



مرحباً بك  
في شركة  
نماء للتزويد

Instagram X Facebook YouTube LinkedIn  
namasupply



Main Entrance  
المدخل الرئيسي

## من نحن

تتولى شركة نماء للتزويد تزويدكم بالكهرباء في جميع محافظات السلطنة ما عدا محافظة ظفار بموجب رخصة التزويد الصادرة من هيئة تنظيم الخدمات العامة.

## ميثاق مشتركين

سنقدم خدماتنا لك وفقاً لميثاق المشتركين المُتبع لدينا، إلى جانب المعاملة العادلة التي نوفرها لك، وحددنا ضمانات لأداء الخدمة مُصممة بغية التأكد بأنه بإمكاننا دائماً تقديم خدمة ممتازة لك، وإبلاغك بالمعايير التي يمكن أن تتوقعها منا بوصفنا الجهة التي تزودك بخدمة الكهرباء. بالإضافة إلى ذلك، ستحصل على خدمة تزويد الكهرباء بطريقة آمنة وموثوقة ومستدامة.

## دورك

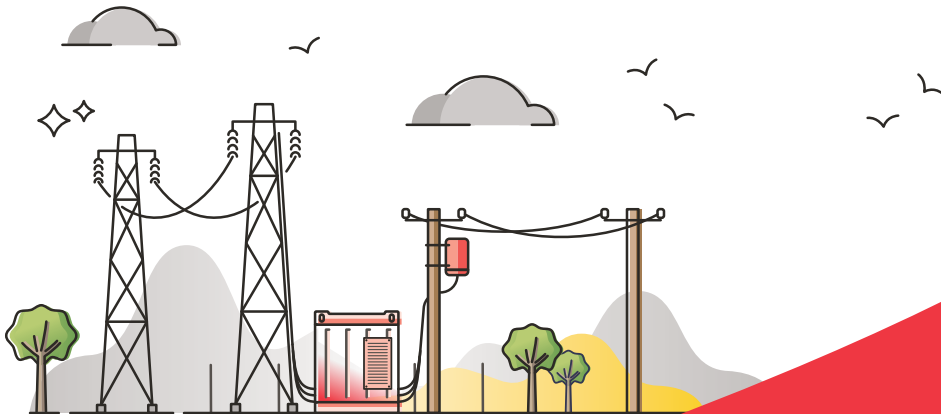
بصفتك المشترك، نتوقع منك تزويدنا بمعلومات شخصية دقيقة لتوضيح حقوقك والتزاماتك تجاه الشركة والحفاظ على دقة معلوماتك وتحديثها. وعلاوة على ذلك، يُرجى إطلاعنا على المستجدات والاستفسارات المتعلقة بالخدمة للحفاظ على جودة الخدمة المقدمة لك.

## تلبية احتياجاتك

فريقنا مدرب لتلبية احتياجات مشتركيننا، وخدمة مشتركيننا مهمة لنا، ورأيك موضع تقدير. ولكن، إذا واجهتك مشكلة أو كان لديك استفسار، سيكون فريقنا على أهبة الاستعداد لتقديم المساعدة.

## رضاكم غايتنا

نعمل في شركة نماء للتزويد على تقديم الرعاية المتوقعة لتحسين رضاكم من خلال تطوير معايير الخدمة واستخدام أحدث تطبيقات وأنظمة خدمة المشتركين.



## كيفية احتساب التعرفة في الفاتورة

يتم احتساب التعرفة في فاتورة المشترك بناء على التعرفة المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة ويتم تحديثها بشكل سنوي .

يمكنكم الإطلاع على تفاصيل التعرفة من خلال زيارة الموقع الإلكتروني لشركة نماء للتزويد:

### التعرفة السكنية



### التعرفة المنعكسة عن التكلفة



صور قراءة العداد وأرسلها من خلال بوابة خدمات نماء لضمان تحديث

## العناصر المكونة للفاتورة

**فاتورة الكهرباء**  
Tax Invoice

رقم الفاتورة: 111571237  
رقم العداد: 0103/2025  
تاريخ الفاتورة: 01/03/2025  
شهر الفاتورة: فبراير 2025

