

شركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م.  
Dhofar Power Company S.A.O.C  
إحدى شركات مجموعة نماء  
Member of Nama Group



شركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م.  
Dhofar Power Company S.A.O.C  
إحدى شركات مجموعة نماء  
Member of Nama Group

# قواعد العمل لخدمة المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة

الشرط ٤٢ من رخصه شركه ظفار للطاقة

# Customers with Special Needs Code of Practice

Distribution and Supply License Condition 42



## بيانات الإتصال

ظفار للطاقة ش.م.ع.م.  
ص.ب.: ٢٦٠٩  
الرمز البريدي: ٢١١  
صلالة، سلطنة عمان  
هاتف: ٨٠٠٧٧٧٠٠  
فاكس: +٩٦٨ ٢٣٢٩٣٨٥٧

## Contact Us

Dhofar Power Co.  
P.O. Box: 2609  
Postal Code: 211  
Salalah, Dhofar, Sultanate of Oman  
Tel: 80077700  
Fax: +968 23293857

شركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م  
Dhofar Power Company S.A.O.C

إحدى شركات مجموعة نماء  
Member of Nama Group



# قواعد العمل لخدمة المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة

الشرط ٤٢ من رخصه شركه ظفار للطاقة

امسح هنا



الهاتف



الموقع الالكتروني



## ● مقدمة

إن شركة ظفار لطاقة ش.م.ع.م (المرخص لها بالتوزيع والتزويد) تمتلك وتشغل شبكة تزويد الكهرباء بالمنطقة التي تسكن فيها. والشركة تهتم بتوصيل الكهرباء إلى منزلك بطريقة آمنة.

قامت الشركة بإعداد قواعد العمل لتعريفك بنطاق الخدمات الخاصة التي تقدمها الشركة للمشاركين الذين يعيشون في مناطق سكنية والذين هم في سن التقاعد أو محدودي الدخل أو لديهم إعاقة أو أمراض مزمنة أوالذين لهم احتياجات خاصة أخرى.



وضعت هذه القواعد بغرض توفير الأمان والرفاهية وراحة البال للمشارك. وقد تم إعدادها بموجب الشروط ذات الصلة في رخصة التوزيع والتزويد التي تعمل الشركة بموجبها والتي وافقت عليها هيئة تنظيم الكهرباء، عمان وهي الجهة المختصة بتنظيم قطاع الكهرباء.

## ● سجل المشاركين من ذوي الإحتياجات الخاصة

يتطلب الأمر من الشركة فتح سجل للمشاركين من ذوي الإحتياجات الخاصة (السجل) والذي يساعد الشركة ومندوبيها في التعرف على أية ظروف أو احتياجات خاصة قد تكون لدى المشارك. إذا كنت تعتقد بأنك - أو أي فرد من أفراد أسرتك - لديه احتياجات خاصة فإننا ندعوك لتعبئة استمارة تقييم الإحتياجات الخاصة حتى يتسنى للشركة تحديد ما إذا كان سيتم ضم اسمك أو اسم أي فرد من أفراد أسرتك في هذا السجل. يجوز للشركة في بعض الحالات المعنية الاتصال بالجهات المختصة مثل وزارة التنمية الاجتماعية للتأكد من المعلومات الواردة في استمارة التقييم فيما يتعلق بإحتياجاتك الخاصة للتزويد بالكهرباء.

يرجى منك تعبئة البيانات الواردة في إستمارة تقييم الإحتياجات الخاصة المرفقة في ظهر هذه القواعد وإرسالها إلى الشركة مع ملاحظة أنه بإمكانك إضافة اسم أي شخص آخر في منزلك يكون مؤهلاً لتدوين اسمه في السجل.





## • ماذا تفعل إذا انقطعت إمدادات الكهرباء عن منزلك؟

### إذا واجهتك مشكلة الانقطاع المفاجيء للتيار الكهربائي:

\* عليك أولا التحقق من انقطاع التيار عن أي من جيرانك فإذا لم يحدث ذلك فقد تكون المشكلة في توصيلات الكهرباء في منزلك.

\* إذا كان لديك مفتاح فحص التيار تلقائيا، عما إذا كان المفتاح قد تحرك إلى ((الإغلاق)) وإذا كان الأمر كذلك، عليك إغلاق تشغيل جميع الأجهزة المنزلية وحل وضع المفتاح في وضع التشغيل)) قد يعود التيار مرة أخرى إلى منزلك.

