



# دليل الخدمات الإصدار الخامس 2016



لأجياننا القادمة

اتصل على 04 6019999  
www.dewa.gov.ae



عالم جيوالديكي



# دليل الخدمات

الإصدار الخامس  
2016



# فهرس المحتويات

57	الاشراف على الموقع / توفير مشرف مقيم
58	اختبار زيت المحول
60	مراجعة الطاقة
<b>خدمات شهادات عدم الممانعة</b>	
64	شهادة عدم الممانعة للمشاريع العامة
66	شهادة عدم الممانعة للتوصيلات المنزلية
68	شهادة عدم الممانعة لمشاريع الطرق
70	شهادة عدم الممانعة للشبكات
72	شهادة عدم الممانعة للحفر التجريبية
74	شهادة عدم الممانعة للمعلومات (البنية التحتية)
76	شهادة عدم الممانعة للبناء (مياه)
77	شهادة عدم الممانعة للبناء (كهرباء)
79	شهادة عدم الممانعة للهدم (مياه)
80	شهادة عدم الممانعة للهدم (كهرباء)
<b>معلومات هامة</b>	
84	تسجيل المقاولين والاستشاريين
86	الترشيد والتعرفة
<b>قنوات تقديم الخدمة والتفاعل مع الهيئة</b>	
92	مراكز سعادة المتعاملين
93	الخدمات المتوفرة في المراكز
94	شركائنا في تقديم الخدمة
95	باقات الخدمة
96	قنوات دفع الفواتير
99	الفاتورة الخضراء
101	مركز رعاية المتعاملين
102	مبادرة أشرف وحيك
104	الشكاوى والاقتراحات
106	اتصل بنا

6	كلمة العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي
8	مقدمة
10	الخارطة الاستراتيجية للهيئة
12	ميثاق سعادة المتعاملين
<b>خدمات الكهرباء</b>	
16	خدمة التوصيلات الجديدة - كهرباء
20	خدمة توصيل الطاقة الشمسية
22	التوصيل الكهربائي المؤقتة
24	الخدمات الفنية - نقل العدادات / المحولات / الكابلات
26	معالجة البلاغات الفنية
<b>خدمات المياه</b>	
30	خدمة التوصيلات الجديدة - مياه
31	خدمات الصيانة - مياه
32	الخدمات الفنية - مياه
<b>خدمات المتعاملين والفوترة</b>	
36	الانتقال الى عقار جديد
38	الانتقال من عقار
40	خدمة دفع الفواتير
42	خدمة مقاصة الفواتير لمستخدمي خدمة توصيل الطاقة الشمسية
43	شهادة لمن يهه الأمر
44	شاحن الاضهر "تسجيل"
46	الفاتورة النهائية لخدمة الشاحن الاضهر
48	الاستفسار عن الاستهلاك المرتفع والمنخفض
50	الاستفسارات العامة
51	خدمة الاستفسار عن الفواتير
52	تحديث بيانات المتعاملين
<b>خدمات استشارية</b>	
56	الاشراف على الموقع / التحقق من مكان الحفر التجريبية



# كلمة سعادة / سعيد محمد الطاير – العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي

تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي بتحقيق رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم – نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله – وذلك من خلال تقديم خدمات وفق أعلى المستويات العالمية لجميع القاطنين في إمارة دبي. وتقوم الهيئة بتقديم خدمات الكهرباء والمياه لما يزيد على 770,000 متعامل من أفرادٍ وجهات تجارية وصناعية وباقي القطاعات الأخرى بإمارة دبي. وإننا نهدف إلى تحقيق أعلى مستوى لسعادة المتعاملين، وبناء جسر متين من الثقة من خلال التطور الدائم والمستمر لتحقيق أهدافنا. ويأتي ذلك تماشياً مع خطط الهيئة الرامية إلى تبسيط وتسهيل الإجراءات وتطبيق أفضل الممارسات من أجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة لكافة المتعاملين، وتحقيق رؤية الهيئة التي تسعى لتكون مؤسسة

وتعتبر هذه الرؤية الدعامية الأساسية التي تركز عليها الهيئة، وهي القوة المحركة والدافعة لها في سعيها نحو الريادة، و تحفزها كذلك لتقديم خدمات متميزة بأعلى المعايير تضي معايير عالية طوال مسيرتها

**سعادة / سعيد محمد الطاير**  
العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي

# المقدمة

نشكر لكم وقتكم الثمين في قراءة كتيب دليل الخدمات المقدم من هيئة كهرباء ومياه دبي. صمم هذه الكتيب لتزويد متعاملي الهيئة بالمعلومات التي يحتاجونها لضمان إتمام وإنجاز معاملاتهم وطلباتهم والإجابة عن استفساراتهم ومتابعتها بأقصى سرعة ممكنة وبما يلتقي مع طموحات المتعاملين

يعرض هذا الدليل مجموعة من الخدمات التي تقدمها هيئة كهرباء ومياه دبي، والتي تشمل العديد من قنوات الدفع المقدمة لراحة المتعاملين، كما يعرض معلومات قيمة حول الوسائل التي يمكن اتباعها للتقليل من استهلاك الماء والكهرباء، وتوفير الوقت والأموال. ونتعهد أيضاً بتحقيق السعادة لكم وللأجيال القادمة

## رؤيتنا

مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي

## رسالتنا

نلتزم بتحقيق السعادة لكافة المعنيين وتعزيز رؤية دبي من خلال تقديم خدمات مستدامة للكهرباء والمياه وفق مستوى عالمي من الاعتمادية والكفاءة والسلامة ضمن بيئة محفزة للابتكار، بكادر مؤهل وشراكات فعّالة، داعمين لديمومة الموارد

## شعارنا

لأجيالنا القادمة

## قيمنا

- سعادة المعنيين
- الاستدامة
- الابتكار
- التميز
- الحوكمة الرشيدة



## مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي

النمو المستدام		استدامة ثلاثية الأبعاد
TBL01: تعزيز كفاءة الإنفاق والعائدات والاستثمارات		
TBL03: خفض البصمة البيئية	TBL02: دعم التنمية المستدامة في دبي	

المعنيون	S01: إمدادات كهرباء ومياه بدرجة عالية من الاعتمادية والكفاءة	S02: إسعاد المعنيين	S03: ممارسات أعمال ذاتمسؤولية مجتمعية
----------	---	------------------------	--

الابتكار الاستراتيجي	المشاركة والتعاون مع المعنيين	التميز في العمليات والخدمات الذكية	العمليات الداخلية
IP12: محفظة استثمارية متنوعة	IP07: اتصال داخلي وخارجي متكامل بمستوى عالمي	IP04: خدمات متعاملين على مستوى عالمي	
IP11: مزيج طاقة متنوع ومستدام		IP03: معايير عالمية لممارسات الصحة والسلامة والبيئة	
IP10: إدارة فعّالة للطلب		IP02: معايير عالمية للإدارة والحوكمة	
IP09: تمكين المدينة الذكية	IP06: تنفيذ أفضل الممارسات لمشاركة كافة الفئات المعنية		
IP08: بحث وتطوير فعّال وطول وتقنيات مبتكرة	IP05: إطار عملي متكامل للمسؤولية المجتمعية المؤسسية	IP01: إدارة الأصول وفق أعلى المعايير العالمية من التوافقية والاعتمادية والكفاءة	

قدرات مؤسسية ذات كفاءة عالية وثقافة مؤسسية سعيدة تدعم الهوية الوطنية					الدعم والتعلم والنمو
SLG05: توطين فعال	SLG04: طاقة إيجابية وبيئة عمل سعيدة	SLG03: تقنية ذكية متكاملة لدعم الأعمال	SLG02: مهارات وخبرات الكوادر بإدارة معرفة فعّالة	SLG01: استقطاب الكفاءات والمحافظة عليها	

# الخارطة الاستراتيجية للهيئة 2021



تعتمد الهيئة الجيل الثالث من نظام بطاقات قياس الأداء المتوازن الذي يوفر آلية منظمة لترجمة وتطبيق الخطة الاستراتيجية من خلال ترجمة مجموعة من الشرائح الاستراتيجية التي تمثل التوجهات الاستراتيجية العليا للهيئة (Strategic Themes).

تتكون كل شريحة استراتيجية من مجموعة من الأهداف الاستراتيجية موزعة على المناظير الاستراتيجية القياسية (مَنظور ثلاثي الأبعاد، مَنظور المعنيين، مَنظور العمليات الداخلية، مَنظور الدعم والتعلم والنمو).

توضح الخارطة الاستراتيجية العلاقة السببية (هرمية البناء) بين الأهداف الاستراتيجية للهيئة وكيفية الربط المنطقي بين هذه الأهداف التي تشكل التسلسل المنطقي لتحقيق أهداف استراتيجية الهيئة.



## لنيل رضاكم ورسم السعادة على وجوهكم

في إطار سعينا لإشراك متعاملينا والتشاور معهم حول أفضل الممارسات في مجال الخدمات التي نقدمها لهم، تم تطوير ميثاق سعادة المتعاملين بهدف ترجمة المبادئ والقيم التي تستند عليها استراتيجيتنا وتحديد معايير وملائم الخدمات التي يتوقعها متعاملينا، بالإضافة إلى تعزيز جوانب مشاركتهم للوصول معاً إلى أعلى درجات التميز في الخدمة.

تحرص هيئة كهرباء ومياه دبي على توفير خدمات متميزة تحقق سعادة المتعاملين وتجاوز توقعاتهم، وذلك من خلال تبنيها ميثاق خدمة المتعاملين الذي أطلقه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي رعاه الله، والذي ينص على ما يلي:

### التزامنا تجاهكم

- سنتعامل معكم باهتمام واحترام وبشاشة
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة
- سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية ونبدل أقصى ما بوسعنا لتلبيتها
- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها
- سنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تأخير
- سنقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة
- سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة
- سنعمل على توفير العديد من الخدمات عبر طرق متنوعة والعديد من قنوات الدفع في الأوقات التي تناسبكم
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم للتشارك معكم في تطوير خدماتنا
- سوف نضمن لكم خصوصية المعلومات والبيانات الخاصة بكم

### ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل
- توفير البيانات الثبوتية
- تجهيز البيانات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة
- الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد

### يمكنكم التواصل معنا مباشرة عبر القنوات التالية:

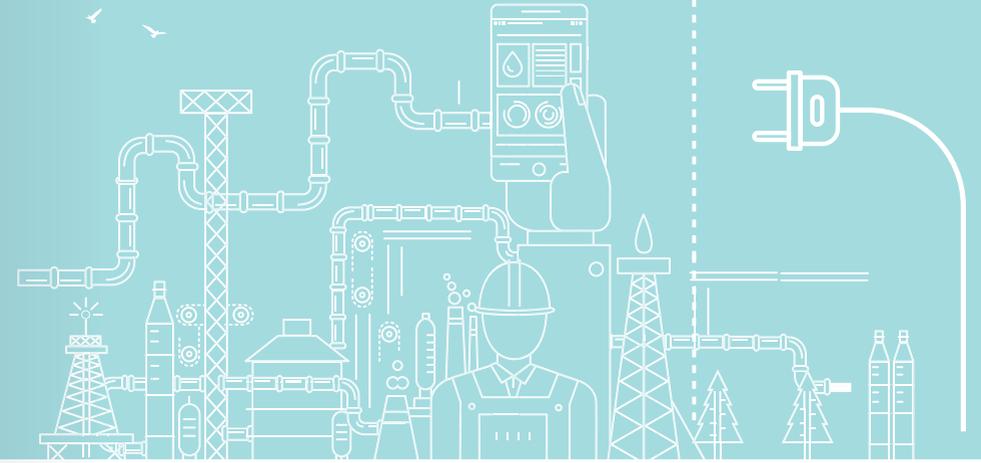
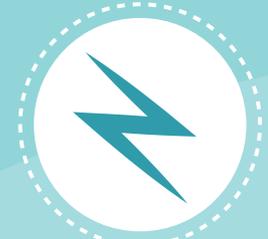
الهاتف	مركز رعاية المتعاملين 04 6019999 (24/7)
البريد الإلكتروني	customer@deba.gov.ae
البريد	ص.ب 564، دبي، الإمارات العربية المتحدة
مراكز سعادة المتعاملين	للمزيد من المعلومات عن أوقات ومواقع مراكز الهيئة، يرجى زيارة <a href="http://www.deba.gov.ae">www.deba.gov.ae</a>
بوابة الاقتراحات الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي	<a href="https://esuggest.dubai.gov.ae">https://esuggest.dubai.gov.ae</a>
بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي	<a href="https://ecomplain.dubai.gov.ae">https://ecomplain.dubai.gov.ae</a>



# ميثاق سعادة المتعاملين



# خدمات الكهرباء

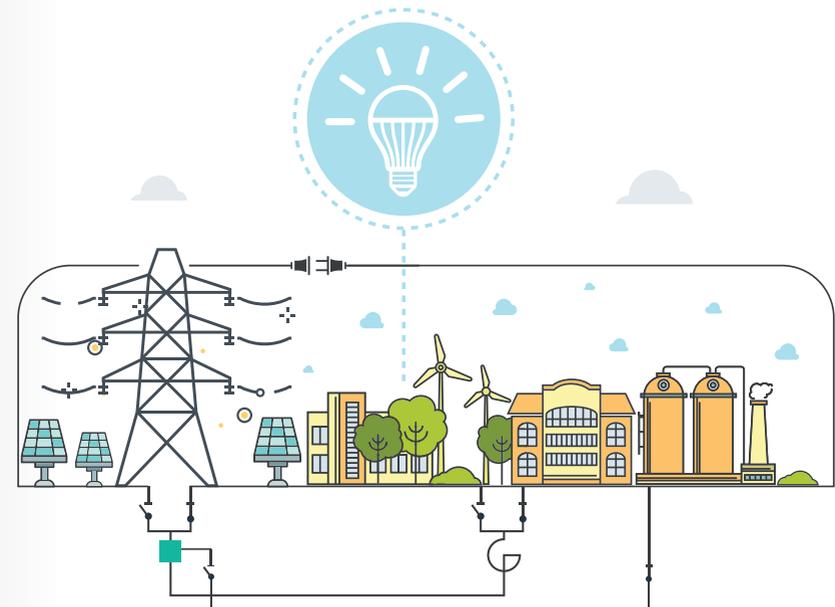


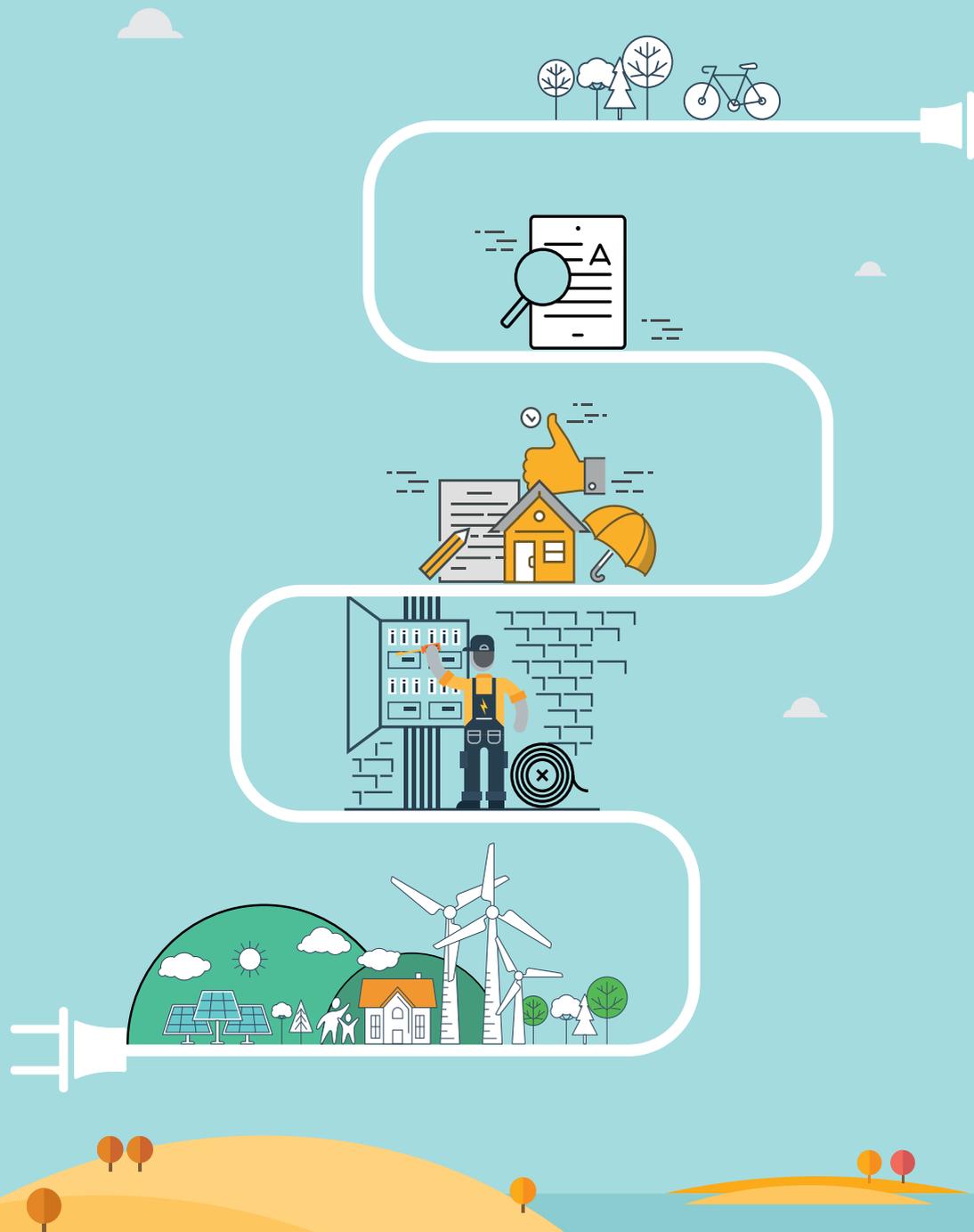
## خدمة التوصيلات الجديدة - كهرباء

<p>1. إدخال رقم الهوية الوطنية / الإصدار / رقم الرخصة التجارية والمستخدم في تسجيل أصحاب المشاريع ثم ضغط زر البحث</p> <p>2. اختيار المالك لإنشاء طلب التوصيل للمشروع الخاص به</p> <p>3. تحديد نوع الطلب ونوع التوصيل (توصيل دائم / طلب زيادة الطاقة / توصيل مؤقت / توصيل مؤقت لغرض البناء)</p> <p>4. اختيار شهادة عدم الممانعة لغرض البناء والخاصة بالمالك المعني بطلب التوصيل</p> <p>5. تعبئة الحقول الإلزامية وإرفاق المستندات المطلوبة بحسب نوع الطلب (1)</p> <p>6. في حال الموافقة على المخططات الفنية من قبل الهيئة، سوف يستلم المتعامل تكلفة التوصيل وستتم إتاحة خيار إشعار الهيئة جاهزية الموقع لمد الكابلات وكذلك القيام بالفحص الفني للمحطات الكهربائية الفرعية (إن وجدت) والتوصيلات الداخلية للجهد المنخفض ضمن نافذة المتابعة</p> <p>7. بعد استيفاء مبلغ تكلفة التوصيل، سيتم إصدار أمر العمل لمد الكابلات بحسب تاريخ جاهزية الموقع المدخل من قبل المتعامل.</p> <p>8. يقوم مهندس الهيئة بالفحص الفني للتوصيلات الداخلية بحسب تاريخ جاهزية الموقع المدخل من قبل المتعامل للتأكد من مطابقة التوصيلات مع متطلبات واشتراطات الهيئة</p> <p>9. بعد استكمال عملية الفحص الفني بنجاح وتقديم المستندات المطلوبة، تقوم الهيئة بتركيب العداد وتشغيل التيار الكهربائي</p>	<p><b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b></p>
<p>أوقات تقديم الخدمة</p> <p>على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني للهيئة</p>	
<p>الرسوم</p> <p>مجانية</p>	
<p>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</p> <p>لا يوجد</p>	
<p>المؤسسات الشريكة</p> <p>لا يوجد</p>	
<p>قنوات تقديم الخدمة</p> <p>الموقع الإلكتروني للهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></p>	
<p>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</p> <p>لا يوجد</p>	



<p>الوصف</p> <p>هذه الخدمة تساعد المقاولين والاستشاريين المسجلين بالهيئة في الحصول على التوصيلات الجديدة/ المؤقتة/ زيادة الطاقة الكهربائية للمشاريع المختلفة. يمكن تقديم طلب الحصول على خدمات الكهرباء عن طريق نظام النافذة الواحدة بالموقع الإلكتروني للهيئة</p>	
<p>هيكلية الخدمة ونوعها</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>	
<p>فئات المتعاملين المستهدفة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مقاول</li> <li>• استشاري</li> </ul>	
<p>الوثائق المطلوبة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تصريح البناء/شهادة عدم ممانعة</li> <li>• المواقع المقترحة لعدادات الكهرباء الرئيسية والفرعية</li> <li>• الرسم التخطيطي (ويشمل مخطط البناء وتمديدات الكهرباء - الضغط)</li> <li>• مستند تطبيق اشتراطات المباني الخضراء (بصيغة PDF)</li> </ul>	
<p>متطلبات تقديم الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يجب على المتعامل استكمال عملية تسجيل بيانات المالك</li> <li>• الحصول على شهادة عدم الممانعة لغرض البناء</li> <li>• الحصول على ترخيص البناء الصادر من بلدية دبي - الجهة المعنية (متطلب أساسي)</li> <li>• تقديم شهادة إنجاز المبنى من بلدية دبي / الجهة المعنية كشرط أساسي لتوصيل الكهرباء</li> </ul>	





