

الصعوبات التي تواجه المشتركين

كيف يمكننا مساعدتك؟

Customer problems and disputes

How can we help you?



قل 'مرحباً'، لـ منير و منيرة

نحن هنا لتلقي الضوء على قضايا المشتركين،
لنساعد على حل أي نزاع لديكم
مع موزعي و مزودي الكهرباء، و
نعرفكم على حقوقكم كمشاركين.



هيئة تنظيم الكهرباء - عمان
AUTHORITY FOR ELECTRICITY REGULATION, OMAN

www.aer-oman.org



هيئة تنظيم الكهرباء - عمان
AUTHORITY FOR ELECTRICITY REGULATION, OMAN

www.aer-oman.org

Say 'marhaba' to Munir and Munira

We are here to bring customer issues to light,
to help resolve any disputes that you may have with
your electricity supplier, and to inform you of your
rights as a consumer.

لا تنسے إذا كنت بحاجة إلى مساعدتنا، أو أخذ مشورتنا
يرجى الاتصال بنا على النحو التالي:

الهاتف: ٢٤٦٠٩٧٠٠

الفاكس: ٢٤٦٠٩٧٠١

البريد الإلكتروني: enquiries@aer-oman.org

راسلنا كتابياً:

إلى هيئة تنظيم الكهرباء، ص.ب ٩٥٤، الرمز البريدي ١٣٣، الخوير، مسقط

أو قم بزيارتنا:

الطابق الثالث بمبنى الريم في الخوير، مقابل وزارة الإسكان.

إجراءات معالجة شكاوى المشتركين

Customer Complaint Handling Procedure

If you need any help or advice please contact us:

► Tel: 2460 9700

► Fax: 2460 9701

► Email: enquiries@aer-oman.org

Write to us at:

Authority for Electricity Regulation, PO Box 954, PC 133, Al Khuwayr, Muscat

or visit us at:

Third floor, Bait Al Reem Tower, Al Khuwayr





المحتويات

١

ما هي الهيئة، و كيف يمكنها مساعدتك؟

٣

ما هي حقوقك؟

٥

كيف أتقدم بشكوى؟

٧

ماذا أفعل إذا لم تقم شركة تزويد الكهرباء بحل المشكلة حتى الآن؟

٩

كيف أحيل النزاع لكم؟

١١

ماذا سيحدث بعدها؟

١٣

كم من الوقت سيستغرق ذلك؟

١٥

هل يمكنني الطعن في القرار أمام المحاكم؟ و كيف يمكنني فعل ذلك؟

١٧

موزعي الكهرباء في منطقتك



ما هي الهيئة، و كيف يمكنها مساعدتك؟

نعمل على تحقيق ذلك من خلال عدة طرق تتمثل في الآتي:

١. نشر معلومات عن حقوق العملاء، ونعمل على ضمان تعريفك بمستوى الخدمة الذي يجدر بك توقعه.

٢. وضع شروط التراخيص التي يتوجب على الشركات تطبيقها، بما في ذلك متطلبات تلبية احتياجات المشتركين، وتعريفهم بمعايير الخدمة، والتعامل مع شكاويهم. ونعمل على مراقبة تطبيق هذه المعايير.

٣. في حالة عدم مقدرة المشتركين وشركات الكهرباء على حل المشاكل بينهم بطريقة مرضية لكلا الطرفين، يمكننا النظر فيها، وعادة حل المنازعات فيما بينهم.

يهدف هذا الكتيب بعض الأسئلة الشائعة عند المشتركين فيما يتعلق بإجراءات معالجة الشكاوى التي تنطبق على قطاع الكهرباء في سلطنة عمان.

وانطلاقاً من ذلك، فإنه يصف الإجراءات الواجب إتباعها من قبل شركات الكهرباء، وماذا يحدث إذا كنت بحاجة إلى إحالة الشكاوى للهيئة، والخطوات المقبلة إذا لم تتمكن من حل الأمور بشكل يرضيك. ويصف الكتيب أيضاً بعض الأعمال التي نقوم بها لزيادة الوعي بحقوق المشتركين.

