

حقوق المشترك

كيف يمكننا مساعدتكم؟

Know your rights as a customer

How can we help you?



قل 'مرحباً' لمنير 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

www.aer-oman.org



هيئة تنظيم الكهرباء - عمان
AUTHORITY FOR ELECTRICITY REGULATION, OMAN

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 إله مساعدة، أو أخذ مشورتنا
يرجى الاتصال بنا على النحو التالي:

الهاتف: ٢٤٦٠٩٧٠٠

الفاكس: ٢٤٦٠٩٧٠١

البريد الإلكتروني: enquiries@aer-oman.org

راسلنا كتابياً:

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

أو قم بزيارتنا:

الطابق الثالث بمبنى بيت الريم (خلف وزارة الإسكان)، الخوير

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 Building (behind the Ministry of Housing), Al Khuwayr





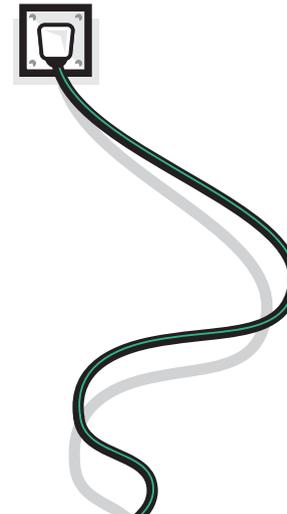
المحتويات

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| ١١ | ١١ |
| ترشيد استهلاك الكهرباء | مقدمة |
| ١٣ | ١٣ |
| التوصيل بالشبكة | التعامل مع الشكاوى |
| ١٥ | ١٥ |
| طلبات نقل أصول الكهرباء | التزاماتنا نحوك |
| ١٧ | ١٧ |
| كيفية الاتصال بنا | سداد فاتورة الكهرباء الخاصة بك |
| ١٩ | ١٩ |
| شركة الكهرباء في منطقتكم | المشتركون ذو الاحتياجات الخاصة |

المقدمة

أهلاً بك في هيئة تنظيم الكهرباء، عمان.

نحن مسئولون عن حماية ورعاية مصالحكم كمستثمرين في خدمات الكهرباء. في حال لم تكن شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم قادرة على حل القضايا بالشكل الذي يرضيكم، فنحن متواجدون لتقديم المساعدة والمشورة، وعند الضرورة يمكننا استخدام صلاحياتنا القانونية لحل مشكلتكم. يشرح لكم هذا الكتيب حقوقكم الأساسية كمستثمرين في خدمات الكهرباء، ويخبركم مع من تتواصلون إذا كنتم بحاجة إلى مزيد من المعلومات.



دائرة شؤون المستهلكين

تتمثل مسؤوليات فريقنا لخدمات شؤون المستهلكين في ضمان فهمنا لوجهات نظر المستهلكين، وأن يتم وضع مصالحهم في الاعتبار، و أيضاً التأكد من وفاء شركات توصيل وتوزيع الكهرباء المرخصة بالتزاماتها لتوفير خدمات عالية الجودة للمستهلكين من أمثالك. وتشمل هذه الخدمات الآتية:

- ▶ قراءة عداد الكهرباء
- ▶ الفوترة و التحصيل
- ▶ الرد على استفساراتكم و شكوايكم
- ▶ معالجة طلبات التوصيل
- ▶ نقل أصول الكهرباء

دائرة الشؤون الاقتصادية و المالية

تتمثل مسؤوليات دائرة الشؤون الاقتصادية و المالية في الآتي:

- ▶ وضع و مراقبة ضمان الالتزام بألية التحكم في الأسعار
- ▶ ضمان امتلاك السلطة عدد كاف من محطات توليد الكهرباء لتلبية احتياجات البلاد

الدائرة الفنية:

تتمثل مسؤوليات الدائرة الفنية في الآتي:

