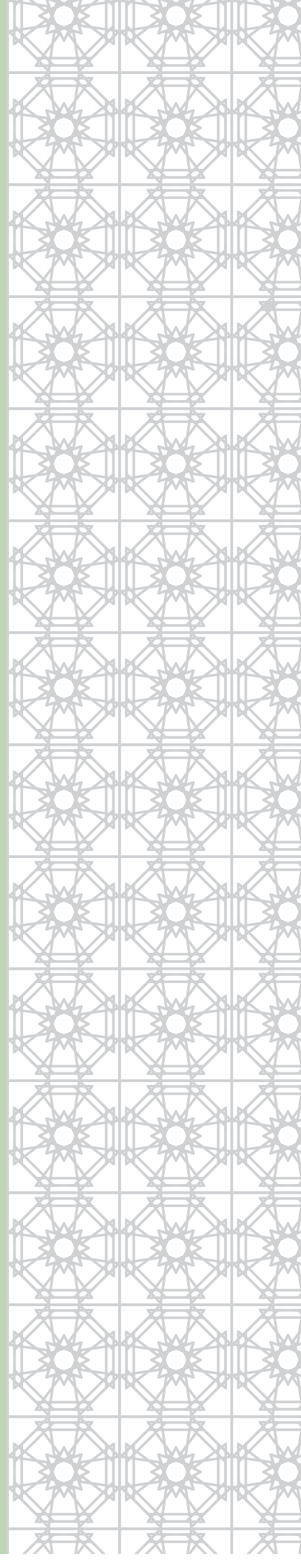




شركة أبوظبي للتوزيع  
Abu Dhabi Distribution Co.

# دليل الممارسات الفنية للاستخدام الأمثل لموارد المياه والكهرباء

مارس ٢٠١٦



## جدول المحتويات

الصفحة	القسم
١	١ - بيان الهدف
١	١.١ المهمة
١	١.٢ الشرط رقم ٣٥
٢	١.٣ تعريف
٢	١.٤ الهدف
٢	١.٥ إرشادات محددة
٣	٢ - قنوات التواصل
٣	٢.١ موقع الشركة على شبكة الإنترنت
٣	٢.٢ البريد الإلكتروني
٤	٢.٣ الرسائل النصية القصيرة
٤	٢.٤ تطبيقات الهواتف الذكية
٤	٢.٥ وسائل التواصل الاجتماعي
٤	٢.٦ الهاتف
٥	٢.٧ الحسابات الرئيسية
٥	٢.٨ فروع خدمة العملاء
٥	٢.٩ المواد المطبوعة
٦	٢.١٠ فواتير المياه والكهرباء
٦	٢.١١ الراديو والتلفزيون
٧	٢.١٢ التواصل مع الجمهور
٧	٢.١٣ المحلات التجارية والشركاء التجاريين
٨	٣ - التزامات
١٠	الملحق أ - شرط رقم 35 لرخصة شركة أبوظبي للتوزيع

## ١- بيان الهدف

### ١.١ المهمة

سلّطت شركة أبوظبي للتوزيع، خلال إعدادها لاستراتيجية إدارة جانب الطلب (DSM) وخطة العمل بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١٥ الضوء على دورها فيما يتعلق بالحفاظ على المياه والطاقة والاستهلاك الفعال لتلك الموارد وذلك من خلال: "التفاعل مع كافة فئات المستهلكين عبر مختلف قنوات التواصل بهدف إرشادهم حول الاستهلاك الفعال للمياه والكهرباء وتقديم الدعم والتشجيع لهم لتبني الممارسات الصحيحة للاستهلاك الفعال لهذين الموردين بهدف الوصول إلى خفض الطلب على الماء والكهرباء." ولتتمكن شركة أبوظبي للتوزيع من تطبيق هذه المهمة وفعاليتها، ينبغي أن تتبنى نظام للتواصل مع عملائها بكافة فئاتهم. ويأتي هذا في صميم الصورة التي تريد الشركة عكسها عن نفسها لدى عملائها كجهة "استشارية موثوق بها" في كافة القضايا المتعلقة بالكهرباء والمياه.

