



الدليل الاسترشادي لمعايير ضمان مستوى الخدمة

النسخة الأولى

تاريخ التطبيق: 2 ذو الحجة 1443 هـ
الموافق: 1 يوليو 2022م

المحتويات:

1	مقدمة	2
1.1	طلب التعويض	4
2	المعايير والاستثناءات	4
2,1	قراءة العدادات	4
2,1,1	المعيار (1): قراءة عداد المشترك مرة واحدة على الأقل كل (6) ستة أشهر	4
2,1,2	المعيار (2): أخذ القراءة الأولى لعداد حساب المشترك الجديد خلال دورة القراءة الأولى أو الثانية	5
2,2	التعامل مع الشكوى	5
2,2,1	المعيار (3): إصدار خطاب بالرد المبدئي لشكوى المشترك خلال مدة أقصاها (10) عشر أيام عمل	5
2,2,2	المعيار (4): إصدار خطاب بالرد النهائي لشكوى المشترك خلال مدة أقصاها (40)	5
2,2,3	المعيار (5): إصدار خطاب توضيحي للمشارك بالنسبة للشكاوى المتعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي، أو القيام بزيارة	6
2,3	توصيل التيار الكهربائي	6
2,3,1	المعيار (6): الرد المبدئي على المشارك بشأن التكلفة التقديرية لتوصيل خدمة الكهرباء	6
2,3,2	المعيار (7): توصيل الكهرباء للمشارك خلال مدة أقصاها (15) خمسة عشر يوم عمل	7
2,4	إعادة توصيل التيار الكهربائي	7
2,4,1	المعيار (8): عدم تجاوز الوقت المستغرق لإعادة توصيل خدمة الكهرباء المقطوعة نتيجة عدم السداد مدة (24) ساعة	7
2,4,2	المعيار (9): عدم تجاوز الوقت المستغرق لإعادة توصيل خدمة الكهرباء بسبب عطل في الشبكة مدة (24) ساعة	8
2,4,3	المعيار (10): إخطار المشارك بالانقطاعات الدورية المخطط لها قبل (2) يومين على الأقل	8
3	سداد قيمة التعويض للمشارك	9
4	المطالبات المتنازع عليها	9
5	القوة القاهرة	9
6	الصحة والسلامة والبيئة	10

1. مقدمة

شرعت الهيئة خلال عام 2021م بمناقشة مقترح إيجاد منظومة معايير لضمان تأدية الشركات المرخص لها مستويات أداء قياسية لخدمة المشتركين في قطاع الكهرباء. وذلك استناداً للشرط رقم (20) من رخصة التوزيع والتزويد الصادرة عن الهيئة. حيث اعتمدت الهيئة - بعد المناقشة والمشورة مع المرخص لهم - المعايير التي يجب على المرخص لهم التقيد بها اعتباراً من الأول من يوليو 2022م. وتحدد هذه المعايير مستويات الأداء المطلوبة التي يجب على المرخص لهم استيفائها، وتشمل عدة جوانب مثل قراءة العدادات والرد على شكاوى المشتركين وتوصيل وإعادة توصيل التيار الكهربائي.

حيث تم تحديد (10) معايير لمستوى الأداء الواجب التقيد بها من قبل المرخص لهم، وهي موضحة في الجدول رقم (1). أما في حالة عدم استيفاء هذه المستويات، فإنه يحق للمشارك المطالبة بالتعويض من المرخص لهم وفقاً للقيمة المحددة (بالريال العماني) لكل معيار وذلك لمرة واحدة فقط مقابل كل مخالفة.

الهدف من وضع هذه المعايير هو حماية مشركي خدمة الكهرباء من الحصول على مستويات خدمة متدنية، كما أنها ستساهم في تحفيز المرخص لهم بالتوزيع والتزويد لمعالجة ضعف جودة الخدمات المقدمة من جانبهم للمشاركين بخدمة الكهرباء في سلطنة عمان.

