



# وثيقة خدمات المشتركين CUSTOMER CHARTER

Rural Areas Electricity Company s.a.c



شركة الكهرباء المناطق الريفية س.م.ع



كلمة الرئيس التنفيذي  
CEO'S MESSAGE



مهمتنا  
ABOUT US



العناية بالمستثمرين  
CUSTOMER FOCUS



سلامتك تهمننا  
SAFETY FIRST



طلب توصيل الكهرباء  
APPLYING FOR ELECTRICITY CONNECTION



الفوترة و دفع المستحقات  
BILLING AND PAYMENT



تفاديا لقطع خدمة الكهرباء  
AVOIDING DISCONNECTION OF ELECTRICITY



من أجل فعالية أكبر في استخدام الكهرباء  
EFFICIENT USE OF ELECTRICITY



لذوي الإحتياجات الخاصة نعطي اهتماماً خاصاً  
CUSTOMERS WITH SPECIAL NEEDS



تركيب مولد إحتياطي  
STANDBY GENERATOR INSTALLATION



نقل أصول شبكة الكهرباء  
NETWORK ASSET RELOCATION



ملاحظات وشكاوى المستثمرين  
CUSTOMER FEEDBACK AND COMPLAINTS



تواصلكم يسعدنا  
CONTACT US



## CEO'S MESSAGE

Rural Areas Electricity Company (RAECO) exerts its utmost efforts to provide high quality services through applying the latest international technologies and its continuous development of communication channels with its Customers.

Based on this, we have the pleasure to present this document - The Customer Charter. The document sheds light on all the activities related to the electricity services customers such as the connection application, meters reading, billing, payment and all the other services related to the electricity supply.

The document also provides an overview about the codes of practice that the company is committed to apply according to the license granted to it from the Authority for Electricity Regulation, Oman (AER). These codes include complaint procedures, Customers with special needs, the efficient use of electricity and the late payment.

Eng. Hamad Bin Salem Al-Maghdari  
CEO

## كلمة

### الرئيس التنفيذي

تبذل شركة كهرباء المناطق الريفية قُصارى جُهدها في تقديم خدمات عالية الجودة من خلال تطبيق أحدث التقنيات العالمية والتطوير المستمر لقنوات التواصل مع مشتركيها.

ومن هذا المنطلق يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الوثيقة الشاملة لكافة الأنشطة المتعلقة بمشتركي خدمة الكهرباء مثل طلبات توصيل التيار الكهربائي، وعمليات قراءة العدادات، و الفوترة، والتحصيل، و الخدمات الاخرى المتعلقة بخدمة تزويد الكهرباء.

كما تستعرض الوثيقة لمحة عن قواعد العمل التي تلتزم الشركة بتطبيقها وفق الترخيص الممنوح لها من هيئة تنظيم الكهرباء مثل إجراءات النظر في شكاوي المشتركين، و خدمة المشتركين ذوي الإحتياجات الخاصة، والإستخدام الفعال للكهرباء، وسداد متأخرات الإستهلاك.

