لائحة شروط وضوابط التوصيل والعلاقة التعاقدية

Terms and Conditions of Connection and Contractual Relationship



CC-CS-CND01-VR02-NOV 2026

Preamble

These Terms and the related decisions and rules issued by Etihad form part of the Contract and govern the Customer's rights and obligations and shall apply in accordance with Federal Decree-Law No. (31) of 2020, as amended, Cabinet Resolution No. (58) of 2026 on Administrative Penalties, and other applicable UAE laws, which shall prevail in case of conflict. Etihad may amend these Terms from time to time, and any approved version notified to the Customer or published on Etihad's website shall be binding from its effective date; applying for or continuing to use the Service constitutes acceptance. These Terms apply to all Customers within Etihad's service areas, supersede previous versions, are governed by UAE law, and the Arabic text shall prevail in case of inconsistency.

التمهيد

تُعد هذه اللائحة والقرارات والضوابط الصادرة عن الاتحاد جزءاً مكملًا للعقد ومنظمة لحقوق والتزامات المتعامل، وتُطبق وفق المرسوم بقانون اتحادي رقم (31) لسنة 2020 وتعديلاته، وقرار مجلس الوزراء رقم (58) لسنة 2026 بشأن الجزاءات الإدارية، وسائر التشريعات النافذة التي تسود عند التعارض. ويجوز للاتحاد تعديل هذه اللائحة من وقت لآخر، وتكون النسخة المعتمدة المبلّغ بها للمتعامل أو المنشورة على موقعه ملزمة من تاريخ نفاذها، ويُعد طلب الخدمة أو استمرار الانتفاع بها قبولًا لها، وتسري على جميع المتعاملين ضمن مناطق خدمة الاتحاد وتحل محل النسخ السابقة، وتخضع لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، ويُعتد بالنص العربي عند الاختلاف.

Definitions

EtihadWe: means Etihad Water and Electricity Company, established under Federal Decree-Law No. (31) of 2020, including its general and special successors and any entity to which its functions or assets are transferred. Where the context requires, it includes its authorized employees, agents and representatives acting within their authority. No statement, approval, waiver or acknowledgement shall bind Etihad unless issued in writing by a duly authorized person under its approved delegation of authority.

"Customer" means any natural or legal person who applies for, contracts for, or actually benefits from Etihad's water or electricity services, whether as an Owner, Tenant or other beneficiary. It includes the Customer's legal successors and duly authorized representatives, and the Customer remains responsible for all financial and regulatory obligations arising from the contractual relationship.

"Owner" means any natural or legal person whose ownership of the property is evidenced by an official title deed, whether or not registered in Etihad's records. It includes, where applicable, a registered usufructuary or musataha holder, developer, or owners' association in relation to common areas and main meters. The Owner is responsible for all amounts charged to the relevant account.

التعريفات

الاتحاد: يعني شركة الاتحاد للماء والكهرباء المنشأة بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (31) لسنة 2020، ويشمل خلفها العام والخاص وأي جهة تؤول إليها اختصاصاتها أو أصولها. وحيثما يقتضي السياق، يشمل موظفيها ووكلاءها وممثليها المفوضين في حدود صلاحياتهم. ولا يكون أي تصريح، أو موافقة، أو تنازل أو إقرار ملزماً للاتحاد إلا إذا صدر خطياً عن شخص مفوض وفق نظام الصلاحيات المعتمد لديه.

"المتعامل" هو كل شخص طبيعي أو اعتباري يتقدم بطلب للحصول على خدمات الاتحاد أو يتعاقد عليها أو ينتفع بها فعلياً، سواء بصفته مالكاً أو مستأجراً أو منتفعاً، ويشمل خلفه القانوني وممثليه المفوضين، ويظل مسؤولًا عن جميع الالتزامات المالية والنظامية الناشئة عن العلاقة التعاقدية.

"المالك" هو كل شخص طبيعي أو اعتباري تثبت ملكيته للعقار بموجب سند ملكية رسمي، سواء كان مسجلًا في سجلات الاتحاد أم لا. ويشمل، حيثما ينطبق، صاحب حق الانتفاع أو المساطحة المسجل، والمطور أو اتحاد الملاك فيما يتعلق بالأجزاء المشتركة والعدادات الرئيسية، ويكون مسؤولًا عن جميع المبالغ المقيدة على الحساب المعني.

