

احتفظ بهذا الكُتَيْب  
عند وحدة توزيع الحرارة  
الخاصة بك

# كُتَيْب المساعدة لشبكة التدفئة الحضرية

VATTENFALL

# الإسعافات الأولية في حالة حدوث أعطال

## الخطوة 1

### ما هي المشكلة؟

التدفئة لا تعمل، ولا يوجد ماء ساخن.

## الخطوة 2

### ما الذي يمكنني فعله؟

يمكنك التحقق من خلال الرابط التالي:

[vattenfall.nl/warmtestoring](http://vattenfall.nl/warmtestoring) لمعرفة ما إذا كانت هناك أي أعطال أو أعمال صيانة في منطقتك، أو يمكنك الاتصال بشركة Vattenfall على الرقم:

**0800 0513**

التدفئة لا تعمل، ولكن يوجد ماء ساخن.

تأكد من أن أذرع وحدة توزيع الحرارة مفتوحة. إذا استمر انقطاع التدفئة، فقد يرجع ذلك لعدة أسباب. اتصل بـ **0800 0513**.

وجود تسرب.

• إذا كان التسرب من وحدة التوصيل، أغلق أذرع الوحدة واتصل بـ Vattenfall على الرقم: **0800 0513**

• إذا كان التسرب في مكان آخر بالمنزل، فتواصل مع مالك العقار أو شركة تركيبات.

التدفئة لا تنطفئ.

اتصل بـ Vattenfall على الرقم: **0800 0513**.

التدفئة لا تسخن بشكل جيد.

تأكد من أن أذرع وحدة توزيع الحرارة مفتوحة. في حال كان الماء الساخن ما زال يتدفق من الصنبور، فتواصل مع مالك العقار أو شركة تركيبات. إذا كان الماء يخرج بارداً فقط من الصنبور، اتصل بـ Vattenfall على الرقم: **0800 0513**.

وجود ضوضاء.

إذا كانت الضوضاء صادرة من وحدة التوصيل، اتصل بـ Vattenfall على الرقم: **0800 0513**.

إذا كانت الضوضاء صادرة من مكان آخر، فتواصل مع مالك العقار أو شركة تركيبات.

اتصل بـ Vattenfall على الرقم: **0800 0513**.

وجود مشكلة في عداد استهلاك الحرارة الذكي.



عزيزي الساكن،

تم ربط منزلك بشبكة التدفئة الحضرية التابعة لشركة Vattenfall لتزويدك بالتدفئة والمياه الساخنة. وهذا يعني أنك لا تستخدم غلاية مركزية، بل تعتمد على وحدة توصيل حراري. نحن نسعى جاهدين لضمان عمل هذه الوحدة بأعلى قدر من الكفاءة والموثوقية.

ومع ذلك، فقد تحدث أعطال من وقت لآخر. وعندما يحدث ذلك، سترغب في حل المشكلة في أسرع وقت ممكن. سنوضح لك في هذا الكتيب ما إذا كان بإمكانك إصلاح العطل بنفسك وكيفية القيام بذلك. بالإضافة إلى الجهات التي يمكنك الاتصال بها في حال احتجت إلى مساعدة.

ولقد أعدنا هذا الجدول المرفق لتسهيل الأمر عليك. رقم طوارئ الأعطال الخاص بنا هو **0800 0513**. يُمكنك الاتصال بنا مجاناً على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، بما في ذلك عطلات نهاية الأسبوع.

نصيحة: نتيح لك خدمة التحقق من العطل عبر الإنترنت الحصول على نصائح حول إمكانية حل المشكلة بنفسك أولاً، بالإضافة إلى معرفة ما إذا كان العطل في كامل الحي أم يقتصر على منزل فقط. يُمكنك التوجه إلى الرابط التالي:

[vattenfall.nl/warmtestoring](http://vattenfall.nl/warmtestoring)



على الرغم من أننا قمنا بإعداد هذا المنشور بعناية، إلا أنه لا يمكن الاستناد إليه للمطالبة بأي حقوق.