م.حمد بن سالم المغدري  
الرئيس التنفيذي

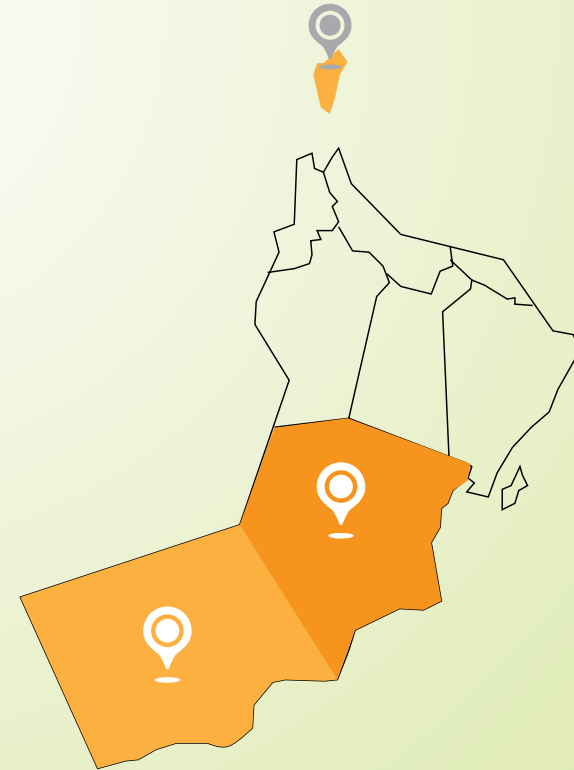
## ABOUT US

RAECO is primarily undertaking electricity generation, water desalination & electricity distribution and supply activities in its authorized areas (Musandam, Al-Wusta, the remote areas of Dhofar, parts of Dakhiliyah and Dhahirah and Sharqiyah-South).



## مهمتنا

تتولى الشركة توليد الطاقة الكهربائية ونقلها وتوزيعها وتزويدها للمستهلكين في جميع مناطق الإمتياز (محافظة مسندم والوسطى والمناطق الريفية في محافظة ظفار وأجزاء من محافظات الداخلية والظاهرة وجنوب الشرقية).





## CUSTOMER FOCUS

The company gives a high attention towards improving customer satisfaction through continuous development of service standards and applying the most recent system applications. The company seeks also to raise Customers' awareness about the efficient and safe use of electricity.

While applying for electricity connection, in addition to this charter we will provide you with:

- Electricity connection statement.
- Safety guidelines
- Supply terms & conditions.
- Codes of Practice:
  - Complaint Handling
  - Customers with Special Needs
  - Efficient use of electricity
  - Late payment



## العناية بالمشركين

تحرص الشركة على نيل رضا مشتركيها من خلال التطوير المستمر للخدمة وفق أفضل الممارسات العالمية، وتوظيف الأنظمة الإلكترونية الحديثة، وتسعى لزيادة وعي المجتمع بترشيد استهلاك الكهرباء و التعامل الآمن مع شبكة الكهرباء.

عند التقدم بطلب توصيل الخدمة –بالإضافة إلى هذه الوثيقة– سيتم تزويدك بالتالي:

- لائحة توصيل التيار الكهربائي.
- تعليمات السلامة
- اشتراطات التزويد.
- نسخ من قواعد العمل لخدمة المشتركين:
  - إجراءات النظر في الشكاوي
  - خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة
  - الاستخدام الفعال للكهرباء
  - سداد متأخرات إستهلاك الكهرباء

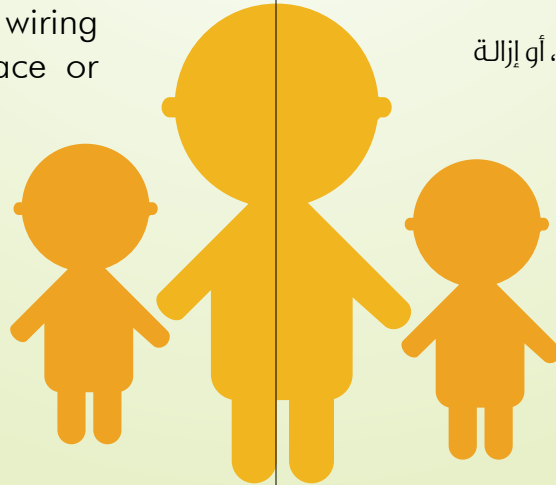
## SAFETY

### FIRST

RAECO's keen in ensuring the safety of its Customers and to provide the highest standards of safety in their premises. Considering that you are a key partner in this responsibility, we draw your attention to the necessity of complying with the safety guidelines and the supply terms & conditions provided to you while applying for electricity service.