ومن أجل تنفيذ هذه المعايير، يجب على المرخص لهم بالتوزيع والتزويد القيام بوضع الأنظمة التقنية اللازمة لتحديد وقياس وتسجيل المعلومات والبيانات ذات الصلة. وقد وجهت الهيئة جميع المرخص لهم بتفعيل وتطوير الأنظمة اللازمة لتطبيق معايير ضمان مستوى الخدمة التي سيبدأ تطبيقها فعلياً من الأول من يوليو من عام 2022م.

الجدول رقم (1): معايير ضمان مستوى الخدمة

الخدمة	معايير ضمان مستوى الخدمة	مبلغ التعويض المستحق للمشارك (ريال عماني لكل معيار)	التكرار
قراءة العدادات	المعيار (1): قراءة عداد المشترك مرة واحدة على الأقل كل (6) ستة أشهر.	20	مرة كل ستة أشهر
	المعيار (2): أخذ القراءة الأولى لعداد حساب المشترك الجديد خلال دورة القراءة الأولى أو الثانية.	10	عن كل حساب جديد
التعامل مع الشكوى	المعيار (3): إصدار خطاب بالرد المبدئي على شكوى المشترك خلال مدة أقصاها (10) عشر أيام عمل من تاريخ استلام الشركة المرخص لها للشكوى (باستثناء الشكاوى المتعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي حيث تخضع للمعيار رقم 5).	5	عن كل شكوى
	المعيار (4): إصدار خطاب بالرد النهائي على شكوى المشترك خلال مدة أقصاها (40) أربعين يومًا من تاريخ استلام الشركة المرخص لها للشكوى.	20	عن كل شكوى
	المعيار (5): إصدار خطاب توضيحي للمشارك بالنسبة للشكاوى المتعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي، أو القيام بزيارة ومعاينة الموقع لتحري أسباب التذبذب خلال مدة أقصاها (10) عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الشركة المرخص لها للشكوى.	15	عن كل شكوى
توصيل التيار الكهربائي	المعيار (6): الرد المبدئي على مقدم طلب خدمة توصيل الكهرباء بشأن التكلفة التقديرية لتوصيل الخدمة خلال مدة لا تتجاوز (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تلقي الطلب.	10	عن كل طلب
	المعيار (7): توصيل الكهرباء إلى مقدم طلب خدمة التوصيل خلال مدة أقصاها (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تلقي الطلب.	20	عن كل طلب

الخدمة	معايير ضمان مستوى الخدمة	مبلغ التعويض المستحق للمشارك (ريال عماني لكل معيار)	التكرار
	عشر يوم عمل من تاريخ سداه لرسوم التوصيل.		
إعادة توصيل التيار الكهربائي	المعيار (8): عدم تجاوز الوقت المستغرق لإعادة توصيل خدمة الكهرباء المقطوعة إلى المشترك - نتيجة عدم سداد المستحقات - مدة (24) أربع وعشرون ساعة من وقت استلام الشركة المرخص لها المبالغ المستحقة لها.	30	عن كل حالة
	المعيار (9): عدم تجاوز الوقت المستغرق لإعادة توصيل خدمة الكهرباء إلى المشترك بعد انقطاع الخدمة بسبب عطل في الشبكة مدة (24) أربع وعشرون ساعة من وقت الانقطاع.	30	عن كل حالة
	المعيار (10): إخطار المشترك بالانقطاعات الدورية المخطط لها قبل (2) يومين على الأقل.	5	عن كل حالة
ملاحظة: يحق للمشارك/ مقدم الطلب تقديم مطالبة بتعويض مقداره (20) عشرون ريال عماني عن كل مرة تتخلف الشركة المرخص لها عن سداد مبلغ التعويض المستحق له خلال (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تلقيه للرد النهائي من قبل الشركة.			

ويخضع هذا الدليل لمراجعة مستمرة ومنتظمة من هيئة تنظيم الخدمات العامة، وقد يتم تعديله بناءً على ذلك في أي وقت تقتضيه الحاجة وفقاً لتقدير الهيئة.

1.1 طلب التعويض

تنطبق المعايير المذكورة على جميع مشركي خدمة الكهرباء، ولاستحقاق التعويضات يجب على المشارك/ مقدم الطلب تقديم شكوى مطالبة يثبت بموجبها إخلال المرخص له بمعايير مستوى الخدمة وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشركين، وذلك خلال ثلاثين (30) يوم عمل من تاريخ إخلال المرخص له بأداء أي معيار من المعايير المحددة أعلاه.