### ١.٢ الشرط رقم ٣٥

ينص الشرط رقم ٣٥ الوارد في الرخصة الممنوحة لشركة أبوظبي للتوزيع والصادرة عن مكتب التنظيم والرقابة بتاريخ ٠١ يناير ٢٠١٤ بأن: "تقوم الجهة المرخص لها خلال ثلاثة أشهر من تاريخ النفاذ، وبعد التشاور مع العملاء، بإعداد دليل ممارسات وتقديمه للمكتب للاعتماد وبعد اعتماده، تُطبّق الشركة قواعد الممارسة التي تحدد من خلالها طرق تقديم الإرشادات للعملاء، وتمكينهم من اتخاذ قرارات مدروسة لاستهلاك الماء والكهرباء بكفاءة وفعالية." ولا يتعلق دليل الممارسات هذا بالامتثال للصلاحيات التنظيمية الممنوحة للشركة وإنما بكيفية التواصل مع العملاء لمساعدتهم على تحسين أنماط الاستهلاك.

## ١.٣) تعريف

يُعرف " دليل الممارسات " بأنه مجموعة من التعليمات والمبادئ الواضحة أو المتضمنة الحاكمة لسلوك أو إجراء معين خاص بنوع محدد من الأنشطة. " وبالإشارة إلى قواعد الممارسة في هذه الوثيقة، فهي تركز على الممارسات والإرشادات والمعلومات الفنية الهامة التي تقدمها شركة أبوظبي للتوزيع لعملائها لتمكينهم من تحقيق الفوائد المرجوة للماء والكهرباء والحد من هدر تلك الموارد.

## ١.٤) الهدف

يهدف دليل الممارسات هذا إلى تحديد الطرق التي ستقوم شركة أبوظبي للتوزيع من خلالها بالتواصل مع عملائها لتقديم الإرشادات حول الاستخدام الفعال للمياه والكهرباء وتمكينهم من تحسين فعالية ذلك بصورة مستمرة.

## ١.٥) إرشادات محددة

ستقوم شركة أبوظبي للتوزيع بتزويد عملائها بإرشادات محددة تتعلق بالاستخدام الفعال للمياه والكهرباء حيث ستكون تلك الإرشادات قابلة للتطبيق من قبل الفئة السكنية والفئات الأخرى وستقدم عبر أشكال متعددة وبمختلف وسائل الإعلام وتهدف للإجابة على ماهية المضمون الوارد في دليل الممارسات هذا.

## ٢- قنوات التواصل

### ٢.١) موقع الشركة على شبكة الإنترنت

بما أن شركة أبوظبي للتوزيع تسعى للتواصل مع عملائها عبر القنوات الإلكترونية، فإن الموقع الإلكتروني للشركة على شبكة الإنترنت سيكون وسيلة هامة لإيصال مبادراتها والوصول للإرشادات المتعلقة بكفاءة استخدام الماء والكهرباء.

وسيُمكن الموقع مستخدميه من الحصول على التالي:

- **الاطلاع على معلومات حول الاستخدام الفعال للمياه والكهرباء-** سيوفر الموقع معلومات دقيقة حول كيفية استهلاك المياه والكهرباء بكفاءة وفعالية وسيتم تقسيم هذه المعلومات إلى مجموعتين للمستهلكين ضمن الفئة السكنية والمستهلكين ضمن الفئات الأخرى للتسهيل على كل فئة الوصول إلى المعلومات التي تناسب مع نوعية استخداماتهم.
- **أسئلة وأجوبة:** سيتم منح الموقع العملاء الفرصة لطرح الأسئلة عبر البريد الإلكتروني أو التواصل مباشرة مع موظفي الشركة. ويمكن بالتالي أن تقوم الشركة بتوفير معلومات متابعة عبر رسالة إلكترونية.
- **المطبوعات:** سيتم توفير مواد مطبوعة تضم إرشادات وكيفية الاستخدام، بحيث يمكن الحصول على المطبوعات مباشرة من الموقع الإلكتروني.

### ٢.٢) البريد الإلكتروني

يفضل الكثير من العملاء البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل خصوصاً إذا كانت المعلومات المطلوبة يمكن تقديمها على شكل نقاط بسيطة مكتوبة أو عبر ملف إلكتروني مرفق. يُمكن البريد الإلكتروني العملاء من إرسال أسئلتهم والاطلاع على الإجابات في الوقت الذي يناسبهم إضافة إلى توثيق استجابة شركة أبوظبي للتوزيع على أسئلتهم.

