



يرجى إرسال أو تسليم هذه الإستمارة إلى أقرب مكتب لخدمات المشتركين بالمنطقة
Please return this application to Customer Service Office in your region

التاريخ Date	رقم الطلب Application No.
-----------------	------------------------------

Water Wastwater Service خدمة الصرف الصحي

Water Service خدمة المياه

Customer Details

بيانات مقدم الطلب

اسم المشترك :	Customer Name :
رقم البطاقة المدنية أو الإقامة :	ID Card No. :
الولاية :	Willayah :
رقم الهاتف :	Phone No. :
البريد الإلكتروني :	E-mail :
رقم المدينة أو القرية :	Town or Village :
رقم النقل :	GSM :
رقم حساب المياه :	Account No.:
توقيع مقدم الطلب :	Signature:

Complaint Subject

موضوع الشكوى

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Technical Opinion

الرأي الفني

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Employee name الاسم :
Signature التوقيع :

For Use of Adjustments and Complaints Section

إستخدام قسم الشكاوي

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

توقيع الموظف المختص : Signature of the concerned employee
إعتماد رئيس قسم الشكاوي والتسويات : Approval of the head of Adjustments and Complaints Section
.....

.....
.....

..... : For use of Collection and Debt Management Department
..... : Head of section approval إعتماد رئيس القسم



Dear customer

We assure you that we have received your complaint and we assure you that we talked to you about the complaint . The following are the actions to be taken by the company to resolve the complaint as soon as possible .

- We will immediately commence an internal investigation into your complaint .
- Within 10 working days of receiving your complaint we will write to you to update you with latest news .
- We aim to resolve 90 % of all complaints within 10 working days. In a very few cases it is not possible to resolve a complaint this quickly. In this case we guarantee to respond to you within 30 working days from receipt of your original complaint .
- If you are still unsatisfied , you may refer your complaint to the Authority for Electricity Regulation .

We will keep in close contact with you during the investigation , and will update always . In the meantime , if you would like to contact us , please contact our Contact Center: 1101

عزيزي العميل

نؤكد لكم بأننا استلمنا شكاواكم ونحن نؤكد بأننا تحدثنا إليكم بخصوص الشكوى وعليه مرفق لكم الإجراءات التي سوف تتخذها الشركة لحل الشكوى في أقرب وقت ممكن.

- نبدأ في إجراء تحقيق داخلي في شكاواكم.
- في غضون 10 أيام عمل من تاريخ استلام شكاواكم سوف نقوم بمخاطبتكم لإطلاعكم بأخر المستجدات.
- سوف نسعى لحل وتسوية 90 ٪ من جميع الشكاوي في غضون 10 أيام عمل ، وفي حالات قليلة جداً فإنه ليس من الممكن حل الشكوى بهذه السرعة في هذه الحالة فإننا نضمن الرد عليكم خلال 30 يوم عمل من تاريخ استلام شكاواكم الأصلية.
- في حالة عدم رضاكم يمكننا أن نحيل شكاواكم إلى هيئة الكهرباء.

سوف نبقى على اتصال وثيق معكم خلال التحقيق ، وسوف نوفيكم بأي مستجدات دائماً . وفي هذه الأثناء إذا كنت ترغب بالاتصال بنا يرجى الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا على هذا الرقم : 1101