



إصلاح واستبدال عدادي الكهرباء والمياه

تحدث الأعطال في عدادات الكهرباء والمياه لأسباب كثيرة، مما يسبب خسارة للمشارك ولـ "كهرماء"، لهذا يرجى الإبلاغ فوراً عن أي عطل في العداد والذي ستتم معالجته وفق الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: سجل طلبك

- سجل الطلب من خلال "مركز المساعدة" على موقع كهرماء www.km.com.qa.
- أو احصل على نموذج طلب الخدمة المطلوبة من موقع كهرماء www.km.com.qa أو من أقرب مركز لخدمات المشتركين (باستثناء مركز السيتي سنتر)، ثم عبء النموذج وقدمه لدى أقرب مركز لخدمات المشتركين (باستثناء مركز السيتي سنتر).
- أو أرسل رسالة على عنوان البريد الإلكتروني customercare@km.com.qa.
- أو اتصل بـ "مركز اتصال كهرماء" على الرقم المجاني ٩٩١.

الخطوة الثانية: كشف فني

- ترسل "كهرماء" مفتش لفحص الخلل الموجود في العداد وإعداد تقرير بالأعمال المطلوبة، علماً بأنه سيتم إضافة رسم الفحص على فاتورة الاستهلاك الشهري.

الخطوة الثالثة: إصلاح أو استبدال

- إذا كان العطل ناجماً عن عيب في التصنيع أو أي من الأسباب المقبولة حسب لوائح وإجراءات "كهرماء"، يتم إصلاح العداد أو استبداله دون أي رسوم.
- ملاحظة هامة: إذا كان العيب نتيجة لتلاعب المشترك أو سوء استخدامه، سيتم اتخاذ الإجراءات القانونية وتطبيق العقوبة وفقاً لما ينص عليه القانون القطري.

المستندات المطلوبة:

الطلبات: تعبئة نموذج طلب خدمة كهرباء/مياه (طباعة)
المرفقات:

- اسم المشترك ورقم البطاقة الشخصية القطرية أو نسخة عنها (عند طلب المساعدة بواسطة البريد الإلكتروني).
- رقم جوال المشترك. • رقم الكهرباء و الماء. • الرقم التسلسلي للعداد. • وصف نوع الخلل المشكومنه، إن أمكن.
- سداد ٥٠ ريال قطري رسوم فحص لكل عداد (تضاف هذه الرسوم إلى فاتورة المشترك الشهرية).

ملحوظة: لمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقع كهرماء الإلكتروني www.km.com.qa، و/أو زيارة أقرب مركز لخدمات المشتركين، و/أو بمراسلتنا على البريد الإلكتروني customercare@km.com.qa، لخدمات الطوارئ يرجى الاتصال بالرقم المجاني لمركز اتصال كهرماء ٩٩١، كما يمكن الإبلاغ عن حادث / شكوى من خلال مركز المساعدة على موقع كهرماء الإلكتروني <http://www.km.com.qa/en/customer/Pages/HelpDesk.aspx>.