدمة. • بطاقة الأحمال مختومة من قبل الكهربائي المعتمد والاستشاري لدى الشركة. • رخصة الاستشاري والمقاول الكهربائي المعتمد. • شهادة خلو الأرض من الخدمات المعتمدة مسبقاً. • المخططات الفنية المعتمدة مسبقاً من الشركة عند وجود مبنى (لل كهرباء والماء).

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<p>يتم تقديم الطلب من قبل الاستشاري المعتمد من الشركة أو المقاول الرئيسي للمباني الجديدة / المقاول الكهربائي في حال عدم وجود مباني.</p> <p>خطوات ومراحل تقديم الطلب:</p> <ul style="list-style-type: none"> • يتم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة حسب قناة تقديم الخدمة. • إصدار الفاتورة التقديرية والتواصل مع المتعامل للسداد. • قيام المتعامل بالسداد خلال ستين يوم. • قيام الاستشاري بالتقديم على طلب التفيتش عن طريق الخدمات الإلكترونية بعد سداد الرسوم (نقداً أو تقسيط) وجاهزية المبنى مع إرفاق شهادة الإنجاز إذا تطلب الأمر. • البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الرئيسي / المقاول الكهربائي. • إعداد الفاتورة النهائية. • توصيل الخدمة للمنشأة. • تسوية المبالغ وتحميل المبلغ دائن أو مدين ان وجد. • تفعيل حساب المتعامل وسداد مبلغ التأمين إن وجد.
ترابط الخدمة	البلديات

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	تقديم الطلبات إلكترونياً عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة.	
رسوم خدمة الكهرباء	نوع العداد حتى 1000 (KVA)	الرسوم 600 لكل (KVA)
	ما فوق 1000 (KVA)	1200 لكل (KVA)
رسوم خدمة الماء	نوع العداد	الرسوم
	عداد 15 مم	2500 درهم
	عداد 25 مم	3000 درهم
	عداد 50 مم	10000 درهم
	عداد 80 مم فأكثر	20000 درهم
	30000 درهم لكل نقطة توصيل رئيسية بالإضافة إلى رسوم التوصيل لكل عداد.	
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق	30 دقيقة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	20 يوم عمل	

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني خدمة فارس (واتساب)
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم طلب التوصيل قبل ستة أشهر على الأقل من جاهزية المبنى. سداد رسوم التوصيل خلال المدة المحددة (60) يوم تفادياً لإلغاء الطلب. يرجى مراجعة الشركة في حالة تغيير طبيعة نشاط المنشأة التي تم توصيل الخدمة إليها تفادياً للغرامات والمخالفات.
----------------------------	--

ملاحظات

بإمكان المتعامل المواطن الحصول على توصيلة إضافية أو أكثر لخدمة الكهرباء / الماء لمزرعته الشخصية شريطة ما يلي:

- موافقة الجهة الفنية للكهرباء على إمكانية التوصيل وتحديد المواصفات الفنية للتوصيل.
- أن تخصص للاستخدام الشخصي لنفس المالك المواطن وليس لغرض السكن الشخصي الدائم أو الاستخدام التجاري/ الاستثماري أو حالات البيع/ التأجير للغير.
- يمكن للمتعامل المواطن بيع المنشأة التي تم توصيل الخدمة لها على أساس فئة زراعي / استراحة لغير المواطن شريطة إخطار الشركة وسداد فرق رسوم التوصيل.

اللوحات الإعلانية وأبراج تقوية الإرسال والرادارات وكبائن الهوائيات وما شابهها
(ماعدا التي تقع في مناطق ذات طبيعة خاصة)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء بصفة دائمة من قبل الشركة للمنشآت الواقعة ضمن مناطق مخططة من شبكة الكهرباء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	المؤسسات العامة و الشركات.
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج طلب التوصيل موقع من الجهة المعنية. التوقيع على تعهد شروط وضوابط التوصيل ونموذج المخالفات والعلاقة التعاقدية. رسالة الجهة المعنية. مخطط الموقع ساري المفعول. رسالة لا مانع من التوصيل من البلدية. شهادة لا مانع من التوصيل من الدفاع المدني (عند السداد إذا تطلب الأمر). بطاقة الأحمال مختومة من قبل الكهربائي. شهادة خلو الأرض من الخدمات المعتمدة مسبقاً من قبل الشركة إذا تطلب الأمر.

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<p>يتم تقديم الطلب من قبل المقاول الكهربائي أو المالك نفسه.</p> <p>خطوات ومراحل تقديم الطلب:</p> <ul style="list-style-type: none"> يتم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة حسب قناة تقديم الخدمة. إصدار الفاتورة التقديرية والتواصل مع الجهة المعنية للسداد. سداد الفاتورة التقديرية من قبل الجهة المعنية. قيام الكهربائي المعتمد بالتقدم بطلب التفتيش على الموقع من خلال الخدمات الإلكترونية عند جاهزية الموقع مع إرفاق شهادة الإنجاز إذا تطلب الأمر. البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الرئيسي / المقاول الكهربائي. إعداد الفاتورة النهائية. توصيل الخدمة للمنشأة. تسوية المبالغ وتحميل المبلغ دائن أو مدين إن وجد. تفعيل حساب المتعامل وسداد مبلغ التأمين إن وجد.
ترابط الخدمة	البلديات

اللوحات الإعلانية وأبراج تقوية الإرسال والرادارات وكبائن الهواتف وما شابهها
(ماعدا التي تقع في مناطق ذات طبيعة خاصة)

تقديم طلب الخدمة	
قنوات تقديم الخدمة	تقديم الطلبات إلكترونياً عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة.
رسوم الخدمة	1200 درهم لكل KVA
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار 10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	متوسط زمن إنجاز المعاملة 30 دقيقة
	20 يوم عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني خدمة فارس (واتساب)
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	سداد رسوم التوصيل خلال المدة المحددة (60) يوم تفادياً لإلغاء الطلب.
----------------------------	---

الكهرباء والماء

التوصيلات المؤقتة



التوصيلات المؤقتة

خدمات الكهرباء والماء

1. مواقع العمل وما شابهها مع تركيب عداد
2. التوصيلات المؤقتة (المهرجانات وما شابهها لمدة أكثر من ثلاثة أشهر – تركيب عداد)
3. المهرجانات وحفلات الزواج والاحتفالات الاجتماعية والملاعب الرمضانية والخيم الرمضانية وما شابهها (بدون عداد)
4. التوصيلات المتعلقة بشهر رمضان – خيم الإفطار سواء من الحكام أو الجمعيات الخيرية أو الأفراد – خيم العزاء

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء بصفة مؤقتة من قبل الشركة لفترة زمنية محددة من شبكة الكهرباء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	الشركات المنفذة للمشاريع.
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج طلب التوصيل موقع من المالك. التوقيع على تعهد شروط وضوابط التوصيل ونموذج المخالفات والعلاقة التعاقدية. صورة من الهوية سارية المفعول / جواز السفر لغير المقيمين في الدولة. مخطط الموقع ساري المفعول. رخصة البناء (عند تقديم الطلب). شهادة لا مانع من التوصيل من الدفاع المدني. بطاقة الأحمال مختومة من قبل الكهربائي المعتمد في الشركة (لطلب الكهرباء). رسالة من الجهة المنفذة للمشروع. الرخصة التجارية للشركة المنفذة للمشروع.

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<p>يتم تقديم الطلب من قبل الاستشاري المعتمد من الشركة.</p> <p>خطوات ومراحل تقديم الطلب:</p> <ul style="list-style-type: none"> يتم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة حسب قناة تقديم الخدمة. إصدار الفاتورة التقديرية والتواصل مع المتعامل للسداد. قيام المتعامل بالسداد خلال ستين يوم. يقوم المقاول الكهربائي المعتمد / الاستشاري بالتقديم على طلب التفتيش عن طريق الخدمات الإلكترونية بعد سداد الرسوم وجاهزية الموقع مع إرفاق شهادة لا مانع من التوصيل من البلدية والدفاع المدني. البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الرئيسي / المقاول الكهربائي. إعداد الفاتورة النهائية. توصيل الخدمة للمنشأة. تسوية المبالغ وتحميل المبلغ دائن أو مدين إن وجد. تفعيل حساب المتعامل وسداد مبلغ التأمين إن وجد.
ترابط الخدمة	البلديات

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	تقديم الطلبات إلكترونياً عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة
رسوم خدمة الكهرباء	300 لكل ك.ف.أ بعد أقصى 3 سنوات على ان يقوم المتعامل بتوريد و تركيب جميع المواد اللازمة للتوصيل باستثناء العداد وفقاً لشروط و مواصفات الشركة.
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار متوسط زمن إنجاز المعاملة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	10 دقائق 20 يوم عمل 30 دقيقة

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> سداد رسوم التوصيل خلال المدة المحددة (60) يوم تفادياً لإلغاء الطلب. يرجى إخطار الشركة فور الانتهاء من الأعمال المرتبطة بوجود التوصيلة المؤقتة والتقديم على خدمة براءة الذمة لتفادي تراكم إيجار العداد.
----------------------------	---

ملاحظات

يرجى ملاحظة هذه البنود لتجنب التأخير في الحصول على الخدمة.

يتم قبول طلب التوصيل المؤقت للطلبات التي تتوفر فيها المعايير التالية:

- الشركات التي تعمل لأحد مشاريع الشركة أو لتنفيذ مشاريع تخص أحد الجهات الحكومية الاتحادية أو المحلية.
- شركات المقاولات التي تقوم بإنشاء مشاريع سكنية أو تجارية او صناعية.

التوصيلات المؤقتة (المهرجانات وما شابهها لمدة أكثر من ثلاثة أشهر - تركيب عداد)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء بصفة مؤقتة من قبل الشركة لفترة زمنية محددة من شبكة الكهرباء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	الشركات المنظمة للمهرجانات / الجهات الحكومية.
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج طلب التوصيل موقع ومختوم من الشركة المنفذة للمشروع. التوقيع على تعهد شروط وضوابط التوصيل ونموذج المخالفات والعلاقة التعاقدية. صورة من هوية صاحب الترخيص سارية المفعول. لا مانع من البلدية (عند تقديم الطلب). شهادة لا مانع من التوصيل من الدفاع المدني (عند السداد). الرخصة التجارية. بطاقة الأحوال مختومة من قبل الكهربائي المعتمد لدى الشركة. رخصة الكهربائي المعتمد.