\* من المفيد دائما الاحتفاظ بمصباح طوارئ.

\* إذا كان مفتاح فصل التيار في وضع ((التشغيل)) وإذا كان التيار قد انقطع عن جيرانك أيضا أو إذا لم تجد أي سبب آخر فقد تكون المشكلة في إمدادات الكهرباء في المنطقة التي تعيش فيها. فإذا كان الأمر كذلك يرجى منك الإبلاغ عن المشكلة وذلك بالاتصال على الرقم المجاني : (٨٠٠٧٧٧٠٠).

## • كيف يمكن التعرف على مندوبينا؟

ستقوم الشركة بتعيين وكيل محلي يقوم بالأعمال المطلوب تنفيذها في منزل المشترك. قد يتطلب الأمر أن يقوم الوكيل أو احد ممثلينا بزيارتك إذا كانت إمدادات الكهرباء تحتاج إلى عناية أو بغرض صيانة وفحص أو قراءة العداد.

قبل السماح لأي شخص بالدخول إلى منزلك، يجب عليك التأكد دائما من هويته. سيقوم جميع مندوبينا بإبراز بطاقة تعريف توضح اسم الشركة واسم المندوب. كما أنهم سيخبرونك أيضا بأسباب حضورهم.



## • الأجهزة الطبية المساعدة وإنقطاع التيار الكهربائي

تدرك الشركة بأنه من الضروري تزويدك بالكهرباء دون إنقطاع إذا كنت تعتمد على أجهزة المساعدة الطبية. ومع هذا فقد يكون من الضروري قطع التيار بشكل مؤقت لتنفيذ بعض الأعمال الهامة ونؤكد لك بأن الشركة سوف تخطرك مسبقا إذا تطلب الأمر ذلك. سيقوم مندوب الشركة بإبلاغك قبل قطع التيار الكهربائي بمدة لا تقل عن خمسة أيام وسيكون ذلك عادة عن طريق إرسال خطاب أو أية وسيلة أخرى. إذا كنت تحتاج إلى أية معلومات إضافية حول القطع المجدول يرجى منك الاتصال بمركز الخدمة على الرقم الموجود في الاشعار المرسل لك لإبلاغك بقطع التيار.

قد يكون من غير الممكن دائما إبلاغك مسبقا بانقطاع التيار عنك إذا كان السبب في ذلك يقع خارج نطاق سيطرة الشركة. على سبيل المثال قد تضرب الصواعق شبكة الكهرباء التي يتم تزويد الكهرباء منها. مع هذا سوف يعمل موظفو الشركة على إعادة التيار الكهربائي إلى منزلك بأقصى سرعة ممكنة. وقد يستغرق ذلك بعض ساعات في بعض الحالات. الوقت الذي يستغرقه إعادة التيار إلى منزلك قد يختلف تبعا للمكان الذي تعيش فيه ودرجة خطورة العطل.



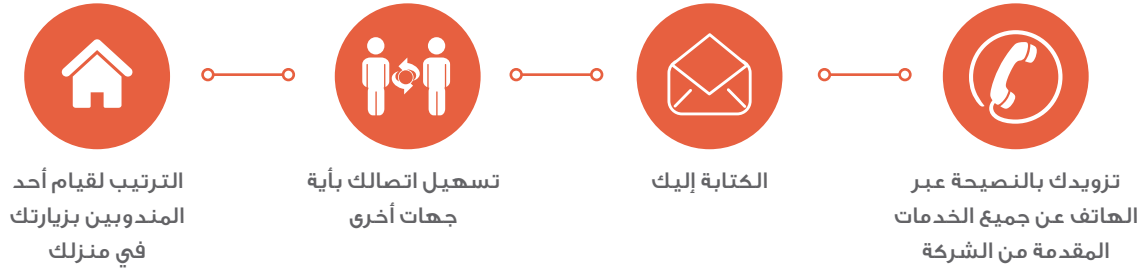
وبناء على ذلك، يجب عليك النظر في توفير مصدر بديل للكهرباء لتشغيل الأجهزة الطبية المساعدة التي تحتاجها. كما يجب عليك معرفة المدة التي يمكن للمصدر البديل تزويدك بالكهرباء خلالها. من ناحية أخرى فإن القسم المختص الذي يقدم لك العلاج يجب أن يكون قادرا على عمل الترتيبات اللازمة لتزويدك بالرعاية الصحية المطلوبة في حالة انقطاع التيار الكهربائي عن منزلك لمدة طويلة.



