



شركة العين للتوزيع  
Al Ain Distribution Company

# سياستنا تجاه

## شكاوي

## المتعاملين

### نحن في شركة العين للتوزيع ملتزمون بالتالي:

- أن نؤسس ونحافظ على تطبيق إجراءات متاحة وعادلة وفعالة لمعالجة شكاوي المتعاملين.
- أن نبذل قصارى جهدنا لمعالجة شكاوي المتعاملين في الوقت المحدد بفعالية وموضوعية.
- أن نستخدم شكاوي المتعاملين ما أمكن لتحسين خدماتنا.
- أن نطبق هذه السياسة بما يتوافق مع متطلبات دائرة الطاقة أو أي قوانين ونظم أخرى ذات صلة.

### ماذا نعني بالشكوى؟

أي تعبير عن عدم الرضا عن أي من خدماتنا أو الإجراءات التي نتبعها أو موظفينا.

### شكاوي

#	نوع الشكوى	مؤشر الأداء	رقم التواصل
1	الفواتير	15 يوم	8009008
2	الإجراءات	15 يوم	
3	التأخر في تقديم الخدمات الجديدة	30 يوم	
4	الموظفين	15 يوم	
5	الخدمات الالكترونية	15 يوم	
6	مقاولي الشركة	30 يوم	

### الشكاوي

#	نوع الشكوى	مؤشر الأداء	رقم التواصل
1	انقطاع الكهرباء أو جودة الكهرباء	24 ساعة	991
2	انقطاع المياه أو جودة المياه	24 ساعة	992

### كيف تقدم شكوى أو تتابع حالة شكوى مقدمة مسبقا

يقوم مركز الاتصال باستقبال كافة شكاوي المتعاملين ويتعامل معها بفعالية وموضوعية وفقا لإجراءات معالجة شكاوي المتعاملين فلا تتردد في إيصال ملاحظتك لنا في أي وقت عبر القنوات التالية:

### القنوات



قنوات التواصل الاجتماعي  
AADC\_CHANNEL



الدردشة الالكترونية  
<https://www.aadc.ae>



النموذج الالكتروني  
<https://www.aadc.ae/ar/contact.us.aspx>



الرقم المجاني  
8009008



زيارة احد فروع الشركة.



AADC SmartApp  
تطبيق الهاتف الذكي لشركة  
العين للتوزيع

### العنوان البريدي

مدير قسم مركز الاتصال، شركة العين للتوزيع  
ص.ب. 1065، العين، الإمارات العربية المتحدة

### رسوم تقديم الشكوى

لا توجد رسوم على تقديم الشكاوي، ولكن في حالة طلب المتعامل التحقق من سلامة العداد، يتم احتساب رسوم قدرها 50 درهما إذا كانت نتيجة الفحص أن العداد سليم، ولا يتم تحميل أي رسوم إذا وجد أن العداد متعطل.

### من يمكنه التقدم بشكوى؟

كل فئات متعاملي شركة العين للتوزيع.

### إذا لم تكن راضيا عن معالجتنا للشكوى

يمكنك التواصل مع فريق حماية المستهلك في دائرة الطاقة على الرابط التالي:

<https://www.doe.gov.ae/ar-AE/Consumer-Protection/Complaint-Appeal-Registration>

أو عبر البريد الالكتروني:

[customercare@doe.gov.ae](mailto:customercare@doe.gov.ae)

### ما هي المعلومات التي نحتاجها عندما تقدم الشكوى؟

- الاسم الكامل.
- رقم الحساب.
- الوسيلة المفضلة للاتصال بك مثل (الهاتف المتحرك، الهاتف الأرضي، البريد الالكتروني) والأوقات المناسبة للاتصال بك.
- وصف الشكوى.
- الحل الذي تتوقعه منا.

### عند تلقينا للشكوى نقوم بالتالي:

- تسجيل البيانات المطلوبة مثل وصف الشكوى ومعلومات مقدم الشكوى.
- إصدار رقم متابعة للشكوى وإرساله برسالة نصية إلى رقم الهاتف المتحرك للمتعاملي.
- إعلام المتعاملي بوقت تقريبي لمعالجة الشكوى.
- إجراء التقييم الأولي للشكوى.
- إحالة الشكوى للجهة المختصة (إذا تطلب الأمر ذلك).
- المتابعة مع الجهة المختصة لحل الشكوى.
- إعلام مقدم الشكوى بما يستجد في شكواه وتوضيح الأسباب إذا تعذر حل الشكوى في الوقت المحدد.
- إعلام مقدم الشكوى عندما تحل الشكوى.
- إغلاق الشكوى.