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<p>يتم تقديم الطلب من قبل المقاول الكهربائي أو الجهة. خطوات ومراحل تقديم الطلب:</p> <ul style="list-style-type: none"> إصدار الفاتورة التقديرية والتواصل مع الجهة المعنية للسداد خلال ستين يوم. قيام الجهة المعنية بالسداد. قيام المقاول الكهربائي بالتقدم بطلب التفتيش على الموقع عند جاهزيته. البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الرئيسي / المقاول الكهربائي. إعداد الفاتورة النهائية. توصيل الخدمة للمنشأة. تسوية المبالغ وتحميل المبلغ دائن أو مدين ان وجد. تفعيل حساب المتعامل وسداد مبلغ التأمين.
ترابط الخدمة	البلديات

التوصيلات المؤقتة (المهرجانات وما شابهها لمدة أكثر من ثلاثة أشهر - تركيب عداد)

تقديم طلب الخدمة	
قنوات تقديم الخدمة	تقديم الطلبات إلكترونياً عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة
رسوم خدمة الكهرباء	50 درهم لكل KVA بحد أقصى سنة على أن يقوم المتعامل بتوريد و تركيب جميع المواد اللازمة للتوصيل باستثناء العداد وفقاً لشروط ومواصفات الشركة.
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق 30 دقيقة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	20 يوم عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> سداد رسوم التوصيل خلال المدة المحددة (60) يوم تفادياً لإلغاء الطلب. يرجى إخطار الشركة فور الانتهاء من الأعمال المرتبطة بوجود التوصيلة المؤقتة والتقديم على خدمة براءة الذمة لتفادي تراكم إيجار العداد.
----------------------------	---

ملاحظات

- يرجى ملاحظة هذه البنود لتجنب التأخير في الحصول على الخدمة:
- يتم قبول طلب التوصيل المؤقت للطلبات التي تتوفر فيها المعايير التالية:
- أن تكون الجهة التي تطلب التوصيلة جهة حكومية أو شبه حكومية أو من قبل أي منهما.
 - استلام كتاب من الجهة يحدد فيه النشاط والفترة الزمنية.

المهرجانات وحفلات الزواج والاحتفالات الاجتماعية والملاعب الرمضانية والخيم الرمضانية وما شابهها (بدون عداد)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء بصفة مؤقتة من قبل الشركة لفترة زمنية محددة من شبكة الكهرباء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> طلب التوصيل المؤقت (بدون عداد). رسالة من الدفاع المدني. هوية المتعامل سارية المفعول. الرخصة التجارية. رسالة لامانع من البلدية. لامانع من إدارة المرور في حال تقاطع كابل التوصيل مع الشوارع المسفلتة.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<p>يتم تقديم الطلب من قبل المقاول الكهربائي أو الجهة.</p> <p>خطوات ومراحل تقديم الطلب:</p> <ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب عن طريق مراكز سعادة المتعاملين أو الخدمات الإلكترونية. سداد الرسوم عند التقديم. التفتيش على الموقع. توصيل الخدمة.
ترابط الخدمة	البلديات

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	الخدمات الإلكترونية \ مراكز سعادة المتعاملين.
رسوم خدمة الكهرباء	<ul style="list-style-type: none"> 500 درهم لكل KVA 100 عن كل أسبوع. 500 درهم لكل KVA 100 للملاعب والفعاليات الرمضانية خلال شهر رمضان المواد اللازمة للتوصيل يتم توفيرها من قبل المتعامل.
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق 30 دقيقة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	مرتبط بالانتهاء من التمديد من قبل الشركة المقدمة للطلب.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

ملاحظات

- الالتزام بالمدة المحددة للتوصيلة.
- التأكد من إعادة الوضع كما كان عليه قبل عملية التوصيل.
- يرجى إخطار الشركة في حال وجود رغبة في تمديد تركيب التوصيلة المؤقتة قبل انتهاء المدة المحددة سابقاً ودفع الرسوم المستحقة للفترة الجديدة.

التوصيلات المتعلقة بشهر رمضان - خيم الإفطار سواء من الحكام أو الجمعيات الخيرية أو الأفراد - خيم العزاء

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	توصيل الكهرباء بصفة مؤقتة من قبل الشركة لفترة زمنية محددة من شبكة الكهرباء التي تملكها أو تديرها الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> طلب التوصيل المؤقت (بدون عداد) رسالة من البلدية (خيم الإفطار سواء من الحكام أو الجمعيات الخيرية أو الأفراد). صورة من الهوية سارية المفعول. نموذج بطاقة الأحمال. رسالة الدفاع المدني. لامانع من إدارة المرور في حال تقاطع كابل التوصيل مع الشوارع المسفلتة.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تعبئة نموذج الطلب. البدء بإجراءات التوصيل.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	الخدمات الإلكترونية \ مراكز سعادة المتعاملين.
رسوم خدمة الكهرباء	مجانية. المواد اللازمة للتوصيل يتم توفيرها من قبل المتعامل.
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار 10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	متوسط زمن إنجاز المعاملة 30 دقيقة
	مرتبط بالانتهاء من التمديد من قبل الشركة المقدمة للطلب.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<p>يرجى ملاحظة هذه البنود لتجنب التأخير في الحصول على الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> يرجى استخدام التوصيلة المؤقتة للأهداف التي تم التوصيل لها. يرجى إخطار الشركة في حال رغبة المتعامل / الجهة بتمديد فترة التوصيلة المؤقتة قبل انتهاء المدة المحددة للتوصيلة.
----------------------------	--

ملاحظات

- الالتزام بالمدة المحددة للتوصيلة.
- التأكد من إعادة الوضع كما كان عليه قبل عملية التوصيل.
- يرجى إخطار الشركة في حال وجود رغبة في تمديد تركيب التوصيلة المؤقتة قبل انتهاء المدة المحددة سابقاً ودفع الرسوم المستحقة للفترة الجديدة.

الكهرباء والماء

الخدمات الأخرى

الخدمات الأخرى

خدمات الكهرباء والماء

1. إضافة الأحمال / توسعة خط
2. طلب التقسيم / الدمج
3. طلب نقل الخدمات (كهرباء / ماء)
4. نقل عداد (كهرباء / ماء)
5. اعتماد المخططات الفنية (كهرباء / ماء)
6. إصدار شهادة خلو الأرض من الخدمات
7. تركيب العداد بدل العداد المفقود
8. الفحص الفني للعداد (كهرباء / ماء)
9. القطع الدائم (كهرباء / ماء)
10. الإبلاغ عن طوارئ الكهرباء والماء

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	طلب المتعامل إضافة الأحمال أو توسعة خط المياه المغذي للمنشأة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ تكميلية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> في حال وجود بناء جديد في الموقع يتم إحضار نفس المستندات المطلوبة لطلب التوصيل الجديد. في حال عدم وجود بناء جديد في الموقع: <ol style="list-style-type: none"> 1. نموذج طلب التوصيل. 2. التوقيع على تعهد شروط وضوابط التوصيل ونموذج المخالفات والعلاقة التعاقدية. 3. صورة من بطاقة الهوية سارية المفعول. 4. سند الملكية إن وجد. 5. مخطط الموقع ساري المفعول. 6. شهادة لا مانع من التوصيل صادرة من البلدية. 7. شهادة الدفاع المدني. 8. بطاقة الأحمال مختومة من قبل الكهربائي المعتمد في الشركة (لطلب الكهرباء). 9. صورة عن رخصة اعتماد المقاول الكهربائي لطلب الكهرباء).

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	يتم تقديم الطلب من قبل الاستشاري المعتمد من الشركة أو المقاول الرئيسي للمباني الجديدة / المقاول الكهربائي لطلبات الإضافة بدون مباني جديدة أو توسعة خط المياه.
خطوات ومراحل تقديم الطلب:	<ul style="list-style-type: none"> • يتم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة حسب قناة تقديم الخدمة. • إصدار الفاتورة التقديرية والتواصل مع المتعامل للسداد. • قيام المتعامل بالسداد خلال ستين يوم. • قيام الاستشاري / المقاول الكهربائي المعتمد بتقديم طلب التفتيش على المبنى عن طريق الخدمات الإلكترونية وذلك بعد سداد الرسوم (نقداً / تقسيط) مع إرفاق شهادة الإنجاز للمباني الجديدة و لا مانع من التوصيل من البلدية للطلبات التي لا يوجد فيها إضافة مباني جديدة . • البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الرئيسي / المقاول الكهربائي. • إعداد الفاتورة النهائية. • توصيل الخدمة للمنشأة. • تسوية المبالغ وتحميل المبلغ دائن أو مدين ان وجد. • تفعيل حساب المتعامل وسداد مبلغ التأمين إن وجد.
ترابط الخدمة	البلديات

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	تقديم الطلبات إلكترونياً عن طريق الاستشاري / المقاول الكهربائي المعتمد من الشركة
رسوم الخدمة	حسب الرسوم المعتمدة لكل فئة استهلاكية (انظر أعلاه)
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار 10 دقائق
	متوسط زمن إنجاز المعاملة 30 دقيقة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	20 يوم عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	سداد رسوم التوصيل خلال المدة المحددة (60) يوم تفادياً لإلغاء الطلب.
----------------------------	---

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	التقسيم : هو طلب المتعامل تقسيم حمل معين يغذى بعدد واحد الى عدة احمال تغذي وحدات عقارية جديدة تتغذى بعدة عدادات. الدمج : هو طلب المتعامل دمج عدة احمال تغذي عدة وحدات عقارية بحمل واحد وعداد واحد.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ تكميلية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج طلب التوصيل موقع من المالك. التوقيع على تعهد شروط وضوابط التوصيل ونموذج المخالفات والعلاقة التعاقدية. صورة من بطاقة الهوية سارية المفعول. سند الملكية إن وجد. مخطط الموقع ساري المفعول. شهادة لا مانع من التوصيل صادرة من البلدية. شهادة الدفاع المدني. بطاقة الأحمال مختومة من قبل الكهربائي المعتمد في الشركة (لطلب الكهرباء) صورة عن رخصة اعتماد المقاول الكهربائي (لطلب الكهرباء).