**أنشئت هيئة تنظيم الكهرباء – عمان
وفقاً لقانون القطاع باعتبارها كياناً
مستقلاً مسؤولاً عن الرقابة التنظيمية
على قطاع الكهرباء، و يتمثل أحد أهم
أدوارنا في حماية مصالح مشتركي
خدمات الكهرباء.**



ما هي حقوقى؟



ماذا أفعل إذا كانت لدى مشكلة؟

إذا كانت لديك مشكلة، ولا تعرف كيفية حلها يجب عليك أولاً رفع الموضوع لشركة تزويد الكهرباء التي تتعامل معها، أطلب مشورتهم، ومساعدتك في حل المشكلة وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى المتبعة من قبلهم.

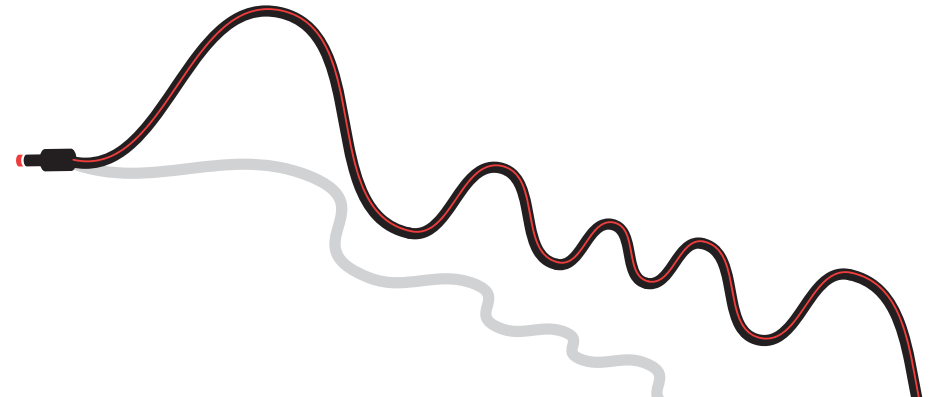


"إعرف حقوقك" من مجموعة كتيبات "إلقاء الضوء على إستفسارات المشتركين" وهي متواجدة للتحميل عبر www.aer-oman.org

في كثير من الأحيان، من السهل ترتيب الأمور إن كنت تعرف ما هي حقوقك، وما هي الخدمات التي يفترض بك توقعها.

لقد نشرنا كتيبا بعنوان 'اعرف حقوقك'، يصف لك ما ينبغي عليك معرفته فيما يتعلق بالمشاكل الأكثر شيوعاً التي يواجهها المشتركين، وكيف يمكنك معرفة المزيد. يمكنك الحصول على هذا الكتيب عن طريق موقعنا الإلكتروني www.aer-oman.org

كما يمكنك الاتصال بنا هاتفياً وطلب نسخة، أو مراسلتنا على بريدنا الإلكتروني enquiries@ aer-oman.org ، أو من خلال مكاتبنا.





بإمكانك تقديم شكواك
إلكترونياً عبر:
www.electricity.com.om

كيف أتقدم بشكوى؟

ينبغي على شركة الكهرباء - التي تتعامل معها أن:

- ▶ تخطرك باستلامها للشكوى.
- ▶ تزودك برقم مرجعي خاص بشكواك.
- ▶ ترشدك إلى أي معلومات إضافية يريدها منك.
- ▶ تعلمك بالخطوات القادمة، والجدول الزمني للنظر في شكواك.
- ▶ تزودك بشرح كامل و سليم عن الخطأ الذي حدث ولماذا، وماذا سيفعلون الآن لوضع الأمور في نصابها الصحيح.
- ▶ تسألك عن ما إذا كنت راضيا عن حل مشكلتك بتلك الصورة المرضية - من وجهة نظرهم.

"إجراءات معالجة شكاوى المشتركين" متواجدة في الغلاف
الداخلي في هذا الكتيب أو عبر www.aer-oman.org

لا تتقدم بشكواك إلى شركة عمان للاستثمارات
والتمويل ش.م.ع.ع (OIFC)، أو الشركة الوطنية
العمانية للهندسة والاستثمار ش.م.ع.ع (ONEIC)،
فهؤلاء هم وكلاء لشركات الكهرباء ولا يتحملون
نفس المسؤولية القانونية لمساعدتك.

عند تقدمك بشكوى، زود شركة الكهرباء التي
تتعامل معها بكل ما تستطيع من المعلومات و
التفاصيل عن المشكلة التي تواجهها، حتى يتمكنوا
من فهم المشكلة بشكل سليم ومحاولة وضع
الأمر في نصابها الصحيح في أسرع وقت ممكن.