- **الإشعارات:** في حال سمح العميل للشركة بالتواصل معه عبر البريد الإلكتروني بصورة مباشرة، فسيتم استخدام البريد الإلكتروني لتزويده بالمعلومات المتعلقة بالمبادرات التي تطلقها الشركة للترويج للاستخدام الفعال للمياه والكهرباء وترشيد الاستهلاك والتي تتناسب مع كل فئة.
- **أسئلة وأجوبة:** في حال طرح العميل سؤالاً حول الاستخدام الفعال للمياه والكهرباء وخفض الاستهلاك عبر الموقع الإلكتروني أو بصورة مباشرة، سيتم استخدام وسيلة البريد الإلكتروني للرد على هذه الأسئلة.

● **المطويات الإلكترونية:** إذا طلب العميل الحصول على مطوية إلكترونية من خلال اتصاله بمركز الاتصال (أو اختار طلب مطوية إلكترونية بدلاً عن تنزيله من الموقع الإلكتروني) سيتم إرسال نسخة إلكترونية من المطوية له عبر البريد الإلكتروني.

## ٢.٣) الرسائل النصية القصيرة

مثلاً مثل البريد الإلكتروني، فإنه سيتم استخدام الرسائل النصية القصيرة لتزويد العملاء الذين يفضلون التواصل عبرها بالمعلومات المتعلقة باستخدام الفعّال للمياه والكهرباء.

## ٢.٤) تطبيقات الهواتف الذكية

قامت شركة أبوظبي للتوزيع بإطلاق منصة متعددة الاستخدامات لتطبيقات الهواتف الذكية لتمكين العملاء من الحصول على المعلومات التي تهمهم والتفاعل معهم. وتتضمن هذه الوسيلة تمكين العميل من الاطلاع على تفاصيل استهلاكه للمياه والكهرباء بناءً على آخر فاتورة صادرة له.

## ٢.٥) وسائل التواصل الاجتماعي

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي من أكثر القنوات المستخدمة اليوم للحصول على المعلومات خصوصاً بين فئة الشباب من المستهلكين وتستخدم شركة أبوظبي للتوزيع اليوم مواقع الفيسبوك وتويتر والإنستغرام للتواصل مع عملائها.

## ٢.٦) الهاتف

تمثل المكالمات الواردة لمركز الاتصال التابع للشركة أكثر وسيلة يستخدمها العملاء للحصول على أجوبة على أسئلتهم المتعلقة بخدمات المياه والكهرباء في الوقت الراهن. وعلى الرغم من أن هذا الأمر يشهد بعض التغيير مع ظهور الوسائل الإلكترونية، إلا أن المكالمات الواردة ستظل تشكل وسيلة التواصل حيث تجد إقبالاً كبيراً بين عملاء شركة أبوظبي للتوزيع.

وتتمثل إحدى أهداف هذا البرنامج في التقييم السريع لأسئلة العملاء المتعلقة بكيفية استهلاك المياه والكهرباء بفعالية ثم الرد عليها. وسيتم تعيين موظفين في مركز الاتصال مدربين ومؤهلين للقيام بذلك على أكمل وجه.

وسيتم كذلك استخدام المكالمات الصادرة من المركز للتواصل مع مجموعة مختارة من العملاء لتشجيعهم على الاستخدام الفعّال للمياه والكهرباء.

## ٢.٧) الحسابات الرئيسية

تعين شركة أبوظبي للتوزيع موظف واحد لتولي إدارة حسابات المياه والكهرباء الخاصة بكل مؤسسة من المؤسسات الحكومية أو الخاصة الكبيرة (على سبيل المثال العملاء الذين لديهم مرافق متعددة تستهلك كميات كبيرة من المياه والكهرباء) وذلك لمساعدة هذه المؤسسات في إجراء كافة معاملاتهم مع الشركة. وسيتم تدريب هؤلاء الموظفين لتزويد العملاء بالمعلومات المتعلقة بكيفية الاستخدام الفعال للمياه والكهرباء في كافة عملياتهم بهدف مساعدتهم على خفض الاستهلاك وتوضيح الأمور ذات الصلة بالفواتير الخاصة بهم.

