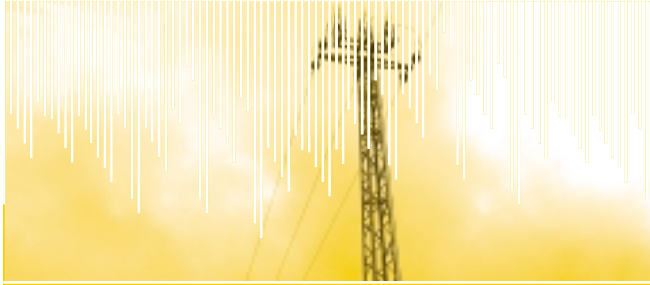




شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
JERUSALEM DISTRICT ELECTRICITY CO. LTD.



الأسئلة المتداولة Frequently Asked Questions

إعداد
المهندس علي حمودة
مساعد المدير العام لشؤون التطوير والتخطيط الإستراتيجي

تموز / 2010

بسم الله الرحمن الرحيم

تم إعداد هذه النشرة لمساعدة عمال وموظفي الشركة (وخاصةً الذين على احتكاك يومي مع الجمهور) في الرد على الأسئلة والاستفسارات المتكررة من قبل المشتركين.

علمًا بأنه تم الإستناد في الإجابة على هذه الأسئلة إلى أنظمة وقوانين الشركة وتعليمات الجهات المنظمة لقطاع الكهرباء .



شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
JERUSALEM DISTRICT ELECTRICITY CO. LTD.

إهداء

نهدي هذه النشرة أولاً لجميع الزملاء الذين يبذلون كل ما لديهم في سبيل تأدية رسالة شركتنا وتقديم الخدمة الكهربائية اللائقة لمشتركينا. وكذلك ستكون تحت تصرف كافة المشتركين من خلال نشرها على موقع الشركة على الإنترنت

شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
JERUSALEM DISTRICT ELECTRICITY CO. LTD.



1. ماذا تحتوي الفاتورة :

تتضمن الفاتورة العادية المعلومات التالية:

رقم الفاتورة	اسم المشترك (المالك او المستفيد)
رقم العداد	رقم الخدمة
معامل الضرب	رقم المشترك
التعرفة	رقم المرجع

كمية الاستهلاك	تاريخ القراءة السابقة تاريخ القراءة الحالية
الضريبة الاضافية	المبلغ المقطوع
معدل الاستهلاك	متفرقات
غرامة القدرة الضائعة	غرامة تأخير
الديون السابقة	تاريخ الاستحقاق (اخر موعد للدفع)
	اي ملاحظات او رسائل + تعليمات الدفع
	على ظهر الفاتورة بيانات الشركة وفروعها (تلفون + فاكس + بريد الكتروني)
	هواتف الطوارئ.
	تعليمات للدفع: حيث بالإمكان الدفع في صناديق الشركة و البنوك و من خلال بطاقات الإئتمان.

2. ماهي انواع الفواتير التي تصدرها الشركة ؟ وما هي أنواع المشتركين المصنفين في نظام الفوترة ؟

أنواع الفواتير التي تصدرها الشركة:

(06)	فاتورة تفويض بنكي راجع	(01)	فاتورة استهلاك
(07)	فاتورة دفعات مسبقة	(02)	فاتورة شيك راجع
(08)	فاتورة دفعات بالخطأ	(03)	فاتورة متنوعة
(09)	فاتورة دفع مسبق	(04)	فاتورة TC
(10)	فاتورة دفع منقص	(05)	فاتورة فائدة تأخير

3. أنواع المشتركين:

1. مشترك مناطق السلطة (2)
2. مشترك اسرائيلي (3)
3. المشتركين العرب في مناطق حدود بلدية القدس (4)

(Multi tariff. T.O.U)

فاتورة ضغط ووقت

كميات الاستهلاك

KWH	C.	السعر العالي
	B.	السعر المتوسط
	A.	السعر المتدني
KWRH	Total	

يتم احتساب كميات الاستهلاك حسب الوقت (صباحي، مسائي، الفصل، العطل، والاعياد....الخ).

4. كيف تحتسب غرامة التأخير؟

تحتسب على:

الدفعات المتأخرة × (نسبة الفائدة حسب البنك) × عدد أيام التأخير × المبلغ ×
وتظهر في الفاتورة الجديدة الاقرب لتاريخ الدفع ، وهناك قيمة حد أدنى حسب قيمة الفاتورة على النحو التالي :

2.4 شيكل	50 - 5
3.1 شيكل	100 - 51
4 شيكل	150 - 101
4.9 شيكل	200 - 151
7.2 شيكل	201 فما فوق

وبالإمكان احتساب فوائد التأخير لمستخدم تراكمت الديون عليه الى تاريخ معين يفترض انه تاريخ الدفع فمثلا مشترك متراكم عليه مبلغ 15000 شيكل (30 فاتورة) عندما تقول ان فوائد التأخير اذا سدد بتاريخ اليوم هي 3000 شيكل لا يعني هذا انها ضمن الديون بل يعني انها ستظهر على الفاتورة القادمة اذا ما سدد بهذا التاريخ .