- ▶ جميع الأمور المرتبطة بسلامة وجودة الكهرباء الموصلة لعقاركم
- ▶ الإدارة الفعالة لشبكة الكهرباء في سلطنة عمان
- ▶ اعتماد ومراقبة و ضمان الالتزام بجميع المواصفات الفنية المطبقة في هذا القطاع

دائرة الترخيص والشؤون القانونية

تتمثل مسؤوليات فريقنا في دائرة الترخيص و الشؤون القانونية في الآتي:

- ▶ ضمان منح الرخص فقط للجهات التي تمتلك المهارات والخبرات المناسبة لدخول السوق في قطاع الكهرباء
- ▶ ضمان تطبيق التزامات الرخصة
- ▶ ضمان تحديث القوانين والقواعد التي تحكم هذه الصناعة

التعامل مع الشكاوى

يمكن تلخيص إجراءات معالجة الشكاوى المعتمدة من قبل الهيئة في عام ٢٠١٢ على النحو الآتي:

١ يجب النظر في الشكاوى المقدمة لشركات الكهرباء خلال ١٠ (عشرة) أيام عمل

٢ بالنسبة للشكاوى المعقدة، يمكن أن يمتد هذا الإطار الزمني إلى ٣٠ يوم عمل

٣ يجب أن يُسأل المشترك عما إذا كان راضيا عن رد شركة الكهرباء*

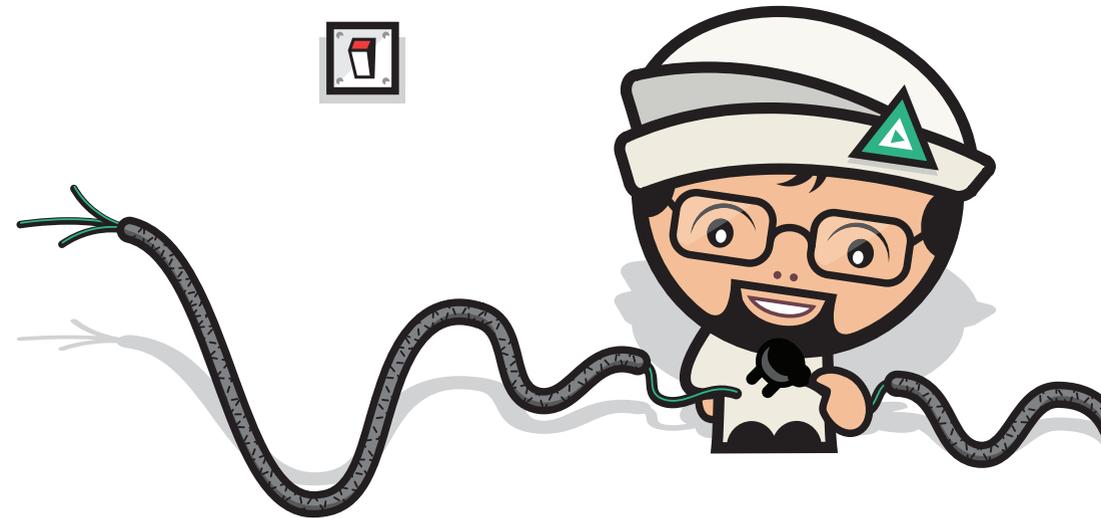
٤ في حالة عدم رضاؤكم، يجب عليكم إحالة الشكاوى إلى مدير خدمات المشتركين بالشركة، ويتوجب عليه الرد عليكم في غضون ١٠ أيام عمل أخرى

٥ إذا ما زلتم غير راضين فيمكنكم إحالة الشكاوى إلى الهيئة

٦ يرجى منكم الاتصال بدائرة شؤون المشتركين في الهيئة على الأرقام الموضحة في هذا الكتيب، أو زيارة مقر الهيئة، أو التواصل معنا عبر بريدنا الإلكتروني، لتطلعونا على ما حدث، وعلى أسباب عدم رضاكم. سيكون من المفيد تزويدنا بأكثر قدر ممكن من المعلومات حتى نتمكن من حل القضية في أسرع وقت ممكن

*تتوقع الهيئة من شركات توزيع و تزويد الكهرباء أن تقدم للمشاركين شرحا واضحا عن الخطأ الذي حدث وأسبابه، مع الاعتذار، و توضيح تفاصيل ما سيتم عمله لوضع الأمور في نصابها الصحيح.