## ٢.٨) فروع خدمة العملاء

تنتشر مكاتب شركة أبوظبي للتوزيع لخدمة العملاء في كافة المناطق التي تعمل فيها حيث يمكن للعملاء والشركاء الرئيسيين التواصل بصورة مباشرة مع الشركة لأداء معاملاتهم مثل سداد الفواتير والحصول على توصيل جديد للمياه والكهرباء. وحتى بعد إطلاق برنامج متطور للخدمات الإلكترونية الذي يمكن من أداء المعاملات عبر شبكة الإنترنت وغيرها من الوسائل الرقمية فإن بعض العملاء سيظلون يتعاملون مع الشركة عبر مراكز خدمة العملاء. ويجري العمل على تحويل هذه الفروع إلى مراكز لتقديم المعلومات وذلك كجزء من استراتيجية عامة لتطويرها وللتسهيل على العملاء الحصول على المعلومات التي يرغبون بها. وتتمثل إحدى الفوائد التي ستوفرها هذه الفروع لبرنامج الاستهلاك الفعال للمياه والكهرباء وترشيد الاستهلاك في منح العملاء الفرصة للاطلاع على الممارسات والأجهزة التكنولوجية المرشدة للاستهلاك وكيفية استخدامها عبر تجارب عملية تقدم لهم بصورة مباشرة.

## ٢.٩) المواد المطبوعة

تم توظيف الكتابة والصور والرسومات المستخدمة في المطبوعات لتمكين العملاء من القيام بالتالي:

- اختيار الحلول التقنية التي يمكن من خلالها استهلاك المياه والكهرباء بكفاءة وفعالية.
  - تبني السلوكيات التي تمكنهم من القيام بأعمالهم بأقل استهلاك ممكن للمياه والكهرباء.
  - صيانة الأجهزة لضمان أدائها بصورة أفضل وفعالية استهلاك المياه والكهرباء.
- وبما أن وسائل التواصل الرقمية تشترك في تحقيق الأهداف الثلاثة المذكورة أعلاه فيما يتعلق بتوفير المعلومات، سوف تستخدم شركة أبوظبي للتوزيع نفس هذه الموارد المتعلقة بالتكنولوجيا والسلوكيات والممارسات التي تمكن من الاستهلاك الفعال للمياه والكهرباء في إعداد المواد المطبوعة والمواد الإلكترونية عبر موقعها على شبكة الإنترنت لضمان فعالية الرسالة الموجهة

إلى عملائها. وسوف يتم إعداد المطبوعات في شكل رقمي حتى يمكن الاطلاع عليها عبر الموقع الإلكتروني واستقبالها عن طريق البريد الإلكتروني.

النصائح الفنية هي عبارة عن كُتيب صغير، عادةً ما يكون صفحة واحدة، مصمم لإعطاء إرشادات حول موضوع محدد (على سبيل المثال: "إرشادات للحد من استهلاك المياه والكهرباء في المنزل").

ويرغب العملاء أحياناً في الحصول على معلومات تتعلق بموضوع محدد مرتبط باستخدام الفعّال للمياه والكهرباء، على سبيل المثال: "كيف يمكن العناية بحديقة المنزل باستخدام أقل قدر من المياه؟" أو "كيف يمكن شراء جهاز موفر للطاقة؟". وتتميز سلسلة المطبوعات التي تحمل اسم "كيف يمكن" بأنها تعطي معلومات بسيطة وقصيرة ومصممة بطريقة واضحة وسهلة لإعطاء إرشادات حول القضايا الأكثر تكراراً والتي غالباً ما تواجه العملاء ضمن الفئة السكنية والفئات الأخرى من خلال ممارساتهم المتعلقة بالمياه والكهرباء.

## ٢.١٠ فواتير المياه والكهرباء

تشكل فاتورة المياه والكهرباء، بشكليها الإلكتروني والورقي، وسيلة جيدة للشركة للتواصل مع عملائها بصورة مستمرة ولتزويدهم بمعلومات هامة حول برنامج الاستهلاك الفعّال للمياه والكهرباء وترشيد الاستهلاك. ويجب تحديث هذه المعلومات في كل فاتورة صادرة عن الشركة لتشجيع العملاء على قراءتها والاستفادة منها بصورة مستمرة.

