

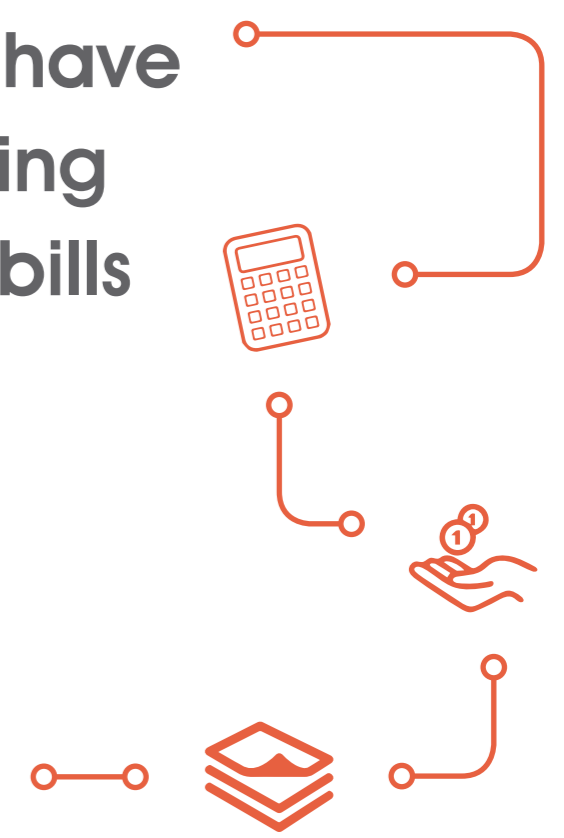
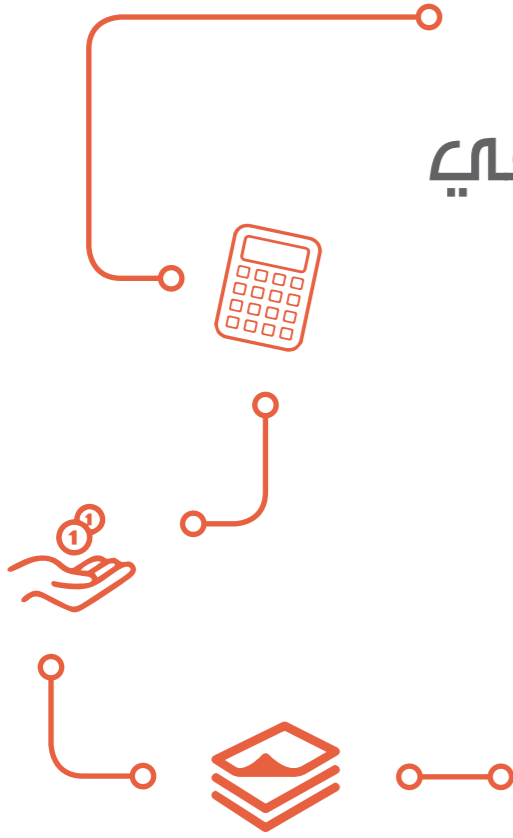
شركة ظفار للطاقة ش.م.ع.م.
Dhofar Power Company S.A.O.C
إحدى شركات مجموعة نماء
Member of Nama Group



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

قواعد العمل للمشتركين الذين يواجهون صعوبة في سداد فواتيرهم

Code of Practice for customers who have difficulty in paying their electricity bills



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 للمشتركين الذين يواجهون صعوبة في سداد فواتيرهم

امسح هنا



الهاتف



الموقع الإلكتروني



● تحديد المشاركين الذين يحتاجون لمساعدتنا

الاتصال بنا- نحن هنا لمساعدتكم

* نرجو إخطارنا إذا كانت لديكم صعوبة في دفع فواتيركم فنحن نود مساعدتكم في الدفع عن تزويدكم بالكهرباء وعدم قطع الكهرباء عنكم. تفاصيل الاتصال بنا مرفقة مع هذه المجموعة من القواعد.

* موظفونا ووكلاؤنا مدربون خصيصا في هذا المجال وسوف نستمر في تدريبهم بهدف الاستماع لمشاكلكم وعدم تجاهلها

* سوف نمنحكم وقتا معقولا لسداد ديونكم ولكن يجب عليكم ضمان دفع التزويد المستقبلي ومساهمة متفق عليها عن دينكم.

