دليل المشترك

هيئة تنظيم الخدمات العامة
Authority for Public Services Regulation

المرحلة الثالثة

إذا ما زلت غير راض يمكنك إحالة شكواك إلى هيئة تنظيم الخدمات العامة. نمتلك الصلاحيات القانونية للنظر والفصل في شكواك. يمكنكم الاتصال بنا في أي وقت لمعرفة المزيد بشأن هذه الإجراءات.

المرحلة الرابعة

إذا أصدرت الهيئة قرار فصل في الشكوى يحق لك الطعن فيه أمام المحكمة. إذا قررت القيام بذلك يرجى. منك التوجه إلى الدائرة التجارية في المحكمة الابتدائية بمسقط.

هل أنت راضٍ؟

لا

نعم

تم الفصل في الشكوى

إجراءات معالجة شكاوى المشتركين

المرحلة الأولى

إذا كانت لديك مشكلة يرجى الاتصال بشركة تزويد الكهرباء التي تتعامل معها. ستؤكد الشركة استلام شكواك فوراً والرد عليك عادةً خلال ١٠ أيام عمل. وفي حالات استثنائية يسمح لها الرد خلال ٣٠ يوم عمل.

هل أنت راضٍ؟

- لا
- نعم

المرحلة الثانية

إذا لم تكن راض يرجى إعلام شركة الكهرباء. سترفع شكواك إلى مدير خدمات المشتركين والذي سيقوم بدوره بالرد عليك خلال ٤٠ يوم عمل من تاريخ استلام شكواك الأصلية.

هل أنت راضٍ؟

- لا
- نعم

المقدمة

أنشئت هيئة تنظيم الخدمات العامة - عُمان وفقاً لقانون القطاع باعتبارها كيان مستقل يتولى مسؤولية الرقابة التنظيمية على قطاع الكهرباء، و يتمثل أحد أهم أدوارنا في حماية مصالح مشتركي خدمات الكهرباء. من دوائر الهيئة الأساسية:

شؤون المشتركين

تتمثل مسؤوليات فريقنا في دائرة شؤون المشتركين في ضمان فهم وجهات نظر المشتركين، وأن يتم وضع مصالحهم في الاعتبار، و أيضًا التأكد من وفاء شركات تزويد وتوزيع الكهرباء المرخصة بالتزاماتها بتوفير خدمات عالية الجودة للمشتركين.تشمل هذه الخدمات الآتي:

- قراءة عداد الكهرباء؛ و
- الفوترة والتحصيل؛ و
- الرد على استفسارات وشكاوى المشتركين؛ و
- التعامل مع طلبات التوصيل؛ و
- نقل أصول الكهرباء.

الشؤون الاقتصادية والمالية

تتمثل مسؤوليات دائرة الشؤون الاقتصادية والمالية في الآتي:

- وضع نظام آلية التحكم في الأسعار ومراقبته لضمان الالتزام به؛ و
- ضمان توفر عدد كاف من محطات توليد الكهرباء لتلبية احتياجات البلاد؛ و
- حساب دعم أسعار الكهرباء ورسوم التوصيل؛ و
- إجراء مراجعة سنوية للأمور الاقتصادية والمالية الآخرى.

الشؤون الفنية:

تتمثل مسؤوليات الدائرة الفنية في الآتي:

- جميع الأمور المرتبطة بسلامة وجودة الكهرباء الموصلة للمشتركين؛ و
- الإدارة الفعالة لشبكة الكهرباء في سلطنة عمان؛ و
- اعتماد جميع المواصفات الفنية المطبقة في القطاع ومراقبة مدى الالتزام بها.

الشؤون القانونية والتنظيمية

تتمثل مسؤوليات فريقنا في دائرة الترخيص والشؤون القانونية في الآتي:

- ضمان منح الرخص للجهات التي تمتلك المهارات والخبرات المناسبة لدخول السوق
- في قطاع الكهرباء؛ و
- ضمان تطبيق التزامات الرخصة؛ و
- ضمان تحديث القوانين والقواعد التي تحكم قطاع الكهرباء.

يُسلِط هذا الدليل الضوء على دور هيئة تنظيم الخدمات العامة في تعزيز وعي المشتركين بحقوقهم وواجباتهم ويوضح حقوقهم الأساسية باعتبارهم مشتركين في خدمات الكهرباء. كما يحتوي هذا الدليل على الأسئلة الشائعة لدى المشتركين فيما يتعلق بإجراءات النظر في شكاوى المشتركين المتبعة في قطاع الكهرباء. ويعرض أيضًا قرارات الفصل في شكاوى المشتركين التي أصدرتها هيئة تنظيم الخدمات العامة بموجب الصلاحيات القانونية الممنوحة لها لحل النزاعات التي قد تنشأ بين المشتركين وشركات الكهرباء المرخص لها.

إرشادي

المقدمة ٢

حقوق المشتركين ٥

التوصيل بالشبكة ٦

سداد فواتير الكهرباء الخاصة بكم ٧

المشتركون من ذوي الاحتياجات الخاصة ١١

كفاءة استخدام الطاقة ١٣

إجراءات التعامل مع شكاوى المشتركين ١٥

كيفية التقدم بالشكوى؟ ١٦

ما هي الإجراءات اللازم اتخاذها إذا لم تقم شركة تزويد الكهرباء بحل المشكلة؟ ١٨

كيفية إحالة النزاع؟ ١٩

ماهي الإجراءات اللاحقة؟ ٢٠

كم من الوقت ستستغرق عملية النظر في الشكاوى؟ ٢١

هل يمكن الطعن في القرار أمام المحاكم؟ وكيف يمكن القيام بذلك؟ ٢٢

قرارات الفصل في شكاوى المشتركين ٢٣

فواتير المشتركين ٢٥

العبث بالعدادات ٣٣

مسؤولية المالك والمستأجر عن المستحقات السابقة ٣٤

طلب نقل أصول الكهرباء من جانب المشتركين ٣٥

طلب التزويد بالكهرباء وتركيب العدادات ٤٢

شركة تزويد وتوزيع الكهرباء في منطقتك ٤٣

الخلاصة ٤٥

تواصل معنا ٤٧

التوصيل بالشبكة

يحق لكم الحصول على خدمة التوصيل بشبكة الكهرباء وفقاً للضوابط والإجراءات التي اعتمدتها الهيئة في هذا الشأن، وقد يتعين عليكم المساهمة في تكلفة التوصيل في حالة أن العقار المراد توصيله يبعد كثيرًا عن أقرب شبكة للكهرباء. توضح لائحة توصيل خدمة الكهرباء المعتمدة لدى شركات التوزيع والتزويد الرسوم والإجراءات الواجب اتباعها للحصول على هذه الخدمة.

لطلب خدمات التوصيل، فإنه يجب عليكم القيام بما يلي:

- التواصل مع الشركة المزودة للكهرباء في منطقتكم.
- طلب دليل التوصيل بشبكة الكهرباء من الشركة المزودة.
- ملء استمارة الطلب، وتوفير أية معلومات ضرورية. يمكنكم الحصول على الاستمارات من فروع الشركة المزودة للكهرباء أو عبر موقعهم الالكتروني.

يخصص لكل عقار عداد كهرباء واحد. وإذا كان العقار مقسمًا لأكثر من وحدة وكل وحدة مستقلة بمدخل ولوحة توزيع كهرباء ومطبخ ودورة مياه ... الخ، فيمكنكم طلب تركيب عدادات إضافية.

كيف يمكنكم معرفة المزيد

لمعرفة المزيد عن نوع خدمة التوصيل المطلوبة لعقاركم والرسوم التي يتعين عليكم دفعها، يرجى طلب نسخة من لائحة توصيل خدمة الكهرباء من شركة الكهرباء بمنطقتكم.

حقوق المشتركين

أصدرت هيئة تنظيم الخدمات العامة قرارًا رقم 4/2020 بشأن إصدار لائحة رعاية مصالح مشتركي خدمة التزويد بالكهرباء. واحتوت اللائحة على مجموعة من الالتزامات على الشركات المرخص لها بالتزويد والمرتبطة برعاية مصالح مشتركي خدمة الكهرباء،

وتهدف اللائحة بشكل أساسي إلى تحسين جودة الأنشطة التي تقدمها الشركات المرخص لها بالتزويد والمتعلقة بخدمات المشتركين ويأتي ذلك استجابة للتطورات التي شهدها قطاع الكهرباء منذ إعادة هيكلته في العام 2005 وبما يعكس التطور التقني في الأنظمة والإجراءات في مجال خدمة المشتركين. يمكنكم الإطلاع على الأحكام التي تطرقت لها اللائحة على موقع الهيئة.

نعمل على تحقيق الحماية لمصالح المشتركين، وذلك من خلال اتباع ما يلي:

نشر معلومات عن حقوق المشتركين، والعمل على ضمان تعريفهم بمستوى الخدمة المقدم من قبل شركة التزويج والمتوقع الحصول عليه.

