

إدارة الطلبات لشركة المرافق العامة شفبيش هال ش.ذ.م.

يتكون فريقنا من 4 موظفين. نحن مختصون بالمدفوعات الواردة والسحب والتحويلات المالية والتذكير وإعداد إتفاقات الأقساط وإدارة عدادات البطاقات الذكية. ومن حيث المبدأ يجب دفع الفواتير ومبالغ الاستقطاع في موعدها المحدد بالضبط، لكننا نعلم أيضاً أنه من الممكن أن تحدث ظروف خارجية صعبة تؤدي إلى صعوبات في الدفع. يُرجى منك في هذه الحالة أن تتوجه إلينا في الوقت المناسب وأن تتواصل معنا. حيث يمكننا أن نجد معاً طريقة للحل عن طريق الدفع في شكل أقساط أو عبر استخدام عداد البطاقة الذكية، بحيث يمكن تفادي قطع الإمداد.

نرجو الانتباه إلى أننا نضطر إلى إرسال إنذار في حال توقف الدفع. وهذه الإنذارات ترتبط دائماً بتكاليف. وفي حال عدم قيامك بسداد مبلغ الاستقطاع أو الفاتورة بالرغم من إرسال تذكير بالدفع فسوف نرسل إنذاراً مقابل مصروفات ثم نقوم بإعلان قطع الإمداد. ويمكن أن تنشأ تكاليف أخرى (جراء القطع والتشغيل) في حال توقف الإمداد فعلاً أو توجه أحد الموظفين إليكم بغرض إتمام الإيقاف. لذا فمن المفيد أن تتواصل معنا في الوقت المناسب والوصول إلى إتفاق مناسب معنا. وبهذا يمكنك تفادي التكاليف الناتجة عن عملية الإيقاف.

كان يوجد إنذار أو إعلان توقف في صندوق البريد. ماذا يتعين فعله الآن؟

يُرجى دفع المطالبة المتعلقة نقداً حتى الموعد المذكور في مركزنا الرئيسي في شارع 1 „An der Lim-purgbrücke“، علماً بأن مواعيد العمل هي من الإثنين حتى الجمعة من الساعة 8.00 صباحاً حتى 17.00 مساءً.

قم بإرسال إيصال الدفع أو التحويل البنكي مدموغاً بخاتم البنك لديكم إلينا بالفاكس أو الإيميل على رقم الفاكس التالي 121-401-0791 أو بالإيميل على: vebu@stadtwerke-hall.de

اتصل بنا في الوقت المناسب أو الحضور شخصياً إلى شركة المرافق حتى تتمكن معاً من إيجاد حل مناسب. يمكنك الوصول إلى فريقنا من الإثنين حتى الجمعة، من الساعة 8.00 صباحاً حتى 17.00 مساءً
عبر الرقم: 453-401-0791

يمكنك الحصول على المزيد من الدعم من مكتب العمل إذا كنت من الحاصلين على معونة البطالة. يُرجى التوجه إلى الموظف المختص. كما يمكنك هنا طلب الدفع المباشر لمبلغ الاستقطاع الشهري للكهرباء إلينا. نرجو منك في هذه الحالة تسليمنا نسخة من الإتفاق بهذا الشأن.

تم إتمام الإيقاف بالفعل - ماذا يجب فعله حتى يتم تشغيل العداد مرة أخرى؟

يُرجى القدوم فوراً إلينا ومعك المبلغ المطلوب (شاملاً تكاليف الإيقاف وإعادة التشغيل). حيث لن يتم إعادة التشغيل إلا بعد دفع المبلغ كاملاً.

وفي حال عدم القدرة على دفع المبلغ فسوف نعطيك معلومات عن فوائد عداد البطاقة الذكية الذي يمكن من خلاله دفع الديون القديمة بدون فوائد في شكل أقساط صغيرة جداً موزعة على فترة زمنية كبيرة.

ما هو عداد البطاقة الذكية؟

عداد البطاقة الذكية هو حل رخيص جداً ومراقب للأزمات المالية وبديل أيضاً لوقف الكهرباء. والهدف من عداد البطاقة الذكية هو منع حدوث ديون جديدة وخصم الديون القديمة بدون فوائد في شكل أقساط صغيرة. سيتم تركيب العداد بدلاً من عداد الكهرباء السابق لك من خلال فني التركيبات لدينا. بعد التركيب سيتم تقديم إرشاد تفصيلي لك، علماً بأن الاستخدام غاية في السهولة.

ويحسب لك فريق إدارة المطالبات لدينا حجم التكاليف اليومية الموضوع (مبلغ الاستهلاك + مبلغ الاستقطاع الحالي) وبالتالي يركب بطاقة ذكية يتم تسليمها لك عند تركيب العداد. ويمكنك شحن البطاقة الذكية في مركز عملاء شركة المرافق العامة شفبيش هال مقابل دفع مبلغ نقدي.

