



تنوير

TANWEER

إحدى شركات مجموعة نماء
Member of Nama Group

معايير ضمان مستوى الخدمة

نتقدم بثقة
Moving Forward
with Confidence

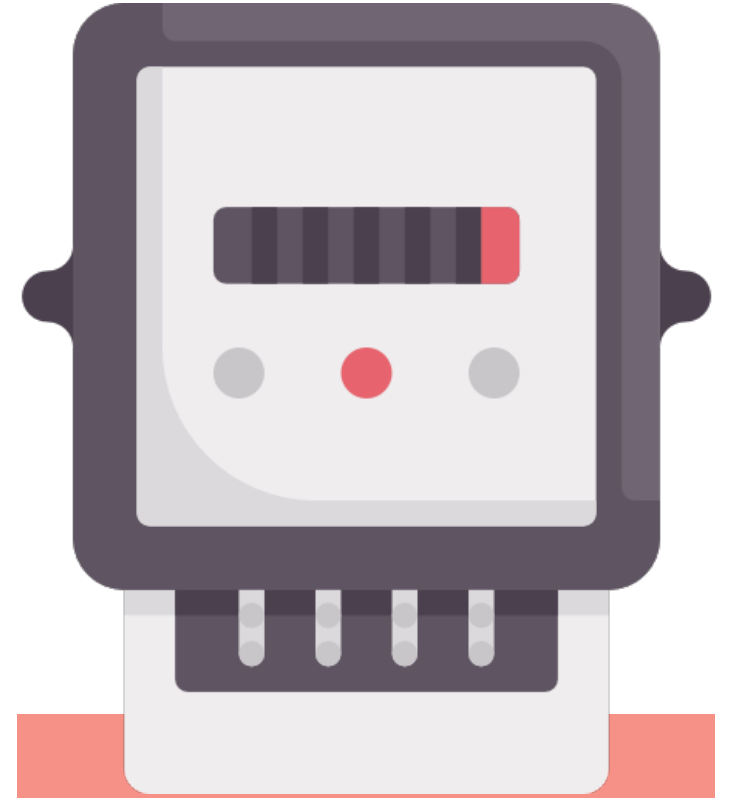


رؤية عُمان
2040
Oman Vision

المقدمة

اعتمدت هيئة تنظيم الخدمات العامة (١٠) معايير لضمان مستويات الأداء وتشمل عدة جوانب مثل قراءة العدادات والرد على شكاوي المشتركين وتوصيل الكهرباء وإعادة توصيل التيار الكهربائي والتي يجب على شركة كهرباء المناطق الريفية (تنوير) استيفائها اعتباراً من الأول من يوليو ٢٠٢٢م. وفي حالة عدم استيفاء هذه المستويات، فإنه يحق للمشارك المطالبة بالتعويض من الشركة وفقاً للقيمة المحددة (بالريال العماني) لكل معيار وذلك لمرة واحدة فقط مقابل كل مخالفة و تنطبق المعايير على جميع مشركي خدمة الكهرباء .

قراءة العدادات



المعيار رقم (١)

قراءة عداد المشترك مرة واحدة على الأقل كل ٦ أشهر

ينطبق على المشتركين الذين يمكن الوصول إليهم لقراءة العداد في خدمات الدفع الآجل

في حالة عدم الحصول على القراءة الفعلية للعداد لمدة ست دورات قراءة متتالية، فإنه يحق للمشارك المطالبة بالتعويض