وضع شروط التراخيص التي يتعين على الشركات تطبيقها، بما في ذلك الشروط المتعلقة بخدمات المشتركين وتعريفهم بمعايير الخدمة والتعامل مع شكاويهم .فضلاً عن، مراقبة تطبيق هذه المعايير.

العمل على حل النزاعات التي قد تنشأ بين مشتركي الكهرباء والشركات المزودة وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين.

يمكنكم اختيار سداد الفاتورة بعدة طرق، من بينها:

قنوات نما الإلكترونية للدفع؛ و

قنوات البنوك للدفع؛ و

قنوات شركات الاتصالات للدفع

لدى شركات التحصيل بمكاتب شركات التحصيل وتطبيقاتها الذكية؛ و
قنوات شركات الاتصالات للدفع.

سداد فواتير الكهرباء الخاصة بكم

تتحمل شركة الكهرباء- التي تتعاملون معها- مسؤولية ما يلي:

قراءة عداد الكهرباء؛ و

تسليمكم فاتورة الاستهلاك شهريًا (بالطريقة التي تفضلونها)؛ و

تقديم خيارات متنوعة لطرق السداد.

يحق لكم استلام فواتير دقيقة وبصفة منتظمة. وفي حالة عدم حصولكم على الفاتورة، يرجى منكم الاتصال بالشركة ومعرفة المبلغ المستحق عليكم، وطلب نسخة من الفاتورة الأصلية. بالإضافة إلى ذلك، يمكنكم قراءة العداد بأنفسكم وتزويد شركة الكهرباء- التي تتعاملون معها- بذلك، مع إرفاق صورة قراءة العداد، مما يضمن لكم دقة وصحة الفواتير وكذلك المبالغ المستحقة.

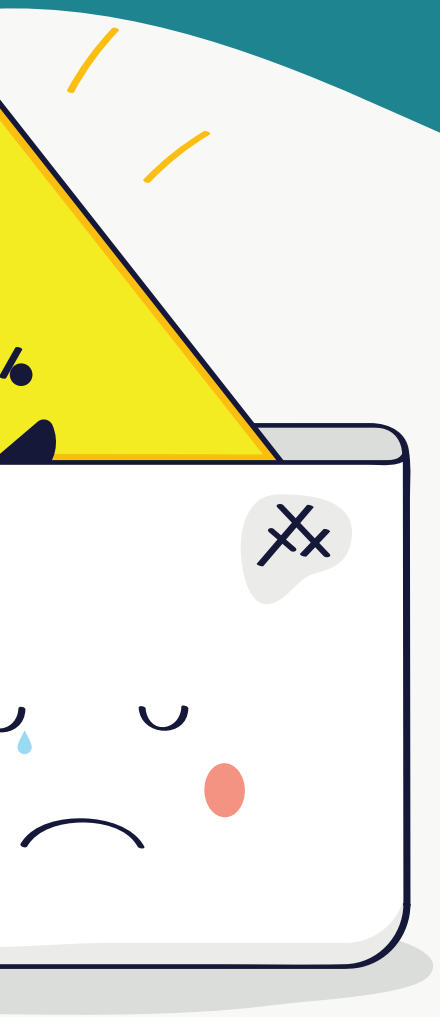
إذا لم تقوموا بدفع فواتير الاستهلاك الخاصة بكم،

ستطبق عليكم الإجراءات (المضمنة في قواعد الممارسة المتبعة للمشتركين الذين يواجهون صعوبات في سداد فواتير الكهرباء) والتي تنتهي بقطع الخدمة عنكم، وذلك على النحو التالي:

- سيرسل إليكم إشعار تذكير بعدم السداد؛
- سيرسل إليكم إشعار أخير للتذكير بأن عدم السداد سيترتب عليه قطع الخدمة عنكم؛ و
- سيتم إشعاركم عبر وسائل التواصل المتفق عليها بين المرخص له وبينكم في اتفاقية الخدمة (البريد الالكتروني، أو الرسائل النصية، أو بتوصيله يدويا إلى عقاركم) بقطع الخدمة، وإذا لم تقوموا بالدفع في خلال ١٠ أيام، سيتم قطع التيار الكهربائي عنكم بدون إشعار آخر.

كيف يمكنكم معرفة المزيد

للحصول على المزيد من المعلومات، يرجى منكم طلب نسخة من قواعد الممارسة المتبعة "للمشتركين الذين يواجهون صعوبات في سداد فواتير الكهرباء" من شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم.



هل تواجهون صعوبة في سداد فواتير الكهرباء الخاصة بكم ؟

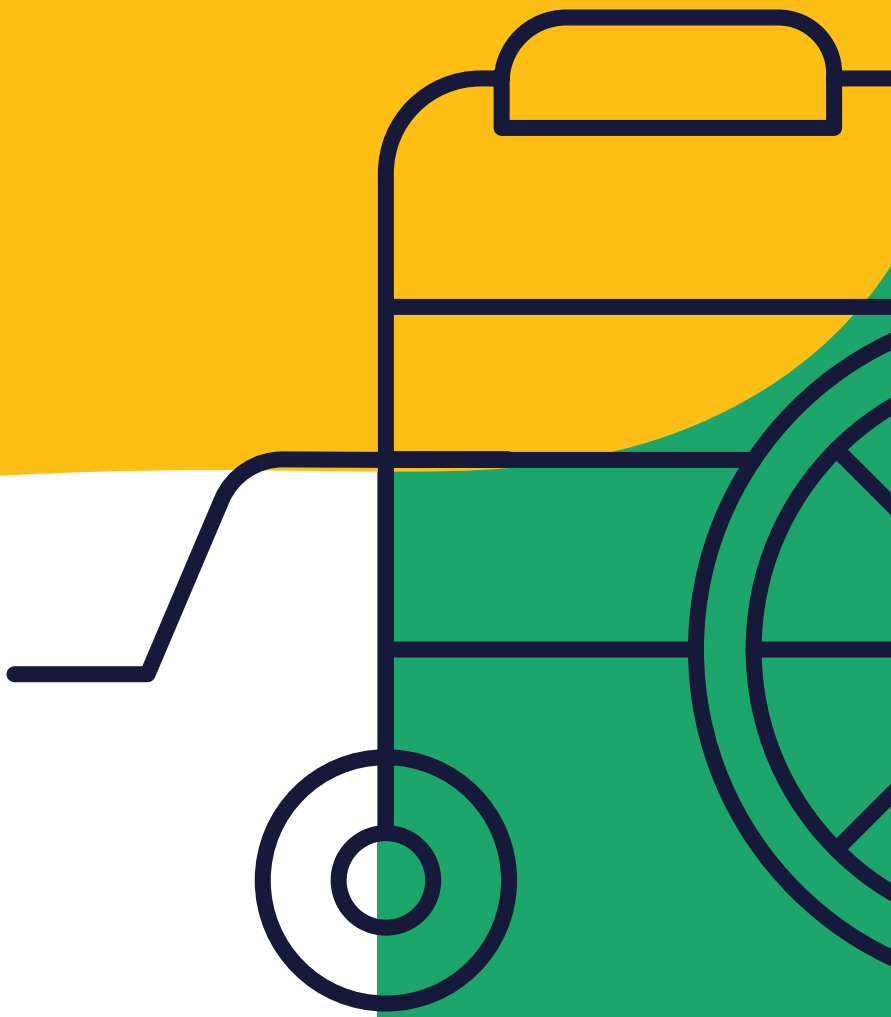
ألزمنا شركات التوزيع والتزويد بنشر قواعد الممارسة المتبعة لخدمة "المشتركين الذين يواجهون صعوبات في سداد فواتير الكهرباء"، وذلك لمساعدتكم على الإلمام بالخطوات اللازم اتباعها إذا ما واجهتكم صعوبة في سداد الفواتير.

إذا لم يكن باستطاعتكم دفع الفاتورة بالكامل، فيرجى التواصل مع الشركة المزودة للكهرباء وإخطارها بذلك.

سيبذل موظفوا الشركة قصارى جهدهم لمساعدتكم في فهم الفواتير الخاصة بكم وإرشادكم إلى كيفية استهلاك الكهرباء بكفاءة. كما أنه سيتم منحكم مهلة زمنية معقولة لسداد أية مبالغ مستحقة عليكم حسب قدرتكم على الدفع.

كيف يمكنكم معرفة المزيد

للحصول على المزيد من المعلومات، يرجى طلب نسخة من قواعد الممارسة "للمشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة " من شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم.



المشتركون من ذوي الاحتياجات الخاصة

تدرك الهيئة أن بعض المشتركين يستحقون معاملة خاصة، لذلك ألزمت الهيئة شركات تزويد الكهرباء بتوفير خدمات إضافية مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات المشتركين من ذوي الدخل المحدود والمرضى وكبار السن. يرد بيان هذه الخدمات في قواعد الممارسة "للمشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة" المتاحة لدى شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم.