إذا كنت غير راض عن الخدمات المقدمة لك، اعلم شركة
تزويد الكهرباء التي تتعامل معها عن ذلك.

ولكي تفعل ذلك، ننصحك بتسجيل شكوى رسمية،
أطلب من شركة تزويد الكهرباء أن توفر لك نسخة من
إجراءات معالجة شكاوى المشتركين، حتى ترشدك
خلال عملية متابعة شكواك، يمكنك أيضا أن تحصل
على نسخة من هذه الإجراءات من خلال الموقع
الإلكتروني لشركة الكهرباء، أو اطلب نسخة منا.

يمكنك أن تتقدم بالشكوى هاتفيا، أو عبر البريد
الإلكتروني، أو من خلال الموقع الإلكتروني
www.electricity.com.om ، أو بالحضور شخصيا
إلى مكاتب شركة تزويد الكهرباء التي تتعامل معها.



ماذا أفعل إذا لم تقم شركة تزويد الكهرباء بحل المشكلة حتى الآن؟



كيف يمكن للهيئة مساعدتي؟

إذا كنت قد اتبعت شروط إجراءات معالجة الشكاوى ولكنك ما زلت غير راضٍ، أو أن شركة تزويد الكهرباء - التي تتعامل معها - لم ترد عليك في الوقت المحدد، يمكنك أن تطلب منا النظر في شكاوك، ومحاولة حل الأمور بطريقة ترضيك. في معظم الحالات، فإننا نملك الصلاحيات القانونية التي تتيح لنا ضمان حصولك على مستوى الخدمة الذي يحق لك.

قد بذلت جهداً كافياً لحل مشكلتك بصورة صحيحة، أو يمكنك فعل المزيد. ينبغي أن تمنحهم مزيداً من الوقت لفعل ذلك كما هو موضح في إجراءات معالجة الشكاوى. مرة أخرى، يتوجب على الشركة أن تسألك عن ما إذا كنت راضياً عن الطريقة التي تم من خلالها معالجة شكاوك بصورة مرضية - حسب وجهة نظرهم.

إذا لم يتم حل مشكلتك بعد علمه الرغم من تقدمك بشكاوى، أو لم يتم النظر في شكاوك خلال الفترة الزمنية المحدد في إجراءات معالجة شكاوى المشتركين، أطلب من شركة تزويد الكهرباء - التي تتعامل معها - إحالة الموضوع برمته إلى مدير خدمات المشتركين، أو يمكنك القيام بذلك بنفسك، ستجد عناوين الاتصال في إجراءات معالجة الشكاوى.

ينبغي على مدير خدمات المشتركين النظر شخصياً في قضيتك، واستعراض ما إذا كانت شركة الكهرباء

كيف أحيل النزاع لكم؟



**لا تنسے إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، أو أخذ مشورتنا
يرجى الاتصال بنا على النحو التالي:**

▲ الهاتف: ٢٤٦٠٩٧٠٠

▲ الفاكس: ٢٤٦٠٩٧٠٢

▲ البريد الإلكتروني: enquiries@aer-oman.org

راسلنا كتابياً:

إلى هيئة تنظيم الكهرباء، ص.ب ٩٥٤، الرمز البريدي ١٣٣، الخوير، مسقط

أو قم بزيارتنا:

الطابق الثالث بمبنى الريم في الخوير، مقابل وزارة الإسكان.

ممکن من المعلومات، وسنطلب منك أن توفر لنا الوثائق والمستندات ذات الصلة وقتما استطعت. إذا شعرت بضرورة مناقشة الموضوع وجها لوجه ولكنك غير قادر على السفر، لسوء حالتك الصحية، أو إعاقتك الجسدية، فسنحاول اتخاذ الإجراءات اللازمة لزيارتك في مقر إقامتك.

إذا كنت قادراً على القيام بذلك، فإننا نفضل أن تقوم بزيارة مكاتبنا، حيث يمكن موظفونا من مناقشة مشكلتك، وتوضيح الإجراءات التي سنتبناها، وإرشادك إلى المعلومات التي سنطلبها منك، وتزويدك بتقييم مبدئي عن المشكلة، وكلما زودتنا بمعلومات أكثر، كلما تمكنا من التوصل إلى ما ينبغي علينا فعله بطريقة أسرع.

