

## هيئة تنظيم قطاع الكهرباء والمياه المرتبطة به

### قرار

رقم ٢٠٢٠ / ٤

### بإصدار لائحة رعاية مصالح مشتركى خدمة التزويد بالكهرباء

استنادا إلى قانون تنظيم وتخصيص قطاع الكهرباء والمياه المرتبطة به الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٤/٧٨ ،  
وإلى موافقة أعضاء الهيئة ،  
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

### تقرر

#### المادة الأولى

يعمل فى شأن رعاية مصالح مشتركى خدمة التزويد بالكهرباء ، بأحكام اللائحة المرفقة .

#### المادة الثانية

يلغى كل ما يخالف اللائحة المرفقة ، أو يتعارض مع أحكامها .

#### المادة الثالثة

ينشر هذا القرار فى الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالى لتاريخ نشره .

صدر فى : ٢ ذوالحجّة ١٤٤١هـ

الموافق : ٢٣ يوليـو ٢٠٢٠م

عائشة بنت زاهر بن ناصر المعولية

رئيسة هيئة تنظيم

قطاع الكهرباء والمياه المرتبطة به

## لائحة رعاية مصالح مشتركى خدمة التزويد بالكهرباء

### الفصل الأول

#### التعريفات

#### المادة ( ١ )

فى تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات، والعبارات الواردة فيها المعنى ذاته المنصوص عليه فى قانون تنظيم وتخصيص قطاع الكهرباء والمياه المرتبطة به المشار إليه ، كما يكون للكلمات والعبارات الآتية المعنى المبين قرين كل منها ، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر :

١ - المشترك :

شخص يتم تزويده بالكهرباء فى عقار بغرض الاستهلاك فى ذلك العقار .

٢ - المرخص له :

شخص معنوي حاصل على رخصة توزيع والتزويد بالكهرباء ، أو رخصة التزويد بها .

٣ - الخدمة :

خدمة التزويد بالكهرباء .

٤ - اتفاقية الخدمة :

عقد التزويد بالكهرباء الذى يتم إبرامه بين المرخص له ، والمشارك .

### الفصل الثانى

#### التزامات المرخص له

#### المادة ( ٢ )

يلتزم المرخص له بالآتى :

١ - عرض اتفاقية الخدمة بطريقة تمكن المشتركين من معرفة كافة حقوقهم ،

والتزاماتهم ، والحصول على موافقتهم عليها قبل تزويدهم بالخدمة .

٢ - إخطار المشتركين بأي تعديل جوهري يطرأ على اتفاقية الخدمة قبل العمل بها ،

وذلك وفقاً لشروط الرخصة الممنوحة من قبل الهيئة .

٣ - عدم التمييز في المعاملة بين المشتركين بدون مبرر قانوني ، ويجب أن يكون تعامله في الحالات المتشابهة متماثلا .

٤ - الحفاظ على سرية معلومات ، وبيانات المشتركين .

٥ - تنفيذ القرارات ، والتوجيهات التي تصدرها الهيئة بشأن رعاية مصالح المشتركين .

### الفصل الثالث

#### إجراءات شكاوى المشتركين

##### المادة ( ٣ )

تعتمد الهيئة إجراءات النظر في شكاوى المشتركين الصادرة عن المرخص له ، ويلتزم المرخص له بإتاحتها للمشاركين .

##### المادة ( ٤ )

يجوز للمشاركين تقديم شكوى ضد المرخص له في حالة وجود نزاع أو عطل أو ضرر أو في حالة عدم رضاهم عن الخدمة ، وذلك وفقا لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين لدى المرخص له ، والمعتمدة من قبل الهيئة ، ويجوز للهيئة إلزام المرخص له بتعديل تلك الإجراءات بشكل يضمن حماية مصالح المشتركين .

##### المادة ( ٥ )

يجب على المرخص له إعداد نماذج مخصصة لكل نوع من الشكاوى الشائعة ، وإتاحتها للمشاركين ، سواء في مكاتب خدمات المشتركين التابعة للمرخص له ، أو في الموقع الإلكتروني الخاص به ، أو في مكاتب التحصيل التابعة للمرخص له ، أو بأي وسيلة أخرى .