الحصول على معلومات الخدمة

إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<p>يتم تقديم الطلب من قبل المقاول الكهربائي المعتمد من قبل الشركة. خطوات ومراحل تقديم الطلب:</p> <ul style="list-style-type: none"> يتم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. إصدار الفاتورة التقديرية والتواصل مع المتعامل للسداد. قيام المتعامل بالسداد خلال ستون يوماً. قيام المقاول الكهربائي المعتمد بتقديم طلب التفتيش على المبنى عن طريق الخدمات الإلكترونية وذلك بعد سداد الرسوم (نقداً / تقسيط) مع إرفاق لا مانع من التوصيل من البلدية. البدء بإجراءات التوصيل بالتنسيق مع المقاول الكهربائي. إعداد الفاتورة النهائية. توصيل الخدمة للمنشأة. تسوية المبالغ وتحميل المبلغ دائن أو مدين إن وجد. تفعيل حساب المتعامل وسداد مبلغ التأمين إن وجد.
ترابط الخدمة	البلديات

طلب التقسيم / الدمج

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	تقديم الطلبات إلكترونياً عن طريق المقاول الكهربائي المعتمد من قبل الشركة / مراكز سعادة المتعاملين.
رسوم الخدمة	التكلفة الفعلية
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
	30 دقيقة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	20 يوم عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	سداد رسوم التوصيل خلال المدة المحددة (60) يوم تفادياً ليلغاء الطلب.
----------------------------	---

طلب نقل الخدمات (كهرباء / ماء)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	تشمل هذه الخدمة تعديل مسار خط / نقل معدات التوصيلة في نفس قطعة الأرض.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ تكميلية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> مخطط الأرض ساري المفعول. صورة من بطاقة الهوية سارية المفعول.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب لدى مراكز سعادة المتعاملين (أو من خلال القنوات الذكية) وسداد رسوم دراسة نقل الخطوط والمسارات. إعداد الفاتورة التقديرية. التواصل مع المتعامل للسداد. قيام المتعامل بسداد الفاتورة خلال 60 يوم. استكمال إجراءات النقل بعد سداد الرسوم. إصدار الفاتورة النهائية. تسوية المبالغ وتحميل مبلغ دائن أو مدين إن وجد.
ترابط الخدمة	البلديات

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	القنوات الذكية \ مراكز سعادة المتعاملين.
رسوم الخدمة	300 درهم بالإضافة إلى التكلفة الفعلية للنقل.
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	10 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> التأكد من الحصول على شهادة خلو الأرض من الخدمات بعد إتمام نقل المعدات (خدمات).
----------------------------	--

نقل عداد (كهرباء / ماء)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	تشمل هذه الخدمة تنقل العداد من موقع إلى آخر في نفس القطعة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تعبئة نموذج الطلب. صورة من الهوية سارية المفعول.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب لدى مراكز سعادة المتعاملين أو (القنوات الذكية) وسداد الرسوم. فاتورة التكلفة التقديرية (إن وجدت). التواصل مع المتعامل للسداد. قيام المتعامل بسداد فاتورة التكلفة (إن وجدت). استكمال إجراءات النقل بعد سداد الرسوم.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	القنوات الذكية \ مراكز سعادة المتعاملين.
رسوم الخدمة	300 درهم لكل عداد بالإضافة تكلفة المواد اللازمة إذا تطلب الأمر.
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	10 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	التأكد من إعادة الوضع كما كان عليه قبل البدء بأعمال النقل.
----------------------------	--

اعتماد المخططات الفنية (كهرباء / ماء)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	خدمة دراسة واعتماد المخططات الفنية ومواصفات التسليكات للمنشأة قبل البدء بالتمديدات الكهربائية / الماء
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج طلب اعتماد المخططات. يتم تقديم الطلب إلكترونياً صورة من بطاقة الهوية سارية المفعول. شهادة خلو الأرض من الخدمات المعتمدة مسبقاً من الشركة. المخططات الفنية المطلوب اعتمادها. مخطط الموقع ساري المفعول.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يتم تقديم الطلب من قبل الاستشاري المعتمد من الشركة. يتم تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة حسب قناة تقديم الخدمة. سداد الرسوم الخاصة بالخدمة. تحويل الطلب إلى القسم الفني. دراسة المخطط واعتماده.
ترابط الخدمة	البلديات

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	تقديم الطلبات إلكترونياً عن طريق الاستشاري المعتمد من الشركة.	
رسوم خدمة الكهرباء	الشريحة	الرسوم
	من 1 KVA إلى 1000 KVA	300 درهم
رسوم خدمة الماء	نوع العداد	الرسوم
	مبنى طابق واحد / فيلا	100 درهم
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق	10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	5 أيام عمل	

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	بالإمكان تقديم طلب التوصيل بعد اعتماد المخطط مباشرة.
----------------------------	--

إصدار شهادة خلو الأرض من خدمات الكهرباء والماء

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	هي وثيقة رسمية محددة الصلاحية تصدرها الشركة للجهة الطالبة توضح خدمات الشركة ضمن قطعة محددة أو مسار محدد وتخول حاملها البدء في الإجراءات التحضيرية للمشروع مثل الحفر وغيره.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يتم تقديم الطلب إلكترونياً صورة من الهوية سارية المفعول. مخطط الموقع ساري المفعول.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يتم تقديم الطلب من قبل الاستشاري المعتمد أو المتعامل في حال عدم وجود مباني يتم تعبئة الطلب عن طريق الخدمات الإلكترونية وإرفاق المستندات المطلوبة. تحويل الطلب للقسم الفني دراسة الطلب واعتماده يتم اعتماد الطلب وإصدار شهادة خلو الأرض من الخدمات وإرسالها للمتعامل عن طريق البريد الإلكتروني أو من خلال الخدمات الإلكترونية
ترابط الخدمة	البلديات

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	تقديم الطلبات إلكترونياً عن طريق الاستشاري المعتمد من الشركة.
رسوم خدمة الكهرباء	الرسوم الشريحة مجاناً
رسوم خدمة الماء	الرسوم نوع العداد مجاناً
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار متوسط زمن إنجاز المعاملة 10 دقائق 10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	3 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	يرجى الاحتفاظ بصورة من الشهادة المعتمدة لاستخدامها عند التقدم بطلب اعتماد المخططات وطلب التوصيل.
----------------------------	--

ملاحظات

يرجى ملاحظة هذه البنود لتجنب التأخير في الحصول على الخدمة:

- صلاحية الشهادة 3 أشهر من تاريخ الإصدار، تجدد لمرة واحدة لمدة 3 أشهر وبدون رسوم إضافية.
- يمكن للمتعامل الحصول على شهادة بدل فاقد خلال فترة ستة أشهر من الإصدار.
- لا يجوز استلام طلب شهادة خلو الأرض من الخدمات لخدمة واحدة فقط سواء كانت المياه أو الكهرباء.
- على المتعامل تحديد سبب التقدم بطلب شهادة خلو الأرض من الخدمات (الهدم - البناء - مشاريع البنية التحتية - دمج الأراضي).
- يرجى التأكد من خلو الأرض من الخدمات قبل التقديم على طلب اعتماد المخططات.
- في حال إصدار شهادة خلو الأرض من الخدمات وفيها خدمات تمر ضمن القطعة يتطلب نقلها، يجب التقديم على طلب نقل للخدمات.

تركيب العداد بدل العداد المفقود

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	طلب المتعامل أو القسم المختص لتركيب عداد جديد لحساب الخدمة بسبب فقدان العداد السابق / تحديث البيانات.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ تكميلية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	لا يوجد
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب. دفع الرسوم المستحقة. تركيب العداد الجديد. تحميل المبالغ على حساب المتعامل.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	القنوات الذكية \ مراكز سعادة المتعاملين
رسوم الخدمة	100 درهم بالاضافة الى ثمن العداد
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار 10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	3 أيام عمل
متوسط زمن إنجاز المعاملة	10 دقائق

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي
-------------------------	---

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	التأكد استلام الفاتورة الشهرية وبها الاستهلاك الشهري للعدادات.
----------------------------	--

الفحص الفني للعداد (كهرباء / ماء)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	طلب فحص العداد من الناحية الفنية للتأكد من سلامته.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ تكميلية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> التأكد من هوية المتعامل. رقم حساب المتعامل.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب عن طريق مراكز سعادة المتعاملين والقنوات الذكية. إجراء عملية الفحص. تسوية المبالغ. إخطار المتعامل بنتيجة الفحص.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	القنوات الذكية \ مراكز سعادة المتعاملين
رسوم الخدمة	500 درهم لكل عداد إذا ما أثبت الفحص الفني بأن العداد سليم
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق 10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	10 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	التأكد من الاستهلاك الشهري للعداد.
----------------------------	------------------------------------

القطع الدائم (كهرباء / ماء)

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	هو طلب المتعامل مالك المنشأة لقطع الخدمة نهائياً من المنشأة لأغراض هدمها و إزالتها.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ تكميلية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> صورة من هوية المتعامل سارية المفعول. صورة من شهادة براءة الذمة للحساب. سند الملكية. رسالة من الجهة (في حالة الجهات الحكومية \ قطاع الأعمال). إضافة نموذج الطلب موقع من المالك عند التقديم عن طريق مركز الخدمة
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب. دفع الرسوم المستحقة. رفع العداد. إلغاء العداد من النظام.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	القنوات الذكية \ مراكز سعادة المتعاملين
رسوم الخدمة	100 درهم لكل عداد
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
	8 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	10 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي
-------------------------	---

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يرجى التأكد من استلام شهادة براءة الذمة قبل التقديم على طلب الإلغاء الدائم. سيتم إزالة العدادات وإلغاء الحسابات من النظام لذا يرجى التأكد من الخدمة قبل تقديم الطلب. في حال تم إلغاء العدادات من الموقع ومن النظام لا يمكن إعادتها مرة أخرى لذا يرجى التأكد من الخدمة قبل التقديم عليها.
----------------------------	--

الإبلاغ عن طوارئ الكهرباء والماء

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	تلقي بلاغات المتعاملين بشأن انقطاع التيار الكهربائي والأعطال الكهربائية وانقطاعات المياه والأعطال المتعلقة بخدمة المياه.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> رقم الهاتف رقم الحساب
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الاتصال على رقم الطوارئ 991 للكهرباء، 992 للماء. الدخول إلى التطبيق الإلكتروني وتحرير بلاغ وسيتم تحديد الموقع من خلال التطبيق إن أمكن.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يمكن للمتعاملين الإبلاغ عن الأعطال عن طريق : الخدمات الطارئة على الرقم (991) (992) تطبيق الشركة الذكي مركز الاتصال 8003392 				
رسوم الخدمة	مجانية				
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	<table border="1"> <tr> <td>متوسط زمن الانتظار</td> <td>متوسط زمن إنجاز المعاملة</td> </tr> <tr> <td>20 ثانية</td> <td>3 ساعات و نصف</td> </tr> </table>	متوسط زمن الانتظار	متوسط زمن إنجاز المعاملة	20 ثانية	3 ساعات و نصف
متوسط زمن الانتظار	متوسط زمن إنجاز المعاملة				
20 ثانية	3 ساعات و نصف				

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	الاتصال الهاتفي
-------------------------	-----------------

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يرجى التأكد من إعادة الخدمة. تنصح الشركة المتعاملين بإجراء صيانة دورية لجميع التمديدات الداخلية.
----------------------------	---

ملاحظات

- في حالات الحرائق يجب على المتعامل تقديم شهادة عدم الممانعة من الإدارة العامة للدفاع المدني قبل إعادة التيار الكهربائي.
- تقرير فني من المقاول الكهربائي المعتمد من قبل الهيئة.