5. ما هو المبلغ المقطوع؟

هو مبلغ تحدده الجهة المنظمة لقطاع الكهرباء ومتعارف عليه عالمياً ، يتم احتسابه وفقاً لعدد الايام وهو جزء من التعرفة ، حالياً هو بواقع 46 أغورة / يوم .
تتقاضاه الشركة مقابل:
■ صيانة العداد، قراءته، اصدار الفاتورة .
■ الرد على شكاوي واستفسارات المشتركين ومعالجتها .

6. ما الفرق بين معاملة تغيير الاسم (ابرز اسم المستفيد) والتنازل عن الخدمة؟

في الفاتورة يظهر اسم المالك واسم المستفيد
تغيير الاسم هو ابراز اسم المستفيد الذي يشغل العقار لاجراء هذه المعاملة يتطلب الامر احضار عقد ايجار يظهر فيه اسم المالك، وهوية المستفيد او حصر الارث (اذا كان المالك متوفى)، وتسديد كافة ديون الخدمة.
التنازل عن الخدمة هو تنازل مشترك لم يعد له علاقة بالعقار لمشارك اخر جديد.
ويطلب حضور الطرفين مع الوثائق المطلوبة، وتسديد كافة ديون الخدمة.
(عقد البيع أو الملكية) + الهويات او حصر الارث اذا توفي صاحب العقار الاصلي، مع توقيع تعهد بتحمل المسؤولية في حالة أي اعتراض.

7. ما هو المطلوب من المشترك الذي سيتبرن العقار؟

مراجعة مكاتب الشركة والتقدم بطلب قطع التيار بعد قراءة العداد من قبل موظف الشركة وفحص حالة الخدمة وتسوية الحساب (تسديد الديون). ويدفع ايضا رسم قطع تيار بناءً على طلب المشترك (ويشمل رسم قراءة العداد).

8. ما هو المطلوب من مستأجر جديد لعقار مقطوع عنه التيار؟

1. مراجعة الشركة بعد احضار رقم الخدمة لدفع رسوم تغيير الاسم.
2. تتم اعادة الربط بعد التقدم بمعاملة فحص للتمديدات ودفع الرسوم المقررة لذلك.
3. احضار عقد الايجار او الملكية + صورة الهوية.

حتى لو كان التيار مربوط يفضل ان يقوم المشترك بتغيير الاسم، ليظهر اسم المستفيد على الفاتورة.

9. ما هو المطلوب من مشترك قطعت خدمته لعدم الدفع؟

اذا كانت المدة اقل من سنة يتم دفع الديون (او جزء منها وجدولة الباقي) ويدفع المشترك رسوم اعادة الربط .
اذا كانت مدة القطع أكثر من سنة يحضر المشترك معاملة فحص للتمديدات .

10. في حالة عدم التمكن من قراءة عداد خدمة لدورتين متتاليتين، ما العمل؟

يتم ارسال انذار للمشارك بقطع التيار في حالة عدم تحديد موعد مع موظف الشركة لقراءة العداد خلال اسبوع ويدفع رسوم قراءة العداد. واذ كان العقار مهجورا أو تواجد المشترك فيه موسمي ، يتم تركيب عداد دفع مسبق .

11. ما هي غرامة الشيك الراجع ورسم الشيك الأجل؟

في حالة رجوع أي شيك يجيز المشرع للشركة تقاضي رسم شيك راجع وقبض العمولة البنكية والمصاريف الادارية للايداع . في حالة تسديد المشترك ديون بواسطة شيك اجل يتم تقاضي رسوم عن كل شيك حسب ما يقرره المشرع .

12. مشترك ترك العقار + ترك ديون على الخدمة؟

من يتحمل مسؤولية تسديد الديون؟ اذا كانت الخدمة باسمه وتواريخ الفواتير غير المسددة ضمن فترة سريان عقد الايجار يتم تدوير الديون ويتم ملاحقة المستفيد السابق قضائيا .

