

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

إجراءات النظر في شكاوى المشتركين

Customer Complaint Handling Procedure

بيانات الإتصال

تقع على عاتقنا مسؤولية فهم الأمور والتحقيق والفصل فيها، إذا كانت الخدمة التي تتلقونها من جانبنا غير مرضية سواء قدمت من موظفينا أو من خلال وكلائنا (الشركة العمانية الوطنية للهندسة والإستثمار). يرجى عدم تقديم شكوى بمكاتب وكلائنا، لأنه في حالة قيامكم بذلك فقد لا يتم إتخاذ الإجراءات بشأنها بشكل صحيح وبالتالي لن تنطبق عليها المراحل المبينة في النظر في شكاوى المشتركين.

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

Contact Us

It is our responsibility to understand, investigate and resolve things, if the service you receive from us is poor, whether that was delivered by our staff, or by (ONEIC) acting as our agent. Therefore, please do not make a complaint at the offices of our agents (ONEIC). If you do so it may not be processed properly and the terms of this Code of Practice will not apply.

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



إجراءات النظر فيه شكاوي المشتركين

امسح هنا



الهاتف



الموقع الإلكتروني



● كيفية تقديم الشكاوى

في حالة رغبتكم في تقديم شكوى نرجو منكم تزويدنا بأكبر قدر ممكن من التفاصيل عن شكاوكم ليتسنى لنا فهمها بشكل صحيح، ولنتمكن من حلها بشكل سليم. إن رقم حسابكم ورقم بطاقة الهوية الخاصة بكم ورقم هاتفكم هي بيانات هامة ومفيدة لنا، علما بأننا نطلب منكم تزويدنا بالمعلومات ذات الصلة بالنزاع بشكل حصري.

يمكنكم تقديم الشكاوى كالتالي:

- * شخصيا في أي من مكاتبنا.
- * بإرسال خطاب لنا.
- * بإرسال رسالة إلكترونية لنا.
- * بالاتصال هاتفيا بمركز الاتصال التابع لنا (٨٠٠٧٧٧٠٠).
- * عن طريق البوابة الإلكترونية للخدمة الذاتية على العنوان: www.electricity.com.om

كل عناويننا، وأرقام هواتفنا مدرجة في نهاية هذه المجموعة من قواعد الممارسة.

وفي كل حالة سوف نقوم بالتالي:

- * تأكيد إستلام شكاوكم.
- * تزويدكم برقم مرجعي مميز.
- * إفادتكم بأية معلومات إضافية قد نحتاج إليها من جانبكم.
- * إفادتكم بالخطوات التالية والجدوال الزمنية لإجراء تحقيقنا.

بالنسبة للشكاوى المقدمة شخصيا أو بالهاتف سوف نؤكد إستلام الشكاوى وتزويدكم برقم مرجعي فورا. بالنسبة للشكاوى المستلمة بخطاب أو بريد إلكتروني سوف نقوم بذلك خلال يوم عمل واحد. سيسمح لكم الرقم المرجعي بمتابعة تقدم سير شكاوكم وذلك بالاتصال بأي من مكاتبنا.

● إجراءات النظر في شكاوى المشتركين

توضح هذه الإجراءات كيفية قيامنا بالفصل في الشكاوى المستلمة من المشتركين غير الراضين عن خدماتنا، ونهدف أن تكون هذه الإجراءات:

- * واضحة ويمكن لمشتركينا الحصول عليها بسهولة.
- * تسمح لنا بالتعامل مع الشكاوى بشكل فعال وبطريقة تتسم بسرعة الاستجابة.
- * تسمح لنا بالتعلم من شكاوى المشتركين بشأن الخدمات التي نقدمها في المستقبل.



