



استعلم
الآن!

المساعدة في حالة مشاكل السداد

هكذا تتجنب التذكير أو الحظر.

EWE

هل لديك مشاكل في سداد الكهرباء أو الغاز؟

هل لديك صعوبات في سداد تكاليف الطاقة الخاصة بك - أو لديك عمومًا بعض الأسئلة حول سداد الفواتير أو التذكيرات؟ سوف تجد في هذا الكتيب إجابات مفيدة لأهم الأسئلة حول موضوع التذكير، والسداد، والحظر أو إلغاء الحظر. علاوة على ذلك سوف تجد هنا أيضًا بيانات الاتصال المعنية حيث يمكنك إيجاد المساعدة.

يُرجى الانتباه: من الأفضل تجنّب حظر توصيل الكهرباء أو الغاز. فمن دون الكهرباء، لا تعمل تجهيزات عديدة في منزلك - على سبيل المثال، لا توجد إضاءة أو موقد أو ثلاجة أو تلفزيون. ومن دون الغاز قد يكون الوضع غير مريح إلى حد كبير بالنسبة لك، حيث لن تتوقف التدفئة فقط، بل سيصبح دش الاستحمام باردًا. في المنظر العام بالصفحة المقابلة يمكنك أن تعرف متى وكيف يحدث الحظر. لذا يُرجى الاتصال بنا على الفور إذا كانت لديك أي صعوبات في السداد. وذلك لكي تتم حل مشاكلك في أقرب وقت ممكن.

سوف تتعرف في الصفحات التالية على الجهة التي يمكنك الاتصال بها وما يمكنك القيام به لإعادة التوصيل مرة أخرى لمنزلك.



ماذا يحدث في حالة عدم سداد فاتورة شركة EWE الخاصة بك؟

هل تلقيت فاتورة أو حتى تذكيرًا من شركة EWE ولم تقم بالسداد؟ اهتم بذلك بسرعة، وإلا فسوف يحدث ما يلي مع توصيل الكهرباء أو الغاز لديك:

بعد تجاوز تاريخ الاستحقاق، يتم التذكير أوتوماتيكيًا بالمُطالبة المُستحقة. إذا لم تقم بتسوية المُطالبة المُستحقة على الرغم من التذكير، فسوف ينتج عن ذلك بشكل أساسي حظر توصيل للغاز/الكهرباء. إن السداد المتأخر لن يؤدي إلا إلى تكاليف إضافية بالنسبة لك (مثل تكاليف التذكير والحظر). وسيتم حظر التوصيل على الرغم من السداد المتأخر.

تجنّب حظر الكهرباء أو الغاز!

تأكد من سداد فاتورتك أو المتأخرات المُستحقة عليك في أقرب وقت ممكن. يُسعدنا مساعدتك بالمعلومات اللازمة.

الحساب البنكي المُخصص لمدفوعاتك:

٠٠ ١١٢١ ١٤٢٢ ٠٠٥٠ ٢٨٠٢ IBAN DE٥٩
Oldenburgische Landesbank AG

► يُرجى إدخال رقم التعاقد الخاص بك في خانة غرض الاستخدام

الخط الساخن للرد على أسئلتك:

٢٠٠٠ ٣٩٣ ٠٨٠٠

► مجانًا من الهاتف الأرضي والهاتف الجوال داخل ألمانيا

► الإثنين - الجمعة من الساعة ٧,٠٠ - ٢٠,٠٠، السبت من الساعة ٨,٠٠ - ١٦,٠٠

هذا الكتيب مُتاح أيضًا على الموقع www.ewe.de/mahnung باللغات التالية:

العربية - Arabisch

Bulgarisch - български

Englisch - english

Kurdisch - kurdî

Polnisch - polski

Rumänisch - românesc

Türkisch - türkçe

Ungarisch - magyar

أسئلة مهمة، إجابات مفيدة: حول مدفوعاتك إلى شركة EWE.

التذكير

لماذا أتلقى تذكيرًا؟

في حالة عدم سداد الدُفعات الشهرية أو الدُفعة اللاحقة إلى شركة EWE في الموعد المتفق عليه أو بالقيمة المتفق عليها. تجد المواعيد ذات الصلة في إثبات التعاقد أو كشف الحساب السنوي.