في حالة وجود شكوى من قبلكم على شركة توزيع الكهرباء أو شركة تزويد الكهرباء، فإن أول ما ينبغي عليكم فعله هو إبلاغ شركة توزيع الكهرباء أو شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم بأنه لديكم مشكلة تتطلب منهم معالجتها.



التزاماتنا نحوكم

هل تعلم؟

إعتمدت الهيئة إجراءات جديدة للتعامل مع شكاوى المشتركين في عام ٢٠١٢م. وتنص هذه الإجراءات على أنه يجوز لكم تقديم شكوى إلى مزود الكهرباء بمنطقة منطقتكم عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو خطياً أو عن طريق الإنترنت بالموقع الإلكتروني: www.electricity.com.om في حالة تسجيلكم بالموقع.

كما ينص على ضرورة تأكيد إستلام شكاؤكم خلال يوم عمل واحد.



التزاماتنا نحوكم عندما تحيلون شكاؤكم إلينا :

- ▶ التأكيد إذا ما كنتم قد تقدمتم بشكوى إلى شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم أم لا.
- ▶ إن لم تكونوا قد فعلتم ذلك، سنرشدكم إلى حقوقكم، وسنزودكم بتفاصيل الاتصال بالشركة ذات الصلة حتى يتم معاملتكم بشكل عادل.
- ▶ إذا كنتم قد فعلتم ذلك مسبقاً:
 - سنؤكد تلقينا لشكاؤكم.
 - سنزودكم برقم مرجعي لشكاؤكم.
 - سنزودكم باسم وتفاصيل الاتصال بضابط شؤون المشتركين المسؤول عن شكاؤكم.
 - سنقوم بزيارة مقر إقامتكم - عند الضرورة - لمساعدتنا في إستيضاح الموقف.
 - سنخبركم باستنتاجاتنا بناءً على الحقائق والمعلومات والنقاط المقدمة إلينا من جانبكم ومن جانب شركة الكهرباء.
 - محاولة ترتيب لقاء معكم لمناقشة الخلاصة التي توصلت إليها الهيئة في ما يتعلق بموضوع شكاؤكم.
- ▶ في بعض الحالات، قد نقرر استخدام سلطاتنا القانونية لاتخاذ قرار في شكاؤكم*. عادة، نلجأ إلى ذلك في حالة أن شكاؤكم تختلف عن تلك التي أصدرنا فيها قرارات في الماضي، ونأمل أن نرسيه لسابقة قانونية يمكن تطبيقها على مشتركين آخرين قد يواجهون مشاكل مماثلة.

تعتبر قراراتنا ملزمة قانونياً للمشاركين وشركات الكهرباء ويمكن الطعن في قرارات الهيئة أمام المحكمة المختصة.

كيف يمكنك أن تعرف المزيد
'إجراءات معالجة شكاوى المشتركين' متواجدة في الغلاف الداخلي
في هذا الكتيب أو عبر www.aer-oman.org



سداد فاتورة الكهرباء الخاصة بكم

هل تعلم؟

يسمح القانون لشركة تزويد الكهرباء أن تقدر فاتورة استهلاككم للكهرباء بمبلغ معقول إذا لم تكن قادرة على أخذ قراءة العداد لأي سبب كان، كما يمكنكم - إذا رغبتكم - إرسال صورة من قراءة العداد للشركة لضمان دقة احتساب فاتورتكم.