الفواتير

الفواتير

الخدمات

1. إصدار شهادة براءة الذمة
2. دفع المبالغ المستحقة
3. طلب تقسيط المبالغ المستحقة
4. طلب تأجيل موعد السداد
5. تحويل المبالغ الدائنة في الحساب
6. استرداد المبالغ الدائنة في الحساب

إصدار شهادة براءة الذمة

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	هو طلب المتعامل للحصول على شهادة براءة الذمة من الشركة تفيد بعدم وجود أي مستحقات عليه تجاه الشركة للحساب المعني، بعد قطع الخدمة وإصدار الفاتورة النهائية وذلك بسبب مغادرته المنشأة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تعبئة نموذج طلب إصدار شهادة براءة الذمة. الهوية الإماراتية سارية المفعول. تقديم الطلب من قبل صاحب العلاقة أو من ينوب عنه بوكالة رسمية. سداد المبلغ المستحق على الحساب بالكامل قبل تقديم الطلب.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب عن طريق مراكز سعادة المتعاملين أو موقع الشركة الإلكتروني أو القنوات الذكية. التأكد من المستندات المطلوبة وإنهاء العقد مع المتعامل. تحصيل رسوم الخدمة (فقط عن طريق مراكز سعادة المتعاملين). زيارة الموقع وتسجيل القراءة النهائية و قطع الخدمة ووضع الإشعار اللاصق على العداد. إصدار الفاتورة النهائية والتواصل مع المتعامل عن طريق الرسائل النصية بسداد المبلغ المستحق. سداد المبلغ المستحق واستلام شهادة براءة الذمة.
ترابط الخدمة	صرف التأمين

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	الخدمات الإلكترونية \ مراكز سعادة المتعاملين \ تطبيق الهاتف الذكي.
رسوم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> عن طريق مراكز سعادة المتعاملين: 50 درهم عن طريق الخدمات الإلكترونية التطبيق الذكي: بدون رسوم
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق 10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	3 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> التأكد من استلام شهادة براءة الذمة ومن البيانات المدونة بها. استلام مبلغ التأمين بعد التسوية إن وجد. تقديم الطلب عن طريق المتعامل نفسه أو من ينوب عنه بوكالة رسمية.
----------------------------	---

دفع المبالغ المستحقة

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	هي عملية سداد فواتير الكهرباء والمياه من خلال مراكز الخدمة أو من خلال قنوات السداد الإلكترونية أو من خلال قنوات الدفع الخارجية.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	رقم حساب المتعامل.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> رقم الحساب. تحصيل المبلغ عن طريق البطاقات الائتمانية / الشيكات فقط. إصدار إيصال السداد.
ترابط الخدمة	قنوات السداد المختلفة.

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	سداد المبالغ إلكترونياً \ مراكز سعادة المتعاملين \ قنوات السداد الخارجية.
رسوم الخدمة	لا يوجد
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	حسب قناة السداد المستخدمة

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي
-------------------------	---

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> التأكد من سداد المبالغ لرقم الحساب الصحيح. التأكد من سداد مبلغ المتأخرات المستحق تجنباً للقطع. التأكد من سداد المبلغ الصحيح في إيصال السداد. عند السداد من خلال التحويل البنكي يتعين على المتعامل إرسال نسخة من إيصال الإيداع والحسابات المراد تسوية المبلغ معها إلى البريد الإلكتروني revenue.crc@etihadwe.ae
----------------------------	---

طلب تقسيط المبالغ المستحقة

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	طلب المتعامل لتقسيط المبالغ المستحقة على حسابه مثل المخالفات أو رسوم التوصيل أو التعديلات المالية عن طريق الخصم المباشر.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	رقم الحساب أو رقم الطلب.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب عن طريق موقع الشركة أو خدمة الخصم المباشر. إرسال الاتفاقية عن طريق البريد الإلكتروني لتوقيعها من قبل المتعامل وتحميلها وإرسالها للشركة. إرسال الاتفاقية إلى بنك المتعامل لاعتماد التوقيع والخصم المباشر. إرسال الاتفاقية إلى المتعامل عن طريق البريد الإلكتروني.
ترابط الخدمة	لا يوجد
الباقية	الفواتير

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	مراكز سعادة المتعاملين \ الموقع الإلكتروني للشركة
رسوم الخدمة	100 درهم لرسوم التوصيل التجارية والصناعية
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	3 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية الاتصال الهاتفي البريد الإلكتروني
-------------------------	--

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> التأكد من توفر المبلغ في الحساب بشكل شهري عند تاريخ استحقاق الخصم. الالتزام بسداد فواتير الاستهلاك الشهري بالإضافة لمبلغ التقسيط. إذا أخل المتعامل بشروط اتفاقية التقسيط يتم إلغاء الاتفاقية ومطالبة المتعامل بسداد كامل المبلغ دفعة واحدة مثال (رجوع عدد 2 قسط للمتعامل). تقديم الطلب عن طريق المتعامل نفسه أو من ينوب عنه بوكالة رسمية.
----------------------------	--

طلب تأجيل موعد السداد

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	هو طلب المتعامل بتأجيل قطع الخدمة أو إعادة الخدمة المقطوعة دون قيامه بسداد المبالغ المستحقة على الحساب لفترة محددة يلتزم المتعامل خلالها بالسداد وتكون بأضييق الحدود.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	رقم الحساب
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> التدقيق على البيانات. اعتماد الطلب. تمنح للمتعامل مرتين بالسنة فقط.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	القنوات الذكية \ مراكز سعادة المتعاملين
رسوم الخدمة	لا يوجد
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	3 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	مراكز سعادة المتعاملين.
-------------------------	-------------------------

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بسداد المبلغ خلال الفترة المحددة تجنباً لقطع الخدمة مرة أخرى. تمنح هذه الخدمة للمتعامل مرتين في السنة فقط. تقديم الطلب عن طريق المتعامل نفسه أو من ينوب عنه بوكالة رسمية.
----------------------------	--

تحويل المبالغ الدائنة في الحساب

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	هو طلب المتعامل بتحويل المبالغ الدائنة على حسابه وتحويله إلى أحد الحسابات المسجلة باسمه أو تخصه أو إلى أي حساب آخر.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> إيصال السداد الأصلي في حال السداد الخاطئ. صورة من الهوية. كشف حساب من البنك الخاص بالمتعامل في حال السداد بالخطأ عن طريق الخدمات الإلكترونية
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> التدقيق على البيانات واعتماد الطلب. تحويل المبلغ إلى الحساب المطلوب.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	القنوات الذكية \ مراكز سعادة المتعاملين
رسوم الخدمة	لا يوجد
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	يومي عمل
	10 دقائق

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	الرسائل النصية.
-------------------------	-----------------

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يرجى التأكد من استلام فواتير الاستهلاك الشهرية مع التأكد من صحة البيانات المدونة بها لتسهيل عملية الحصول على الخدمات يرجى التسجيل في التطبيق الإلكتروني الخاص بالشركة الذي من خلاله يكون كمنصة لمتابعة وسداد فواتير الاستهلاك وغيرها من الخدمات المتاحة في الموقع. تقديم الطلب عن طريق المتعامل نفسه أو من ينوب عنه بوكالة رسمية.
----------------------------	---

استرداد المبالغ الدائنة في الحساب

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	هو طلب المتعامل استرداد المبالغ الدائنة في الحسابات المسجلة باسمه في نظام الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> صورة من الهوية. الرخصة التجارية في حال الشركات
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يقوم المتعامل بتوفير المستندات المطلوبة. التدقيق على الطلب واعتماده.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	القنوات الذكية \ مراكز سعادة المتعاملين
رسوم الخدمة	لا يوجد
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	يومي عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	الرسائل النصية.
-------------------------	-----------------

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يرجى التأكد من استلام فواتير الاستهلاك الشهرية مع التأكد من صحة البيانات المدونة بها. لتسهيل عملية الحصول على الخدمات يرجى التسجيل في التطبيق الإلكتروني الخاص بالشركة الذي من خلاله يكون كمنصة لمتابعة وسداد فواتير الاستهلاك وغيرها من الخدمات المتاحة في الموقع.
----------------------------	--

ملاحظات

يرجى ملاحظة هذه البنود لتجنب التأخير في الحصول على الخدمة.

يحق للمتعامل استرداد المبلغ الدائن في حال قيامه بسداد مبلغ فاتورة التوصيل التقديرية (وكان مبلغ الفاتورة

النهائية أقل) ويتم صرف المبالغ للمتعاملين حسب التالي :

- لغاية 5000 درهم يتم تحويل المبلغ إلى شركات الصرافة أو حساب المتعامل البنكي حسب طلب المتعامل.
- أكثر من 5000 درهم تحويل بنكي إلى حساب المتعامل.
- يتم استرداد التأمينات للأفراد بعد إصدار الفاتورة النهائية واستخراج براءة الذمة وذلك عن طريق الأنصاري للصرافة بعد استلام رسالة نصية قصيرة من الشركة، أما الشركات التي يملكها فرد واحد فقط يمكنهم التقديم على طلب استرداد بعد الحصول على براءة الذمة ومن ثم اعتماده وإرسال رسالة نصية لاستلام المبلغ عن طريق الأنصاري للصرافة. والشركات التي يملكها أكثر من فرد يمكنهم التقديم على طلب استرداد عن طريق تحويل بنكي إلى حساب الشركة أو حساب احد ملاك الشركة بعد عمل تحويل رسمي بذلك

علاقات المتعاملين



علاقات المتعاملين

الخدمات

1. استلام والرد على ملاحظات المتعاملين
2. تفعيل الخدمة
3. تغيير اسم المالك
4. إصدار شهادة لمن يهمله الأمر
5. الحالات الإنسانية

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	الاستفسارات والملاحظات والاقتراحات الواردة إلى قسم علاقات المتعاملين والتي يتم تقديمها من قبل المتعاملين والتي تتعلق بجودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> رقم حساب المتعامل. رقم الهاتف المتحرك.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يتم تقديم الشكوى عن طريق موقع الشركة الإلكتروني أو مركز الإتصال أو عن طريق مراكز الخدمة. يتم تحويل الشكوى إلى الجهة المتخصصة لحل الشكاوى. يتم التواصل مع المتعامل وتزويده بحل المشكلة والتأكد من مستوى الرضا لديه.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> مراكز سعادة المتعاملين الموقع الإلكتروني مركز الإتصال
رسوم الخدمة	مجاناً
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار متوسط زمن إنجاز المعاملة
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> 5 أيام عمل للرد على الملاحظات. 14 يوم عمل للرد على الاقتراحات.