**رقم الحساب:** 0103/2025  
**نوع التعرفة:** Non Residential - عرسكية

**بيانات المشترك:**  
الاسم: [Redacted]  
العنوان: [Redacted]  
رقم التعريف الضريبي: [Redacted]  
اسم المالك: [Redacted]

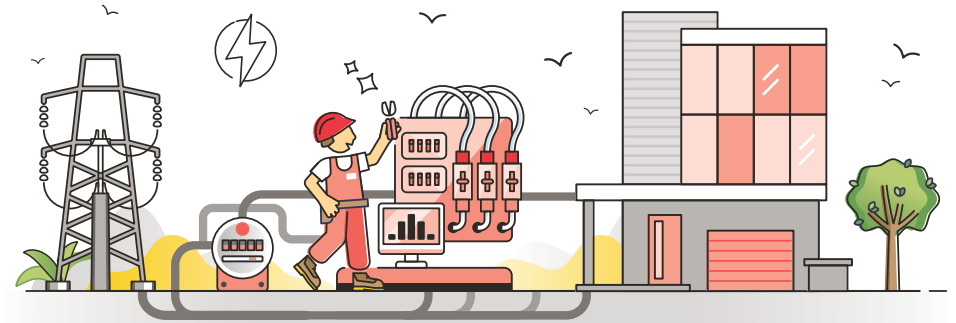
**البيانات الشخصية:**  
رقم التعريف الضريبي: [Redacted]  
العنوان: [Redacted]  
رقم التعريف الضريبي: [Redacted]  
اسم المالك: [Redacted]

**القياسات (CMR):**  
القيمة: [Redacted]  
السرعة: [Redacted]  
الاستهلاك الشهري: [Redacted]

**الخدمة الحكومية (Government Subsidy):**  
القيمة: 0000

**المستحقات (Total Payable):**  
المبلغ: 0000

**QR Code:** 0103/2025



## قنوات إيصال الفواتير

### كيف تستلم فاتورة الكهرباء؟

يتم إرسال فاتورة الكهرباء شهريا من خلال القناة المفضلة لدى المشترك (الرسالة النصية أو البريد الإلكتروني) والتي تم اختيارها من قبل المشترك عند توصيل الكهرباء .



## قواعد العمل المعتمدة لشركة نماء للتزويد

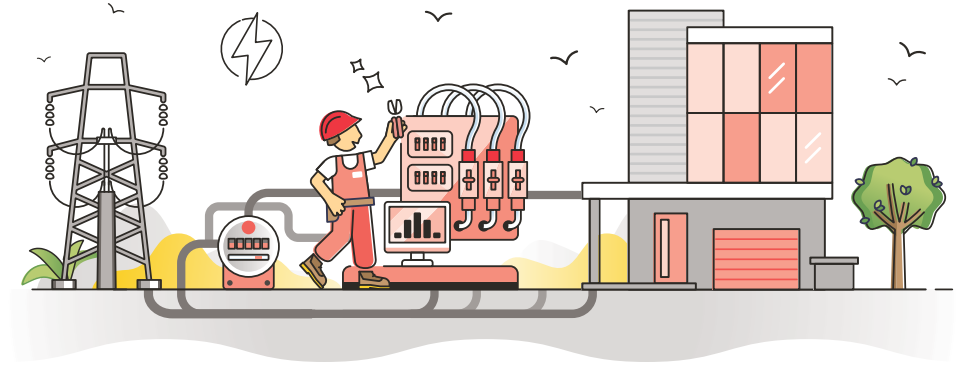
يتم تقديم الخدمات في شركة نماء للتزويد بناء على قواعد العمل المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة ، يمكنكم الإطلاع على تفاصيل قواعد العمل لدينا من خلال زيارة الموقع الإلكتروني :



قواعد العمل لذوي  
الاحتياجات الخاصة



قواعد العمل  
للسكاوي



## سياسة التعويضات

تتبع شركة نماء للتزويد معايير لضمان مستوى الخدمة والمعتمدة من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة لتقديم أعلى مستويات الخدمة إلى مشتركيها وضمان التحسين المستمر ، يمكنكم الإطلاع على تفاصيل سياسة التعويضات من خلال زيارة الموقع الإلكتروني :

### معايير ضمان مستوى الخدمة



## كيف تتم قراءة العدادات



- 1 تبدأ رحلة إصدار الفاتورة بتسجيل القراءة من قبل قارئ العداد لفئة العدادات ذات القراءة اليدوية ، ولضمان دقة التسجيل يعمل الجهاز اليدوي المحمول لدى القاري على تنبيه القاري في حالة أخذ القراءة بطريقة غير دقيقة أو كان معدل الإستهلاك لا يتطابق مع معدل الإستهلاك الطبيعي.
- 2 تحويل القراءات من جهاز قاري العداد الى نظام الفوترة ليتم مراجعتها والتأكد من دقتها
- 3 أما في حالة أن العداد ذكي يعمل نظام القراءة عن بعد على إرسال قراءة العداد بشكل إلكتروني و لحظي إلى نظام الفوترة ليتم كذلك مراجعتها والتأكد من دقتها
- 4 في حالة أن دقة القراءات لا تتناسب مع معدل الإستهلاك الطبيعي للمشارك يتم زيارة عقار المشترك مرة أخرى لأخذ القراءة الصحيحة
- 5 يعمل نظام الفوترة على الإصدار المبدئي لفاتورة المشترك بناء على القراءات التي اجتازت مرحلة التدقيق الثانية
- 6 التدقيق والمراجعة الإضافية على الفاتورة الصادرة مبدئياً للتأكد من دقتها و صحة احتسابها
- 7 في حالة أن نظام الفوترة أصدر تنبيه للموظف للتأكد من دقة الفاتورة ، يتم معالجة الفاتورة قبل الإصدار النهائي
- 8 يتم إصدار الفاتورة النهائية في حالة اجتازت مراحل التدقيق الثلاثة .
- 9 يتم إرسال الفاتورة للمشارك