13. مشترك احترقت لديه اجهزة، ماذا عليه أن يعمل؟

يحضر لمكاتب الشركة لتعبئة نموذج الشكوى يتم تجهيز التقرير الفني اللازم وتحديد سبب حرق الاجهزة يتم ابلاغ التأمين وتتم عملية التعويض حسب ما هو وارد في دليل المشترك

14. لماذا لا تزود الشركة بالتيار الكهربائي العقارات المقامة تحت شبكات الضغط العالي؟

وهل ما يردده المشتركون من ان الشركة هي المعتدية على عقاراتهم عندما مددت هذه الخطوط صحيحاً ؟ السبب هو السلامة العامة، فاذا ما زودت الشركة هذا العقار فهذا يعني انها تقر بالمسؤولية وعليها تنحية شبكة الضغط العالي على نفقتها، وعلى الشركة إشعار اصحاب هذه العقارات خطيا بضرورة التقدم بطلب لتنحية هذا الخط.



جميع خطوط الضّغط العالي المنشأة الجديدة والقديمة، حصلت على مصادقة وترخيص الجهات المسؤولة عن الترخيص في مختلف المراحل: البلديات، المتصرف في العهد الأردني، ضابط الكهرباء في خلال فترة الاحتلال وفي مناطق C، وكذلك الحكم المحلي في عهد السلطة الوطنية .

15. ما هي رسالة الشركة “Company Mission”؟

شركة عصرية تستخدم التكنولوجيا الحديثة وتقدم الخدمة الكهربائية المميزة بكفاءة بشرية عالية وبكلفة معقولة مع مراعاة السلامة العامة والمحافظة على البيئة والتعاون الاقليمي في توفير مصادر الطاقة.

16. ما هي رؤيا الشركة “Company Vision”؟

الاستمرارية في دور فعال للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحسين نوعية الحياة للمواطن وبناء المجتمع الفلسطيني للاستخدام الامثل للطاقة .

17. مشتركن سدد فاتورة مرتين ماالعمل:

يحضر المشترك الفواتير الاصلية المختومة من قبل البنك أو الصندوق ، ويتم ترصيد المبلغ كدفعة مسبقة في الفاتورة القادمة ، أو اعادة المبلغ بموجب ردية واذا لم يراجع المشترك ولم تصدر فواتير الخدمة يتم التحصيل بعد مراجعة الشركة واثبات الشخصية والعلاقة بالعقار.

18.هل يجوز تزويد عقار لديه خدمة مديونة، او تزويد عقار جديد

لمشتركن عليه ديون في مواقع وعقارات اخرى؟

بالتبع لا، فاذا كان المشترك يتزود من خدمة قديمة تزود أفراد عائلته، لا يمكن تركيب خدمة جديدة الا بعد تسديد الديون.

19.مشتركن يشك في قراءة العداد الموجودة على الفاتورة والتي

احضرها الجابي ماالعمل؟

يدفع المشترك رسوم اعادة قراءة عداد واذا كانت القراءة الاولى صحيحة لا يسترد الرسم، اذا ثبت أن القراءة خاطئة، يعاد الرسم وتعُد الفاتورة.



20. ما هي الفوترة الالية: Mobile Billing ؟

هي نظام للفوترة في الموقع من خلال استخدام جهاز ppc و طابعة محمولة ، يتم تحميل بيانات منطقة الجباية عليه (يوم العمل) ويدخل الجابي قراءة العداد ويصدر الفاتورة في الموقع ويستطيع تحصيلها واصدار سند قبض وكذلك اشعار. مغلق في حالة عدم التمكن من القراءة وكذلك بالامكان اصدار انذار (اشعار) بالدين القديم ، وادخال ملاحظات وبيانات مختلفة ولها مزايا كثيرة أهمها سرعة الفوترة وتوفير الوقت في الادخال والاحتساب ، عدى عن كونها اداة توثيق جيدة .

21. ما هي مزايا الفاتورة الشهرية ؟

للشركة: سرعة الفوترة وزيادة التدفقات النقدية وتحسين الاتصال مع المشترك واداة تفتيش واكتشاف أي خلل بسرعة .
للمشترك: اداة ترشيد
سهولة التسديد واكتشاف الخلل في اي جهاز كهربائي في حالات الارتفاع المفاجيء في الاستهلاك .

22. ما هي القراءة عن بعد؟

- هي تكنولوجيا تختص في نقل المعلومات من خلال تزويد العدادات بكرت لنقل المعلومات وتقويتها وتركيب مستقبل عند المحول ، ونقل المعلومات الى الخادم الرئيسي (Server) بواسطة GSM أو أي طريقة أخرى .
- مراقبة متواصلة للاستهلاك
- امكانات القطع وتحديد الاستهلاك من خلال الحاسوب (عن بعد)
- الفوترة السريعة
- امكانية ان تكون خدمة مزدوجة(عن بعد+دفع مسبق)

23. غرامة تفويض بنكي راجع ؟

كيف يتم تنظيم التفويض البنكي ؟

يقوم المشترك بتعبئة نموذج إما في البنك الذي يتم توقيع اتفاقية معه أو في مكاتب الشركة.
يتم خصم الفاتورة في موعد استحقاقها.
إذا كان الحساب مكشوفاً يدفع غرامة 40 شيكل
يمنح أصحاب التفويضات البنكية خصم شهري بقيمة 3.44 شيكل .



