هيئة تنظيم قطاع الكهرباء والمياه المرتبطة به

قــرار

رقم ٤ / ٢٠٢٠

بإصدار لائحة رعاية مصالح مشتركي 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 .

تقــرر

المـادة الأولـــى

يعمل في شأن رعاية مصالح مشتركي خدمة التزويد بالكهرباء ، بأحكام اللائحة المرفقة .

المـادة الثانيـــة

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

المـادة الثالثـــة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره .

صدر في : ٢ ذو الحجـــة ١٤٤١هـ

الموافــق : ٢٣ يوليـــــــو ٢٠٢٠م

عائشة بنت زاهر بن ناصر المعولية

رئيســة هيئــة تنظيــم

قطــاع الكهربــاء والميــاه المرتبطــة بـه

لائحة رعاية مصالح مشتركي خدمة التزويد بالكهرباء

الفصـل الأول

التعريفـات

المـادة (١)

في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات، والعبارات الواردة فيها المعنى ذاته المنصوص عليه في 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 - المشتـرك :

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

٢ - المرخص له :

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

٣ - الخدمـة :

خدمة التزويد بالكهرباء .

٤ - اتفاقية الخدمة :

عقد التزويد بالكهرباء الذي يتم إبرامه بين المرخص له ، والمشترك .

الفصـل الثانـي

التزامـات المرخـص له

المـادة (٢)

يلتزم المرخص له بالآتي :

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 وفقا 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 للمشتركين .

المادة (٤)

يجوز للمشتركين 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 للمشتركين ، 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 يقم 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 للمشترك .

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 للمشترك .

المـادة (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 .

المـادة (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 .

الفصـــل الرابـــع

إجـراءات قطـع الخدمـة

المـادة (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 .

المـادة (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 ، والمشترك 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 تضر باستمرارية 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 التعرفة ، 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 للجداول 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 .

المـادة (١٨)

يجوز للمرخص له قطع الخدمة عن المشترك - دون إشعار مسبق - في الحالات الآتية :

١ - قيـام المشتـرك بعمـل توصيـلات كهربائية غير مطابقة للمواصفات القياسية الكهربائية ، أو مخالفة للنظم والإجراءات المتعلقة بالتوصيلات الكهربائية بطريقة تشكل خطرا على السلامة العامة ، أو على أمن الشبكات .

٢ - استخدام المشترك لوسائل غير مشروعة ، أو عدم اتباعه للإجراءات الصحيحة للحصول على الخدمة .

٣ - العبـث في المنشـآت والأجهـزة الكهربائيـة بما فيها العدادات ، أو غيرها من التوصيلات ، والشبكات الكهربائية .

٤ - وجود خطر يهدد الأمن والسلامة العامة .

٥ - في أثناء القوة القاهرة ، أو الظروف الاستثنائية .

المـادة (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 .

المـادة (٢٠)

يجوز للمرخص له - تفاديا لقطع الخدمـة - الاتفـاق مـع المشترك على تقسيط المبالغ المستحقة إلى أقساط شهرية ، مع مراعاة حالة المشترك ، ومقدرته على السداد .

المـادة (٢١)

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

١ - سـداد المشتـرك 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 أخذا 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 للمشترك .

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 التعرفة 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 للمشترك - 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 .

المـادة (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 مسؤولا أمام المرخص له عن سداد المبالغ المستحقة .

الفصـــل الســـادس

الجـــزاءات الإداريـــة

المـادة (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 ريالا عمانيا لكل شكوى ، وتضاعف الغرامة في حالة تكرار المخالفة خلال (٢) سنتين .

المـادة (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 ، وبحد أقصى (٢٠٠٠٠) عشرون ألف ريال عماني .