* إن مستشاري الديون التابعين لنا مدربون بشكل خاص وسوف يتم تزويدهم بتدريب إضافي لمساعدتكم باستشارات الدفع وكفاءة الكهرباء ومساعدتكم في فهم كيفية

حساب فواتير الكهرباء. تفاصيل الاتصال بهم مرفقة مع هذه المجموعة * سنتبع طريقة تتسم بالتعاطف إذا كان لا يمكنكم الدفع والسماح لكم بسداد ديونكم حسب مقدرتكم على ذلك

* لن نقطع عنكم التزويد إذا كنتم تحاولون بشكل جاد دفع المبالغ المترتبة عليكم - ما لم تفشلوا في الوفاء بترتيبات دفع معقولة بدون سبب وجيه.

* سوف نسعى لتحديد المشاكل المتعلقة بالديون بأسرع ما يمكن.

* نقوم بالتدريب وسف نستمر في تدريب موظفينا لتحديد المشاكل من سجلات الدفع الخاصة بالمشاركين وربما نتصل بالمشاركين الذين نعتقد بأن لديهم صعوبة في الدفع.

* وسنتعاون مع المجتمعات المحلية والجهات الأخرى لتعزيز الوعي بالمشاكل المتعلقة بالديون والإجراءات التي وضعناها لمساعدة المشاركين الذين يواجهون صعوبة في سداد فواتيرهم.

نرجو أن تتذكروا أنه في حالة إختياركم عدم التعاون معنا فإنه لدينا الحق القانوني في قطع التزويد عنكم لعدم سدادكم استهلاككم من الكهرباء.

● خطاب الرئيس التنفيذي لشركة ظفار للطاقة

نحن نفضل ألا نقطع خدمة الكهرباء عن مشتركينا، ولكننا أحيانا نترك بلا خيار سواه.

سيعلمكم هذا الكتيب السهل القراءة عن كيفية تعاملنا معك في حال وجدت صعوبة في سداد قيمة فواتيرك. عندما تكون لديك مشكلة، كلما أسرعت في ذكرها لنا كلما إستطعنا حلها بشكل أفضل.

لا تدع الأمور تتفاقم قبل أن تتصل بنا.

اعتمدت هيئة تنظيم الكهرباء هذه المجموعة من القواعد بموجب إحكام المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٤/٧٨ (قانون القطاع) والشروط الواردة في المادة (٤١) من رخصه التوزيع والتزويد



● مساعدتكم في فهم حساب فواتيركم واستخدام الكهرباء بكفاءة

- من المهم أن تكونوا قادرين على فهم كيفية حساب فاتورة الكهرباء الخاصة بكم وأن المعلومات المقدمة فيها واضحة ومفهومة.
- سوف نقوم بمراجعة شكل فواتير الكهرباء من وقت لآخر بغرض جعلها أكثر سهولة للفهم وشاملة للمعلومات المفيدة لكم.
- سوف نزودكم بمعلومات واضحة في فواتيركم وتوجيهكم بالمبلغ الواجب عليكم دفعه.
- في حالة فقدانكم الفاتورة أو عدم استلامكم لأي فاتورة، فإنه ما يزال عليكم دفع مستحقات استهلاككم من الكهرباء وكما يسرنا تزويدكم بنسخة من الفاتورة عند الطلب.
- يجب أن تكون الفترة بين كل قراءة عداد ٣٠ يوما أو أقرب مده لهذه الفترة حتى تتمكن بشكل معقول من قراءة العداد.
- تقدم الفواتير مطبوعة على ورقة ولكن يمكن الإطلاع على نسخة إلكترونية منها على موقع الخدمة الذاتية: www.electricity.com.om
- إذا قمت بتزويدنا بتفاصيل الاتصال بكم فقد نرسل لكم تذكير بالفواتير عن طريق الرسائل النصية القصيرة.
- تفاصيل كيفية وأماكن دفع فواتيركم موضحة في القسم التالي من القواعد هذه تحت عنوان "كيفية دفع فواتيركم".
- اعتمدت هيئة تنظيم الكهرباء شكل ومحتوى فواتيرنا.
- إذا كانت لديكم صعوبة في فهم فاتورة الكهرباء الخاصة بكم يرجى إخطارنا بذلك وسوف نحاول مساعدتكم على فهمها.