24. كيف تتم عملية معالجة ضعف الفولتاج في الشركة ؟

- بموجب العقد ووفقاً للمواصفات يجب أن يكون الفولتاج لدى المشترك 5% + 220V
- تبرز هذه الظاهرة لعدة أسباب ذات علاقة بالجانب الفني للشبكة ، و السلوك الإستهلاكي للمشاركين في مواسم معينة أو في المناطق المنتشرة فيها ظاهرة السرقات .
- يتقدم المشتركون بشكوى موقّعة من المتضررين مع العناوين .
- يتم الكشف و القياس و الدراسة و تجهيز أرقام العمل و طلبات الصرف وأخذ موافقة الإدارة .
- يتم التنفيذ و التأكد من العلاج و الذي من الممكن أن يكون مؤقتاً أو دائماً .

25. لماذا يجب الإشعار المسبق للمشاركين قبل قطع التيار ؟

- لأخذ الإحتياطات و عدم الخسارة الإقتصادية ، و لتدبير أمورهم (أصحاب العمل ... (إخ)
- إعطاء المشترك المريض الفرصة (تأمين مولّد + أو الإنتقال لمكان لكان آخر).
- إعداد الطعام ، حفظ الأطعمة ، المرافق الحيوية .
- عدم استخدام المصاعد – البدائل ..
- وللحفاظ على سمعة الشركة

26. هل صحيح أن الشركة تضيف أثمان فواتير المخيمات على فواتير باقي المشاركين ؟

غير صحيح ، لسبب بسيط أن الشركة توضع لها الأسعار ولا تضع هي الأسعار ، حيث أن الجهات المنظمة لقطاع الطاقة والكهرباء في اسرائيل والسلطة الوطنية الفلسطينية هي التي تحدد الأسعار .

27. لماذا تقوم الشركة بصيانة الشبكات ؟

من أجل ضمان الأداء الفني السليم للنظام الكهربائي بالدرجة الأولى ولإعتبارات تنطلق من كون الشبكات موجودات بحاجة إلى صيانة دائمة وإعادة الإستثمار فيها تعتبره الضرائب مصروفاً قبل حساب الأرباح .

28. من هو المشترك الحساس Sensitive Customer

هو:

- 1) المشترك المريض الذي يتلقى العلاج بواسطة أجهزة تعمل بالكهرباء
- 2) شخصيات مؤثرة في الرأي العام : عضو مجلس تشريعي، سياسيين، صحفيين، رجال أعمال، رجال دين وغيرهم.



- 3) المرافق الحيوية: المستشفيات، الوزارات، ... إلخ (ويوجد في نظام الفوترة حقل لتعريف هؤلاء المشتركين في كل منطقة) .
- 4) المنشآت الصناعية التي يتسبب انقطاع الكهرباء فيها بأضرار جسيمة لها (مصانع الحديد و الصلب + البلاستيك).

29. ماهي مزايا التسديد بواسطة بطاقات الائتمان ؟

نوع من التسهيل على المشتركين بألية الدفع
امكانية تسديد الديون بدون فوائد
ضمان للشركة بالدفع

30. لماذا يفرض نظام الشركة تزويد مشترك لجاره بالتيار الكهربائي ؟

لاعتبارات عدة :

- 1) فنية : حيث يصعب إيجاد التوازن على الفازات المختلفة .
- 2) مالية : حيث تتراكم الديون .
- 3) سلامة عامة : حيث لا يتم فحص التمديدات الجديدة .

31. لماذا تفرض الشركة تعرفه عالية على الخدمات المؤقتة؟

ان الخدمة المؤقتة تعطى لسبب معين، غير دائم مثل: أغراض البناء ...
وسبب وجود التعرفة العالية لفرض قيود على المشترك لعدم استعمالها بشكل دائم

32. ماهي التعرفة وما أنواعها ؟

في كل دولة ولاعتبارات ذات طابع تنموي واجتماعي يتم تحديد الأسعار لبيع التيار للمشاركين حسب الفئات والشرائح المعتمدة في كل بلد ، ويراعي المشرع أنه بالاجمال تحدد التعريفات على أساس أن اجمالي المبيعات يغطي التكلفة التشغيلية مع هامش ربح متفق عليه بموجب صك الامتياز.