## طرق شراء رصيد تعبئة لعداد مسبق الدفع



الموقع الإلكتروني لخدمات نماء



## خدمة ثابت

تتيح هذه الخدمة لجميع المشتركين دفع مبلغ ثابت لفاتورة الكهرباء كل شهر بناءً على متوسط الاستهلاك الفعلي لآخر ١٢ شهراً ويمكنكم الإشتراك في خدمة ثابت من خلال تطبيق خدمات نماء أو بوابة خدمات نماء

## خدمة سابق خدمة مسبق الدفع "بتقنية العداد الذكي"

خدمة تتيح للمشارك سداد قيمة استهلاك الكهرباء قبل استخدامها دون الحاجة لإصدار فواتير شهرية، وذلك من خلال شراء رصيد تعبئة لخدمة مسبق الدفع عن طريق قنوات الدفع المختلفة والمتاحة على مدار الساعة ٧/٢٤.

## فوائد الخدمة

- إمكانية تحويل نوع خدمة الدفع دون الحاجة لاستبدال العداد عن طريق بوابة خدمات نماء
- مراقبة استهلاك الكهرباء بشكل لحظي ومباشر ومعرفة الرصيد المتاح عبر تطبيق الهاتف لخدمات نماء
- خدمة بديلة عن الفاتورة الشهرية لملاك العقارات التجارية والاستثمارية لإدارة استهلاك الكهرباء في العقار
- يساعدك في ترشيد استهلاك الكهرباء كنمط حياة وإدارة سلوك
- شراء رصيد التعبئة بشكل فوري عبر تطبيق خدمات نماء
- لا للفواتير الشهرية

- تزويدكم بالطاقة الكهربائية بطريقة موثوقة آمنة ومنظمة.
- الحصول على خدمة تتسم بالترحيب والسرعة والمساواة.
- أن تتاح لك المعلومات الكافية حول المواضيع التي تؤثر على خدمة التزويد بالطاقة الكهربائية.
- أن نقدم لك حلاً فورياً وسريعاً لما قد تواجهه عند الحصول على الخدمة.

### حقوق المشترك

- الحق في الحصول على خدمة التزويد بالطاقة الكهربائية.
- الحق في الحصول على فاتورة الكهرباء بصفة شهرية.
- الحق في رفع الشكاوى والحصول على تحقيق فوري.
- الحق في الحصول على اشعارات وتنبيهات ما قبل قطع الخدمة.
- الحق في الحصول على قنوات سداد متاحة 24/7.

### الالتزامات الأساسية للمشارك

- الالتزام بشروط اتفاقية التزويد.
- سداد الفواتير الشهرية تجنباً لتراكم المستحقات.
- عدم التعامل مع العداد أو المعدات الأخرى المثبتة في المبنى.
- الاستخدام الفعال للكهرباء.

### الشكاوى والاستفسارات

لتلبية مستوى الخدمة الذي نتوقعه، نوفّر العديد من القنوات لتقديم ملاحظاتك: الرقم المجاني لمركز التواصل 1011 و بوابة خدمات نماء. فور تقديمك شكوى، سنتلقى رقمياً وسوف نرد على الشكاوى في غضون (١٠) أيام عمل أو (٤٠) يوم عمل للحالات التي تحتاج الى تحقيق إضافي.

## الفوترة والتحصيل

### سداد فاتورة الكهرباء

من المتوقع أن تسدد المبالغ المستحقة المبينة في (مجموع المبالغ المستحقة للسداد) التي تظهر في فاتورة الكهرباء. يؤدي الإلتزام بسداد مستحقات استهلاك الكهرباء شهرياً إلى تجنب تراكم المستحقات، ويلزم سداد فواتير الكهرباء في غضون ثلاثين يوماً من تاريخ إصدارها.

### قنوات الدفع

- تطبيق خدمات نماء
- بوابة خدمات نماء

### القراءة الذاتية للعداد

عزيزي المشترك، بإمكانك الاستفادة من خدمة القراءة الذاتية للعداد:

- إذا لم يزر قارئ العداد منزلك.
- إذا استلمت الفاتورة الشهرية بقراءة تقديرية
- إذا لم تكن راضياً عن مبلغ الاستهلاك الشهري.

