Complaint Form

إستمارة شكوى

نماء nama
لخدمات ظفار
DHOFAR SERVICES

يُرجى إرسال أو تسليم هذه الإستمارة إلى أقرب مكتب لخدمات المشتركين بالمنطقة
Please return this application to Customer Service Office in your region

التاريخ Date

رقم الطلب Application No.

رقم الحساب Account No.

Customer Details — بيانات مقدم الطلب

Customer Name :	اسم المشترك :
ID Card No. :	رقم البطاقة المدنية أو الإقامة :
Willayah :	الولاية :
Town or Village :	المدينة أو القرية :
Phone No. :	رقم الهاتف :
GSM :	رقم النقال :
E-mail :	البريد الإلكتروني :

Complaint Subject — موضوع الشكوى

Dear customer

We assure you that we have received your complaint and we assure you that we talked to you about the complaint . The following are the actions to be taken by the company to resolve the complaint as soon as possible .

- We will immediately commence an internal investigation into your complaint .
- Within ١٠ working days of receiving your complaint we will write to you to update you with latest news .
- We aim to resolve ٩٥ ٪ of all complaints within ١٠ working days. In a very few cases it is not possible to resolve a complaint this quickly. In this case we guarantee to respond to you within ٣٠ working days from receipt of your original complaint .
- If you are still unsatisfied , you may refer your complaint to the Authority for Electricity Regulation .

We will keep in close contact with you during the investigation , and will update always . In the meantime , if you would like to contact us , please contact our Contact Center: ١١٠١

عزيزي العميل

نؤكد لكم بأننا استلمنا شكواكم ونحن نأكد بأننا تحدثنا إليكم بخصوص الشكوى وعليه مرفق لكم الإجراءات التي سوف تتخذها الشركة لحل الشكوى في أقرب وقت ممكن.

- نبدأ في إجراء تحقيق داخلي في شكواكم.
- في غضون ١٠ أيام عمل من تاريخ استلام شكواكم سوف نقوم بمخاطبتكم لإطلاعكم بآخر المستجدات.
- سوف نسعى لحل وتسوية ٩٥ ٪ من جميع الشكاوي في غضون ١٠ أيام عمل ، وفي حالات قليلة جداً فإنه ليس من الممكن حل الشكوى بهذه السرعة في هذه الحالة فإننا نضمن الرد عليكم خلال ٣٠ يوم عمل من تاريخ استلام شكواكم الأصلية.
- في حالة عدم رضاكم يمكنكم أن تحيل شكواكم إلى هيئة الكهرباء.

سوف نبقى على اتصال وثيق معكم خلال التحقيق ، وسوف نوفيكم بأي مستجدات دائما . وفي هذه الأثناء إذا كنت ترغب بالاتصال بنا يرجى الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا على هذا الرقم : ١١٠١