إذا كنتم من ذوي الاحتياجات الخاصة أو أي فرد من أفراد أسرتكم، فعليكم القيام بما يلي:

- الاتصال بالرقم المجاني لمركز الاتصال الخاص بشركة التزويد أو قم بزيارة أقرب مقر للشركة وطلب استمارة تقييم الإحتياجات خاصة.
- تسجيل أنفسكم من ذوي الاحتياجات الخاصة
- بعد انتهائكم من تعبئة الاستمارة وتقديم الوثائق اللازمة، سيتم إدراجكم في سجل المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الحصول على الدعم
- سيجرى إخطاركم بالانقطاعات المخطط لها في إمدادات الكهرباء، وستحصلون على دعم إضافي عند انقطاع التيار الكهربائي عن منزلكم، وسيكون لكم الأولوية في إعادة التيار حيثما كان ذلك ممكنًا. سيتم أيضاً حمايتكم من قطع إمدادكم بالكهرباء خلال فصل الصيف في حالة عدم قدرتكم على سداد فواتير الاستهلاك الخاصة بكم.

ننصحكم بالنظر في مصدر إضافي لتوليد الطاقة إذا كنتم أو أحد أفراد أسرتكم من ذوي الاحتياجات الخاصة وتتطلب حالتكم ضمان استمرار التزويد بالكهرباء.

صيانة مكيف الهواء

مكيفات الهواء هي من أكبر مستهلكي الكهرباء في المنزل ويمكن أن تكون مسؤولة عن ما يصل إلى ٧٠٪ من إجمالي استهلاك الكهرباء وخاصة خلال فصل الصيف. لذلك، فتحسين كفاءة هذه المكيفات يُعد من أبسط الطرق للحد من ارتفاع استهلاك الطاقة وفواتير الكهرباء. يمكن تحقيق ذلك من خلال التنظيف المنتظم والصيانة الدورية لوحدات المكيف؛ حيث توصي الهيئة بتنظيف بسيط لفلاتر الوحدة كل ٣ أشهر أو أكثر وذلك حسب الاستخدام، بالاضافة إلى إجراء الصيانة السنوية بالاستعانة بفني مختص. لمزيد من المعلومات بشأن كيفية تنظيف وحدات التكيف وصيانتها، يرجى الرجوع إلى موقع الهيئة.

اختيار جهاز كهربائي فَعال

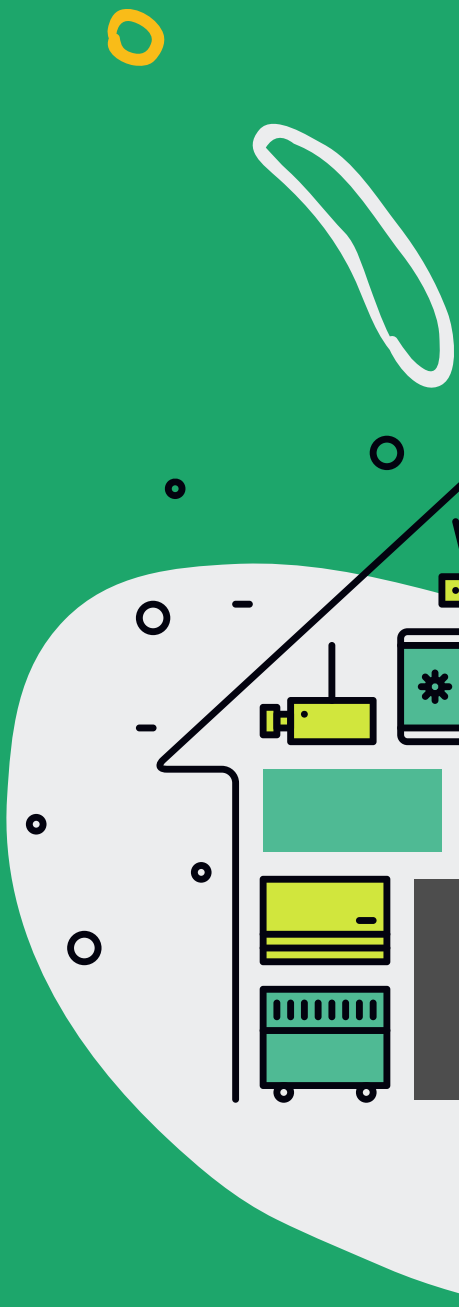
إذا كنتم تعتزمون شراء جهاز كهربائي جديد، فتذكروا أن لكل جهاز تكلفتين: سعر الشراء وتكلفة تشغيل هذا الجهاز. فإنكم لم تدفعوا للحصول على الجهاز فقط، بل وستستمرون في دفع تكلفة الكهرباء لتشغيله. لذلك، سيكون لكفاءة الطاقة في الأجهزة تأثيرًاعلى استهلاك الكهرباء والفواتير. تعمل الهيئة بالتعاون مع وزارة التجارة والصناعة على إدراج بطاقات كفاءة الطاقة لمختلف الأجهزة المتوفرة. وستجدون هذه البطاقة ملصقة بمكيفات النافذة ومكيفات الوحدتين (السبليت). لذا، يرجى منكم التحقق من بطاقة كفاءة الطاقة قبل اتخاذ قراركم واختيار المكيف الأكثر كفاءة لمساعدتكم على التحكم في استهلاك الطاقة في المنزل. قريبًا، سوف يتم إدراج بطاقات كفاءة الطاقة والتي من شأنها أن تساعدكم على اختيار الجهاز الأكثر كفاءة على الأجهزة التالية: الثلاجات وسخانات المياه وأضواء الليد (LED) والغسالات.

كيف يمكنكم معرفة المزيد

لمزيد من النصائح والارشادات، نوصي بالرجوع إلى "دليل المنزل الموفر للطاقة" المنشور على موقع الهيئة

يوضح لكم هذا الدليل مدى سهولة تقليل استهلاك الطاقة في المنزل، من خلال:

تقييم استهلاك الطاقة في المنزل، تبريد المنزل بكفاءة، اختيار الأجهزة الفعالة، التبريد الطبيعي، الإضاءة الفعالة للمنزل، واعتماد التدابير اللازمة لحماية المنزل من تأثير الطقس، واستخدام الطاقة الشمسية. يمكنكم أيضًا متابعة صفحات كفاءة الطاقة للهيئة على انستغرام وفيسبوك وتويتر.



كفاءة
استخدام الطاقة

قواعد الممارسة "للاستخدام الفعّال للكهرباء" من قبل شركة تزويد الكهرباء

ألزمت الهيئة شركات تزويد الكهرباء بنشر قواعد ممارسة تقدم التوصيات للمشتركين بأفضل الممارسات التي يمكنهم اتباعها من أجل استخدام أكثر كفاءة يقلل من استهلاك الكهرباء؛ حيث يمكن أن تكون هذه التدابير بسيطة وسهلة التطبيق مع تكاليف تتراوح بين منخفضة إلى عالية. سيسهم ذلك أيضًا في توفير المال مع منحك راحة أكبر، كما أن له تأثيرًا إيجابيًا كبيرًا على بيئتنا، من خلال خفض الانبعاثات الناجمة عن توليد الكهرباء. لذا، عند وضع تدابير كفاءة استهلاك الطاقة في اعتبارك ستستفيد ماليًا من انخفاض فواتير الكهرباء، بالإضافة إلى مساعدة الطبيعة والحفاظ عليها كونها أكثر ملاءمة للبيئة. يرجى الاتصال بشركة التزويد في منطقتكم للحصول على المشورة المتعلقة بكفاءة الطاقة أو للحصول على نسخة من قواعد الممارسة "للاستخدام الفعال للكهرباء".

التدابير التي توصي بها الهيئة لكفاءة استخدام الطاقة

تقييم استهلاك الطاقة في المنزل

لتعزيز الراحة المنزلية وكفاءة استهلاك الطاقة، يمكنكم البدء بتقييم مدى استهلاك الطاقة في المنزل؛ لأجل ذلك يمكنكم الاستعانة بمدقق الطاقة ليحدد لكم مقدار استهلاك الطاقة والتحسينات المناسبة التي يمكن القيام بها لتوفير الاستهلاك، وإن كنتم تبحثون عن طريقة أسهل دون الاستعانة بمدقق الطاقة، فهناك بعض الخطوات التي يمكنكم القيام بها بأنفسكم. كما ستساعدكم القائمة التي وضعتها الهيئة في تحديد بعض المشكلات العامة ومعالجتها، وتحقق لكم التوفير في تكلفة الطاقة المستهلكة.

كيفية التقدم بالشكوى؟

في حال عدم رضاكم عن الخدمات المقدمة لكم، فإنه يرجى منكم إبلاغ شركة تزويد الكهرباء بمنطقتكم بهذا الأمر، وذلك عن طريق تسجيل شكوى رسمية وطلب نسخة من إجراءات النظر في شكاوى المشتركين للاسترشاد بها خلال عملية متابعة الشكاوى الخاصة بكم. يمكنكم أيضًا الحصول على نسخة من هذه الإجراءات من خلال الموقع الإلكتروني لشركة الكهرباء.