You have to:

- Approach RAECO's Contact Center in the case of power outages or power fluctuations.
- Seek the help of authorized technicians for electrical wiring or in case of any electrical faults in your house.
- Ensure that all the electrical wiring is in a good condition. Replace or repair the damaged items.
- Avoid tampering with, breaking or removing the seals & stickers from the meters.
- Avoid any illegal connections.
- Avoid supplying electricity to a third party



## سلامتك

### تعمُّنا

حرصاً من شركة كهرباء المناطق الريفية على سلامة مشتركيها وتوفير أعلى معايير السلامة في مساكنهم، وباعتبارك عزيزينا المشترك شريك أساسي في هذه المسؤولية فإننا نسترعي انتباهك الى ضرورة الإلتزام بتعليمات السلامة وشروط التزويد.

يتوجب عليك عزيزنا المشترك:

- التواصل مع مركز الاتصالات في حالات انقطاع الكهرباء أو تذبذب التيار الكهربائي.
- الإستعانة بالفنيين المرخص لهم عند عمل التوصيلات الكهربائية أو عند وجود أعطال.
- التأكد من أن جميع التوصيلات الكهربائية جيدة، وإصلاح التالف منها.
- عدم العبث بعدادات الكهرباء، أو كسرها، أو إزالة الأختام والملصقات منها.
- عدم القيام بعمل توصيلات غير قانونية.
- عدم تزويد أي طرف ثالث بالطاقة الكهربائية.



## APPLYING FOR ELECTRICITY CONNECTION

The Customer has the right for electricity connection if the application is complying with the "Electricity Connection Statement". If no further works are necessary, the connection will be provided within 10 working days of receiving your completed application and paying the fee specified.

For the connections that need additional work on the network, the connection will take three months from the date of obtaining the necessary government approvals to execute the project.

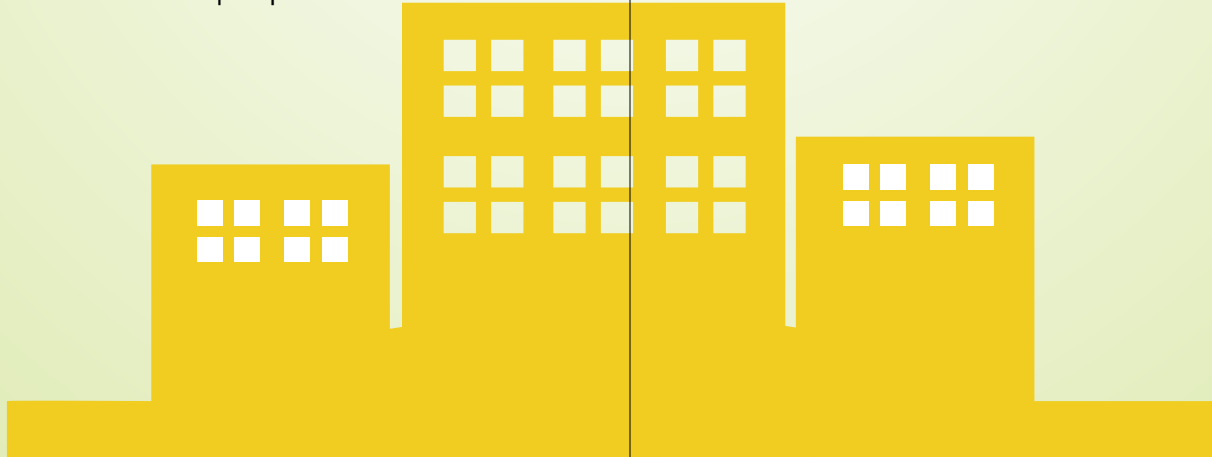


## طلب

### توصيل الكهرباء

متى ما تحققت الاشتراطات الواردة في "لائحة توصيل التيار الكهربائي" يستحق المشترك توصيل عقاره بشبكة الكهرباء، وسيتم التوصيل خلال (1٠) أيام عمل من تاريخ استلام الطلب و دفع الرسوم المحددة - ما لم تكن هناك حاجة إلى أعمال إضافية.

بالنسبة للتوصيلات التي تحتاج إلى أعمال إضافية على الشبكة سيستغرق توصيل التيار الكهربائي ثلاثة أشهر من تاريخ الحصول على الموافقات الحكومية اللازمة لتنفيذ تلك الأعمال.