أنواع التعرفة: بيتي، تجاري، صناعي، زراعي، انارة شوارع، مضخات مياه، مؤقتة، ضغط عالي، دفع مسبق، تعرفه وقت الإستخدام (TOU) .
وبالإمكان تحديد تعرفات خاصة لمناطق جغرافية محددة وقطاعات سكنية محددة .

33. ما المقصود بغرامة القدرة الضائعة (KVR) (Reactive Power) وما هو أثرها وكيف يتم احتسابها في الفاتورة؟

إن معظم الأجهزة الكهربائية التي تعمل على التيار المتناوب مثل المحركات و المحولات تستهلك نوعين من الطاقة الكهربائية وهي القدرة الفعلية وهو الإستهلاك الطبيعي حيث



يتم الاستفادة منها وقدرة غير فعالة (التحريضية) (Active Power) والتي تكون على شكل مجال مغناطيسي في الملف أو مجال كهربائي على صفائح مكثف تعود للمصدر عندما يغير التيار اتجاهه وهي طاقة خيالية ويعتبر الحمل حملاً وهمياً، وتعتبر هذه القدرة عبئاً على شبكات النقل والتوزيع حيث تزيد من درجة حرارة الموصلات نتيجة لانخفاض معامل القدرة.

إن انخفاض معامل القدرة يؤدي إلى انخفاض كفاءة الشبكة وزيادة الفاقد الفني وهبوط الجهد على الخطوط ، ومن هذا المنطلق كان لا بد من اتخاذ إجراءات تؤدي إلى زيادة تعرفه القدرة الكهربائية لكبار المشتركين عندما يكون معامل القدرة أقل من 0.92 .

حيث يتم احتساب معامل القدرة بعد معرفة ال Reactive Power وبناءً على الجدول التالي يتم تحديد النسبة المضافة من ثمن الإستهلاك وتحسب الغرامة:

قيمة معامل القدرة	النسبة المضافة من ثمن الإستهلاك
0.7-0.1	1.5 %
0.8-0.71	1.25 %
0.91-0.81	1 %
0.92 فأكثر	0

قيمة الغرامة = (الحد الأدنى لمعامل القدرة المسموح به (0.92) - معامل القدرة لدى المشترك) * النسبة المضافة من ثمن الإستهلاك .
وللحد من ظاهرة انخفاض معامل القدرة يتم ربط مكثفات على التوازي مع الحمل تعمل على تعويض القدرة غير الفعالة

34. ما هو ISO 9001:2008؟

شهادة الأيزو: هي شهادة عالمية لنظام إداري حصلت عليها الشركة في بداية العام 2010 لالتزامها بالعمليات والإجراءات الموثقة والمدققة ودوام التدقيق الداخلي عليها وتحسينها باستمرار من أجل تحقيق رضى الزبائن (المشتركين). وهي تضمن القيام بالأعمال بشكل صحيح كل مرة ومن أول مرة، كما وترتبط جميع دوائر الشركة مع بعضها وتضمن التنسيق بينها .

الأيزو: هي المنظمة الدولية للتقييس، وقد جاءت كلمة الأيزو من الكلمة اليونانية (ISOS) والتي تعني المساواة. وتضم المنظمة في عضويتها 137 دولة، تمثل معظمها هيئاتها الوطنية للتقييس.

إن المهمة الرئيسية لهذه المنظمة هي إصدار مواصفات دولية في شتى القطاعات من خلال لجانها الفنية التي تشكلت من الأعضاء العاملين في المنظمة، إن المنظمة الدولية



للتقييس تشترك مع اللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC): International Electro-technic Commission في إصدار المواصفات المتعلقة بتقييس بعض الأمور التقنية.

35. ما هي الجودة ؟

هي مقياس لمدى تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم وتوقعاتهم ، وهي بمثابة الدرجة التي تتطابق فيها الخصائص الأصلية للخدمة مع متطلبات محددة ، وبالإمكان التعبير عن المتطلبات أو تدوينها والالتزام بها.

36. ما هي أبعاد جودة الخدمة ؟

- الوقت: كم ينتظر المستهلك
- دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد
- الإلمام: إنجاز جميع جوانبها بشكل كامل
- التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن
- التناسق: تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون
- سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة
- الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة
- الاستجابة: التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشاكل المتوقعة.