يمكنكم التقدم بالشكاوى هاتفيًا أو عبر البريد الإلكتروني أو بالحضور شخصيًا إلى مكاتب شركة الكهرباء التي تتعاملون معها. لا تقوموا بتقديم الشكاوى الخاصة بكم إلى وكلاء شركات الكهرباء لأنهم لا يمتلكون الصلاحيات القانونية لمساعدتكم.

عند تقديم الشكاوى، عليكم تزويد شركة الكهرباء التي تتعاملون معها بكل ما لديكم من معلومات وتفاصيل عن المشكلة التي تواجهونها، حتى يتمكنوا من فهم المشكلة بشكل سليم ومحاولة النظر في الشكاوى في أسرع وقت ممكن.

إجراءات التعامل مع شكاوى المشتركين

إذا كان لديكم مشكلة متعلقة بخدمة الكهرباء ولا تعرفون كيفية حلها، فإنه يجب عليكم أولًا رفع المسألة لشركة تزويد الكهرباء التي تتعاملون معها وطلب مشورتهم ومساعدتهم حتى يتسنى حل المشكلة وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين المتبعة.

ما هي الإجراءات اللازم اتخاذها إذا لم تقم شركة تزويد الكهرباء بحل المشكلة ؟

إذا لم يتم حل مشكلتكم- بعد تقدمكم بالشكاوى لدى الشركة- أو لم يتم النظر فيها خلال الفترة الزمنية المحددة في إجراءات النظر في شكاوى المشتركين، فإنه يمكنكم إحالتها إلى مدير خدمات المشتركين بالشركة.

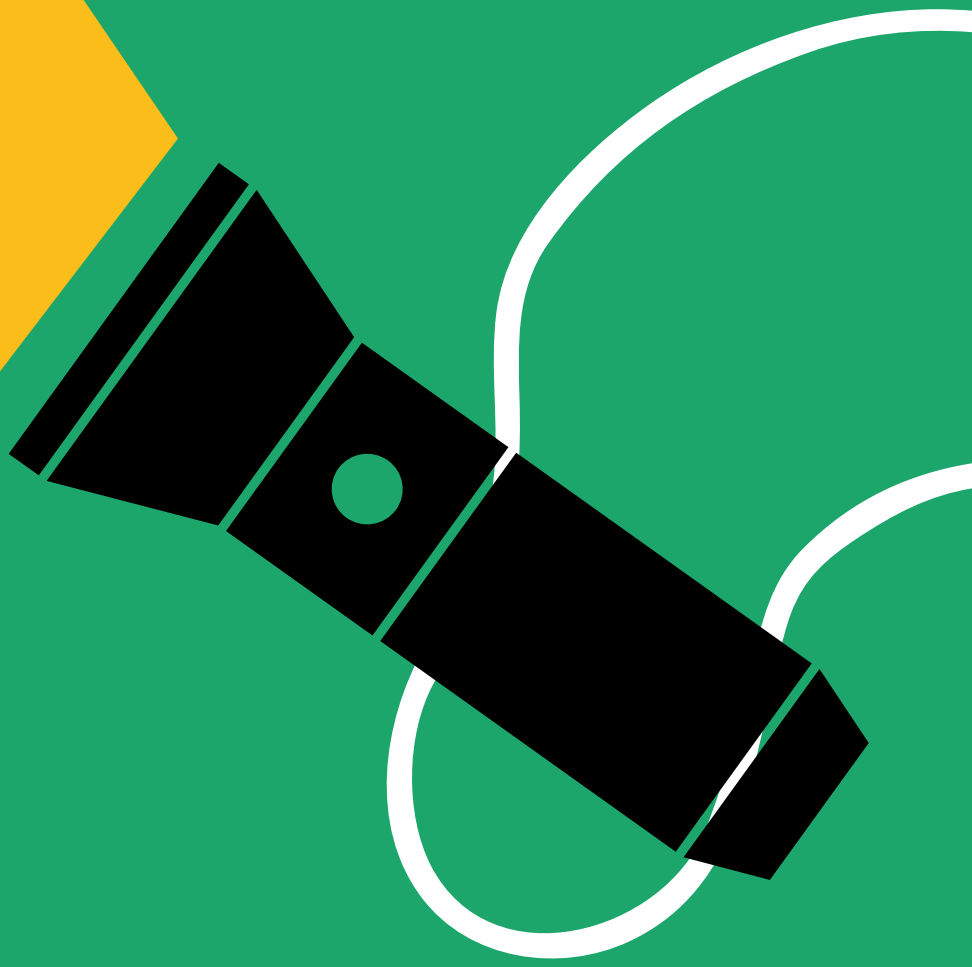
يتعين على مدير خدمات المشتركين النظر في شكواكم شخصيًا، والتحقق مما إذا كانت شركة الكهرباء قد بذلت جهدًا كافيًا لحل مشكلتكم بصورة صحيحة. ينبغي إمهالهم المزيد من الوقت لفعل ذلك كما هو موضح في إجراءات النظر في الشكاوى. مرة أخرى، يجب على الشركة تلقي أي ملاحظات أو تعليقات بشأن مدى رضاكم عن الطريقة التي تم من خلالها معالجة شكواكم.

كيف يمكن للهيئة المساعدة ؟

إذا كنتم قد اتبعتم إجراءات النظر في شكاوى المشتركين ولكنكم ما مازلتم غير راضين أو أن شركة الكهرباء – التي تتعاملون معها- لم تقم بالرد عليكم في الوقت المحدد، فإنه يمكنكم رفع شكواكم لنا للنظر فيها، ومحاولة حلها على النحو الذي يلقى رضاكم. في معظم الحالات، نمتلك الصلاحيات القانونية التي تكفل لنا أداء المهام والمسؤوليات المنوطة بنا و بما يضمن حصولكم على مستوى الخدمة الذي تستحقونه.

تلتزم شركة الكهرباء -التي تتعاملون معها- بما يلي:

- إخطاركم باستلام الشكاوى؛ و
- تزويدكم بالأرقام المرجعية لشكواكم؛ و
- طلب أية معلومات إضافية يحتاجونها منكم؛ و
- إعلامكم بالخطوات القادمة، والجدول الزمني للنظر في شكواكم؛ و
- تزويدكم بشرح كامل ووافٍ عن الخطأ الذي حدث ولماذا، وما هي الإجراءات التي ستتخذها الشركة للعمل على حل الشكاوى؛ و
- تلقي أي ملاحظات أو تعليقات بشأن مدى رضاكم عن الحل المقدم لكم من جانبها.



ماهي الإجراءات اللاحقة ؟

في البـــداية، سنستـــعرض مشكلتكم لنحدد إذا ما قد تم التعـــامل مع الأمـــور وفقـًا للإجـــراءات المعتـــمدة للنظـــر في شكـــاوى المشتركين.

إذا تم النظر في هذه المسألة من جانب مدير خدمات المشتركين في شركة تزويد الكهرباء التي تتعاملون معها، سنقوم بتسجيل المعلومات في النظام الخاص بنا وتزويدكم بإشعار استلام، بالإضافة إلى عناوين الاتصال بفريق العمل لدينا المختص بمعالجة الشكاوى.

بعد ذلك، نشرع في مراجعة المعلومات المتوفرة لدينا وتلقي الملاحظات وأسباب عدم رضاكم، آخذين في الاعتبار ما نحتاجه من معلومات إضافية من أجل التوصل إلى قرار. في العادة، نطلب هذه المعلومات من شركة تزويد الكهرباء، إلا أنه قد نطلب منكم أية معلومات إضافية قد تفيدنا وتكون لازمة عند التحقيق في شكواكم.

بمجرد الحصول على جميع المعلومات المطلوبة، سنقدم لكم شرحًا مفصلًا عن رأينا في الأدلة المقدمة من جانبكم ومن جانب شركة الكهرباء التي تتعاملون معها، وكذلك سنوضح لكم الطريقة المقترحة للمضي قدمًا. نستند في ذلك إلى الأدلة المتوفرة لدينا والالتزامات القانونية لشركات الكهرباء والقرارات الصادرة عن أعضاء الهيئة في الحالات المماثلة. في بعض الحالات، عندما تكون الالتزامات القانونية والقرارات السابقة غير واضحة تمامًا، سنطلب من أعضاء الهيئة اتخاذ قرار مناسب للفصل في النزاعات المتعلق بكم، وسيكون هذا القرار مُلزِمًا لشركة الكهرباء، ويجب تنفيذه في أقرب وقت ممكن. كما يحق لكم ولشركة الكهرباء الطعن في قرار الهيئة أمام المحكمة المختصة، على ألا يترتب على عملية الطعن هذه تعليق تنفيذ قرار الهيئة.