## BILLING AND PAYMENT

On a monthly basis, the company will read the electricity meter and then the bill will be processed, issued and delivered to customers.

If there are reading obstacles, such as closed premises, the bill will be estimated based on previous monthly consumption.

In case the bills do not reach you regularly, you should call the Contact Centre or visit any of our offices to resolve this issue.

Payment channels:

Customers may pay for their bills through any of the following channels:

- Our collection agent's offices (Oman National Engineering & Investment)
- Agent's Bank Account.
- Electronic Payment through e-Portal ([www.electricity.com.om](http://www.electricity.com.om))

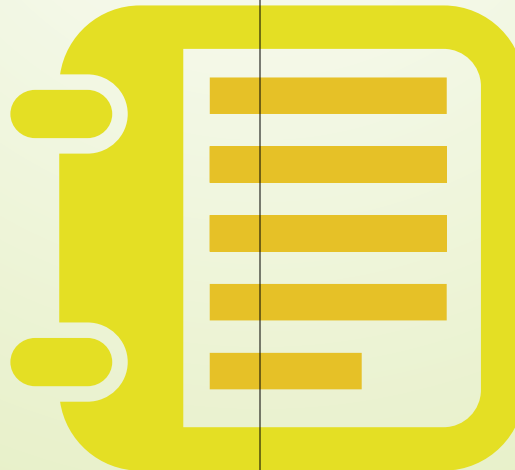
## الفوترة والتحصيل

ستقوم الشركة شهريا بتسجيل القراءة الفعلية للعداد الكهربائي، ومن ثم تقوم لاحقا باحتساب و إصدار الفواتير و ارسالها للمشتركين.

في الحالات التي يتعذر أخذ القراءة الفعلية – العقار مغلق على سبيل المثال – سيتم تقدير الإستهلاك وفق متوسط الاستهلاك الشهري.

في حال عدم وصول الفواتير اليك بصورة منتظمة يتوجب عليك عزيزي المشترك الإتصال بمركز الإتصالات أو مراجعة أقرب مكتب لنا لمساعدتك.

- تسعى الشركة لتوفير خيارات مختلفة لدفع الفواتير ، حيث يمكنكم سداد المستحقات الشهرية من خلال:
- مكاتب وكيل الشركة للفوترة والتحصيل (الشركة الوطنية العمانية للهندسة والإستثمار)
- إيداع المستحقات في الحسابات البنكية للوكيل.
- الدفع الإلكتروني من خلال البوابة الإلكترونية ([www.electricity.com.om](http://www.electricity.com.om))





## AVOIDING

### ELECTRICITY DISCONNECTION

The company always seeks to supply its Customers with electricity continuously. However, the Customer should also comply with paying the monthly bill. We shall notify you in case that you have any overdue bill & shall give you the chance to communicate any payment difficulties you may face.

If you face any difficulty in paying your bills, we may support you with an installment plan to pay your overdue amount and/or future amounts.

Dear customer, you must not allow illegal connections or supply electricity to third party. Such action will result immediate disconnection of electricity, and be liable for any consequences as per laws governing the electricity sector.



## تفادياً

### لقطع خدمة الكهرباء

تسعى الشركة دائماً الى استمرارية تزويد المشتركين بالكهرباء ولكن في الوقت نفسه فإنه يجب على المشترك الإلتزام بدفع فاتورة الإستهلاك الشهري. و سنعمل على إخطاركم اذا كانت هناك متأخرات مالية تتعلق بحسابكم وإتاحة الفرصة لكم للإتصال بنا وإخطارنا حول ما لديكم من صعوبة في الدفع.

إذا كانت لديكم صعوبة في دفع فواتيركم، سنعمل جاهدين للإتفاق معكم على آلية تقسيط المتأخرات، ولكن في الوقت نفسه يتوجب عليكم الإستمرار في دفع الإستهلاك الحالي و المستقبلية.