37. ما هي فوائد الجودة للمشاركين ؟

- 1) ضمان الالتزام الشركة بالشروط التعاقدية ، وخاصة تلك التي لها علاقة بنوعية التوريد بالخدمة (من حيث الإستمرارية والإعتمادية والتزويد الجيد).
- 2) ضمان الحصول على الخدمة الكهربائية بشكل يتطابق مع مستوى الجودة المحدد والمتفق عليه من خلال الإجراءات والتعليمات المهنية المختلفة ، والالتزام بالمواصفات القياسية الدولية (IEC).
- 3) تخفيض المخاطر لديها الأدنى .
- 4) إرتفاع ثقة المشترك بالشركة .

38. كيف تتعامل الشركة مع شكاوي المشتركين ؟

يتم المصادقة على تلقي الشكوى خطياً خلال 3 أيام، وتتم المعالجة و إرسال رسالة رسمية للمشارك بعد 21 يوم على الأكثر من تلقي الشكوى، سواءً كانت الشكوى خطية أو من خلال الهاتف.



39. ما هي مزايا نظام الدفع المسبق ؟

■ بالنسبة للمشارك:

1. الترشيح والتحكم بالاستهلاك.
2. تفادي القطع والفوائد.
3. الاستفادة من الحوافز التي قد يتم تقديمها من خلال السعر وغيرها.
4. تشكل حلاً مناسباً لأصحاب العقارات ، أو من لا تكون إقامتهم مستمرة.

■ بالنسبة للشركة:

1. نظام جباية فعال يوفر مبالغ مالية قبل الاستهلاك.
2. آلية لتقسيم الديون المتركمة ووقف النزيف.
3. تقليص المصاريف التشغيلية.

40. من هم كبار المشاركين ؟

يتم تصنيف المشاركين طبقاً لقدرة الربط وكميات الإستهلاك ، ويترج تحت تصنيف المشاركين الكبار التالية :

1. من لديهم قوة ربط تفوق 100×3 أمبير.
2. من لديهم كمية استهلاك كبيرة تفوق 100000 ك.و.س شهرياً.
3. الدوائر والوزارات والمؤسسات والبنوك التي لها عدد من الخدمات موزعة في كافة فروع المحافظات.

41. ما هي فلسفة الشركة في التعامل مع المشاركين ؟

1. تحسين الخدمة والشعور مع المشاركين من خلال اعتماد معايير الخدمة كما هو الحال في دليل المشارك.
2. التوجه لتحسن وترسيخ العلاقة مع المشاركين.
3. ممارسة قائمة على المدى البعيد.
4. خدمة المشارك تقع على عاتق جميع الموظفين سواء من لهم علاقة مباشرة بها و هؤلاء التي تكون لأعمالهم تأثير عليها.
5. اعتماد الإستبيانات والمسوح المختلفة والمصممة بشكل علمي لقياس مستوى رضاهم.
6. تخصيص قسم لشكاوي المشاركين والعناية بهم.
7. عقد لقاءات دورية مع المشاركين.
8. التركيز على ما يبهج المشارك وليس فقط على ما يطلبه.
9. إعادة هيكلة وهندسة العمليات للوصول إلى رضا المشارك.

42. في حال حدوث أعطال على الشبكة، كيف يتم الإتصال بمكاتب الشركة؟

مناطق السلطنة (رقم مختصر):

133

القدس:

*3600

شعفاط:

*3700

43. ما هي الأرقام المجانية للشركة؟ ولماذا تم تخصيصها؟

فرع محافظة القدس:

511-800-211-1

فرع محافظة رام الله:

900-800-900-1

فرع محافظة بيت لحم:

211-800-211-1

تم تخصيص هذه الأرقام من أجل تسهيل الاستفسار عن مواعيد تقدير وتركيب وفحص الخدمات، وكذلك الإبلاغ عن الحوادث والسرقات خلال ساعات الدوام .



شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
Jerusalem District Electricity Co.



مستأجر مرصع	القوة مترية	
الإسم		
العنوان		
المحافظة		
رقم الخدمة	رقم الترميم	رقم الشريحة
الحسابات	قانون مالي	رقم الجهاز
رقم العمرة	تاريخ الفاتورة	تفويض عمل
تاريخ الفاتورة السابقة	تاريخ القراءة الحالية	عدد الأيام

التعرفة: رقم العداد في سائفة في حالة عرض له التسهيلات التي التسهيلات مبلغ مقطوع الموعود

رسوم معالجة مستحقة

		تفاصيل
		مخصصات وإضافات
		ضريبة القيمة المضافة (VAT)
		قيمة الفاتورة الحالية
		المستحقات مستحقة
		التعليق: المستخرج - الفاتورة الحالية
		رقم دفعات مستحقة على

شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
Jerusalem District Electricity Co.