# من سيتولى إصلاح أعطالك؟

لتحديد الجهة التي يجب عليك الاتصال بها للحصول على المساعدة، يجب عليك معرفة مكان العطل. فإذا كانت المشكلة في شبكة التدفئة أو في وحدة التوصيل، فيمكنك الاتصال بـ **Vattenfall**. أما إذا كانت المشكلة في التركيبات الداخلية، فتواصل مع فني تركيبات أو مع مالك العقار. وفي حال عدم التأكد من مكان العطل، فيمكنك التحقق من العطل عبر الإنترنت من خلال الرابط [vattenfall.nl/warmtestoring](http://vattenfall.nl/warmtestoring)

## متي تتواصل مع شركة Vattenfall؟

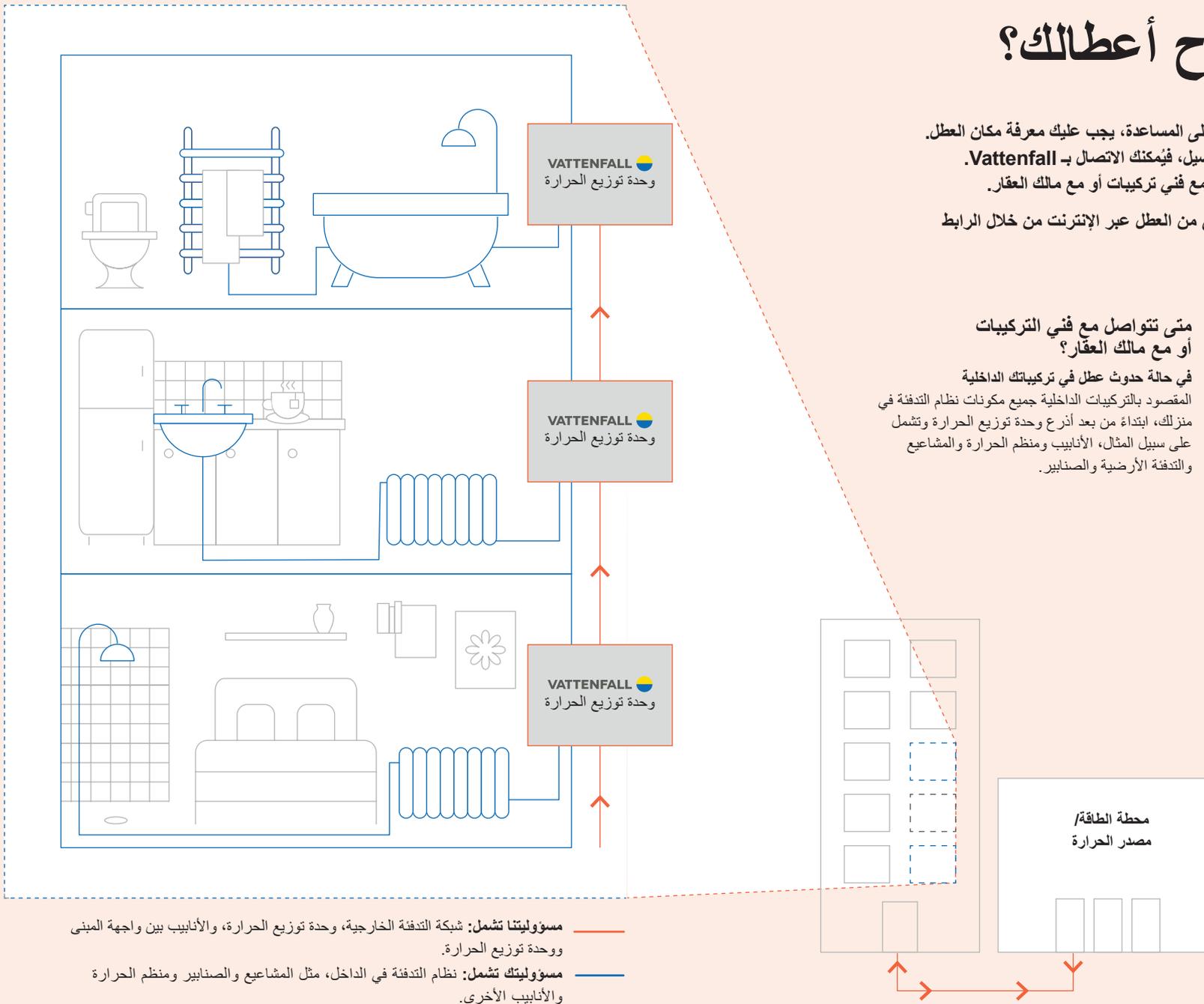
في حالة حدوث عطل أو وجود أعمال في شبكة التدفئة إذا حدث أي عطل في شبكة التدفئة، فإن شركة Vattenfall هي المسؤولة عن إصلاحه. قد تكون هناك أيضاً أعمال صيانة جارية، مثل صيانة الأنابيب الموجودة تحت الأرض أو غرف التحكم في الحي. إذا لم تتمكن من تزويدك بالتدفئة خلال هذه الفترة، فسوف نعلمك بذلك مسبقاً.