ما المبلغ الذي يتعين عليّ سداده لكي لا يتم تذكيري مرة أخرى؟
لكي لا يتم تذكيرك مرة أخرى، يجب تحويل المبلغ الإجمالي بما في ذلك جميع التكاليف على الفور. يُرجى مراعاة ما يلي: بالإضافة إلى مبلغ المطالبة الوارد في التذكير، يجب تحويل الدُفعات الحالية في موعد الاستحقاق.

لماذا يتم احتساب تكاليف التذكير السابقة؟

يتم احتساب تكاليف التذكير السابقة دائمًا إذا لم يتم سداد مبالغ التذكير المبكرة بشكل كافٍ.

كيف يتم تجميع مبلغ التذكير المُستحق؟

يتكون مبلغ التذكير المُستحق من المبالغ المفتوحة والمُستحقة حاليًا. قد يكون ذلك عبارة عن فاتورة/فواتير غير مُسددة و/أو مبالغ دُفعت مُستحقة. ربما يكون قد تم القيام بسداد جزئي فقط، بحيث انخفضت الفاتورة أو الدُفعة بمقدار هذا السداد، وبالتالي تم التذكير بالمبلغ المتبقي. يُرجى مراجعة آخر فاتورة أو إثبات التعاقد.

هل يجب سداد تكاليف التذكير؟

نعم، يجب سداد تكاليف التذكير.

لماذا يتم إرسال تذكير على الرغم من وجود تعاقد دائم/تفويض SEPA؟

تتم عادةً التذكيرات في حالة التعاقدات الدائمة لهذين السببين:

1. المبلغ المحوّل أقل من المبلغ المُطالب به من طرفنا.
 2. وصول السداد إلينا بعد تاريخ استحقاق المطالبة.
- في حالة تفويض SEPA نقوم دائمًا بالتذكير في حالة رفض البنك وبالتالي عدم سداد المبلغ. لا يتم إجراء محاولة أخرى للخصم من الحساب.

لماذا أتلقى تذكيرًا رغم تغيير محل السكن؟

قد يتم التذكير على الرغم من تغيير محل السكن للأسباب التالية:

1. لم نستلم إشعارًا بإنهاء التعاقد القديم. ويتم احتساب دُفعات أخرى. يُرجى التحقق من المستندات الخاصة بك لمعرفة ما إذا كنت قد قمت بإنهاء التعاقد في الوقت المحدد وبالشكل الصحيح. إذا لم يكن إنهاء التعاقد قد تم، فُرجى إرساله مع قراءة العداد وتاريخ المغادرة والعنوان الجديد إلى info@ewe.de

2. لم يتم بعد سداد الفاتورة النهائية الخاصة بمحل السكن السابق.

ما هي إمكانيات السداد؟

لتسوية المطالبات المستحقة، تُتاح الإمكانيات التالية:

1. عمل تفويض SEPA - حيث يُعد ذلك أكثر الوسائل راحةً بالنسبة لك. بموجب هذا، فإنك تُفوضنا نحن شركة EWE VERTRIEB GmbH من خلال إرسال تفويض SEPA، بتحويل المبالغ المُستحقة من حسابك عن طريق الخصم المباشر وتسديد رصيدك بأسرع وقت ممكن.
2. التحويل. عند التحويل، يُرجى ذكر رقم التعاقد المكوّن من ١٢ رقمًا في خانة غرض الاستخدام، حتى تتمكن من تسجيل السداد بطريقة صحيحة. حسابنا البنكي:

IBAN DE09 00 1121 1422 0005 2802

Oldenburgische Landesbank AG

هل يمكن أيضًا خصم متأخرات؟

بشكل أساسي لا نقوم بخصم متأخرات. حيث يجب تحويلها، مع ذكر رقم التعاقد، إلى حساب شركة EWE VERTRIEB GmbH، رقم IBAN هو DE09 00 1121 1422 0005 2802 لدى بنك Oldenburgische Landesbank.