يجب عليك عزيزي المشترك عدم القيام بتوصيلات غير قانونية أو تزويد أي طرف ثالث بالكهرباء حيث ان مثل هذا الإجراء سيترتب عليه القطع الفوري لخدمة الكهرباء عنكم وتحميلكم جميع التبعيات القانونية التي وردت بالقوانين المنظمة لقطاع الكهرباء.



## EFFICIENT USE OF ELECTRICITY

Efficient use of electricity means reducing energy use in your premises without affecting your lifestyle or productivity. It will lead to a positive impact in different aspects, saves you money, increases energy security, and reduces pollution.

Therefore; you are advised that:

- The excess operation of electrical equipment for long periods without actual needs would result in excessive and unnecessary electrical energy consumption. Consequently; this would result in an increase in the value of the electricity bill. Furthermore, it may lead to an overload in the electricity network and possibly a power outage.
- Regular maintenance of electrical equipment will reduce the power consumption rate and will help in reducing the consumption significantly.

Therefore, the company encourages you to participate in the annual energy saving awareness campaigns it conducts or contact us for any help you may need in this aspect.

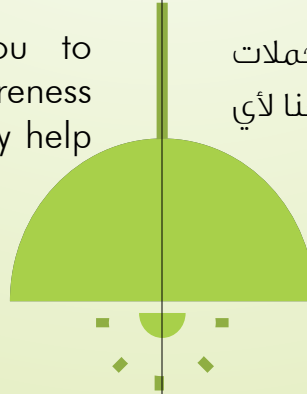
## من أجل فعالية أكبر في استخدام الكهرباء

إنّ التطبيقَ الجيد لآليات الترشيد والإستخدام الفعال للكهرباء سيؤدي حتما إلى انعكاس إيجابي على البيئة ، وأداء شبكة الكهرباء ، وسيؤدي ألى كلفة استهلاك أقل في فواتيرك الشهرية، دون التقليل من مستوى الرفاهية التي ترغب في الحصول عليها.

لذا يتطلب منك عزيزي المشترك ادراك:

- إنّ الإسراف في تشغيل الأجهزة الكهربائية لفترات طويلة دون الحاجة الفعلية لها يؤدي إلى ارتفاع في قيمة فاتورة استهلاك الكهرباء، و زيادة ضغط الأحمال الكهربائية على الشبكة والذي قد يؤدي إلى انقطاع التيار في بعض الأحيان.
- الصيانة الدورية للأجهزة الكهربائية يقلل كثيرا في معدل استهلاك الكهرباء.

ومن هذ المنطلق فإن الشركة تدعوك إلى متابعة حملات التوعية السنوية التي تقوم بها الشركة والتواصل معنا لأي مساعدة قد تحتاج إليها في هذا الجانب.



## CUSTOMERS WITH SPECIAL NEEDS

Our Code of Practice for Customers with Special needs gives special attention to these customers. This category includes the customers who are in their pension age, on low-income, with disability or have chronic illness.

If you are in this category we will:

- Notify you in advance about any planned outages.
- Provide advice on how to act in cases of power outage and securing an alternative power supply for medical equipment.
- In case you are relying on life support equipment and you are unable to pay the electricity bills, the company will take additional steps to delay or avoid disconnecting electricity between May & September.

If you or a member of your family is classified under this category; you need to fill in the designated form available at all our offices.

## لذوي الإحتياجات الخاصة نعطي اهتماماً خاصاً

لإننا نُقدّر وضع المشتركين من ذوي الإحتياجات الخاصة، ووضعا عنايتنا في تقديم خدمة مميزة وميسرة لهذه الفئة، و تشمل هذه الفئة من هم في سن التقاعد أو محدودي الدخل أو من لديهم إعاقة أو أمراض مزمنة.