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

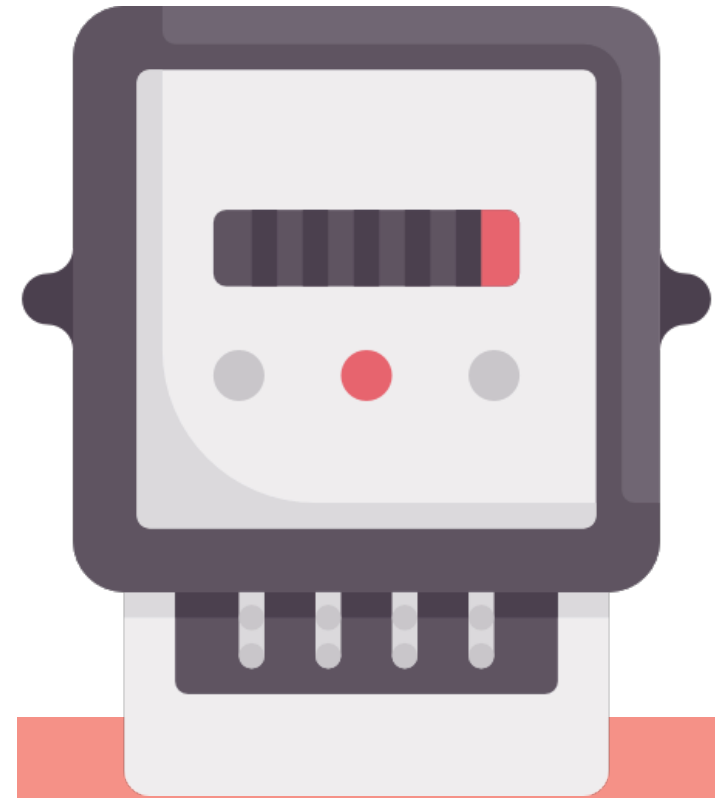
- العقارات/المواقع الشاغرة
- تعذر قراءة عداد المشترك بسبب يعود إليه، كإغلاق العقار (DLP) ويجب أن تكون الشركة قادرة على إثبات هذه الحالات
- المشتركين الخاضعين لإتفاقيات قراءة العداد الذاتي (AMR)
- حسابات العدادات مسبقة الدفع
- طلب المشترك كتابياً من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار

٢٠ ريال



مرة كل ستة أشهر

قراءة العدادات



المعيار رقم (٢)

أخذ القراءة الأولى لعداد حساب المشترك الجديد خلال دورة القراءة الأولى أو الثانية

ينطبق على المشتركين في خدمة الدفع الآجل فقط

إضافة التوصيلات الجديدة للمشاركين إلى خطة قراءة العدادات بمجرد توصيلهم بخدمة الكهرباء

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

- حسابات العدادات مسبقة الدفع

- طلب المشترك كتابياً من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار

١٠ ريال



عن كل حساب جديد

التعامل مع الشكوى



المعيار رقم (٣)

إصدار خطاب بالرد المبدئي على شكوى المشترك خلال مدة أقصاها (١٠) عشر أيام عمل من تاريخ استلام الشركة للشكوى (باستثناء الشكاوي المتعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي).

ينطبق على شكاوي المشتركين وفقاً لإجراءات النظر في شكاوي المشتركين المعتمدة من قبل الهيئة (المرحلة الأولى).

يقاس الوقت اللازم للرد على الشكوى بين تاريخ تقديم الشكوى وتاريخ الرد عليها من قبل الشركة ويتضمن الرد توضيح طبيعة الشكوى والحل الذي سيتم تنفيذه ويحسب من اليوم التالي لتاريخ استلام الشكوى.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

- طلب المشترك كتابياً من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار

- تعذر إرسال الرد إلى المشترك خلال المدة المحددة لسبب يعود إلى المشترك

- عدم تقديم الشكوى عبر القنوات الرسمية المعلن عنها من قبل الشركة

- تقديم شكوى غير مرتبطة بالخدمات التي تقدمها الشركة حسب الرخصة الممنوحة لها

٥ ريال



عن كل شكوى

التعامل مع الشكوى



المعيار رقم (٤)

إصدار خطاب بالرد النهائي على شكوى المشترك خلال مدة أقصاها (٤٠) أربعين يوم عمل من تاريخ استلام الشركة للشكوى

ينطبق على شكاوي المشتركين وفقاً لإجراءات النظر في شكاوي المشتركين المعتمدة من قبل الهيئة (المرحلة الثانية).

يجب على الشركة اخطار المشترك في حال انتقال الشكوى إلى المرحلة الثانية بعد رفعها إلى مدير خدمات المشتركين في الشركة.