"المستأجر" هو كل شخص طبيعي أو اعتباري يشغل العقار بموجب عقد إيجار ساري ويطلب تفعيل الخدمة باسمه، أو ينتفع بالخدمة فعلياً، وذلك وفق متطلبات الاتحاد المعتمدة. ويظل مسؤولًا عن الاستهلاك والرسوم المتعلقة بالعقار طوال مدة إشغاله وحتى إغلاق الحساب وإصدار براءة الذمة.

"Tenant" means any natural or legal person occupying a property under a valid lease and requesting activation of the Service in their name, or otherwise actually using the Service, subject to Etihad's applicable requirements. The Tenant remains responsible for consumption and charges relating to the property during the period of occupancy and until the account is closed and a Clearance Certificate is issued.

"الخدمة" هي تزويد المتعامل بالماء أو الكهرباء وإيصالها إلى العقار وفق المعايير والتعرفة المعتمدة لدى الاتحاد، وتشمل التوصيل وإعادة التوصيل ونقل الحساب وفحص العدادات وتركيب وتشغيل وقراءة وصيانة العدادات والمعدات والتوصيلات وخطوط الخدمة الواقعة ضمن مسؤولية الاتحاد. وتظل جميع العدادات والمعدات المملوكة للاتحاد ملكاً خالصاً له.

"Service" means the supply of water or electricity to the Customer and delivery to the property in accordance with Etihad's approved standards and tariffs. It includes connection, reconnection, account transfer, meter inspection, and the installation, operation, reading, and maintenance of meters, equipment, connections, and service lines within Etihad's responsibility. All such meters and equipment remain the exclusive property of Etihad.

"الحساب العام للمنشأة" هو الحساب المنشأ باسم مالك المنشأة بهدف احتساب وفوترة استهلاك الماء والكهرباء والرسوم والغرامات وأي مبالغ مالية مترتبة على الوحدات العقارية التي لا يرتبط بها حساب فعّال باسم الشاغل، سواء كانت تلك الوحدات مشغولة أو شاغرة، وذلك اعتباراً من تاريخ إغلاق الحساب السابق وحتى تفعيل حساب جديد. ويُعد المالك مسؤولًا مسؤولية كاملة عن جميع المبالغ والالتزامات المالية المسجلة على هذا الحساب.

"Owner Allocation Account" means the account maintained in the Owner's name for billing consumption, charges, penalties and other amounts relating to property units that do not have an active account in the occupant's name, whether vacant or occupied, from closure of the previous account until activation of a new account. The Owner is responsible for all amounts charged to this account.

"براءة الذمة" هي المستند الرسمي الصادر عن الاتحاد الذي يثبت خلو الحساب من أي مستحقات أو التزامات مالية غير مسددة حتى تاريخ إصدارها، وتُصدر عند التسوية النهائية وإغلاق الحساب أو نقله إلى متعامل آخر، بما في ذلك عند نقل ملكية العقار، وفق الإجراءات المعتمدة لدى الاتحاد.

"Clearance Certificate" means the official document issued by Etihad confirming that the account has no outstanding financial dues or obligations as of its issuance date. It may be issued upon final settlement and account closure or transfer of the account to another Customer, including upon transfer of property ownership, in accordance with Etihad's approved procedures.

" تغيير اسم المالك" هو إجراء يهدف إلى نقل ملكية الحسابات المرتبطة بالعقار إلى المالك الجديد استناداً إلى مستندات الملكية الصادرة عن الجهات المختصة، مثل دوائر الأراضي والتسجيل العقاري أو أي جهات مخولة قانوناً. ويشمل الإجراء إغلاق حساب المالك السابق، وتسوية جميع الالتزامات المالية المترتبة عليه بما في ذلك استرداد أو تسوية مبلغ التأمين وفق الأنظمة المعتمدة، ثم إنشاء حساب جديد باسم المالك الجديد بعد استيفاء المتطلبات والإجراءات المعتمدة لدى الاتحاد

"Change of Owner Name" means a procedure intended to transfer the accounts linked to a property to the new owner, based on ownership documents issued by the competent authorities, such as land departments and real estate registration offices, or any other legally authorized body. The procedure includes closing the previous owner's account and settling all financial obligations owed by them, including refunding or settling the security deposit in accordance with approved regulations. A new account is then created in the new owner's name once the requirements and procedures approved by Etihad WE have been met.