## في حالة حدوث عطل في وحدة التوصيل

إذا كانت وحدة التوصيل لا تعمل، فيرجى منك التواصل معنا. تجنب تماماً القيام بأي إصلاحات على وحدة توزيع الحرارة بنفسك.

## متي تتواصل مع فني التركيبات أو مع مالك العقار؟

في حالة حدوث عطل في تركيباتك الداخلية المقصود بالتركيبات الداخلية جميع مكونات نظام التدفئة في منزلك، ابتداءً من بعد أذرع وحدة توزيع الحرارة وتشمل على سبيل المثال، الأنابيب ومنظم الحرارة والمشاعير. والتدفئة الأرضية والصنابير.



# وحدة توزيع الحرارة

تدخل حرارة التدفئة الحضرية إلى منزلك عبر وحدة توزيع الحرارة، التي تكون عادة موجودة في خزانة العدادات. تنتقل الحرارة من الوحدة إلى المشاعيع أو التدفئة الأرضية. كما يتم تسخين مياه الصنابير داخل وحدة توزيع الحرارة. يُمكنك الاطلاع على مثال لوحدة توزيع الحرارة في الصورة المجاورة.

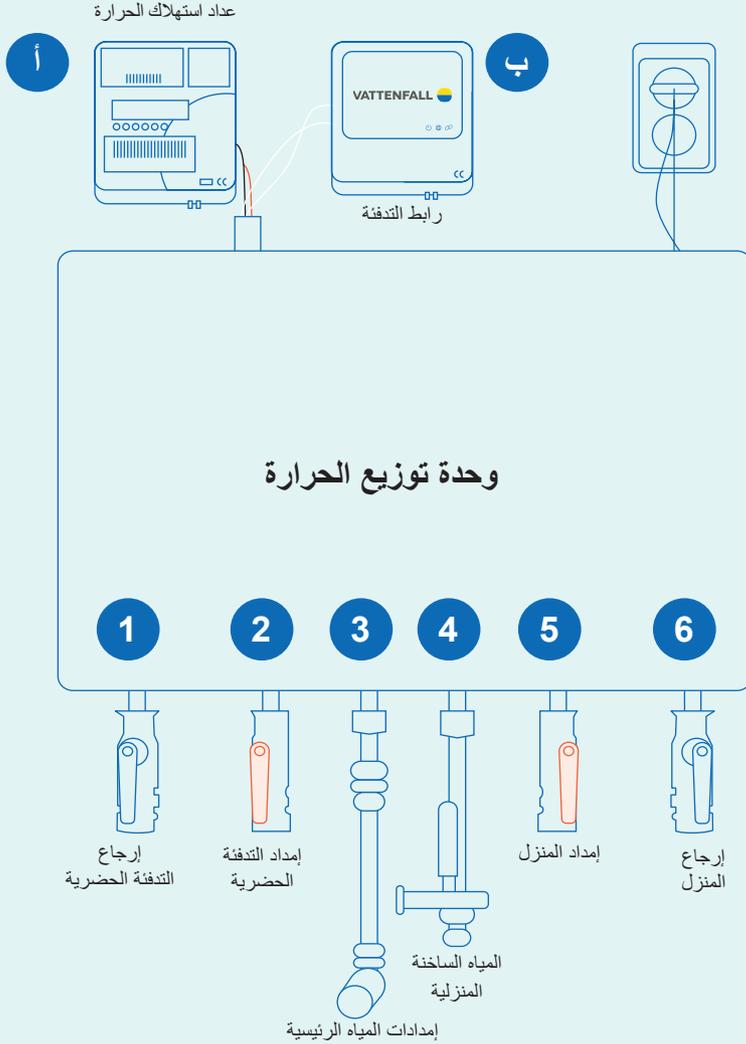
## هام: التهوية الجيدة

يجب تهوية وحدة توزيع الحرارة بشكل جيد، ولهذا توجد شبكات أو فتحات تهوية في الجزء العلوي والسفلي من باب خزانة العدادات. تأكد من إبقاء هذه الفتحات مفتوحة، وتجنب استخدام خزانة العدادات كمخزن.

## تأكد من سهولة الوصول إلى وحدة توزيع الحرارة

في حالة الإصلاحات (سواء المنتظمة أو الطارئة) أو عمليات الفحص، نحتاج إلى الوصول السريع إلى وحدة توزيع الحرارة. في بعض الأحيان، تكون هناك أنابيب في الفراغ أسفل الأرضية يجب أيضاً أن تتمكن من الوصول إليها بسهولة.