يقاس الوقت اللازم للرد على الشكوى بين تاريخ تقديم الشكوى وتاريخ تقديم الرد النهائي ويحتسب هذا الوقت من اليوم التالي لتاريخ استلام الشكوى.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

- طلب المشترك كتابياً من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار

- تعذر إرسال الرد إلى المشترك خلال المدة المحددة لسبب يعود إلى المشترك

- عدم تقديم الشكوى عبر القنوات الرسمية المعلن عنها من قبل الشركة

- تقديم شكوى غير مرتبطة بالخدمات التي تقدمها الشركة حسب الرخصة الممنوحة لها

٢٠ ريال



عن كل شكوى

التعامل مع الشكوى



المعيار رقم (٥)

إصدار خطاب توضيحي للمشترك بالنسبة للشكاوي المتعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي أو القيام بزيارة ومعاينة الموقع لتحري أسباب التذبذب خلال مدة أقصاها (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الشركة للشكوى

الشكاوي المتعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي.

لا يتجاوز الوقت ١٠ ايام عمل بدأ من اليوم التالي لتاريخ استلام الشكوى.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

- طلب المشترك كتابياً من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار

- تعذر إرسال الرد إلى المشترك خلال المدة المحددة لسبب يعود إلى المشترك

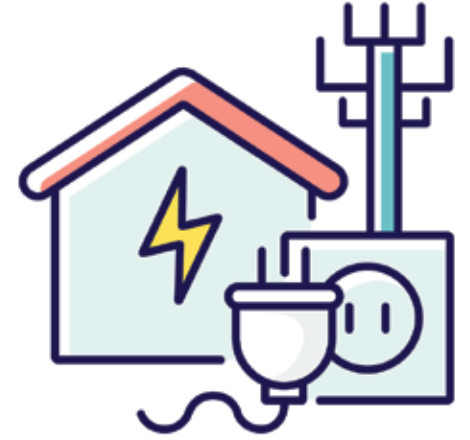
- عدم تقديم الشكوى عبر القنوات الرسمية المعلن عنها من قبل الشركة

١٥ ريال



عن كل شكوى

توصيل التيار الكهربائي



المعيار رقم (٦)

الرد المبدئي على مقدم طلب خدمة توصيل الكهرباء بشأن التكلفة التقديرية لتوصيل الخدمة خلال مدة لا تتجاوز (١٥) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تلقي الطلب

يجب على مقدم الطلب توفير جميع المعلومات والوثائق المطلوبة لطلب توصيل خدمة الكهرباء، والتي قد تشمل تفاصيل الأحمال الكهربائية والوثائق المتعلقة بملكية الأرض والمخطط المساحي.

التكلفة التقديرية تعتمد على تفاصيل الأحمال المبينة في طلب التوصيل، ويمكن في وقت لاحق تعديل عرض الأسعار بعد قيام الشركة بفحص الأسلاك والتحقق من الأحمال الكهربائية لدى مقدم الطلب.

ينطبق على طلبات التوصيل الجديدة بعد جاهزية المبنى للتوصيل.

في حالة طلبات التوصيل غير المكتملة، يجب على الشركة إخطار مقدم الطلب كتابياً بالوثائق والمعلومات الناقصة والمطلوبة لاستكمال إجراءات التوصيل.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

- طلبات التوصيل غير المكتملة من حيث الوثائق والمعلومات المطلوبة

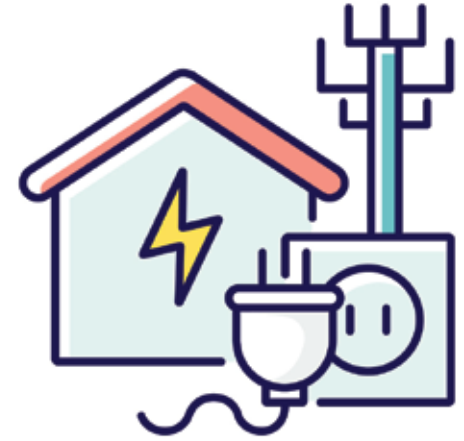
- التوصيلات المعقدة ((التوصيلات التي تبعد عن أقرب شبكة للشركة مسافة أكثر من ١,٥ كيلومتر و تتطلب ٢,٥ ميغا واط أو أكثر)