أين أحصل على وثائق مكتوبة؟

عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف:

في حالة عدم وجود مستند، فلا عليك سوى طلبه من خلال

info@ewe.de أو الخط الساخن 0800 393 0800 فقط.

هل هناك موظفين مختصين في المكان؟

لا. في حالة وجود سؤال بشأن خطاب التذكير والأقساط يُرجى الكتابة إلى info@ewe.de أو الاتصال بالخط الساخن 0800 393 0800 فقط.

لا يمكنني سداد المطالبة. ما هي الإمكانيات المُتاحة بالنسبة لي؟

لتجنّب إجراءات التذكير يجب تسوية المطالبة بالكامل. إذا لم تتمكن من سداد إحدى المطالبات، فلديك أيضًا إمكانية الاتصال بمراكز المساعدة العامة أو البنك الذي تتعامل معه. يُرجى تفهّم أننا لا نستطيع أن نقدم لك أي مساعدة إضافية.

السداد



الحظر / إلغاء الحظر



ما هي إمكانيات السداد؟
لتسوية المطالبات المستحقة، تُتاح الإمكانيات التالية:
١. عمل تفويض SEPA - حيث يُعد ذلك أكثر الوسائل راحةً بالنسبة لك. بموجب هذا، فإنك تُفوضنا نحن شركة EWE VERTRIEB GmbH من خلال إرسال تفويض SEPA، بتحصيل المبالغ المستحقة من حسابك عن طريق الخصم المباشر وتسديد رصيدك بأسرع وقت ممكن.
٢. التحويل.

عند التحويل، يُرجى ذكر رقم التعاقد المكوّن من ١٢ رقمًا في خانة غرض الاستخدام، حتى تتمكن من تسجيل السداد بطريقة صحيحة.
حسابنا البنكي:

IBAN DE09 ٢٨٠٢ ٠٠٥٠ ١٤٢٢ ١١٢١ ٠٠
Oldenburgische Landesbank AG

ماذا يحدث في حالة وجود مبالغ متأخرة؟
بشكل أساسي لا نقوم بخصم متأخرات. حيث يجب تحويلها، مع ذكر رقم التعاقد، إلى حساب شركة EWE VERTRIEB GmbH، رقم IBAN هو DE09 ٢٨٠٢ ٠٠٥٠ ١٤٢٢ ١١٢١ ٠٠ لدى بنك Oldenburgische Landesbank.

هل يمكن أيضًا خصم متأخرات؟
بشكل أساسي لا نقوم بخصم متأخرات. حيث يجب تحويلها، مع ذكر رقم التعاقد، إلى حساب شركة EWE VERTRIEB GmbH، رقم IBAN هو DE09 ٢٨٠٢ ٠٠٥٠ ١٤٢٢ ١١٢١ ٠٠ لدى بنك Oldenburgische Landesbank.

هل يمكن تغيير موعد السداد؟
يجب سداد الدفوعات والفواتير في المواعيد المحددة. بشكل عام لا يمكن تغيير موعد السداد أو التأجيل.

هل يمكن السداد على دُفعات جزئية أو أقساط؟
طالما تم سداد جميع الدفوعات بشكل مبكر قبل إحدى الفواتير وفقًا للمهلة، فإننا نوفر إمكانية سداد المبلغ المتأخر من فاتورة مرتفعة على أقساط معقولة. في حالة انقضاء مهلات السداد، فيجب سداد المبلغ المتأخر في إجراءات المطالبة.

لا يمكنني سداد المطالبة.

ما هي الإمكانيات المتاحة بالنسبة لي؟
لتجنّب إجراءات التذكير يجب تسوية المطالبة بالكامل. إذا لم تتمكن من سداد إحدى المطالبات، فلديك أيضًا إمكانية الاتصال بمراكز المساعدة العامة أو البنك الذي تتعامل معه. يُرجى تفهّم أننا لا نستطيع أن نقدم لك أي مساعدة إضافية.

متى يجب أن أتوقع حدوث حظر؟
سيتم إبلاغك كتابيًا بتاريخ الحظر الأولي من خلال إنذار وقف الخدمة. وبدءًا من هذا الموعد يجب أن تتوقع وقف الإمداد بالطاقة في أي وقت.