وتعتبر الفواتير أفضل وسيلة متوفرة حالياً يمكن من خلالها تقديم معلومات لكل عميل حول مستوى استهلاكه الحالي للمياه والكهرباء (النطاق الأخضر مقابل الأحمر). ومثل النصائح الفنية التي توفر للمستهلك معلومات حول الخطوات التي يمكنه اتخاذها للحد من استهلاكه فإنه يمكن تقديم مثل هذه النصائح عبر الفواتير، على سبيل المثال "إرشادات الشهر". ويجب تحديث هذه المعلومات مع كل فاتورة حتى تكون لدى العميل الرغبة في الحصول على معلومات جديدة في كل شهر. وتتمثل الرسالة الثالثة التي يمكن عكسها من خلال فواتير المياه والكهرباء في الإعلان عن المبادرات والأدوات التي تم إطلاقها حديثاً لمساعدة العملاء على الاستخدام الفعّال للمياه والكهرباء.

## ٢.١١ الراديو والتلفزيون

سوف تستعين شركة أبوظبي للتوزيع بقنوات التلفزيون ومحطات الراديو المحلية لنشر ثقافة الاستهلاك الفعّال للمياه والكهرباء عبر حملات "ترشيد" وتقديم الرعاية للبرامج الهادفة للترويج لترشيد الاستهلاك ونشر الإعلانات وتوفير مواد إعلامية خاصة بذلك.

## ٢.١٢) التواصل مع الجمهور

ستقوم الشركة بإلقاء محاضرات وتقديم ورش عمل تستهدف طلاب المدارس وغيرهم من التجمعات الكبيرة لإيصال رسالة الترشيد لهم وخلق المزيد من تفاعل العملاء معها. ووفقاً للشريحة المستهدفة من الجمهور، ستتضمن هذه المحاضرات تقديم شرح حول حالات معينة ومعلومات فنية تشجّع على الاستخدام الفعال للمياه والكهرباء وترشيد استهلاكهما.

إضافة لتقديم هذه المعلومات في الفصول الدراسية المتعارف عليها، فإنه يمكن أن توفر أماكن العبادة والمؤسسات الخاصة مواقع جيدة للمتحدثين الذين توفرهم الشركة لتسليط الضوء على الفوائد التي تعود على المستهلكين من الاستخدام الفعال للمياه والكهرباء وترشيد استهلاكهما. ويمكن من خلال هذه الاحاديث استخدام رسائل مثل الضوابط الدينية والأخلاقية وأهمية استدامة الموارد الطبيعية لتشجيع مجموعة محددة من الجمهور حول كيف يمكن للاستخدام الفعال للمياه والكهرباء وترشيد الاستهلاك أن يعود بالفائدة على البيئة والدولة والأجيال القادمة.

## ٢.١٣) المحلات التجارية والشركاء التجاريين

فيما يتعلق بمبادرات معينة للترويج للاستهلاك الفعال للمياه والكهرباء (مثل: الأجهزة الكهربائية وأجهزة التكييف والأدوات الصحية وتركيبات المياه) فإن المحلات التجارية التي تباع معدات وأجهزة شبكات المياه والكهرباء أو المقاولين الذين يقومون بتركيبها يمكن أن يكونوا قنوات جيدة لتقديم معلومات حول الاستخدام الفعال للمياه والكهرباء. وستعمل شركة أبوظبي للتوزيع على خلق علاقة مع هذه المحلات والشركاء التجاريين والسعي لتوفير الأجهزة المرشدة للاستهلاك عبرهم.