**ملاحظة هامة:** وحدة توزيع الحرارة مملوكة لشركة Vattenfall. إذا واجهت أي مشكلة، لا تحاول إصلاحها بنفسك، بل اتصل بنا. نحن هنا من أجلك.



## هل أذرع الوحدة مفتوحة أم مغلقة؟

عندما تكون أذرع وحدة توزيع الحرارة في وضع عمودي (أي موازية للأنابيب)، فهذا يعني أنها مفتوحة وأنّ منزلك يتم تدفئته.

أما عندما تكون أذرع وحدة توزيع الحرارة في وضع أفقي (أي عمودية على الأنابيب)، فهذا يعني أنها مغلقة وأنّ منزلك لا يتم تدفئته.

يجب عدم إغلاق أذرع الوحدة في حالة الصقيع، فقد يؤدي ذلك إلى حدوث أضرار.

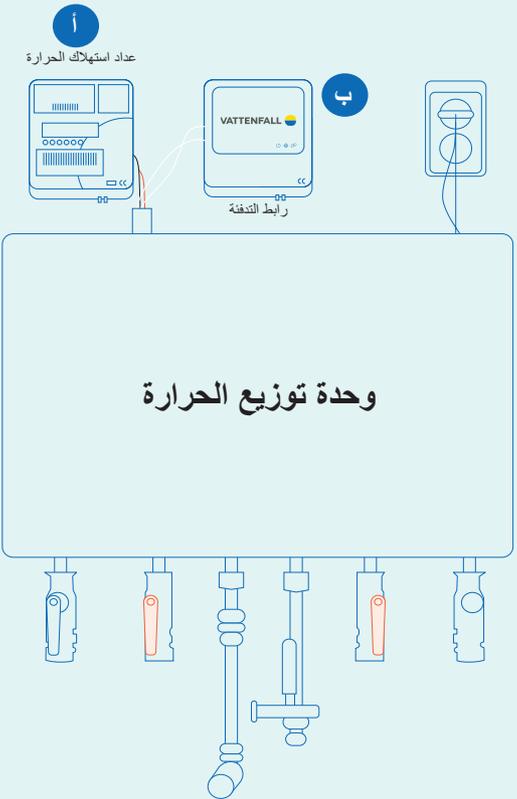
أذرع وحدة توزيع الحرارة مفتوحة

أذرع وحدة توزيع الحرارة مغلقة

- يربط الأنبوبان 1 و 2 وحدة توزيع الحرارة بشبكة التدفئة التابعة لشركة Vattenfall.
- يوفر الأنبوبان 3 و 4 الماء الساخن والبارد في منزلك.
- يربط الأنبوبان 5 و 6 وحدة توزيع الحرارة بالتركيبات الداخلية.
- الجهاز (أ) هو عداد استهلاك الحرارة، والجهاز (ب) هو رابط التدفئة (انظر فصل "عداد استهلاك الحرارة الذكي"، الصفحة 8).

# عداد استهلاك الحرارة الذكي

تتصل معظم وحدات توزيع الحرارة بعداد ذكي، الذي يتكون من جزئين صغيرين: عداد استهلاك الحرارة ورباط التدفئة.