##### المادة ( ٦ )

يجب على المرخص له تسجيل أي شكوى يقدمها المشتركين وفقا للإجراءات المعتمدة لنظر شكاوى المشتركين ، بما في ذلك الشكاوى المقدمة هاتفيا من خلال الاتصال بالأرقام التي يحددها المرخص له ، أو تلك المقدمة إلكترونيا ، على أن يتم تزويد المشتكي برقم الشكوى .

وفي جميع الأحوال لا يجوز للمرخص له الامتناع عن تسجيل شكاوى المشتركين .

### المادة ( ٧ )

يجب على المرخص له بذل العناية اللازمة عند النظر في شكاوى المشتركين ، وضمان التعامل معها بالشكل المناسب ، وخلال المدة المحددة ، وفقا للإجراءات المعتمدة لنظر شكاوى المشتركين .

ولا يجوز للمرخص له إنهاء ، أو غلق موضوع الشكوى إلا بعد تقديم رد كتابي للمشتكي ، على أن يتضمن الرد تفاصيل الشكوى ، والإجراءات التي اتخذها المرخص له بشأنها ، والنتيجة التي توصل إليها .

### المادة ( ٨ )

لا يجوز للمرخص له إهمال شكاوى المشتركين ، أو عدم بذل العناية اللازمة للنظر فيها ، أو الفصل في الشكوى بشكل يضر بمصالحهم ، أو عدم تصحيح الخطأ ، أو الإهمال الواقع من قبله ، بشكل يدفع فيه المشتركين إلى اتخاذ إجراءات أخرى لمعالجتها ، وتحميلهم تكاليف إضافية غير مبررة .

ويلتزم المرخص له بدفع التكاليف الإضافية التي تحملها المشتركين في حال تحقق أي من الحالات الواردة في الفقرة السابقة .

### المادة ( ٩ )

يلتزم المرخص له بفحص الشكاوى المتعلقة بصحة الفواتير بشكل دقيق ، وعند وجود خطأ في قراءة العداد ، أو في احتساب الفواتير ، يلتزم المرخص له بتصحيح الخطأ ، وإعادة احتساب الفواتير بشكل صحيح ، والرد على المشتركين بذلك وفقا للإجراءات المعتمدة للنظر في شكاوى المشتركين .

### المادة ( ١٠ )

إذا لم يتم المرخص له بقراءة العداد ، أو إصدار الفواتير ، أو كانت قراءة العداد أو الفواتير الصادرة غير صحيحة ، أو قام بتقديم أي مطالبة مالية أخرى غير صحيحة لمدة تتجاوز (١٢) اثني عشر شهرا ، فلا يجوز له مطالبة المشترك إلا بالمبالغ المستحقة عن آخر (١٢) اثني عشر شهرا من تاريخ تقديم المطالبة الصحيحة للمشتك .

وفي جميع الأحوال يتحمل المرخص له الخسائر المترتبة عن ذلك ، ولا يتم تعويضه عنها ضمن حسابات الدعم ، أو آلية التحكم في الأسعار المطبقة وفقا للرخصة .

وعلى المرخص له عند تلقي شكوى من مشترك في شأن تلك الحالات ، أن يعيد احتساب المبالغ المستحقة وفقا لأحكام هذه المادة ، وتقديم تفاصيل إعادة الاحتساب للمشتك .

### المادة ( ١١ )

يجب على المرخص له الاحتفاظ بسجلات تتضمن جميع شكاوى المشتركين لمدة (٥) خمس سنوات على الأقل ، بما في ذلك المستندات المتعلقة بالشكاوى ، والإجراءات المتخذة بشأنها .

### المادة ( ١٢ )

يجب على المشترك في حال وجود شكوى ، أو نزاع بينه ، وبين المرخص له أن يلتزم بسداد أي مبالغ مستحقة للمرخص له - فيما عدا المبالغ موضوع الشكوى أو النزاع - ، وسداد الفواتير الشهرية غير المتنازع عليها التي تصدر في أثناء فترة نظر الشكوى .