الإسم		
رقم الخدمة	رقم الفاتورة	
رقم الترميم	تاريخ الفاتورة	
رقم الشريحة	الخط رقم	0298 1111
بيانات خاصة بالعميل التي		

شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
Jerusalem District Electricity Co.



الإسم		
رقم الخدمة	التاريخ	
قانون مالي	رقم الجهاز	



الشركة الكبرى

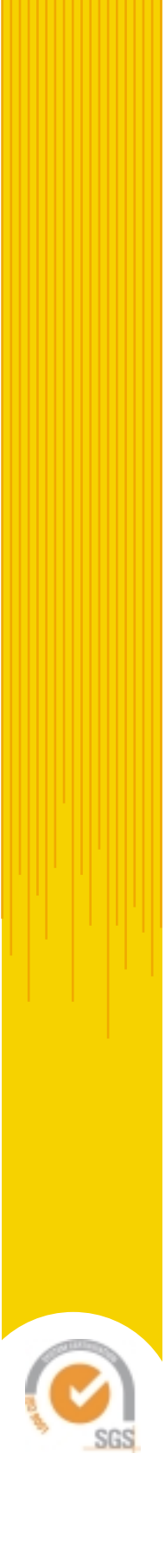
* بيانات بكار صندوق الشركة بوزارة من الصناعة 930 مساهمة ونسب 1000 طهوا ما حدا
 يوم الخميس من الساعة 3:00 ظهرا
 * إذا لم تصدق هذه القائمة خلال فترة السماح على الشركة الحق في
 1 - إسقاط برضاة من إمام القانون
 أو
 2 - إسقاط البت
 * تصفح رسوم التسجيل ورسومه القوية المضافة إذا لم تصدق من طريق موظف لفتح
 البت
 * تصفح رسوم إعادة البت ورسومه القوية المضافة قبل إعادة إرسال البت إذا كان المبلغ
 يتعدى مئة ألف
 * بعدا لمراتب الإسهالات وأيضا لتلك التي في القائمة فيما يخص أن تقوم بمرافقة العداد
 بملف الشركة بالتدق في حالة عدم تمكن الشركة من قراءة العداد الذي يجب من التمسك
 بالبريد الإلكتروني للشركة إذا ما كان مستخدم عدداً في هذه القائمة
 * المتأخر على هذه القائمة التي يجب من الأعداد لا يأتي خبره بعدها في موعد
 * تعتبر هذه القائمة إجمالاً في تاريخ التسجيل النهائي أو بعدها بأكثر منه

الاتصال بالمصمم الإلكتروني لمعالجة الأعمال والطلبات الكهروميكانيكية
 في حالة تعرض الشركة للإعطالات الكهروميكانيكية يرجى الاتصال بهاتف

3100	الشمس
3700	شعبان
122	رام الله
123	بيت لحم
123	أريحا

E-mail: info@jdecn.net
 Web Site: www.jdecn.net

قسم الأعمال الكهروميكانيكية





شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
JERUSALEM DISTRICT ELECTRICITY CO.

رقم الترخيص: 13-1118 من 13-1118، رقم الهاتف: 4242028، رقم الفاكس: 4242028، رقم البريد الإلكتروني: 4242028@jdedc.com
JERUSALEM Salah El-Din St.No 13 P.O.Box 9118, Tel: 4242028, Fax: 4242028
12.06.07 04/07/2010 BAHALLAH Tel: 4242027, BETHLEHEM Tel: 4242028, JERICO Tel: 4242028 1/1

تدارك ونهج تغير الاسم

مخاطبة مدير شركة كهرباء القدس المحروية:

المرجع: الخدمة رقم 2/013/00001/102 الصادر براسكي

تحية و بعد،

بما اني تركت سكني اذ كان الكنتن في منطقة رام الله

و الذي يزود بالكهرباء بموجب الخدمة رقم 2/013/00001/102

لا مانع لدي من تحويل الخدمة للسكان الجديد السيد

والتعهد باعادة الاسم كما كان في حالة ورود اي اعتراض تقدم بالشركة برفض عملية تغير الاسم .

توقيع لشركت السابق

هوية رقم 0

التاريخ 06/07/2010





شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
JERUSALEM DISTRICT ELECTRICITY CO.

مقر شارع صلاح الدين، ص.ب. 1918، حيفا، 6249500، هاتف: 6249500، فاكس: 6249500، بريد إلكتروني: jdec@jdec.co.ps
JERUSALEM Subh St. 1918, P.O. Box 1918, Tel: 6249500, Fax: 6249500
12-06-11 0607 2008 RAMALLAH Tel: 294287, BETHLEHEM Tel: 294210, JERUSALEM Tel: 122233

3 / 1

رقم الخدمة: 2/013/00001/102 - عنوان برائدي /

من

شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة

ماتون،

أرجو أن أخطبكم أنه بتاريخ سأترك مسكني الذي أقيم فيه في الوقت الحاضر

الفرع: رام الله

المنطقة: رام الله

المحارة: 102

و أنني سأترك عن استعمال الكهرباء في مسكني المذكور أعلاه اعتباراً من ذلك التاريخ.