<p><b>اعتماد مخططات الجهد المنخفض:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأحمال من 1-150 كيلووات: 1 يوم عمل.</li> <li>• الأحمال من 151-3000 كيلووات: 7 أيام عمل.</li> <li>• الأحمال من 3001-5000 كيلووات: 12 يوم عمل.</li> <li>• الأحمال من 5001 كيلووات فأكثر: 17 يوم عمل.</li> </ul> <p><b>إصدار تكلفة التوصيل:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأحمال من 1 إلى 150 كيلووات: 1 يوم عمل.</li> <li>• الأحمال من 151 إلى 400 كيلووات: 5 أيام عمل.</li> <li>• الأحمال من 400 كيلووات فأكثر: 9 أيام عمل.</li> </ul> <p><b>الفحص الفني لتوصيلات الجهد المنخفض:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأحمال من 1 – 150 كيلووات: 2 يوم عمل من التاريخ المحدد من قبل المقاول الكهربائي المخول بالمشروع.</li> <li>• الأحمال أكثر من 150 كيلووات: 3 أيام عمل من التاريخ المحدد من قبل المقاول الكهربائي المخول بالمشروع.</li> </ul> <p><b>اعتماد موقع وحجم المحطة الكهربائية (إن وجدت):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 أيام عمل</li> </ul> <p><b>الفحص الفني للمحطات الكهربائية (إن وجدت):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 أيام عمل من التاريخ المحدد من قبل المقاول الكهربائي المخول بالمشروع</li> </ul>	<p><b>مدة انجاز الخدمة</b></p>
<p>لا يوجد</p>	<p><b>باقة الخدمة</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• صلاحية تكلفة التوصيل: سنة واحدة من تاريخ الإصدار</li> <li>• تقدم هذه الخدمة للمقاولين والاستشاريين المسجلين في الهيئة</li> </ul>	<p><b>محدودية الخدمة</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يقوم النظام بإنشاء رقم الطلب E-xxxxxx</li> <li>• يمكن استخدام رقم المرجع لمتابعة حالة الطلب عبر الخدمات الإلكترونية للهيئة</li> <li>• يمكن للمقاول اتباع الإجراءات أعلاه لطلب زيادة الطاقة الكهربائية / التوصيلات المؤقتة</li> </ul> <p><b>ملحوظة هامة:</b> لا يتطلب الدفع المسبق لتكلفة التوصيل وذلك لمشاريع مبادرة "الناموس" (مشروع سكني / توصيل جديد / للأحمال 150 كيلووات وأقل / موصل من مصدر كهربائي قائم)</p>	<p><b>الملاحظات</b></p>

## خدمات توصيل الطاقة الشمسية

<p><b>نظام الطاقة الشمسية - الفحص الفني والربط</b></p> <p>يمكن للاستشاريين والمقاولين المعتمدين لدى الهيئة في مجال الطاقة الشمسية، متابعة مراحل الموافقة على التصميم، وسداد رسوم الربط، وإعلام الهيئة بجاهزيتهم لإجراء المعاينة والفحص الفني، حتى يتمكنوا من ربط مولدات الطاقة الشمسية بشبكة التوزيع التابعة للهيئة.</p> <p>يرجى ملاحظة أن خدمة تقديم طلبات فحص ومتابعة مراحل الموافقة على أنظمة الطاقة الشمسية إلكترونياً، لا تزال قيد التطوير. ولحين التمكن من معالجة الطلبات إلكترونياً، يرجى اتباع الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحميل وتعبئة نموذج الطلب</li> <li>• إرسال الطلب عبر البريد الإلكتروني CS.InspectionActivation@dewa.gov.ae مع إرفاق المستندات المطلوبة.</li> </ul>	<p><b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b></p>
<p>على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني للهيئة</p>	<p><b>أوقات تقديم الخدمة</b></p>
<p>مجانية</p>	<p><b>الرسوم</b></p>
<p>لا يوجد</p>	<p><b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b></p>
<p>لا يوجد</p>	<p><b>المؤسسات الشريكة</b></p>
<p>الموقع الإلكتروني للهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></p>	<p><b>قنوات تقديم الخدمة</b></p>
<p>نموذج طلب توصيل الطاقة الشمسية <a href="https://www.dewa.gov.ae/~media/Solar-Inspection-application_form.ashx?la=ar-AE">https://www.dewa.gov.ae/~media/Solar-Inspection-application_form.ashx?la=ar-AE</a></p>	<p><b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b></p>
<p>56 يوم عمل</p>	<p><b>مدة إنجاز الخدمة</b></p>
<p>لا يوجد</p>	<p><b>باقة الخدمة</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• شهادة خبير معتمد في أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية من "هيئة كهرباء ومياه دبي"</li> <li>• صلاحية شهادة عدم الممانعة لتوصيل الطاقة الشمسية 6 أشهر من تاريخ الإصدار</li> </ul>	<p><b>محدودية الخدمة</b></p>

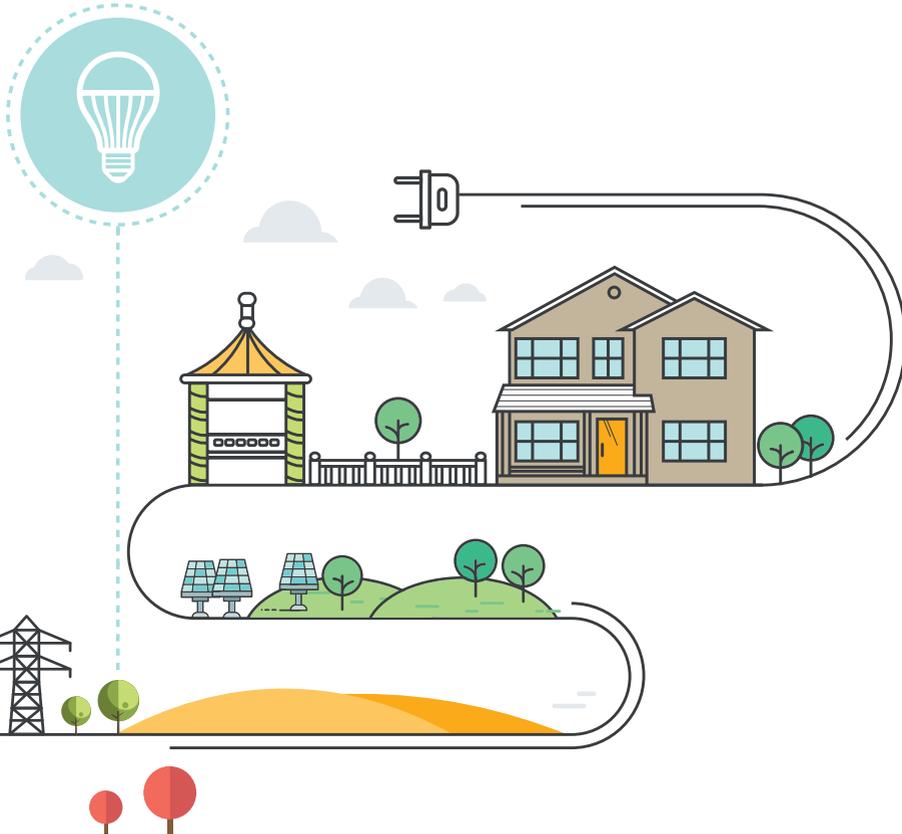
<p><b>الوصف</b></p>	<p>ضمن استراتيجية الهيئة في مجال تعزيز الطاقة المستدامة، تقدم الهيئة لمتعاملها خدمة ربط مولدات الطاقة الشمسية الموجودة في المباني والمنازل بشبكة الهيئة، وذلك بهدف تنظيم عملية إنتاج الطاقة واستفادة المتعامل من فائض الانتاج من خلال تحويله على شبكة الهيئة</p>
<p><b>هيكلية الخدمة ونوعها</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<p><b>فئات المتعاملين المستهدفة</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقاول</li> <li>• استشاري</li> </ul>
<p><b>الوثائق المطلوبة</b></p>	<p>نموذج الطلب المتوفر بموقع الهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></p>
<p><b>متطلبات تقديم الخدمة</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحصول على شهادة عدم ممانعة والتي تعد متطلباً أساسياً لاعتماد المخططات وتركيب الألواح الشمسية</li> <li>• تحميل وتعبئة نموذج الطلب</li> <li>• إرسال الطلب عبر البريد الإلكتروني CS.InspectionActivation@dewa.gov.ae مع إرفاق المستندات المطلوبة</li> </ul>
<p><b>نظام الطاقة الشمسية - شهادة عدم الممانعة:</b></p> <p>يتعين على المقاولين والاستشاريين الحصول على شهادة عدم ممانعة لتركيبة أنظمة الطاقة الشمسية كشرط مسبق للموافقة على التصاميم وعمليات البناء/التركيب. ويمكن للاستشاريين والمقاولين المعتمدين لدى الهيئة في مجال الطاقة الشمسية تقديم طلب الحصول على شهادة عدم الممانعة لربط مولدات الطاقة الشمسية بشبكة التوزيع التابعة للهيئة.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. سجل دخولك في بوابة الاستشاريين والمقاولين</li> <li>2. اختيار "شهادة عدم الممانعة" (DRRG Solar NOC)</li> </ol>	<p><b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b></p>
<p><b>نظام الطاقة الشمسية - الموافقة على التصميم</b></p> <p>لربط مولدات الطاقة الشمسية بشبكة هيئة كهرباء ومياه دبي، يجب الحصول على موافقة مسبقة على تصميم المولدات قبل المباشرة في تنفيذ أعمال البناء/التركيب. ويمكن للاستشاريين والمقاولين المعتمدين لدى الهيئة في مجال الطاقة الشمسية تقديم طلب الحصول على الموافقة على التصميم ورسوم الربط.</p>	<p><b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b></p>
<p>يرجى ملاحظة أن نماذج تقديم طلبات الحصول على الموافقة على التصميم إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني لا تزال قيد التطوير، وإلى حين التمكن من معالجة الطلبات إلكترونياً على الموقع، يرجى اتباع الخطوات أدناه:</p>	<p><b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحميل نموذج الطلب: (تحميل النموذج المؤقت)</li> <li>• تعبئة النموذج</li> <li>• إرسال الطلب عبر البريد الإلكتروني CS.DesignApproval@dewa.gov.ae مع إرفاق المستندات المطلوبة.</li> </ul>	<p><b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b></p>



## التوصيلات الكهربائية المؤقتة

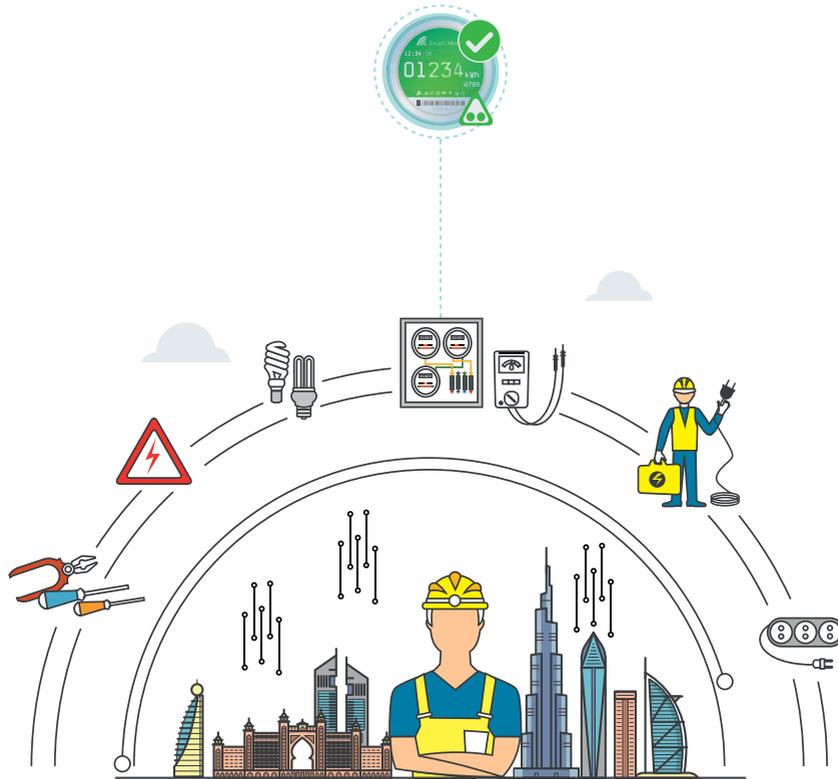
الوصف	توفير التوصيلات الكهربائية المؤقتة لمناسبات الزفاف والعزاء لمواطني دولة الإمارات فقط
هيكلية الخدمة ونوعها	• اجتماعية
فئات المتعاملين المستهدفة	مواطنون سكني
الوثائق المطلوبة	• شهادة عدم ممانعة من هيئة الطرق والمواصلات • شهادة عدم الممانعة من الإدارة العامة للدفاع المدني بالنسبة للخيام
متطلبات تقديم الخدمة	• رقم حساب المتعامل • تفاصيل مقدم الطلب (الاتصال / المخول) • عدد الأيام • بيانات المقاول والاحمال الكهربائية المطلوبة
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	1. تقديم الطلب للحصول على الخدمة 2. دفع الرسوم بعد زيارة الفريق الفني للموقع 3. تمديد الكيبل وتفعيل الخدمة
أوقات تقديم الخدمة	24 ساعة
الرسوم	يتم تحديد رسوم الخدمة وفقا مايلي: 1. حجم وطول الكيبل 2. عدد الأيام 3. حمل الاستهلاك
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	لا يوجد
المؤسسات الشريكة	هيئة الطرق والمواصلات، الادارة العامة للدفاع المدني
قنوات تقديم الخدمة	• مراكز سعادة المتعاملين • الموقع الإلكتروني • تطبيق الهيئة الذكي • مركز رعاية المتعاملين
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	نموذج تقديم الطلب

مدة انجاز الخدمة	4 ساعات بعد دفع رسوم الخدمة
باقة الخدمة	لا يوجد
محدودية الخدمة	لا يوجد
الملاحظات	• مدة التوصيلات المؤقتة لا تتجاوز 7 أيام. • تقديم الطلب قبل 4 أيام في حالات الزفاف. • تقديم الطلب فورا في حالات العزاء. • رسوم الخدمة غير مستردة.



## الخدمات الفنية - نقل العدادات / المحولات / الكابلات

لا يوجد	النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة
9 أيام عمل لإصدار التكلفة التقديرية	مدة انجاز الخدمة
لا يوجد	باقة الخدمة
صلاحية التكلفة الصادرة: 6 أشهر من تاريخ الإصدار	محدودية الخدمة



الوصف	يمكن للمقاولين المسجلين بالهيئة الحصول على الخدمات الفنية التي تتضمن نقل العدادات / المحولات / الكابلات وذلك عن طريق تقديم طلب خدمات البنية التحتية عبر الموقع الإلكتروني للهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقاول</li> <li>• استشاري</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أحدث خارطة صادرة من بلدية دبي أو من السلطة/الجهة المعنية.</li> <li>• جداول توزيع الأحمال المعتمدة والجهد الموصل والحد الأعلى للجهد الكهربائي المطلوب.</li> <li>• صورة جواز المالك/صورة الهوية الوطنية</li> <li>• آخر فاتورة استهلاك صادرة من الهيئة</li> <li>• شهادة براءة الذمة من إدارة خدمات الفواتير بالهيئة (لطلبات إلغاء المحطات الفرعية فقط)</li> <li>• مخطط الأرض الذي يوضح التوصيلات الحالية والتغييرات المقترحة</li> </ul>
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	تقديم طلب التسجيل بالخدمات الإلكترونية للهيئة عبر الموقع الإلكتروني للهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني للهيئة
الرسوم	مجانية
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	لا يوجد
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>



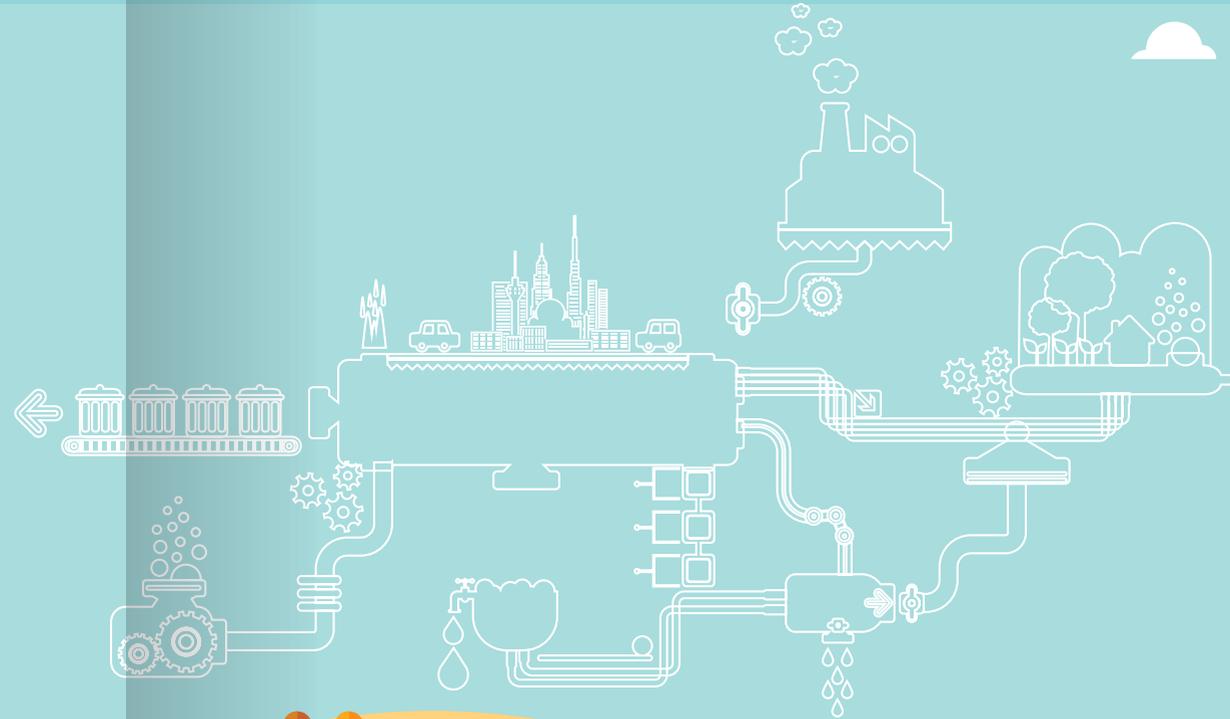
## معالجة البلاغات الفنية

1190	تبديل عداد ذكي؛ 120-20 امبير؛ ثلاثي الطور / الوجه 4 واط	10	الرسوم
1365	تبديل عداد ذكي؛ 5 امبير؛ جهد منخفض - محول التيار 4 واط	11	
520	تبديل محول التيار	12	
480	تبديل محول التيار كيلوواط ساعة؛ نوع ET 411 MZ:V=3X2	13	
130	إعادة ضبط المفتاح الكهربائي	14	
130	إصلاح السلك المعدني المغذي	15	
95	فتح وإغلاق المحطة الفرعية بناء على طلب المتعامل	16	
130	فحص لوحة المفاتيح الكهربائية بناء على طلب المتعامل	17	
95	فصل التيار الكهربائي بناء على طلب العميل (محول تيار خاص)	18	
95	إعادة التيار الكهربائي بعد الانتهاء من الاعمال الخاصة (محول تيار مشترك)	19	
95	فصل التيار الكهربائي بناء على طلب العميل (الخدمة المشتركة)	20	
95	إعادة التيار الكهربائي بعد الانتهاء من الاعمال الخاصة (محول تيار خاص)	21	
لا يوجد			ترابط الخدمة مع خدمات أخرى
هيئة الطرق والمواصلات، بلدية دبي، شرطة دبي واتصالات			المؤسسات الشريكة
<ul style="list-style-type: none"> <li>مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>الموقع الإلكتروني</li> <li>تطبيق الهيئة الذكي</li> <li>مركز رعاية المتعاملين</li> </ul>			قنوات تقديم الخدمة
لا يوجد			النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>ساعتان بالنسبة للطلات البسيطة</li> <li>4 ساعات للبلاغات الرئيسية (تعرض الكابل الرئيسي للعطل)</li> </ul>			مدة انجاز الخدمة
لا يوجد			باقة الخدمة
لا يوجد			محدودية الخدمة
تنصح الهيئة المتعاملين بإجراء صيانة دورية لجميع التمديدات الداخلية.			الملاحظات