● منع تراكم الديون

- ١ في حالة عدم سدادكم دفعة واحدة أو أكثر سوف نقوم بإرسال إشعار لكم لتذكيركم بالسداد والطلب منكم الاتصال بنا إذا كانت لديكم صعوبة في القيام بذلك. يرجى عدم تجاهل هذه الإشعارات.
- ٢ سنقوم بمراقبة مدفوعاتكم بانتظام بغرض ضمان سدادكم الفواتير في الوقت المحدد ومنع تراكم الديون.
- ٣ نعمل مع وكيل إعداد إرسال الفواتير لتحسين عملية إعداد وإرسال الفواتير حتى يمكنكم استلام الفاتورة في وقت مبكر بعد قراءة العداد وسوف تسمح لكم هذه العملية من التعرف على أي حالات عدم دقة متوقعة وإدارة ميزانيتكم بشكل أفضل.

● استخدام الكهرباء بكفاءة

نقوم بإصدار مجموعة قواعد ممارسة منفصلة بشأن الاستخدام الفعال للكهرباء، وقد أصدرنا عدد من الكتيبات لمساعدتكم في هذا الشأن. يرجى الطلب منا إذا كنتم ترغبون في الحصول على معلومات أكثر. كما نقوم بتنظيم حملات لترشيد استخدام الكهرباء بشكل منتظم.



إذا كانت لديكم صعوبة في دفع فواتيركم وطلبتنا المشورة فسوف يقدم أحد موظفينا المختصين بالتحدث إليكم بمكتبتنا أو على الهاتف. كما يمكنكم تزويدكم بالنصيحة حول كيفية فهم فواتيركم وكيفية استخدام الكهرباء بشكل أكثر كفاءة.



• إجراءات قطع التزويد بالكهرباء

- نرغب في الاستمرار في تزويد الكهرباء إلى مشتركيها حيث أن ذلك هو عملنا، لأنه يجب علينا أن ندفع قيمة الكهرباء التي نشترها من شركات التوليد ويجب عليكم الدفع عن استهلاككم من الكهرباء.
- بغرض ضمان عدم قطع التزويد بالكهرباء فقد اتفقنا على إجراءات للقطع مع هيئة تنظيم الكهرباء.
- سنعمل على إخطاركم إذا كانت هناك مشكلة تتعلق بحسابكم وإتاحة الفرصة لكم للاتصال بنا حتى يتسنى لكم إخطارنا إذا كانت لديكم صعوبة في الدفع.
- تقع على عاتقكم مسؤولية الدفع عن استهلاككم من الكهرباء. فإذا لم تستلموا فاتورة فلا يزال عليكم الدفع لنا. وبالطبع يسعدنا بتزويدكم بنسخة من الفاتورة في حالة إخطاركم لنا.
- سنبلغكم بوضع حسابكم عن طريق فاتورتكم الشهرية وفي إشعار منفصل حسبما هو مبين في إجراءات قطع التزويد بالكهرباء.
- إجراءات قطع التزويد بالكهرباء ملخصة في هذه المجموعة من قواعد الممارسة تحت عنوان، الملاذ الأخير- متى سنقوم بقطع التزويد عنكم.

• تسهيل عملية الدفع بالنسبة لكم دفع فواتيركم

- ينص قانون القطاع الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٤/٧٨ وتعديلاته على ضرورة قيامكم بدفع قيمة استهلاككم من الكهرباء حيث يجب دفع الفواتير بتاريخ الاستحقاق المبين في الفاتورة. (إذا صادف يوم الاستحقاق عطلة نهاية الأسبوع أو عطلة عامة فإن تاريخ الاستحقاق سيكون في يوم العمل التالي).
- لدينا عدد من مواقع الدفع مصممة لتلبي احتياجاتكم.
- كما يمكننا أيضا تقديم نسخة من الفاتورة الأصلية التي قمنا بإرسالها لكم أو إذا فقدتموها.

