

بالخطأ فأتورتك مرتفعة بأكثر من 1000%

وضعت علامات سريعة بجانب الفواتير التي أرغب بسدادها أون لاين ولكن حانت مني التفاتة لمبلغ خيالي غير معهود لإحدى الفواتير فرفعت العلامة عنها من أجل التحقق إن كان ذلك ضمن الزيادات المتوقعة للخدمات أم لا.

لامانع من الثقة ولكن أحيانا تحتاج أن تتحقق. المبلغ كان ٢٥٥٠ ريال مقابل مئات الريالات لفواتير الأشهر السابقة. بعد قراءة الاستهلاك من العداد بعد ١٥ من تاريخ الفاتورة اتضح أنه أقل بكثير من القراءة المسجلة في الفاتورة.

تم الاتصال مباشرة على الرقم المجاني والإبلاغ عن المشكلة وقد تم استقبال الاتصال بصدر رجب وبسرعة فائقة وتسجيل الشكوى بكل يسر وسهولة بلا حاجة إلى مراجعة المكتب. وخلال ثلاثة أيام وصلت رسالة تفيد بتسوية الأمر وتعديل المبلغ إلى ٢١٠ ريال.

الخطأ وارد وجل من لايسهو ولكن من يحمي المستهلك ويحفظ له حقه. الفارق كبير جدا يعادل قيمة استهلاك سنة كاملة بنفس قيمة الفاتورة الحالية؟ وكيف سيعالج الأمر في حال كان المستهلك في غفلة من أمره وسدد كامل المبلغ ولم يتحقق من الإستهلاك ويتابع مع الجهة المسؤولة؟