## وحدة توزيع الحرارة

يُمكنك التعرف على عداد استهلاك الحرارة (أ) من خلال شاشة العرض الخاصة به. تعرض هذه الشاشة كمية الحرارة التي تستهلكها من شبكة التدفئة الحضرية لتدفئة منزلك وتسخين مياه الصنبور.

يقيس عداد استهلاك الحرارة ما يلي:

- عدد الأمتار المكعبة من الماء التي تتدفق عبر وحدة توزيع الحرارة الخاصة بك؛
- درجة حرارة الماء الساخن عند دخوله منزلك؛
- درجة حرارة الماء البارد عند مغادرته منزلك.

من خلال دمج جميع هذه البيانات، يعرف عداد الحرارة بالضبط كمية الحرارة التي استهلكتها من شبكة التدفئة الحضرية.

يقوم العداد الذكي بإرسال قراءات العداد إلينا بشكل دوري عبر اتصال إنترنت آمن. تشير الأضواء إلى الحالة. يُمكنك الاطلاع على مزيد من المعلومات على الرابط التالي: [vattenfall.nl/warmtelink](http://vattenfall.nl/warmtelink).

إذا لم يكن لديك عداد ذكي أو إذا لم تتمكن من قراءته، فلن نحصل على قراءات العداد بشكل تلقائي. في هذه الحالة، سنتلقى طلبًا سنويًا لإرسال قراءات العداد بنفسك.

يرجى الانتباه إلى ما يلي: يجب ترك المقابس موصولة بالكهرباء دائمًا، إلا إذا تلقيت تعليمات بآزالتها وفقًا للجدول المرفق.

## تتبع الاستهلاك

يمكنك متابعة استهلاكك في حسابك الشخصي على موقع Vattenfall. إذا كان لديك عداد ذكي، فسيتم عرض استهلاكك تلقائيًا. أما إذا لم يكن لديك عداد ذكي، يمكنك إدخال استهلاكك بنفسك وإضافته إلى الملخص في أي وقت.

## الأضواء في رابط التدفئة

يُمكنك معرفة ما إذا كان رابط التدفئة يعمل بشكل جيد أم لا من خلال الأضواء الملونة. إليك شرح لكل إشارة وما يُمكنك القيام به في حالة حدوث عطل.

الحالة	ما يجب فعله
●	رابط التدفئة متوقف أو لم يتم تشغيله
●	رابط التدفئة يعمل
●	رابط التدفئة لا يعمل
●	بيانات +
●	يتم إرسال بيانات القياس
●	خطأ في اتصال بيانات القياس
●	البيانات الأساسية
●	لا توجد بيانات عملاء
●	الاتصال بالعداد
●	اتصال البيانات بالعداد نشط
●	خطأ في الاتصال بالعداد
●	لا يوجد اتصال بالعداد

# تفريغ هواء المشاعيع

لا تحتاج إلى إجراء الكثير من الصيانة مع التدفئة الحضرية، حيث إن وحدة توزيع الحرارة مملوكة لشركة Vattenfall، مما يعني أننا من سيتولى مسؤولية صيانتها. ما يمكنك القيام به بنفسك، هو تفريغ الهواء من المشاعيع أو تركيبات التدفئة الأرضية من حين لآخر.

## متى يتم تفريغ الهواء؟

يمكنك غالبًا أن تعرف أن الوقت قد حان لتفريغ الهواء من خلال صوت الفقاعات في الأنابيب أو المشاعيع. والأفضل من ذلك هو تحديد موعد ثابت كل عام: في بداية فصل الخريف عندما تبدأ التدفئة في العمل مرة أخرى.



# استمتع بالبرودة مع نظام التبريد المريح

يساعد نظام التبريد المريح في الحفاظ على برودة منزلك خلال فصل الصيف. يتم ذلك من خلال نظام التدفئة الأرضية، أي أنه ببساطة تبريد للأرضية.