الوصف	تقدم هذه الخدمة لجميع فئات المتعاملين للبلاغات الفنية المتعلقة بانقطاع أو وجود خلل فني في التيار الكهربائي																														
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>فرعية</li> <li>إجرائية</li> </ul>																														
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>سكني</li> <li>تجاري</li> <li>صناعي</li> <li>حكومي</li> <li>مقاول</li> <li>استشاري</li> </ul>																														
الوثائق المطلوبة	لا يوجد																														
متطلبات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>رقم حساب المتعامل</li> <li>الموقع</li> <li>أنوع البلاغ أو الخدمة</li> </ol>																														
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>تقديم بلاغ مركز رعاية المتعاملين على رقم 991</li> <li>تطبيق الهيئة الذكي</li> </ol>																														
أوقات تقديم الخدمة	24 ساعة																														
الرسوم	<p><b>"رسوم مالية بحسب نوع الخدمة" مرفق ملحق بكشف الرسوم</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>رقم</th> <th>اسم الخدمة</th> <th>معدل خدمة / (AED)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>تبديل صهيرة (فيوز) أحادية</td> <td>165</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>تبديل الصهيرة (فيوز) المحترقة</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>تبديل صهيرة (فيوز) الجهد المنخفض من المحطة</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>تبديل صهيرة (فيوز) الجهد المنخفض من لوحة توزيع فرعي</td> <td>145</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>تبديل صهيرة السلك في لوحة التوزيع</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>تبديل عداد كهربائي نظام احادي الطور/الوجه - جميع التصنيفات</td> <td>260</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>تبديل عداد كهربائي نظام ثلاثي الطور/الوجه - (30-90 امبير)</td> <td>330</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>تبديل عداد كهربائي نظام ثلاثي الطور/الوجه - (اعلى من 90-30 امبير)</td> <td>435</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>تبديل عداد ذكي؛ 10-90 امبير؛ احادي الطور/الوجه ؛ 2 واط</td> <td>765</td> </tr> </tbody> </table>	رقم	اسم الخدمة	معدل خدمة / (AED)	1	تبديل صهيرة (فيوز) أحادية	165	2	تبديل الصهيرة (فيوز) المحترقة	130	3	تبديل صهيرة (فيوز) الجهد المنخفض من المحطة	150	4	تبديل صهيرة (فيوز) الجهد المنخفض من لوحة توزيع فرعي	145	5	تبديل صهيرة السلك في لوحة التوزيع	130	6	تبديل عداد كهربائي نظام احادي الطور/الوجه - جميع التصنيفات	260	7	تبديل عداد كهربائي نظام ثلاثي الطور/الوجه - (30-90 امبير)	330	8	تبديل عداد كهربائي نظام ثلاثي الطور/الوجه - (اعلى من 90-30 امبير)	435	9	تبديل عداد ذكي؛ 10-90 امبير؛ احادي الطور/الوجه ؛ 2 واط	765
رقم	اسم الخدمة	معدل خدمة / (AED)																													
1	تبديل صهيرة (فيوز) أحادية	165																													
2	تبديل الصهيرة (فيوز) المحترقة	130																													
3	تبديل صهيرة (فيوز) الجهد المنخفض من المحطة	150																													
4	تبديل صهيرة (فيوز) الجهد المنخفض من لوحة توزيع فرعي	145																													
5	تبديل صهيرة السلك في لوحة التوزيع	130																													
6	تبديل عداد كهربائي نظام احادي الطور/الوجه - جميع التصنيفات	260																													
7	تبديل عداد كهربائي نظام ثلاثي الطور/الوجه - (30-90 امبير)	330																													
8	تبديل عداد كهربائي نظام ثلاثي الطور/الوجه - (اعلى من 90-30 امبير)	435																													
9	تبديل عداد ذكي؛ 10-90 امبير؛ احادي الطور/الوجه ؛ 2 واط	765																													



# خدمات المياه



## خدمة التوصيل الجديدة - مياه

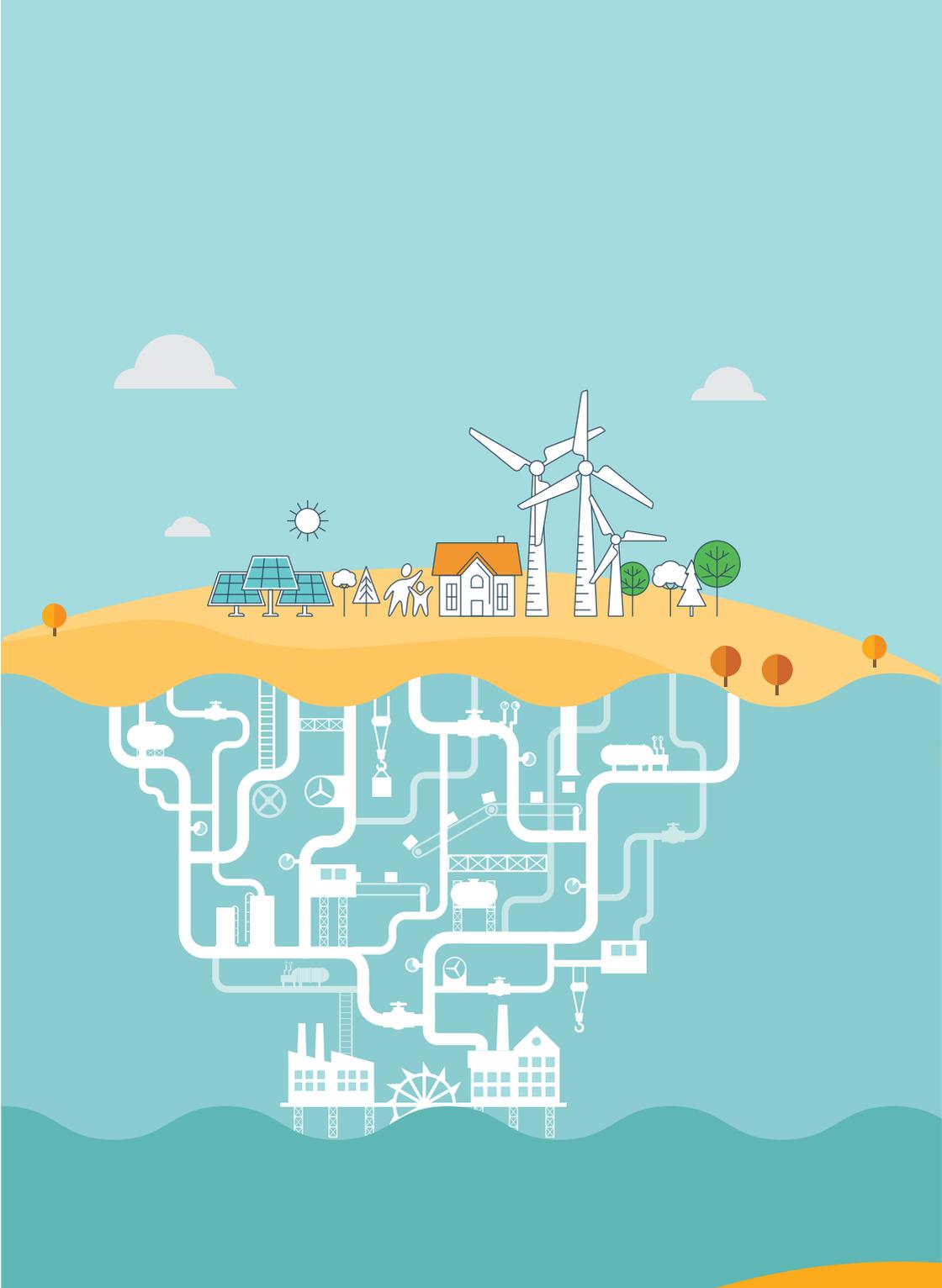
الوصف	توصيل المياه للمشاريع الجديدة
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقال</li> <li>• استشاري</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صورة عن جواز السفر أو الهوية</li> <li>• شهادة عدم ممانعة للبناء في الهيئة</li> <li>• رخصة بناء / شهادة إنجاز من بلدية دبي</li> </ul>
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	تقديم الطلب الإلكتروني
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم الطلب إلكترونياً مع أرفاق الوثائق المطلوبة</li> <li>• دراسة الطلب من قبل الهيئة والقيام بالزيارة الميدانية وإصدار التكلفة وإرسالها بالبريد الإلكتروني</li> <li>• دفع التكلفة من خلال أي من قنوات الدفع المعتمدة</li> <li>• تقوم الهيئة بتوصيل المياه خلال 3 أيام عمل بعد الدفع</li> </ul>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني للهيئة
<b>الرسوم</b>	(تعتمد على كمية المياه المطلوبة , المواد , الانابيب والعدادات المطلوبة)
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	لا يوجد
<b>المؤسسات الشريكة</b>	لا يوجد
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	موقع الهيئة الإلكتروني <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>	نموذج توصيل مياه جديد
<b>مدة إنجاز الخدمة</b>	3 أيام عمل
<b>باقة الخدمة</b>	لا يوجد
<b>محدودية الخدمة</b>	تقديم الطلب من خلال الموقع الإلكتروني ويجب على مقدم الطلب دفع التكلفة خلال مدة أقصاها سنة وإلا سوف يُغلق الطلب

## خدمة الصيانة - مياه

الوصف	خدمة تصليح الكسور في الشبكة وحل الشكاوى الفنية المتعلقة بالمياه للمتعاملين
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• تجاري</li> <li>• صناعي</li> <li>• حكومي</li> <li>• مقاول</li> <li>• استشاري</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	لا يوجد
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• العنوان</li> <li>• رقم حساب المتعامل</li> </ul>
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم الشكاوى عبر الهاتف أو الكترونياً أو من خلال مركز الاتصال</li> <li>• أستلام الشكاوى من قبل الهيئة وتسجيلها على النظام</li> <li>• إرسال الفنيين للمعاينة وإجراء اللازم</li> <li>• إغلاق الشكاوى على النظام</li> </ul>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	24 ساعه يوميا 7 أيام أسبوعياً
<b>الرسوم</b>	في حال ثبت أن سبب الكسر حادث يتم تغريم المتسبب بالكلفة بناء على مرسوم خاص
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	لا يوجد
<b>المؤسسات الشريكة</b>	هيئة الطرق والمواصلات، بلدية دبي، شرطة دبي، اتصالات
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الموقع الإلكتروني للهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></li> <li>• مركز رعاية المتعاملين</li> </ul>
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>	لا يوجد
<b>مدة إنجاز الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ساعتين للبلاغات العادية</li> <li>• أربع ساعات لكسور الشبكات</li> </ul>
<b>باقة الخدمة</b>	لا يوجد
<b>محدودية الخدمة</b>	لا يوجد

## الخدمات الفنية - مياه

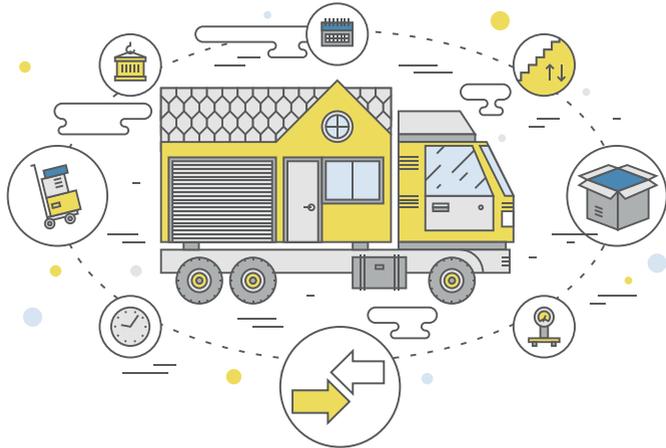
الوصف	تقديم استشارات وإصدار موافقات على شبكات مياه تابعة للمطورين
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقال</li> <li>• استشاري</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرائط الشبكات المقترحة كاملة</li> <li>• دراسة الحاجة اليومية للمشروع من المياه</li> </ul>
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• رسالة من المقاول أو الاستشاري لطلب الاستشارة وإصدار الموافقة</li> </ul>
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. توجيه رسالة للهيئة لطلب الاستشارة مع المرفقات المطلوبة</li> <li>2. الحصول على موعد مع الإدارة المختصة</li> <li>3. دراسة الطلبات من قبل الهيئة وتقديم الاستشارة مع التوصيات</li> <li>4. إجراء التعديلات من قبل الاستشاري إذا لزم</li> <li>5. استلام الموافقة</li> </ol>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	07:30 ص - 02:30 م (إدارة مشاريع توزيع المياه) مركز القوز
<b>الرسوم</b>	مجانية
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	لا يوجد
<b>المؤسسات الشريكة</b>	لا يوجد
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	مركز سعادة المتعاملين - القوز - (إدارة مشاريع توزيع المياه)
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>	لا يوجد
<b>مدة انجاز الخدمة</b>	3 أيام عمل
<b>باقة الخدمة</b>	لا يوجد
<b>محدودية الخدمة</b>	لا يوجد





## الانتقال إلى عقار جديد

مراكز الطباعة المعتمدة لدى دائرة الأراضي والأملاك شركات إدارة العقارات	<b>المؤسسات الشريكة</b>
مراكز سعادة المتعاملين الموقع الإلكتروني تطبيق الهيئة لاذكي مراكز الطباعة المعتمدة لدى دائرة الأراضي والأملاك	<b>قنوات تقديم الخدمة</b>
نموذج طلب الانتقال إلى عقار جديد	<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>
يتم تفعيل إمدادات الكهرباء والمياه في غضون 24 ساعة من دفع مبلغ التأمين زمن الانتظار في مراكز سعادة المتعاملين 0:04:00 دقيقة زمن تقديم طلب الخدمة في مراكز سعادة المتعاملين 0:04:00 دقيقة	<b>مدة إنجاز الخدمة</b>
لا يوجد	<b>باقة الخدمة</b>
لا يوجد	<b>محدودية الخدمة</b>
يجب أن تكون الفاتورة النهائية للمستأجر السابق للعقار مدفوعة كلياً قبل الشروع في طلب هذه الخدمة يرجى من المتعاملين الاتصال بمركز رعاية المتعاملين - قسم الطوارئ على رقم 991 في حال عدم الحصول على الخدمة خلال الوقت المحدد (24 ساعة) بعد دفع مبلغ التأمين على جميع الملاك دفع مبلغ التأمين للعقارات الخاضعة للصيانة على الملاك المواطنين تزويد الهيئة بكتاب تعهد يفيد تحمله للاستهلاك الشهري للعدادات الرئيسية	<b>الملاحظات</b>



تفعيل إمداد الكهرباء والمياه للعقار الجديد	<b>الوصف</b>
فرعية إجرائية	<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>
سكني تجاري صناعي حكومي	<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>
عقد الإيجار (إيجاري) سارياً لمدة شهر واحد على الأقل بطاقة الهوية الرخصة التجارية (لفئات المتعاملين: التجاري والصناعي) مع ضرورة وجود ختم الشركة والتوقيع على عقد الإيجار والطلب للمستثمرين والمتعاملين من دول مجلس التعاون الخليجي , يمكن إبراز صورة الجواز أو بطاقة الهوية الموحدة بدلاً من بطاقة الهوية الوطنية	<b>الوثائق المطلوبة</b>
تقديم جميع الوثائق المطلوبة ودفع مبلغ التأمين كما يلي: 2000 درهم للشقق (العقارات السكنية) 4000 درهم للفيلا (العقارات السكنية) للعقارات غير السكنية, يتم احتساب مبلغ التأمين بناءً على استهلاك العقار	<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>
تعبئة نموذج الطلب تقديم الطلب الحصول على رقم إشعار الطلب 121 دفع مبلغ التأمين ورسوم تشغيل الخدمة تفعيل الخدمة خلال 24 ساعة	<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>
يرجى الاطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم (92-93) على مدار الساعة عن طريق التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني	<b>أوقات تقديم الخدمة</b>
100 درهم لتفعيل عدادات الكهرباء والمياه "العدادات الصغيرة" 300 درهم لتفعيل عدادات الكهرباء والمياه الكبيرة "العدادات الكبيرة" 30 درهم رسوم تسجيل	<b>الرسوم</b>
لا يوجد	<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>

## الانتقال من العقار

الوصف	خدمة قطع إمداد الكهرباء والمياه للعقار
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• تجاري</li> <li>• صناعي</li> <li>• حكومي</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بطاقة الهوية الإماراتية لصاحب الحساب السكني</li> <li>• خطاب تفويض في حالة طلب الفاتورة النهائية من قبل ممثل المتعامل لفئة السكني</li> <li>• رسالة رسمية موقعة ومختومة لفئة التجاري والصناعي</li> </ul>
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم طلب خدمة الفاتورة النهائية يتضمن تحديد تاريخ إخلاء العقار ورقم الهاتف</li> <li>• دفع قيمة الفاتورة النهائية</li> </ul>
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم طلب الفاتورة النهائية</li> <li>2. إستلام رقم إشعار عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل النصية لمتابعة الطلب</li> <li>3. قطع خدمات الكهرباء والمياه</li> <li>4. إصدار الفاتورة النهائية</li> <li>5. دفع قيمة الفاتورة</li> <li>6. إسترداد مبلغ التأمين "إن وجد"</li> </ol>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يرجى الإطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم (92-93)</li> <li>• على مدار الساعة عن طريق التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني</li> </ul>
<b>الرسوم</b>	50 درهم لكل عداد + 20 درهم رسوم المعرفة
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	لا يوجد
<b>المؤسسات الشريكة</b>	لا يوجد
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> <li>• تطبيق الهيئة الذكي</li> <li>• دائرة الأراضي والأملك</li> </ul>
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>	نموذج طلب الفاتورة النهائية

<b>مدة انجاز الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سيتم ارسال الفاتورة النهائية من خلال البريد الإلكتروني والرسائل النصية خلال 36 ساعة من تقديم طلب قطع الخدمة.</li> <li>• زمن الانتظار في مراكز سعادة المتعاملين 0:04:00 دقيقة</li> <li>• زمن تقديم طلب الخدمة في مراكز سعادة المتعاملين 0:04:00 دقيقة</li> <li>• إعادة ضمان مبلغ التأمين ستم بعد تسوية الفاتورة النهائية كالتالي:</li> <li>• استلام مبلغ التأمين لفئة السكني فقط في حال أن المبلغ أقل من 4 الاف درهم من خلال مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>• إذا كانت قيمة التأمين أكثر من 4 الاف درهم استلام مبلغ التأمين عن طريق حوالة بنكية خلال 3 أيام عمل من تاريخ الفاتورة النهائية أو عن طريق شيك بنكي خلال 7 أيام عمل</li> </ul>
<b>باقة الخدمة</b>	لا يوجد
<b>محدودية الخدمة</b>	لا يوجد



## خدمة دفع الفواتير

لا يوجد	<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• فورية لقنوات الدفع الإلكترونية والذكية</li> <li>• 0:01:45 دقيقة وقت الانتظار في مراكز الهيئة لسعادة المتعاملين</li> <li>• 0:01:45 دقيقة وقت تقديم الخدمة في مراكز الهيئة لسعادة المتعاملين</li> </ul>	<b>مدة انجاز الخدمة</b>
لا يوجد	<b>باقة الخدمة</b>
لا يوجد	<b>محدودية الخدمة</b>

خدمة سداد فواتير الكهرباء والمياه الشهرية	<b>الوصف</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>	<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• تجاري</li> <li>• صناعي</li> <li>• حكومي</li> <li>• مفاول</li> <li>• استشاري</li> </ul>	<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>
لا يوجد	<b>الوثائق المطلوبة</b>
امتلاك رقم الحساب للدفع	<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>
استخدام إحدى قنوات تقديم الخدمة للدفع	<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يرجى الاطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم (92-93)</li> <li>• على مدار الساعة عن طريق التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني</li> </ul>	<b>أوقات تقديم الخدمة</b>
قيمة الفاتورة فقط	<b>الرسوم</b>
لا يوجد	<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اتصالات</li> <li>• ايبكو واينوك</li> <li>• بريد الإمارات</li> <li>• البنوك "مرفق قائمة البنوك التي تقدم خدمة دفع فواتير الهيئة"</li> <li>• صفحة رقم 98</li> <li>• منصة دبي الذكية</li> </ul>	<b>المؤسسات الشريكة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> <li>• تطبيق الهيئة</li> <li>• البنوك</li> <li>• محطات ايبكو واينوك</li> <li>• بريد الامارات</li> <li>• (M-Pay)</li> </ul>	<b>قنوات تقديم الخدمة</b>



## خدمة مقاصة الفواتير لمستخدمي خدمة توصيل الطاقة الشمسية

الوصف	تقدم هذه الخدمة للمتعاملين المسجلين في خدمة توصيل الطاقة الشمسية لإجراء مقاصة بين الاستهلاك والإنتاج
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• تجاري</li> <li>• صناعي</li> <li>• حكومي</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	لا يوجد
متطلبات تقديم الخدمة	أن يكون مسجل في خدمة توصيل الطاقة الشمسية
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تصل الفواتير الخضراء للمتعاملين المسجلين في خدمة توصيل الطاقة الشمسية</li> <li>• في حال كان الرصيد دائن يتم إضافة وحدات كهربائية (كيلو واط) لرصيد المتعامل المستقبلي</li> <li>• في حال زيادة الاستهلاك عن رصيد الوحدات يتم دفع المستحقات من قبل المتعامل وفق نظم التعرف المعتمدة في الهيئة</li> </ul>
أوقات تقديم الخدمة	شهرياً
الرسوم	لا توجد رسوم
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	ترتبط هذه الخدمة مع خدمة توصيل الطاقة الشمسية وخدمة دفع الفواتير
المؤسسات الشريكة	للإطلاع على قائمة المقاولين المعتمدين يرجى الرجوع الى: <a href="http://mobile.dewa.gov.ae/new/stpages/en/s.asdubai/customer.aspx">http://mobile.dewa.gov.ae/new/stpages/en/s.asdubai/customer.aspx</a>
قنوات تقديم الخدمة	عن طريق نظام الهيئة
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	لا يوجد
مدة انجاز الخدمة	شهرياً
باقة الخدمة	لا يوجد
محدودية الخدمة	لا يوجد

## شهادة لمن يهمله الأمر

الوصف	شهادة يتم إصدارها للمتعامل بناء على طلبه تثبت أنه دفع كل المستحقات المترتبة على العقار الخاص به
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• تجاري</li> <li>• صناعي</li> <li>• حكومي</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. بطاقة الهوية الإماراتية أو صورة عن جواز السفر</li> <li>2. رقم العقار/رقم حساب المتعامل</li> <li>3. تسوية الفاتورة النهائية (في حالة المستأجر فقط)</li> <li>4. دفع المتأخرات على العقار في حاله المالك</li> </ol>
متطلبات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تسوية الفاتورة النهائية في حاله المستأجر أو دفع المتأخرات على العقار في حاله المالك</li> <li>2. دفع رسوم الخدمة</li> </ol>
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. في حاله المستأجر: يجب التقديم على الفاتورة النهائية وتسويتها وفي حاله المالك: يجب دفع المتأخرات على العقار</li> <li>2. دفع رسوم الخدمة</li> <li>3. الحصول على الشهادة</li> </ol>
أوقات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يرجى الاطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم (92-93)</li> <li>• على مدار الساعة عن طريق التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني</li> </ul>
الرسوم	50 درهم
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	تسوية الفاتورة النهائية ( خدمة الانتقال من العقار)
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> <li>• تطبيق الهيئة الذكي</li> </ul>
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	لا يوجد
مدة انجاز الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 أيام عمل يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني في حال تقديمها إلكترونياً أو عن طريق التطبيق الذكي</li> <li>• فوراً في مركز سعادة المتعاملين</li> <li>• 0:04:00 دقيقة زمن تقديم الخدمة في مركز سعادة المتعاملين</li> </ul>
باقة الخدمة	الفاتورة النهائية مع شهادة براءة الذمة
محدودية الخدمة	صلاحية الشهادة شهر واحد من تاريخ إصدارها