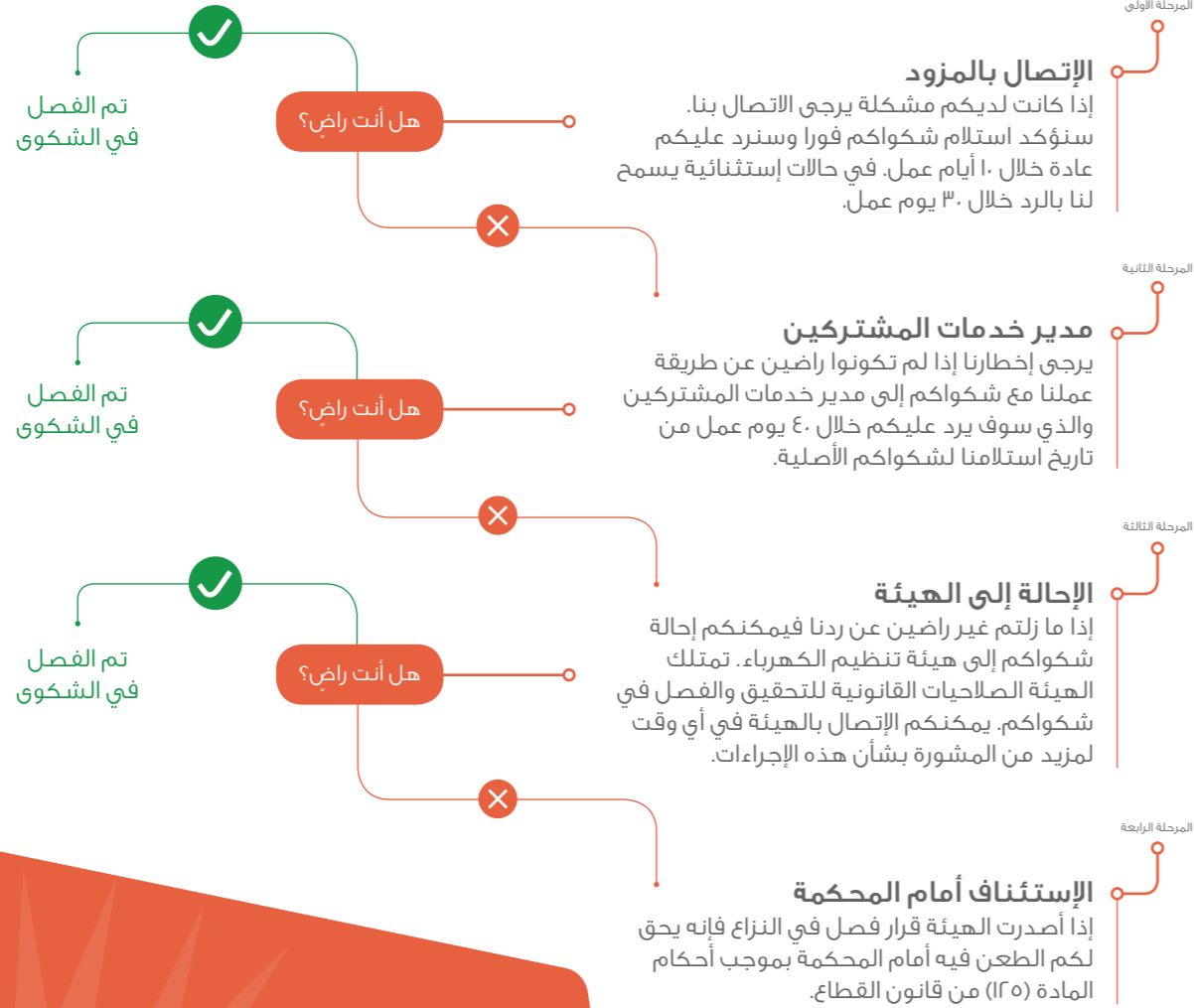
وضوح الإجراءات والحصول عليها:

- * سوف نعمل على تعزيز توعية المشتركين بهذه الإجراءات بما في ذلك: نشرها بشكل بارز على موقعنا الإلكتروني.
- * إخطار جميع المشتركين بالإجراءات- على الأقل سنويا- على فواتيرنا أو عن طريق مطوية ترفق بفواتيرنا.
- * تنظيم حملة ترويجية محلية سنوية يتم تنظيمها بالتنسيق مع ممثلي المجتمع المحلي.
- * وضع ملصقات في الأماكن العامة بمكاتبنا.

في حالة عدم رضائكم عن الخدمات التي قدمناها لكم أو عن أي جانب آخر من أعمالنا نرجو منكم إخطارنا بذلك عن طريق تقديم شكوى حول الموضوع.



إجراءات النظر في شكاوى المشتركين



الخطوات التالية

سنبدأ فوراً في إجراء تحقيق داخلي في شكاوكم. سيتم إجراء التحقيق من قبل خبراء مدربين على النظر في الشكاوى لضمان النظر في كل شكوى بشكل عادل ومعقول. في غضون ١٠ أيام عمل من تاريخ إستلام شكاوكم سوف نقوم بمخاطبتكم كتابياً لإطلاعكم على ماهية الخطأ، وسببه وما سنقوم به لوضع الأمور في نصابها الصحيح بالنسبة لكم. كما سنطلب منكم إفادتنا عما إذا كنتم راضين عن إستجابتنا للشكوى.