نرجو الانتباه إلى مواعيد العمل لدينا. بعدها تُدخّل البطاقة الذكية المشحونة في عدادك وبالتالي ينتقل المبلغ إليه ويطلق العداد الإمداد بالطاقة. وعندما ينتهي رصيد البطاقة يتوقف العداد آلياً عن العمل. وفي حال قيامك بشحن البطاقة مرة أخرى في مركز العملاء قبل توقف العداد يظل الإمداد بالكهرباء مستمراً. نرجو الانتباه أن العداد يواصل خصم التكاليف اليومية (مبلغ الاستهلاك + القسط الحالي)، وهذا يعني أنه يسير نحو السلب، ويجب عليك أولاً شحن السحب السلبي أولاً من أجل الحصول على الكهرباء من جديد. يمكنك معرفة المزيد من المعلومات من دليل الاستخدام أو توجه بالسؤال إلى أحد موظفينا. وفي يناير من كل عام يتم إعداد الحساب السنوي. يُرجى الحضور إلينا بعد الحصول على هذا الحساب حتى يمكن موائمة المعدل اليومي لتكاليف سحب الكهرباء الذي يتكون من مبلغ الاستهلاك من الدين القديم وكذلك الجزء الخاص بالسحب الحالي.

ما هي التكاليف التي أتحمّلها؟

يكون تركيب عداد البطاقة الذكية مجاناً من حيث المبدأ. لكن في حالة تنفيذ أمر الإيقاف بعد الإبلاغ عن توقف الإمداد بالكهرباء وما ترتب عليه من توجه موظفي الموقع لدينا إليكم، فسوف تدفعون في حالة إيقاف الكهرباء مبلغ 70 يورو. وبدلاً من إيقاف عداد الكهرباء يمكن استبداله بعداد البطاقة الذكية. وتبلغ تكاليف سحب الكهرباء نفس تكاليف العداد العادي بالضبط وتكون على حسب العقد الذي أبرمته في كل حال. وحده السعر الأساسي يزداد في حالة استخدام عداد البطاقة الذكية بقيمة 35,70 يورو (إجماليًا) في العام.

هل يجب علي الاحتفاظ بالعداد بشكل دائم؟

إذا قمت بشحن بطاقتك الذكية بشكل منتظم وبالتالي سددت تكاليف التشغيل في موعدها يمكننا تفعيل العداد بعد سداد الديون القديمة. ويتم ذلك أخيراً كما هو الحال مع العداد العادي، كذلك سوف تتطابق الرسوم الأساسية مع عداد الكهرباء العادي. بعدها لن يتم خصم مبالغ الاستقطاع المستحقة مقابل التزويد بالكهرباء عن طريق شحن البطاقة، بل عن طريق الخصم من حسابك البنكي مثلاً.

هل يمكنني استخدام العداد في مسكني الجديد عند تغيير محل السكن؟

يسرنا أن نقدم لك إمكانية استخدام العداد في مكان استخدامك الجديد. وحينها يكون التركيب مجاني. يُرجى التوجه إلينا في الوقت المناسب عند الحاجة حتى يمكننا القيام بما يلزم.

لا يمكن تسوية الحساب السنوي/الحساب النهائي بمبلغ إجمالي واحد. هل هناك إمكانية لدفع المبلغ في شكل أقساط؟

يسرنا أن نقدم لك إتفاقاً من أجل تقسيطه. يُرجى الحضور شخصياً بعد الحصول على الحساب السنوي/ الحساب النهائي إلى شركة المرافق العامة شفبيش هال في مركز العملاء. بعدها سنعد إتفاقاً كتابياً معك للدفع في أقساط شهرية. ويبلغ الحد الأقصى للاتفاق على التقسيط 11 شهراً، على ألا يتخطى موعد الحساب السنوي المقبل. وفي حال انتقالك مبكراً سيتم فسخ إتفاق التقسيط ويتم تسوية المبلغ المتبقي. ومقابل تجهيز إتفاق التقسيط نحصل على مبلغ شامل للمعالجة قدره 10 يورو. يُرجى إحضار هذه المبلغ نقداً وكذلك هويتك الشخصية عند إبرام إتفاق التقسيط. ولا نحصل على فوائد خلال مدة إتفاق التقسيط. نرجو الانتباه إلى أنه لا يمكن الإتفاق على نظام التقسيط دون دفع رسوم المعالجة المذكورة. بخصوص مبالغ الاستقطاعات لا نقدم خلال العام إتفاق التقسيط!

المختص بالتواصل:

شركة المرافق العامة شفبيش هال ش.ذ.م.م.

محاسبة الاستهلاك

An der Limpurgbrücke 1

74523 Schwäbisch Hall

أوقات العمل: الإثنين حتى الجمعة: 08.00 صباحاً حتى 17.00 مساءً



stadtwerke
Schwäbisch Hall GmbH