## الشاحن الأخضر "تسجيل"

• فوراً	<b>مدة انجاز الخدمة</b>
• زمن الانتظار في مراكز سعادة المتعاملين 0:04:00 دقيقة	
• زمن تقديم طلب الخدمة في مراكز سعادة المتعاملين 0:04:00 دقيقة	
لا توجد باقة	<b>باقة الخدمة</b>
لا يوجد	<b>محدودية الخدمة</b>



إمداد السيارات الكهربائية بالشاحن الأخضر الصديقة للبيئة واصدار فواتير شهرية له	<b>الوصف</b>
• فرعية • إجرائية	<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>
• سكني • تجاري • صناعي • حكومي	<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>
• جواز سفر أو بطاقة الهوية (للأفراد) • الرخصة التجارية لفئة التجاري والصناعي • رخصة القيادة • ملكية السيارة • رقم الشاصي	<b>الوثائق المطلوبة</b>
• زيارة مركز سعادة المتعاملين وتعبئة طلب التسجيل مع تقديم جميع الوثائق المطلوبة • دفع مبلغ التأمين	<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>
• زيارة مركز سعادة المتعاملين وتعبئة طلب التسجيل مع تقديم جميع الوثائق المطلوبة • تسجيل البيانات في النظام • دفع مبلغ التأمين • استلام البطاقة	<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>
يرجى الاطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم 92-93	<b>أوقات تقديم الخدمة</b>
500 درهم	<b>الرسوم</b>
لا يوجد	<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>
لا يوجد	<b>المؤسسات الشريكة</b>
مراكز سعادة المتعاملين	<b>قنوات تقديم الخدمة</b>
• نموذج طلب تسجيل	<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>

## الفاخرة النهائية لخدمة الشاحن الأخضر

الوصف	إلغاء خدمات تزويد السيارات الكهربائية بالشاحن الأخضر وإصدار الفاتورة النهائية لها
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• تجاري</li> <li>• صناعي</li> <li>• حكومي</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جواز سفر أو بطاقة الهوية ( للأفراد ) وفي حال الشركات (رسالة محتومة )</li> <li>• بطاقة الشاحن الأخضر</li> <li>• رقم الحساب</li> </ul>
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• زيارة مركز سعادة المتعاملين من قبل مالك الحساب أو مندوب عنه</li> <li>• دفع الفاتورة النهائية</li> </ul>
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• زيارة مركز سعادة المتعاملين من قبل مالك الحساب أو مندوب عنه</li> <li>• إستلام رقم إشعار عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل النصية لمتابعة الطلب</li> <li>• إصدار الفاتورة النهائية</li> <li>• إغلاق الحساب</li> <li>• دفع قيمة الفاتورة</li> <li>• استرداد مبلغ التأمين "إن وجد"</li> </ul>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	يرجى الاطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم 92-93
<b>الرسوم</b>	قيمة الفاتورة النهائية فقط
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	لا يوجد
<b>المؤسسات الشريكة</b>	لا يوجد
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	مراكز سعادة المتعاملين

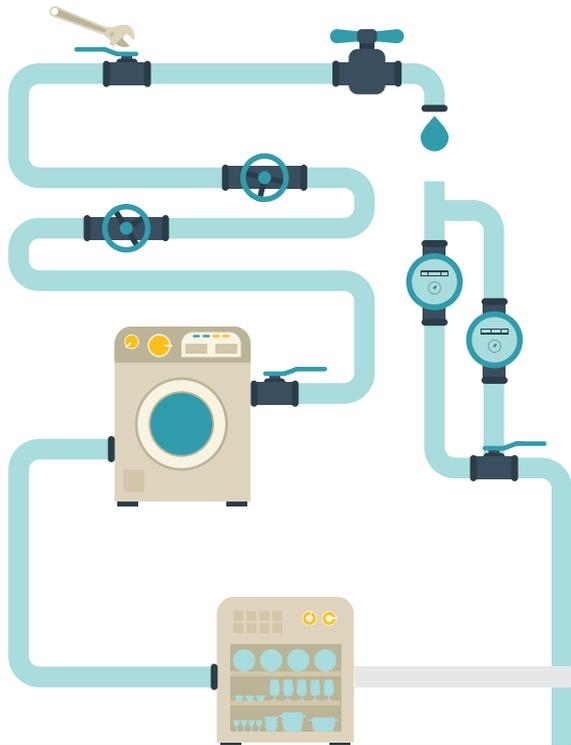
التماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	لا يوجد
<b>مدة انجاز الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سيتم إرسال الفاتورة النهائية من خلال البريد الإلكتروني والرسائل النصية خلال 36 ساعة من تقديم طلب قطع الخدمة</li> <li>• زمن الانتظار في مراكز سعادة المتعاملين 0:04:00 دقيقة</li> <li>• زمن تقديم طلب الخدمة في مراكز سعادة المتعاملين 0:04:00 دقيقة</li> </ul>
<b>باقة الخدمة</b>	لا يوجد
<b>محدودية الخدمة</b>	لا يوجد



## الاستفسار عن الاستهلاك المرتفع و / أو المنخفض

الوصف	
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• تجاري</li> <li>• صناعي</li> <li>• حكومي</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بطاقة الهوية في حالة حضور مالك الحساب شخصياً</li> <li>• رسالة تفويض في حال حضور ممثل عن صاحب الحساب</li> </ul>
متطلبات تقديم الخدمة	بيان رقم الحساب
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التواصل من خلال إحدى قنوات تقديم الخدمة وتقديم طلب للاستفسار عن الاستهلاك المرتفع / المنخفض.</li> <li>• الحصول على رقم مرجع من خلال البريد الإلكتروني والرسالة النصية لمراجعة وضع وحالة الطلب.</li> <li>• الرد على الاستفسار من خلال البريد الإلكتروني وصندوق البريد</li> </ul>
أوقات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يرجى الاطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم 92-93 على مدار الساعة عن طريق التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني</li> </ul>
الرسوم	<p>إذا تبين بعد فحص العداد عدم وجود أي خلل أو خطأ في العداد، يتم احتساب رسوم الفحص لكل عداد على حدى وتضاف هذه الرسوم إلى فاتورة الشهر التالي كما يلي :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 درهماً للعدادات الصغيرة و75 درهماً للعدادات الكبيرة</li> <li>• يتم منح 50 % خصم لحاملي بطاقة "ذخر" على رسوم الخدمة فقط.</li> </ul>
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	لا يوجد
المؤسسات الشريكة	لا يوجد

قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> <li>• تطبيق الهيئة الذكي</li> <li>• مركز رعاية المتعاملين</li> </ul>
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	لا يوجد
مدة انجاز الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سيتم الرد على الاستفسار خلال 7 أيام عمل.</li> <li>• 0:04:00 دقيقة وقت الانتظار في مراكز الهيئة لسعادة المتعاملين</li> <li>• 0:04:00 دقيقة وقت تقديم الخدمة في مراكز الهيئة لسعادة المتعاملين</li> </ul>
باقة الخدمة	لا يوجد باقة خدمات
الملاحظات	من أجل التحقق من دقة العداد، إذا لزم الأمر، سيتم اختبار العداد في هيئة كهرباء ومياه دبي في المختبر وسيتم تركيب عداد جديد لضمان استمرارية الخدمة



## الاستفسارات العامة

الوصف	الوصف
تقدم هذه الخدمة للمتعاملين الذين يرغبون بالاستفسار عن خدمات وإجراءات خدمة المتعاملين والفوترة	تقدم هذه الخدمة للمتعاملين الذين يرغبون بالاستفسار عن الخدمات والتوصيلات والاستهلاك
• فرعية • إجرائية	<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>
• سكني • تجاري • صناعي • حكومي	<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>
الهوية الإماراتية	<b>الوثائق المطلوبة</b>
توضيح طبيعة الاستفسار	<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>
استخدام إحدى قنوات الاتصال " الموقع الإلكتروني، التطبيق الذكي، مراكز سعادة المتعاملين، مركز رعاية المتعاملين " للحصول على الاستفسار المطلوب	<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>
• يرجى الاطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم 92-93 • على مدار الساعة عن طريق التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني ومركز رعاية المتعاملين	<b>أوقات تقديم الخدمة</b>
مجانية	<b>الرسوم</b>
لا يوجد	<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>
لا يوجد	<b>المؤسسات الشريكة</b>
• مراكز سعادة المتعاملين • الموقع الإلكتروني • تطبيق الهيئة لاذكي • مركز رعاية المتعاملين	<b>قنوات تقديم الخدمة</b>
لا يوجد	<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>
لا يوجد	<b>مدة انجاز الخدمة</b>
فورياً	<b>مدة انجاز الخدمة</b>
لا يوجد	<b>باقة الخدمة</b>
لا يوجد	<b>محدودية الخدمة</b>

## خدمة الاستفسار عن الفواتير

الوصف	الوصف
تقدم هذه الخدمة للمتعاملين الذين يرغبون بالاستفسار عن التعرفة والتوصيلات والاستهلاك	تقدم هذه الخدمة للمتعاملين الذين يرغبون بالاستفسار عن التعرفة والتوصيلات والاستهلاك
• فرعية • معلوماتية، إجرائية	<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>
• سكني • تجاري • صناعي • حكومي	<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>
• بطاقة الهوية في حالة حضور مالك الحساب شخصياً • رسالة تفويض في حال حضور ممثل عن صاحب الحساب	<b>الوثائق المطلوبة</b>
بيان رقم الحساب	<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>
• التواصل من خلال إحدى قنوات تقديم الخدمة وإيضاح الاستفسار المطلوب • الحصول على رقم مرجع من خلال البريد الإلكتروني والرسالة النصية لمراجعة وضع وحالة الطلب. • الرد على الاستفسار من خلال البريد الإلكتروني وصدوق البريد	<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>
• يرجى الاطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم 92-93 • على مدار الساعة عن طريق التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني ومركز رعاية المتعاملين	<b>أوقات تقديم الخدمة</b>
لا يوجد	<b>الرسوم</b>
لا يوجد	<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>
لا يوجد	<b>المؤسسات الشريكة</b>
• مراكز سعادة المتعاملين • الموقع الإلكتروني • تطبيق الهيئة الذكي • مركز رعاية المتعاملين	<b>قنوات تقديم الخدمة</b>
لا يوجد	<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>
سيتم الرد على الاستفسار خلال 7 أيام عمل 0:05:00 دقيقة وقت الانتظار في مراكز الهيئة لسعادة المتعاملين 0:04:00 دقيقة وقت تقديم الخدمة في مراكز الهيئة لسعادة المتعاملين	<b>مدة انجاز الخدمة</b>
لا يوجد باقة خدمات	<b>باقة الخدمة</b>
لا يوجد	<b>محدودية الخدمة</b>



## تحديث بيانات المتعاملين

<b>الوصف</b>	تقدم خدمة تحديث بيانات المتعاملين الموجودة في نظام الهيئة مثل رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، صندوق البريد للمتعاملين لاستلام الفواتير الشهرية والإشعارات على البيانات المحدثة
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• تجاري</li> <li>• صناعي</li> <li>• حكومي</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	• بطاقة الهوية الإماراتية لمالك الحساب
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إبراز رقم الحساب</li> <li>• حضور مالك الحساب أو تفويض خطي منه</li> </ul>
<b>الإجراءات عبر الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تتم تعبئة البيانات المطلوبة بالمعلومات المطلوبة، وسيتم تحديث البيانات مباشرة.</li> </ul>
<b>الإجراءات عبر مراكز سعادة المتعاملين</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. تعبئة نموذج الطلب المحدد بالمعلومات المحدثة وتقديمها في مراكز سعادة المتعاملين.</li> <li>• 2. سيتم الحصول على رقم مرجع وإرساله من خلال البريد الإلكتروني والرسالة النصية القصيرة لمراجعة وضع وحالة الطلب.</li> <li>• 3. تحديث البيانات خلال 3 أيام عمل</li> </ul>
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>الإجراءات عبر مركز رعاية المتعاملين</b></li> <li>• 1. إرسال بريد إلكتروني لمركز رعاية المتعاملين @customercare@dewa.gov.ae بالبيانات الجديدة</li> <li>• 2. سيتم الحصول على رقم مرجع وإرساله من خلال البريد الإلكتروني والرسالة النصية القصيرة لمراجعة وضع وحالة الطلب.</li> <li>• 3. تحديث البيانات خلال 3 أيام عمل</li> </ul>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	يرجى الإطلاع على قائمة مراكز سعادة المتعاملين صفحة رقم 92-93 على مدار الساعة من خلال الخدمات الإلكترونية والذكية ومركز رعاية المتعاملين



# خدمات استشارية



## الإشراف على الموقع للحفر التجريبية

<b>الوصف</b>	خدمة الإشراف على الحفر التجريبية فى الأماكن القريبة من خطوط النقل 132/400 ك ف للتحقق من البعد عن خطوط النقل 132/400 ك ف سواء كانت كابلات أرضيه أو خطوط النقل الهوائى
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• حكومي</li> <li>• مقال</li> <li>• استشاري</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	شهادة عدم ممانعة للحفر التجريبية من هيئة كهرباء ومياه دبي.
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	يتم تعبئة الاستمارة الخاصة بالعمل المطلوب مع كل الملاحظات المطلوبة من معلومات ورسومات خاصة بالعمل المطلوب ويتم تقديمها
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم طلب التحقق من الحفر التجريبية عن طريق البريد الإلكتروني tp.tlm@dewa.gov.ae أو الفاكس رقم 043229095.</li> <li>2. تقديم طلب التحقق من الحفر التجريبية فى الأماكن القريبة من خطوط النقل 132/400 كيلوفولت أو البعد عن خطوط الضغط العالي إلى قسم الدوريات في مجمع الورسان - شارع المدينة الأكاديمية - دبي - هيئة كهرباء ومياه دبي - الحضيبة مكتب رقم 02</li> </ol>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	07:30 ص - 02:30 م (أيام العمل الرسمية)
<b>الرسوم</b>	مجانبة
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	مرتبطة بإجراءات إصدار شهادات عدم الممانعة لخطوط النقل
<b>المؤسسات الشريكة</b>	لا يوجد
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم طلب التحقق من الحفر التجريبية فى الأماكن القريبة من خطوط النقل 132/400 كيلوفولت أو البعد عن خطوط الضغط العالي إلى قسم الدوريات في مجمع الورسان - شارع المدينة الأكاديمية - دبي - هيئة كهرباء ومياه دبي - الحضيبة مكتب رقم 02</li> </ul>
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>	ملء النماذج الخاصة بأعمال صيانة خطوط النقل.
<b>مدة انجاز الخدمة</b>	يومي عمل
<b>باقة الخدمة</b>	لا يوجد
<b>محدودية الخدمة</b>	لا يوجد

## مشرف مقيم

<b>الوصف</b>	توفير مشرف مقيم بالموقع أثناء وجود أعمال إنشائية بالقرب من خطوط النقل ذات الضغط العالي 400/132 ك.ف لإعطاء التعليمات والملاحظات أثناء العمل
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• حكومي</li> <li>• مقال</li> <li>• استشاري</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	شهادة عدم ممانعة من هيئة كهرباء ومياه دبي.
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	يتم تعبئة الاستمارة الخاصة بالعمل المطلوب مع كل الملحقات المطلوبة من معلومات ورسومات خاصة بالعمل المطلوب ويتم تقديمها
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم طلب التحقق توفير مشرف مقيم عن طريق البريد الإلكتروني tp.tlm@dewa.gov.ae أو الفاكس رقم 043229095.</li> <li>2. تقديم توفير مشرف مقيم إلى قسم الدوريات في مجمع الورسان - شارع المدينة الأكاديمية - دبي - هيئة كهرباء ومياه دبي أو هيئة كهرباء ومياه دبي - الحضيبة مكتب رقم 02</li> </ol>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	07:30 ص - 02:30 م (أيام العمل الرسمية)
<b>الرسوم</b>	مجانبة
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	مرتبطة بإجراءات إصدار شهادات عدم الممانعة
<b>المؤسسات الشريكة</b>	لا يوجد
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم طلب التحقق من الحفر التجريبية فى الأماكن القريبة من خطوط النقل 132/400 كيلوفولت أو البعد عن خطوط الضغط العالي إلى قسم الدوريات في مجمع الورسان - شارع المدينة الأكاديمية - دبي - هيئة كهرباء ومياه دبي - الحضيبة مكتب رقم 02</li> </ul>
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>	ملء النماذج الخاصة بأعمال صيانة خطوط النقل.
<b>مدة انجاز الخدمة</b>	يومي عمل
<b>باقة الخدمة</b>	لا يوجد
<b>محدودية الخدمة</b>	لا يوجد

## اختبار زيت المحول

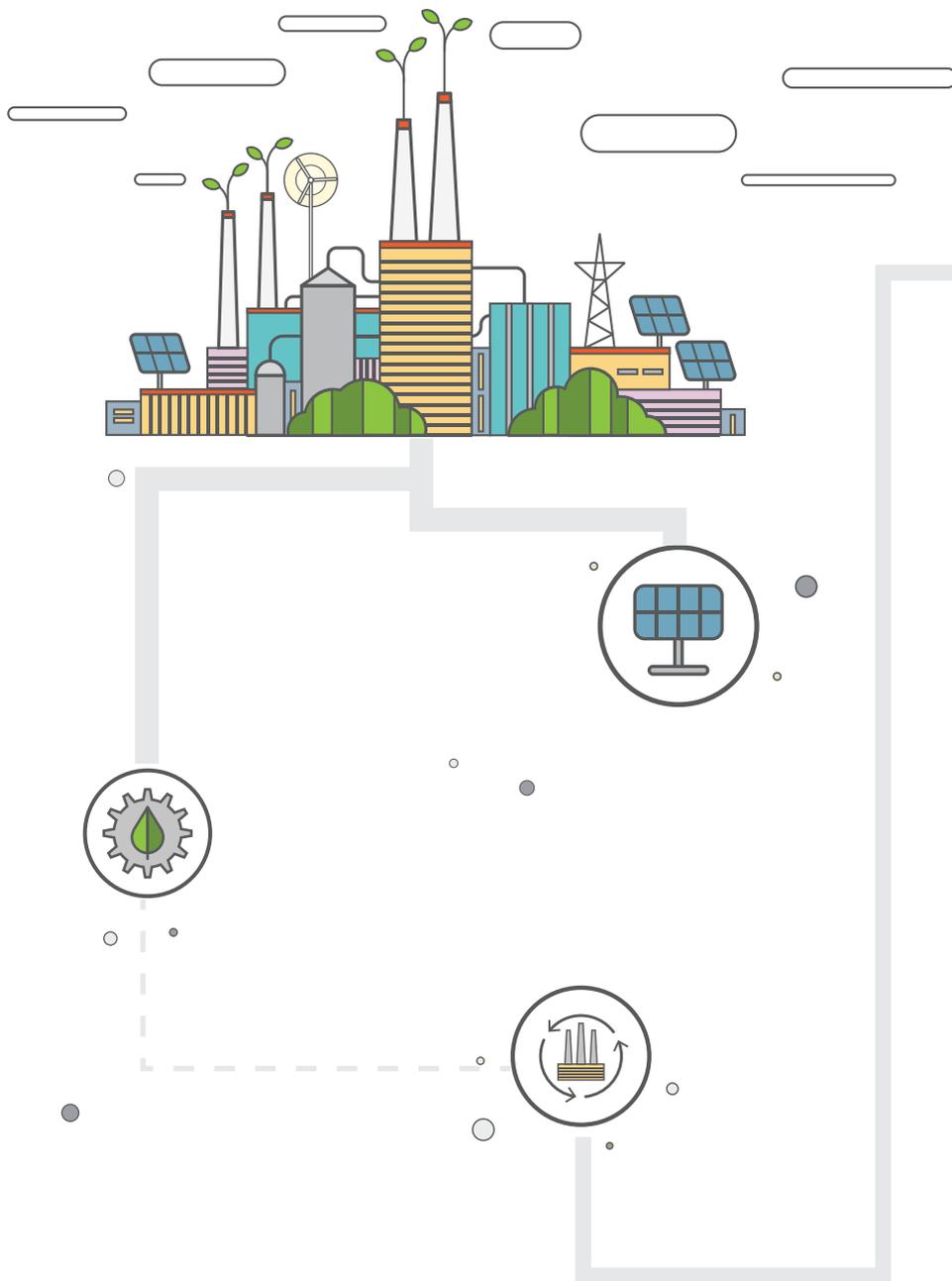
الوصف	الرسوم																				
إجراء فحص منتظم لزيت محولات الكهرباء تساعد على مراقبة حالة الزيت المستخدم لعزل المحولات وغيرها من معدات توزيع الطاقة																					
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>																				
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقاول</li> </ul>																				
الوثائق المطلوبة	لا يوجد																				
متطلبات تقديم الخدمة	يتم تقديم رسالة إلى إدارة أصول النقل - مختبر فحص زيوت المحولات موضحاً فيها عدد العينات والاختبارات المطلوبة																				
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم طلب إلى مختبر فحص زيوت المحولات في مبنى الهيئة في مجمع الورسان - شارع المدينة الأكاديمية - دبي، أو من خلال البريد الإلكتروني للمختبر tamoilab@dewa.gov.ae</li> <li>• تسليم عينات الفحص إلى المختبر طبقاً للمواصفات القياسية، مع توضيح الاختبارات المطلوبة وعدد العينات</li> <li>• احتساب قيمة الفحص من قبل المختبر</li> <li>• دفع رسوم الفحص في مراكز سعادة المتعاملين بالهيئة والحصول على إيصال السداد.</li> <li>• إرسال صورة الإيصال للمختبر من خلال البريد الإلكتروني أو زيارة المختبر</li> <li>• يتم استلام التقارير مباشرة من المختبر في مبنى الورسان أو إرسال نسخة إلكترونية للتقارير إلى العميل من خلال البريد الإلكتروني بعد التأكد من سداد الرسوم المحددة.</li> </ul>																				
أوقات تقديم الخدمة	07:30 ص - 02:30 م (أيام العمل الرسمية)																				
رسوم مالية	تفاصيل التعرفة ومدة تقديم الخدمة للعينات الواحدة																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>مدة إنجاز الخدمة / للعينات الواحدة</th> <th>رسوم خدمة / اختبار (الدرهم)</th> <th>وصف الاختبار</th> <th>مسلسل</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ساعتين</td> <td>320.00</td> <td>المحتوى المائي</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3 ساعات</td> <td>310.00</td> <td>جهد التعطل</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3 ساعات</td> <td>480.00</td> <td>الحموضة</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4 ساعات</td> <td>425.00</td> <td>حدة التوتر السطحي</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	مدة إنجاز الخدمة / للعينات الواحدة	رسوم خدمة / اختبار (الدرهم)	وصف الاختبار	مسلسل	ساعتين	320.00	المحتوى المائي	1	3 ساعات	310.00	جهد التعطل	2	3 ساعات	480.00	الحموضة	3	4 ساعات	425.00	حدة التوتر السطحي	4
مدة إنجاز الخدمة / للعينات الواحدة	رسوم خدمة / اختبار (الدرهم)	وصف الاختبار	مسلسل																		
ساعتين	320.00	المحتوى المائي	1																		
3 ساعات	310.00	جهد التعطل	2																		
3 ساعات	480.00	الحموضة	3																		
4 ساعات	425.00	حدة التوتر السطحي	4																		