## الفصل الرابع

### إجراءات قطع الخدمة

### المادة ( ١٣ )

يلتزم المشترك بسداد التعرفة المعتمدة ، أو التعرفة المنعكسة عن التكلفة حسب الأحوال ، وللمرخص له الحق في قطع الخدمة عن المشترك وفقا للإجراءات المعتمدة من قبل الهيئة ، وأحكام هذه اللائحة .

### المادة ( ١٤ )

يجب على المرخص له إشعار المشترك بقطع الخدمة - نتيجة عدم سداد المستحقات المالية - قبل (١٠) عشرة أيام على الأقل من تاريخ القطع عبر وسائل التواصل المتفق عليها بين المرخص له ، والمشارك في اتفاقية الخدمة (البريد الإلكتروني ، أو الرسائل النصية ، أو بتوصيله يدويا إلى عقار المشترك) ، على أن يكون الإشعار باللغتين : العربية ، والإنجليزية ، وأن يتضمن الآتي :

١ - بيانات حساب المشترك .

٢ - تفاصيل المبالغ المتأخرة ، والمستحقة .

٣ - التاريخ المحدد للقطع .

٤ - الإجراءات التي يجب على المشترك اتباعها لتجنب قطع الخدمة ، أو إعادة توصيل الخدمة .

### المادة ( ١٥ )

- يجوز للمرخص له قطع الخدمة عن المشترك في الحالات الآتية :
- ١ - إخفاق المشترك في سداد المستحقات المالية المترتبة عليه وفق إجراءات قطع الخدمة المعتمدة من قبل الهيئة .
  - ٢ - إخفاق المشترك في الالتزام بسداد المستحقات المالية حسب الطريقة المتفق عليها بينه ، وبين المرخص له في اتفاقية سداد المتأخرات .
  - ٣ - إساءة استخدام الخدمة بطريقة من شأنها أن تضرب باستمرار حصول المشتركين الآخرين عليها ، أو بشكل مخالف لاتفاقية الخدمة ، أو أن تكون توصيلات المشترك مخالفة للمواصفات الكهربائية .
  - ٤ - استخدام الخدمة لغرض غير المبين في طلب التوصيل ، أو لنشاط آخر غير النشاط المصرح به في العقار ، أو لتزويد نشاط يخضع لفئة أخرى من فئات التعرف ، أو لتزويد عقارات أخرى ، وذلك دون اتباع الإجراءات اللازمة .
  - ٥ - الصيانة وفق الإجراءات ، والمعايير الفنية الخاصة بأعمال الصيانة .

### المادة ( ١٦ )

- يجب على المرخص له قبل قطع الخدمة عن المشترك في حالات عدم السداد المنصوص عليها في المادة (١٥) من هذه اللائحة مراعاة الآتي :
- ١ - عدم قطع الخدمة في آخر يوم عمل قبل عطلة نهاية الأسبوع ، والعطلات الرسمية .
  - ٢ - أن يتم قطع الخدمة في الفترة ما بين الساعة السابعة صباحا ، والساعة الخامسة مساء .
- وفي جميع الاحوال ، لا يجوز قطع الخدمة عن المشترك خلال فترة امتحانات دبلوم التعليم العام وفقا للجدول المعتمدة لذلك من قبل وزارة التربية والتعليم .

### المادة ( ١٧ )

- يجب على المرخص له اتخاذ الإجراءات اللازمة لتجنب قطع الخدمة عن المشترك من فئة المرضى الذين يعتمدون على أجهزة المساعدة الطبية المسجلين لديه ، وتأجيل قطع الخدمة عن المشترك من فئة كبار السن ، وذوي الاحتياجات الخاصة ، وذوي الدخل المحدود وفق الإجراءات ، والضوابط المعتمدة من قبل الهيئة في هذا الشأن .