إذا لم يتم النظر في هذه المسألة من جانب مدير خدمات المشتركين في شركة تزويد الكهرباء التي تتعاملون معها، سنقوم بتسجيل التفاصيل في النظام الخاص بنا، ومن ثم إحالتها إلى شركة الكهرباء للمراجعة، وسنطلب منهم الرد عليكم، كما سنرشدكم إلى الخطوات التالية في هذه العملية، وقد نطلب من شركة الكهرباء تزويدنا بنسخة من الرد على شكواكم، وذلك للتأكد من أن الشكاوى قد تم التعامل معها بطريقة صحيحة.

كيفية إحالة النزاع ؟

قوموا بزيارة مكتبنا متى اتيحت لكم الفرصة لذلك، حتى يتسنى لموظفينا مناقشة مشكلتكم وتوضيح الإجراءات المتبعة وإخباركم بالمعلومات التي سنطلبها منكم ومن ثم تزويدكم بتقييم مبدئي عن المشكلة. وكلما قمتم بتزويدنا بمعلومات وافية، تمكنا من التوصل إلى الإجراءات اللازم اتخاذها بطريقة أسرع. إذا لم تتمكنوا من زيارة مكتبنا، فيمكنكم إحالة النزاع إلينا عن طريق منصة حاصل أو الاتصال أو عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي أو مواقع التواصل الاجتماعي.

إلا أننا سنحتاج إلى الحديث معكم لمعرفة أكبر قدر ممكن من المعلومات، وسنطلب منكم تقديم الوثائق والمستندات ذات الصلة وقتما استطعتم. إذا رأيتم ضرورة مناقشة الموضوع وجهًا لوجه ولكنكم غير قادرين على الوصول إلينا لسوء حالتكم الصحية أو في حال كان لديكم إعاقة جسدية، فسنحاول عندئذ اتخاذ الإجراءات المناسبة للحصول على المعلومات اللازمة للنظر في شكواكم.

هل يمكن الطعن في القرار أمام المحاكم؟ وكيف يمكن القيام بذلك؟

نلتزم ببذل قصارى جهودنا باتخاذ قرارات عادلة ومنصفة وواقعية تجاه الجميع، مستندين في ذلك إلى الأدلة المتاحة والقانون الواجب تطبيقه. كما أننا نتقبل تمامًا رغبة المشتركين أو شركات الكهرباء في الطعن في قراراتنا، فقد كفل قانون القطاع حق الطعن للطرفين. ووفقًا لقانون القطاع، فإن الدائرة التجارية بمحكمة مسقط الابتدائية هي المحكمة المختصة بالنظر في تلك الطعون.

إذا كنتم ترغبون في ذلك، فإنه يجب عليكم تقديم الطعن أمام هذه المحكمة دون غيرها، بما في ذلك المحكمة الإدارية، فهي ليست مختصة بمراجعة القرارات الصادرة بموجب قانون القطاع. كما يتعين عليكم تقديم طلبات الطعن في غضون شهر واحد اعتبارًا من تاريخ صدور قرار الهيئة.

كم من الوقت ستستغرق عملية النظر في الشكاوى؟

يصعب وضع جدول زمني دقيق لطول المدة الزمنية التي تستغرقها عملية حل النزاعات، إلا أنه وعلى الرغم من ذلك نبذل ما في وسعنا للعمل على حلها في أسرع وقت ممكن، فغالبًا ما يجرى التعامل مع العديد من المسائل في غضون بضعة أسابيع.

ومع ذلك، يجب علينا التأكد من استناد القرارات الصادرة عن الهيئة إلى الإجراءات العادلة والأدلة المتوفرة ذات الصلة والنظرة المتوازنة للحقائق. في بعض الحالات، قد نحتاج -على سبيل المثال- إلى ترتيب زيارة إلى الموقع لضمان الإلمام بالمسألة بشكل صحيح أو أن نطلب منكم أو من شركة الكهرباء التي تتعاملون معها تقديم أدلة إضافية نعتقد أنها بحوزتكم.

ومـــع ذلـــك:

- يجب على شركات الكهرباء إيلاء اهتمام خاص لما هو وارد في هذا القسم والالتزام بتطبيقه للمساعدة في التعامل مع الشكاوى المقدمة من مشتركيها بأسرع ما يمكن.
- من المتوقع أن يساعد هذا القسم من الدليل المشتركين وأصحاب المصلحة على فهم ما يمكن للهيئة القيام به في حالة عدم رضى المشتركين عن رد مزود الكهرباء على شكواهم ورغبتهم في رفع شكواهم إلى هيئة تنظيم الخدمات العامة، وذلك وفقًا لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين.
- من المتوقع أيضًا أن يوضح هذا الدليل كيفية التعامل مع الشكاوى المقدمة من المشتركين وأصحاب المصلحة الآخرين ورد الهيئة عليها إذا كانت مماثلة للحالات التي ستذكر لاحقًا في هذا القسم.

قرارات الفصل في شكاوى المشتركين

يعرض هذا القسم من الدليل قرارات الفصل في شكاوى المشتركين السابقة التي أصدرتها هيئة تنظيم الخدمات العامة بموجب الصلاحيات القانونية الممنوحة لها. وقد حاولنا توضيح هذه القرارات بطريقة بسيطة من أجل تحقيق الفائدة للشركات المرخص لها والمستثمرين والمشتركين وأصحاب المصلحة الآخرين، غير أنه لا يجب اعتبار ذلك كالتزام على الهيئة عند اتخاذ إجراء معين في أي نزاع؛ حيث إنه يقع على عاتق الهيئة مراعاة الظروف الفردية الخاصة بكل حالة عند إصدار القرارات.

في الحالات التي أخلت فيها الشركات بهذه الالتزامات بشكل متكرر، فقد قررت الهيئة استنادًا إلى قضايا المشتركين السابقة أنه يجب على الشركة قصر مسؤولية المشترك على فترة ١٢ شهر فقط (في حالة خطأ الشركة) ومنح المشتركين مهلة زمنية معقولة لسداد الفواتير في حالة تراكم مستحقات الكهرباء أو وجود صعوبة في سداد الفواتير.

وفي الحالات الأخرى التي تقل فيها المدة عن ١٢ شهر وبعد قيام الشركة ببذل العناية الواجبة لحل المشكلة ولكن كان المشتركون مازالوا غير راضين عن قرار الشركة، فقد أتى قرار الهيئة بأن المشتركين مطالبون بسداد الفواتير الخاصة بهم.

فواتير المشتركين

تقع على عاتق شركات توزيع وتزويد الكهرباء مسؤولية ضمان إصـدار فواتير المشتركين في الوقت المحدد والتأكد من دقتها وصحتها.
ويشمل ذلك ضمان:

- دقة العدادات وأنها تعمل بطريقة سليمة؛ و
- قراءة العدادات بطريقة منتظمة ودقيقة؛ و
- استلام المشتركين فواتيرهم في الوقت المحدد وبصورة منتظمة.

- **قدم مشترك آخر شكواه بأنه استلم فاتورة مرتفعة بمبلغ ٧٥٠,٤٧٥ ر.ع حيث اكتشف بأنه لم تتم قراءة العداد الخاص به لمدة ١٠ شهور، ورجع ذلك إلى أن الموظف المعني بقراءة العداد لم يتمكن من أخذ القراءة لأن الزجاج المثبت على صندوق العداد تالف والرؤية لم تكن واضحة مما أدى إلى لجوء الشركة إلى إصدار فواتير تقديرية . جرى فحص عداد المشترك ووُجد بحالة سليمة ويسجل القراءة الصحيحة، لذلك قامت الشركة بإعادة احتساب فاتورة المشترك لمدة ١٠ أشهر وخصم مبلغ من الفاتورة الخاصة به لتصل إلى ٦٣٠,٠٠٥ر.ع.**

فصلت الهيئة بأن عملية إعادة احتساب الفواتير التي أجرتها الشركة معقولة وأن العداد يعمل بشكل جيد وأنه على المشترك دفع المبلغ المذكور الذي يقدر بـ ٦٣٠,٠٠٥ ر.ع بعد عملية إعادة الاحتساب عن العشرة (١٠) أشهر.

- **قدم مشترك شكوته بخصوص الارتفاع المفاجئ لقيمة الفاتورة الخاصة به عن شهر مايو بمبلغ وقدره (١,١٥٧,٢١٠ر.ع) حيث اكتشف بأن العداد لم تتم قراءته بطريقة منتظمة لمدة طويلة. تم فحص عداد المشترك حيث وُجد أنه يعمل بطريقة سليمة، وقامت الشركة بإعادة احتساب فاتورة المشترك وفقاً لشريحة التعرفة الصحيحة وأصدرت للمشترك فاتورة معدلة بمبلغ ٧١٦,١٤٠ ر.ع.**

فصلت الهيئة بأن مسؤولية المشترك يجب أن تقتصر على مدة لا تزيد على ١٢ شهر وفقًا لمتوسط الاستهلاك لـ ١٢ شهر من السنة التالية والتي يتم خلالها قراءة العداد بانتظام، وبذلك يقدر المبلغ الواجب على المشترك سداده بقيمة ٢٣٧,٨٤٣ر.ع.