## الطرق الأخرى التي يمكننا المساعدة بها

الاتصال بنا \_ تفاصيل الاتصال بالشركة مدونة على الصفحة الأولى من هذه القواعد، يرجى منك عدم التردد في الاتصال بنا بشأن أي موضوع يتعلق بإمدادات الكهرباء لمنزلك.

قد تستطيع الشركة أيضا:



يجب عليك الاتصال بنا أولا إذا كانت لديك أية مشكلة تتعلق بإمدادات الكهرباء لمنزلك وسنحل تقديم المساعدة الممكنة. إذا لم تتمكن الشركة من إيجاد حل لمشكلتك، أو إذا كنت ترغب في الحصول على مشورة مستقلة، يجب عليك الاتصال بهيئة تنظيم الكهرباء، عمان وهي الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاع الكهرباء.

## قطع التيار الكهربائي

إذا قمت بإخطارنا بأنك انت أو أي من أفراد أسرتك تعتمدون على الأجهزة الطبية المساعدة التي تعمل بالكهرباء أو إذا كنت مصابا بمرض مزمن أو إذا كانت لديك أي إعاقة أو وصلت إلى سن التقاعد فإن الشركة ستتخذ خطوات إضافية لتجنب أو تأخير قطع الخدمة عن منزلك نتيجة لعدم سداد فواتير الكهرباء. قد يتطلب الأمر الحصول على تأكيد من طبيب بالحالة الصحية.

إذا كنت تعتمد انت أو أي أفراد أسرتك على أجهزة المساعد الطبية التي تعمل بالكهرباء وكنت غير قادر على سداد فواتير الكهرباء فستتجنب الشركة قطع الكهرباء عنك خلال الفترة من 1 يونيو إلى 31 أغسطس إلا أننا ننصحك بإبلاغنا بتفاصيل حالتك.

تتعهد شركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م بتطبيق المعايير التالية بالنسبة للمشاركين من ذوي الاحتياجات الخاصة:

التأكيد من وضع علاقات مميزة على السجلات الداخلية للشركة عن ذوي الاحتياجات الخاصة من المشاركين لتوضيح أنهم قد يحتاجون إلى رعاية خاصة.



عرض القيام بدائل مختلفة لسداد الديون المتعلقة بالفواتير بما يتناسب مع الظروف الخاصة للمشاركين.



ضمان القيام بمتابعة الاتصال مع المشاركين بعد الاتفاق على بدائل سداد الديون المستحقة.





Toll Free 80077700

اتصل بنا على 80077700



**The  
Authority's  
contact  
details  
are**

Authority of Electricity Regulation,  
Oman  
P.O. Box 954  
Postal Code 133, Al Khuwair  
Sultanate of Oman  
Tel: +968 24609700  
Fax: +968 24609701  
Email: [enquiries@aer-omanm.org](mailto:enquiries@aer-omanm.org)  
Website Address: [www.aer-oman.org](http://www.aer-oman.org)

**بيانات  
الإتصال  
بالهيئة**

هيئة تنظيم الكهرباء، عمان  
ص.ب. ٩٥٤  
الرمز البريدي: ١٣٣ الخوير  
سلطنة عمان  
هاتف: +٩٦٨ ٢٤٦٠٩٧٠٠  
فاكس: +٩٦٨ ٢٤٦٠٩٧٠١  
[enquiries@aer-oman.org](mailto:enquiries@aer-oman.org)  
[www.aer-oman.org](http://www.aer-oman.org)



Toll Free **80077700**

## ● Disconnection

If you let us know that you or a member of your household relies on electric powered medical support equipment, is chronically sick, has a disability or is age 60 or older, we will take extra steps to avoid or delay disconnection of service. We may require that a doctor confirms a medical condition.

If you or anyone in your home is chronically sick, disabled or of pensionable age and you are unable to pay your electricity bill, we will avoid disconnection of your electricity supply between 1 June and 31 August but we would advise you to provide us details of your circumstances.