١٠ ريال



عن كل طلب

توصيل التيار الكهربائي



المعيار رقم (٧)

توصيل الكهرباء إلى مقدم طلب توصيل الخدمة خلال مدة أقصاها (١٥) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ سداده لرسوم التوصيل

الوقت المستغرق لتوصيل مقدم الطلب بشبكة الكهرباء وإمداده بالخدمة.

يجب على مقدم الطلب سداد جميع الرسوم المتعلقة بتوصيل الخدمة.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

- عدم استكمال سداد رسوم وتكاليف التوصيل من قبل مقدم الطلب

- إذا أظهرت أعمال المعاينة وفحص التوصيلات التي تقوم بها الشركة أن التركيبات والتوصيلات الكهربائية الداخلية الخاصة بمقدم طلب خدمة التوصيل لا تتطابق مع المعايير والمواصفات الكهربائية في سلطنة عمان. وعلى الشركة إخطار مقدم الطلب بذلك كتابياً

- التأخير الناتج بسبب أو بطلب من مقدم طلب التوصيل

- التوصيلات المعقدة (التوصيلات التي تبعد عن أقرب شبكة للشركة مسافة أكثر من ١,٥ كيلومتر وتتطلب ٢,٥ ميغا واط أو أكثر)

٢٠ ريال



عن كل طلب

إعادة توصيل التيار الكهربائي



المعيار رقم (٨)

عدم تجاوز الوقت المستغرق لإعادة توصيل خدمة الكهرباء بعد القطع إلى المشترك - نتيجة عدم سداد المستحقات - مدة (٢٤) أربع وعشرون ساعة من وقت استلام الشركة المبالغ المستحقة لها

يتم قياس الوقت بعد سداد المشترك لكامل المبلغ أو جزء منه وفقاً للقوانين واللوائح أو اتفاق المشترك مع الشركة لسداد المبلغ المستحق بدفعات محددة.

في حالة قيام المشترك بسداد المبلغ المستحق بطريقة إلكترونية، يجب عليه إبلاغ الشركة بذلك من خلال مركز التواصل الخاص بالشركة في غضون ساعة واحدة من السداد.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

- طلب المشترك كتابياً من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار

- عدم إمكانية إعادة توصيل خدمة الكهرباء بسبب يعود إلى المشترك

- عدم إبلاغ المشترك الشركة بالسداد الإلكتروني خلال ساعة واحدة من نجاح عملية السداد

- عدم تقديم المشترك ما يثبت قيامه بعملية السداد

٣٠ ريال



عن كل حالة

إعادة توصيل التيار الكهربائي



المعيار رقم (٩)

عدم تجاوز الوقت المستغرق لإعادة توصيل خدمة الكهرباء إلى المشترك بعد انقطاع الخدمة بسبب عطل في الشبكة مدة (٢٤) أربع وعشرون ساعة من وقت الانقطاع

يبدأ قياس الوقت بدءاً من وقت الإبلاغ عن الانقطاع أو من الوقت المسجل في تقرير الانقطاع أو المعلومات المتوفرة لدى المرخص له من خلال أنظمة (SCADA) أو بلاغ المشتركين أو أية وسيلة أخرى .