كيف يتم الحظر؟
في المعتاد يتم تكليف موظف تابع لمُشغل الشبكة بإيقاف العداد الخاص بك. يحضر الموظف إليك في المنزل في يوم تنفيذ الحظر ويقوم بإيقاف العداد.

هل يجب عليّ السماح بالوصول إلى العداد؟
نعم، يجب أن يُتاح للموظف التابع لمُشغل الشبكة الوصول إلى العداد.

تجد الأسس القانونية الخاصة بهذا الشأن في تشريعات NAV أو NDAV تحت المادة ٢١.

يُرجى مراعاة ما يلي: إذا لم يتم السماح للموظف التابع لمُشغل الشبكة بتنفيذ الحظر، فقد يتم فصل مصدر الطاقة من خارج المنزل. وسوف تتحمل التكاليف الإضافية الناتجة عن هذا الإجراء والبالغة حوالي ١.٢٠٠,٠٠ يورو.

لماذا تم حظر الخدمة عني؟
تم حظر الخدمة عنك بسبب عدم سدادك للدُفعات أو لكشف الحساب السنوي في الوقت المحدد.

ما المقصود بالدُفعة؟

يتم احتساب الدُفعة بصفة منتظمة (غالبًا بصفة شهرية) كمبلغ شامل مقابل توصيل الكهرباء أو الغاز الطبيعي. تتكون الدُفعة من السعر الحالي للطاقة بالإضافة إلى قيمة استهلاكك. بالنسبة للعملاء الجُدد يتم تقدير حجم الاستهلاك، بينما يتم احتساب الاستهلاك بالنسبة للعملاء الحاليين بناءً على استهلاك العام السابق. وإذا ارتفع الاستهلاك السنوي أو انخفض، تزيد أيضًا الدُفعة أو تقل.

هل قامت شركة EWE بحظر الخدمة عني؟ كيف تم حظر الخدمة عني؟
تقوم شركة EWE VERTRIEB GmbH (أو أي شركة أخرى مُقدمة للخدمة) بإمدادك بالكهرباء و/أو الغاز. ويتم الحظر بسبب عدم سداد الدُفعات أو الفواتير. وتقوم شركة EWE Netz GmbH بتنفيذ هذا الحظر. إذا كانت لديك أسئلة أخرى يُرجى الاتصال مباشرةً بالخط الساخن: ٠٨٠٠ ٣٩٣ ٢٠٠٠.

أسئلة مهمة، إجابات مفيدة: حول مدفوعاتك إلى شركة EWE.



الحظر / إلغاء الحظر

هل يمكن ترتيب موعد لتنفيذ الحظر/إلغاء الحظر؟
كلا، بصفة أساسية لا يتم ترتيب موعد. ومع ذلك، إذا كان الاتفاق على الموعد
أمراً ضرورياً للغاية، فيمكنك إبلاغنا من خلال الرقم الهاتفي ٠٨٠٠ ٣٩٣ ٢٠٠٠
لإرسال ذلك إلى مُشغل الشبكة.

هل يمكنني تعجيل الأمور أو إحداث أي فرق على الإطلاق من خلال زيارتي
لمركز خدمة شركة EWE؟

لا يمكن تقديم المساعدة لك في مركز الخدمة بشأن هذا الموضوع، بل يُرجى
الاتصال بالخط الساخن.

هل تم توريد المبلغ المُحوّل بالفعل إلى شركة EWE؟
يستغرق التحويل في المعتاد ثلاثة أيام عمل حتى يتم إضافة المبلغ إلى حساب
التعاقد الخاص بك. في حالة عدم استلام المبلغ خلال هذه الفترة، فمن المحتمل
أن يكون قد تم إدراجه بشكل غير صحيح. يُرجى التحقق مما إذا كنت قد
حددت رقم التعاقد الصحيح في خانة غرض الاستخدام. وهل استخدمت
البيانات الصحيحة للحساب؟
حسابنا البنكي هو:

٠٠ ١١٢١ ١٤٢٢ ٠٠٥٠ ٢٨٠٢ IBAN DE٥٩
Oldenburgische Landesbank AG

تم الحظر الخدمة عني، فهل يجب علي سداد كل شيء على الفور لإعادة
الكهرباء/الغاز مرة أخرى؟

في حالة الحظر، يجب على الفور سداد المبلغ المُستحق بالكامل بما في ذلك
تكاليف التذكير والحظر وإلغاء الحظر، وذلك لكي يتم إلغاء الحظر. وهنا يكون
الاستلام الإيجابي للمبلغ من قِبل الشركة المُقدمة للخدمة هو المهم وليس تاريخ
التحويل.