إذا لم تتمكن من زيارة مكاتبنا، ما زال بإمكانك إحالة النزاع لنا عن طريق البريد الإلكتروني، أو البريد الاعتيادي، ولكن سنحتاج إلى الحديث معك لمعرفة أكبر قدر

ماذا سيحدث بعدها؟



في البداية سنستعرض قضيتك لنحدد إذا ما تم التعامل مع الأمور وفقاً للإجراءات المعتمدة لمعالجة الشكاوى.



إذا ما تم النظر في هذه المسألة من قبل مدير خدمات المشتركين في شركة تزويد الكهرباء - التي تتعامل معها - سنسجل المعلومات في نظامنا، ونزودك برسالة تأكيد، بالإضافة إلى عناوين الاتصال بغريق العمل لدينا المختص بمعالجة الشكاوى.

بعد ذلك، سنقوم بمراجعة المعلومات المتوفرة لدينا، ونسألك لماذا ما زلت غير راض، ونضع في الاعتبار ما نحتاجه من معلومات إضافية من أجل التوصل إلى قرار. عادة فإننا نطلب هذه المعلومات من الشركة

التي تزودك بالكهرباء، ولكن قد نطلب منك أي معلومات إضافية نعتقد أنها لديك.

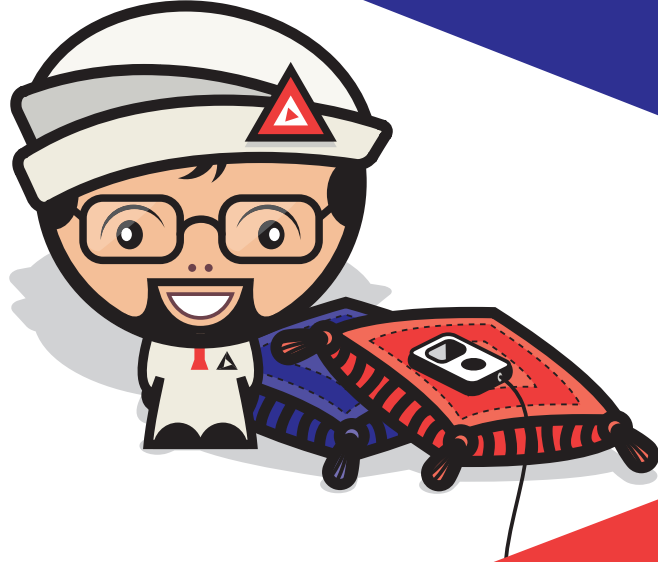
بمجرد أن نحصل على جميع المعلومات المطلوبة، سنقدم لك شرحاً مفصلاً عن رأينا في الأدلة المقدمة من قبلك، ومن قبل شركة تزويد الكهرباء التي تتعامل معها، وسنشير عليك بالطريقة المقترحة منا للمضي قدماً. وسنستند في ذلك على الأدلة المتوفرة لدينا، والالتزامات القانونية لشركات الكهرباء، والقرارات الصادرة من أعضاء الهيئة في حالات مماثلة.

في بعض الحالات، عندما تكون الالتزامات القانونية والسوابق غير واضحة تماماً، سنطلب من أعضاء الهيئة اتخاذ قرار معين للفصل في النزاع المتعلق بك، وسيكون هذا القرار ملزماً لشركة تزويد الكهرباء، ويجب أن ينفذ في أقرب وقت ممكن.

و لك، كما لشركة تزويد الكهرباء الحق في الطعن في قرار الهيئة أمام المحكمة، ولكن عملية الطعن لن تعلق تنفيذ قرار الهيئة.

إذا لم يتم النظر في هذه المسألة من قبل مدير خدمات المشتركين في شركة تزويد الكهرباء التي تتعامل معها، سنسجل التفاصيل في نظامنا، وسنحيلها إلى شركة تزويد الكهرباء للمراجعة، وسنطلب منهم الرد عليك، كما سنرشدك إلى الخطوات التالية في هذه العملية، وقد نطلب من شركة تزويد الكهرباء تزويدنا بنسخة من الرد على شكاواك، وذلك للتأكد أن الأمور عولجت بطريقة مناسبة.