"Use of Service": The Service shall be used only for the designated property, Activity and approved consumption category. The Customer may not change the Activity, consumption category or nature of use without Etihad's prior written approval and completion of the applicable requirements. The Customer shall not supply the Service to any third party or extend it to another property. In case of violation, Etihad may recover applicable connection and consumption differences, impose prescribed penalties, suspend or withdraw any subsidized tariff, and disconnect the Service, subject to applicable laws and regulations.

"استخدام الخدمة": تُستخدم الخدمة حصراً للوحدة العقارية والنشاط والفئة الاستهلاكية المعتمدة، ولا يجوز تغيير النشاط أو الفئة أو طبيعة الاستخدام دون موافقة كتابية مسبقة من الاتحاد واستكمال المتطلبات المقررة. كما لا يجوز تزويد الغير بالخدمة أو مدّها إلى عقار آخر. وفي حال المخالفة، يحق للاتحاد تحصيل فروقات رسوم التوصيل والاستهلاك، وفرض الغرامات المقررة، وتعليق أو إلغاء التعرفة المدعومة، وقطع الخدمة، وذلك وفقاً للتشريعات واللوائح النافذة.

"Change of Activity / Sale / Lease": The Customer must settle the account, update the required information and documents, and pay any applicable fee differences. In case of sale or lease, the account shall be transferred to the new Owner or Tenant without service interruption, subject to completion of Etihad's requirements. Until the account is transferred or closed, the existing Customer remains responsible for consumption and charges. If the new account is not activated within Etihad's prescribed period, Etihad may disconnect the Service or charge consumption to the Owner Allocation Account.

"تغيير النشاط / بيع المنشأة / تأجيرها": يلتزم المتعامل بتسوية الحساب وتحديث البيانات والمستندات وسداد أي فروقات مستحقة. وفي حال البيع أو التأجير، يتم نقل الحساب إلى المالك أو المستأجر الجديد دون قطع الخدمة، بعد استيفاء متطلبات الاتحاد. ويظل المتعامل الحالي مسؤولًا عن الاستهلاك والرسوم إلى حين نقل الحساب أو إغلاقه. وإذا لم يتم تفعيل الحساب الجديد خلال المدة المحددة من الاتحاد، فيجوز للاتحاد قطع الخدمة أو تحميل الاستهلاك على الحساب العام للمنشأة.

"Non-Compliance": Any breach of these Terms, contractual requirements, or applicable water and electricity regulations may result in the prescribed administrative penalties, recovery of connection and consumption differences, losses and repair costs, suspension or disconnection of the Service, withdrawal of any subsidized tariff, and any necessary administrative or legal action. These measures may be applied together, without prejudice to referral to the competent authorities where the Violation causes serious damage or involves interference with public utility assets.

"عدم الامتثال": يترتب على مخالفة هذه اللائحة أو الشروط التعاقدية أو التشريعات المنظمة لقطاع الماء والكهرباء توقيع الغرامات المقررة، وتحصيل فروقات رسوم التوصيل والاستهلاك وقيمة الفاقد وتكاليف إصلاح الأضرار، وتعليق أو قطع الخدمة، وإلغاء أي تعرفة مدعومة، واتخاذ الإجراءات الإدارية أو القانونية اللازمة. ويجوز الجمع بين هذه الإجراءات، دون الإخلال بإحالة المخالفة إلى الجهات المختصة إذا ترتب عليها أضرار جسيمة أو تعدٍ على مرافق الاتحاد.

"الالتزامات المالية": يلتزم المتعامل بسداد جميع الفواتير والتعرفة والرسوم والغرامات والتعديلات والمبالغ المستحقة على الحساب خلال المدة المحددة، بالدرهم الإماراتي ومن خلال قنوات السداد المعتمدة لدى الاتحاد، وحتى إغلاق الحساب أو نقله أو إصدار براءة الذمة. ويتحمل المتعامل ضريبة القيمة المضافة وفقاً للتشريعات النافذة. ولا يُعد عدم استلام الفاتورة أو الاطلاع عليها عذراً للتأخر متى أُرسلت إلى بيانات الاتصال المسجلة، ولا يوقف الاعتراض السداد ما لم يقرر الاتحاد خلاف ذلك. وللاتحاد تخصيص المدفوعات لأقدم المستحقات وإجراء المقاصة بين حسابات المتعامل.