مع عدم الإخلال بإجراءات النظر في شكاوى المشتركين، يجب على المرخص له الرد على المشترك/ مقدم الطلب خلال أربعين (40) يوم عمل كحد أقصى، يبدأ حسابها من اليوم التالي لتاريخ تقديم شكوى المطالبة. حيث يجب على المرخص له إبلاغ المشترك/ مقدم الطلب إما بقبول شكوى المطالبة أو برفضها مع بيان الأسباب. وفي حالة استيفاء شروط قبول شكوى المطالبة، يجب على المرخص له القيام بدفع التعويض للمشارك/ مقدم الطلب من خلال خصم مبلغ التعويض من فاتورة الكهرباء أو بأي وسيلة أخرى مناسبة يتفق عليها الطرفان.

ويمكن للمشارك/ مقدم الطلب رفع شكوى مطالبة منفصلة عن كل إخلال في معايير ضمان مستوى الخدمة.

2. المعايير والاستثناءات:

2,1 قراءة العدادات

2,1,1 المعيار (1): قراءة عداد المشترك مرة واحدة على الأقل كل (6) ستة أشهر.

يجب على المرخص لهم بذل قصارى جهدهم لقراءة جميع العدادات على أساس شهري وفقاً للقواعد واللوائح المعمول بها في هذا الشأن.

ينطبق المعيار (1) على المشتركين الذين يمكن الوصول إليهم لقراءة العداد في خدمات الدفع الآجل (غير الحاصلين على عدادات ذكية AMR). أما في حالة عدم قيام المرخص له في إجراء اللازم للحصول على القراءة الفعلية للعداد لمدة ست دورات قراءة متتالية، فإنه يحق للمشارك المطالبة بالتعويض وفقاً للجدول (1). وذلك مع عدم الإخلال بأية جزاءات إدارية أو إجراءات تنظيمية يمكن أن تفرضها الهيئة على المرخص له.

كما أنه في حالة تعذر تسجيل قراءة العداد بسبب عدم إمكانية الوصول إليه، يجب على المرخص له الاحتفاظ بالدليل المناسب عن محاولات الحصول على قراءة العداد.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (1):

- العقارات/ المواقع الشاغرة.
- تعذر قراءة عداد المشترك بسبب يعود إليه، كإغلاق العقار (DLP). يجب أن تكون الشركة المرخص لها قادرة على إثبات هذه الحالات.
- المشتركين الخاضعين لإتفاقيات قراءة العداد الذاتي (SMR).

- حسابات العدادات مسبقة الدفع.
- طلب المشترك كتابة من المرخص له بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.

2,1,2 المعيار (2): أخذ القراءة الأولى لعداد حساب المشترك الجديد خلال دورة القراءة الأولى أو الثانية.

ينطبق المعيار (2) على المشتركين في خدمة الدفع الآجل فقط. يجب إضافة التوصيلات الجديدة للمشاركين إلى خطة قراءة العدادات بمجرد توصيلهم بخدمة الكهرباء، بحيث تتم قراءة عداداتهم خلال ذات دورة القراءة. وفي حالة تعذر ذلك، يمكن للمرخص له القيام بأخذ القراءة خلال الدورة التالية لقراءة العدادات.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (2):

- حسابات العدادات مسبقة الدفع.
- طلب المشترك كتابة من المرخص له بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.

2,2 التعامل مع الشكوى

2,2,1 المعيار (3): إصدار خطاب بالرد المبدئي على شكوى المشترك خلال مدة أقصاها (10) عشر أيام عمل من تاريخ استلام الشركة المرخص لها للشكوى (باستثناء الشكاوى المتعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي حيث تخضع للمعيار رقم (5).

