



המרכז לקידום פליטים אפריקאים African Refugee Development Center

16 April 2020

شركة الكهرباء

مرحبا,

أردنا مشاركتكم بفيديو مصور عن طريقة دفع فواتير الكهرباء خلال فترة وباء الكورونا.

يوجد طريقتين للدفع بالنسبة لفواتير الكهرباء.
الأولى : دفع فاتورة عن كل شهرين

الثانية الدفع قبل الاستعمال. ما يسمى الدفع المسبق בתשלום מראש.

كثير من الناس لديهم حساب (الدفع المسبق) , والذي يعني أنك تدفع عن كمية محددة من الكهرباء سوف تستخدمها لاحقا في المستقبل, اذا لم تعيد الشحن أو تشتري بطاقة أخرى للشحن في مكتب البريد أو من المتاجر , الكهرباء سوف تنقطع تلقائيا (أوتوماتيكيا) عند انتهاء كمية الشحن.

اذا كنت لا تستطيع توفير المال لشراء بطاقة جديدة لماء الكهرباء لديك . يمكنك الاتصال على الرقم 103 والطلب منهم لمساعدتك. اذا لم تستطع شراء بطاقة للكهرباء بسبب الكورونا , يجب أن تخبرهم على الهاتف بذلك. وسوف يحاولون مساعدتك عن طريق اعطائك (كود شيروم) أو (شيفرة شيروم) 'Code Chirum' لارجاع الكهرباء لديك . وسوف تحتاج الى دفعها مقابل الكهرباء التي ستستعملها في وقت لاحق.

103 هو رقم شركة الكهرباء , وهو نفس الرقم بالنسبة لكل المواطنين في اسرائيل.

قبل الاتصال يجب أن يكون معك :

1- رقم الكود الخاص بحساب الكهرباء لديك

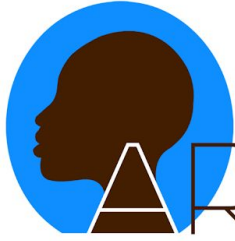
2- معرفة اسم الشخص الذي يمتلك الحساب.

3- يجب أن تعرف أيضا مكان العداد لأنه قد يتعين عليك الذهاب والنظر في العداد أثناء اجراءك المكاملة.

African Refugee Development Center

Post address | P.O. Box 59034, Tel Aviv, 61590, Israel

Phone +972 54 929 8892 | Fax +972 77 490 9500 | email info@ardc-israel.org | www.ardc-israel.org



המרכז לקידום פליטים אפריקאים African Refugee Development Center

سنطرح عليك شركة الكهرباء بعض الأسئلة وقد تطلب منك أيضا فحص العداد والتحقق من بعض المعلومات الموجودة عليه. ارشادات اجراء المكالمة وكيفية التحدث مع شخص ما (باستخدام الخيار اللغة العبرية):

1. اتصل برقم 103
2. انتظر المكالمة. سوف تسمع الكثير من اللغة العبرية المسجلة (حوالي دقيقة واحدة) ولكن لا تحتاج إلى القيام بأي شيء.
3. ثم ، سيكون هناك خيار للتحدث بالعبرية أو العربية. للغة العبرية اضغط : 1 . للغة العربية اضغط : 2
4. ثم ، سوف سوف يقوم التسجيل بسؤالك عن غرض المكالمة , لا تحتاج إلى الضغط على أي شيء ، فقط انتظر.
5. بعد ذلك ، سيكون هناك 3 خيارات: (1) ضع في رقم الهوية (Teudat Zehut) الخاص بك ، (2) ضع رقم هاتفك ، أو (3) رقم الفاتورة.
6. اختر الخيار 2 بالضغط على الزر "2" في هاتفك.
7. أدخل رقم هاتفك مع خيار السلم "# " في النهاية.
8. بعد ذلك ، سيتم منحك خيارًا. اختر الخيار 9 بالضغط على الرقم "9". سينقلك هذا الخيار إلى شخص من خدمة عملاء الزبائن يمكنه مساعدتك.
9. عندما يتحدث اليك الشخص ، أخبره أنه لا يمكنك دفع فاتورة الكهرباء (Tashlum Mirush) בתשלום מראש دفعة مسبقة لديك بسبب وباء الكورونا.
10. سيطلبون منك أيضًا الذهاب إلى العداد وإخبارهم ببعض المعلومات منها. قد يطلبون منك الضغط على "0" الرقم صفرميتين ، وكذلك الضغط على (إشارة السلم) "# " وإخبارهم بما تراه. "Sulamit" تعني "# "، "Kokhavit" تعني "*" .
11. بعد ذلك ، سوف يرون ما إذا كان بإمكانهم إعطاؤك رمزاً جديداً لبدء تشغيل الكهرباء.
12. لن تضطر إلى الدفع مقابل ذلك الآن ، ولكنك ستحتاج إلى الدفع في المستقبل.

African Refugee Development Center

Post address | P.O. Box 59034, Tel Aviv, 61590, Israel

Phone +972 54 929 8892 | Fax +972 77 490 9500 | email info@ardc-israel.org | www.ardc-israel.org