- **قدم مشترك شكواه بشأن قيمة الفاتورة الخاصة به عن شهر أغسطس والتي بلغت ١٩٩,٨٠٠ ر.ع حيث لم تؤخذ قراءة العداد بشكل منتظم خلال شهري يوليو وأغسطس. جرى فحص العداد ووُجد أنه يعمل بطريقة سليمة، وقامت الشركة بمقارنة استهلاكه لنفس الفترة منالعام السابق، وتم خصم ٢٢,٨٧٥ ر.ع لعكس الاختلاف بين الفترتين.**

قررت الهيئة بأن الإجراءات التي اتخذتها الشركة كانت معقولة، وطلبت من المشترك سداد الفاتورة المعدلة.

قراءة العدادات

- **كان أول قرار فصل أصدرته الهيئة بشأن شكوى مشترك لم تتم قراءة العداد الخاص به بطريقة صحيحة لمدة ٨ سنوات تقريبًا بسبب عدم تدريب الموظف المعني بقراءة العدادات على قراءة العداد ذي الـ ٣ أوجه بشكل صحيح، وعندما اكتشفت الشركة هذه المشكلة أرسلت للمشترك فاتورة عن الاستهلاك بمبلغ ١,٦٣٥,١١٠ ر.ع، وأشارت الشركة بأنه كان يجب على المشترك معرفة أن فواتيره كانت منخفضة جدًا وتنبيه الشركة بهذا الأمر، لذلك كان على الشركة استرداد فاقد الاستهلاك من المشترك.**

قررت الهيئة أن الشركة هي المسؤولة عن تحديد المشكلة التي حدثت بسبب عدم تمكن الموظف من قراءة العداد بشكل صحيح وليست مسؤولية المشترك، كما أن مسؤولية المشترك تقتصر على ما يعادل استهلاك ١٢ شهر فقط وليس على الثماني سنوات التي تطالب بها الشركة.

الاحتساب الخاطئ لفواتير المشتركين

- **لاحظ مشترك بأن الفواتير الخاصة به كانت تحتسب على أساس التعرفة التجارية بدلاً من التعرفة السكنية واكتشف بأن ذلك يحدث لبضع سنوات سابقة ولكنه لم يلاحظ الخطأ من قبل، لذا تقدم بطلب إلى الشركة بإعادة احتساب فواتيره لتلك المدة.**

قررت الهيئة أنه يجب إعادة احتساب فواتير المشترك على أساس التعرفة السكنية ولكن كان على المشترك مسؤولية مراجعة الفواتير التي قدمت له، ولذلك قصرت مسؤولية المشترك على ١٢ شهر فقط وطلبت الهيئة من الشركة إعادة احتساب فواتير المشترك على أساس التعرفة السكنية لمدة ١٢ شهر فقط ورد المبلغ المدفوع بالزيادة للمشترك.

- **قدم مشترك آخر شكواه بأنه لم تتم قراءة العداد الخاص به بشكل منتظم وبعد ذلك استلم فاتورة مرتفعة عن شهر يونيو، ذكرت الشركة أن فاتورة يونيو كانت مرتفعة بسبب عدم الانتظام في قراءة العدادات. ولكن تقييم الهيئة أوضح أن ارتفاع قيمة الفاتورة يُعزى إلى عدم تطبيق شريحة التعرفة الصحيحة عند احتساب قيمة الاستهلاك.**

قررت الهيئة أنه يجب إعادة احتساب فاتورة المشترك باستخدام شريحة التعرفة الصحيحة.

عدم تزويد المشتركين بفواتير منتظمة

- **قدم مشترك شكواه بعدم استلام فواتير لمدة تزيد على ٥ سنوات منذ توصيل الكهرباء لعقاره نتيجة إخفاق الشركة في تسجيل بيانات المشترك بشكل صحيح في نظام الفوترة، وعند اكتشاف ذلك تم إصدار فاتورة للمشترك بمبلغ ٢,١٣٧,٦٠٠ ر.ع تمثل قيمة استهلاكه خلال تلك المدة، وأفادت الشركة بأن المشترك كان على علم بأنه لم يستلم فاتورته وكان يجب عليه تنبيه الشركة بالأمر.**

قررت الهيئة بأنه كان من مسؤولية الشركة التأكد من أن نظام الفوترة الخاص بها يعمل بشكل دقيق؛ حيث إن المشترك قدم بيانات صحيحة، وكان على الشركة تزويد المشترك بفواتير منتظمة ودقيقة، كما قررت الهيئة أن مسؤولية المشترك تقتصرعلى ما يعادل استهلاك ١٢ شهر فقط.

عداد جديد وفواتير عالية

- **قدم مشترك شكواه بأن فاتورته لشهر ديسمبر (٣٦٨,٤٧٠ ر.ع) كانت مرتفعة جداً وأن قيمتها كانت أعلى بكثير من فواتيره السابقة، واكتشف أنه قد تم استبدال عداد المشترك في مايو نتيجة لتلفه، إضافة إلى ذلك لم تتم قراءة العداد الجديد بعد تركيبه.**

قامت الهيئة بمقارنة فاتورة المشترك خلال المدة من مايو إلى ديسمبر مع فواتيره خلال نفس الفترة في السنة التالية ووجدت أن الفرق في الاستهلاك كان قليلاً جدا. وعليه، قررت الهيئة أن الفاتورة عن شهر ديسمبر كانت صحيحة ويجب على المشترك أن يدفع المبلغ المطالب به.

قطع التيار الكهربائي وإعادته

- **قدم مشترك شكواه بقطع الكهرباء عنه بدون إخطاره عن موعد القطع مسبقاً وأنه لم تتم قراءة عداده بانتظام في الفترة ما بين إبريل ونوفمبر، كما أنه واجه صعوبة في سداد فواتيره السابقة المتراكمة، طلب المشترك من الهيئة تعويضه عن رسوم القطع الذي حدث بدون سابق إنذار.**

طلبت الهيئة من الشركة تقديم دليل يثبت التزامها بإجراءات القطع المعتمدة، ولكنها لم تفعل وبدلًا من ذلك قدمت بيان بأن موظفيها على دراية بإجراءات القطع ويتبعونها، تم إعادة التيار الكهربائي للمشترك وبالتالي لم يكن من الضروري للهيئة إصدار قرار فصل في الشكوى، إلا أنها قررت بأنه لم يكن هناك دليل على اتباع إجراءات القطع بشكل صحيح، وعليه يجب إرجاع رسوم القطع وإعادة التيار للمشترك.

استهلاك الكهرباء بدون فواتير

- **قدم مشترك شكواه بأن الشركة طلبت منه أن يدفع مبلغ إجمالي قدره ١,٠٨٩,٠١٩,٨٣٥ ر.ع نظير استهلاك الكهرباء بدون فواتير لمدة خمس سنوات وخمسة أشهر وذلك لأن مكان العداد لم يكن معروفاً للموظف المعني بقراءة العدادات ولم تكن هنالك إحداثيات مسجلة في نظام تحديد المواقع أو أي سجل مسح ضوئي متوفر للعداد. لذا، طلب المشترك من الهيئة النظر في الشكوى والفصل فيها.**

أقرت الهيئة أنه من غير المعقول أن تقوم الشركة بتحميل المشترك المسؤولية عن أخطائها أو أخطاء مقاوليها لعدم قراءة العداد لأكثر من سنة. وبما أن الشركة قد أخلت بالتزامها بقراءة عداد المشترك وتزويده بفاتورة دقيقة لفترة زمنية طويلة؛ فقد تم الفصل في الشكوى لصالح المشترك، ويجوز للشركة استرداد الايراد الناقص للتحصيل بحيث لا يزيد على ١٢ شهر، على أن يتم السداد على أقساط بحسب قدرة المشترك على الدفع.

مسؤولية المالك والمستأجر عن المستحقات السابقة

ينص قانون القطاع على أنه يجوز قطع التيار الكهربائي عن المشترك في حالة عدم سداد فواتيره، وفي حالة وجود عقد إيجار مسجل لدى الجهات المختصة وتم تقديمه لشركة التزويد المختصة فإن المستأجر يعتبر هو المشترك ولا يجب قطع التيار الكهربائي عنه أو تهديده بالقطع في حالة وجود مبالغ مستحقة سابقة على مالك العقار أو لمستأجر سابق.

وعليه، يجب على شركات الكهرباء التأكد من كتابة اسم المشترك (المستأجر) على الفاتورة وإزالة كافة تفاصيل المالك لحفظ حقوق جميع الأطراف (المالك، المستأجر، والشركة)، وذلك بعد استلامها لعقود الإيجار المسجلة.