## ٣ - التزامات

تلتزم شركة أبوظبي للتوزيع بما يلي وذلك بهدف ضمان تطبيق جميع عملائها للإرشادات التي توفرها لهم حول الاستخدام الفعال للمياه والكهرباء وذلك خلال ١٢ شهر من الحصول على موافقة مكتب التنظيم والرقابة على " دليل الممارسات " هذا:

### ستقوم الشركة بـ:

1. تبني قنوات متعددة للترويج للمعلومات المتعلقة بالاستخدام الفعال وترشيد استهلاك الكهرباء والمياه.
2. إنشاء قسم يعنى بإدارة جانب الطلب لإدارة البرامج والمبادرات المتعلقة بكفاءة الاستخدام والحفاظ على موارد المياه والكهرباء.
3. توفير المعلومات المتعلقة بالاستخدام الفعال وترشيد استهلاك المياه والكهرباء عبر الموقع الإلكتروني لشركة أبوظبي للتوزيع.
4. توفير المعلومات المتعلقة بالاستخدام الفعال وترشيد استهلاك الكهرباء والمياه من خلال مراكز خدمة العملاء التابعة للشركة.
5. إطلاق مبادرات لتوفير المعلومات المتعلقة بالاستخدام الفعال وترشيد استهلاك الكهرباء والمياه تستهدف عملاء الشركة.
6. تدريب موظفي خدمة العملاء على كيفية الاستخدام الفعال وترشيد استهلاك المياه والكهرباء.
7. تقييم التوسع في برنامج الحسابات الرئيسية لمعالجة المسائل المتعلقة بكفاءة الاستخدام والحفاظ على الموارد مع كبار المستهلكين.
8. الإجابة الفورية عن كافة التساؤلات والاستفسارات الواردة من العملاء فيما يتعلق بالاستخدام الفعال وترشيد استهلاك المياه والكهرباء.

9. توفير الشرح الكافي للعملاء حول استخداماتهم للمياه والكهرباء.
10. توفير مواد تعليمية حول الاستخدام الفعال للمياه والكهرباء وكيفية ترشيد استهلاكهما.
11. توفير روابط مواقع إلكترونية أخرى تقدم إرشادات حول الاستخدام الفعال وترشيد استهلاك المياه والكهرباء.

## الملحق أ - شرط رقم ٣٥ لرخصة شركة أبوظبي للتوزيع

### Condition 35 – Efficient use of electricity and water

1. The Licensee shall within three months after the Effective Date of this licence, after consultation with customers, prepare and submit to the Bureau for its approval and, after approval, implement a code of practice setting out the ways in which the Licensee will make available to customers such guidance on the efficient use of water or electricity as well, in the opinion of the Licensee, enable them to make informed judgements on measures to improve the efficiency with which they use the water or electricity supplied to them. Such code of practice shall include, but shall not be limited to:
  - a) the preparation and making available free of charge to any customer who requests it of a statement, in a form approved by the Bureau, setting out information and advice for the guidance of customers on the efficient use of water and electricity supplied to them;
  - b) the creation and maintenance within the Licensee's organisation of sources from which customers may obtain further information about the efficient use of water and electricity supplied to them, including the maintenance of a telephone information service;
  - c) the preparation and making available free of charge to any customer who requests it of a statement or statements of sources (to the extent that the Licensee is aware of the same) outside the Licensee's organisation from which customers may obtain additional information or assistance about measures to improve the efficiency with which they use the water and electricity supplied to them, such statement or statements to include basic information which is publicly available on financial assistance towards the costs of such measures.
2. Where the Bureau (which may have regard to the need for economy, efficiency and effectiveness before giving directions under this paragraph) gives directions to do so, the Licensee shall:
  - a) review and prepare a revision of the code of practice; and
  - b) take steps to bring to the attention of customers information on the efficient use of electricity supplied to them

in such manner and at such times as will comply with those directions.
3. The Licensee shall:
  - a) send to the Bureau a copy of any code of practice prepared in accordance with paragraph 1, and of any revision of such code prepared in accordance with paragraph 2 (in each case, in the form approved by the Bureau);

ADDG Water and Electricity Distribution and Supply Licence					
Author	Document	Issue	Revision	Issue date	Approved by
AR/ MD	ED/L01/008	1	5	1 January 2014	NSC

- b) make a copy of such code (as from time to time revised) available for inspection by members of the public at each of the relevant premises during normal working hours; and
- c) give or send free of charge a copy of such code (as from time to time revised) to any person who requests it.

ADDC Water and Electricity Distribution and Supply Licence					
Author	Document	Issue	Revision	Issue date	Approved by
AR/ MD	ED/L01/008	1	5	1 January 2014	NSC