مسلسل	وصف الاختبار	رسوم خدمة / اختبار (الدرهم)	مدة إنجاز الخدمة / للعينات الواحدة	الرسوم
5	محتوى المانع	415.00	3 ساعات	الرسوم
6	تحليل الفيوران	1,100.00	3 ايام	
7	اللون و المظهر	315.00	ساعتين	
8	اللزوجة الحركية	425.00	3 ساعات	
9	درجة الوميض	715.00	3 ساعات	
10	استقرار الاكسدة	4,455.00	شهر ونصف	
11	درجة البلمرة	2,645.00	4 ايام	
12	اختبار الكبريت المسبب للتآكل	2,915.00	4 ايام	
13	تحليل الغازات المذابة	1,885.00	يوم	
14	تحليل المثبطات	1,115.00	يوم	
15	عامل تبدد العازل الكهربى ودرجة المقاومة النوعية للتيار المستمر	655.00	4 ساعات	
16	العد الكلى وحجم الجزيئات	400.00	3 ساعات	
لا يوجد	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى			
لا يوجد	المؤسسات الشريكة			
مختبر فحص زيوت المحولات في مبنى الهيئة في مجمع الورسان - شارع المدينة الأكاديمية - دبي، أو من خلال البريد الإلكتروني للمختبر tamoilab@dewa.gov.ae	قنوات تقديم الخدمة			
طلب من العميل لتحليل زيت المحولات	النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة			
كما هو محدد في تفاصيل التعرفة ومدة تقديم الخدمة أعلاه	مدة إنجاز الخدمة			
لا يوجد	باقة الخدمة			
لا يوجد	محدودية الخدمة			



## خدمة مراجعة الطاقة

الوصف	
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• حكومي</li> <li>• تجاري</li> <li>• صناعي</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	لا يوجد
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. اسم المتعامل / المؤسسة</li> <li>2. نوع المبنى</li> <li>3. أرقام الحسابات (كهرباء ومياه)</li> <li>4. العنوان</li> <li>5. عدد المباني المستهدفة</li> <li>6. الشخص المعني</li> <li>7. بيانات الاتصال (رقم الهاتف والبريد الإلكتروني).</li> </ol>
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم طلب الحصول على الخدمة عن طريق موقع الهيئة الإلكتروني</li> <li>2. تحديد موعد للزيارة الميدانية</li> <li>3. يقوم فريق كفاءة الطاقة بزيارة مبنى المتعامل بناءً على طلبه.</li> </ol>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	30:7 ص - 2:30 م من الأحد إلى الخميس
<b>الرسوم</b>	مجانية
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	لا يوجد
<b>المؤسسات الشريكة</b>	لا يوجد
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	موقع الهيئة الإلكتروني <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>	طلب الاللكتروني
<b>مدة انجاز الخدمة</b>	10 أيام عمل لكل مبنى
<b>باقة الخدمة</b>	لا يوجد
<b>محدودية الخدمة</b>	لا يوجد



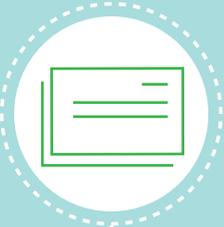
شهادات  
عدم الممانعة

# شهادة

التاريخ  
التوقيع



## خدمات شهادات عدم الممانعة



## شهادة عدم الممانعة للمشاريع العامة

<b>الوصف</b>	طلبات شهادات عدم ممانعة خاصة بالمشاريع العامة ، التي يقدمها الاستشاري لتصميم المشروع ويقدمها المقاول قبل البدء بتنفيذ المشروع ؛ وذلك للحصول على موافقة هيئة كهرباء ومياه دبي ؛ للعمل في حرم الطريق أو المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي.
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• حكومي</li> <li>• مقاول</li> <li>• إستشاري</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	رخصة تجارية
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. رسالة تقديم الطلب</li> <li>2. خارطة الموقع</li> <li>3. المخط العام للمشروع موضحاً الأعمال المقترحة مع الإحداثيات</li> <li>4. المخططات التفصيلية للمقاطع العرضية لتوزيع الخدمات للأعمال المقترحة بحسب مخططات المقاطع العرضية لحرم الطريق الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات أو المخططات الرئيسية المعتمدة للمشاريع التطويرية.</li> <li>5. المخططات الموثقة من الإدارات المختصة للموقع أو الحفر التجريبية</li> <li>6. البرنامج الزمني المفصل للأعمال المقترحة</li> <li>7. بيانات الإتصال للمقاول في حالات الطوارئ</li> <li>8. الطريقة المفصلة لتنفيذ العمل بالقرب من أو فوق، أو تحت خدمات هيئة كهرباء ومياه دبي</li> <li>9. خارطة ملكية الأرض (إن لزم الأمر)</li> </ol> <p>لمزيد من المعلومات عن المتطلبات الخاصة لكل مشروع، مفصلة بحسب نوع المشروع، يرجى الضغط على الرابط أدنا للوصول الى الدليل الإرشادي لتقديم طلبات خدمات شهادات عدم الممانعة لمشاريع البنية التحتية. <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymos">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymos</a></p>



<b>أولاً: الاعمال في حرم الطريق</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم طلب شهادة عدم الممانعة على الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات عن طريق الرابط : <a href="https://noc.rta.ae">https://noc.rta.ae</a></li> <li>2. لتقديم الطلب إلكترونياً يجب على المتعاملين إرفاق المتطلبات بحسب الدليل الإرشادي لشهادات عدم الممانعة</li> <li>3. لتقديم الطلب يدوياً يتوجب على المتعاملين الحصول على رقم مرجعي من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات وإرفاق الوثائق اللازمة على البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymos">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymos</a></li> </ol> <p><b>ثانياً: الاعمال الواقعة ضمن المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي والمباني التابعة لها:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. طلبات شهادات عدم الممانعة التي لا يتوجب تقديمها عن طريق النظام الإلكتروني لشهادات عدم الممانعة الخاص بهيئة الطرق والمواصلات (مشاريع متعلقة بهيئة كهرباء ومياه دبي) يجب تقديمها من خلال البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymos">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymos</a></li> </ol>
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات والموقع الإلكتروني لهيئة
<b>الرسوم</b>	مجانية
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	لا يوجد
<b>المؤسسات الشريكة</b>	هيئة الطرق والمواصلات
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات والموقع الإلكتروني لهيئة
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>	لا يوجد
<b>مدة انجاز الخدمة</b>	10 أيام عمل
<b>محدودية الخدمة</b>	<p>تكمن محدودية الخدمة عند إلغاء الطلب تلقائياً من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات في إحدى الخاتين أدناه: مما سيضطر المتعامل لتقديم طلب جديد مشيراً إلى الرقم المرجعي للطلب الأول.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. في حال فشل المتعامل في الحصول على شهادة عدم الممانعة للطلبات المقدمة إلكترونياً أو يدوياً خلال 60 يوماً من تقديم الطلب الأول.</li> <li>2. في حال فشل المتعامل في تقديم نفس الطلب (الذي قدمه على موقع هيئة الطرق والمواصلات) على الموقع الإلكتروني لهيئة كهرباء ومياه دبي مع الرقم المرجعي خلال 7 أيام عمل.</li> </ol>
<b>ملاحظات</b>	للحصول على نسخة من الدليل التقديم لشهادات عدم الممانعة NOC - Submission Guideline من خلال تحميله من موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>

## شهادة عدم الممانعة للتوصيلات المنزلية

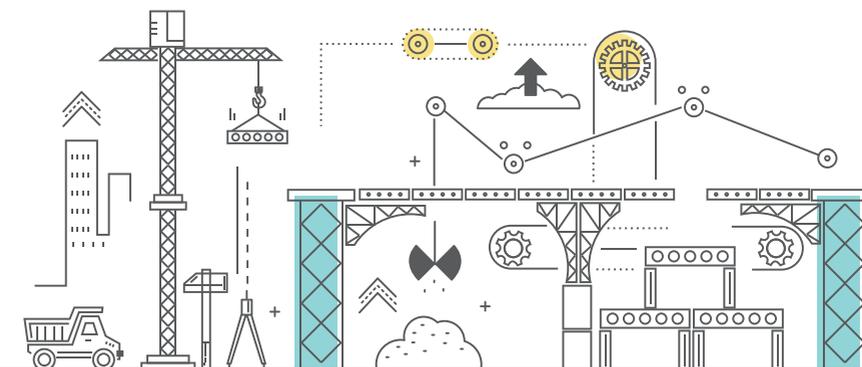
الوصف	طلبات شهادات عدم ممانعة الخاصة بمشاريع التوصيلات المنزلية ، التي يقدمها المقاول قبل بدء تنفيذ أعمال ربط التوصيلات المنزلية بين المبنى والشبكة الرئيسية للخدمة ؛ للحصول على موافقة هيئة كهرباء ومياه دبي ؛ للعمل في حرم الطريق أو المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي.
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• حكومي</li> <li>• مقاول</li> <li>• إستشاري</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	رخصة تجارية
متطلبات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. رسالة تقديم الطلب</li> <li>2. خارطة الموقع</li> <li>3. المخط العام للمشروع موضحاً الأعمال المقترحة مع الإحداثيات</li> <li>4. المخططات التفصيلية للمقاطع العرضية لتوزيع الخدمات للأعمال المقترحة بحسب مخططات المقاطع العرضية لحرم الطريق الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات أو المخططات الرئيسية المعتمدة للمشاريع التطويرية.</li> <li>5. المخططات الموثقة من الإدارات المختصة للموقع أو الحفر التجريبية</li> <li>6. البرنامج الزمني المفصل للأعمال المقترحة</li> <li>7. بيانات الإتصال للمقاول في حالات الطوارئ</li> <li>8. الطريقة المفصلة لتنفيذ العمل بالقرب من أو فوق، أو تحت خدمات هيئة كهرباء ومياه دبي</li> <li>9. خارطة ملكية الأرض (إن لزم الأمر)</li> </ol> <p>لمزيد من المعلومات عن المتطلبات الخاصة لكل مشروع، مفصلة بحسب نوع المشروع، يرجى الضغط على الرابط أدنا للوصول الى الدليل الإرشادي لتقديم طلبات خدمات شهادات عدم الممانعة لمشاريع البنية التحتية  <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></p>

أولاً: الاعمال في حرم الطريق	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم طلب شهادة عدم الممانعة على الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات عن طريق الرابط : <a href="https://noc.rta.ae">https://noc.rta.ae</a></li> <li>2. لتقديم الطلب إلكترونياً يجب على المتعاملين إرفاق المتطلبات بحسب الدليل الإرشادي لشهادات عدم الممانعة</li> <li>3. لتقديم الطلب يدوياً يتوجب على المتعاملين الحصول على رقم مرجعي من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات وإرفاق الوثائق اللازمة على البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></li> </ol> <p>ثانياً: الاعمال الواقعة ضمن المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي والمباني التابعة لها:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. طلبات شهادات عدم الممانعة التي لا يتوجب تقديمها عن طريق النظام الإلكتروني لشهادات عدم الممانعة الخاص بهيئة الطرق والمواصلات (مشاريع متعلقة بهيئة كهرباء ومياه دبي) يجب تقديمها من خلال البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></li> </ol>	إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات و الموقع الإلكتروني للهيئة
الرسوم	مجانية
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	لا يوجد
المؤسسات الشريكة	هيئة الطرق والمواصلات
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات والموقع الإلكتروني للهيئة
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	لا يوجد
مدة انجاز الخدمة	5 أيام عمل
محدودية الخدمة	<p>تضمن محدودية الخدمة عند إلغاء الطلب تلقائياً من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات في إحدى الحالتين أدناه: مما سيضطر المتعامل لتقديم طلب جديد مشيراً إلى الرقم المرجعي للطلب الأول.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. في حال فشل المتعامل في الحصول على شهادة عدم الممانعة للطلبات المقدمة إلكترونياً أو يدوياً خلال 60 يوماً من تقديم الطلب الأول.</li> <li>2. في حال فشل المتعامل في تقديم نفس الطلب (الذي قدمه على موقع هيئة الطرق والمواصلات) على الموقع الإلكتروني لهيئة كهرباء ومياه دبي مع الرقم المرجعي خلال 7 أيام عمل</li> </ol>
ملاحظات	للحصول على نسخة من الدليل التقديم لشهادات عدم الممانعة NOC Submission Guideline - من خلال تحميله من موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>



## شهادة عدم الممانعة لمشاريع الطرق

<b>الوصف</b>	طلبات شهادات عدم ممانعة خاصة بمشاريع الطرق ، التي يقدمها الاستشاري لتصميم المشروع ويقدمها المقاول قبل البدء بتنفيذ المشروع ؛ وذلك للحصول على موافقة هيئة كهرباء ومياه دبي ؛ للعمل في حرم الطريق أو المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• حكومي</li> <li>• مقاول</li> <li>• إستشاري</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	رخصة تجارية
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. رسالة تقديم الطلب</li> <li>2. خارطة الموقع</li> <li>3. المخط العام للمشروع موضحاً الأعمال المقترحة مع الإحداثيات</li> <li>4. المخططات التفصيلية للمقاطع العرضية لتوزيع الخدمات للأعمال المقترحة بحسب مخططات المقاطع العرضية لحرم الطريق الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات أو المخططات الرئيسية المعتمدة للمشاريع التطويرية.</li> <li>5. المخططات الموثقة من الإدارات المختصة للموقع أو الحفر التجريبية</li> <li>6. البرنامج الزمني المفصل للأعمال المقترحة</li> <li>7. بيانات الإتصال للمقاول في حالات الطوارئ</li> <li>8. الطريقة المفصلة لتنفيذ العمل بالقرب من أو فوق، أو تحت خدمات هيئة كهرباء ومياه دبي</li> <li>9. خارطة ملكية الأرض (إن لزم الأمر)</li> </ol> <p>لمزيد من المعلومات عن المتطلبات الخاصة لكل مشروع، مفصلة بحسب نوع المشروع، يرجى الضغط على الرابط أدنا للوصول الى الدليل الإرشادي لتقديم طلبات خدمات شهادات عدم الممانعة لمشاريع البنية التحتية  <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></p>



<b>أولاً: الاعمال في حرم الطريق</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم طلب شهادة عدم الممانعة على الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات عن طريق الرابط : <a href="https://noc.rta.ae">https://noc.rta.ae</a></li> <li>2. لتقديم الطلب إلكترونياً يجب على المتعاملين إرفاق المتطلبات بحسب الدليل الإرشادي لشهادات عدم الممانعة</li> <li>3. لتقديم الطلب يدوياً يتوجب على المتعاملين الحصول على رقم مرجعي من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات وإرفاق الوثائق اللازمة على البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></li> </ol> <p><b>ثانياً: الاعمال الواقعة ضمن المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي والمباني التابعة لها:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. طلبات شهادات عدم الممانعة التي لا يتوجب تقديمها عن طريق النظام الإلكتروني لشهادات عدم الممانعة الخاص بهيئة الطرق والمواصلات (مشاريع متعلقة بهيئة كهرباء ومياه دبي) يجب تقديمها من خلال البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></li> </ol>	<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>
على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات و الموقع الإلكتروني لهيئة	<b>أوقات تقديم الخدمة</b>
مجانية	<b>الرسوم</b>
لا يوجد	<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>
هيئة الطرق والمواصلات	<b>المؤسسات الشريكة</b>
الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات و الموقع الإلكتروني لهيئة	<b>قنوات تقديم الخدمة</b>
لا يوجد	<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>
14 يوم عمل	<b>مدة انجاز الخدمة</b>
تضمن محدودية الخدمة عند إلغاء الطلب تلقائياً من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات في إحدى الحالتين أدناه: مما سيضطر المتعامل لتقديم طلب جديد مشيراً إلى الرقم المرجعي للطلب الأول.	<b>محدودية الخدمة</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. في حال فشل المتعامل في الحصول على شهادة عدم الممانعة للطلبات المقدمة إلكترونياً أو يدوياً خلال 60 يوماً من تقديم الطلب الأول.</li> <li>2. في حال فشل المتعامل في تقديم نفس الطلب (الذي قدمه على موقع هيئة الطرق والمواصلات) على الموقع الإلكتروني لهيئة كهرباء ومياه دبي مع الرقم المرجعي خلال 7 أيام عمل.</li> </ol>	
للحصول على نسخة من الدليل لتقديم لشهادات عدم الممانعة NOC - Submission Guideline من خلال تحميله من موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>	<b>ملاحظات</b>



## شهادة عدم الممانعة للشبكات

<p><b>أولاً: الاعمال في حرم الطريق</b></p> <p>1. تقديم طلب شهادة عدم الممانعة على الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات عن طريق الرابط : <a href="https://noc.rta.ae">https://noc.rta.ae</a></p> <p>2. لتقديم الطلب إلكترونياً يجب على المتعاملين إرفاق المتطلبات بحسب الدليل الإرشادي لشهادات عدم الممانعة</p> <p>3. لتقديم الطلب يدوياً يتوجب على المتعاملين الحصول على رقم مرجعي من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات وإرفاق الوثائق اللازمة على البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></p> <p><b>ثانياً: الاعمال الواقعة ضمن المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي والمباني التابعة لها:</b></p> <p>4. طلبات شهادات عدم الممانعة التي لا يتوجب تقديمها عن طريق النظام الإلكتروني لشهادات عدم الممانعة الخاص بهيئة الطرق والمواصلات (مشاريع متعلقة بهيئة كهرباء ومياه دبي) يجب تقديمها من خلال البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></p>	<p><b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b></p>
<p>على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات و الموقع الإلكتروني لهيئة</p>	<p><b>أوقات تقديم الخدمة</b></p>
<p>مجانية</p>	<p><b>الرسوم</b></p>
<p>لا يوجد</p>	<p><b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b></p>
<p>هيئة الطرق والمواصلات</p>	<p><b>المؤسسات الشريكة</b></p>
<p>الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات والموقع الإلكتروني لهيئة</p>	<p><b>قنوات تقديم الخدمة</b></p>
<p>لا يوجد</p>	<p><b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b></p>
<p>14 يوم عمل</p>	<p><b>مدة انجاز الخدمة</b></p>
<p>تضمن محدودية الخدمة عند إلغاء الطلب تلقائياً من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات في إحدى الحالتين أدناه: مما سيضطر المتعامل لتقديم طلب جديد مشيراً إلى الرقم المرجعي للطلب الأول.</p> <p>1. في حال فشل المتعامل في الحصول على شهادة عدم الممانعة للطلبات المقدمة إلكترونياً أو يدوياً خلال 60 يوماً من تقديم الطلب الأول.</p> <p>2. في حال فشل المتعامل في تقديم نفس الطلب (الذي قدمه على موقع هيئة الطرق والمواصلات) على الموقع الإلكتروني لهيئة كهرباء ومياه دبي مع الرقم المرجعي خلال 7 أيام عمل.</p>	<p><b>محدودية الخدمة</b></p>
<p>للحصول على نسخة من الدليل التقديم لشهادات عدم الممانعة NOC - Submission Guideline من خلال تحميله من موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></p>	<p><b>ملاحظات</b></p>