العبث بالعدادات

يعتبر العبث بالعدادات جريمة يعاقب عليها القانون وقد تفرض غرامة بسبب العبث وذلك وفقًا للمادة ١٣٢ من قانون القطاع. ومع ذلك، ترى الهيئة أنه يتعين على الشركات أن تبذل قصارى جهدها للحصول على إثباتات لهذه الجريمة والاحتفاظ بها. ويجب أيضًا حساب فاقد الاستهلاك، باستخدام أفضل تقديرات الاستهلاك المتاحة في فترة مماثلة، بعد تركيب عداد دقيق.

من يتحمل تكاليف نقل الأصول؟

أصدرت الهيئة قرارات بشأن عدد من الحالات المتضمنة نزاعات من جانب المشتركين فيما يتعلق بتكاليف نقل الأصول ووضعت عددًا من المبادئ لتوجيه شركات الكهرباء فيما يتعلق بالحالات المماثلة.

يتحمل المشتركون المسؤولية عن دفع تكاليف نقل الأصول من أراضيهم، إذا كانت الأصول:

- أنشئت بموجب التصاريح والموافقات اللازمة من الجهات الحكومية المعنية؛
- وضعت بشكل صحيح؛
- تم إنشاء أصول الكهرباء قبل حصول المشتركين على ملكية الأرض؛
- موضحة في الرسم المساحي (الكروكي) للأرض.

في حالة عدم إنشاء الأصول بموجب الموافقات اللازمة أو كانت غير موضحة في الرسم المساحي للأرض أو تم إنشائها بعد حصول المشترك على ملكية الأرض، فإنه يتعين على شركة الكهرباء حينئذ نقلها على نفقتها شريطة القيام بذلك بشكل آمن.

في حال كان يجب عليكم الدفع مقابل نقل أصول موجودة فوق الأرض وأصبح لزامًا وضع هذه الأصول تحت الأرض، فإنه يتعين عليكم فقط دفع التكلفة التي تعادل قيمة نقل تلك الأصول إلى الموقع المقترح. بينما تتحمل شركة الكهرباء التكاليف الإضافية لوضع تلك الأصول تحت الأرض.

طلب نقل أصول الكهرباء من جانب المشتركين

ما المقصود بنقل الأصول؟

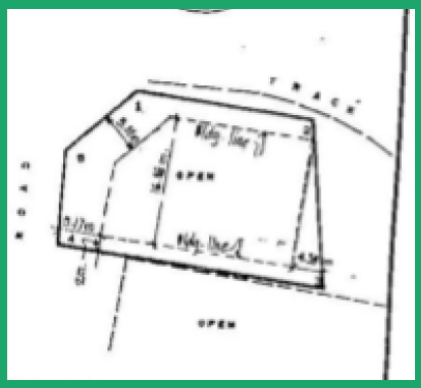
في بعض الأحيان، يطلب المشتركون نقل أصول الكهرباء (الأعمدة أو الخطوط أو كابلات الكهرباء أو المحولات أو المحطات الفرعية) وذلك لأنهم يرون بأنها قريبة جدًا من عقارهم أو أنهم يريدون زيادة مساحة عقارهم أو أن هناك مسألة تتعلق بالسلامة أو فقط لأنهم لا يريدونها هناك.

وفي بعض الحالات، يمكن نقلها بالرغم من أنه سيترتب على ذلك تحمل المشتركين أو شركة الكهرباء بعض التكاليف.

٢- نقل خط جهد ١١ ك.ف.

امتلك مشترك قطعة أرض وطلب من الهيئة إلزام الشركة بتحمل تكاليف إزالة خط جهد ١١ ك.ف. من أرضه.

تبين من تحقيق الهيئة بأنه لم يتم توضيح الخط على الكروكي الصادر(انظرالشكل أدناه) وأخفقت الشركة في تقديم دليل بأنه قد تم إنشاء الخط بموجب الموافقات الضرورية. وعليه، فصلت الهيئة في الشكوى لصالح المشترك وبإلزام الشركة بتحمل التكاليف.



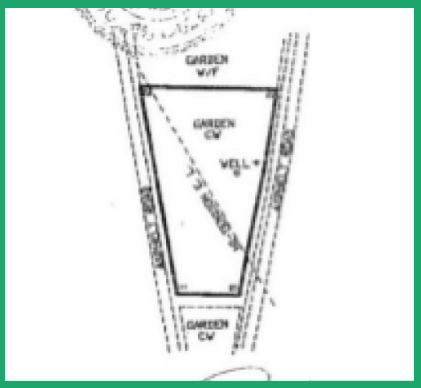
الشكل (ب) – لا يبين الكروكي على اليسار أي خط كهرباء يعبر قطعة الأرض المملوكة للمشترك.

الأمثلة التالية توضح قرارات الهيئة فيما يتعلق بنقل الأصول

١- نقل أعمدة كهرباء

امتلك مشترك قطعة أرض سكنية وطلب من الهيئة إلزام الشركة بتحمل تكاليف إزالة عمودي كهرباء وخط هوائي يقع في أرضه.

اتضح من تحقيق الهيئة بأن الخط كان موضحًا في الكروكي الصادر (انظرالشكل أدناه)، ومن ثم فصلت الهيئة في الشكوى لصالح الشركة مع تحميل المشترك تكاليف الإزالة.



الشكل (أ) – يبين الكروكي على اليسار خط الكهرباء يمر عبر مركز قطعة الأرض.

٤- نقل كيبلات أرضية

- **امتلك مشترك قطعة أرض، ثم مُنح لاحقًا تمديد لأرضه كما هو مبين في الشكل أدناه، وأثناء أعمال البناء اكتشف وجود كيبلين أرضيين وطلب إلزام الشركة بتحمل تكاليف نقلهما.**

قدمت الشركة رسومات معتمدة بينت بأنه قد تم إنشاء الخطوط قبل حصول المشترك على التمديد، فصلت الهيئة في الشكوى لصالح الشركة وبإلزام المشترك تحمل تكاليف النقل.

الشكل (ج)– تبين الصور أعلاه المحطة الفرعية والبناء الجديد الذي يقوم المشترك بإنشاءه (الصورة على اليمين) ووجود علامة كيبل وضعت بين المحطة الفرعية وأرض المشترك (في الجانب الأيسر) تبين بوضوح مسار الكيبلات الأرضية المؤدية إلى المحطة.

٣- نقل خط كهرباء أرضي (٣٣ ك.ف)

- **تقدم مشترك بطلب تمديد لقطعة الأرض الخاصة به، وبعد إتمام الحصول على الموافقات وإجراءات منح التمديد من وزارة الإسكان وحصوله على موافقة الشركة على ذلك التمديد، تبين للمشترك وجود خط كهرباء أرضي (٣٣ ك.ف) يمر بداخله؛ وعليه، فقد طلب من الشركة نقل الخط على تكلفتها لكونها قد وافقت مسبقًا على ذلك التمديد.**

اتضح من تحقيق الهيئة بأن المشترك قد اتبع الإجراءات الصحيحة للحصول على التمديد لقطعة أرضه وحصل المشترك على موافقة شركة الكهرباء على ذلك التمديد والذي يمر به خط كهرباء أرضي (٣٣ ك.ف) . بالإضافة إلى ذلك، لم يتم توضيح الخط على الكروكي الصادر بعد التمديد. وبهذا، فقد فصلت الهيئة في الشكوى لصالح المشترك وبإلزام الشركة تحمل تكاليف نقل الخط.

طلب التزويد بالكهرباء وتركيب العدادات

في بعض الحالات، يتقدم المشتركون بطلب تركيب عدادات منفصلة بعد تقسيم العقارات الخاصة بهم إلى عقارات إضافية، ترى الهيئة أن المشتركين اللذين لديهم عقارات مشيدة على نفس قطعة الأرض يحق لهم طلب عدادات منفصلة بشرط أن يكون لعقاراتهم المضافة مداخل منفصلة، مجلس، دورات مياه، مطبخ، ولوحة توزيع منفصلة.

في حال طلب المشتركون تركيب توصيلات جديدة أو عدادات منفصلة وتلك المرافق غير موجودة، فإنه يجب أن يكون للمبنى حساب واحد، وفي هذه الحالة يتم تحديد الأحمال الكهربائية والرسوم الواجب دفعها للعقارات كوحدة واحدة.