### المادة ( ١٨ )

- يجوز للمرخص له قطع الخدمة عن المشترك - دون إشعار مسبق - في الحالات الآتية :
- ١ - قيام المشترك بعمل توصيلات كهربائية غير مطابقة للمواصفات القياسية الكهربائية ، أو مخالفة للنظم والإجراءات المتعلقة بالتوصيلات الكهربائية بطريقة تشكل خطراً على السلامة العامة ، أو على أمن الشبكات .
  - ٢ - استخدام المشترك لوسائل غير مشروعة ، أو عدم اتباعه للإجراءات الصحيحة للحصول على الخدمة .
  - ٣ - العبث في المنشآت والأجهزة الكهربائية بما فيها العدادات ، أو غيرها من التوصيلات ، والشبكات الكهربائية .
  - ٤ - وجود خطر يهدد الأمن والسلامة العامة .
  - ٥ - في أثناء القوة القاهرة ، أو الظروف الاستثنائية .

### المادة ( ١٩ )

يجب على المرخص له وضع الخطط ، واتخاذ كافة الإجراءات الفنية لتجنب الانقطاعات في الشبكة لأسباب فنية ، أو عند الظروف الاستثنائية ، والعمل على إعادة التيار بأسرع وقت ممكن .

### المادة ( ٢٠ )

يجوز للمرخص له - تفادياً لقطع الخدمة - الاتفاق مع المشترك على تقسيط المبالغ المستحقة إلى أقساط شهرية ، مع مراعاة حالة المشترك ، ومقدرته على السداد .

### المادة ( ٢١ )

يلتزم المرخص له بإعادة الخدمة إلى المشترك من الفئة السكنية خلال مدة أقصاها (٢٤) أربع وعشرون ساعة في الحالات الآتية :

- ١ - سداد المشترك نصف المبالغ المستحقة ، وتقسيط الباقي على فترة (٣) ثلاثة أشهر ، بشرط أن تكون المبالغ المستحقة نتيجة تراكمها لمدة لا تتجاوز (٦) ستة أشهر .

٢ - سداد المشترك ربع المبالغ المستحقة ، وتقسيط الباقي على فترة يتم الاتفاق عليها بين المشترك والمرخص له أخذاً في الاعتبار ألا تقل عن فترة تراكم تلك المستحقات المالية ، في حالة تجاوز المبالغ المستحقة مدة (٦) ستة أشهر .  
وفي جميع الأحوال يتم إعداد اتفاقية سداد يوقع عليها المشترك ، ويحصل على نسخة منها ، ويلتزم المشترك بسداد المبالغ المتفق عليها في اتفاقية السداد ، بالإضافة إلى الفواتير الشهرية .

### المادة ( ٢٢ )

لا يجوز للمرخص له - في حالة وجود أكثر من حساب مسجل باسم المشترك - قطع الخدمة إلا عن الحساب المستوفي لأسباب قطع الخدمة بشكل مستقل .

### الفصل الخامس

### الفواتير والعدادات

### المادة ( ٢٣ )

يجب أن تتضمن فاتورة الكهرباء البيانات الآتية :

- ١ - رقم حساب المشترك ، واسمه ، وعنوان العقار .
- ٢ - رقم العداد .
- ٣ - فئة التعرفة للمشارك .
- ٤ - الوحدات المستهلكة .
- ٥ - عدد أيام الاستهلاك . (الفترة بين القراءة الحالية ، والقراءة السابقة) .
- ٦ - الفترة المتعلقة بالاستهلاك .
- ٧ - نوع التعرفة .
- ٨ - المستحقات الشهرية .
- ٩ - تاريخ إصدار الفاتورة .
- ١٠ - نوعية قراءة عداد الكهرباء فيما إذا كانت القراءة فعلية ، أو تقديرية .



١١ - تاريخ قراءة العداد ، وفي حالات القراءة التقديرية يجب النص على تاريخ آخر قراءة فعلية للعداد .

١٢ - أي مبالغ مستحقة سابقة .

١٣ - أي إخطارات ، أو إنذارات بشأن وجود مستحقات سابقة .