"Financial Obligations": The Customer shall pay all invoices, tariffs, fees, penalties, adjustments and other amounts due on the account within the specified payment period, in UAE Dirhams through Etihad's approved payment channels, until the account is closed, transferred or cleared. VAT shall be payable by the Customer in accordance with applicable law. Failure to receive or review an invoice does not excuse late payment, provided it has been sent to the Customer's registered contact details. Any objection shall not suspend payment unless Etihad decides otherwise. Etihad may apply payments to the oldest outstanding amounts and set off amounts between the Customer's accounts.

التزامات المالك

Owner's Obligations

.1 يلتزم المالك بالتأكد من تفعيل المستأجر للحساب باسمه قبل تسليم الوحدة أو خلال المدة التي يحددها الاتحاد. وإلى حين التفعيل، تُقيّد الاستهلاكات والرسوم على الحساب العام للمنشأة، ويكون المالك مسؤولًا عن سدادها، دون الإخلال بحق الاتحاد في الرجوع على المستأجر أو الشاغل الفعلي.

1. The Owner shall ensure that the Tenant activates the account in their name before handover or within Etihad's prescribed period. Until activation, consumption and charges shall be billed to the Owner Allocation Account, and the Owner shall be responsible for payment, without prejudice to Etihad's right to recover amounts from the Tenant or actual occupant.

.2 يلتزم المالك بالتأكد من حصول المستأجر على براءة ذمة قبل المغادرة، وإخطار الاتحاد عند مغادرته دونها. ومن تاريخ المغادرة أو إغلاق حساب المستأجر، تُقيّد الاستهلاكات والرسوم على الحساب العام للمنشأة حتى تفعيل حساب جديد، دون الإخلال بمسؤولية المستأجر عن المبالغ المستحقة حتى إغلاق حسابه.

2. The Owner shall ensure that the Tenant obtains a Clearance Certificate before vacating and shall notify Etihad if the Tenant leaves without clearance. From the date the Tenant vacates or the account is closed, consumption and charges shall be billed to the Owner Allocation Account until a new account is activated, without prejudice to the Tenant's liability for amounts due up to closure of their account.

.3 يلتزم المالك بالمحافظة على معدات الاتحاد في العقار وتوفير الوصول الآمن إليها، وعدم العبث بها أو نقلها أو حجب الوصول إليها، وتُمارس صلاحيات الاتحاد في الدخول والمعاينة وفقاً لأحكام هذه اللائحة.

3. The Owner shall safeguard Etihad's equipment at the property, provide safe access to it, and shall not tamper with, relocate or obstruct access to such equipment. Etihad's inspection and access rights shall be exercised in accordance with these Terms.

.4 يكون المالك مسؤولًا عن الاستهلاكات والرسوم والتعديلات المالية المقيدة على الحساب العام للمنشأة، دون الإخلال بحق الاتحاد في الرجوع على الشاغل الفعلي. ولا يتحمل المالك الغرامات الإدارية المفروضة على غيره ما لم تكن المخالفة منسوبة إليه.

4. The Owner shall be responsible for consumption, charges and financial adjustments billed to the Owner Allocation Account, without prejudice to Etihad's right to recover from the actual occupant. The Owner shall not be liable for administrative penalties imposed on another person unless the Violation is attributable to the Owner.

Service Disconnection

قطع الخدمة

1. The Owner shall not directly disconnect, reconnect, isolate, relocate or tamper with the Service, Meter or any Etihad equipment, including due to unpaid rent or any dispute with the Tenant. Any such action may result in the prescribed penalties and liability for resulting damage.

1. لا يجوز للمالك قطع الخدمة، أو إعادة توصيلها، أو عزلها أو نقلها أو العبث بالعداد أو بأي من معدات الاتحاد بصورة مباشرة، بما في ذلك بسبب عدم سداد الايجار أو وجود نزاع مع المستأجر. ويترتب على المخالفة تطبيق الغرامات المقررة وتحمل الأضرار الناتجة عنها.

2. The Owner may request Etihad to disconnect the Service or close the Tenant's account, subject to Etihad's review and approval, where supported by an eviction order or competent authority decision, expiry of the lease and vacation of the property, the Tenant's departure without clearance, or the cancellation of the lease contract by the municipality , safety or network risks, or any other case accepted by Etihad based on official documents.