### خطوات القراءة الذاتية:

١. تقديم القراءة من قبلكم من خلال بوابة خدمات نماء.
٢. مراجعة وتدقيق القراءة.
٣. إصدار فاتورة شهرية بناء على القراءة المقدمة.
٤. إذا كان هناك قراءة حقيقية متزامنة مع القراءة المقدمة من قبلك سيتم اعتماد القراءة الأحدث.



# ترشيد استهلاك الكهرباء

## تكييف الهواء



- اغلق نوافذ المنزل والأبواب وغيرها من الفتحات عندما تستخدم مكيف الهواء.
- حاول تجنب تركيب مكيف الهواء في موضع يتعرض لأشعة الشمس المباشرة. وفي حالة تعرضه لها، يفضل تغطيته بغطاء أو مظلة.
- تجنب انسداد مداخل ومخارج الهواء الضيقة.
- اطفأ الأضواء وأجهزة توليد الحرارة غير الضرورية لها لخفض حمولة تكييف الهواء.
- لا تضبط منظم حرارة تكييف الهواء على المستوى الأبرد، واضبط التبريد فقط على الحرارة التي تشعر بأنها مريحة.
- استخدم المروحة بدلا من أجهزة تكييف الهواء حيثما كان ذلك ممكناً.

## الأفران / المواقد



- استخدم آنية الطهي ذات الحجم المناسب.
- يجب أن تتوافق قاعدة الأنية مع حجم حلقة الموقد.
- ضع أغطية على أواني الطهي وخفض الحرارة عند بدأ الطعام في الغليان. لا حاجة إلى غلي الخضروات بشدة.
- تجنب استخدام الكثير من الماء، ويفضل طهي معظم المكونات في مياه تكفي فقط لتغطيتها.
- تسرع طنجرة الطهي أوقات الطهي وتوفر الطاقة وتحافظ على المذاق الطيب وتنتج بخار ماء أقل في المطبخ.

## سخان المياه

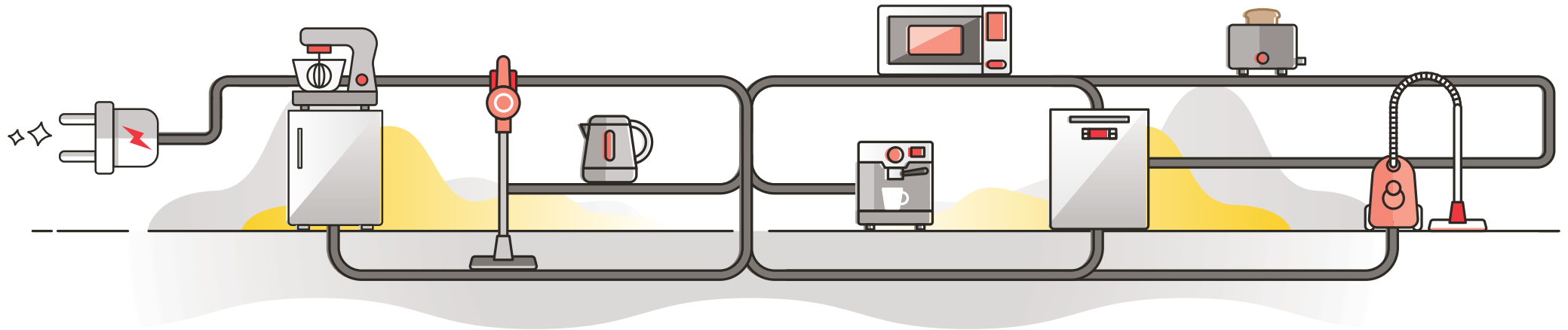


- يتطلب تسخين المياه استهلاك عالٍ للكهرباء، ويمكن تحقيق توفير كبير بالطرق التالية:
- اختيار الحجم المناسب لسخان المياه.
- إغلاق سخان المياه بعد الاستخدام.
- فتح سخان المياه قبل فترة قصيرة من الاستخدام.
- استخدام الماء البارد عندما لا يكون الماء الساخن ضرورياً.

## الثلاجات والمجمدات



- ضع الثلاجة أو المجمد في مكان بارد بعيداً عن المواقد أو السخانات.
- للحصول على أفضل تشغيل، ضع الثلاجة في موضع يسمح للهواء بالدوران حول المبادل الحراري في الخلف.
- لا تترك باب الثلاجة أو المجمد مفتوحاً لمدة أطول مما هو ضروري.
- اسمح للطعام المطبوخ بأن يبرد قبل وضعه في الثلاجة أو المجمد.