وسوف نعتذر لكم عن أية أخطاء قد نكون ارتكبتها. نسعى لحل وتسوية ٩٥% من جميع الشكاوى في غضون ١٠ أيام عمل، وفي حالات قليلة جداً فإنه ليس من الممكن حل الشكوى بهذه السرعة. وإذا كانت شكاوكم هي إحدى هذه الحالات سوف نخطركم بالسبب كما سنفيدكم بتقدم سير تحقيقنا. وفي هذه الحالة فإننا نضمن الرد عليكم خلال ٣٠ يوم عمل من تاريخ إستلام شكاوكم الأصلية. كما سنطلب منكم إفادتنا عما إذا كنتم راضين عن إستجابتنا.



هيئة تنظيم الكهرباء

تم اعتماد هذه الإجراءات من قبل هيئة تنظيم الكهرباء وفقاً لأحكام الشرط رقم ٢٤ من رخصة التوزيع والتزويد الخاصة بنا. إذا حاولنا حل شكاوكم ولكننا لم نستطع وضع الأمور في نصابها الصحيح أو شرحها بشكل صحيح، أو إذا لم نقم بالرد عليكم خلال الفترة المحددة في هذه الإجراءات، وإذا ما زلتم غير راضين، فيمكنكم الطلب من هيئة تنظيم الكهرباء النظر في الموضوع. علماً بأن الهيئة تمتلك الصلاحيات القانونية للفصل في النزاع والإلزام بتنفيذ شروط رخصتنا، وستقوم بشرح الإجراءات المتبعة لديها بشكل واضح لكم.

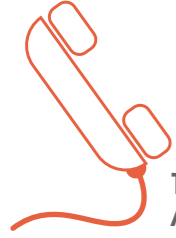
التعلم من أخطائنا

إذا ما ارتكبنا خطأً فسنقوم بمراجعة أسباب الشكوى لمحاولة تجنب تكرارها وتقديم خدمات أفضل مستقبلاً. سوف يستلم مدير خدمة العملاء كل شهر ملخصاً حول الشكاوى المستلمة والإجراءات الموصى بها. كما سنقدم نسخة من ذات الملخص إلى هيئة تنظيم الكهرباء.



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
Website Address: 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
www.aer-oman.org



What we will do next

We will immediately commence an internal investigation into your complaint. This will be carried out by trained complaint handling experts, who are there to ensure that each complaint is dealt with fairly and reasonably. Within 10 working days of receiving your complaint we will write to you to let you know what went wrong and why and what we will do to put things right for you. We will also ask you to let us know that you are happy with our response. Where we have made a mistake we will also apologize to you. We aim to resolve 95% of all complaints within 10 working days. In a very few cases it is not possible to resolve a complaint this quickly. If this applies in your case we will let you know why and will keep you informed of progress with our investigation. In this case we guarantee to respond to you within 30 working days from receipt of your original complaint. We will also ask you to let us know that you are happy with our response. If you are still unsatisfied.

If you let us know that you are unhappy with our handling of your complaint or what we will do to put things right for you, please let us know. Your complaint will then be automatically sent to our Director of Customer Affairs for review. You may also contact him yourself. His contact details are on the back of this procedure. The Director will immediately try to contact you to ensure that he understands what you are unhappy about. He will then carry out a further investigation and may suggest an alternative way of dealing with your problem. He will do this within a total of 40 working days from us receiving your original complaint. We will ask you if you are happy with his response.



Authority for Electricity Regulation

This procedure has been approved by the Authority for Electricity Regulation in accordance with the terms of Condition 24 of our Distribution and Supply Licence. If we have tried to resolve your complaint but were unable to put things right or explain them properly, or if we do not respond to you in time and you are still unhappy, you may ask the Authority for Electricity Regulation to consider the matter. The Authority will clearly explain its own procedures to you and has the legal power to determine your dispute and to enforce the terms of our Licence.



Learning from our mistakes

If we make a mistake we will review the causes of the complaint and try to learn how to do things better in future. Our Director of Customer Service will receive each month a summary report of complaints received and recommended actions. We will also provide a copy to the Authority for Electricity Regulation.