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية. الاتصال الهاتفي. البريد الإلكتروني.
-------------------------	---

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يرجى التأكد من الحصول على الرقم المرجعي للملاحظة أو الاقتراح المقدم. سيتم الحصول من المتعامل على المعلومات التالية: <ol style="list-style-type: none"> الاسم. رقم الهاتف المتحرك. تفاصيل الملاحظة أو الاقتراح.
----------------------------	---

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	طلب المالك أو المستأجر الجديد بإعادة خدمة الكهرباء والماء للمنشأة التي تمت تصفية حسابها مسبقاً بناءً على مغادرة المستأجر السابق وذلك بغرض استخدامها مرة أخرى.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> نموذج طلب التفعيل موقع من قبل المتعامل / مختوم للرخص التجارية. صورة من الهوية. عقد الإيجار مصدق. الرخصة التجارية للشركات مع ملحق الشركاء. رقم المنشأة من قبل المؤجر.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب عن طريق الخدمات الإلكترونية / مراكز سعادة المتعاملين / التطبيق الذكي. التدقيق على البيانات واعتماد الطلب عمل End contract for owner allocation سداد التامين من قبل المتعامل تفعيل الخدمة خلال 24 ساعة من سداد مبلغ التامين
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> مراكز سعادة المتعاملين الموقع الإلكتروني تطبيق الهاتف الذكي
رسوم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> عن طريق مراكز سعادة المتعاملين: 50 درهم. عن طريق الخدمات الإلكترونية: مجاناً. سداد التأمينات المطلوبة.
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
	10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	خلال 24 ساعة

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الرسائل النصية. الاتصال الهاتفي.
-------------------------	---

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يرجى سداد مبلغ التأمين فور استلامك الرسالة النصية من الاتحاد وذلك لضمان فتح الخدمة في الموقع واستمراريتها. لتسهيل عملية الحصول على الخدمات يرجى التسجيل في التطبيق الإلكتروني الخاص بالشركة علماً بأن الخدمة تكون مجانية عن طريق الخدمات الإلكترونية.
----------------------------	--

ملاحظات

يرجى ملاحظة هذه البنود لتجنب التأخير في الحصول على الخدمة عند التقديم عن طريق مراكز سعادة المتعاملين:

- ضرورة تطابق التوقيعات في الطلب مع هوية الإمارات وجواز السفر.
- ضرورة وجود فتم الشركة والتوقيع على عقد الإيجار والطلب بالنسبة لأصحاب الرخص التجارية.
- لا يتم تفعيل سكن العمال باسم شخصي أو شركة عقارية .

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	طلب المتعامل مالك المنشأة الجديد بتغيير اسم المالك في نظام الشركة وتسجيله باسمه.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الملكية / رسالة البلدية. مخطط الأرض. هوية المالك الجديد. التوقيع على الطلب والتعهدات.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم الطلب لدى مركز الخدمة أو عن طريق الخدمات الإلكترونية. التدقيق على البيانات وإنشاء الطلب في النظام. سداد الرسوم المعتمدة. إضافة جميع الحسابات في الطلب وربطها عن طريق Owner allocation. تغيير اسم المالك لجميع الحسابات الموجودة في الموقع. عمل براءة ذمة للمالك القديم وتفعيل الحسابات التي تخص المالك باسم المالك الجديد. تفعيل جميع الحسابات الغير فعالة التي كانت باسم مستأجر باسم المالك الجديد Owner allocation.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	الخدمات الإلكترونية \ مراكز سعادة المتعاملين
رسوم الخدمة	50 درهم بالإضافة إلى قيمة التأمين (إذا تطلب الأمر).
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار
	متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	3 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	الرسائل النصية.
-------------------------	-----------------

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> التأكد من أن الحساب الذي يتم تغيير الاسم عليه قد تم سداد المستحقات عليه من قبل المالك السابق. يرجى التأكد من استلام فواتير الاستهلاك الشهرية مع التأكد من صحة البيانات المدونة بها. لتسهيل عملية الحصول على الخدمات يرجى التسجيل في التطبيق الإلكتروني الخاص بالشركة. يتم تفعيل الخدمة باسم المالك الجديد بعد الانتهاء من طلب تغيير اسم المالك وإغلاقه. يتم إنشاء حساب Owner allocation باسم المالك في الموقع وذلك لربط أي حساب في الموقع يتم عمل براءة ذمة له. وذلك لحساب الاستهلاكات التي تترتب على الحساب دون مراجعة الشركة وتفعيل الحساب من قبل المستأجر الجديد، كما أنه يتم إصدار فواتير شهرية للمالك لجميع الحسابات التي تم فتحها دون الرجوع للشركة.
----------------------------	---

ملاحظات

يرجى ملاحظة هذه البنود لتجنب التأخير في الحصول على الخدمة:

- يجب تصفية الحساب في حال عدم وجود مستأجر للعقار.

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	طلب المتعامل الحصول على شهادة لمن يهمله الأمر تفيد بعدم وجود أي مستحقات على حساباته في الشركة أو عدم وجود أي حسابات تخصه في الشركة.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يتطلب هوية المتعامل في حال كان لديه حساب أم لم يكن لديه حساب. إثبات مكان السكن الحالي في حال لم يكن للمتعامل حساب في الشركة.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يقوم المتعامل بتقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة وذلك عن طريق مراكز سعادة المتعاملين / الخدمات الإلكترونية. التدقيق على البيانات والمستندات وإنشاء الطلب. تحصيل الرسوم. اعتماد الطلب وإصدار شهادة لمن يهمله الأمر.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	الخدمات الإلكترونية \ مراكز سعادة المتعاملين
رسوم الخدمة	50 درهم
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار متوسط زمن إنجاز المعاملة
	10 دقائق 10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	3 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	الرسائل النصية.
-------------------------	-----------------

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ضروره قيام المتعامل بسداد آخر فاتورة إذا كان لديه حساب في الشركة. في حال لم يكن للمتعامل حساب في الشركة إحضار ما يثبت مكان السكن الحالي (فاتورة الكهرباء أو عقد الإيجار).
----------------------------	--

ملاحظات

يجب أن يكون حساب المتعامل محدثاً لدى الشركة للحصول على الخدمة.

الحصول على معلومات الخدمة

وصف الخدمة	تأجيل قطع الخدمة في حال عدم السداد لثلاثة فواتير لفئات محددة والتواصل معهم قبل القطع وهم : <ul style="list-style-type: none"> كبار السن (المواطنون فقط) للأعمار 65 سنة وما فوق. أصحاب الهمم. الحالات المرضية التي تستدعي وجود خدمة الكهرباء باستمرار. حملة بطاقة الشؤون الاجتماعية.
تصنيف الخدمة	إجرائية \ فرعية
نوع الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> من الشركة إلى الحكومة. من الشركة إلى الأفراد. من الشركة إلى قطاع الأعمال.
فئات المتعاملين المستهدفة	جميع الفئات
متطلبات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> هوية المتعامل صاحب الحساب. بطاقة الشؤون الاجتماعية سارية المفعول (لحملة بطاقة الشؤون الاجتماعية). تقرير طبي جديد صادر من مستشفى حكومي يتضمن حاجة المريض لتوفر خدمة الكهرباء على مدار الساعة (للحالات المرضية). بطاقة أصحاب الهمم سارية المفعول (لأصحاب الهمم). حساب المتعامل.
إجراءات وخطوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> يقوم المتعامل باستكمال المستندات وتقديم الطلب عن طريق مراكز سعادة المتعاملين أو الخدمات الإلكترونية. يتم التأكد من المستندات والبيانات وإنشاء الطلب التدقيق واعتماد الطلب.
ترابط الخدمة	لا يوجد

تقديم طلب الخدمة

قنوات تقديم الخدمة	الخدمات الإلكترونية \ مراكز سعادة المتعاملين
رسوم الخدمة	لا يوجد
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	متوسط زمن الانتظار 10 دقائق
الوقت المستغرق للحصول على الخدمة	متوسط زمن إنجاز المعاملة 10 دقائق
	3 أيام عمل

التواصل خلال فترة سير الإجراءات

قنوات التواصل المستخدمة	الرسائل النصية.
-------------------------	-----------------

الحصول على الخدمة

نصائح واقتراحات حول الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> الحالات المذكورة تخص فقط الفئات السكنية. أن يكون المتعامل نفسه صاحب الحساب عدا الحالات المرضية. يتم استثناء حساب واحد فقط للمتعامل.
----------------------------	---

ملاحظات

يجب أن يكون حساب المتعامل محدثاً لدى الشركة للحصول على الخدمة.

الخدمات الإلكترونية

تقدم الشركة العديد من الخدمات الإلكترونية للمتعاملين لتسهيل الوصول للخدمة المطلوبة و الحصول عليها، و بلغ عدد الخدمات المقدمة في تطبيق الهاتف الذكي 14 خدمة و الخدمات الإلكترونية 12 خدمة.

قائمة بالخدمات في التطبيق الذكي للشركة

الرقم	اسم الخدمة
1	سداد المبالغ المستحقة
2	إصدار شهادة براءة الذمة
3	اعتماد المخططات (كهرباء)
4	اعتماد المخططات (مياه)
5	إصدار شهادة خلو الأرض من الخدمات (كهرباء)
6	إصدار شهادة خلو الأرض من الخدمات (مياه)
7	طلب توصيل جديد (كهرباء)
8	طلب توصيل جديد (مياه)
9	طلب تفعيل الخدمة للمستهلك الجديد
10	إعادة الخدمة المقطوعة بعد السداد
11	الملاحظات و الإقتراحات
12	بلاغات الطوارئ
13	طلب التقسيط عن طريق الخصم المباشر
14	طلب استرداد مبلغ التأمين والمبالغ الدائنة
15	تغيير اسم المالك
16	طلب شهادة لمن يهمله الأمر
17	طلب فحص / استبدال عداد
18	طلب نقل خدمات
19	طلب نقل عداد
20	نقل مبالغ من حساب إلى حساب آخر
21	طلب إلغاء حساب / عداد
22	تغيير الفئة الاستهلاكية

الخدمات الإلكترونية



إرشادات وملاحظات عامة

إرشادات وملاحظات عامة

1. إرشادات عامة
2. ملاحظات عامة

إرشادات عامة

1 - الأعطال الفنية:

الاتصال بمركز الطوارئ 991 للكهرباء / 992 للمياه أو بأرقام هواتف مراكز الطوارئ حسب ما هو وارد في هذا الدليل. الاتصال بمركز الاتصال على مدار الساعة خلال أيام الأسبوع.

2 - إعادة الخدمة المقطوعة بعد سداد الفاتورة:

إذا كانت الخدمة مقطوعة بسبب عدم سداد الفاتورة:

- سداد الفاتورة من خلال أحد قنوات السداد المتاحة حسب ما ورد في هذا الدليل.
- يرجى التواصل مع مركز الاتصال ، علماً بأن مركز الاتصال يعمل على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع (24/7)

إن إعادة الخدمة من تلقاء نفسك دون سداد المستحقات يعد مخالفة لضوابط الشركة ويعرضك للمخالفات والغرامات. يرجى سداد كامل المستحقات لضمان استمرارية الخدمة. في حال قطع الخدمة يجب سداد كامل المستحقات لضمان إعادة الخدمة

3 - مغادرة المنشأة (إذا كنت مستأجراً):

استخدام الخدمات الإلكترونية وعمل براءة ذمة للحساب أو التوجه إلى أقرب مركز خدمة للتقدم بطلب الحصول على الفاتورة النهائية وشهادة براءة الذمة.

سداد الفاتورة النهائية.

الحصول على شهادة براءة ذمة من الشركة.

بالإمكان الحصول على الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني أو تطبيقات الهاتف المتحرك.