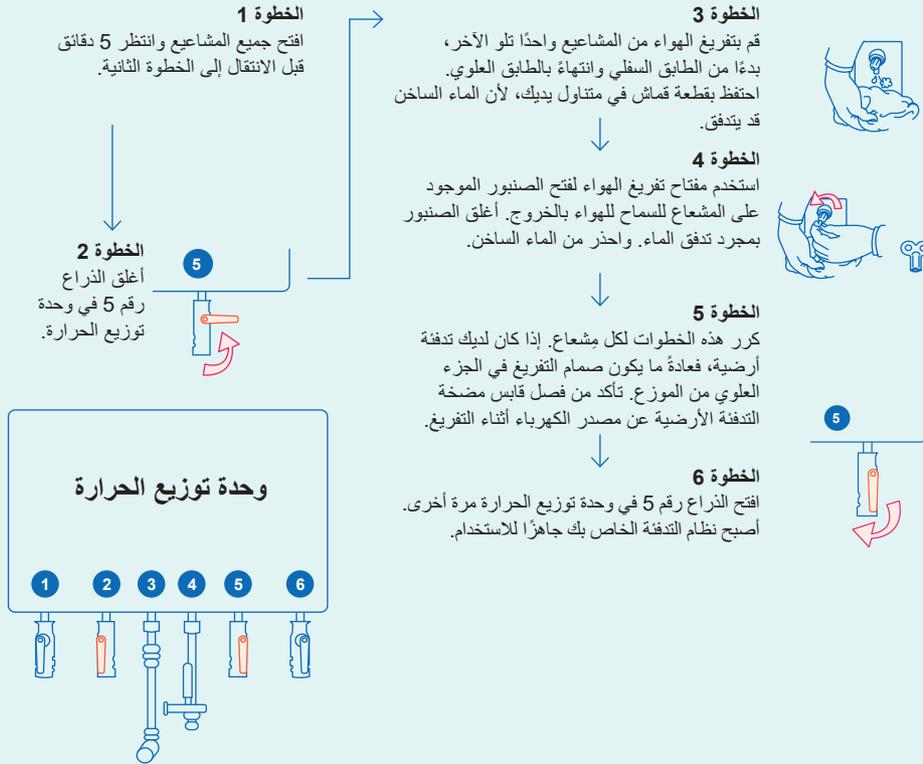
## هل منزلي مجهز بنظام التبريد المريح؟

يتوفر نظام التبريد المريح في عدد من الأحيان. فقط إذا كان هناك ذكر لكلمة "بارد" أو "Koude" في فاتورتك أو عقدك، فهذا يعني أن منزلك مجهز بنظام التبريد المريح. إذا كنت غير متأكد، فاتصل بخدمة العملاء لدينا.

## تكلفة نظام التبريد المريح

تقتصر تكاليف نظام التبريد المريح على رسوم ثابتة. تُستخدم هذه الرسوم لتغطية تكاليف صيانة النظام. أنت لا تدفع مقابل استهلاكك. وبالتالي، يتيح لك هذا النظام تبريد منزلك بشكل غير محدود من 1 أبريل إلى 1 أكتوبر مقابل مبلغ شهري ثابت. يُرجى ملاحظة أن نظام التبريد المريح لا يتوفر خارج هذه الفترة.

## كيفية تفريغ الهواء



# نحن هنا من أجلك

## هل لديك عطل؟

غالبًا ما يمكنك حل العطل بنفسك بسهولة باستخدام خدمة التحقق من الأعطال عبر الإنترنت من خلال الرابط [vattenfall.nl/warmtestoring](https://vattenfall.nl/warmtestoring) أو عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة.



## إذا لم تتمكن من حل المشكلة بنفسك:

فريق خدمة الأعطال لدينا متاح على مدار الساعة لمساعدتك. اتصل بنا على الرقم المجاني 0800 0513.

## خدمة العملاء

إذا لم تكن تواجه مشكلة أعطال، ولكن لديك سؤال، اتصل بنا على الرقم 0900 0808 (تُطبّق رسوم المكالمات العادية). الخدمة متاحة في جميع أيام العمل من الساعة 8:00 صباحًا حتى الساعة 3:00 عصرًا.

أو يمكنك زيارة الرابط التالي [vattenfall.nl/service](https://vattenfall.nl/service) للاطلاع على خيارات التواصل الأخرى.



08-11-2024