تعتبر شركة الكهرباء - التي تتعاملون معها - مسئولة عن :

- ▶ قراءة عداد الكهرباء الخاص بكم
- ▶ تسليمكم فاتورة الاستهلاك شهريا
- ▶ تقديم خيارات متنوعة لطرق السداد

يحق لكم أن تكون فواتيركم دقيقة ومنظمة، ولكن إذا لم تحصلوا على فاتورة، يرجى منكم الاتصال بالشركة ومعرفة المبلغ المستحق عليكم، وطلب نسخة من الفاتورة الأصلية، وبدلاً من ذلك قد ترغبون في قراءة العداد بأنفسكم وتزويد شركة الكهرباء - التي تتعاملون معها - بذلك، مع الدليل الفوتوغرافي المناسب، مما يضمن لكم أن تكون فواتيركم دقيقة وأنكم تدفعون المبلغ الصحيح.

يمكنك اختيار سداد فاتورتك بعدد من الطرق تشمل:

- ▶ عن طريق الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني: www.electricity.com.om
- ▶ لدى البنوك التي توفر هذه الخدمة
- ▶ من خلال آلات الإيداع النقدي لدى الشركة العمانية للاستثمار والتمويل
- ▶ بمكاتب الشركة العمانية للاستثمار والتمويل (المشتركة شركة مسقط لتوزيع الكهرباء) أو الشركة الوطنية العمانية للهندسة والاستثمار (لجميع المشتركين الآخرين).

هل تواجه صعوبة في سداد فاتورة الكهرباء الخاصة بكم؟

نطلب من شركات تزويد الكهرباء نشر قواعد الممارسة المتبعة للسداد المتأخر لمساعدتك على فهم كيف يمكنهم مساعدتك إذا واجهت صعوبة في سداد فاتورتك.

- ▶ يرجى إخطار شركة تزويد الكهرباء - التي تتعامل معها - إذا لم يكن باستطاعتك دفع فاتورتك بالكامل.

يجب أن يكون الموظفون مدربين على انتاج أسلوب متعاطف ومساعدتك في فهم فاتورتكم وإرشادكم إلى كيفية استهلاك الكهرباء بكفاءة، و يجب منكم وقتاً معقولاً لسداد أي دين متأخر حسب قدرتك على الدفع شريطة إتصالكم بشركة الكهرباء بمنطقتكم.

- ▶ يرجى عدم مراجعة شركة عمان للاستثمار والتمويل (OIFC) أو الشركة العمانية الوطنية للهندسة والاستثمار (ONEIC) واهتكم صعوبة في سداد فاتورتكم لأنهم غير مسؤولين عن هذا الأمر، ويمكنكم الاتصال بشركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم وسوف تجدون أرقام الإتصال على فاتورتكم أو قواعد الممارسة للمشاركين الذين يواجهون صعوبات في سداد فواتير الكهرباء.

في حالة عدم سداد الفواتير

إذا لم تقوموا بدفع فاتورة استهلاككم للكهرباء، ستطبق عليكم إجراءات مكونة من ٣ مراحل (مضمنة في قواعد الممارسة المتبعة للمشاركين الذين يواجهون صعوبات في سداد فواتير الكهرباء) تنتهي بقطع تزويدكم بالكهرباء، وذلك على النحو التالي:

- ▶ سيرسل إليكم إشعار تذكير بأنكم لم تقوموا بالدفع
- ▶ سيرسل إليكم إنذاراً نهائياً بأن عدم دفعكم سيترتب عليه قطع تزويدكم بالكهرباء
- ▶ سيتم تسليمكم باليد إشعاراً نهائياً بقطع التزويد بالكهرباء، وإذا لم تقوموا بالدفع في خلال ١٠ أيام، سيتم قطع التيار الكهربائي عنكم بدون إشعار آخر

*ملحوظة: يجب على الشركة منكم وقتاً معقولاً لسداد أي دين متأخر حسب قدرتك على الدفع شريطة إتصالكم بشركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم.

كيف يمكنك أن تعرف المزيد

للمزيد من المعلومات، يرجى منكم طلب نسخة من قواعد الممارسة المتبعة للمشاركين الذين يواجهون صعوبات في سداد فواتير الكهرباء من شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم.