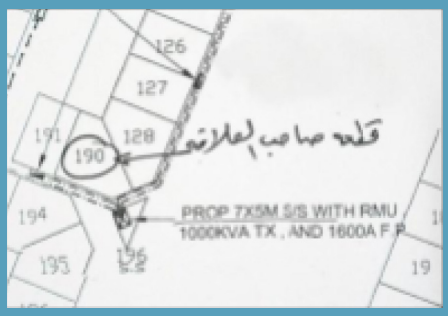
- **يمتلك مشترك قطعة أرض وقام بتوصيل الكهرباء للعقار، ثم قام لاحقًا ببناء عقاريين إضافيين في أرضه وتم إلغاء الملكية الأولى وإصدار ٣ ملكيات لكل عقار. بالتالي، تقدم بطلب توصيل كهرباء وتركيب عداد منفصل لكل عقار إلى الشركة والتي رفضت تزويده بالكهرباء للعقار الثاني والثالث واعتبرته توصيل لعقار سكني واحد فقط وقامت بإحتساب إجمالي الأحمال والرسوم الواجب دفعها على هذا الأساس.**

قررت الهيئة أن المشترك قد اتخذ التدابير القانونية عند إنشاء عقاراته المنفصلة، ولذلك لا يوجد ما يمنع تزويده بـ ٣ عدادات لعقاراته المنفصلة وأنه يجب على الشركة إرجاع ما دفعه المشترك عند تزويده بالكهرباء بعد إحتساب إجمالي الأحمال الكهربائية للعقارات الثلاثة كعقار سكني واحد، وطلبت الهيئة من الشركة تعديل لائحة توصيل خدمة الكهرباء الخاصة بها لتوضيح هذه المسألة.

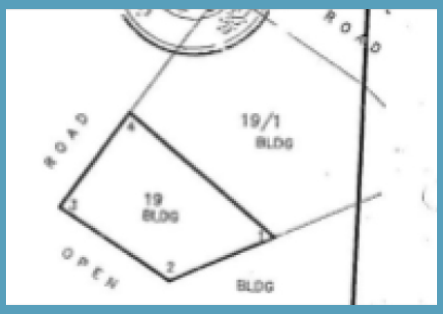
٥- نقل محطات فرعية

- طلب مشتركان نقل محطات فرعية بالقرب من عقارهما على نفقة الشركة، وفي كلا الحالتين لم تكن المحطة الفرعية تقع على الأرض المملوكة لهما.

تبين من تحقيق الهيئة بأن المحطات الفرعية كانت على بعد ٧ و ٣,٥ متر من عقارات المشتركين مع وجود تدابير سلامة مناسبة ولم يوجد ما يُشكل خطر على السلامة (انظر الشكل د و هـ أدناه .)من ثم، فصلت الهيئة في الشكاوى لصالح الشركة.



الشكل (د) – تبين الصورة على اليمين المحطة الفرعية والتي تبعد بحوالي٧متر عن عقار المشترك. يوضح الكروكي جهة اليسار قطعة الأرض رقم (١٩٠) التي تم إنشاء المحطة الفرعية أمامها كما هو واضح.



الشكل (هـ) – تبين الصورة على اليمين المحطة الفرعية والتي تبعد بحوالي ٥.٣ متر عن عقار المشترك. يوضح الكروكي جهة اليسار قطعة الأرض الخالية التي تم إنشاء المحطة الفرعية عليها.

أيـن أنـت؟

شركة مسقط لتوزيع الكهرباء ش.م.ع.م
80070008
https://www.medcoman.com

شركة كهرباء مجان ش.م.ع.م
80078000
http://majanco.co.om

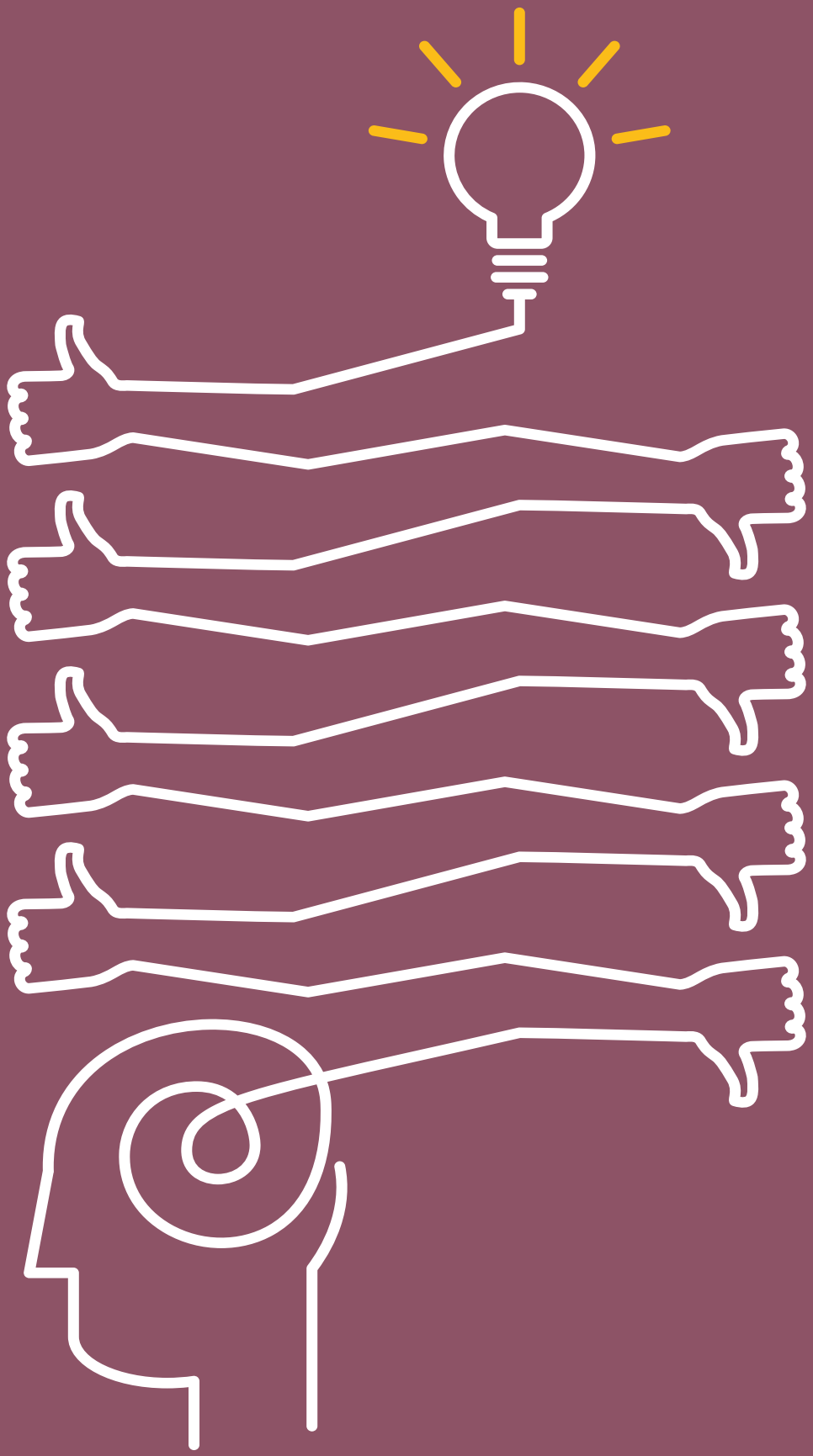
شركة كهرباء مزون ش.م.ع.م
80077771
http://mzec.nama.om

شركة كهرباء المناطق الريفية ش.م.ع.م
80077787
https://tanweer.om

شركة ظفار للخدمات المدمجة ش.م.ع.م
80077700
http://dpcoman.com

شركة توزيع وتزويد الكهرباء في منطقتك

يرجى منكم التواصل مع شركة التزويد في منطقتكم عن طريق الرقم المجاني لمركز الاتصال أو الموقع الالكتروني



الخلاصة

نأمل أن تكون قد وجدت المعلومات الواردة في هذا الدليل مفيدة. وباعتبارنا هيئة مسؤولة عن تنظيم قطاع الكهرباء، فإننا نسعى بإستمرار لضمان حصول المشتركين على خدمات عالية الجودة من قبل مزودي الكهرباء في مناطقهم، فضلاً عن تعريفهم بالأماكن التي من الممكن التوجه إليها عند الرغبة في تقديم الشكاوى في حالة وقوع أي مشكلة أو نزاع وما هي الإجراءات اللازم اتخاذها وكيفية القيام بذلك.

ستقوم الهيئة بمراجعة وبتحديث هذا الدليل من وقت لآخر، ولكنها تأمل من المشتركين والشركات المرخص لها وأصحاب المصلحة الآخرين ألا يترددوا في إقتراح المزيد من التعديلات التي من شأنها أن تجعل هذا الدليل أكثر وضوحًا وسهولة.

لا تنسى إذا كنت بحاجة إلى مساعدتنا أو أخذ مشورتنا، يرجى التواصل معنا على قنوات الاتصال التالية:

الهاتف:
٢٤٦٠٩٧٠٠
الفاكس:
٢٤٦٠٩٧٠١

البريد الالكتروني:
https://hasil.apsr.om/Login
Customers@apsr.om

فيس بوك:
apsr.om
تويتر / انستجرام / يوتيوب:
apsr_om

راسلنا كتابيا:
هيئة تنظيم الخدمات العامة، ص.ب ٤٥٩، الرمز البريدي ٣٣١، الخوير، مسقط

أو قم بزيارتنا:
مركز أومنفست للأعمال، مسقط هيلز، مرتفات المطار، مجمع رقم ٩٩٩٣
مبنى رقم ٩٥، الطابق الأول

تواصل معنا