ينطبق هذا المعيار على الشكاوى المقدمة وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين المعتمدة من قبل الهيئة (المرحلة الأولى). ويقاس هذا المعيار بالوقت اللازم للرد على الشكوى (بأيام العمل) بين تاريخ تقديم الشكوى وتاريخ الرد عليها من قبل المرخص له، بحيث يتضمن الرد توضيحاً حول طبيعة الشكوى والحل الذي سيتم تنفيذه. يجب ألا يتجاوز هذا الوقت (10) أيام عمل بدءاً من اليوم التالي لتاريخ استلام الشكوى.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (3):

- طلب المشترك كتابة من المرخص له بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.
- تعذر إرسال الرد إلى المشترك خلال المدة المحددة لسبب يعود إلى المشترك.
- عدم تقديم الشكوى عبر القنوات الرسمية المعلن عنها من قبل المرخص له.
- تقديم شكوى غير مرتبطة بالخدمات التي يقدمها المرخص له حسب الرخصة الممنوحة له.

يجب على المرخص إثبات الاستثناءات المذكورة أعلاه.

2,2,2 المعيار (4): إصدار خطاب بالرد النهائي على شكوى المشترك خلال مدة أقصاها (40) أربعين يوماً من تاريخ استلام الشركة المرخص لها للشكوى.

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 40 يوماً، بعد رفعها إلى مدير خدمات المشتركين لدى المرخص له (أو ما يعادله). ويجب على المرخص له إخطار المشترك بانتقال الشكوى إلى المرحلة الثانية وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين.

يجب أن لا يتجاوز الوقت اللازم للرد على الشكوى (40) يوم عمل وذلك بين تاريخ تقديم الشكوى وتاريخ تقديم الرد النهائي ويحتسب هذا الوقت من اليوم التالي لتاريخ استلام الشكوى.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (4):

- طلب المشترك كتابة من المرخص له بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.
- تعذر إرسال الرد إلى المشترك خلال المدة المحددة لسبب يعود إلى المشترك.
- عدم تقديم الشكوى عبر القنوات الرسمية المعلن عنها من قبل المرخص له.
- تقديم شكوى غير مرتبطة بالخدمات التي يقدمها المرخص له حسب الرخصة الممنوحة له.

يجب على المرخص إثبات الاستثناءات المذكورة أعلاه.

2,2,3 المعيار (5): إصدار خطاب توضيحي للمشارك بالنسبة للشكاوى المتعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي، أو القيام بزيارة ومعاينة الموقع لتحري أسباب التذبذب خلال مدة أقصاها (10) عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الشركة المرخص لها للشكوى.

في حالة استلام المرخص له لشكوى من المشارك متعلقة بتذبذب الجهد الكهربائي، فيجب عليه إصدار خطاب توضيحي للمشارك عن سبب المشكلة - إن وجدت - أو القيام بزيارة للموقع لتحري أسباب الشكوى خلال مدة أقصاها (10) أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.

ويقاس الوقت بأيام العمل بين تاريخ تقديم شكوى المشارك وتاريخ إصدار الخطاب التوضيحي أو تاريخ الزيارة إلى الموقع. ويجب أن لا يتجاوز هذا الوقت (10) أيام عمل بدءاً من اليوم التالي لتاريخ استلام الشكوى.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (5):

- طلب المشترك كتابة من المرخص له بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.
- تعذر إرسال الرد إلى المشترك خلال المدة المحددة لسبب يعود إلى المشترك.
- عدم تقديم الشكوى عبر القنوات الرسمية المعلن عنها من قبل المرخص له.

2,3 توصيل التيار الكهربائي

2,3,1 المعيار (6): الرد المبدئي على مقدم طلب خدمة توصيل الكهرباء بشأن التكلفة التقديرية لتوصيل الخدمة خلال مدة لا تتجاوز (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تلقي الطلب.

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 المرخص له 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. وتعتمد التكلفة التقديرية على تفاصيل الأحمال المبينة في طلب التوصيل، ويمكن في وقت لاحق تعديل عرض الأسعار بعد قيام المرخص له بفحص الأسلاك والتحقق من الأحمال الكهربائية لدى مقدم الطلب، إن لزم الأمر.

