

مجموعة قواعد الممارسة

للمشركين الذين يواجهون صعوبات
في سداد فواتير الكهرباء



شركة مسقط لتوزيع الكهرباء
Muscat Electricity Distribution Company

أحد شركات مجموعة نماء
Member of Nama Group



بيان من مدير عام شركة مسقط لتوزيع الكهرباء (ش.م.ع.م)

المشتركين الأعزاء

لقد تم تطوير مجموعة قواعد الممارسة بموجب متطلبات رخصة التوزيع والتزويد لشركة مسقط لتوزيع الكهرباء. توضح مجموعة القواعد إلتزامنا بمساعدة المشتركين الذين لديهم صعوبات في سداد فواتير الكهرباء الخاصة بهم وتصف الخطوات التي سوف تتخذها الشركة وكذلك التي يتعين عليكم اتخاذها لمنع قطع تزويدكم بالكهرباء.

تعرض مجموعة القواعد الخدمات التي سوف تقدمها شركة مسقط لتوزيع الكهرباء لمساعدتكم في فهم كيفية حساب فاتورة الكهرباء الخاصة بكم ومنع تراكم الديون. ستجدون في الوثيقة وصف لطرق الدفع المختلفة ومراكز الدفع التابعة لنا بهدف مساعدتكم في سداد فواتيركم بشكل مريح وملائم.

ومنذ ٢٠٠٥ ظلت شركة مسقط لتوزيع الكهرباء تحقق تقدماً ملموساً مع بذل الجهود لتقديم خدمة ذات جودة أفضل وتزويد للكهرباء يكمن الإعتدال عليه كثيراً. وضعت شركة مسقط لتوزيع الكهرباء المشتركين كواحدة من مجالات تركيزها الرئيسية بغرض الوصول إلى رؤيتنا لنكون واحدة من شركات التوزيع والتزويد الرائدة في المنطقة بحلول عام ٢٠١٦.

تتمثل مهمتنا في تزويد الكهرباء إلى مشتركينا بشكل آمن واقتصادي يعتمد عليه وفقاً للالتزامات رخصتنا. ونعتقد بأن نجاحنا سينعكس في رضاكم. ونذكر بأن تحسن علاقتنا مع مشتركينا يتطلب التزام وفهم مستمرين من جانبكم وكذلك من جانبنا.

وبالتالي تقدم لكم مجموعة القواعد معلومات وتصف أشياء يتوجب عليكم القيام بها إذا كانت لديكم مشكلة في الدفع عن تزويدكم بالكهرباء. ونأمل أن تكون واضحة ومفهومة ولكن إذا كنتم تشعرين بأنه يمكن تحسينها أو إذا كانت لديكم آراء أو اقتراحات يرجى عدم التردد في الاتصال بنا، وسوف ندرس آرائكم القيمة في مراجعتنا المنتظمة.

م. عبدالله بن سعيد البدري
المدير العام

المحتويات

- تحديد المشتركين الذين يحتاجون للمساعدة
- فهم حساب فواتيركم وإستخدام الكهرباء بفعالية وكفاءة.
- تسهيل عملية الدفع بالنسبة لكم
- ما الذي يتعين عليكم فعله إذا كانت لديكم مشكلة
- الملاذ الأخير – إذا توجب علينا قطع الكهرباء عنكم
- كيفية الاتصال بنا