المشاركين من ذوي الاحتياجات الخاصة

هل تعلم؟

يجب على شركة تزويد الكهرباء - التي تتعاملون معها - أن تبذل عناية خاصة لإخطاركم بالانقطاعات المخطط لها في إمدادات الكهرباء قبل ٣ أيام من موعدھا، حتّى يتسنى لكم اتخاذ التدابير البديلة.



إذا كنتم تعتقدون أن لديكم احتياجات خاصة أو أي فرد من أفراد أسرتم فعليكم بعمل الآتي:

▶ يرجى منكم زيارة أقرب مقر لشركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم طلب استمارة تقييم احتياجات خاصة.

▶ سجلوا أنفسكم من ذوي الاحتياجات الخاصة عند انتهائكم من تعبئة الاستمارة وتوفير أي وثائق ضرورية سيتم وضعكم في سجل المشتركين ذوي الاحتياجات الخاصة.

▶ أحصل على الدعم سيتم إخطاركم بالانقطاعات المخطط لها للإمدادات الكهرباء، و ستحصلون على دعم إضافي عند انقطاع التيار الكهربائي عن منزلكم، ستحصلون على الأولوية، حيثما كان ذلك ممكناً، عند إعادة التيار الكهربائي، سيتم حمايتكم من قطع إمدادكم بالكهرباء خلال فصل الصيف في حالة عدم قدرتكم على سداد فاتورة استهلاكك.

ننصحكم بالنظر في مصدر إضافي للطاقة إذا كنتم أو أحد أفراد أسرتم من ذوي حاجة طبية خاصة تتطلب ضمان استمرار التزود بالكهرباء.

كيف يمكنك أن تعرف المزيد

لمزيد من المعلومات يرجى طلب نسخة من قواعد الممارسة للمشاركين من ذوي الاحتياجات الخاصة من شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم.



تدرك الهيئة أن بعض المشاركين يستحقون معاملة خاصة، ولذلك طلبت الهيئة من شركات تزويد الكهرباء توفير خدمات إضافية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات المعاقين، والمصابين بأمراض مزمنة، والذين هم في سن التقاعد. تلك الخدمات موصوفة في قواعد الممارسة المتوفرة لدى شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم.

ترشييد استهلاك الكهرباء

هل تعلم؟

إذا قمتم بتخفيض ضبط وحدات التكييف درجة مئوية واحدة فقط فستتخفص قيمة فواتيركم، فمعظمنا يجد مثلاً بأن ٢٣ درجة مئوية كافية ومريحة خلال النهار. إذا لم تقوموا بذلك بعد فحاولوا تجربته.

وقد أظهرت الأبحاث أن معظم المشتركين لا يقومون بعمل صيانة دورية لأجهزة التكييف الخاصة بهم، وأن الأجهزة المصانة بشكل جيد تستهلك طاقة أقل بمعدل ٢٧٪.



كيف يمكنك أن تعرف المزيد
إذا أردتم استلام فواتير أقل قيمة،
يرجى ببساطة إتباع النصائح الموضحة
ففي قواعد الممارسة للاستهلاك
الفعال للكهرباء. يمكنكم الحصول
على نسخة من القواعد المذكورة
ونصائح إضافية من شركة تزويد
الكهرباء بمنطقتكم.

طلبت الهيئة من شركات تزويد الكهرباء نشر قواعد ممارسة تحدد لكم بعض الطرق لترشييد استهلاك الكهرباء ويعتبر بعضها بسيطاً وسهلاً جداً. يساعدكم الاستهلاك الفعال للكهرباء على توفير المال والشعور براحة أكبر. إضافة إلى ذلك فإنه يساهم في المحافظة على البيئة من خلال تخفيض الانبعاثات من محطات توليد الطاقة الكهربائية. وعليه فإن الأمر لا يقتصر على الاستفادة المالية فحسب بل يتعدى ذلك إلى خدمة البيئة. **استهلك أقل لتكسب أكثر.** بالنسبة لمعظمنا فإن أكثر الأجهزة استهلاكاً للكهرباء هي مكيفات الهواء وسخانات المياه والغسالات. فإذا كانت فاتورتكم أعلى بكثير في فصل الصيف فمن المحتمل أن يكون ذلك بسبب أجهزة التكييف. لذلك فعليكم التأكد دائماً ما إذا كنتم بحاجة فعلاً إلى تشغيل كل وحدة تكييف أم لا.