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

- الأحداث الاستثنائية: هي الأحداث التي تتجاوز الأنظمة أو الحدود التشغيلية لشبكة الطاقة الكهربائية، ويجب إبلاغ هيئة تنظيم الخدمات العامة عن الأحداث التي لا يمكن التعامل معها في وقت الاستعادة المحدد في المعيار (٩) مع تضمين الوقت المقدر لاستعادة الخدمة

- تعذر الوصول إلى الموقع المتأثر لإعادة الخدمة

- عدم إمكانية إعادة تزويد المشترك بخدمة الكهرباء لسبب يعود إليه

- طلب المشترك كتابياً من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار

٣٠ ريال



عن كل حالة

إعادة توصيل التيار الكهربائي



المعيار رقم (١٠)

إخطار المشترك بالانقطاعات الدورية المخطط لها قبل (٢) يومين على الأقل

تلتزم الشركة بإشعار المشتركين المتأثرين من انقطاع خدمة الكهرباء قبل يومين على الأقل من الإنقطاع المخطط له وذلك من خلال الإعلان العام في وسائل الإعلام أو الصحف أو الرسائل النصية القصيرة أو القنوات الإلكترونية (كالموقع الإلكتروني لشركة) أو الخطابات، أو أية وسائل أخرى مناسبة للمشاركين.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض

- انقطاع الخدمة المخطط له لمدة ساعة واحدة أو أقل للمشاركين المرتبطين بالجهد المنخفض (الجهد ٤١٥، كيلو فولت) ونصف ساعة أو أقل للمشاركين المرتبطين بالجهد العالي (الجهد ١١ كيلو فولت وأكثر).
- وفي كل الأحوال يجب على الشركة الاحتفاظ بجميع السجلات المتعلقة بمحاولات إشعار المشتركين بالانقطاع
- الأعمال الطارئة
- طلب المشترك كتابياً من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار

٥ ريال



عن كل حالة

سداد قيمة التعويض للمشارك

يحق للمشارك/ مقدم الطلب تقديم مطالبة بتعويض مقداره (٢٠) عشرون ريال عماني عن كل مرة تتخلف الشركة عن سداد مبلغ التعويض المستحق له خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ تلقيه للرد النهائي من قبل الشركة.

المطالبات المتنازع عليها

يتم البت في شكاوى المطالبة المتنازع عليها (بين مقدم الطلب/المشارك والشركة) بحسب إجراءات النظر في شكاوى المشاركين المعتمدة من قبل الهيئة.

القوة القاهرة

لا تنطبق معايير ضمان مستوى الخدمة في حالة الأحداث أو التأثيرات التي لا يمكن للشركة توقعها أو السيطرة عليها، مثل الحوادث الطبيعية (كالفيضانات والأعاصير) والأعمال البشرية (كأعمال الشغب والإضرابات)، ويتعين على الشركة إبلاغ هيئة تنظيم الخدمات العامة بذلك مبينة وقت بدء هذه الأحداث ونهايتها وأسبابها.

الصحة والسلامة والبيئة

لا تنطبق معايير ضمان مستوى الخدمة في حالات ظروف العمل غير الآمنة التي من شأنها أن تتسبب في حدوث إصابة، أو مرض، أو وفاة. ويتضمن هذا حالات الضرر المحتملة تجاه أي شخص أو كل ما يرتبط ببيئة العمل.

طلب التعويض

لإستحقاق التعويضات يجب على المشترك/مقدم الطلب تقديم شكوى مطالبة يثبت بموجبها إخلال الشركة بمعايير مستوى الخدمة وفقاً لإجراءات النظر في شكاوي المشتركين، وذلك خلال ثلاثين (٣٠) يوم عمل من تاريخ إخلال الشركة بأداء أي معيار من معايير ضمان مستوى الخدمة.

يجب على الشركة الرد على المشترك/مقدم الطلب خلال أربعين (٤٠) يوم عمل كحد أقصى، يبدأ حسابها من اليوم التالي لتاريخ تقديم شكوى المطالبة.

حيث يجب على الشركة إبلاغ المشترك/مقدم الطلب إما بقبول شكوى المطالبة أو برفضها مع بيان الأسباب، وفي حالة استيفاء شروط قبول شكوى المطالبة، يجب على الشركة القيام بدفع التعويض للمشارك/مقدم الطلب من خلال الوسائل المعتمدة.

يمكن للمشارك/مقدم الطلب رفع شكوى مطالبة منفصلة عن كل إخلال في معايير ضمان مستوى الخدمة.



[tanweer_oman](#)



www.tanweer.om



80077787