ما هي التكاليف الناجمة في حالة الحظر/إلغاء الحظر؟
تبلغ تكلفة تنفيذ الحظر بالعداد ٦٥,٠٠ يورو وإعادة تشغيل العداد الذي تم
حظره هي ٧٧,٣٥ يورو. وإذا تطلب الأمر زيارات ميدانية أخرى، فسوف تنشأ
تكاليف إضافية.

يهتم: يجب سداد التكاليف الناجمة عن الحظر وإلغاء الحظر قبل إعادة
توصيل الخدمة.

ما هي اشتراطات إلغاء الحظر مرة أخرى؟
يُشترط للتكليف بإلغاء الحظر سداد المبلغ المُستحق بالكامل.

يُرجى مراعاة ما يلي:

يتم أيضاً تضمين تكاليف الحظر وإلغاء الحظر في هذا المبلغ. يجب عليك
السداد قبل إعادة توصيل الخدمة لك.

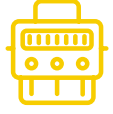
اشتراط خاص بالغاز: إذا تم إيقاف تشغيل عداد الغاز، يكون من الضروري
بشكل عام إجراء اختبار للضغط. ويجب أن تقوم بنفسك بتكليف شركة
توصيلات مُسجلة بإجراء هذا الاختبار. والتكاليف الناتجة عن ذلك تتحملها
أنت. يجب إعادة توجيه رسالة إتمام الإجراءات إلى مُشغل الشبكة في أقرب
وقت ممكن، فعندئذٍ فقط يمكن إلغاء الحظر.

لقد قمت بالسداد - لماذا لم يتم إلغاء الحظر عني؟
بشكل أساسي، لا يتم التكليف بإلغاء الحظر إلا بعد سداد جميع المطالبات
وتكاليف الحظر وإلغاء الحظر المُستحقة إلى مُشغل الشبكة. بعد استلام المبلغ
الذي قمت بسداده تتم في المعتاد إعادة الإمداد بالطاقة مرة أخرى من قِبل
مُشغل الشبكة في غضون يومي عمل (الإثنين - الجمعة).

يُرجى مراعاة أن الأمر قد يستغرق ما يصل إلى ثلاثة أيام عمل حتى نستلم
تحويلك، وبعد ذلك فقط يتم إلغاء الحظر.

هل تقديم قسائم الإيداع مفيدة في هذه الحالة؟
لا يتم إلغاء الحظر إلا بعد إتمام استلام المبلغ من قِبل شركة EWE. وأي
إثباتات أخرى لا يُعتد بها كإثبات.

العداد



متى يصدر كشف الحساب السنوي؟
يصدر مرة واحدة في السنة. ويختلف الوقت بحسب كل عنوان.

هل يمكنني الحصول على نسخة من البيان السنوي؟
نعم، بالبريد. لا يمكن طباعة أي نسخ من خلال مراكز الخدمة.

هل يمكن سداد أقساط على دفعة لاحقة؟
يمكنك توضيح ذلك فقط من خلال الخط الساخن لخدمة شركة EWE. لهذا الغرض يُرجى الاتصال بالخط الساخن المجاني: ٠٨٠٠ ٣٩٣ ٢٠٠٠.

متى أتلقى تذكيرًا؟
في حالة عدم سداد الدفوعات الشهرية أو الدفعة اللاحقة إلى شركة EWE في الموعد المتفق عليه أو بالقيمة المتفق عليها. تجد المواعيد ذات الصلة في إثبات التعاقد أو كشف الحساب السنوي.