التوصيل بالشبكة

هل تعلم؟

يُخصص لكل عقار عداد كهرباء واحد. وإذا كان عقاركم مقسما لأكثر من عقار ولكل عقار شهادة ملكية ومدخل ولوحة توزيع كهرباء ومطبخ وحمام ... الخ ، فيمكنكم طلب عدادات إضافية.



كيف يمكنك أن تعرف المزيد
لمعرفة المزيد عن نوع التوصيل المطلوب لعقاركم والرسوم التي سيتعين عليكم دفعها يرجى طلب نسخة من لائحة توصيل خدمة الكهرباء من شركة الكهرباء بمنطقتكم.



لديكم الحق في التوصيل بشبكة الكهرباء، إلا إذا كان مقر إقامتكم بعيدا جدا عن شبكة الكهرباء أو أن تكلفة التوصيل باهضة للغاية. سيتوجب عليكم المساهمة في تكلفة التوصيل ولكن الرسوم و الاجراءات الواجب إتباعها يتم التحكم فيها من قبل الهيئة.

لطلب التوصيل ينبغي منكم:

- ▶ التواصل مع شركة الكهرباء المسؤولة عن منطقتكم. (إذا أردتم معرفة المزيد من المعلومات عن شركة التوزيع المسؤولة عن منطقتكم، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.electricity.com.om ، أو الاتصال بنا و سيكون من دواعي سرورنا مساعدتكم.
- ▶ طلب دليل التوصيل بشبكة الكهرباء من شركة الكهرباء بمنطقتكم.
- ▶ تعبئة استمارة الطلب، وتوفير أية معلومات ضرورية. يمكنكم الحصول على كل ذلك من مكاتب شركة تزويد الكهرباء أو عبر موقعهم الإلكتروني.

طلبات نقل أصول الكهرباء

هل تعلم؟

إذا توجب عليكم الدفع لنقل
أصول موجودة فوق الأرض
وأصبح من المطلوب وضع
تلك الأصول تحت الأرض فسوف
يتعين عليك فقط دفع
التكلفة التي تعادل نقل تلك
الأصول إلى الموقع المقترح.
وستتفعل شركة الكهرباء
بالتكاليف الإضافية لوضع تلك
الأصول تحت الأرض.



كيف يمكنك أن تعرف المزيد

للحصول على المساعدة في طلبات نقل الأصول يرجى تزويد شركة توزيع الكهرباء
بمنطقتكم بنسخ من الملكية والرسم البياني للأرض بغرض تقييم جدوىه وتكلفة
وسلامة تنفيذ العمل.

- سوف تكونوا مسؤولين عن دفع تكاليف نقل الأصول
من أرضكم في الحالات التالية:
- ▶ أنشأت بموجب التصاريح والموافقات اللازمة من
الجهات الحكومية المعنية
 - ▶ وضعت بشكل صحيح
 - ▶ تم إنشاء أصول الكهرباء قبل حصولكم على
ملكية الأرض
 - ▶ موضحة في الرسم المساحي (الكروكيه) للأرض

إذا لم يتم إنشاء الأصول بموجب الموافقات اللازمة
وغير موضحة في الرسم المساحي للأرض وتم
إنشاء أصول الكهرباء بعد حصولكم على ملكية
الأرض فقد يتعين على شركة الكهرباء نقلها لك مجاناً
شريطة إمكانية القيام بذلك بشكل آمن.