وفي جميع الأحوال يجب أن تكون الفاتورة واضحة ، وسهلة الفهم على المشترك ، ومكتوبة باللغتين : العربية ، والإنجليزية ، وأن يتم تقديمها إليه بشكل شهري بالطريقة المتفق عليها في اتفاقية الخدمة سواء كانت : فاتورة ورقية ، أو إلكترونية .

#### المادة ( ٢٤ )

يجب على المرخص له قراءة عدادات المشتركين قراءة فعلية مرة واحدة على الأقل كل (٣) ثلاثة أشهر ، وإصدار فواتير استهلاك الكهرباء وفق التعرف المحددة ، واتخاذ إجراءات ضمان تحصيل المبالغ المستحقة له .

#### المادة ( ٢٥ )

مع عدم الإخلال بحكم المادة (٢٤) من هذه اللائحة ، يجوز للمرخص له إصدار فواتير تقديرية في حالة وجود مانع يحول دون قدرته على أخذ القراءة الفعلية كوجود أسباب خارجة عن إرادته ، أو ناتجة عن عطل العداد ، أو غلق العقار ، أو في حالة وجود اتفاق مسبق بين الطرفين ، أو في الأحوال التي تقرها الهيئة ، وللمشترك المطالبة بفواتير فعلية إذا أثبت أن الوصول إلى العداد متاح وبشكل يمكن معه للمرخص له أخذ القراءة في أي وقت دون مانع .

ويجوز للمرخص له القيام باتخاذ إجراءات قطع الخدمة المعتمدة من قبل الهيئة إذا ثبت أن عدم إمكانية قراءة العداد كانت لأسباب تعود إلى المشترك .

#### المادة ( ٢٦ )

يجوز للمشارك - بعد إيداع رسم فحص العداد المعتمد من قبل الهيئة - طلب فحص العداد إذا تقدم بشكوى على دقة قراءة العداد ، ويلتزم المرخص له بإرجاع الرسم الذي تم إيداعه في حال ثبت أن العداد به عطل أدى إلى التأثير على الفوترة .

### المادة ( ٢٧ )

يلتزم مالك العقار أو المؤجر بإشعار المرخص له كتابة لتسجيل فاتورة الكهرباء باسم المستأجر بعد تقديم عقد الإيجار المعتمد من الجهة المختصة ، وبموجبه يلتزم المستأجر بسداد التعرفة المعتمدة ، أو التعرفة المنعكسة عن التكلفة - حسب الأحوال - ، ويلتزم المرخص له بعدم مطالبة المالك أو المؤجر ، أو أي مستأجر لاحق للعقار ذاته بالمبالغ المستحقة نظير استهلاك الكهرباء خلال فترة العقد المذكور .  
وفي حالة عدم تقديم المؤجر ، أو مالك العقار لعقد إيجار معتمد من الجهة المختصة إلى المرخص له ، فإنه يكون مسؤولاً أمام المرخص له عن سداد المبالغ المستحقة .

### الفصل السادس

### الجزاءات الإدارية

### المادة ( ٢٨ )

يفرض على المرخص له عند مخالفة أحكام المواد (٦) أو (٧) أو (٨) أو (٩) من هذه اللائحة غرامة إدارية ، مقدارها (١٥٠) مائة وخمسون ريالاً عمانياً لكل شكوى ، وتضاعف الغرامة في حالة تكرار المخالفة خلال (٢) سنتين .

### المادة ( ٢٩ )

يفرض على المرخص له عند مخالفة أحكام هذه اللائحة غرامة إدارية لا تقل عن (١٠٠٠) ألف ريال عماني ، ولا تزيد على (٢٠٠٠٠) عشرين ألف ريال عماني ، وتضاعف الغرامة في حالة تكرار المخالفة خلال (٢) سنتين ، وفي حالة المخالفة المستمرة تفرض الهيئة غرامة إدارية لا تزيد على (١٠٠) مائة ريال عماني عن كل يوم تستمر فيه المخالفة ، ويحد أقصى (٢٠٠٠٠) عشرون ألف ريال عماني .