2. يجوز للمالك طلب قطع الخدمة أو إغلاق حساب المستأجر، ويخضع الطلب لمراجعة وموافقة الاتحاد، وذلك عند وجود حكم أو قرار إخلاء، أو انتهاء عقد الإيجار ومغادرة المستأجر، أو مغادرته دون براءة ذمة، او الغاء عقد الايجار من قبل البلدية ، أو وجود خطر على السلامة أو الشبكة، أو أي حالة أخرى يقبلها الاتحاد بناءً على مستندات رسمية.

This shall not prejudice Etihad's right to disconnect the Service for non-payment of Service bills or breach of the applicable connection terms.

ولا يخل ذلك بحق الاتحاد في قطع الخدمة بسبب عدم سداد فواتير الخدمة أو مخالفة شروط التوصيل المعتمدة.

"Main Meter": The Owner is responsible for all amounts correctly billed to the main meter account, including any difference between the main meter reading and the total sub-meter readings. Etihad's responsibility for supply ends at the main meter as the service delivery point, and the Owner is responsible for the internal network, sub-meters and any loss, leakage or fault occurring thereafter, except where attributable to Etihad. Etihad's bills for this account shall be issued on the basis of the main meter reading, less the sub-meter readings for the same period.

"العداد الرئيسي": يتحمل المالك مسؤولية جميع المبالغ المقيدة بصورة صحيحة على حساب العداد الرئيسي، بما في ذلك فروقات الاستهلاك بين قراءته ومجموع قراءات العدادات الفرعية. وتنتهي مسؤولية الاتحاد عن التزويد عند العداد الرئيسي باعتباره نقطة تسليم الخدمة، ويتحمل المالك مسؤولية الشبكة الداخلية والعدادات الفرعية وأي فاقد أو تسرب أو خلل يقع بعدها، ما لم يكن راجعاً إلى الاتحاد. وتصدر فواتير الاتحاد لهذا الحساب على أساس قراءة العداد الرئيسي مخصوما منها قراءة العدادات الفرعية لنفس الفترة.

EtihadWE's Powers

صلاحيات الاتحاد

1. "Transfer and Set-Off": Etihad may transfer debit or credit balances between the same Customer's accounts and set off any amounts due to or from the Customer, including deposits, credit balances, Owner Allocation Account amounts and Main Meter Account amounts. Exercising this right shall not constitute a waiver of any other rights available to Etihad under these Terms or applicable law.

1. "تحويل المبالغ والمقاصة": يحق للاتحاد تحويل الأرصدة الدائنة أو المدينة بين حسابات المتعامل الواحد وإجراء المقاصة بين ما له وما عليه، بما في ذلك التأمينات والأرصدة الدائنة ومبالغ الحساب العام للمنشأة وحساب العداد الرئيسي. ولا يُعد استخدام هذا الحق تنازلًا عن أي حقوق أخرى مقررة للاتحاد بموجب هذه اللائحة أو التشريعات النافذة.

2. "دخول المواقع والتفتيش": يحق للاتحاد دخول المواقع لمعاينة وقراءة وفحص وتركيب وصيانة ورفع العدادات والمعدات، وتنفيذ القطع أو إعادة التوصيل، ويلتزم المتعامل والمالك والشاغل بتمكينه من ذلك. ويكون الدخول بإخطار مسبق في الأحوال العادية، ويجوز دون إخطار في حالات الطوارئ أو الخطر الداهم أو الاشتباه في مخالفة، وفق الإجراءات المعتمدة. ويُعد منع الدخول أو عرقلة العمل مخالفة تستوجب الغرامات المقررة، ويجوز قطع الخدمة عند الضرورة لحماية السلامة.

2. "Site Access and Inspection": Etihad may access premises to inspect, read, test, install, maintain or remove meters and equipment, and to carry out disconnection or reconnection. The Customer, Owner and occupant shall provide reasonable access. Prior notice shall be given during normal circumstances, except in emergencies, imminent danger or suspected Violations, subject to applicable procedures. Obstruction or refusal of access constitutes a Violation and may result in the prescribed penalties and, where necessary for safety, disconnection of the Service.