أن كنت عزيزي المشترك من هذه الفئة سنقوم بالتالي:

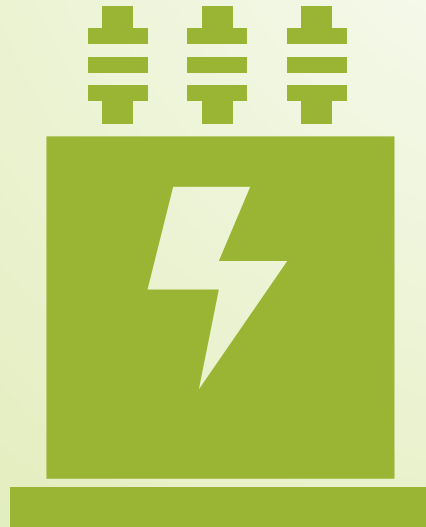
- إخطارك مسبقاً عن أي انقطاع مبرمج للتيار الكهربائي.
- إرشادك بكيفية التصرف في حالات انقطاع التيار الكهربائي و توفير مصدر بديل للكهرباء لتشغيل الأجهزة الطبية التي تحتاجها.
- في حالات الاعتماد على الأجهزة الطبية المساندة التي تعمل بالكهرباء، و كنت غير قادر على سداد فواتير الكهرباء، ستقوم الشركة باتخاذ خطوات إضافية لتأخير أو تجنب قطع الخدمة.

يتوجب عليك عزيزي المشترك إذا كنت أو أحد من افراد اسرتك من هذه الفئة بتعبئة الإستمارة الخاصة بذوي الإحتياجات الخاصة ليقوم موظفينا بدراسة وأثبات الحالة من خلال التواصل مع الجهات الحكومية المعنية.



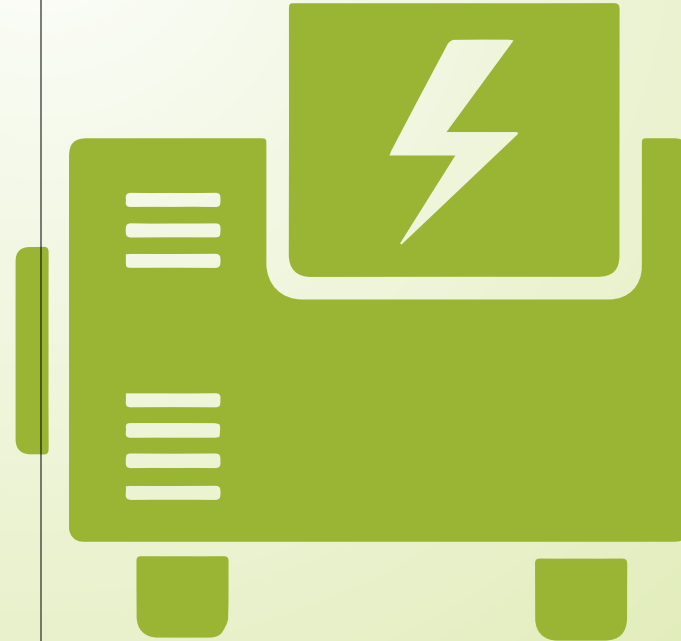
## STANDBY GENERATOR INSTALLATION

In case you need to install a standby generator at your premise, you must inform RAECO and we will provide you with the steps required for safe operation and any network enhancements that may be required.



## تركيب مولد إحتياطي

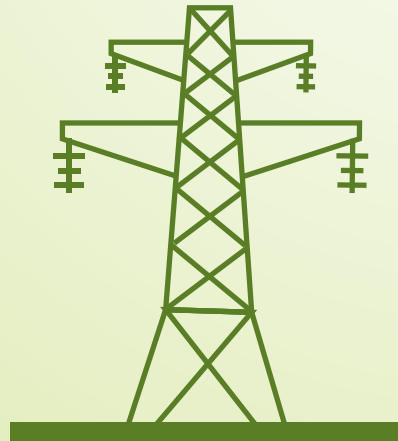
في حالة رغبتكم باستخدام مولد احتياطي في عقاركم يجب عليك عزيزي المشترك التواصل معنا لاشعارك بالاجراءات واشترطات التشغيل الآمن، وكذلك التحسينات الضرورية على الشبكة لتركيب المولد الإحتياطي.