## الأضواء



- ما تمثل الإضاءة في المنزل حوالي 10% من استهلاك الكهرباء، ويمكن أن يؤدي استخدام المصابيح منخفضة الطاقة إلى توفير كبير في الطاقة.
- المصابيح منخفضة الطاقة هي مصابيح LED (الصمام الثنائي الباعث للضوء) والتي تعتبر أكثر المصابيح الموفرة للطاقة ويتم اختيارها لتناسب التجهيزات والمساح المتاحة.
- يستهلك المصباح منخفض الطاقة حوالي 5 إلى 8 مرات الكهرباء التي يستهلكها المصباح الكهربائي العادي المكافئ مما يعني أنه يمكن أن يوفر بعض المال.

## الغسالة

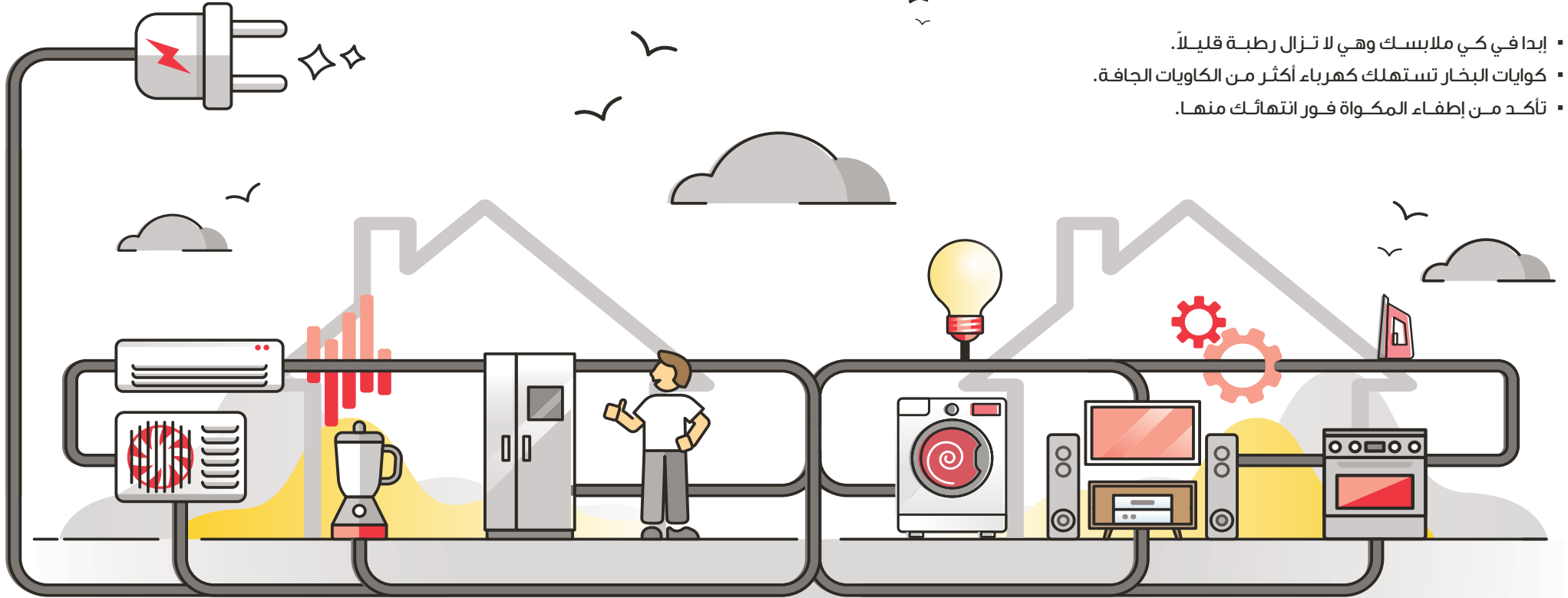


- تأكد من وضعك حمولة كاملة قبل استخدام الغسالة. وإذا تعذر ذلك، استخدم برنامج نصف الحمولة أو البرنامج الاقتصادي.
- استخدم برامج الغسيل الاقتصادية ذات الحد الأدنى من الحرارة (٤٠ درجة مئوية) كلما أمكن.
- استخدم الغسالة خارج ساعات الذروة (٢:٠٠ صباحاً - ١٠:٠٠ مساءً) و (٥:٠٠ مساءً - ١٠:٠٠ مساءً).