• خيارات الدفع

لدينا عدد كبير من خطط ومواقع الدفع مصممة لتلبي احتياجاتكم. يرجى إفادتنا إذا احتجتم لنصيحة بشأن أي من طرق الدفع:



بمكاتب وكلائنا،
الشركة العمانية الوطنية
للهندسة والإستثمار



أو يمكنكم الاتصال بنا على مدار
الساعة على الرقم المجاني
٨٠٠٧٧٧٠٠ لمعرفة أقرب فرع لكم



لدى البنك الذي
تتعاملون معه

عملية الاتصال

لإظهار الأهمية التي نوليها للتحدث إلى مشتركيها الذين لديهم مشاكل في دفع فواتيرهم سوف نضمن نشر وتوزيع هذه المجموعة من قواعد الممارسة والإجراءات المرتبطة بها بشكل جيد ويشمل ذلك النشر على فواتيرنا وفي مكاتبنا ومكاتب وكلائنا.

سوف نضمن توفر هذه المجموعة من قواعد الممارسة لجميع مشتركيها عند الطلب.

سنعمل بشكل جاد على ضمان أن ممثلي المجتمعات المحلية وجهات دعم المشتركين وجهات الإستشارة، في المناطق التي نقوم بالتزويد فيها واعون بهذه المجموعة من قواعد الممارسة والإجراءات المرتبطة بها.





● ما الذي يجب عليكم فعله إذا كانت لديكم مشكلة

الاتصال بنا: موظفونا مديرون بشكل جيد للإستماع لمشاكلكم. بعض موظفينا مديرين بمستوى عالي ومعينين كمستشاري ديون. بيانات الاتصال بهم مرفقة بنهاية هذه المجموعة من قواعد الممارسة.

- إذا كان لديكم نزاع حول فاتورتكم يجب عليكم إخطارنا لیتسنی لنا المساعدة في تسويته. إذا كان النزاع حول المبلغ حقيقي فسوف يتم خصمه من المبلغ المتأخر لحين حل النزاع.
- إذا كان لديكم الاستعداد للدفع عن استهلاككم الجاري من الكهرباء وجزء من المبلغ عن دينكم فسوف يساعدكم موظفونا في الاتفاق على ترتيب عملية للدفع (حسب الاتفاق) والتي ستمنع قطع تزويد الكهرباء عنكم خلال فترة التسوية المتفق عليها.
- قد يكون موظفونا على علم ببعض مصادر المساعدة والنصيحة والدعم الأخرى مثل فوائد التأمين الاجتماعي والمشورة في كفاءة وفعالية الطاقة وخطط الدعم وآليات الدعم المجتمعي الأخرى.
- سوف يكونوا قادرين على ضمان عدم قطع التزويد بالكهرباء في فصل الصيف إذا كنتم مسجلين كمشاركين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو إذا كنتم من هذه الفئة يرجى إخطارنا بذلك.
- التفاصيل الكاملة للاتصال وبيانات أماكن دفع فاتورتكم مرفقة مع هذه المجموعة من قواعد الممارسة.

● ضمان أن الكهرباء ليست آخر أولوياتك

- ينص قانون القطاع الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٤٧٨ وتعديلاته بأن الكهرباء عبارة عن خدمة يجب الدفع عنها بالرغم من أن الحكومة تقدم دعم مالي لخفض التكاليف.
- كما ينص قانون القطاع بأنه يمكن قطع التزويد بالكهرباء عن المشاركين الذين لا يدفعون فواتيرهم.
- بالنسبة لكل المشاركين تقريبا فإن الكهرباء تعتبر خدمة هامة ولها أولوية ومن غير المريح أن يكونوا بدونها، خصوصا في فترة الصيف.
- يرجى عدم معاملة تزويدكم بالكهرباء كآخر ملاذ. فإذا لم تدفعوا عن تزويدكم الجاري بالكهرباء وجزء من ديونكم فقد نضطر إلى قطع التزويد بالكهرباء عنكم.