تحديد المشاركين
الذين يحتاجون
للمساعدة

الاتصال بنا – نحن هنا لمساعدتكم

- نرجو إخطارنا إذا كانت لديكم صعوبة في دفع فواتيركم فنحن نود مساعدتكم في الدفع عن تزويدكم بالكهرباء وعدم قطع الكهرباء عنكم. تفاصيل الاتصال بنا مرفقة مع هذه المجموعة من القواعد.
 - موظفونا وكولاؤنا مدربون خصيصاً في هذا المجال وسوف نستمر في تدريبهم بهدف الإستماع لمشاكلكم وعدم تجاهلها.
 - سوف نمنحكم وقتاً معقولاً لسداد ديونكم ولكن يجب عليكم ضمان دفع التزويد المستقبلي ومساهمة متفق عليها عن دينكم.
 - إن مستشاري الديون التابعين لنا مدربون بشكل خاص وسوف يتم تزويدهم بتدريب إضافي لمساعدتكم باستشارات للدفع وكفاءة الكهرباء ومساعدتكم في فهم كيفية حساب الفواتير الكهرباء. تفاصيل الاتصال بهم مرفقة مع هذه المجموعة من القواعد.
 - سنتبع طريقة تتسم بالتعاطف إذا كان لا يمكنكم الدفع – فحاولوا عدم تجاهل الأمور إذا كانت لديكم صعوبات في الدفع حيث لا يمكننا المساعدة إذا لم نكن نعرف بأن لديكم مشكلة.
 - إذا لم يكن باستطاعتكم الدفع فسوف نحاول فهم ما يمكنكم دفعه والسماح لكم بسداد ديونكم حسب مقدرتكم على الدفع.
 - لن نقطع عنكم التزويد إذا خنتم تحاولون بشكل جاد دفع المبالغ المترتبة عليكم، ما لم تفشلوا في الوفاء بترتيبات دفع معقولة بدون سبب وجيه.
- نرجو أن نذكر أنه في حالة إختياركم عدم التعاون معنا فإنه لدينا الحق القانوني في قطع الكهرباء عنكم لعدم الدفع عن إستهلاككم من الكهرباء.

مساعدة تكم في فهم
حساب فواتيركم و
إستخدام الكهرباء
بكفاءة

فهم كيفية حساب الفواتير الكهرباء الخاصة بكم

- من المهم أن تكونوا قادرين على فهم كيفية حساب فاتورة الكهرباء الخاصة بكم وأن المعلومات المقدمة فيها مفهومة.
 - سوف نقوم بمراجعة شكل فواتير الكهرباء من وقت لآخر بغرض جعلها أكثر سهولة للفهم وتعزيز المعلومات المقدمة لكم.
 - سوف نزودكم بمعلومات واضحة في فواتيركم وتوجيهكم بالمبلغ الواجب عليكم دفعه.
 - في حالة عدم إستلامكم لأية فاتورة فإنه ما يزال عليكم الدفع عن استهلاككم من الكهرباء. في حالة عدم استلامكم لأية فاتورة أو فقدتها فإنكم ملزمون بالدفع لنا. سوف يسرنا تزويدكم بنسخة من الفاتورة عند الطلب.
 - يجب أن تكون الفترة بين كل قراءة عداد ٣٠ يوماً أو أقرب مدة لهذه الفترة حسبما يمكننا بشكل معقول من قراءة العداد.
 - تقدم الفواتير مطبوعة على ورق ولكن يمكن الإطلاع على نسخة إلكترونية منها على الموقع الإلكتروني:
www.medcoman.com
- إذا قمت بتزويدنا بتفاصيل الإتصال بكم فقد نرسل لكم تذكير بالفواتير عن طريق الرسائل النصية القصيرة.
- تفاصيل كيفية وأماكن دفع فواتيركم موضحة في القسم التالي من مجموعة القواعد هذه تحت عنوان «كيفية دفع فواتيركم»
- إعتمدت هيئة تنظيم الكهرباء شكل ومحتوى فواتيرنا.
- إذا كانت لديكم صعوبة في فهم كيفية حساب فاتورة الكهرباء الخاصة بكم يرجى إخطارنا بذلك وسوف نحاول مساعدتكم على فهمها.

استخدام الكهرباء بكفاءة

منع تراكم الديون

- في حالة عدم سدادكم دفعية واحدة أو أكثر سوف نقوم بإرسال إشعار لكم لتذكيركم بالدفع والطلب منكم الإتصال بنا إذا كانت لديكم صعوبة في القيام بذلك. يرجى عدم تجاهل هذه الإشعارات.
 - سنقوم بمراقبة مدفوعاتكم بانتظام بغرض ضمان دفعكم لفواتيركم في الوقت المحدد ومنع الديون الكبيرة من التراكم.
 - نعمل مع وكيل إعداد وإرسال الفواتير لتحسين عملية إعداد وإرسال الفواتير حتى يمكنكم إستلام الفاتورة في وقت مبكر بعد قراءة العداد حيث سيسمح ذلك لكم التعرف على أي حالات عدم دقة متوقعة وإدارة ميزانيتكم بشكل أفضل.
- نقوم بإصدار مجموعة قواعد ممارسة منفصلة بشأن الاستخدام الفعال للكهرباء، وقد أصدرنا عدد من الكتيبات لمساعدتكم في هذا الشأن. يرجى الطلب منا إذا كنتم ترغبون في الحصول على معلومات أكثر. كما نقوم بتنظيم حملات لترشيد استخدام الكهرباء بشكل منتظم.
 - إذا كانت لديكم صعوبة في دفع فواتيركم وطلبتم منا المشورة فسوف يقدم أحد مستشارينا بالتحدث إليكم بمكتبتنا أو على الهاتف. كما يمكنهم تزويدكم بالنصيحة حول كيفية فهم حساب فواتيركم وكيفية استخدام الكهرباء بشكل أكثر كفاءة.