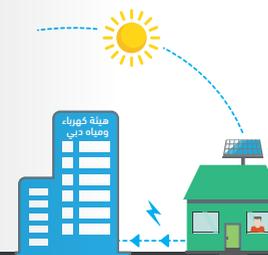
<p>طلبات شهادات عدم ممانعة خاصة بمشاريع شبكات الخدمات ، التي يقدمها الاستشاري لتصميم المشروع ويقدمها المقاول قبل البدء بتنفيذ المشروع ؛ وذلك للحصول على موافقة هيئة كهرباء ومياه دبي ؛ للعمل في حرم الطريق أو المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي</p>	<p><b>الوصف</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>	<p><b>هيكلية الخدمة ونوعها</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• حكومي</li> <li>• مقاول</li> <li>• إستشاري</li> </ul>	<p><b>فئات المتعاملين المستهدفة</b></p>
<p>رخصة تجارية</p>	<p><b>الوثائق المطلوبة</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. رسالة تقديم الطلب</li> <li>2. خارطة الموقع</li> <li>3. المخط العام للمشروع موضحاً الأعمال المقترحة مع الإحداثيات</li> <li>4. المخططات التفصيلية للمقاطع العرضية لتوزيع الخدمات للأعمال المقترحة بحسب مخططات المقاطع العرضية لحرم الطريق الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات أو المخططات الرئيسية المعتمدة للمشاريع التطويرية.</li> <li>5. المخططات الموثقة من الإدارات المختصة للموقع أو الحفر التجريبية</li> <li>6. البرنامج الزمني المفصل للأعمال المقترحة</li> <li>7. بيانات الإتصال للمقاول في حالات الطوارئ</li> <li>8. الطريقة المفصلة لتنفيذ العمل بالقرب من أو فوق أو تحت خدمات هيئة كهرباء ومياه دبي</li> <li>9. خارطة ملكية الأرض (إن لزم الأمر)</li> </ol> <p>لمزيد من المعلومات عن المتطلبات الخاصة لكل مشروع، مفصلة بحسب نوع المشروع، يرجى الضغط على الرابط أدنا للوصول الى الدليل الارشادي لتقديم طلبات خدمات شهادات عدم الممانعة لمشاريع البنية التحتية <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></p>	<p><b>متطلبات تقديم الخدمة</b></p>



## شهادة عدم الممانعة للحفر التجريبية

<p><b>أولاً: الاعمال في حرم الطريق</b></p> <p>1. تقديم طلب شهادة عدم الممانعة على الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات عن طريق الرابط : <a href="https://noc.rta.ae">https://noc.rta.ae</a></p> <p>2. لتقديم الطلب إلكترونياً يجب على المتعاملين إرفاق المتطلبات بحسب الدليل الإرشادي لشهادات عدم الممانعة</p> <p>3. لتقديم الطلب يدوياً يتوجب على المتعاملين الحصول على رقم مرجعي من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات وإرفاق الوثائق اللازمة على البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymous">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymous</a></p> <p><b>ثانياً: الاعمال الواقعة ضمن المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي والمباني التابعة لها:</b></p> <p>4. طلبات شهادات عدم الممانعة التي لا يتوجب تقديمها عن طريق النظام الإلكتروني لشهادات عدم الممانعة الخاص بهيئة الطرق والمواصلات (مشاريع متعلقة بهيئة كهرباء ومياه دبي) يجب تقديمها من خلال البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymous">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymous</a></p>	<p><b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b></p>
<p>على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات و الموقع الإلكتروني لهيئة</p>	<p><b>أوقات تقديم الخدمة</b></p>
<p>مجانية</p>	<p><b>الرسوم</b></p>
<p>لا يوجد</p>	<p><b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b></p>
<p>هيئة الطرق والمواصلات</p>	<p><b>المؤسسات الشريكة</b></p>
<p>الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات والموقع الإلكتروني لهيئة</p>	<p><b>قنوات تقديم الخدمة</b></p>
<p>لا يوجد</p>	<p><b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b></p>
<p>5 أيام عمل</p>	<p><b>مدة انجاز الخدمة</b></p>
<p>تضمن محدودية الخدمة عند إلغاء الطلب تلقائياً من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات في إحدى الحالتين أدناه: مما سيضطر المتعامل لتقديم طلب جديد مشيراً إلى الرقم المرجعي للطلب الأول.</p> <p>1. في حال فشل المتعامل في الحصول على شهادة عدم الممانعة للطلبات المقدمة إلكترونياً أو يدوياً خلال 60 يوماً من تقديم الطلب الأول.</p> <p>2. في حال فشل المتعامل في تقديم نفس الطلب (الذي قدمه على موقع هيئة الطرق والمواصلات) على الموقع الإلكتروني لهيئة كهرباء ومياه دبي مع الرقم المرجعي خلال 7 أيام عمل.</p>	<p><b>محدودية الخدمة</b></p>
<p>للحصول على نسخة من الدليل التقديم لشهادات عدم الممانعة NOC - Submission Guideline من خلال تحميله من موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></p>	<p><b>ملاحظات</b></p>

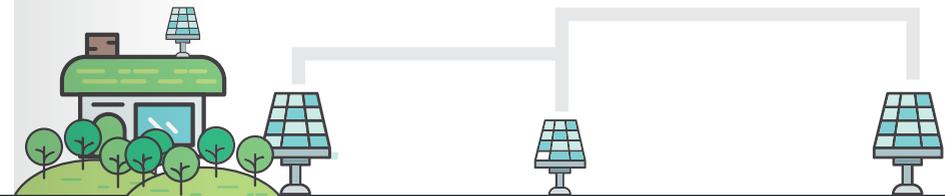
<p>طلبات شهادات عدم ممانعة خاصة بأعمال الحفر التجريبية قبل البدء بتنفيذ أعمال المشروع في الموقع ، التي يقدمها المتعاملون للحصول على الموافقة والشروط الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي ؛ للعمل في حرم الطريق أو المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي.</p>	<p><b>الوصف</b></p>
<p>• فرعية • إجرائية</p>	<p><b>هيكلية الخدمة ونوعها</b></p>
<p>• سكني • مقال • إستشاري</p>	<p><b>فئات المتعاملين المستهدفة</b></p>
<p>رخصة تجارية</p>	<p><b>الوثائق المطلوبة</b></p>
<p>1. رسالة تقديم الطلب 2. خارطة الموقع 3. المخط العام للمشروع موضحاً الأعمال المقترحة مع الإحداثيات 4. المخططات التفصيلية للمقاطع العرضية لتوزيع الخدمات للأعمال المقترحة بحسب مخططات المقاطع العرضية لحرم الطريق الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات أو المخططات الرئيسية المعتمدة للمشاريع التطويرية. 5. المخططات الموثقة من الإدارات المختصة للموقع أو الحفر التجريبية 6. البرنامج الزمني المفصل للأعمال المقترحة 7. بيانات الإتصال للمقاول في حالات الطوارئ 8. الطريقة المفصلة لتنفيذ العمل بالقرب من أو فوق أو تحت خدمات هيئة كهرباء ومياه دبي 9. خارطة ملكية الأرض (إن لزم الأمر)</p> <p>لمزيد من المعلومات عن المتطلبات الخاصة لكل مشروع، مفصلة بحسب نوع المشروع، يرجى الضغط على الرابط أدنا للوصول الى الدليل الإرشادي لتقديم طلبات خدمات شهادات عدم الممانعة لمشاريع البنية التحتية <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymous">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymous</a></p>	<p><b>متطلبات تقديم الخدمة</b></p>



شهادات عدم الممانعة (طلب معلومات عن البنية التحتية لشبكات الكهرباء)

الوصف	الطلب
طلبات شهادات عدم ممانعة لمعلومات خدمات هيئة كهرباء ومياه دبي الموجودة والمستقبلية وقيود التنفيذ في حرم الطريق أو محرمات هيئة كهرباء ومياه دبي التي قد تتأثر أو تؤثر بنطاق أعمال المشروع.	
<b>هيكلية الخدمة ونوعها</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
<b>فئات المتعاملين المستهدفة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سكني</li> <li>• حكومي</li> <li>• مقاول</li> <li>• إستشاري</li> </ul>
<b>الوثائق المطلوبة</b>	رخصة تجارية
<b>متطلبات تقديم الخدمة</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. رسالة تقديم الطلب</li> <li>2. رسالة تقديم الطلب</li> <li>3. خارطة الموقع</li> <li>4. المخط العام للمشروع موضحاً الأعمال المقترحة مع الإحداثيات</li> <li>5. المخططات التفصيلية للمقاطع العرضية لتوزيع الخدمات للأعمال المقترحة بحسب مخططات المقاطع العرضية لحرم الطريق الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات أو المخططات الرئيسية المعتمدة للمشاريع التطويرية.</li> <li>6. المخططات الموثقة من الإدارات المختصة للموقع أو الحفر التجريبية</li> <li>7. البرنامج الزمني المفصل للأعمال المقترحة</li> <li>8. بيانات الإتصال للمقاول في حالات الطوارئ</li> <li>9. الطريقة المفصلة لتنفيذ العمل بالقرب من أو فوق أو تحت خدمات هيئة كهرباء ومياه دبي</li> <li>• خارطة ملكية الأرض (إن لزم الأمر)</li> </ol> <p>لمزيد من المعلومات عن المتطلبات الخاصة لكل مشروع، مفصلة بحسب نوع المشروع، يرجى الضغط على الرابط أدنا للوصول الى الدليل الإرشادي لتقديم طلبات خدمات شهادات عدم الممانعة لمشاريع البنية التحتية <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></p>

أولاً: الاعمال في حرم الطريق	إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم طلب شهادة عدم الممانعة على الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات عن طريق الرابط : <a href="https://noc.rta.ae">https://noc.rta.ae</a></li> <li>2. لتقديم الطلب إلكترونياً يجب على المتعاملين إرفاق المتطلبات بحسب الدليل الإرشادي لشهادات عدم الممانعة</li> <li>3. لتقديم الطلب يدوياً يتوجب على المتعاملين الحصول على رقم مرجعي من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات وإرفاق الوثائق اللازمة على البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></li> </ol> <p><b>ثانياً: الأعمال الواقعة ضمن المحرمات الخاصة بهيئة كهرباء ومياه دبي والمباني التابعة لها:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. طلبات شهادات عدم الممانعة التي لا يتوجب تقديمها عن طريق النظام الإلكتروني لشهادات عدم الممانعة الخاص بهيئة الطرق والمواصلات (مشاريع متعلقة بهيئة كهرباء ومياه دبي) يجب تقديمها من خلال البوابة الإلكترونية لهيئة كهرباء ومياه دبي على الرابط <a href="https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus">https://crm.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymus</a></li> </ol>	
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>	على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات والموقع الإلكتروني للهيئة
<b>الرسوم</b>	مجانية
<b>ترابط الخدمة مع خدمات أخرى</b>	لا يوجد
<b>المؤسسات الشريكة</b>	هيئة الطرق والمواصلات
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>	الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات والموقع الإلكتروني للهيئة
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>	لا يوجد
<b>مدة انجاز الخدمة</b>	5 أيام عمل
<b>محدودية الخدمة</b>	<p>تضمن محدودية الخدمة عند إلغاء الطلب تلقائياً من الموقع الإلكتروني لهيئة الطرق والمواصلات في إحدى الحالتين أدناه: مما سيضطر المتعامل لتقديم طلب جديد مشيراً إلى الرقم المرجعي للطلب الأول.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• في حال فشل المتعامل في الحصول على شهادة عدم الممانعة للطلبات المقدمة إلكترونياً أو يدوياً خلال 60 يوماً من تقديم الطلب الأول.</li> <li>• في حال فشل المتعامل في تقديم نفس الطلب (الذي قدمه على موقع هيئة الطرق والمواصلات) على الموقع الإلكتروني لهيئة كهرباء ومياه دبي مع الرقم المرجعي خلال 7 أيام عمل.</li> </ul>
<b>ملاحظات</b>	للحصول على نسخة من الدليل التقديم لشهادات عدم الممانعة NOC - Submission Guideline من خلال تحميله من موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>



## شهادة عدم الممانعة للبناء - مياها

الوصف	أصدار شهادة عدم ممانعة للبناء من أجل الحصول على رخصة البناء
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقال</li> <li>• إستشاري</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خارطة أرض</li> <li>• خارطة توزيع شبكة المياه الداخلية</li> <li>• تفاصيل الحاجة اليومية للمياه</li> </ul>
متطلبات تقديم الخدمة	الطلب الإلكتروني مع الوثائق المطلوبة
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم الطلب إلكترونياً من خلال موقع الهيئة الإلكتروني أو من خلال موقع بلدية دبي الإلكتروني المترابط مع الهيئة</li> <li>2. أستلام الطلب</li> <li>3. دراسة الطلب وعمل التعديلات اللازمة لإصدار شهادة عدم الممانعة</li> <li>4. إصدار شهادة عدم ممانعة للبناء</li> </ol>
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة
الرسوم	مجانية
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	لا يوجد
المؤسسات الشريكة	بلدية دبي
قنوات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• موقع الهيئة الإلكتروني</li> <li>• موقع بلدية دبي الإلكتروني</li> </ul>
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	نموذج شهادة عدم ممانعة للبناء
مدة انجاز الخدمة	3 أيام عمل
محدودية الخدمة	لا يوجد
ملاحظات	لا يوجد

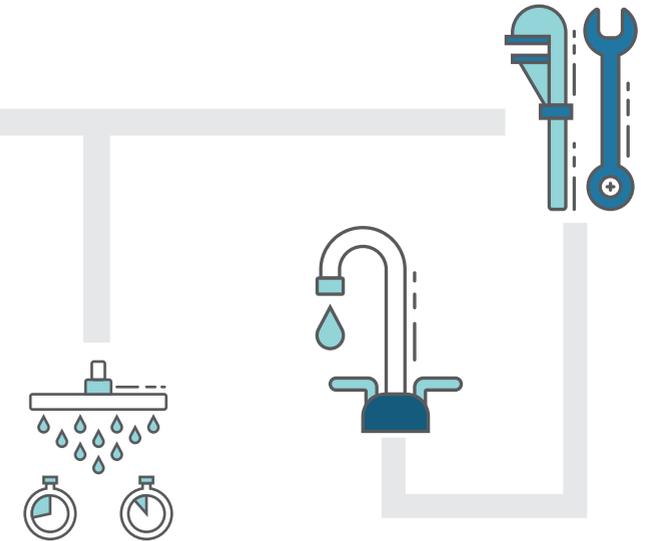
## شهادة عدم الممانعة البناء - كهرباء

الوصف	تقدم هيئة كهرباء ومياه دبي للمقاولين والاستشاريين خدمة الحصول على شهادات عدم ممانعة لغرض البناء وذلك من خلال الخدمات الإلكترونية المتوفرة بالموقع الإلكتروني للهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقال</li> <li>• إستشاري</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خارطة الأرض الصادرة من بلدية دبي أو من السلطة/الجهة المعنية.</li> <li>• مخطط الأرض الذي يوضح موقع العداد</li> <li>• جداول توزيع الأحمال / الجهد الموصل والحد الأعلى للجهد الكهربائي المطلوب.</li> <li>• صورة جواز سفر المالك/صورة الهوية الوطنية للمالك</li> </ul>
متطلبات تقديم الخدمة	تقديم طلب التسجيل بالخدمات الإلكترونية للهيئة عبر الموقع الإلكتروني للهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	<p>تقديم طلب الحصول على شهادة عدم الممانعة لغرض البناء عبر الخدمات الإلكترونية بالموقع الإلكتروني للهيئة.</p> <p>اختيار " الاستشاريون والمقاولون " ثم "الخدمات" ثم "شهادة عدم الممانعة للبناء"</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. إدخال رقم الهوية الوطنية / الإضارة / رقم الرخصة التجارية والمستخدم في تسجيل أصحاب المشاريع</li> <li>2. الانتقال إلى صفحة تسجيل مالك والبحث مع تحديد الفئة</li> <li>3. في حال ما إذا كان المالك غير متوفر بنظام هيئة كهرباء ومياه دبي، فإنه يجب تسجيل مالك عن طريق اختيار "إنشاء مالك" ومن ثم تحديث البيانات المطلوبة.</li> <li>4. اختيار نوع الإجراء الذي ترغب باتخاذ (إعادة تقديم/تجديد، إلخ..)، ثم اختيار نوع التوصيل المطلوب</li> <li>5. تعبئة الحقول الإلزامية وإرفاق المستندات المطلوبة من ثم اضغط زر "تقديم الطلب" (1)</li> <li>6. يقوم النظام بإنشاء رقم المرجع 111xxxx</li> <li>7. يمكن استخدام رقم المرجع لمتابعة حالة طلبك عبر الخدمات الإلكترونية للهيئة</li> </ol> <p><b>ملحوظة هامة:</b> في حال تطلب المشروع إصدار ترخيص بناء، يجب تقديم طلب شهادة عدم الممانعة لغرض البناء عن طريق النظام الإلكتروني لتراخيص البناء والتابع لبلدية دبي</p>
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني للهيئة

الرسم	مجانية
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	لا يوجد
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	الموقع الإلكتروني للهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a>
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	لا يوجد
مدة انجاز الخدمة	6 أيام عمل
باقة الخدمة	لا يوجد
محدودية الخدمة	صلاحية شهادة عدم الممانعة لغرض البناء: <ul style="list-style-type: none"> <li>• سنتين لمناطق المشاريع العادية</li> <li>• سنة واحدة لمناطق المشاريع الكبرى Major Projects Area</li> <li>• يتم إلغاء الطلب أوتوماتيكياً في حال تم ارجاعه من قبل الهيئة، ولم يتم تقديمه من قبل المقاول/الاستشاري خلال 10 أيام عمل</li> </ul>

## شهادات عدم الممانعة للهدم - مياه

الوصف	أصدار شهادة عدم ممانعة للمقاولين للهدم
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مقاول</li> <li>• إستشاري</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خارطة الأرض</li> <li>• رخصة تجارية</li> </ul>
متطلبات تقديم الخدمة	الطلب الإلكتروني مع الوثائق المطلوبة
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقديم الطلب إلكترونياً من خلال موقع الهيئة الإلكتروني.</li> <li>2. التنسيق مع إدارة الفواتير لبيان المبالغ المستحقة على الحساب</li> <li>3. في حال إستحقاق أي مبالغ يتم الدفع من خلال أي من قنوات الدفع المعتمدة لدى الهيئة</li> <li>4. إصدار الفاتورة النهائية من قبل إدارة الفواتير</li> <li>5. إلغاء خط المياه</li> <li>6. استلام الشهادة خلال 3 أيام عمل</li> </ol>
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة
الرسم	مجانية
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	لا يوجد
المؤسسات الشريكة	لا يوجد
قنوات تقديم الخدمة	موقع الهيئة الإلكتروني
النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة	نموذج شهادة عدم الممانعة هدم
مدة انجاز الخدمة	3 أيام عمل
باقة الخدمة	لا يوجد
محدودية الخدمة	لا يوجد



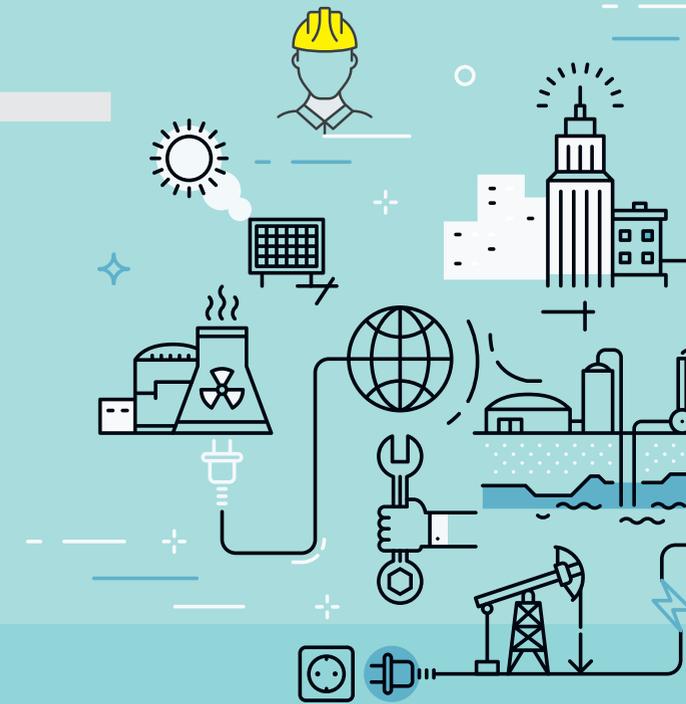
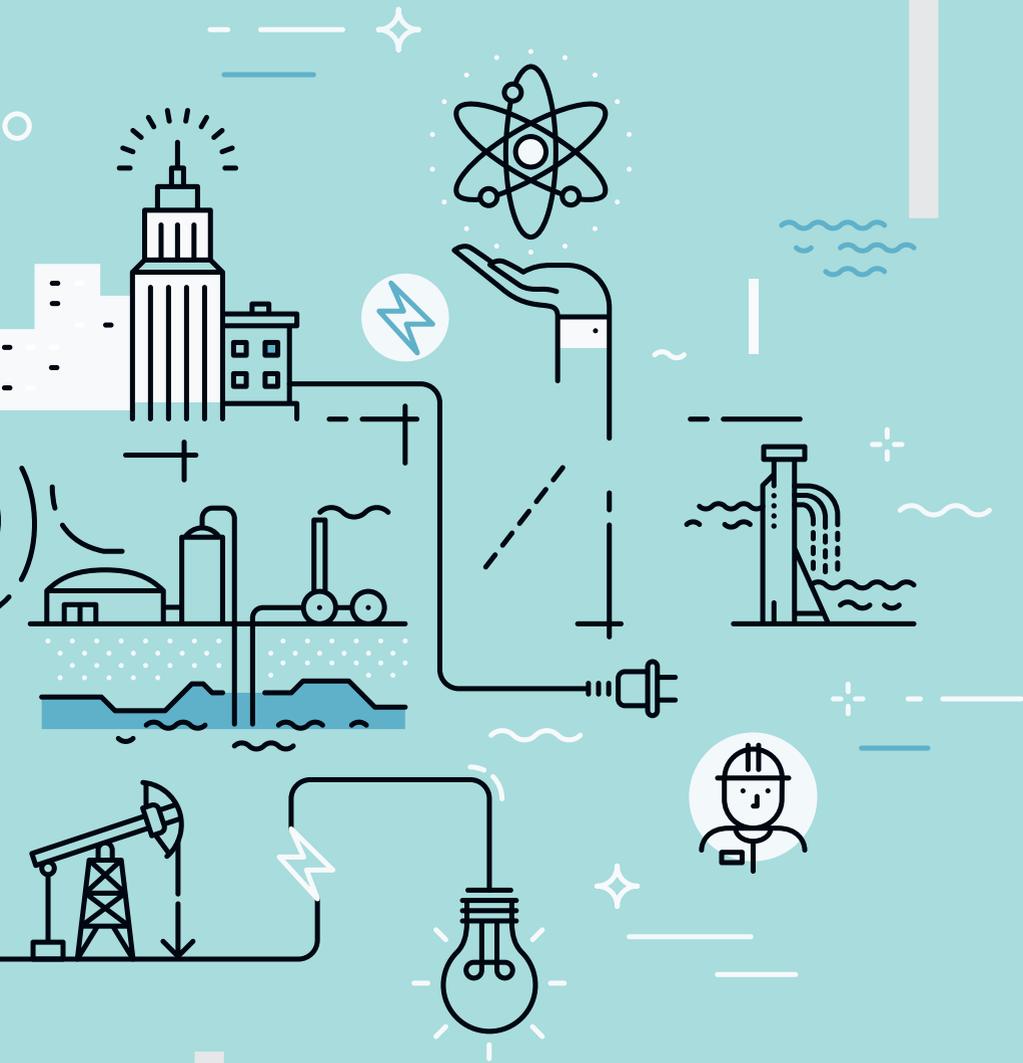
## شهادة عدم الممانعة لغرض الهدم - كورباة