Customer complaint handling process

Stage 1

Contact your supplier

If you have a problem, get in touch with us. We will immediately acknowledge your complaint and will normally respond to you within 10 working days. In exceptional cases we are allowed up to 30 working days.

Stage 2

Director of Customer Services

If you are not satisfied with the way we have dealt with your complaint let us know. We will escalate your complaint to the Director of Customer Services. He will respond to you within 40 working days from our receipt of your original complaint.

Stage 3

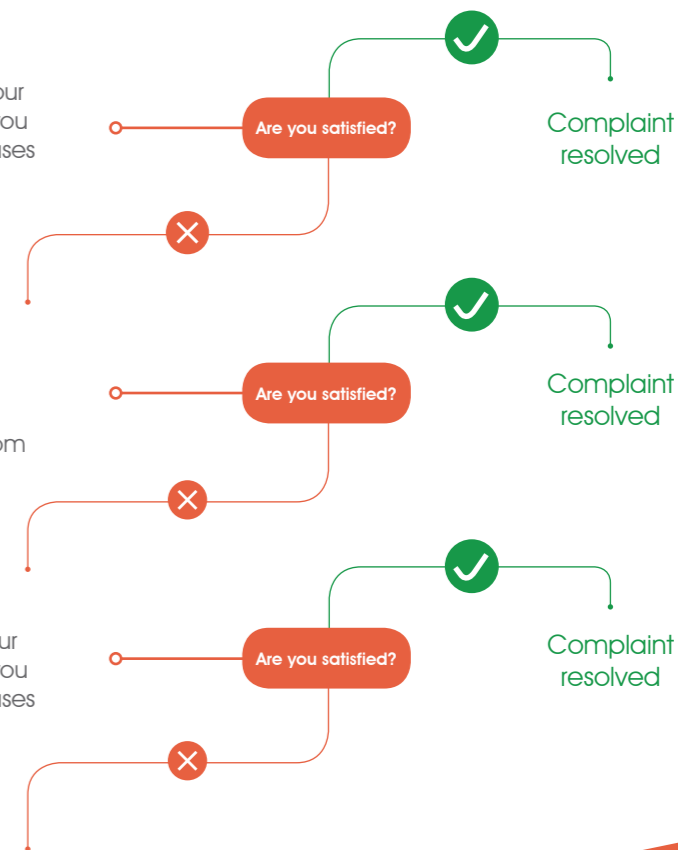
Referral to the Authority

If you have a problem, get in touch with us. We will immediately acknowledge your complaint and will normally respond to you within 10 working days. In exceptional cases we are allowed up to 30 working days.

Stage 4

Appeal to the Court

If the Authority issues a determination you have the right to dispute it in Court, in accordance with the provisions of Article 125 of the Sector Law.





● Customer complaint handling procedure

These procedures describe how we will resolve complaints received from customers who are not satisfied with our services. We wish to ensure that these procedures:

- Are visible and accessible to our customers;
- Allow us to deal with complaints effectively and in a responsive manner; and
- Allow us to learn from customer complaints about the services we are providing.



Visibility and access

We will enhance customer awareness of these Procedures, including:

- By publishing them prominently on our website;
- By informing all customers about the procedure, at least annually, on our bills, or through a leaflet attached to our bills;
- By an annual local promotional campaign, designed in consultation with local community representatives; and
- By posters displayed in the public areas of our offices

If you are unhappy with services we have provided to you, or with any other aspect of our business, we want you to let us know, by making a complaint.

● How to complain

If you wish to make a complaint please let us have as much detail as you can about your problem, in order that we can properly understand and try to put it right. Your account number and ID card number are especially helpful, as is your telephone number. However, we will only ask you to provide information that is strictly relevant to the dispute.

You may make a complaint:

- In person, at any of our offices;
- By sending us a letter;
- By sending us an email;
- By telephoning our Contact Centre;
- Through the ePortal self-service channel www.electricity.com.om

Our contact address, email address and telephone numbers are included on the back of this procedure.

In each case we will:

- Acknowledge receipt of your complaint;
- Provide you with a unique reference number;
- Advise you of any further information we need from you; and
- Advise you of the next steps and the time scales for our investigation.

For complaints received in person or on the telephone we will acknowledge the complaint and provide you with a reference number immediately. For complaints received by letter or email we will do this within 1 working day. The reference number will allow you to check the progress of your complaint by contacting any of our offices.



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

إحدى شركات مجموعة نماء
Member of Nama Group

Customer Complaint Handling Procedure

Scan here



website



phone