



مطالبة سداد بأثر رجعي

معلومات وقوانين بشأن المطالبة بالسداد بأثر رجعي

تلخص نشرة المعلومات هذه أكثر الأسباب شيوعاً في حصول العملاء على فواتير بأثر رجعي وتشرح القوانين المختلفة التي تنطبق على المطالبة بسداد تكلفة الطاقة والماء بأثر رجعي.

قوانين المطالبة بالسداد بأثر رجعي

الطاقة

إذا كانت الشركة التي تصدر فواتيرك هي على خطأ يحق لها أن ترسل لك فاتورة بأثر رجعي عن الطاقة التي استهلكتها. ولكن لا يسمح لها أن يتعدى الأثر الرجعي أكثر من **تسعة أشهر** حتى إذا أدى ذلك إلى عدم محاسبتك على بعض مما استهلكته.

والأهم هو أنها يجب أن تمنحك **مهلة مساوية** للتسديد، ما يصل إلى ١٢ شهر. بمعنى أنه إذا كانت الفاتورة عن ستة أشهر مضت يجب أن تمنح مهلة ستة أشهر لتسديدها.

ومن المهم أيضاً أن تفهم متى لا تنطبق هذه القيود على المطالبة بالسداد بأثر رجعي، مثلًا عندما تطالب الشركة بالوصول إلى العداد ولم يسمح لها بذلك سيحق لها إصدار فاتورة بأثر رجعي عن طول الفترة المنقضية منذ آخر تاريخ لقراءة العداد.

تم تحديد القوانين الحاكمة لمطالبة شركات الكهرباء في فيكتوريا بالسداد بأثر رجعي في **مدونة بيع الطاقة بالتجزئة**.

يمكنك الحصول على نسخة من المدونة من موقع مفوضية الخدمات الضرورية: <http://ow.ly/jN0t3011F8A>

ملحوظة: لا تنطبق **مدونة بيع الطاقة بالتجزئة**، بما في ذلك أحكام المطالبة بالسداد بأثر رجعي، إلا على العملاء الذين يستهلكون أقل من ٤٠ ميغاواط ساعة من الكهرباء أو ألف غيغاجول من الغاز سنوياً.

الماء

يحق لشركات إمداد المياه المطالبة بالسداد بأثر رجعي عن فترة لا تتعدى ١٢ شهراً. ولا يهتم أي الجهتين كانت على خطأ. يجب أن تمنح شركات إمداد المياه **مهلة مساوية** لتسديد الفاتورة.

تم تحديد القوانين الحاكمة لمطالبة شركات إمداد المياه بالسداد بأثر رجعي في **مدونة خدمات عملاء شركات المياه الحضرية** وفي **مدونة خدمات عملاء شركات المياه الريفية**.

يمكنك الحصول على نسخ من المدونتين من موقع مفوضية الخدمات الضرورية: <http://ow.ly/6D7J3011Fy5>

أسباب المطالبة بالسداد بأثر رجعي

إذا لم يتم إصدار فاتورة لك عن كل استهلاكك للكهرباء أو الغاز أو الماء فسوف تبعث لك الشركة فاتورة بأثر رجعي، أو ما يعرف بفاتورة **إستلحاق**.

ما الأسباب المحتملة لحدوث ذلك؟

- تعرضت الشركة التي تقوم بإمدادك لبعض المشاكل في عملية إصدار الفواتير منعها من إصدار واحدة لك لفترة ما.
- تم إصدار فاتورة أو عدد منها لك في الآونة الأخيرة على أساس تقدير واتضح أن الاستهلاك المقدر كان أقل من الفعلي.
- كان بفاتورتك السابقة خطأ.
- الشركة القائمة على إمدادك لم تتمكن من بلوغ عدادك وقراءته.
- أصدرت فاتورتك الأخيرة بناء على قراءة عداد خاطئة.
- كانت هناك مشكلة في عملية قراءة عدادك الذي أو عداد الطاقة الشمسية ثنائي الاتجاه أو عداد الفاصل الزمني الخاص بك. عادة تتم قراءة هذه العدادات عبر شبكة اتصالات وإرسال بيانات استهلاكك تلقائياً إلى الشركة التي تمدك بالكهرباء. وفي بعض الأحيان يمكن أن يقوم بالقراءة موظف الشركة مستخدماً حاسوباً محمولاً.

إذا تم تقدير قراءة عدادك يجب أن يذكر ذلك على فاتورتك.