كم من الوقت سيستغرق ذلك؟

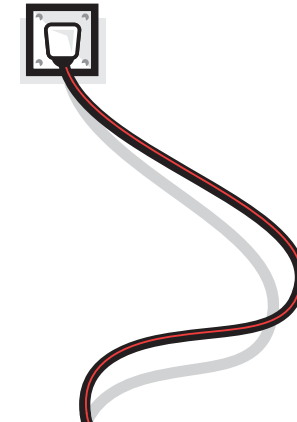


الأمور في نصابها الصحيح، و العمل في أسرع وقت ممكن. في بعض الحالات، قد نحتاج -على سبيل المثال- إلى ترتيب زيارة إلى الموقع لضمان أن نفهم المسألة بشكل صحيح، أو أن نطلب منك أو من شركة تزويد الكهرباء التي تتعامل معها أدلة إضافية نعتقد أنها بحوزتكم.

من الصعب وضع جدول زمني دقيق لطول المدة الزمنية التي يستغرقها حل النزاع، وسوف نفعل ذلك في أسرع وقت ممكن، ويتم غالبا معالجة كثير من الحالات في غضون بضعة أسابيع.

ومع ذلك، يجب أن نولي اهتماما كبيرا لضمان أن تستند القرارات الصادرة من الهيئة على الإجراءات العادلة، والأدلة المتوفرة ذات الصلة، والنظرة المتوازنة للحقائق، ومن المهم بالنسبة لنا وضع

”ومن المهم بالنسبة لنا وضع
الأمور في نصابها الصحيح، و العمل
في أسرع وقت ممكن“



هل يمكنني الطعن في القرار أمام المحاكم؟ وكيف يمكنني فعل ذلك؟



نأمل أن تكون قد وجدت المعلومات المتوفرة في هذا الكتيب مفيدة. كهيئة مسؤولة عن تنظيم قطاع الكهرباء، فإننا نسعى باستمرار لضمان حصول المشتركين على جودة عالية من الخدمة من قبل مزودي الكهرباء لديهم، و لهذا فهم على معرفة - إذا تطلب الأمر - أين يقدموا شكاوهم في حالة حصول أي مشكلة أو نزاع و ما الإجراء المطلوب إتخاذ.

الصفحة التالية يوجد بها بيانات الاتصال لمزودي خدمة الكهرباء في منطقتك و لا تنسى أن تزورنا على www.aer-oman.org إذا إحتجت إلى مساعدة بشكل أكبر.

إذا كنت ترغب في ذلك، فمن المهم أن تقوم بتقديم الطعن لهذه المحكمة وليس إلى أي محكمة أخرى، بما في ذلك المحكمة الإدارية، فهي ليست مختصة بمراجعة القرارات الصادرة بموجب قانون القطاع. ويجدر بك أن تقدم طلب الطعن في غضون شهر واحد من تاريخ صدور قرار الهيئة.

على الرغم من أننا نأمل أن ينظر إلى قراراتنا من الجميع على أنها عادلة وواقعية، استناداً إلى الأدلة المتاحة و القانون الواجب تطبيقه، فإننا نتقبل تماماً رغبة المشتركين، أو شركات تزويد الكهرباء في الطعن في قراراتنا، وقد وجد قانون القطاع خصيصة ليوغر حق الطعن.

ووفقاً لقانون القطاع، فإن الاختصاص الحصري بالنظر في الطعون المرفوعة ضد القرارات التي تتخذها الهيئة يقع على عاتق المحكمة العمالية المختصة، و يمثلها لجنة من ثلاثة قضاة من الدائرة التجارية في المحكمة الابتدائية بمسقط.

موزعي الكهرباء في منطقتك

Your electricity supplier

أين أنت؟
Where are you?



Rural Areas Electricity Company SAOC
24473200
www.reefiah.com

Mazoon Electricity Company SAOC
8007 8000
www.mzec.co.om

Majan Electricity Company SAOC
8007 8000
www.majanco.co.om

Muscat Electricity Distribution Company SAOC
8007 0008
www.medcoman.com

Dhofar Power Company SAOC
2323 2555
www.dpcoman.com

شركة كهرباء المناطق الريفية ش.م.ع.م.
24473200
www.reefiah.com

شركة مزون للكهرباء ش.م.ع.م.
8007 8000
www.mzec.co.om

شركة مجان للكهرباء ش.م.ع.م.
8007 8000
www.majanco.co.om

شركة مسقط لتوزيع الكهرباء ش.م.ع.م.
8007 0008
www.medcoman.com

شركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م.
2323 2555
www.dpcoman.com