إنهاء العلاقة التعاقدية | Termination

"إنهاء العلاقة أو إغلاق الحساب أو تعليق الخدمة":

يجوز للاتحاد، بحسب طبيعة الحالة ووفق إجراءاته المعتمدة، إنهاء العلاقة التعاقدية أو إغلاق الحساب أو تعليق الخدمة مؤقتاً في أي من الحالات الآتية:

أولًا: حالات قطع الخدمة دون إنهاء العلاقة التعاقدية

1. الإخلال الجوهري بهذه اللائحة وعدم تصحيحه خلال المهلة المحددة.
2. عدم سداد الفواتير أو الرسوم أو الغرامات في مواعيدها.
3. وجود خطر على السلامة أو الشبكة أو حالة طارئة، ويجوز القطع فوراً.
4. الاستخدام غير المشروع للخدمة أو إساءة الاستفادة من التعرفة المدعومة، مع اتخاذ الإجراءات التي تجيزها التشريعات النافذة.

ثانياً: حالات إنهاء العلاقة التعاقدية

1. طلب المتعامل إغلاق الحساب بعد سداد المستحقات وأخذ القراءة النهائية وإصدار براءة الذمة.
2. انتهاء أو إلغاء عقد الإيجار بموجب مستند معتمد من الجهة المختصة، مع استكمال إجراءات إغلاق الحساب أو نقله، دون الإخلال بالمستحقات السابقة.

"Termination, Account Closure or Service Suspension":

Etihad may terminate the contractual relationship, close the account, or temporarily suspend the Service, as appropriate to the circumstances and in accordance with its approved procedures, in any of the following cases:

First: Service Disconnection Without Termination

1. Material breach of these Terms that is not remedied within the specified period.
2. Non-payment of invoices, fees or penalties when due.
3. Safety, network or emergency risks, in which case disconnection may be immediate.
4. Unlawful use of the Service or misuse of a subsidized tariff, together with any measures permitted by applicable law.

Second: Termination of the Contractual Relationship

1. The Customer requests account closure after payment of all dues, final meter reading and issuance of a Clearance Certificate.
2. Expiry or cancellation of the lease supported by an approved document from the competent authority, subject to completion of the account closure or transfer procedures, without prejudice to prior outstanding amounts.

3. A court judgment or decision of a competent authority requiring termination.

4. Demolition or permanent cessation of the property or establishment.

5. Death of an individual Customer, or liquidation or deregistration of a legal entity, unless the account is transferred to its successor.

6. Continued disconnection for the period specified by Etihad without remedying the cause or settling outstanding amounts.

3. صدور حكم قضائي أو قرار من جهة مختصة يقضي بإنهاء العلاقة.

4. هدم العقار أو زواله أو توقف المنشأة نهائياً.

5. وفاة المتعامل الطبيعي أو تصفية أو شطب المتعامل الاعتباري، ما لم يتم نقل الحساب إلى خلفه.

6. استمرار قطع الخدمة للمدة التي يحددها الاتحاد دون إزالة سبب القطع أو سداد المستحقات.

Third: Effects of Termination

Etihad shall issue the final bill based on the final meter reading and set off any amounts due against the security deposit and credit balances. Any remaining balance shall be refunded after full settlement and issuance of the Clearance Certificate. Etihad may remove its meters and equipment from the property, and the Service shall only be restored following a new connection request and completion of the applicable fees and requirements.

ثالثاً: آثار الإنهاء

يُصدر الاتحاد الفاتورة النهائية وفق القراءة النهائية، وتُجرى المقاصة مع التأمين النقدي والأرصدة الدائنة، ويُرد أي رصيد متبقٍ بعد سداد كامل المستحقات وإصدار براءة الذمة. وللاتحاد رفع عداداته ومعداته من العقار، ولا تُعاد الخدمة بعد الإنهاء إلا بناءً على طلب توصيل جديد واستيفاء الرسوم والمتطلبات المقررة.

Dispute Resolution

1. The Customer shall submit any complaint or objection in writing through Etihad's approved channels within thirty (30) days from the relevant event, invoice or action, stating the reasons and providing supporting documents.

2. The parties shall seek an amicable settlement, and Etihad shall decide on a complete objection within thirty (30) days of submission and notify the Customer of the outcome.

3. An objection shall not suspend payment obligations or due dates, without prejudice to Etihad's right to adjust any amount where the objection is upheld.