4 - مستأجر جديد:

إن كنت ترغب في استئجار منشأة جديدة قم بالتالي:

- التوجه إلى أقرب مركز خدمة والتقدم بطلب تفعيل الخدمة لمستأجر جديد أو التسجيل في الخدمات الإلكترونية وتفعيل الحساب.
- سداد رسوم الخدمة + مبلغ التأمين.
- التوقيع على التعهدات واستيفاء المستندات.
- تسجيل وتحديث البيانات.

بالإمكان الحصول على الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني أو تطبيقات الهاتف المتحرك.

إن إعادة الخدمة للمنشأة دون القيام بما ذكر أعلاه يعد مخالفة لشروط الشركة.

ملاحظات عامة

يرجى ملاحظة هذه البنود لتجنب التأخير في الحصول على الخدمة:

- ضرورة تطابق التوقعات في الطلب مع هوية الإمارات سارية المفعول.
- الهوية الإماراتية ضرورية عند التقديم لهذه الخدمة وفي حالة تجديد بطاقة الهوية يجب إرفاق نموذج التجديد.
- للتوكيلات يجب إبراز التوكيل الأصلي ويجب أن يكون صادراً من وزارة العدل في دولة الإمارات أو معتمداً من وزارة الخارجية الإماراتية إن كان صادراً من خارج الدولة.
- في حال عدم حضور المتعامل شخصياً يجب على الشخص المخول رسمياً إرفاق نسخة عن بطاقة الهوية الخاصة به ونسخة من التحويل الرسمي.
- على المتعامل صاحب الحساب (التوصيل) السكني المواطن، سداد فرق الرسوم متى ما أراد تغيير نشاط المنشأة التي تم توصيل خدمة الكهرباء لها على أساس سكن مواطن.
- يتم خصم نسبة 40 % من قيمة الرسوم المقررة لتوصيل خدمة الكهرباء لسكن المواطنين العاملين في القطاع الخاص والحاملين بطاقة أبشر وفق الضوابط التالية:

1. يسري هذا الخصم فقط على مواطني الدولة حاملي خلاصة القيد العاملين في القطاع الخاص فقط.
2. أن تكون الجهة التي يعمل بها مسجلة لدى وزارة العمل.
3. تقديم شهادة من جهة العمل مصدقة من وزارة العمل على أن لا يزيد راتبه عن (30000) ألف درهم .
4. أن يكون قد مضى على عمله الحالي في القطاع الخاص فترة لا تقل عن ستة أشهر.

شروط وضوابط العلاقة التعاقدية

شروط وضوابط العلاقة التعاقدية



شروط وضوابط العلاقة التعاقدية

أولاً: الأحكام العامة للعلاقة التعاقدية:

1. تنشأ العلاقة التعاقدية بين الشركة ومالكي المنشآت أو مستأجريها اعتباراً من تاريخ تقديم طلب تزويد/ تفعيل بخدمة الكهرباء والماء للشركة من قبل المتعامل والموافقة المبدئية عليه من قبل الشركة وفق النموذج المعد لهذا الغرض.
2. تخضع هذه العلاقة التعاقدية بين الطرفين لإمداد المتعامل بخدمة الكهرباء أو الماء أو كليهما معاً وفق اللوائح والنظم السارية والمعمول بها في الشركة وبما لا يتعارض مع النظم والقوانين السارية المعمول بها في الدولة.
3. تطبق الشروط والقواعد الواردة فيما بعد على العلاقة التعاقدية بين الطرفين لتزويدهم أو الاستمرار بتزويدهم بخدمة الكهرباء أو الماء أو كليهما معاً.
4. تبقى هذه العلاقة نافذة لحين إنهاؤها من قبل أحد الطرفين أو كليهما معاً حسب البنود الواردة بالعلاقة التعاقدية.

ثانياً: التزامات الشركة حيال ملاك المنشآت أو مستأجريها:

1. الخدمات المقدمة من قبل الشركة للملاك والمستأجرين تتوافق في حدها الأدنى مع القواعد والأسس المعمول بها في الشركة والخاصة بتوزيع الكهرباء والتزويد بالماء من خلال شبكة الشركة أو أحد فروعها.
2. تقديم خدمة الكهرباء والماء بجودة عالية تكون متلائمة مع جميع المتطلبات التي تنال رضا المتعاملين.
3. تسجيل قراءات عدادات المتعاملين بصفة منتظمة شهرياً.
4. إرسال الفواتير الشهرية لكافة المتعاملين على العناوين المحددة لها وفق قاعدة البيانات المحدثة بنظام الشركة.
5. توفير وسائل وطرق متعددة لسداد فواتير الاستهلاكات الشهرية ونشرها على الموقع الإلكتروني للشركة وكافة مكاتب الشركة بالمنطقة.

ثالثاً: تصنيف حالات الاشتراك بالخدمة من خلال العلاقة التعاقدية إلى حالتين:

1. الحالة الأولى: أن يكون المتعامل مالك المنشأة هو المستخدم لها.
2. الحالة الثانية: أن يكون المتعامل مستأجر للمنشأة.

الحالة الأولى: أن يكون المتعامل مالك المنشأة هو المستخدم لها

1. يلتزم المتعامل بتعبئة النموذج المعتمد من قبل الشركة والذي بموجبه تنشأ العلاقة التعاقدية بينه وبين الشركة لتزويده بخدمة الكهرباء أو الماء أو كلا الخدمتين معاً.
2. تقديم البيانات الضرورية التي تستلزمها عملية تحديث البيانات بالشركة.
3. الالتزام بكافة أنظمة ولوائح الشركة الخاصة بعملية التزويد بخدمة الكهرباء والماء وما يتبعها من إجراءات أخرى لاحقة لعملية توصيل الخدمة.
4. سداد كافة الرسوم المقررة مقابل توصيل خدمة الكهرباء والماء قبل إتمام عملية توصيل الخدمة.
5. ضمان الوصول الآمن لقارئ العدادات لتسجيل القراءات وكذلك موظفي الشركة إذا اقتضت الضرورة ذلك.
6. سداد قيمة الاستهلاكات الشهرية بانتظام وفق اللوائح والنظم الصادرة من الشركة في هذا الشأن.
7. في حالة عدم الانتظام بالسداد يتم قطع الخدمة وفق النظام.
8. في حالة مواجهة أية صعوبات في عملية السداد يتم إخطار الشركة لطلب المساعدة وفي حالات عدم الإخطار تعتبر أية مبالغ مستحقة بحساب المتعامل متأخرات لم تسدد ويستوجب عليها قطع الخدمة.
9. في حالة عدم تمكين القارئ من تسجيل قراءة العدادات لمدة شهرين متتالين يتم قطع الخدمة.
10. يتعين على المالك إبلاغ الشركة بأي تغييرات على بيانات حسابات الاستهلاك المسجلة باسمه لدى الشركة.
11. في حالة تحويل الحساب لشخص آخر دون الحصول على موافقة الشركة يتم قطع الخدمة.
12. في حالة ترك الحساب دون الحصول على شهادة براءة الذمة يتم تحميله بكافة المبالغ المستحقة على الحساب وقيمة أية أضرار أخرى لحقت بمنشأة الشركة خلال فترة ترك المكان وما قبلها.
13. في حالة قيام المتعامل ببيع/ تأجير المنشأة لأي جهة أو شخص آخر يتوجب عليه ما يلي:
 - 13.1 إخطار الشركة بالإجراء الذي تم خلال مدة أقصاها 48 ساعة من تاريخ حدوث الواقعة.
 - 13.2 تزويد الشركة بعقد إيجار/ عقد البيع وأية مستندات أخرى مطلوبة من قبل الشركة.
 - 13.3 عند انتهاء عقد الإيجار أو مغادرة المتعامل للمكان عليه أن يتأكد من حصول المتعامل (المستأجر) على شهادة براءة ذمة من قبل الشركة بتاريخ الإخلاء.

رابعاً: انتهاء العلاقة التعاقدية:

1. يجوز إنهاء العلاقة التعاقدية من قبل أحد الطرفين أو كلاهما طبقاً للشروط الواردة بها.
2. يجوز للشركة إنهاء العلاقة التعاقدية من طرفها في حالة إخلال الطرف الآخر بالشروط الواردة باللائحة التعاقدية
3. يجوز للشركة إنهاء العلاقة التعاقدية من طرفها إذا كان هناك خطورة من استمرار الخدمة أو ظروف طارئة كالحوادث الطبيعية وما شابهها والخارجة عن نطاق سيطرة الشركة حفاظاً على أمن وسلامة موظفي الشركة والمتعاملين.
4. رغبة المتعامل في عدم الحاجة للخدمة بعد سداد كافة المستحقات عليه لحساب الشركة.
5. صدور أحكام قضائية نهائية من قبل المحاكم المختصة يستوجب على الشركة تنفيذها.
6. في حالة وجود أي خلاف بين الشركة والمتعامل (مالك / مستأجر) تتم التسوية ودياً وفي حالة غياب التسوية يكون قرار الشركة نهائياً في حسم الخلاف بإنهاء العلاقة التعاقدية.
7. للشركة الحق في تغيير أو تعديل أو إعادة صياغة / إضافة / أو حذف لأي شرط من شروط العلاقة التعاقدية دون إخطار المتعامل ويكون نافذاً من تاريخ إصداره شريطة عدم وجود تعسف في حق المتعامل أو التسبب في أضرار جسيمة تقع عليه جراء عملية التغيير أو التعديل وذلك وفقاً لما تراه الشركة لكل حالة على حدة.
8. في جميع الحالات السابقة والتي يتم بموجبها إنهاء العلاقة التعاقدية تستمر مسؤولية (المالك / المستأجر) تجاه الشركة بسداد جميع الرسوم المقررة ومقابل الاستهلاكات التي لم يتم تحصيلها بالكامل أو يتم معرفتها لاحقاً كرسوم المخالفات بالرغم من انتهاء العلاقة التعاقدية وتبقى تلك البنود المتعلقة بحقوق الشركة حيالها سارية لحين استيفاء الشركة لحقوقها من الرسوم والاستهلاكات بما فيها حجز قيمة التأمين لحين استيفاء تلك الرسوم كما يتعين على المتعامل السماح لموظفي الشركة بالدخول للمنشأة لتسجيل القراءات النهائية ورفع العدادات والمعدات الأخرى المملوكة للشركة من داخل المنشأة.

