



معايير ضمان مستوى الخدمة المقدمة من المزود



أعدت شركتي نماء لتوزيع الكهرباء ونماء للتزويد
الكهرباء معاييراً لضمان مستوى الخدمة المقدمة .
يقدم هذا المستند توضيحاً حول معايير ضمان جودة
الخدمة والمعتمدة من قبل هيئة تنظيم الخدمات
العامة لتقديم أعلى مستويات الخدمة إلى مشتركي
نماء التحسين المستمر في معايير الخدمة التي
نقدمها .

تعرف على معايير ضمان مستوى الخدمة

1 قراءة العدادات

المعيار (1)

قراءة عداد المشترك مرة واحدة على الأقل كل 6 ستة أشهر.

• الشروط و الاحكام

ينطبق المعيار (1) على المشتركين الذين يمكن الوصول إليهم لقراءة العداد في خدمات الدفع الآجل (غير قراءة الحاصلين على عدادات ذكية AMR).

• لا تنطبق المعايير على

- العقارات المواقع الشاغرة.
- تعذر قراءة عداد المشترك بسبب يعود إليه، كإغلاق العقار أو وجود عائق يحول دون الوصول إلى العداد
- تعذر قراءة عداد المشترك بسبب وجود عائق المشتركين الخاضعين لإتفاقيات العداد الذاتي (SMR)
- حسابات العدادات مسبقة الدفع
- طلب المشترك كتابة من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقا لهذا المعيار

مبلغ التعويض في حال عدم تحقق المعيار

- مرة كل ستة أشهر لكل حساب



المعيار (2)

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

• الشروط و الاحكام

ينطبق المعيار (1) على المشتركين في خدمة الدفع الآجل فقط و اللذين تم ربطهم بالشبكة حديثا (التوصيلات الجديدة).

• لا تنطبق المعايير على

- المواقع الشاغرة.
- وجود عائق يحول دون الوصول إلى العداد
- تعذر قراءة عداد المشترك بسبب وجود عائق حسابات العدادات مسبقة الدفع.
- طلب المشترك كتابة من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقا لهذا المعيار

مبلغ التعويض في حال عدم تحقق المعيار

- عن كل حساب جديد



تعرف على معايير ضمان مستوى الخدمة

٢ التعامل مع الشكوى

المعيار (٣)

إصدار خطاب بالرد المبدئي لشكوى المشترك خلال مدة أقصاها (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الشركة للشكوى (باستثناء الشكاوى المتعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي حيث تخضع للمعيار رقم ٥).

الشروط و الاحكام

- ينطبق هذا المعيار على الشكاوى المقدمة وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين المعتمدة من قبل الهيئة (المرحلة الأولى).
- يقاس هذا المعيار بالوقت اللازم للرد على الشكوى (بأيام العمل) بين تاريخ تقديم الشكوى وتاريخ الرد عليها من قبل الشركة، بحيث يتضمن الرد توضيحاً حول طبيعة الشكوى والحل الذي سيتم تنفيذه.
- يجب ألا يتجاوز هذا الوقت (١) أيام عمل بدءاً من اليوم التالي لتاريخ استلام الشكوى.

لا تنطبق المعايير على

• طلب المشترك كتابة من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.

مبلغ التعويض في حال عدم تحقق المعيار

عن كل شكوى



- 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.

المعيار (٤)

إصدار خطاب بالرد النهائي لشكوى المشترك خلال مدة أقصاها (٤٠) أربعين يوماً من تاريخ استلام الشركة للشكوى.

الشروط و الاحكام

- ينطبق هذا المعيار على الشكاوى المقدمة وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين المعتمدة من قبل الهيئة (المرحلة الثانية).
- يتضمن ذلك الشكاوى المطلوب الرد عليها في غضون ٤٠ يوماً بعد رفعها إلى مدير خدمات المشتركين لدى الشركة (أو ما يعادله).
- ويجب على الشركة إخطار المشترك بانتقال الشكوى إلى المرحلة الثانية وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين.
- يجب أن لا يتجاوز الوقت اللازم للرد على الشكوى (٤٠) يوم عمل وذلك بين تاريخ تقديم الشكوى وتاريخ تقديم الرد النهائي.
- يحتسب هذا الوقت من اليوم التالي لتاريخ استلام الشكوى.

تعرف على معايير ضمان مستوى الخدمة

● لا تنطبق المعايير على

- طلب المشترك كتابة من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقا 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.