## المكواة



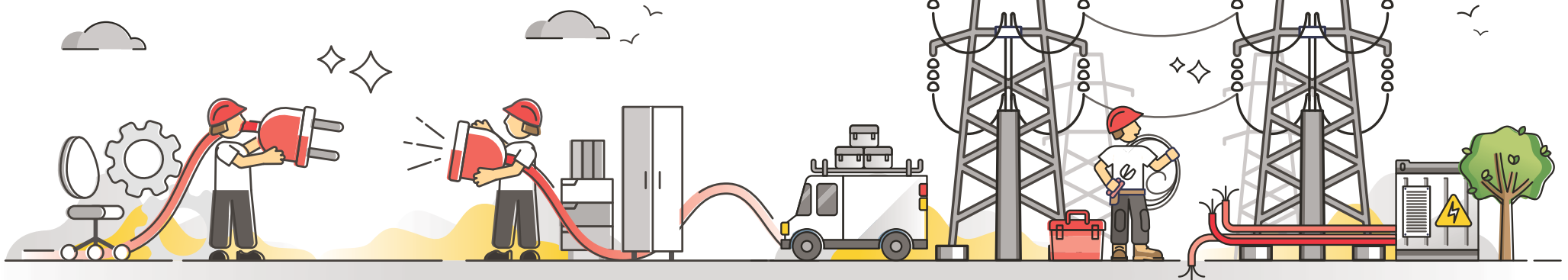
- إبدأ في كي ملابسك وهي لا تزال رطبة قليلاً.
- كوابيات البخار تستهلك كهرباء أكثر من الكابويات الجافة.
- تأكد من إطفاء المكواة فور انتهائك منها.



# شروط وأحكام تزويد الكهرباء

١. العمل على تزويد العقار بالكهرباء ابتداء من التاريخ المتفق عليه اعلاه.
٢. تزعم الشركة بإصدار فاتورة استهلاككم للكهرباء بصفة شهرية وتمكين المشترك بالحصول عليها عبر المنصات الإلكترونية.
٣. احتساب مبالغ استهلاككم وتزويدكم بالكهرباء ستكون على أساس التعرفة المعتمدة من قبل مجلس الوزراء الموقر والرسوم الأخرى التي قد تعتمد عليها هيئة تنظيم الخدمات العامة.
٤. إرسال فاتورة استهلاككم الشهرية عبر وسائل التواصل التي تفضلونها كالبريد الإلكتروني (إن وجد)، أو برسالة نصية قصيرة والتي تتضمن رابط الفاتورة، كما يمكنكم الاطلاع على فواتيركم من خلال القنوات الإلكترونية الخاصة بالشركة.
٥. توفير التسهيلات اللازمة ومنصات الدفع المختلفة لتمكنوا من دفع مستحقات الكهرباء بالطريقة التي تفضلونها.
٦. كل التفاصيل المتعلقة بحسابكم سيتم التعامل معها بسرية تامة وعدم مشاركتها مع أحد ما لم تسمح هيئة تنظيم الخدمات العامة بذلك.

١. سداد قيمة استهلاككم للكهرباء قبل أو في تاريخ الاستحقاق الموضح بفاتورة الكهرباء، بما في ذلك الفواتير المبينة على قراءات تقديرية، ما لم تتفق معكم على آلية أخرى لسداد هذه المستحقات، والالتزام بألية السداد حسب الخطة والمبالغ المتفق عليها.
٢. إفادتنا إذا كانت لديكم أية ظروف تحول دون استطاعتكم دفع مستحقات الكهرباء، وطلب نسخة من (قواعد العمل للمتأخرين في سداد فواتير الكهرباء) المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة.
٣. إخطارنا إذا كان هناك تغيير في بيانات التواصل معكم المسجلة لدينا.
٤. إخطارنا في مدة لا تقل عن ٧ أيام في حالة رغبتكم قطع تزويد عقاركم بالكهرباء.
٥. منح حق الوصول لموظفي الشركة أو الوكيل أو المقاول المعين، وحق الوصول لقراءة وفحص واختبار أي عداد في مقر العميل عند الحاجة وعدم وضع أي عراقيل تحول الموظف المختص للوصول للعداد مباشرة.
٦. في الفترة التي يتعذر فيها الحصول على القراءة الحقيقية، ستستخدم الشركة قراءات تقديرية لإعداد الفواتير.
٧. تقديم جميع المعلومات المطلوبة من قبل الشركة على الفور لأغراض إدارة حساب العميل، بما في ذلك المعلومات المطلوبة لتحديد التعرفة المسموح والمعمول بها.
٨. إبلاغ الشركة بأي تغييرات في استخدام الكهرباء من شأنها أن تؤدي إلى تغييرات في التعرفة.
٩. في حال وجد المزود أن الكهرباء في مقر المشترك تستخدم لغير الأغراض المتفق عليها في الاتفاقية، يحق للمزود تغيير التعرفة لتناسب مع الاستخدام الواقعي للكهرباء.



## معدات توليد الكهرباء

١. إذا كان لدى العميل، أو ينوي امتلاك، معدات توليد في المبنى الذي سيتم التزويد إليه، فلا يتم تركيب المعدات إلا بعد توقيع عقد بيع الطاقة مع الشركة.
٢. يجب ألا تغذي هذه المعدات أي طاقة إلى الشبكة إلا بعد توقيع عقد بيع الطاقة مع الشركة.