13.4 تلتغي مسؤولية المالك في مواجهة الشركة في حالة قيامه بما يلي:

1. إخطار الشركة بجميع التغييرات أو التحديث الذي تم على حساب المنشأة.
2. إخطار الشركة بمغادرة المتعامل (المستأجر) المكان دون الحصول على شهادة براءة ذمة.
3. وفي حالة عدم الإخطار يكون مسؤولاً عن أية مستحقات على الحساب واستخداماته.
14. لا يجوز للمالك ترك الحساب مسجل باسمه على المنشآت التي تم تأجيرها للغير دون علم الشركة في هذه الحالة يتم تحميله بكافة المستحقات على الحساب وأية أضرار أخرى لمعدات الشركة.
15. لا يجوز للمالك طلب قطع الخدمة عن المستأجر لمنشأته إذا كان بحوزته عقد إيجار ساري المفعول وقام بتحديث بياناته في الشركة ويقوم بسداد مقابل الاستهلاك للشركة بصفة منتظمة ولا توجد أي مخالفات على الحساب.
16. في حالة وجود اتفاقية ضمن عقد الإيجار بين المالك والمستأجر تقضي بأن المالك هو المسؤول عن سداد مقابل استهلاك الكهرباء والماء فإن الشركة في تلك الحالة تقوم بقطع الخدمة عن العين المستأجرة في حالة عدم الانتظام بالسداد بصرف النظر عن الاتفاقية المبرمة بين المالك والمستأجر.

الحالة الثانية: أن يكون المتعامل هو المستأجر للمنشأة

1. يتعين على المستأجر للمنشأة تقديم المستندات المطلوبة لتحديث البيانات وتسجيل الاسم في خانة المستأجر بالنظام.
2. المحافظة على ممتلكات الشركة (عدادات / معدات وأجهزة) وكافة التركيبات الأخرى داخل المنشأة.
3. السماح لقارئ العدادات بتسجيل قراءة العدادات الشهرية وتحمله لأية مسؤولية في حالة عدم تمكين القارئ من تسجيل القراءة.
4. سداد مقابل الاستهلاكات الشهرية ومقابل أية مخالفات يتم حدوثها خلال فترة التعاقد.
5. في حالة الشركات والمؤسسات التجارية تقدم الرخصة التجارية للمنشأة واسم مالك الرخصة حتى يتم استيفاء البيانات بالنظام.
6. لا يجوز للمستأجر مغادرة المكان دون الحصول على شهادة براءة ذمة من الشركة.
7. في حالة عدم الحصول على شهادة براءة ذمة يتم اتخاذ كافة الإجراءات القانونية لاستيفاء حقوق الشركة.

المخالفات

المخالفات

1. الإخلال بشرط توصيل للمنشأة
2. الأعمال الإضافية غير القانونية
3. تزويد الغير بالخدمة عن طريق العداد المخصص للمتعامل
4. التوصيلات غير القانونية
5. إعادة الخدمة المقطوعة
6. التلاعب بالعداد أو التوصيلة بغرض تغيير القراءة
7. مخالفة ضوابط التوصيل لسكن المواطن (الكهرباء \ الماء)

الإخلال بشرط التوصيل للمنشأة

التعريف	قيمة الغرامة المقررة / درهم	
	ماء	كهرباء
إخلال المتعامل بشروط توصيل خدمة الكهرباء / الماء المحددة من قبل الشركة عدا التوصيل للفتات الاستهلاكية والتملك الحر وغير المواطنين والتي سيرد ذكرها لاحقاً.	1000	2000
فقد أو نقل العداد من قبل المتعامل وما شابهها.	1000 + قيمة العداد	2000 + قيمة العداد
عدم الحفاظ على سلامة غرف العدادات والمحولات الخاصة بالمنشأة.	1000	2000

الأحكام الإضافية غير القانونية

التعريف	الأحكام	مبلغ التأمين
قيام المتعامل بإضافة حمل غير قانوني لنفسه من خلال المرور على العداد دون اتباع الإجراءات المعتمدة بالشركة أو بدون تصريح مسبق لها.	زيادة الأحكام بمقدار أقل من 100 ك.ف.أ	3000 درهم
تحديد قيمة الغرامة حسب الأحكام الإضافية غير القانونية (للكهرباء فقط).	زيادة الأحكام اعلى من 100 حتى 500 ك.ف.أ	6000 درهم
	زيادة الأحكام بمقدار أعلى من 500 ك.ف.أ	10000 درهم

تزويد الغير بالخدمة عن طريق العداد المخصص للمتعامل

التعريف	قيمة الغرامة المقررة / درهم	
	ماء	كهرباء
<ul style="list-style-type: none"> قيام المتعامل بتزويد نفسه أو الغير بالخدمة عن طريق العداد المخصص له من قبل الشركة. قيام المتعامل بتزويد الغير بالخدمة لفئة استهلاكية أعلى. 	1000	3000

التوصيلات غير القانونية

التعريف	قيمة الغرامة المقررة / درهم	
	ماء	كهرباء
قيام أي شخص أو جهة ما بتوصيل الكهرباء من شبكة الشركة أو فروعها لمنشأته دون المرور على العداد المرخص له من قبل الشركة أو بدون تصريح مسبق منها	5000	10000

إعادة الخدمة المقطوعة

التعريف	قيمة الغرامة المقررة / درهم	
	ماء	كهرباء
قيام المتعامل بإعادة الخدمة المقطوعة من قبل الشركة لأي سبب دون تصريح من الشركة سواء بنفسه او عن طريق الغير.	1000	3000
تكرار المخالفة	2000	5000

التلاعب بالعداد أو التوصيلة بغرض تغيير القراءة

التعريف	قيمة الغرامة المقررة / درهم	
	ماء	كهرباء
قيام المتعامل بالتلاعب بالعداد أو التوصيلة بغرض تغيير القراءة.	1000	2000

فترة المخالفة وفرق الاستهلاك

- في حالة التمكن من تحديد فترة انخفاض الاستهلاك يتم حساب فرق الاستهلاك حسب نسبة الخفض في الاستهلاك الناتجة عن التلاعب.
- في حالة عدم التمكن من تحديد الفترة يتم حساب فرق الاستهلاك على أساس معدل الاستهلاك الشهري المسجل على حساب المتعامل بعد تعديل الوضع فنياً.

مخالفة ضوابط التوصيل لسكن المواطن (الكهرباء \ الماء)

تعريف المخالفة	الإجراء المطلوب
النوع الأول : قيام المتعامل باستغلال المنشأة لأغراض تجارية أو استثمارية أو صناعية أو زراعية أو تملك حر أو أنشطة أخرى أو بيعها أو تأجيرها لمواطن أو غير مواطن أو التنازل عنها لأي جهة أخرى.	<ul style="list-style-type: none"> • سداد فرق رسوم التوصيل حسب الفئة الجديدة. • تحويل الفئة الاستهلاكية من سكن مواطن إلى الفئة ذات العلاقة للتوصيلات التي تمت بعد شهر يوليو / 2015.
النوع الثاني : التوصيلات التي تم توصيلها على أساس سكن مواطن قبل 2015/7/30 (3 - 5 سنوات).	يتم سداد فرق رسوم التوصيل والغرامة في حال تم البيع أو التأجير قبل انتهاء مدة التعهد.

تعريف المخالفة

الاجراء المطلوب

زراعي/ استراحة المواطن: قيام المتعامل المواطن تأجير/ بيع المنشأة التي تم توصيل الخدمة لها على أساس زراعي/ استراحة مواطن إلى نشاط آخر (تجاري/ استثماري/ حالات البيع/ تأجير للغير/ تملك حر).	<ul style="list-style-type: none"> • يتم سداد فرق رسوم التوصيل حسب الفئة التي تم التحويل إليها (إن وجد). • يتم سداد فرق الاستهلاك إن وجد ويتم تحديد الفترة من قبل القسم المعني باكتشاف المخالفة للتوصيلات التي تمت بعد 2015/7/30.
سكن المقيم: قيام المتعامل المقيم بتغيير نشاط المنشأة كبيع/ تأجير المنشأة التي تم توصيل خدمة الكهرباء/ الماء لها على أساس السكن الخاص.	<ul style="list-style-type: none"> • يتم سداد فرق رسوم التوصيل حسب الفئة التي تم التحويل إليها (إن وجد). • يتم سداد فرق الاستهلاك إن وجد ويتم تحديد الفترة من قبل القسم المعني باكتشاف المخالفة. • للتوصيلات التي تمت بعد قرار التملك الحر وغير المواطن بتاريخ 2014 / 5/1.
مخالفة ضوابط التوصيل لفئة التجاري : 1. قيام المتعامل المواطن ببيع المنشأة أو تغيير النشاط ليصبح أحد اصناف التملك الحر وغير المواطن. 2. في حال تبين أن المنشأة كانت ضمن فئة التملك الحر أو الملكية المشتركة أو ملكية غير المواطن عند تاريخ التوصيل.	<ul style="list-style-type: none"> • يتم تعديل التعرفة السعوية وسداد فروق الاستهلاك. • يتم سداد فرق رسوم التوصيل للتوصيلات التي تمت بعد أغسطس / 2015 اما التوصيلات التي تمت قبل هذا التاريخ تخضع للتعهد الذي تم توقيعه عند التوصيل (3 سنوات من تاريخ التوصيل)

الرسوم والتعرفة

1. رسوم العدادات
2. رسوم التأمينات
3. التعرفة السعرية



الرسوم والتعرفة

رسوم العدادات

(هي رسوم الإيجار الشهري للعداد)

خدمة الكهرباء

نوع العداد	الرسوم
عداد وجه واحد	5 درهم
عداد 3 أوجه (25 - 100 أمبير)	10 درهم
عداد 3 أوجه (5 / 200 - 400 أمبير)	20 درهم
عداد 3 أوجه (5 / 500 أمبير فما فوق)	50 درهم
عداد بمحول تيار على 11 ك.ف	100 درهم
عداد بمحول تيار على 33 ك.ف	200 درهم
عداد بمحول تيار عالي على 132 ك.ف	300 درهم

خدمات المياه

نوع العداد	الرسوم
عداد 15 ملم	2 درهم
عداد 25 ملم	5 درهم
عداد 50 ملم	20 درهم
عداد 80 ملم فما فوق	50 درهم

رسوم التأمينات

مبالغ التأمينات: التأمين هو قيمة المبلغ المدفوع من المتعامل للشركة مقابل استهلاك الكهرباء والماء وهو ما يعادل جزء من قيمة الاستهلاك محدد سلفاً حسب نوعية العداد أو حسب التعرفة السعرية. (يتم قبول سداد مبلغ التأمين نقداً أو بالشيكات على ألا تكون آجلة السداد أو بالبطاقات الائتمانية).