اضبط حرارة
المكيف على
٢٣ درجة

لا تدع التلفاز
مشغلاً
عند عدم
المشاهدة



**تسهيل عملية الدفع
بالنسبة لكم**

دفع فواتيركم

خيارات الدفع

- ينص قانون القطاع الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٤/٧٨ وتعديلاته على ضرورة قيامكم بالدفع عن إستهلاككم من الكهرباء حيث يجب دفع الفواتير بتاريخ الإستحقاق المبين في الفاتورة. (إذا صادف يوم الإستحقاق يوم خميس أو جمعة أو عطلة عامة فإن تاريخ الاستحقاق سيكون يوم العمل التالي).
- لدينا عدد من مواقع الدفع مصممة لتلبي احتياجاتكم.
- كما يمكننا أيضاً تقديم نسخة من الفاتورة إذا لم تستلموا الفاتورة الأصلية التي قمنا بإرسالها لكم أو إذا قدتموها.
- لدينا عدد كبير من خطط ومواقع الدفع مصممة لتلبي احتياجاتكم. يرجى إقادتنا إذا إحتجتم لنصيحة بشأن أيأ من طرق الدفع.
- **الموقع الإلكتروني** يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي. سوف تحتاجون للتسجيل من أجل إستخدام الخدمة. كما ستحتاجون لتفاصيل رقم حسابكم (يمكنكم الحصول عليه من فواتيركم) ولكن بعد ذلك يمكن إيجاد تفاصيل فواتيركم وتاريخ حسابكم ودفع فواتيركم على الموقع الإلكتروني. www.medcoman.com
- **الدفع في آلات الدفع التابعة لشركة عمان للإستثمارات والتمويل ش م ع ع** وهذه الآلات موجودة في مراكز التسوق الكبيرة والمواقع الرئيسية الأخرى في كل المنطقة.
- **لدى البنك الذي تتعاملون معه**
- **بمكاتب وكلائنا، شركة عمان للإستثمارات والتمويل ش م ع ع.**

أطفئ الأنوار
عندما تخرج
من الغرفة

إذا كانت لديكم صعوبة في دفع فواتيركم فسوف نساعدكم في دفع ما يمكنكم دفعه

إذا كانت لديكم صعوبة في دفع فواتيركم يرجى إخطارنا بذلك حيث أننا لا نرغب في قطع الكهرباء عنكم.

إذا انطبق هذا الوضع عليكم فمن الأفضل الاتصال بنا مباشرة بدلاً من الاتصال بوكلائنا. تفاصيل الاتصال بنا مرفقة مع هذه المجموعة من القواعد.

سوف نتحدث إليكم لمحاولة الاتفاق على خطة دفع تتناسب مع قدرتكم على الدفع، وعلى الرغم من ذلك يتعين عليكم الدفع عن استخدامكم المستمر.



الاتصال بمشتركينا

عملية الإتصال

إجراءات قطع التزويد بالكهرباء

- لإظهار الأهمية التي نوليها للتحدث إلى مشتركينا الذين لديهم مشاكل في دفع فواتيرهم سوف نضمن نشر وتوزيع هذه المجموعة من قواعد الممارسة والإجراءات المرتبطة بها بشكل جيد ويشمل ذلك النشر على فواتيرنا وفي مكاتبنا ومكاتب وكلائنا.
- سوف نضمن توفير هذه المجموعة من قواعد الممارسة لجميع مشتركينا عند الطلب.
- سنعمل بشكل جاد على ضمان وأن ممثلي المجتمعات المحلية وجهات دعم المشتركين وتقديم المشورة الأخرى العاملة في المناطق التي نقوم بالتزويد فيها واعون بهذه المجموعة من قواعد الممارسة والإجراءات المرتبطة بها.
- نرغب في الإستمرار في تزويد الكهرباء إلى مشتركينا حيث أن ذلك هو عملنا لأنه يجب علينا أن ندفع قيمة الكهرباء التي نشترها من شركات التوليد ويجب عليكم الدفع عن استهلاككم من الكهرباء.
- بغرض ضمان عدم قطع التزويد بالكهرباء فقد إتفقنا على إجراءات للقطع مع هيئة تنظيم الكهرباء.
- سنعمل على إخطاركم إذا كانت هناك مشكلة تتعلق بحسابكم وإباحة الفرصة لكم للإتصال بنا حتى يتسنى لكم إخطارنا إذا كانت لديكم صعوبة في الدفع.
- تقع على عاتقكم مسئولية الدفع عن إستهلاككم من الكهرباء. فإذا لم تستلموا فاتورة فلا يزال عليكم الدفع لنا. وبالطبع سوف نقوم بتزويدكم بنسخة من الفاتورة في حالة إخطاركم لنا.
- سنبلغكم بوضع حسابكم عن طريق فاتورتكم الشهرية وفي إشعار منفصل حسبما هو موصوف في إجراءات قطع التزويد بالكهرباء.
- إجراءات قطع التزويد بالكهرباء ملخص في هذه المجموعة من قواعد الممارسة تحت عنوان «الملاذ الأخير - متى سنقوم بقطع التزويد بالكهرباء عنكم»