## عداد مسبق الدفع

١. العداد مسبق الدفع هو عداد الكهرباء الذي لا يوصل التيار الكهربائي إلا إذا تم شحنه مسبقا بقيمة الاستهلاك المستقبلي لفترة محددة من الزمن ويقوم العداد بفصل التيار عند انتهاء الرصيد ويمكن إعادة شحن العداد بعدة طرق.
٢. تقدم الشركة خيار تركيب العداد مسبق الدفع لطلبات التوصيل الجديدة واستبدال العداد وفق ما تقتضيه مصلحة المشترك والشركة والضوابط التنظيمية.
٣. ستقوم الشركة بتوفير العداد مسبق الدفع وفقا لضوابط والأحكام المعمول بها في الشركة من حيث التكلفة، ومعايير، ومواصفات الجودة، والسلامة.
٤. قبل البدء في استبدال العداد سوف تقوم الشركة بقطع التيار الكهربائي وسوف يطلب من صاحب العقار إطفاء جميع الأجهزة الكهربائية.
٥. إذا كانت لديك فواتير غير مدفوعة وأردت الانتقال إلى نظام الدفع المسبق عليك تسوية المستحقات غير المدفوعة سابقا ويمكن أن تأخذ خيار تسويتها بنظام بطاقة الشحن أو تسويتها مباشرة قبل الانتقال إلى العداد المسبق وذلك لدى المختصين في الشركة.
٦. تطبق نفس التعرفة المعتمدة في العداد آجل الدفع.
٧. سوف تزودك الشركة بمطوية إرشادية لشرح طريقة شحن العداد ومع وجود شروحات بالصور في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة.
٨. لا يتطلب استخدام العداد المسبق إصدار فاتورة شهرية أو زيارة قارئ العداد فهو نظام يتيح للمشارك التحكم باستهلاك الكهرباء ومراقبة المبالغ التي تصرفها

للكهرباء لذلك لن تقوم الشركة بقراءة العداد بشكل شهري ولن يتم إرسال فاتورة شهرية.

٩. سوف توفر الشركة عدة طرق لشحن العداد في أبرز المحلات التجارية ومحلات التسوق السريع وعن طريق تطبيقات الهواتف الذكية.
١٠. سوف يقوم العداد مسبق الدفع بتنبيه المشترك في حال اقتراب الرصيد من النفاذ.
١١. المشترك مسؤول مسؤولية كاملة عن إدارة الرصيد في العداد، والشركة غير مسؤولة عن انقطاع التيار بسبب نفاذ الرصيد والشركة غير مسؤولة عن أي ضرر قد يحدث للمشارك نتيجة لانقطاع التيار بسبب نفاذ الرصيد.

## إذا سارت الأمور على نحو خاطئ

١. عند رغبتكم تقديم أية شكوى فيمكنكم التواصل معنا هاتفيا عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق البريد الإلكتروني أو خطيا أو الحضور شخصيا لأحد مكاتبنا، كما نرجو منكم طلب نسخة من اللائحة (إجراءات النظر في شكاوى المشتركين) المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة أو زيارة موقعنا الإلكتروني على شبكة الأنترنت للحصول على نسخة إلكترونية من اللائحة.
٢. في حالة وجود شكوى أو نزاع بيننا فيجب الالتزام بسداد أي مبالغ مستحقة ما عدا مبالغ محل الشكوى أو النزاع وسداد الفواتير الشهرية غير المتنازع عليها.
٣. بدون المساس بحقوقكم القانونية فإن الشركة لا تتحمل المسؤولية عن أية خسارة غير مباشرة أو تبعية قد تحصل لكم، مثل فقدان الاستخدام، أو العائد، أو الربح، أو زيادة تكلفة العمل، والتي تنشأ عن أو تتصل بشروط هذه الاتفاقية.
٤. لا يوجد فيما ذكر أعلاه ما يقيد حقوقكم في اللجوء للمحكمة إذا قررتم ذلك، ولكن يرجى منحنا الفرصة لحل شكاواكم أولا. وإذا ما زلت غير راضيين، فيمكنكم رفع شكاواكم لهيئة تنظيم الخدمات العامة للنظر في الموضوع وفقا لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين.



## ضريبة القيمة المضافة

١. تطبق ضريبة القيمة المضافة على جميع الرسوم وتكاليف الخدمات أو على أي التزامات التي نص عليها بنود هذا العقد والتي قد تكون مطبقة في سلطنة عمان من وقت لآخر.
٢. يتم تحصيل ضريبة القيمة المضافة من المشترك بالإضافة إلى أي رسوم مستحقة بموجب هذا العقد من قبل الشركة.