● الملاذ الأخير- إذا توجب علينا قطع الكهرباء عنكم

نعتبر قطع التيار فشلاً

- نرغب في الاستمرار بتزويد الكهرباء إلى جميع مشتركينا.
- لن نقوم بقطع التزويد بالكهرباء عنكم إذا كان عليكم دين وكنتم مستعدين للدفع عن التزويد المستمر ودفع مساهمة لتسوية الدين من خلال ترتيب للدفع يتناسب مع ظروفكم.
- في حالة فشل جميع محاولات الاتصال بكم وكان عليكم دين مستحق، أو إذا تلاعتم بالعداد أو المعدات التي قمنا بتوفيرها فسوف يتم قطع التزويد بالكهرباء عنكم حسبما نص عليه القانون.

● إجراءات القطع الخاصة بنا

- في حالة عدم دفع فاتورتكم خلال ٣٠ يوم عمل من تاريخ إصدارها، فسوف نقوم بإدراج إشعار بالتذكير في فاتورتكم التالية وقد نرسل رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفكم الذي قمتم بتزويدنا به.
- في حالة عدم الدفع خلال ٦٠ يوم من تاريخ إصدار الفاتورة، سنرسل لكم إشعار أخير إلى العنوان الذي قمتم بتزويدنا به. كما سندرج أيضا رسالة في فاتورتكم.
- وإذا فشلتم أيضا في الدفع فسوف تتلقون إشعار بالقطع والذي سنحاول تسليمه باليد إلى عقاركم. قد نقوم بذلك خلال ١٠ أيام من تاريخ إرسال الإشعار الأخير أو مع فاتورتكم التالية.
- في حالة عدم سداد الفاتورة فورا بعد استلامكم للإشعار بالقطع فقد يتم قطع التزويد بالكهرباء عنكم بدون إشعار آخر.
- إذا تم التلاعب بالعداد أو أيا من الأجهزة والمعدات الكهربائية المرتبطة به فسوف نقوم بقطع التزويد عنكم حسبما نص عليه قانون القطاع. كما ينص قانون القطاع على فرض غرامة و/أو عقوبة بالسجن للذين يتلاعبون بمعداتنا الكهربائية.
- في حالة قطع التزويد عنكم بسبب عدم الدفع، سوف نعيد توصيلة فقط إذا تم دفع المستحقات المتأخرة بالكامل بالإضافة إلى رسوم القطع وإعادة التوصيل ما لم نتفق على خلاف ذلك.
- في بعض الحالات، على سبيل المثال: إذا فشلتم بشكل متكرر في دفع فواتيركم في الوقت المحدد قد نطلب منكم دفع مبلغ ضمان بموجب القواعد المعتمدة من هيئة تنظيم الكهرباء.

● Contact details

If you have a difficulty paying your bills or if you believe we have not met the promises set out in this Code of Practice, please call us.



We recommend that you should contact us through our Contact Center on the following number: 80077700

Dhofar Power Co.

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

● ما الذي يجب عليكم فعله إذا كانت لديكم مشكلة

إذا كنت لاتزال تواجه صعوبة في سداد مستحقات الفاتورة أو تعتقد بأننا لم نتلزم بوعودنا المنصوص عليها في هذه المجموعة من قواعد الممارسة

نوصيكم بأتصال بنا عن طريق مركز التواصل التابع لنا (سيكون الإتصال مجاني) على الرقم التالي: ٨٠٠٧٧٧٠٠

ظفار للطاقة ش.م.ع.م.
ص.ب.: ٢٦٠٩
الرمز البريدي: ٢١١
صلالة، سلطنة عمان
هاتف: ٨٠٠٧٧٧٠٠
فاكس: +٩٨٦ ٢٣٢٩٣٨٥٧



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-oman.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 to do if you have a problem

Contact us, our staff are well trained to listen to your problems. Some of our staff are trained to a high standard and are designated as debt counsellors. Contact details are on the back of this Code of Practice.

- If you have a dispute about your bill you must notify us so that we can help to resolve it. If an amount is genuinely disputed it will be deducted from the outstanding sum until the dispute is resolved.
- If you are prepared to pay for your ongoing supplies of electricity and something towards your debt our staff will help you agree a payment arrangement that will prevent your supply from being disconnected.
- Our staff may also be aware of other sources of help, advice and support, such as social security benefits, energy efficiency advice and support schemes and other community support mechanisms.
- They will be able to ensure that your supply is not disconnected in the summer if you are registered as a special needs customer, or if you are eligible to be registered and let us know.
- Full contact details are provided on the back of this Code of Practice.