رقم الهوية: 0

التاريخ: 06/07/2010

توقيع المندوب

عدد الأوراق	الرقم
التاريخ	
هل إلى:	





شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
JERUSALEM DISTRICT ELECTRICITY CO.

العنوان: شارع صلاح الدين، حي 13، ب. 19138، القدس 420010، هاتف: 420010، فاكس: 420041، بريد إلكتروني: info@jdc.co.ps
JERUSALEM Salah El-Din St No 13 P.O. Box 19138, Tel: 420010, Fax: 420041
13-07-01 04-07-02-00 BAKALLAM Tel: 276287, BETHLEHEM Tel: 279426, JERICO Tel: 322233

3/3

رقم العداد	رقم الخط	شبكة	رمز الخط
رقم الخدمة	رقم الخط	رقم الشق	رقم العداد
رقم العداد	رقم العداد	نوع الخدمة	نوع العداد
27623138	10AMP	CG1	

المصدوق

لغرض الرسوم المقررة من أجل فحص العداد / العدادات للأسباب التالية -

1- بسجل زكاة 2- تخرج صوت 3- أسباب أخرى

دائرة المشتركين

دائرة المشتركين (قسم الشؤون الفنية)

تم فحص الرسوم بموجب إيهال رقم تاريخ

رقم الفهرس

المصدق

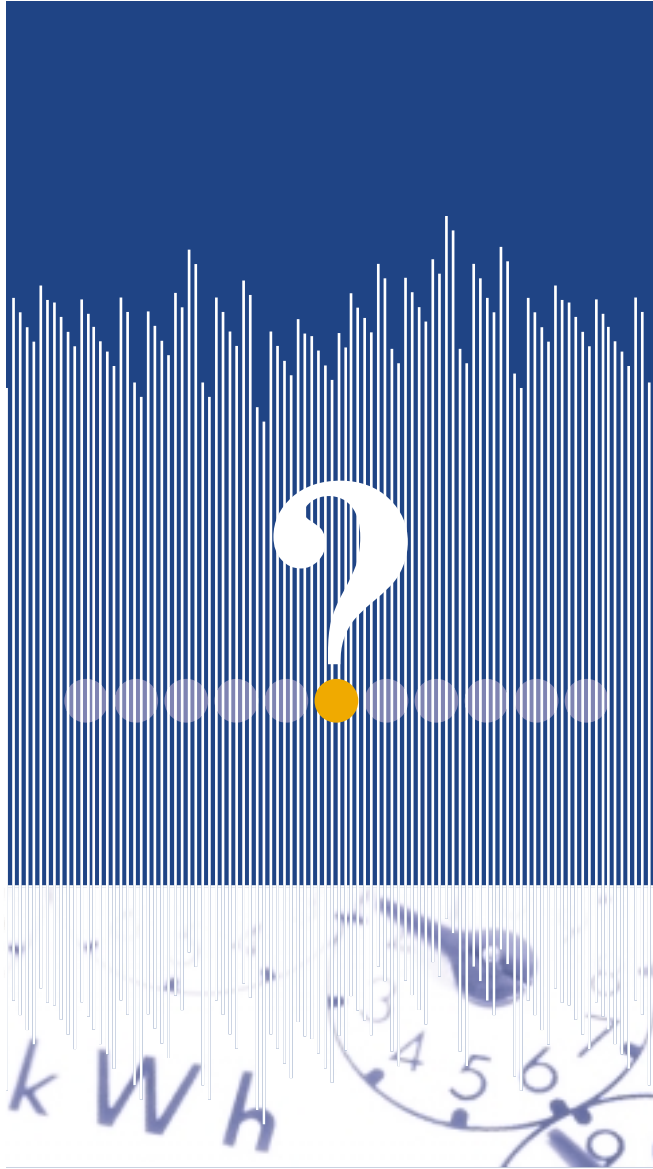
رئيس دائرة المشتركين

1 - تم فحص العداد وحرر فيه التقرير رقم تاريخ

2 - تم فحص العداد لأنه لا يزال يحمل لشمس لفحص العدادات لإجراء اللازم.

قسم الشؤون الفنية





شركة كهرباء محافظة القدس المساهمة المحدودة
JERUSALEM DISTRICT ELECTRICITY CO. LTD.