## رسوم البلدية

١. يتم إضافة رسوم البلدية في فواتير استهلاك الكهرباء.
٢. تنطبق رسوم البلدية حالياً فقط على حسابات الكهرباء الواقعة ضمن النطاق الجغرافي لمحافظة مسقط. وفي حال تم تطبيق هذه الرسوم على باقي المحافظات فسيتم بموجبه إضافة هذه الرسوم على الحسابات الخاضعة في المحافظات الأخرى حسب ما سيتم اعتماده والإعلان عنه.
٣. يتم احتساب رسوم البلدية حسب ما يتم اعتماده من قبل الحكومة (ممثلة في البلديات) وينطبق عليه أي تعديل يتم اعتماده من قبل البلدية في المستقبل.

## قطع الخدمة بسبب المستحقات المتأخرة

١. في حالة عدم التزامكم بدفع مستحقات الكهرباء حسب التاريخ المبين على الفاتورة، فإن الشركة لها الحق في قطع التيار الكهربائي عن عقاركم، بعد إتباعها للإجراءات اللازمة والموضحة في لائحة (قواعد العمل في حالة تأخر المشترك عن السداد).
٢. في حال لم يقم المشترك بسداد فواتيره قبل أو في تاريخ الاستحقاق المبين في الفاتورة، يحق للشركة فصل التيار الكهربائي في أي وقت بعد استحقاقه وفقاً للإجراءات واللوائح الداخلية للشركة.

٣. في حال الفصل بسبب غير دفع الفواتير، يتم إرسال إنذار لقطع الكهرباء من خلال الفواتير، أو وسائل التواصل الإلكترونية، أو بتسليمها لموقع العقار، أو بوضع ملصق على العداد أو العقار.
٤. المشترك مسؤول عن دفع الفواتير حسب التاريخ المبين على الفاتورة، والشركة غير مسؤولة عن أي ضرر قد يحدث للمشارك نتيجة لفصل التيار الكهربائي نتيجة لعدم الدفع.
٥. كما يحق للشركة فصل التيار الكهربائي عن عقاركم إذا تبين استخدامكم للكهرباء في تزويد شخص آخر بطريقة غير آمنة، أو استخدامها لأغراض أخرى غير الاستخدام المتفق عليه في اتفاقية تزويد الخدمة.
٦. يحق للشركة قطع التيار في حال إخلال المشترك بالالتزامات التي ينص عليها هذا العقد.
٧. في حال استخدامكم لعداد مسبق الدفع، سيتم فصل الكهرباء بمجرد نفاذ الرصيد.

## الحالات الخاصة

يرجى إبلاغنا إذا كنت أو فرد آخر في منزلك يعاني من مرض مزمن أو لديه إعاقة أو عجز شديد يتطلب عدم انقطاع الكهرباء حيث نود المساعدة بقدر الإمكان من خلال إبقاء التيار الكهربائي مستمر والتعامل مع الحالات الخاصة وفق القواعد والأنظمة المعمول بها.

## القانون والتغييرات في اللوائح

١. القانون الحاكم هو القانون العماني.
٢. يسري أي تغيير في اللائحة التنظيمية أو القانون يتعلق بأي جزء من الاتفاق على تغيير النقطة ذات الصلة في الاتفاق لتتماشى مع اللائحة أو القانون.





## مركز التواصل

# 1011

### قنوات التواصل الاجتماعي

in @ X f ▶ namasupply



لتقديم الطلبات او الاستفادة من  
المعلومات من خدمات الالكترونية

[www.namaservices.om](http://www.namaservices.om)

## بيانات التواصل الخاصة بنا وكيفية الحصول على المزيد من التفاصيل

١. سنقوم بنشر المعلومات التي قد تحتاجونها في موقعنا على الإنترنت، وعن طريق البريد الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي، ونسخ مطبوعة بمكاتبتنا، مصممة لمساعدتكم على فهم هذه الاتفاقية و تشمل :

- بيان بالتعرفات والرسوم المعتمدة.
  - قواعد العمل المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة في حالة تأخر المشترك عن السداد.
  - قواعد العمل للاستخدام الفعال للكهرباء.
  - قواعد الممارسة للتعامل مع المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
  - معايير ضمان مستوى الخدمة.
  - دليل إجراءات النظر في شكاوى المشتركين.
٢. يمكنكم الاتصال بنا على مركز التواصل الذي يعمل ٢٤ ساعة يوميا.
٣. يرجى الاتصال بنا للحصول على نسخة من هذه المستندات أو أي معلومات أخرى أو زيارة موقعنا على الأنترنت كما هو موضح أدناه
- مركز التواصل : 1011
  - موقع الشركة : [supply.nama.om](http://supply.nama.om)