● Ensure that electricity is not your last priority

- The Sector Law, promulgated by Royal Decree 78/2004, provides that electricity is a service that should be paid for, although the Government provides a subsidy to keep costs down.
- The Sector Law also provides that the supply of electricity to customers who do not pay their bills can be disconnected.
- For almost all customers electricity is an important and priority service that it is uncomfortable to be without, especially in summer.
- Do not treat your electricity supply as a last resort. If you do not pay for your ongoing supply and something towards your debts we may have to disconnect you

● The last resort: if we have to disconnect you

We regard disconnection as a failure

- We wish to continue the supply of electricity to all of our customers.
- We will not disconnect you if you have a debt and are prepared to pay for your ongoing supply and a contribution to your debt, through a payment arrangement that reflects your circumstances.
- If all attempts to contact you fail and you have an outstanding debt, or if you have been interfering with your meter or other equipment provided by us, your electricity supply will be disconnected, as provided by law.

● Our disconnection procedure

- In case of non-payment of your bill within 30 days from the date the bill was issued we will include a Reminder Notice on your next bill and may also send an SMS message to the number you have notified us of.
- In case of non-payment within 60 days from the date your bill was issued, a Final Notice will be sent to the address you have provided. We will also include a message on your bill.
- If you still fail to pay, you will receive a Disconnection Notice that we will try to deliver by hand to your premises. We may do so within 10 days of sending a Final Notice, or with your next bill.
- If the bill is not paid immediately after you receive the Disconnection Notice, your electricity supply may be disconnected without further notice.
- If the meter and/or any of the associated electrical apparatus have been tampered with, we will disconnect your supply as provided for by the Sector Law. The Sector Law also provides that a fine and/or imprisonment may be levied on those who interfere with our electrical equipment
- If your supply is disconnected for non-payment, it may only be reconnected after the full outstanding debt, plus disconnection and reconnection fees are paid, unless we agree with you otherwise.
- In some circumstances, for example, if you have repeatedly failed to pay your bills on time, we may ask you to pay a security deposit, in accordance with rules agreed by the Authority for Electricity Regulation.



Toll Free **80077700**

● Making it easy to pay

Paying your bills

- The Sector Law, promulgated by Royal Decree 78/2004, provides that you must pay for the electricity that you consume. Bills should be paid by the due date indicated on the bill. (If the due date indicated is a Thursday, Friday or Public Holiday the next working day will be the due date).
- We have a number of payment locations, designed to meet your needs.
- We can also provide a duplicate bill if you did not receive the original that we sent to you or if you have mislaid it.

● Making it easy to pay

We have a large number of payment plans and payment locations, designed to meet your needs. Please let us know if you need advice on any of these payment methods:



At your bank



Or you can call the toll free number of our 24/7 Contact Center (80077700) to find out your nearest branch



At the offices of our agents ONEIC

If you have difficulty paying your bills, we will help you to pay what you can

- If you have difficulty paying your bill, please let us know. We do not want to disconnect you
- We will talk to you to try to agree a payment plan that meets your ability to pay, though you must also pay for your ongoing use.

● Disconnection procedure

- We wish to continue the supply of electricity to all of our Customers, this is our business, we must pay for the electricity we buy from the electricity generating companies and you must pay us for the electricity you consume.
- In order to ensure that your electricity supply is not disconnected we have agreed a disconnection procedure with the Authority for Electricity Regulation.
- We will work to let you know if there is a problem with your account and to provide you with the opportunity to contact us, so that you can let us know if you have difficulty paying.
- It is your responsibility to pay for the electricity you consume. If you do not receive a bill you are still obliged to pay us. We will of course be glad to provide you with a duplicate bill if you let us know.
- We will communicate your account status through your monthly bill and in separate notices, as described in the disconnection procedure.
- The disconnection procedure is summarized in this Code of Practice under the heading **“The last resort – when we will disconnect you”**.