أمثلة للعدادات:



عداد الغاز



العداد التناظري للكهرباء



العداد الرقمي للكهرباء



العداد الرقمي للكهرباء

كيف أجد العداد الخاص بي؟
كل عداد له رقم. وهذا الرقم الخاص بالعداد موجود مرة واحدة فقط. لذلك، يمكننا استخدام هذا الرقم لتحديد مكان الاستهلاك.

أين يمكنني قراءة الاستهلاك بالعداد؟
يوجد بالعداد وحدات لاحتساب الاستهلاك. ويوجد بجانبها أو أسفلها kWh (كيلوواط ساعة) للكهرباء أو m³ (متر مكعب) للغاز و m³ (متر مكعب) للمياه.

متى يجب قراءتها؟
عند استلام المفتاح أو إرجاعه لمدير المنزل أو مالك المنزل.

ما الذي أحتاج إليه للاشتراك/إلغاء الاشتراك مع شركة EWE؟
أفضل شيء هو محضر استلام موضح به العنوان، ورقم العداد، وقراءة العداد وتاريخ استلام المفتاح أو إرجاعه.

ما المقصود بالدفعة؟

يتم احتساب الدفعة بصفة منتظمة (غالبًا بصفة شهرية) كمبلغ شامل مقابل توصيل الكهرباء أو الغاز الطبيعي. تتكون الدفعة من السعر الحالي للطاقة بالإضافة إلى قيمة استهلاكك. بالنسبة للعملاء الجدد يتم تقدير حجم الاستهلاك، بينما يتم احتساب الاستهلاك بالنسبة للعملاء الحاليين بناءً على استهلاك العام السابق. وإذا ارتفع الاستهلاك السنوي أو انخفض، تزيد أيضًا الدفعة أو تقل.

من المسؤول عن مبالغ الدفوعات أو من يقوم بسدادها؟
العميل نفسه هو الشريك التعاقدية وهو المسؤول عن سداد الدفوعات. إذا كان يتم سحب المبلغ من مكتب العمل أو هيئة الشؤون الاجتماعية، فيجب توضيح ذلك معهم.

ما الذي يجب علي تقديمه إلى هيئة الشؤون الاجتماعية/مكتب العمل؟
يمكنك معرفة ذلك من الموظف المختص بمكتب العمل/هيئة الشؤون الاجتماعية.

ما المقصود بكشف الحساب السنوي؟
سوف تتلقى مرة واحدة في السنة فاتورة كهرباء و/أو غاز من شركة EWE. وهي تُبين استهلاكك السنوي خلال فترة محددة. ويظهر بها أيضًا ما إذا كان سيُرد لك مبلغ من المال (رصيد) أو إذا كان يجب عليك استكمال السداد (مبلغ متبقي واجب السداد). واستنادًا إلى بيانات الاستهلاك يوضح لك أيضًا كشف الحساب السنوي الدفعة الجديدة.

تجد معلومات إضافية حول الطرازات المختلفة للعدادات على الموقع www.ewe-netz.de/hilfe/zaehlerprozesse

سداد فاتورة الكهرباء أو الغاز الخاصة بك.

الحساب البنكي المُخصص لمُدفعاتك:

٠٠ ١١٢١ ١٤٢٢ ٠٠٥٠ ٢٨٠٢ IBAN DE٥٩

Oldenburgische Landesbank AG

► يُرجى إدخال رقم التعاقد الخاص بك في خانة غرض الاستخدام

الخط الساخن للرد على أسئلتك:

٢٠٠٠ ٣٩٣ ٠٨٠٠

► مجاناً من الهاتف الأرضي والهاتف الجوال داخل ألمانيا

► الإثنين - الجمعة من الساعة ٧,٠٠ - ٢٠,٠٠، السبت من الساعة ٨,٠٠ - ١٦,٠٠

هذا الكتيب مُتاح أيضاً على الموقع www.ewe.de/mahnung باللغات التالية:

العربية - Arabisch

Bulgarisch - български

Englisch - english

Kurdisch - kurdî

Polnisch - polski

Rumänisch - românesc

Türkisch - türkçe

Ungarisch - magyar