لا يوجد	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى
لا يوجد	المؤسسات الشريكة
موقع الهيئة الإلكتروني	قنوات تقديم الخدمة
لا يوجد	النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة
5 أيام عمل	مدة انجاز الخدمة
لا يوجد	باقة الخدمة
صلاحية شهادة عدم الممانعة لغرض الهدم: 6 أشهر من تاريخ الإصدار	محدودية الخدمة

الوصف	تقدم هيئة كورباة ومياه دبي خدمة شهادة عدم الممانعة لغرض الهدم للمقاولين المسجلين
هيكلية الخدمة ونوعها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرعية</li> <li>• إجرائية</li> </ul>
فئات المتعاملين المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مفاول</li> <li>• إستشاري</li> </ul>
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صورة جواز سفر المالك</li> <li>• خارطة الأرض</li> <li>• مخطط الأرض الذي يوضح المنطقة المراد هدمها</li> <li>• براءة ذمة من إدارة الفواتير بالهيئة تفيد بتسديد قيمة الفاتورة النهائية للتوصيل الخاص بالمبنى المراد هدمه</li> </ul>
متطلبات تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم طلب التسجيل بالخدمات الإلكترونية للهيئة عبر الموقع الإلكتروني للهيئة <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></li> <li>• نقل / إزالة الكابلات والمعدات الموجودة بالموقع المراد هدمه</li> </ul>
إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة	<p>تقديم طلب الحصول على شهادة عدم الممانعة لغرض الهدم عبر الخدمات الإلكترونية بالموقع الإلكتروني للهيئة. اختيار " الاستشاريون والمقاولون " ثم "الخدمات" ثم "شهادة عدم الممانعة للهدم"</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. إدخال رقم الهوية الوطنية / الإضارة / رقم الرخصة التجارية والمستخدم في تسجيل أصحاب المشاريع</li> <li>2. الانتقال إلى صفحة تسجيل مالك والبحث مع تحديد الفئة</li> <li>3. في حال ما إذا كان المالك غير متوفر بنظام هيئة كورباة ومياه دبي، فإنه يجب تسجيل مالك عن طريق اختيار "إنشاء مالك" ومن ثم تحديث البيانات المطلوبة.</li> <li>4. اختيار نوع الإجراء الذي ترغب باتخاذ (تقديم جديد / إعادة تقديم/ تجديد، إلخ.)، ثم اختيار نوع التوصيل المطلوب</li> <li>5. تعبئة الحقول الإلزامية وإرفاق المستندات المطلوبة من ثم اضغط زر "تقديم الطلب" (1)</li> <li>6. يقوم النظام بإنشاء رقم الطلب 30xxxx</li> <li>7. يمكن استخدام رقم المرجع لمتابعة حالة طلبك عبر الخدمات الإلكترونية</li> </ol>
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني للهيئة
الرسوم	مجانية



# معلومات هامّة



المتطلبات / المستندات						مقاول - مدني
-	-	✓	✓	✓	✓	
قائمة بالموظفين الفنيين بالشركة (مع تصاريح الإقامة)	لا تقل عن سنة واحدة	✓	✓	✓	✓	مقاول - كهرباء (توصيلات التجهيز والتشطيب)
** حضور الدورة التدريبية لمقاولي الطاقة الشمسية التي تنظمها الهيئة واجتياز الاختبار ** قائمة بالموظفين الفنيين بالشركة (مع تصاريح الإقامة)	لا تقل عن 4 سنوات	✓	✓	✓	✓	مقاول الطاقة الشمسية
-	-	✓	✓	✓	✓	مقاول - هدم
<b>إجراءات وخطوات الحصول على الخدمة</b>						
تقديم طلب التسجيل بالخدمات الإلكترونية للهيئة عبر الموقع الإلكتروني للهيئة. <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a> بحسب الفئات المذكورة						
<b>أوقات تقديم الخدمة</b>						
على مدار الساعة - عبر الموقع الإلكتروني للهيئة						
<b>الرسوم</b>						
مجانية						
<b>ترابط الخدمات مع خدمات أخرى</b>						
لا يوجد						
<b>المؤسسات الشريكة</b>						
لا يوجد						
<b>قنوات تقديم الخدمة</b>						
عبر الموقع الإلكتروني للهيئة						
<b>النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة</b>						
لا يوجد						
<b>مدة انجاز الخدمة</b>						
5 أيام عمل						
<b>باقة الخدمة</b>						
لا يوجد						
<b>محدودية الخدمة</b>						
لا يوجد						

المتطلبات / المستندات							المئة
متطلبات أخرى	الخبرة العملية	المؤهل العلمي	نسخة من شهادات الخبرة	نسخة من جواز سفر المهندس المسؤول مع صفحة الإقامة	نسخة من الرخصة التجارية سارية المفعول صادرة من دائرة التنمية الاقتصادية - دبي	استشاري - عام (مدني / معماري)	
-	-	✓	✓	✓	✓	استشاري - كهرباء	
شهادة تحويل / رسالة لتمثيل الجهة	-	✓	✓	✓	✓	استشاري - خدمات (جهات حكومية - مطورين)	
حضور الدورة التدريبية لمقاولي الطاقة الشمسية التي تنظمها الهيئة واجتياز الاختبار	4 سنوات	✓	✓	✓	✓	استشاري الطاقة الشمسية	
<b>المقاولين:</b>							
المتطلبات / المستندات							
متطلبات أخرى	الخبرة العملية	المؤهل العلمي	نسخة من شهادات الخبرة	نسخة من جواز سفر المهندس المسؤول مع صفحة الإقامة	نسخة من الرخصة التجارية سارية المفعول صادرة من دائرة التنمية الاقتصادية - دبي	المئة	
قائمة بالموظفين الفنيين بالشركة (مع تصاريح الإقامة)	لا تقل عن سنة واحدة	✓	✓	✓	✓	مقاول - كهرباء	

الوثائق المطلوبة

## أوقات الذروة في إمارة دبي

أوقات الذروة بالنسبة لاستهلاك الكهرباء في إمارة دبي من الساعة 12 ظهراً وحتى 5 مساءً، وخاصة خلال شهور الصيف) من يونيو إلى سبتمبر. (للمساهمة في توفير الطاقة خلال تلك الفترة، وتخفيف الضغط على شبكة الكهرباء، حاول إعادة جدولة استخدام الأجهزة التي تستهلك قدراً كبيراً من الطاقة مثل غسالة الملابس والأطباق، والمكواة، والفرن الكهربائي، وغيرها قبل 12 ظهراً أو بعد 5 مساءً، وخاصة خلال أشهر الصيف. تستهلك أجهزة التكييف قدراً كبيراً من الطاقة، لذلك قم بإطفائها عند مغادرتك المنزل أو على الأقل ارفع درجة حرارة التكييف إلى 28 درجة مئوية.

### نصائح عامة:

- تأكد من إطفاء الأضواء وإغلاق أجهزة التكييف عند مغادرة المنزل
- استبدل المصابيح العادية بمصابيح "LED" أو الفلورسنت الموفرة للطاقة بقدر الإمكان، حيث توفر هذه المصابيح حوالي 80% مقارنة بالمصابيح التقليدية، وعمرها الافتراضي يزيد عشرة أضعاف عن المصابيح العادية
- اضبط درجة حرارة تكييف الهواء على 24 درجة مئوية، في الأماكن المشغولة، وارفعها إلى 28 درجة مئوية عند مغادرة المكان.
- تأكد من إغلاق جميع أبواب ونوافذ المنزل بصورة جيدة عند تشغيل أجهزة التكييف، ما يجعلها أكثر فعالية في استهلاك الطاقة
- انزع مقبس الكهرباء عن الحاسب الآلي والأجهزة الإلكترونية وأجهزة الشاحن عند عدم استعمالها، حيث أن معظم الأجهزة الإلكترونية تستهلك قدراً من الطاقة حتى في حال اطفائها .
- أكثر من 50% من المياه المستخدمة في المنازل يتم استهلاكها في الحمامات، حيث تستهلك المراحيض نحو 27% والدش نحو 17% وصنابير المياه 8% وأحواض الاستحمام 2%. لذلك، فإن اختصار وقت الاستحمام لدقيقة أو اثنتين يمكن أن يوفر نحو 150 غالون من المياه شهرياً
- استبدل مصافي صانير المياه، والغطاء العلوي للدش بتركيبات مخفضة للتدفق، فسعرها مناسب وسهولة التركيب، وتقلل من استهلاك المياه
- استعمل غسالة الملابس عندما تكون ممتلئة بالكامل لتوفير المياه والكهرباء. واضبط حجم المياه المناسب لكمية الملابس
- عند شراء غسالة ملابس، اختر الغسالة التي تحمل علامة نجمة الطاقة (Energy Star) الموفرة للكهرباء والمياه)
- قم بري حديقةك في الصباح الباكر أو المساء عندما تكون درجات الحرارة منخفضة، وذلك لتقليل تبخر المياه. إذ تصل نسبة المياه المتبخرة إلى 30% عند ري الحدائق والمزروعات خلال ساعات الذروة
- أفضل وقت للري قبل الثامنة صباحاً أو بعد السادسة مساءً
- تتميز دولة الإمارات بشمسها الساطعة معظم أيام السنة. لذلك، حاول استخدام المصابيح التي تعمل بالطاقة الشمسية لإنارة الحدائق والساكنات
- استخدم دلواً من المياه تحتوي على الصابون لغسل سيارتك، أو استخدم خرطوم المياه ذي الفوهة القابلة للتعديل
- راقب فاتورة المياه، ففاتورة المياه المرتفعة بشكل كبير عن المعتاد، قد تُشير لوجود تسرب يجب إصلاحه. ولفحص العداد، يمكنك الاتصال بمركز رعاية المتعاملين على الرقم 6019999 - 04 للحصول على دليل الترشيد، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.dewa.gov.ae](http://www.dewa.gov.ae)

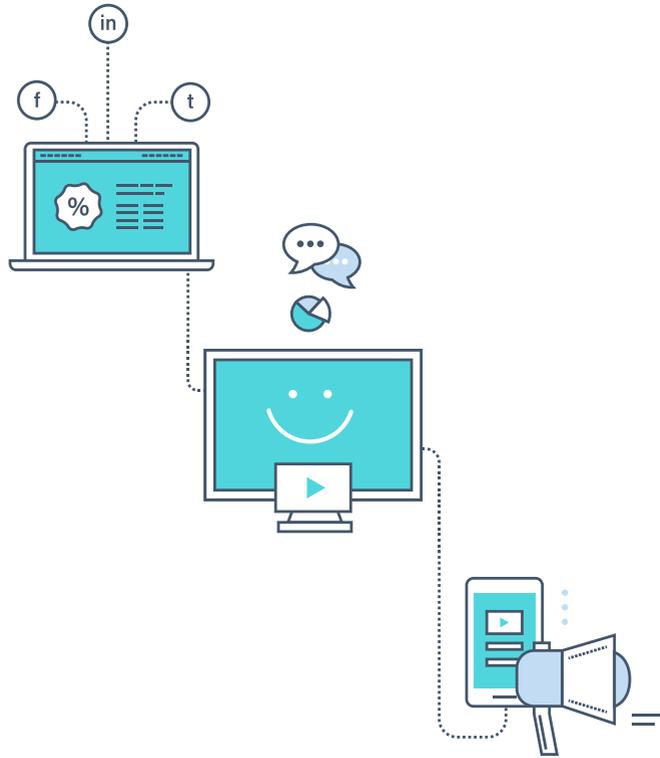
# الترشيد والتعرفة معلومات ونصائح ترشيديّة عن الكهرباء والمياه

موردنا الطبيعية ثمينة، ومسؤوليتنا توجب علينا الحفاظ على هذه النعم التي جانا بها الله سبحانه وتعالى. في ما يلي بعض النصائح البسيطة التي يمكنك تطبيقها لتساعدك في تقليل استهلاكك من الكهرباء والمياه، وبالتالي المساهمة في الحفاظ على البيئة لنا ولأجيالنا القادمة.



## تفاصيل نظام التعرفة:

بدأت هيئة كهرباء ومياه دبي في مارس 2008 بتطبيق نظام شرائح الاستهلاك الذي يعتمد على حجم الاستهلاك لاحتساب التعرفة، ما يساهم في تحفيز المتعاملين على تبني ممارسات الترشيد وتجنب الهدر. وقد أثبت نظام شرائح التعرفة كفاءته في العديد من الدول حول العالم، وأسفر تطبيقه عن نتائج إيجابية في ترشيد استهلاك الكهرباء والمياه، والحفاظ على الموارد الطبيعية، وحماية البيئة.



تعرفة الكهرباء		
الاستهلاك الشهري /سكني والتجاري / فلس/ جالون		
0 - 2,000 كيلو واط/ساعة	G	23
2,001 - 4,000 كيلو واط/ساعة	Y	28
4,001 - 6,000 كيلو واط/ساعة	O	32
أكثر من 6,000 كيلو واط/ساعة	R	38
الاستهلاك الشهري /صناعي وتجاري / فلس/ جالون		
0 - 10,000 كيلو واط/ساعة	G	23
أكثر من 10,000 كيلو واط/ساعة	Y	28

تعرفة المياه		
الاستهلاك الشهري /سكني / فلس/ جالون		
0 - 6,000 جالون*	G	3.5
6,001 - 12,000 جالون*	Y	4.0
أكثر من 12,000 جالون*	O	4.6
الاستهلاك الشهري /صناعي وتجاري / فلس/ جالون		
0 - 10,000 جالون*	G	3.5
10,001 - 20,000 جالون*	Y	4.0
أكثر من 20,000 جالون*	O	4.6

\* جالون: جالون بريطاني

تعرفة الكهرباء (للمواطنين)		
الاستهلاك الشهري /سكني ومزارع / فلس/ ك.و.س		
0 - 2,000 كيلو واط/ساعة	G	7.5
2,001 - 4,000 كيلو واط/ساعة	Y	9.0
4,001 - 6,000 كيلو واط/ساعة	O	10.5
أكثر من 6,000 كيلو واط/ساعة	R	12.5

تعرفة المياه (للمواطنين)		
الاستهلاك الشهري /سكني / فلس/ جالون		
0 - 20,000 جالون*	G	معفى
أكثر من 20,000 جالون*	Y	1.5

\* جالون: جالون بريطاني

\* يتم احتساب رسم إضافي للوقود بناء على الاستهلاك الشهري للكهرباء (فلس/ك.و.س) وعلى الاستهلاك الشهري للمياه (فلس/جالون) طبقاً لمعدل الزيادة أو نقصان أسعار الوقود الموردة لمحطات التوليد <http://www.dewa.gov.ae/arabic/tariff/tariffdetails.aspx>



# قنوات تقديم الخدمة والتفاعل مع الهيئة



## مراكز سعادة المتعاملين

تزرع مراكز سعادة المتعاملين في هيئة كهرباء ومياه دبي بمجموعة من الكوادر المؤهلة التي تسعى إلى تلبية احتياجاتكم والاجابة عن كافة تساؤلاتكم، كما تتميز مراكز هيئة كهرباء ومياه دبي بمرافقها الفاخرة، وخدماتها وتسهيلاتنا الخاصة بكبار السن وذوي الإعاقة، وتوفر خدمات حكومية وخدمة صف السيارات لتوفر أقصى درجات الراحة لكم.

مراكز سعادة المتعاملين	احداثيات الموقع	رقم مكاني	العنوان	مراكز سعادة المتعاملين
7:30 السبت إلى الخميس ص حتى 8:00 م	Latitude: 25.226737 Longitude: 55.323109	31079 91073 31295 91238	شارع الشيخ راشد - بالقرب من مركز وافي	المركز الرئيسي
7:30 الأحد إلى الخميس ص حتى 8:00 م	Latitude: 25.244201 Longitude: 55.2817118	26946 93094	منطقة الحضيبة - شارع الميناء	مركز الحضيبة
7:30 السبت إلى الخميس ص حتى 8:00 م	Latitude: 25.2747267 Longitude: 55.3159153	30424 96434	شارع عمر بن الخطاب - منطقة المطيخ - برج نهار	مركز برج نهار
7:30 السبت إلى الخميس ص حتى 8:00 م	Latitude: 25.1997767 Longitude: 55.2623141	24905 88202	شارع الشيخ زايد - منطقة الوصل - خلف مركز مزايا	مركز الوصل
7:30 الأحد إلى الخميس ص حتى 8:00 م	Latitude: 25.2252861 Longitude: 55.3762972	36435 90875	شارع ند الحمير، منطقة أم رمول، بجانب مركز صيانة فولكس واجن	مركز أم رمول
7:30 الأحد إلى الخميس ص حتى 8:00 م	Latitude: 25.275304 Longitude: 55.303161	29404 96358	ديرة - منطقة عيال ناصر، شارع رقم 27 - بالقرب من سوق نايف	مركز عيال ناصر
7:30 الأحد إلى الخميس ص حتى 8:00 م	Latitude: 25.2252861 Longitude: 55.3762972	21860 83177	منطقة القوز - شارع رقم 6 - بالقرب من محطة الدفاع المدني - خلف وكالة نيسان	مركز الهيئة المستدام - القوز
7:30 الأحد إلى الخميس ص حتى 8:00 م	Latitude: 25.0474252 Longitude: 55.1314035	11480 71518	جبل علي - منطقة ديسكفري جاردنز - عمارة زين 8 - بجانب فندق تشيلسي	مركز ديسكفري جاردنز
9:00 الأحد إلى الخميس ص حتى 3:30 م	Latitude: 24.996577 Longitude: 55.1049891	08727 65926	منطقة جبل علي الصناعي (1) مخرج 22	مركز منطقة جبل علي الصناعية

مراكز سعادة المتعاملين	العنوان	رقم مكاني	احداثيات الموقع	أوقات العمل
مركز خدمات المتعاملين -مركز بلدية دبي (المنارة)	شارع الشيخ زايد -منطقة المنارة	21322 83423	Latitude: 24.809165 Longitude: 56.126168	الأحد إلى الخميس 6:30 ص حتى 2:00 م
مركز خدمات المتعاملين -مركز بلدية دبي (الطوار)	الطوار 2	37378 95050	Latitude: 25.2629239 Longitude: 55.3849661	الأحد إلى الخميس 7:30 ص حتى 8:00 م السبت 7:30 ص حتى 2:00 م
مركز خدمات المتعاملين بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب -المركز الرئيسي	منطقة الجافية - شارع الشيخ خليفة بن زايد مكاني	27916 91948	Latitude: 25.1561131 Longitude: 55.2273595	الأحد إلى الخميس 7:30 ص حتى 2:00 م
مركز خدمات المتعاملين بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب -جبل علي -بوابة رقم 3 -مخرج 22	الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب -جبل علي -بوابة رقم 3 -مخرج 22	06771 67270	Latitude: 25.0080534 Longitude: 55.0856531	الأحد إلى الخميس 7:30 ص حتى 2:00 م
مركز حتا	منطقة حتا	11712 44096	Latitude: 24.809165 Longitude: 56.126168	الأحد إلى الخميس 6:30 ص حتى 2:00 م

## الخدمات المتوفرة في جميع مراكز سعادة المتعاملين

## الخدمات المتوفرة في مركز أم رمول فقط

1	طلب تسجيل جديد
2	طلب الفاتورة النهائية
3	تحديث بيانات المتعامل
4	شكاوى ارتفاع \ انخفاض معدل استهلاك الكهرباء أو المياه
5	إصدار شهادة براءة ذمة
6	خدمات أخرى
7	الأقتراحات والشكاوى
8	دفع الفواتير
9	دفع مبلغ التأمين
10	استلام مبالغ تقديرية للتوصيل الجديد
11	طلب توصيل الكهرباء المؤقتا لخيرم الأعراس والعزاء
12	دفع تكلفة التوصيلات المؤقتة لخيرم الأعراس والعزاء

1	طلب تسجيل جديد
2	طلب الفاتورة النهائية
3	تحديث بيانات المتعامل
4	شكاوى ارتفاع \ انخفاض معدل استهلاك الكهرباء أو المياه
5	إصدار شهادة براءة ذمة
6	خدمات أخرى
7	الأقتراحات والشكاوى
8	دفع الفواتير
9	دفع مبلغ التأمين
10	استلام مبالغ تقديرية للتوصيل الجديد

## شركائنا في تقديم الخدمة

سعيًا في تحقيق إسعاد المتعاملين وتحسين تجربة التعامل للحصول على الخدمات ، تقوم الهيئة بتقديم عدد من خدماتها من خلال التكامل مع شركائها. يهدف التكامل مع الشركاء في إيجاد قنوات تناسبك وتتناسب احتياجاتك في تقديم طلب الخدمة . يتم تقديم الخدمات الآتية من خلال شركائنا الحاليين:

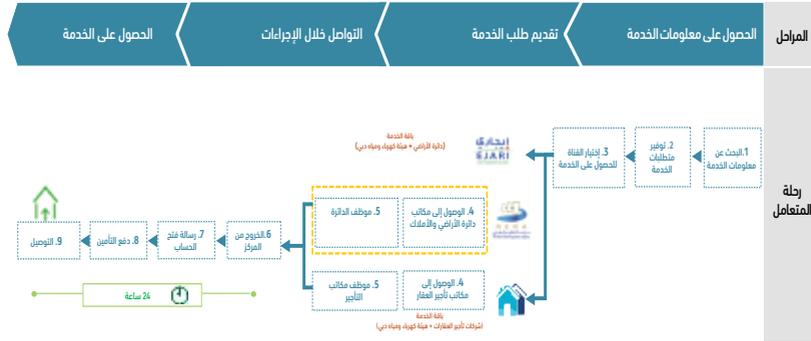
الخدمة	الشريك		
	بلدية دبي	هيئة الطرق والمواصلات	دائرة الأراضي والأملاك
خدمات المتعاملين والفوترة			الانتقال الى عقار جديد
			شهادة عدم الممانعة للمشاريع العامة
خدمات شهادات عدم الممانعة			شهادة عدم الممانعة للتوصيلات المنزلية
			شهادة عدم الممانعة لمشاريع الطرق
			شهادة عدم الممانعة الشبكات
			شهادة عدم الممانعة للحفر التجريبية
			شهادة عدم الممانعة للمعلومات (البنية التحتية)
			شهادة عدم الممانعة للبناء (مياه)
			شهادة عدم الممانعة للهدم(مياه)

لزيادة قنوات تقديم الخدمة ، تقوم الهيئة بتعهيد عدد من الشركاء بهدف إيجاد قنوات تناسبك وتتناسب احتياجاتك في تقديم طلب الخدمة:

الخدمة	الشريك			
	اتصالات	بريد الإمارات	إينوك	البنوك
خدمات المتعاملين والفوترة				

## باقة: الانتقال الى عقار جديد

يتم تقديم الخدمة من خلال مكاتب دائرة الأراضي والأملاك. تتضمن الباقة: خدمة الانتقال إلى عقار جديد + خدمة إصدار عقد إيجاري تجربة التعامل للباقة: journey map attached



## باقة: خدمة تفعيل حساب رسوم السكن + خدمة الانتقال إلى عقار جديد

يتم تفعيل حساب رسوم السكن من خلال هيئة كهرباء ومياه دبي بالتكامل مع خدمة الانتقال إلى عقار جديد.