4. Objections relating to Violations, administrative penalties, damages, losses or consumption shall be subject to the grievance procedures and timelines set out in the Violations Procedures.

5. If no amicable settlement is reached, Etihad may take the appropriate decision under its approved rules, without prejudice to the Customer's right to resort to the competent courts.

تسوية الخلافات

1. يقدم المتعامل أي شكوى أو اعتراض خطياً عبر القنوات المعتمدة خلال (30) يوماً من الواقعة أو الفاتورة أو الإجراء محل الاعتراض، مع بيان أسبابه وإرفاق المستندات المؤيدة.

2. يسعى الطرفان إلى التسوية الودية، ويبت الاتحاد في الاعتراض المستوفي خلال (30) يوماً من تاريخ تقديمه ويخطر المتعامل بالنتيجة.

3. لا يوقف الاعتراض استحقاق المبالغ أو مواعيد سدادها، مع حق الاتحاد في تعديلها إذا ثبتت صحة الاعتراض.

4. تخضع الاعتراضات المتعلقة بالمخالفات والغرامات والأضرار أو الفاقد أو الاستهلاك لإجراءات التظلم والمواعيد المقررة في بند إجراءات المخالفات.

5. عند تعذر التسوية الودية، يتخذ الاتحاد القرار المناسب وفق أنظمته، دون الإخلال بحق المتعامل في اللجوء إلى القضاء المختص.

وتُعد سجلات الاتحاد وأنظمته الإلكترونية وقراءات العدادات والتقارير الفنية دليلًا على الاستهلاك والمستحقات والمخالفات، ما لم يثبت خلاف ذلك.

Etihad's records, electronic systems, meter readings and technical reports shall constitute evidence of consumption, dues and Violations unless proven otherwise.

استمرار الالتزامات

تستمر مسؤولية المتعامل عن جميع الرسوم والاستهلاكات والمبالغ المستحقة عن فترة تسجيل الحساب باسمه، بما في ذلك ما يظهر استحقاقه لاحقاً، ولا يُعد إنهاء العلاقة أو إغلاق الحساب أو إصدار براءة الذمة إعفاءً منها.

وللاتحاد الرجوع على المتعامل بالمبالغ التي تُكتشف لاحقاً بسبب خطأ في الفوترة أو القراءة أو مخالفة سابقة، واستيفاء مستحقاته بالوسائل المقررة، بما في ذلك المقاصة واللجوء إلى القضاء المختص.

كما يلتزم المالك بتمكين الاتحاد من رفع عداداته ومعداته بعد الإنهاء، ولا يؤثر انتقال ملكية العقار أو تغيير شاغله على مسؤولية المتعامل السابق عن مستحقاته.

Continuing Obligations

The Customer remains liable for all charges, consumption and amounts relating to the period during which the account was registered in their name, including amounts identified after account closure. Termination, account closure or issuance of a Clearance Certificate does not release such liability.

Etihad may recover any amounts later identified due to billing or meter-reading errors or prior Violations, including through set-off or legal proceedings.

The Owner shall also allow Etihad to remove its meters and equipment after termination. Transfer of property ownership or change of occupant does not release the former Customer from outstanding liabilities.

جدول المخالفات والغرامات | Violations and Penalties Schedule

المخالفة	Violation	قيمة الغرامة درهم اماراتي
الاخلال بشروط توصيل الكهرباء والماء المحددة من قبل الاتحاد، أو تغيير طبيعة نشاط / استخدام المنشأة من فئة استهلاكية إلى أخرى دون إشعار الاتحاد، أو تقديم بيانات غير صحيحة تتعلق بالتوصيل، أو كل ما لم يرد ذكره لاحقاً في بنود أنواع المخالفات	Breach by the Customer of the electricity and water Connection Terms determined by EtihadWE, or changing the nature of the activity / use of the premises from one consumption category to another without notifying EtihadWE, or submitting incorrect data relating to the connection, or any act not subsequently listed in the types of violations	AED 5,000
قيام المتعامل بإضافة أحمال إضافية غير قانونية لنفسه من خلال المرور بالعداد دون اتباع الإجراءات المعتمدة في الاتحاد أو بغير تصريح مسبق منه	The Customer adding an Illegal Additional Loads for himself through the meter without following EtihadWE's approved procedures or without its prior permit	AED 10,000
قيام المتعامل بتزويد الغير بالخدمة عن طريق العداد المخصص له من قبل الاتحاد، أو تزويد الغير بالخدمة لفئة استهلاكية أعلى من الفئة المخصصة للمتعامل	The Customer supplying the Service to third parties through the meter allocated to him by EtihadWE, or supplying the service to third parties for a consumption category higher than that allocated to the Customer	AED 5,000
قيام أي شخص بتوصيل الكهرباء أو الماء من الشبكة العامة للاتحاد أو فروعها لمنشأته دون المرور على العداد المرخص من قبل الاتحاد ودون تصريح مسبق منه	Any person connecting electricity or water from EtihadWE's public network or its branches to his premises without passing through the meter licensed by EtihadWE and without its prior permit	AED 10,000