ما هي طلبات نقل أصول الكهرباء؟

في بعض الأحيان يطلب المشتركون نقل أصول
الكهرباء (أعمدة، وخطوط أو كابلات الكهرباء، أو
المحولات أو المحطات الفرعية) الموضوعه في
عقاراتهم وذلك لأنهم يشعرون بأنها قريبة جداً، أو
أنهم يريدون تمديد عقارهم، أو أن هناك مسألة
تتعلق بالسلامة، أو فقط لأنهم لا يريدونها هناك.
وفي بعض الحالات يمكن نقلها بالرغم من أنه
سيترتب على ذلك تحمل بعض التكاليف بواسطة
المشارك أو شركة الكهرباء.

هل يجب عليكم الدفع؟

أصدرت الهيئة قرارات في عدد من الحالات المتضمنة
نزاعات من قبل المشتركين فيما يتعلق بتكاليف نقل
الأصول ووضعت عدداً من المبادئ لتوجيه شركات
الكهرباء فيما يتعلق بالحالات المماثلة.

كيفية الاتصال بنا



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 إتخاذه.

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

الحضور الشخصي

إذا أردتم مقابلة أحد أفراد شؤون المشتركين بشكل شخصي فإننا نفضل بأن تتصل بنا هاتفيا لتحديد موعد حتى تتمكن من ضمان تواجد الشخص المناسب لتقديم النصيحة و المشورة لكم.

إلا أنه في حالة عدم إستطاعتكم القيام بذلك، أو إذا كانت مشكلتكم عاجلة يرجى التكرم بزيارة مكاتبنا الكائنة في الطابق الثالث بمبنى بيت الريم (خلف وزارة الإسكان)، الخوير. توجد خريطة للموقع على موقعنا الإلكتروني التالي: www.aer-oman.org

راسلنا كتابياً:

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

إذا إحتجتم لمعلومات إضافية عن المواضيع الموضحة في هذا الكتيب يرجى الحصول على نسخة من قواعد الممارسة ذات الصلة، أو إجراءات النظر في شكاوي المشتركين، من شركة الكهرباء بمنطقتكم.

إذا كنتم لا تزالون غير متأكدين عن ما يجب فعله بكمالاتكم الاتصال بنا للحصول على المشورة والدعم، أو إخطارنا بأن شركة الكهرباء بمنطقتكم قد فشلت في حل مشكلتكم بشكل مرض.

ساعات الدوام

مكاتبنا مفتوحة من الساعة الثامنة صباحاً إله الرابعة مساءً من كل يوم عمل (من يوم السبت إله يوم الأربعاء، باستثناء أيام العطل الرسمية).

أرقام الهاتف

رقم هاتفنا لمساعدة المشتركين هو ٩٧٥٨ ٢٤٦٠ أو بكمالاتكم الاتصال برقم البدالة على الرقم: ٩٧٠٠ ٢٤٦٠.

البريد الإلكتروني

إذا أردتم إرسال رسالة إلكترونية يرجى توجيهها إله البريد الإلكتروني التالي:

enquiries@aer-oman.org

موزعي الكهرباء في منطقتك

Your electricity supplier

أين أنت؟
Where are you?



■ Rural Areas Electricity Company SAOC
2447 3200
www.reefiah.com

■ Mazoon Electricity Company SAOC
8007 7771
www.mzeco.com

■ Majan Electricity Company SAOC
8007 8000
www.majaneco.com

■ 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.
٢٤٤٧ ٣٢٠٠
www.reefiah.com

■ شركة مزون للكهرباء ش.م.ع.م.
٨٠٠٧ ٧٧٧١
www.mzeco.com

■ شركة مجان للكهرباء ش.م.ع.م.
٨٠٠٧ ٨٠٠٠
www.majaneco.com

■ شركة مسقط لتوزيع
الكهرباء ش.م.ع.م.
٨٠٠٧ ٠٠٠٨
www.medcoman.com

■ شركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م.
٢٣٢٣ ٢٥٥٥
www.dpcoman.com