مبالغ تأمينات التوصيلات الدائمة: خدمة الكهرباء

نوع العداد	الرسوم
عداد وجه واحد	1000 درهم
عداد 3 أوجه (25 - 100 أمبير)	1500 درهم
عداد 3 أوجه (5 / 200 - 400 أمبير)	15000 درهم
عداد 3 أوجه (أكبر من 400/5 أمبير على الضغط المنخفض)	50000 درهم
عداد بمحول تيار على 11 ك.ف	75000 درهم
عداد بمحول تيار على 33 ك.ف	120000 درهم
عداد بمحول تيار عالي على 132 ك.ف	150000 درهم

مبالغ تأمينات التوصيلات الدائمة: خدمة المياه

نوع العداد	الرسوم
عداد 15 ملم	500 درهم
عداد 25 ملم	2000 درهم
عداد 50 ملم	10000 درهم
عداد 80 ملم فما فوق	20000 درهم

مبالغ تأمينات التوصيلات المؤقتة: خدمة الكهرباء

نوع العداد	الرسوم
عداد وجه واحد	2000 درهم
عداد 3 أوجه (25 - 100 أمبير)	3000 درهم
عداد 3 أوجه (5 / 200 - 400 أمبير)	15000 درهم
عداد 3 أوجه (أكبر من 400/5 أمبير على الضغط المنخفض)	50000 درهم
عداد بمحول تيار على 11 ك.ف	75000 درهم
عداد بمحول تيار على 33 ك.ف	120000 درهم
عداد بمحول تيار عالي على 132 ك.ف	150000 درهم

مبالغ تأمينات التوصيلات المؤقتة: خدمة المياه

نوع العداد	الرسوم
عداد 15 ملم	5000 درهم
عداد 25 ملم	10000 درهم
عداد 50 ملم	15000 درهم
عداد 80 ملم فما فوق	25000 درهم

التعرفة السعرية لخدمة الكهرباء

الفئة الاستهلاكية	الاستهلاك الشهري كيلو وات / الساعة	التعرفة (فلس) / كيلو وات	رسم (فلس)	إجمالي التعرفة (فلس)
سكن مواطن	شريحة واحدة	7.5	-	7.5
المزارع والاستراحات	شريحة واحدة	7.5	-	7.5
سكن المقيم	حتى 2,000	23	5 (+) فلس	28
	2,001 - 4,000	28		33
	4,001 - 6,000	32		37
	أكثر من 6,000	38		43
	حتى 2,000	23		28
المنشآت التجارية	2,001 - 4,000	28	5 (+) فلس	33
	4,001 - 6,000	32		37
	أكثر من 6,000	38		43
المنشآت الحكومية	حتى 10,000	23	5 (+) فلس	28
	أكثر من 10,000	38		43
المنشآت الصناعية	شريحة واحدة	40	4 (+) فلس	44
منشآت التملك الحر وغير المواطن	شريحة واحدة	45	-	45
التوصيلات المؤقتة	شريحة واحدة	50	-	50

التعرفة السعرية لخدمة المياه

الفئة الاستهلاكية	الاستهلاك الشهري (متر مكعب)	التعرفة السعرية / درهم
سكن مواطن	شريحة واحدة	3.3
المزارع والاستراحات	حتى 45	4.4
	أكثر من 45	6.6
سكن المقيم	ما فوق 27	7.7
	55-27	8.8
	أكثر من 55	10.12
	ما فوق 27	7.7
المنشآت التجارية	55-27	8.8
	أكثر من 55	10.12
	ما فوق 27	7.7
	أكثر من 55	10.12
المنشآت الحكومية	55-27	8.8
	أكثر من 55	10.12
	ما فوق 27	7.7
المنشآت الصناعية	55-27	8.8
	أكثر من 55	10.12
منشآت التملك الحر وغير المواطن	وفقاً لكل فئة استهلاكية	وفقاً للتعرفة لكل مجموعة
التوصيلات المؤقتة	شريحة واحدة	11.00

الفاتورة الخضراء

تهدف شركة الاتحاد للماء والكهرباء، إلى تلبية توجيهات الحكومة الرشيدة بالتحول الذكي والرقمي الشامل. وفي هذا الصدد، عملت الشركة على نشر ثقافة الخدمات الإلكترونية بين متعاملينا، وتوعيتهم بمزاياها المتعددة وكيفية الاستفادة منها.

وفي هذا السياق، فقد أعلنت الشركة عن توقفها تماماً عن إصدار الفواتير الورقية، بدءاً من شهر أكتوبر 2017م، واستعاضت عنها بالفاتورة الخضراء التي يتم إرسالها إلى المستهلكين بصفة شهرية عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة، حيث يمكن للمستهلك التعرف من خلالها على مقدار استهلاكه الشهري والسنوي للكهرباء والماء، بالإضافة إلى مقدار الانبعاث الكربوني.

وقد ساهمت الفاتورة الخضراء في توفير ما يقرب من 30 طن من الورق شهرياً أو ما يعادل 360 طن سنوياً. وقد سبق إطلاق الفاتورة الخضراء عمل دراسة شاملة تم على إثرها إضافة بيانات هامة على الفاتورة الشهرية الصادرة من الشركة، شملت البصمة الكربونية وبعض البيانات الإحصائية المقارنة التي تساعد المستهلك على معرفة معدل التغير في استهلاكه وتعزيز التزامه بترشيد الاستهلاك.

كما سبق إطلاقها تنظيم حملة واسعة النطاق لتحديث بيانات المتعاملين متضمنة أرقام الهواتف والبريد الإلكتروني وغيرها من البيانات، ضماناً لوصول الفاتورة الخضراء إلى المستهلك. أهمية الفاتورة الخضراء

- تطبيق رؤية الشركة والدولة في مجال الاستدامة.
- تقليص عدد المراجعين لمراكز سعادة المتعاملين.
- سرعة وصول الفاتورة للمستهلك.
- تقليل الورق المستخدم في الطباعة.
- تقليل تكلفة طباعة الفواتير.
- تقليص عدد قراء العدادات والمجهود الفردي في أخذ القراءات.
- توفير معلومات إضافية للمتعامل والاستهلاكات السابقة لثلاث أشهر.
- تثقيف المتعاملين وتحفيزهم على الترشيد.

الفاتورة الخضراء



قنوات تقديم الخدمات والتواصل

قنوات تقديم الخدمات والتواصل

1. قنوات سداد الفواتير
2. مركز الاتصال
3. مراكز سعادة المتعاملين
4. مواقع التواصل الاجتماعي



قنوات سداد الفواتير

تقدم الشركة للمتعاملين العديد من الخيارات لسداد الفواتير الخاصة بهم أينما كانوا وفي أي وقت.

- مراكز خدمة المتعاملين
- أجهزة السداد الآلي
- البنوك:
 - بنك الإمارات دبي الوطني
 - بنك دبي الإسلامي
 - مصرف أبوظبي الإسلامي
 - بنك أبوظبي التجاري
 - بنك دبي التجاري
 - بنك الفجيرة الوطني
 - بنك عجمان
 - مصرف الشارقة الإسلامي
 - البنك العربي المتحد
 - بنك الخليج الأول
 - مصرف الإمارات الإسلامي
- مكاتب الصرافة:
 - الأنصاري للصرافة
 - الفردان للصرافة
- بريد الإمارات
- التطبيق الذكي (الهاتف المتحرك)
- الخدمات الإلكترونية

مركز الاتصال (إدارة العناية بالمتعاملين)

يعمل مركز الاتصال على تقديم أفضل الخدمات باستخدام أحدث التقنيات لتلبية احتياجات المتعاملين وتوفير أفضل الخدمات لهم بجودة وكفاءة وفاعلية.

وفرت شركة الاتحاد للماء والكهرباء قناة إضافية متميزة للمتعاملين من خلال إطلاقها لمركز الاتصال 8003392 بتاريخ 2010/10/10 وجهازه بأحدث الأنظمة التكنولوجية المتاحة لتبلي تطلعات المتعاملين وتقديم تجربة متميزة لهم.

يعمل مركز الاتصال على مدار الساعة خلال أيام الأسبوع. ويقوم موظفي المركز باستقبال كافة استفسارات المتعاملين وملاحظاتهم واقتراحاتهم بالإضافة إلى البلاغات أيضاً من خلال عدة قنوات تتمثل في التالي:

- المكالمات الهاتفية
- المحادثات الكتابية
- المحادثات الفورية
- البريد الإلكتروني للشركة

يلتزم مركز الاتصال بتقديم أعلى معايير الجودة والاحترافية في الرد على المتعاملين من خلال كادر وظيفي مؤهل وتطبيق أفضل الممارسات في متابعة وتقييم الموظفين ضماناً لتحقيق مستويات أداء متميزة تعكس الصورة الإيجابية عن الشركة لدى متعاملينا وتبلي تطلعات وتوجهات الحكومة الرشيدة.

يقوم مركز الاتصال بالتعامل مع كافة استفسارات وملاحظات المتعاملين عن جميع خدمات الشركة بالإضافة إلى تسجيل الاقتراحات والبلاغات، من خلال اتباع الإجراءات التنظيمية لهذه العملية وأبرز المهام كالتالي :

- استقبال والرد على استفسارات المتعاملين عن كافة خدمات الشركة
- استلام والرد على ملاحظات المتعاملين
- تسجيل اقتراحات المتعاملين
- استقبال وتسجيل بلاغات طوارئ الكهرباء والماء.
- طلب استلام الفواتير عبر البريد الإلكتروني
- دفع الفواتير والمبالغ المستحقة
- معرفة حالة الطلب
- تحديث البيانات
- للتسجيل على موافقة الخصم المباشر

اسم المركز	رقم الهاتف	البريد الإلكتروني	أوقات العمل
مركز عجمان	06 7111111	cs.ajm@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 5 مساءً
مركز أم القيوين	06 7111402	cs.uaq@etihadwe.ae	
مركز النخيل	07 2288444	cs.rak@etihadwe.ae	
مركز الجزيرة	07 2445793	cs.rak@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز الخران	07 2443629	cs.rak@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز الرمس	07 2663562	cs.rak@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز غليظة	07 2666346	cs.rak@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز شعم	07 2666721	cs.rak@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز أذن	07 2585354	cs.rak@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز دبا الفجيرة	09 2444660	cs.dib@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 5 مساءً

اسم المركز	رقم الهاتف	البريد الإلكتروني	أوقات العمل
مركز ضدنا	09 2445600	cs.dib@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز دبا الحصن	09 2444466	cs.dib@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز الفجيرة	09 2222226	cs.fuj@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 5 مساءً
مركز قدفع	09 2361666	cs.fuj@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز الذيد	06 7111888	cs.dhd@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 5 مساءً
مركز المدام	06 8821187	cs.dhd@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز المنامة	06 8827766	cs.dhd@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز مسافي	09 2560939	cs.dhd@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً
مركز المنيعي	04 8524499	cs.dhd@etihadwe.ae	الأحد - الخميس: 7 صباحاً - 2 مساءً

بيانات التواصل

المكتب الرئيسي: 04 2315555

هاتف مركز الاتصال: 8003392

هاتف طوارئ الكهرباء: 991

هاتف طوارئ الماء: 992

الفاكس: 04 2576070

الموقع الإلكتروني: www.etihadwe.ae

البريد الإلكتروني: cs@etihadwe.ae

التواصل الاجتماعي

[fewaofficial](https://www.snapchat.com/add/fewaofficial) 

[instagram.com/etihadwe](https://www.instagram.com/etihadwe) 

[facebook.com/EtihadWE](https://www.facebook.com/EtihadWE) 

[EtihadWE](https://www.youtube.com/EtihadWE) 

twitter.com/etihadwe 



الاتحاد للماء والكهرباء
Etihad Water & Electricity