**تأكد من أن
حافة النوافذ
والأبواب مغلقة
عند تشغيل
المكيف**

ما الذي يجب عليكم
فعله إذا كانت لديكم
مشكلة

الاتصال بنا

ضمان أن الكهرباء ليست آخر أولوية بالنسبة لكم

- ينص قانون القطاع الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم ٧٨ / ٤٤.٠٤ وتعددياته بأن الكهرباء عبارة عن خدمة يجب الدفع عنها بالرغم من أن الحكومة تقدم دعم مالي لخفض التكاليف.
- كما ينص قانون القطاع بأنه يمكن قطع التزويد بالكهرباء إلى المشتركين الذين لا يدفعون فواتيرهم.
- بالنسبة لكل المشتركين تقريبا فإن الكهرباء تعتبر خدمة هامة ولها أولوية من غير المريح أن يكونوا بدونها خصوصا في فترة الصيف.
- يرجى عدم معاملة تزويدكم بالكهرباء كأخر ملاذ. فإذا لم تدفعوا عن تزويدكم الجاري بالكهرباء وجزء من ديونكم فقد نضطر إلى قطع التزويد بالكهرباء عنكم.

- موظفونا مدربون بشكل جيد للإستماع لمشاكلكم.
- بعض موظفينا مدربين بمستوى عال ومعينين كمستشاري ديون. بيانات الاتصال بهم مرفقة مع هذه المجموعة من قواعد الممارسة.
- إذا كان لديكم نزاع حول فاتورتكم يجب عليكم إخطارنا ليتسنى لنا المساعدة في تسويته. إذا كان النزاع حول المبلغ حقيقي فسوف يتم خصمه من المبلغ المتأخر لحين حل النزاع.
- إذا كان لديكم الإستعداد للدفع عن إستهلاككم الجاري من الكهرباء وجزء من المبلغ عن دينكم فسوف يساعدكم موظفونا في الاتفاق على ترتيب للدفع يمنع قطع تزويد الكهرباء عنكم.
- قد يكون موظفونا على علم ببعض مصادر المساعدة والنصيحة والدعم الأخرى مثل فوائد التأمين الاجتماعي والمشورة في كفاءة وفعالية الطاقة وخطط الدعم وآليات الدعم المجتمعي الأخرى.
- سوف يكونوا قادرين على ضمان عدم قطع التزويد بالكهرباء في فصل الصيف إذا كنتم مسجلين كمشاركين ذو احتياجات خاصة أو إذا كنتم مستحقين للتسجيل وإخطارنا بذلك.
- التفاصيل الكاملة للاتصال وبيانات أماكن دفع فاتورتكم مرفقة مع هذه المجموعة من قواعد الممارسة.

الملاذ الأخير - إذا توجب
علينا قطع الكهرياء
عنكم

نعتبر قطع التيار فشلا

- نرغب في الاستمرار في تزويد الكهرباء إلى جميع مشتركينا.
- لن نقوم بقطع التزويد بالكهرباء عنكم إذا كان عليكم دين وكنتم مستعدين للدفع عن التزويد المستمر ودفع مساهمة لتسوية الدين من خلال ترتيب للدفع يعكس ظروفكم.
- في حالة فشل جميع محاولات الاتصال بكم وكان لديكم دين مستحق، أو إذا تلاعبتم بالعداد أو المعدات التي قمنا بتوفيرها فسوف يتم قطع التزويد بالكهرباء عنكم حسبما نص عليه القانون.