Communications process



- To reflect the importance we place on talking with those customers who have difficulty in paying their bills, we will ensure that this Code of Practice and the related procedures are well publicized and distributed, including on our bills, in our offices and in our agents' offices.
- We will ensure that this Code of Practice is available to all customers on request.
- We will work actively to ensure that local community representatives and other customer support and advice agencies active in the areas we supply are aware of this Code of Practice and the related procedures.



● Helping you to understand your bills and using electricity efficiently

Understanding your electricity bills

- It is important that you are able to understand your electricity bill, and that the information presented is clear.
- We will review the format of our electricity bills from time to time in order to make it easier to understand and to enhance the information provided to you.
- We will provide you with clear information on your bills and advise you of what you must pay.
- If you do not receive a bill, you must still pay for the electricity you consume. If you did not receive a bill or have misplaced it, you are still obliged to pay us. We will be glad to provide a duplicate bill on request.
- The period between each meter reading should be 30 days, or as close to that period as we can reasonably manage.
- Bills are provided on paper but may also be viewed as an electronic copy on the ePortal website - www.electricity.com.om
- If you provide us with your contact details, we may send bill reminders by SMS.
- Details of how and where to pay your bills are included in the next section of this Code of Practice, headed "How to pay your bills"
- The format and content of our electricity bills is approved by the Authority for Electricity Regulation.
- If you have difficulty in understanding your electricity bill, please let us know and we will try to help you understand it.

● Preventing debt-build-up

- 1 If you miss a payment, or more than one payment, we will send you a notice reminding you to pay and asking you to contact us if you have difficulty in doing so. Please do not ignore these notices.
- 2 We will monitor your payments regularly in order to ensure you are paying your bills on time and to prevent large debts from building up.
- 3 We are working with our billing agent to improve the billing process so that you can receive your bill sooner after the meter has been read. This will allow you to pick up any perceived inaccuracies and better manage your budget.

● Using electricity efficiently



We produce a separate Code of Practice on the efficient use of electricity and have produced a number of brochures to assist you in this regard. Please ask us if you would like to have more information. We also run electricity saving campaigns on a regular basis

If you have difficulty paying your bills and ask us for advice, one of our advisors would be pleased to talk with you at our offices or on the telephone. They can also provide you with advice on how to understand your bills and how to use electricity more efficiently.



● Statement from Chief Executive Officer of Dhofar Power Company

We prefer not to disconnect any of our customers, but sometimes we are left with no other choice. This easy to read booklet tells you about how we can work with if you find yourself in the difficult position of not being able to pay your bill.

If you have a problem then the earlier you speak to us the more we can do to help you.

Don't leave it too late before you call us.

Thank you.

This Code of Practice has been approved by the Authority for Electricity Regulation in accordance with the provisions of Royal Decree 78/2004 (the Sector Law) and the terms of Condition 41 of our Distribution and Supply Licence

Identifying those who need our help

Contact us - we are here to help

- Let us know if you are having difficulty paying your bill, we wish to help you to pay for electricity, not to disconnect you; our contact details are on the back of this Code of Practice.
- Our staff and agents are trained and will continue to be trained to listen and not to dismiss your problems.
- We will give you a reasonable time to pay your debts, but you must ensure that you pay for your future supplies and an agreed contribution towards your debt.
- Our debt counsellors are specially trained and will be further trained to help you with payment advice and electricity efficiency advice and to help you understand your bills; their contact details are on the back of this Code of Practice.
- We will take a sympathetic approach if you cannot pay – try not to ignore things if you have payment difficulties; we cannot help you if we do not know you have a problem.
- If you cannot pay we will seek to understand what you can pay and allow you to pay off your debts in accordance with your ability to pay.
- We will not disconnect you if you are genuinely trying to pay us what you owe, unless you default on an agreed and reasonable payment arrangement without good reason.
- We will seek to identify debt related problems as early as we can
- We train and will continue to train our staff to identify problems from customer payment records and may approach those customers we believe may be having difficulty paying
- We will work with local communities & other agencies to enhance awareness of debt related problems and the procedures we have put in place to help those who have difficulty in paying their bills.

Please remember that if you choose not to work with us we have the legal right to disconnect your supply for not paying for the electricity you have consumed.



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

إحدى شركات مجموعة نماء
Member of Nama Group

Code of Practice for customers who have difficulty in paying their electricity bills

Scan here



website



phone