**Dhofar Power Company SAOC undertakes to adopt the following for customers with special needs:**



Ensure that vulnerable customers' internal records are flagged to indicate special attention required



Offer a range of debt repayment options that best meet the customer's circumstances



Ensure follow up contact with customers after payment options have been agreed.

## ● Other ways we can help

Getting in touch with us – Our contact details are on the front of this code of practice, and you should feel free to contact us regarding any aspect of your electricity supply.

**We may be able to:**



**Give advice over the phone on all our services**



**Write to you**



**Put you in touch with other organizations**



**Arrange for somebody to visit you at home.**

If you are not happy with any decision made by **Dhofar Power Company SAOC** during the investigation of your complaint, as per the approved customer complaint handling procedures, you may write to the Authority for Electricity Regulation, Oman, the industry regulatory body promulgated by Royal Decree 78/2004 to protect your interests.



## ● Medical support equipment and electricity supply interruption

We appreciate that it is essential to have a constant electricity supply if you rely on certain types of medical support equipment. It may be necessary to temporarily cut off your supply to carry out essential work and we guarantee that we will tell you beforehand if this needs to be done. Our agents will notify you, usually by sending a letter or by other means, giving 5 days notice. If you require any further information about a specific planned interruption please telephone the number in the notification letter advising of the interruption.

It may not always be possible to warn you that your electricity will be going off if the cause is outside of our control. For example, lightning may strike the network you are being supplied by. Our representatives will try to put your electricity back on as soon as they possibly can. In some situations though, this may take a few hours.

The time taken to restore your supply will vary depending on where you live and the severity of the problem. You should therefore always have an alternative source of power available for any medical support equipment you need. You also need to know how long this power source is likely to last. The unit at the hospital at which you are being treated should also be able to help you to make arrangements for managing when your electricity is off for a long time.



The Authority for Electricity Regulation, Oman ("Authority") has defined standards of service that must be guaranteed. If we fail to meet any of these standards, you will be entitled to receive compensation, but must claim within one month. Full details of our Standards of Performance are contained in our code of practice " Guaranteed and Overall Standards of Performance". This may be provided to you free of charge upon request.

## ● What to do if you lose your electricity supply?

### What do you do if you experience an unexpected supply interruption:

- Check to see if any of your neighbors have lost their supply. If they have not the problem could be with your electrical installation.
- If you have a trip switch, check to see if your trip switch has moved to the 'off' position. If it has, switch off all your appliances and try to reset the trip. The supply may then come back on.
- It is useful to keep a torch handy.
- If the trip switch is in the on position, if your neighbors also have no electricity or if you can find no other reason, there may be a problem with the electricity supply in your locality. If so please contact us on **80077700** to report the problem.

## ● How to recognise our representatives?



We will be represented by a local agent who will carry out any works necessary at your property. The agent or we may need to visit you if your supply needs attention or to maintain, check or read your meter.

Before you let anyone into your home, always make sure that you check who they are. All of our representatives will produce an Identity Card showing the company name, their own name, a reference number and a colour photograph of the individual. They will also tell you the reason for their call.

If you have any doubts about whether a caller is genuine, do not let them into your home.





## ● Introduction

**Dhofar Power Company SAOC** ("Licensee") owns and operates the electricity supply network in your area. We look after the safe delivery of electricity through our electricity network to your home.

We have compiled this Code of Practice to tell you about the range of special services we provide for our customers who live in residential property and who are elderly, have limited income, have a disability, are chronically sick, or who have other special needs.



This Code of Practice is designed for your security, comfort and your peace of mind. It was compiled under the relevant conditions of **Dhofar Power Company SAOC** distribution and supply license and it has been approved by the Authority for Electricity Regulation, Oman, the industry regulatory body.

## ● Register

So we can offer you the best possible service, we are compiling a register of customers who have special needs. This register will help our representatives know about any special circumstances or needs you may have. We will also need to inform our agents and other electricity distribution and supply companies so that they are aware of your special needs. In addition, we may, in certain circumstances contact the appropriate agencies, such as social services, in relation to the supply of electricity.

If you would like to add your name to the register, please fill in the application form at the back of this Code and send it to us. You can also add the name of anyone else in your home who might find our services helpful.





شركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م  
Dhofar Power Company S.A.O.C

إحدى شركات مجموعة نماء  
Member of Nama Group

# Customers with Special Needs Code of Practice

Distribution and Supply License Condition 42

Scan here



website



phone