يجب أن لا يتجاوز الوقت المستغرق لتوفير الرد المبدئي وفقاً لهذا المعيار (15) يوم عمل بدءاً من اليوم التالي لتاريخ استلام طلب التوصيل. وينطبق ذلك على طلبات التوصيل الجديدة بعد جاهزية المبنى للتوصيل.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (6):

- طلبات التوصيل غير المكتملة من حيث الوثائق والمعلومات المطلوبة.
- التوصيلات المعقدة (التوصيلات التي تتطلب 2.5 ميغا واط أو أكثر).

في حالة طلبات التوصيل غير المكتملة، يجب على المرخص له إخطار مقدم الطلب كتابةً بالوثائق والمعلومات الناقصة والمطلوبة لاستكمال إجراءات التوصيل. كما يجب على المرخص له الاحتفاظ بسجل يوضح ذلك ويكون متاحاً للتدقيق من قبل الهيئة، إن لزم الأمر.

2,3,2 المعيار (7): توصيل الكهرباء إلى مقدم طلب توصيل الخدمة خلال مدة أقصاها (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ سداه لرسوم التوصيل.

ينطبق هذا المعيار على الوقت الذي يستغرقه المرخص له (بعد أيام العمل، بدءاً من اليوم التالي لاستلام رسوم التوصيل المطلوبة) لتوصيل مقدم الطلب بشبكة الكهرباء وإمداده بالخدمة، أو لتمكين مقاول معتمد لدى المرخص له 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.

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

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (7):

- عدم استكمال سداد رسوم وتكاليف التوصيل من قبل مقدم الطلب.
- إذا أظهرت أعمال المعاينة وفحص التوصيلات التي يقوم بها المرخص له أن التركيبات والتوصيلات الكهربائية الداخلية الخاصة بمقدم طلب خدمة التوصيل لا تتطابق مع المعايير والمواصفات الكهربائية في سلطنة عمان. وعلى المرخص له إخطار مقدم الطلب بذلك كتابة.
- التأخير الناتج بسبب أو بطلب من مقدم طلب التوصيل.
- التوصيلات المعقدة (التوصيلات التي تتطلب 2.5 ميغا واط أو أكثر).

2,4 إعادة توصيل التيار الكهربائي

2,4,1 المعيار (8): عدم تجاوز الوقت المستغرق لإعادة توصيل خدمة الكهرباء المقطوعة إلى المشترك - نتيجة عدم سداد المستحقات- مدة (24) أربع وعشرون ساعة من وقت استلام الشركة المرخص لها المبالغ المستحقة لها.

يبدأ حساب الوقت بالساعات بدءاً من استلام المبالغ المستحقة للمرخص له 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 المرخص له لسداد المبلغ المستحق بدفعات محددة وفقاً لقواعد الممارسة الخاصة بالمشتركون الذين يواجهون صعوبات في سداد الفواتير.

في حالة قيام المشترك بسداد المبلغ المستحق بطريقة إلكترونية، يجب عليه إبلاغ المرخص له بذلك من خلال مركز الاتصال الخاص به في غضون ساعة واحدة من السداد.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (8):

- طلب المشترك كتابة من المرخص له بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.
- عدم إمكانية إعادة توصيل خدمة الكهرباء بسبب يعود إلى المشترك.
- عدم إبلاغ المشترك المرخص له بالسداد الإلكتروني خلال ساعة واحدة من نجاح عملية السداد.
- عدم تقديم المشترك ما يثبت قيامه بعملية السداد.

2,4,2 المعيار (9): عدم تجاوز الوقت المستغرق لإعادة توصيل خدمة الكهرباء إلى المشترك بعد انقطاع الخدمة بسبب عطل في الشبكة مدة (24) أربع وعشرون ساعة من وقت الانقطاع.

في حالة انقطاع خدمة التزويد بالكهرباء خلال الظروف الجوية العادية بسبب مشكلة في شبكة التوزيع، يجب على المرخص له استعادة خدمة الكهرباء خلال مدة أقصاها (24) 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 المرخص له من خلال أنظمتها (SCADA) أو عن طريق المشتركين أو أية وسيلة أخرى.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (9):

- الأحداث الاستثنائية: وهي الأحداث التي تتجاوز الأنظمة أو الحدود التشغيلية لشبكة الطاقة الكهربائية. ويجب إبلاغ هيئة تنظيم الخدمات العامة عن الأحداث التي لا يمكن التعامل معها في وقت الاستعادة المحدد في المعيار (9) مع تضمين الوقت المقدر لاستعادة الخدمة.
- تعذر الوصول إلى الموقع المتأثر لإعادة الخدمة.
- عدم إمكانية إعادة تزويد المشترك بخدمة الكهرباء لسبب يعود إليه.
- طلب المشترك كتابة من المرخص له بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.