مبلغ التعويض في حال
عدم تحقق المعيار

عن كل
شكوى



المعيار (٥)

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

● الشروط و الاحكام

- في حالة استلام الشركة لشكوى من المشارك متعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي، فيجب عليها إصدار خطاب توضيحي للمشارك عن سبب المشكلة - إن وجدت - أو القيام بزيارة للموقع لتحري أسباب الشكوى خلال مدة أقصاها (١٠) أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.
- يقاس الوقت بأيام العمل بين تاريخ تقديم شكوى المشارك وتاريخ إصدار الخطاب التوضيحي أو تاريخ الزيارة إلى الموقع.
- يجب أن لا يتجاوز هذا الوقت (١٠) أيام عمل بدءا من اليوم التالي لتاريخ استلام الشكوى.

● لا تنطبق المعايير على

- طلب المشارك كتابة من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقا لهذا المعيار.
- تعذر إرسال الرد إلى المشارك خلال المدة المحددة لسبب يعود إلى المشارك.
- عدم تقديم الشكوى عبر القنوات الرسمية المعلن عنها من قبل الشركة.
- تقديم شكوى غير مرتبطة بالخدمات التي تقدمها الشركة حسب الرخصة الممنوحة لها.

مبلغ التعويض في حال
عدم تحقق المعيار

عن كل
شكوى



تعرف على معايير ضمان مستوى الخدمة

٣ توصيل التيار الكهربائي

المعيار (٦)

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

● الشروط و الاحكام

- 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.
- بعد حصول الشركة على المعلومات والوثائق المطلوبة لتوصيل الخدمة، يجب عليه توفير عرض أسعار مبدئي بالتكلفة التقديرية لتوصيل خدمة الكهرباء لمقدم الطلب، والذي يشمل رسوم التوصيل على النحو المحدد في لائحة التوصيل المعتمدة من قبل الهيئة.
- تعتمد التكلفة التقديرية على تفاصيل الأحمال المبينة في طلب التوصيل، ويمكن في وقت لاحق تعديل عرض الأسعار بعد قياما لشركة بفحص الأسلاك والتحقق من الأحمال الكهربائية لدى مقدم الطلب، إن لزم الأمر.
- يجب أن لا يتجاوز الوقت المستغرق لتوفير الرد المبدئي وفقا لهذا المعيار (١٥) يوم عمل بدءاً من اليوم التالي لتاريخ استلام طلب التوصيل.
- ينطبق ذلك على طلبات التوصيل الجديدة بعد جاهزية المبنى للتوصيل.

● لا تنطبق المعايير على

- طلبات التوصيل غير المكتملة من حيث الوثائق والمعلومات المطلوبة.
- طلبات تمديد التيار الكهربائي لمسافة أكثر من ٥٠ متر.
- التوصيلات المعقدة التوصيلات التي تتطلب ٢.٥ ميغا واط أو أكثر) أو على مسافة أكثر من ١,٥ كيلومتر عن أقرب شبكة للجهد.

مبلغ التعويض في حال
عدم تحقق المعيار



عن كل
طلب

المعيار (٧)

توصيل الكهرباء للمشارك خلال مدة أقصاها (١٥) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ سداد المشترك لرسوم التوصيل.

● الشروط و الاحكام

- ينطبق هذا المعيار على الوقت الذي تستغرقه الشركة (بعد أيام العمل، بدءاً من اليوم التالي لاستلام رسوم التوصيل المطلوبة لتوصيل العقار بشبكة الكهرباء أو لتمكين مقاول معتمد لدى الشركة لعمل ذلك).
- يجب على مقدم الطلب سداد جميع الرسوم المتعلقة بتوصيل الخدمة، بما في ذلك التكاليف التي يجب سدادها لأي مقاول معتمد بهدف إجراء أعمال توصيل وإمداد خدمة الكهرباء.

تعرف على معايير ضمان مستوى الخدمة

• يشمل هذا المعيار جميع الأعمال اللازمة للتوصيل والقيام بإمداد الكهرباء إلى موقع مقدم الطلب بما في ذلك عملية معايرة العدادات، ولا تشمل تلك الأعمال التي تقع على مسؤولية مقدم الطلب أو المقاول الخاص به وذلك وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها في هذا الشأن.