إجراءات القطع الخاصة بنا

- في حالة عدم دفع فاتورتكم خلال ٣٠ يوم من تاريخ إصدارها فسوف نقوم بإدراج إشعار بالتذكير في فاتورتكم التالية وقد نرسل أيضاً رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفكم الذي قمتم بتزويدنا به.
 - في حالة عدم الدفع خلال ٦٠ يوم من تاريخ إصدار الفاتورة سنرسل لكم إشعار أخير إلى العنوان الذي قمتم بتزويدنا به. كما سندرج أيضاً رسالة في فاتورتكم.
 - وإذا فشلتم أيضاً في الدفع فسوف تتلقون إشعار بالقطع والذي سنحاول تسليمه باليد إلى عقاركم. قد نقوم بذلك خلال ١٠ أيام من تاريخ إرسال الإشعار الأخير أو مع فاتورتكم التالية.
 - في حالة عدم سداد الفاتورة فوراً بعد استلامكم للإشعار بالقطع فقد يتم قطع التزويد بالكهرباء عنكم بدون إشعار آخر.
 - إذا تم التلاعب بالعداد أو/أو أياً من الأجهزة والمعدات الكهربائية المرتبطة به فسوف نقوم بقطع الكهرباء عنكم حسبما نص عليه قانون القطاع. كما ينص قانون
- القطاع على فرض غرامة و/أو إيقاع عقوبة السجن على الذين يتلاعبون بمعدتنا الكهربائية.
- في حالة قطع الكهرباء عنكم بسبب عدم الدفع فقد نعيد توصيله فقط بعد دفع الدين المتأخر السداد بالكامل بالإضافة إلى رسوم القطع وإعادة التوصيل ما لم نتفق معكم على خلاف ذلك.
- في بعض الحالات، على سبيل المثال، إذا فشلتم بشكل متكرر في دفع فواتيركم في الوقت المحدد فقد نطلب منكم دفع وديعة ضمان بموجب القواعد المعتمدة من هيئة تنظيم الكهرباء.

بيانات الاتصال

يرجى تذكر أنه في حالة اختياركم عدم التعاون معنا فإنه لدينا الحق القانوني في قطع الكهرباء عنكم لعدم الدفع عن استهلاككم من الكهرباء.

ونوصيكم بالاتصال بنا عن طريق مركز الاتصال التابع لنا (سيكون الاتصال مجاناً) على الرقم التالي:



إذا لم تكونوا راضين عن الشرح والتوضيح يمكنكم الاتصال بهيئة تنظيم الكهرباء.

دائرة شؤون المشتركين
هيئة تنظيم الكهرباء

ص.ب: ٩٥٤، الرمز البريدي: ١٣٣، الخوير

هاتف: ٩٧٠٠ ٢٤٦٠

المكتب الرئيسي

مرتفعات المطار بالقرب من وزارة التعليم العالي

هاتف : ٢٤٥٨٨٦٠٠ | فاكس : ٢٤٥٨٨٦٦٦

مكتب المنطقة التشغيلية الأولى – روي

روي مقابل سينما النجوم

هاتف : ٢٤٧٨٤٥١٨ | فاكس : ٢٤٧٩١٠٠٤

مكتب المنطقة التشغيلية الأولى – العامرات

العامرات (في المنطقة الواقعة خلف مركز سلطان للجملة)

هاتف : ٢٤٨٧٧٨٩٨ | فاكس : ٢٤٨٧٥٥٩٦

مكتب المنطقة التشغيلية الأولى – قريات

قريات مقابل مسجد الفوارس بجانب بنك عمان الدولي

هاتف : ٢٤٨٤٥٠٠٨ | فاكس : ٢٤٨٤٥٢٥٥

مكتب المنطقة التشغيلية الثانية – بوشر

الخوير بالقرب من اللولو هاير ماركت (فرع الخوير)

ومحطة بتروول نفط عمان

هاتف : ٢٤٤٧١٧٠٠ | فاكس : ٢٤٤٧١٧٢٢

مكتب المنطقة التشغيلية الثالثة – الموالمج

خلف سوق الخضروات و الفواكة

بالقرب من الشركة العمانية لنقل الكهرباء

هاتف : ٢٤٢٨٥٨١١ / ٢٤٢٨٥٨٦٧

مكتب المنطقة التشغيلية الثالثة – المعبيلة

المعبيلة الجنوبية

بالقرب من دوار حلبان