2,4,3 المعيار (10): إخطار المشترك بالانقطاعات الدورية المخطط لها قبل (2) يومين على الأقل.

يقوم المرخص له بتوزيع الكهرباء بعمل خطط دورية لإجراء الصيانة بالشبكة الكهربائية، وقد يتطلب ذلك قطع خدمة التزويد بالكهرباء عن بعض المشتركين.

عليه يجب أن يلتزم المرخص له بالتوزيع 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 الإلكترونية (كالموقع الإلكتروني للمرخص له) أو الخطابات، أو أية وسائل أخرى مناسبة للمشاركين. ويجب على المرخص له إثبات قيامه بإشعار المشتركين المتأثرين عبر الوسائل المذكورة أعلاه.

الحالات المستثناة من الحصول على التعويض وفقاً للمعيار (10):

- انقطاع الخدمة المخطط له لمدة ساعة واحدة أو أقل للمشاركين المرتبطين بالجهد المنخفض (الجهد 0,415 كيلو فولت) ونصف ساعة أو أقل للمشاركين المرتبطين بالجهد العالي (الجهد 11 كيلو فولت وأكثر). وفي كل الأحوال يجب على المرخص له الاحتفاظ بجميع السجلات المتعلقة بمحاولات إشعار المشتركين بالانقطاع.
- الأعمال الطارئة.
- طلب المشترك كتابة من المرخص له بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وفقاً لهذا المعيار.

2,5: في جميع الأحوال، يجب على المرخص له الاحتفاظ بدليل يثبت تحقق الحالات المستثناة حسب ما تم تفصيله في البنود من 2.1 إلى 2.4.

3. سداد قيمة التعويض للمشارك:

يحق للمشارك/ مقدم الطلب تقديم مطالبة بتعويض مقداره (20) عشرون ريال عماني عن كل مرة يتخلف المرخص له عن سداد مبلغ التعويض المستحق خلال (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تلقي المشارك/ مقدم الطلب للرد النهائي من قبل المرخص له فيما يتعلق بتلك المطالبة.

يتم قياس الوقت بين تاريخ رد المرخص له 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 (10) أيام عمل بدءاً من اليوم التالي لتاريخ الرد الرسمي للمشارك/ مقدم الطلب.

والاستثناء من سداد قيمة التعويض للمشارك/ مقدم الطلب يكون في حالة طلبه كتابة من المرخص له بأنه لا يرغب في متابعة الشكوى وسداد قيمة التعويض وفقاً لمعايير ضمان مستوى الخدمة.

4. المطالبات المتنازع عليها:

يتم البت في شكاوى المطالبة المتنازع عليها (بين مقدم الطلب/ المشارك والشركة المرخص لها) بحسب إجراءات النظر في شكاوى المشاركين المعتمدة من قبل الهيئة.

5. القوة القاهرة:

لا تنطبق معايير ضمان مستوى الخدمة في حالة الأحداث أو التأثيرات التي لا يمكن للمرخص له توقعها أو السيطرة عليها، مثل الحوادث الطبيعية (كالفيضانات والأعاصير) والأعمال البشرية (كأعمال الشغب والإضرابات). ويتعين على المرخص له إبلاغ هيئة تنظيم الخدمات العامة بذلك مبيناً وقت بدء هذه الأحداث ونهايتها وأسبابها.

6. الصحة والسلامة والبيئة:

لا تنطبق معايير ضمان مستوى الخدمة في حالات ظروف العمل غير الآمنة التي من شأنها أن تتسبب في حدوث إصابة، أو مرض، أو وفاة. ويتضمن هذا حالات الضرر المحتملة تجاه أي شخص أو كل ما يرتبط ببيئة العمل.