تضمن الباقة:

خدمة تفعيل حساب رسوم السكن + خدمة الانتقال إلى عقار جديد

## باقة: دفع رسوم السكن + دفع الفواتير

يتم الحصول على معلومات الخدمة من خلال الفاتورة الخضراء الخاصة بالاستهلاك. يتم دفع رسوم السكن من خلال هيئة كهرباء ومياه دبي بالتكامل مع خدمة دفع الفواتير.

تتضمن الباقة:

خدمة دفع رسوم السكن (الخاصة ببلدية دبي) + خدمة دفع الفواتير

**قنوات دفع الفواتير**  
تقدم الهيئة العديد من قنوات الدفع، لتسهيل حياتكم وتوفير وقتكم وجهدكم

### 1.الخدمات الذكية

توفر الهيئة خدمات سداد الفاتورة عن طريق تطبيقاتها على الهواتف والأجهزة الذكية التي تعمل على أنظمة (آي أو إس، وأندرويد، وبلوك بيريز، وويندوز)

### 2.موقع الهيئة الالكتروني (EPAY):

يمكنك تسديد فاتورتك بكل أمان ومن دون رسوم إضافية عن طريق موقع الهيئة الالكتروني:

<https://customer.dewa.gov.ae/irj/portal/anonymou/onbp>

باستخدام احدى البطاقات الائتمانية التالية: (فيزا، ماستر كارد، جي سي بي ، داينرز كلوب، و يونيون باي)

### 3.الدفع عن طريق الرسائل النصية القصيرة (MPAY):

يمكنك تسديد فاتورتك عبر الرسائل النصية القصيرة باستخدام الهاتف المتحرك، للتسجيل وتفعيل الخدمة يرجى زيارة الموقع الالكتروني <https://mpay.dubai.ae>

\*يمكنك تفعيل خاصية "الدفع التلقائي" في هذه الخدمة ليتم استقطاع مبلغ الفاتورة تلقائياً من بطاقتك الائتمانية في كل شهر\*

### 4.مراكز سعادة المتعاملين:

• المركز الرئيسي لسعادة المتعاملين (\*شرق زعبيل)

• مركز الحضيبة لسعادة المتعاملين\*

• مركز الوصل لسعادة المتعاملين\*

• مركز أم رمول لسعادة المتعاملين\*

• مركز برج نهار لسعادة المتعاملين\*

• مركز عيال ناصر لسعادة المتعاملين

• مركز منطقة جبل علي الصناعية

• مركز ديسكفري جاردنز لسعادة المتعاملين

• مركز سعادة المتعاملين في بلدية دبي - مركز المنارة\*

• مركز سعادة المتعاملين في بلدية دبي - مركز الطوار\*

• مركز سعادة المتعاملين في مبنى الرئيسي لإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب

• مركز سعادة المتعاملين في مبنى الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - جبل علي

• مركز سعادة المتعاملين - مبنى القوز المستدام\*

• مركز حتا لسعادة المتعاملين

1. يمكن تسديد الفواتير عن طريق منافذ الدفع في مراكز سعادة المتعاملين :

i. الأموال النقدية

ii. شيكات

2 صندوق إيداع شيكات في مراكز سعادة المتعاملين أعلاه\* (يجب كتابة رقم حساب المتعامل في هيئة كهرباء ومياه ورقم هاتف المودع خلق الشيك)

### 5.البريد

يتم ارسال (شيك مصرفي مع اشعار إيداع بقيمة الفاتورة) الى العنوان التالي:

هيئة كهرباء ومياه دبي

ص.ب. 564، دبي

### 6.خدمة الدفع من المركبة

بإمكانك تسديد فاتورتك وأنت داخل سيارتك في مركز الوصل ومركز أم رمول لخدمة المتعاملين

### 7.أجهزة اتصالات للدفع الآلي

يمكنك تسديد فاتورتك باستخدام أيّ من أجهزة اتصالات للدفع الآلي المنتشرة في الدولة

### 8.محطات خدمة إينوك/إيبكو

يمكنك تسديد فاتورتك لدى أيّ من محطات إينوك أو إيبكو في إمارة دبي باستخدام رقم العقار

المكون من تسعة أرقام.

### 9.مكاتب بريد الإمارات

يمكنك تسديد فاتورتك لدى أيّ من مكاتب بريد الإمارات في الدولة، خال أوقات الدوام الرسمي من السبت إلى الخميس.

### 10.المصارف

• **الاستقطاع المباشر من الحساب:** يمكن تفعيل هذه الخاصية لاستقطاع قيمة الفاتورة الشهرية مباشرة من حسابك المصرفي لدى البنوك الشريكة مع الهيئة.

1. بنك أبوظبي التجاري

2. بنك الاتحاد الوطني

3. مصرف أبوظبي الإسلامي

4. بنك دبي الإسلامي

5. بنك دبي التجاري

6. بنك الامارات دبي الوطني

7. مصرف الامارات الاسلامي



# الفاتورة الخضراء

تمنحكم الفاتورة الخضراء الراحة التامة في الاطلاع على فواتيركم ودفعها عبر الإنترنت - بسهولة وأمان، في أي وقت ومن أي مكان.



- **أجهزة الصراف الآلي:** يمكنك تسديد فاتورتك عبر أجهزة الصراف الآلي التابعة للعديد من المصارف
- **صراف البنك:** تقدم المصارف الشريكة مع الهيئة خدمة تسديد الفواتير عن طريق نوافذ الصرف خال أوقات الدوام الرسمي من السبت إلى الخميس
- **الخدمة الهاتفية للمصارف:** يمكن سداد الفواتير عن طريق الخدمة الهاتفية للمصارف، وذلك لمعاملتي تلك البنوك فقط
- **التطبيقات الذكية للبنوك:** يمكنك سداد فاتورتك عن طريق التطبيقات الذكية التابعة للبنوك

## 11. تيسير

**خطوة 1:** إنشاء الرقم المرجعي (رقم تيسير) مع كل التفاصيل المطلوبة عن طريق هيئة كهرباء ومياه لموقع **الخطوة 2:** دفع على أساس الرقم المرجعي من خلال بنك الإمارات دبي الوطني الشيك عبر اجهزة الإيداع أو عن طريق البنك باستخدام رقم تيسير خلق كمرجع

\*تطبيق رسوم بطاقات الأتمان: • لا يوجد رسوم على بطاقات الأتمان في حال الدفع عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق الذكي للهيئة.

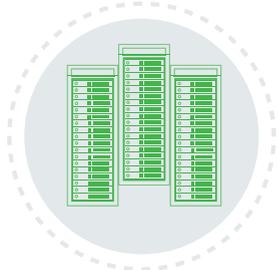
## قائمة البنوك لدفع فواتير الهيئة

قائمة البنوك لدفع فواتير هيئة كهرباء ومياه دبي من جميع متعاملي الهيئة: بنك الامارات دبي الوطني

قائمة البنوك لدفع فواتير هيئة كهرباء ومياه دبي من أصحاب الحسابات لديها فقط:

#	اسم البنك	#	اسم البنك
1	بنك ابوظبي التجاري	14	بنك الاتحاد الوطني
2	مصرف عجمان	15	ستي بنك
3	بنك دبي التجاري	16	بنك دبي الإسلامي
4	مصرف دبي	17	البنك العربي المتحد
5	بنك الامارات دبي الوطني	18	مصرف ابوظبي الإسلامي
6	مصرف الامارات الإسلامي	19	بنك باركليز
7	بنك الخليج الأول	20	بنك اتش اس بي سي
8	بنك المشرق	21	دبي فيرست
9	بنك ستاندر تشارترد	22	البنك العربي
10	مصرف الشارقة الإسلامي	23	حبيب بنك أي جي زيورج
11	بنك نور الإسلامي	24	بنك ابوظبي الوطني
12	بنك الفجيرة الوطني	25	مصرف الهلال
13	بنك راس الخيمة الوطني		





# مركز رعاية المتعاملين

يعمل كل من مركز رعاية المتعاملين ووحدة الطوارئ على مدار الساعة لتقديم أفضل الخدمات باستخدام أحدث التقنيات لتلبية احتياجاتكم، وتوفير أفضل الحلول الممكنة وأكثرها سرعة وجودة وفعالية.

## مركز رعاية المتعاملين

04-6019999

للاستفسارات المتعلقة بالفواتير والخدمات الأخرى

## الطوارئ

991

طوارئ الكهرباء والمياه مركز رعاية المتعاملين



## ما هي الفاتورة الخضراء:

الفاتورة الخضراء عبارة عن نسخة إلكترونية من الفاتورة الورقية يتم إرسالها يتم إرسالها إلى متعاملي هيئة كهرباء ومياه دبي عن طريق البريد الإلكتروني بمجرد إصدار الفاتورة الشهرية.

## ما المزايا التي توفرها الفاتورة الخضراء:

- السهولة - يمكنك الإطلاع على الفاتورة بضغطة زر
- الملاءمة - يمكنك مطالعة الفاتورة و دفع المبلغ المستحق إلكترونيا في أي وقت ومن أي مكان في العالم
- السرعة - تصلك الفاتورة الخضراء شهريا بمجرد إصدار الفاتورة. ما يجنبك أي تأخير قد يحدث في تسليم البريد العادي
- التنظيم-سيوفر لديك سجلا كاملا لجميع الفواتير الشهرية والمبالغ التي تم دفعها إلكترونيا
- درجة أمان عالية-الفواتير الخضراء ترسل بشكل آمن وتقلل من مخاطر نقل المعلومات الشخصية عبر صناديق البريد.
- صدقة للبيئة-الفواتير الخضراء تقلل من استخدام الورق وانبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون، وتساعد في الحفاظ على الأشجار والبيئة، وتقليل النفايات.

## هل الفاتورة الخضراء مطابقة للفاتورة الورقية:

نعم، معلومات الفاتورة الخضراء مطابقة للمعلومات في الفاتورة الورقية

لمن يحق التسجيل في خدمة الفاتورة الخضراء:

يمكن لجميع متعاملي هيئة كهرباء ومياه دبي التسجيل في خدمة الفاتورة الخضراء عن طريق تزويدنا بالبريد الإلكتروني الخاص بهم

للتسجيل في الفاتورة الخضراء يرجى زيارة الموقع الإلكتروني: <https://customer.dewa.gov.ae>

جميع المتعاملين المسجلين لدى هيئة كهرباء ومياه دبي يمكنهم التسجيل في خدمة الفاتورة الخضراء.

الكشف التجميعي الإلكتروني عبارة عن خدمة للفواتير الإلكترونية المجمعة للهيئات والمؤسسات والشركات التي لديها 9 حسابات أو أكثر.

## ما هو الكشف التجميعي الإلكتروني؟

الكشف التجميعي الإلكتروني عبارة عن ملخص الإلكتروني عن الفواتير، والمدفوعات والمستحقات غير المسددة لجميع الحسابات التابعة للكشف التجميعي (رقم المتعامل). ويتلقى المتعامل رسالة إلكترونية شهرية عند إصدار الفواتير تحتوي على رابط إلكتروني لعرض وتحميل الكشف التجميعي والفواتير الشهرية.

## هل ستتلني رسالة إلكترونية منفصل لكل حساب تابع للكشف التجميعي (رمز الكشف التجميعي)؟

سوف تتلقى رسالة إلكترونية واحدة فقط لجميع الحسابات التابعة للكشف التجميعي، ويجب عليك تسجيل الدخول إلى بوابة الهيئة الإلكترونية لعرض تفاصيل فواتيرك.

## هل يمكنني تنزيل وحفظ جميع الفواتير الشهرية للحسابات ضمن الكشف التجميعي في ملف واحد؟

نعم، يمكنك تنزيل وحفظ الفواتير كملف بصيغة (pdf)، بالضغط على قائمة الكشف التجميعي <https://customer.dewa.gov.ae>



## مبادرة "أشْر"

طول ذكية لذوي الإعاقة السمعية

هيئة كهرباء ومياه دبي هي أول هيئة حكومية تقوم بإطلاق مبادرة "أشْر" لخدمة متعلميها من ذوي الإعاقة السمعية. يقوم فريق مختص بلغة الإشارة بتقديم خدمة "أشْر" المتوفرة فقط عبر تطبيق الهيئة الذكي. تتوفر هذه الخدمة على مدار الساعة في نظامي iOS وأندرويد فقط



## مبادرة "حياك"

المحادثة الفورية المرئية

حياك هي عبارة عن قناة تواصل لكافة المتعلمين تمكنهم من التواصل مباشرة مع موظفي مركز رعاية المتعلمين عبر تقنية المحادثة الفورية المرئية. هذه الخدمة متوفرة على كل من تطبيق الهيئة الذكي والموقع الإلكتروني للهيئة: [www.dewa.gov.ae](http://www.dewa.gov.ae)



# تقديم الشكاوى والاقتراحات

## تقديم الشكاوى

الوصف	الوصف
<p>تتيح هذه الخدمة للمتعاملين ارسال شكاواهم المتعلقة بخدمات الهيئة من أجل حلها</p>	<p>تتيح هذه الخدمة للمتعاملين ارسال شكاواهم المتعلقة بخدمات الهيئة من أجل حلها</p>
<p>يمكن للمتعاملين ارسال شكاواهم بسهولة عبر أي من القنوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي <a href="https://ecomplain.dubai.gov.ae">https://ecomplain.dubai.gov.ae</a></li> <li>موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></li> <li>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:ecomplain@dewa.gov.ae">ecomplain@dewa.gov.ae</a></li> <li>صناديق الشكاوى.</li> <li>الهاتف: وحدة شكاوى المتعاملين 04-3227096 – 04-3227098</li> <li>الفاكس: 04-6019995</li> <li>صندوق البريد: 564 دبي</li> <li>الحضور الشخصي لأحد مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>التطبيق الذكي للهيئة</li> </ul>	<p>يمكن للمتعاملين ارسال شكاواهم بسهولة عبر أي من القنوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي <a href="https://ecomplain.dubai.gov.ae">https://ecomplain.dubai.gov.ae</a></li> <li>موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></li> <li>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:ecomplain@dewa.gov.ae">ecomplain@dewa.gov.ae</a></li> <li>صناديق الشكاوى.</li> <li>الهاتف: وحدة شكاوى المتعاملين 04-3227096 – 04-3227098</li> <li>الفاكس: 04-6019995</li> <li>صندوق البريد: 564 دبي</li> <li>الحضور الشخصي لأحد مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>التطبيق الذكي للهيئة</li> </ul>
<p>لا توجد رسوم</p>	<p>لا توجد رسوم</p>
<p>الوقت اللازم لإتمام الخدمة</p> <p>خلال 3 أيام عمل</p>	<p>الوقت اللازم لإتمام الخدمة</p> <p>خلال 3 أيام عمل</p>
<p>ملاحظات</p> <p>يجب ارفاق البيانات التالية عند تقديم بشكوى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>رقم الحساب</li> <li>اسم المتعامل</li> <li>رقم الهاتف</li> <li>التاريخ</li> <li>تفاصيل وآلية الاقتراح</li> </ul>	<p>ملاحظات</p> <p>يجب ارفاق البيانات التالية عند تقديم بشكوى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>رقم الحساب</li> <li>اسم المتعامل</li> <li>رقم الهاتف</li> <li>التاريخ</li> </ul>

## تقديم الاقتراحات

وصف الخدمة	وصف الخدمة
<p>تتيح هذه الخدمة للمتعاملين ارسال اقتراحاتهم المتعلقة بخدمات الهيئة من أجل حلها</p>	<p>تتيح هذه الخدمة للمتعاملين ارسال اقتراحاتهم المتعلقة بخدمات الهيئة من أجل حلها</p>
<p>يمكن للمتعاملين ارسال اقتراحاتهم بسهولة عبر أي من القنوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>بوابة الاقتراحات الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي <a href="https://esuggest.dubai.gov.ae">https://esuggest.dubai.gov.ae</a></li> <li>موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></li> <li>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:esuggest@dewa.gov.ae">esuggest@dewa.gov.ae</a></li> <li>صناديق الاقتراح.</li> <li>الهاتف: وحدة اقتراحات المتعاملين 04-3227082 – 04-3227072</li> <li>الفاكس: 04-6019995</li> <li>صندوق البريد: 564 دبي</li> <li>الحضور الشخصي لأحد مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>التطبيق الذكي للهيئة</li> </ul>	<p>يمكن للمتعاملين ارسال اقتراحاتهم بسهولة عبر أي من القنوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>بوابة الاقتراحات الإلكترونية الموحدة لحكومة دبي <a href="https://esuggest.dubai.gov.ae">https://esuggest.dubai.gov.ae</a></li> <li>موقع الهيئة الإلكتروني: <a href="http://www.dewa.gov.ae">www.dewa.gov.ae</a></li> <li>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:esuggest@dewa.gov.ae">esuggest@dewa.gov.ae</a></li> <li>صناديق الاقتراح.</li> <li>الهاتف: وحدة اقتراحات المتعاملين 04-3227082 – 04-3227072</li> <li>الفاكس: 04-6019995</li> <li>صندوق البريد: 564 دبي</li> <li>الحضور الشخصي لأحد مراكز سعادة المتعاملين</li> <li>التطبيق الذكي للهيئة</li> </ul>
<p>رسوم الخدمة</p> <p>لا توجد رسوم</p>	<p>رسوم الخدمة</p> <p>لا توجد رسوم</p>
<p>الوقت اللازم لإتمام الخدمة</p> <p>خلال 3 أيام عمل</p>	<p>الوقت اللازم لإتمام الخدمة</p> <p>خلال 3 أيام عمل</p>
<p>ملاحظات</p> <p>يجب ارفاق البيانات التالية عند تقديم باقتراح:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>رقم الحساب</li> <li>اسم المتعامل</li> <li>رقم الهاتف</li> <li>التاريخ</li> <li>تفاصيل وآلية الاقتراح</li> </ul>	<p>ملاحظات</p> <p>يجب ارفاق البيانات التالية عند تقديم باقتراح:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>رقم الحساب</li> <li>اسم المتعامل</li> <li>رقم الهاتف</li> <li>التاريخ</li> <li>تفاصيل وآلية الاقتراح</li> </ul>





[www.dewa.gov.ae](http://www.dewa.gov.ae)

# اتصل بنا

مركز رعاية المتعاملين  
(24/7) 04-601999

للحالات الطارئة  
991

فاكس  
04-6019995

الموقع الإلكتروني  
[www.dewa.gov.ae](http://www.dewa.gov.ae)

البريد الإلكتروني  
[customercare@dewa.gov.ae](mailto:customercare@dewa.gov.ae)

صفحاتنا على مواقع التواصل الاجتماعي  
[facebook.com/dewaofficial](https://facebook.com/dewaofficial)  
[twitter.com/dewa\\_official](https://twitter.com/dewa_official)  
[instagram.com/dewaofficial](https://instagram.com/dewaofficial)  
[youtube.com/dewaofficial](https://youtube.com/dewaofficial)

للتعليق على أداء قيادة المركبات التابعة للهيئة يرجى الاتصال على الرقم

**04-6019888**

**ملاحظة:** في حال وجود أي تعديل في الخدمات المقدمة فإنها ستكون متوفرة على الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للهيئة مباشرة

## لأجياننا القادمة

اتصل على 04 6019999  
[www.dewa.gov.ae](http://www.dewa.gov.ae)



DEWA\_OFFICIAL



DEWAOFFICIAL



DEWAOFFICIAL



DEWAOFFICIAL



DEWAOFFICIAL



عالم جوا الفدي