قيمة الغرامة درهم اماراتي	Violation	المخالفة
AED 5,000	The Customer Restoring the service disconnected by EtihadWE for any reason and without EtihadWE's permit, whether by himself or through others	قيام المتعامل بإعادة الخدمة التي تم قطعها من قبل الاتحاد لأي سبب من الأسباب ودون تصريح من الاتحاد، سواء بنفسه أو عن طريق الغير
AED 10,000	The Customer tampering with the meter or the connections in a manner that alters the correct meter reading	قيام المتعامل بالتلاعب بالعداد أو التوصيلات والذي يؤدي إلى تغيير القراءة الصحيحة للعداد
AED 10,000	Disconnecting the electric current from Smart Meter supply for the purpose of affecting the reading	فصل التيار عن العدادات الذكية بغرض التأثير على القراءة
AED 10,000	The Customer stopping the operation of the Disconnecting Capacitor Bank	قيام المتعامل بتوقيف محسن معامل القدرة عن العمل (المكثفات)
AED 100,000	The Customer benefiting from a subsidized or reduced tariff for a commercial/unauthorized activity	قيام المتعامل المستفيد من التعرفة المدعومة أو المخفضة بأي نشاط تجاري أو نشاط غير مصرح به
AED 8,000	The Customer violates the connection requirements applicable to Citizen Housing by selling, leasing, or changing the approved use of the property within the five-year restriction period starting from the date of connection. In such cases, the Customer shall be required to pay the difference in connection fees.	قيام المتعامل بمخالفة ضوابط التوصيل لسكن المواطن من خلال البيع او التأجير او تغيير النشاط خلال الفترة المحددة (5 سنوات) من تاريخ التوصيل حيث يتم مطالبته بسداد فرق رسو م التوصيل.

* تضاعف قيمة الغرامة في حال تكرار ارتكاب المخالفة ذاتها خلال سنة واحدة من تاريخ ارتكاب المخالفة السابقة لها.

Violation Procedures

إجراءات المخالفات

Etihad may inspect sites, document Violations, prepare technical reports, recalculate consumption retroactively, impose penalties, disconnect the Service where necessary, and refer serious cases to the competent authorities.

يحق للاتحاد معاينة المواقع وتوثيق المخالفات وإعداد التقارير الفنية واحتساب الاستهلاك بأثر رجعي وفرض الغرامات وقطع الخدمة عند الضرورة، وإحالة الحالات الجسيمة إلى الجهات المختصة.

The Customer may submit a written objection within fifteen (15) days from the date the Violation is recorded. Etihad shall decide the objection within thirty (30) days. The objection does not suspend payment obligations, and expiry of the period without a decision shall be deemed a rejection.

ويجوز للمتعامل الاعتراض خطياً خلال (15) يوماً من تاريخ رصد المخالفة، على أن يُبت في الاعتراض خلال (30) يوماً، ولا يوقف الاعتراض استحقاق المبالغ. ويُعد انقضاء المدة دون قرار رفضاً للتظلم.

Administrative penalties must be paid within thirty (30) days of becoming due. Failure to pay may result in Service disconnection or legal action in accordance with applicable laws and approved procedures.

وتُسدد الغرامات خلال (30) يوماً من تاريخ استحقاقها، ويجوز عند عدم السداد قطع الخدمة أو اتخاذ الإجراءات القانونية وفق التشريعات والإجراءات المعتمدة.

EtihadWE
الاتحاد للماء والكهرباء

www.etihadwe.ae 800 3392

@etihadwe