• لا تنطبق المعايير على

- 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 كتابة.
- التأخير الناتج بسبب أو بطلب من مقدم طلب التوصيل.
- التوصيلات المعقدة (التوصيلات التي تتطلب ٢.٥ ميغا واط أو أكثر) أو على مسافة أكثر من ١.٥ كيلومتر عن أقرب شبكة للجهد

مبلغ التعويض في حال
عدم تحقق المعيار

عن كل
شكوى



المعيار (٨)

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

• الشروط و الاحكام

- يبدأ حساب الوقت بالساعات بدءاً من استلام المبالغ المستحقة للشركة بعد قطع خدمة الكهرباء. بحيث يتم قياس الوقت بعد سداد المشترك لكامل المبلغ أو جزء منه وفقاً للقوانين واللوائح ذات الصلة، أو اتفاق المشترك مع الشركة لسداد المبلغ المستحق بدفعات محددة وفقاً للقواعد الممارسة الخاصة بالمشتركين الذين يواجهون صعوبات في سداد الفواتير.
- في حالة قيام المشترك بسداد المبلغ المستحق بطريقة إلكترونية، يجب عليه إبلاغ الشركة بذلك من خلال مركز التواصل ١٠١١ في غضون ساعة واحدة من السداد.

• لا تنطبق المعايير على

- طلب المشترك كتابة 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.
- عدم طلب إرجاع التيار الكهربائي عبر مركز التواصل بعد سداد المستحقات

مبلغ التعويض في حال
عدم تحقق المعيار

عن كل
شكوى



تعرف على معايير ضمان مستوى الخدمة

المعيار (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.

الشروط و الاحكام

- في حالة انقطاع خدمة التزويد بالكهرباء خلال الظروف الجوية العادية بسبب مشكلة في شبكة التوزيع، يجب على الشركة استعادة خدمة الكهرباء خلال مدة أقصاها (٢٤) أربع وعشرون ساعة من وقت الانقطاع.
- ويبدأ قياس الوقت بدءاً من وقت الإبلاغ عن الانقطاع أو من الوقت المسجل في تقرير الانقطاع أو المعلومات المتوفرة لدى الشركة من خلال أنظمتها أو عن طريق المشتركين أو أية وسيلة أخرى.

لا تنطبق المعايير على

- طلب المشترك كتابة 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 الالكتروني خلال ساعة واحدة من نجاح عملية السداد.
- عدم تقديم المشترك ما يثبت قيامه بعملية السداد.
- عدم طلب إرجاع التيار الكهربائي عبر مركز التواصل بعد سداد المستحقات.

مبلغ التعويض في حال عدم تحقق المعيار

عن كل شكوى



المعيار (١٠)

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

الشروط و الاحكام

- تقوم الشركة بعمل خطط دورية لإجراء الصيانة بالشبكة الكهربائية وقد يتطلب ذلك قطع خدمة التزويد بالكهرباء عن بعض المشتركين.
- عليه يجب أن تلتزم الشركة بإشعار المشتركين المتأثرين من انقطاع خدمة الكهرباء قبل يومين على الأقل من الانقطاع المخطط له. ويمكن القيام بذلك من خلال الإعلان العام في وسائل الإعلام أو الصحف أو الرسائل النصية القصيرة أو القنوات الالكترونية كالموقع الالكتروني للشركة أو الخطابات، أو أية وسائل أخرى مناسبة للمشاركين.

لا تنطبق المعايير على

- 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).
- الأعمال الطارئة.

طلب المشترك كتابة من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.

عن كل شكوى



تعرف على معايير ضمان مستوى الخدمة

المعيار (١١)

يحق للمشارك المطالبة 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.

الشروط و الاحكام

- يحق للمشارك /مقدم الطلب تقديم مطالبة بتعويض مقداره (٢٠) عشرون ريال عماني عن كل مرة تتخلف الشركة عن سداد مبلغ التعويض المستحق خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ تلقي المشارك /مقدم الطلب للرد النهائي من قبل الشركة فيما يتعلق بتلك المطالبة.
- يتم قياس الوقت بين تاريخ رد الشركة للمشارك /مقدم الطلب وتأكيده بحدوث إخلال بمعايير مستوى الخدمة وبيان قيمة التعويض، ووقت تأكيد إجراء دفع التعويض للمشارك مقدم الطلب من خلال الخصم من الفاتورة أو أية وسيلة أخرى مناسبة بحيث لا يتجاوز هذا الوقت (١٠) أيام عمل بدءاً من اليوم التالي لتاريخ الرد الرسمي للمشارك /مقدم الطلب

لا تنطبق المعايير على

- مقدم الطلب يكون في حالة طلبه كتابة من الشركة بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وسداد قيمة التعويض وفقاً لمعايير ضمان مستوى الخدمة.