## NETWORK ASSET RELOCATION

Some customers may request to relocate network assets close to their premises for different reasons. If you have such urgent need, you must write a request explaining the reasons and attach ownership document of the property with land drawing sketch.

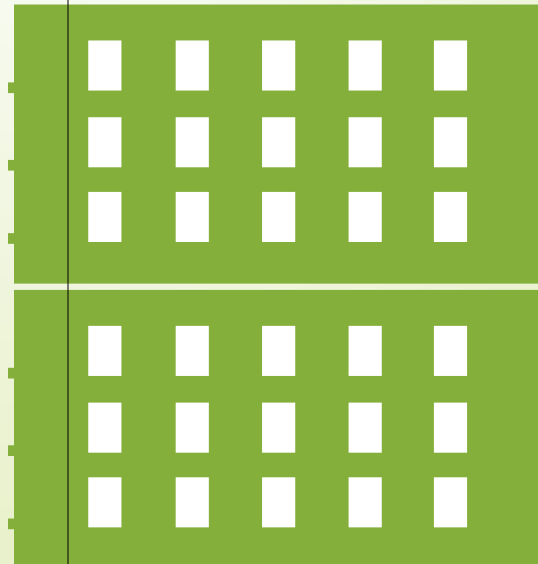
You will generally pay the cost of relocation if the assets are properly positioned in the first place & according to government conditions & specification.



## نقل أصول شبكة الكهرباء

في الحالات التي ترى عزيزي المشترك حاجة ماسة تستدعي نقل أصول شبكة الكهرباء الموجودة بالقرب من عقارك فيتوجب عليك التقدم بطلب يوضح الأسباب و أرفاق ملكية العقار و الرسم المساحي لتقوم الشركة بدراسة الطلب.

سيتوجب عليك عزيزي المشترك دفع تكاليف نقل شبكة الكهرباء في حال كانت الأصول أنشأت قبل إصدار ملكية العقار ووفق المواصفات والاشتراطات الحكومية.



## FEEDBACK AND COMPLAINTS

To meet your expectation and to enhance the service level, the following channels have been provided to submit your feedback, suggestion and complaint: Contact Center, E- portal, E-mail, Postal Address RAECO's offices

For complaints, the receipt shall be confirmed and you would be provided with a reference number. Moreover, we shall notify you with the steps of solving the problems and the estimated time for resolution.

We will respond to the complaint within (10) working days from receipt date or in (40) working days for the complicated cases which needs a site visit or technical investigation.

## ملاحظات وشكاوى المشركين

لنيل رضاكم ولرفع مستوى خدمه لأرقى المستويات تم توفير قنوات مختلفة لتقديم الملاحظات والمقترحات والشكاوى المتعلقة بخدمات المشركين :مركز الاتصالات، البوابة الإلكترونية،البريد الإلكتروني،الرسائل البريدية أو زيارة مكاتب الشركة.

في حالات الشكاوى سيتم تأكيد الاستلام من خلال تزويدك برقم مرجعي ، وإفادتكم بخطوات حل المشكلة والفترة الزمنية المقدرة للإنتهاء منها.

سنقوم بالرد على الشكاوى في غضون(١٠) أيام عمل من تاريخ الاستلام ، أو (٤٠) يوم عمل في الحالات المعقدة التي تحتاج إلى زيارات ميدانية أو فحص فني.



## CONTACT

### US

We operate a 24 hours Contact Centre for all telephone enquiries, including power outages:

- Contact Center (80077787)

If you want to know more about our services & and any other related information, you can also use the following sources:

- RAECO's website ([www.reefiah.com](http://www.reefiah.com))
- E-mail ([info@reefiah.com](mailto:info@reefiah.com))
- E-portal: ([www.electricity.com](http://www.electricity.com))
- Social media network  
(ReefiahOman, Reefiah.Oman)
- Postal Address  
(P.O 1166 P.C 133, Al Khuwair)

## تواصلكم

### يسعدنا

مركز الاتصالات يعمل على مدار الساعة للرد على استفساراتكم حول خدمة الكهرباء واستقبال بلاغات انقطاع الكهرباء:

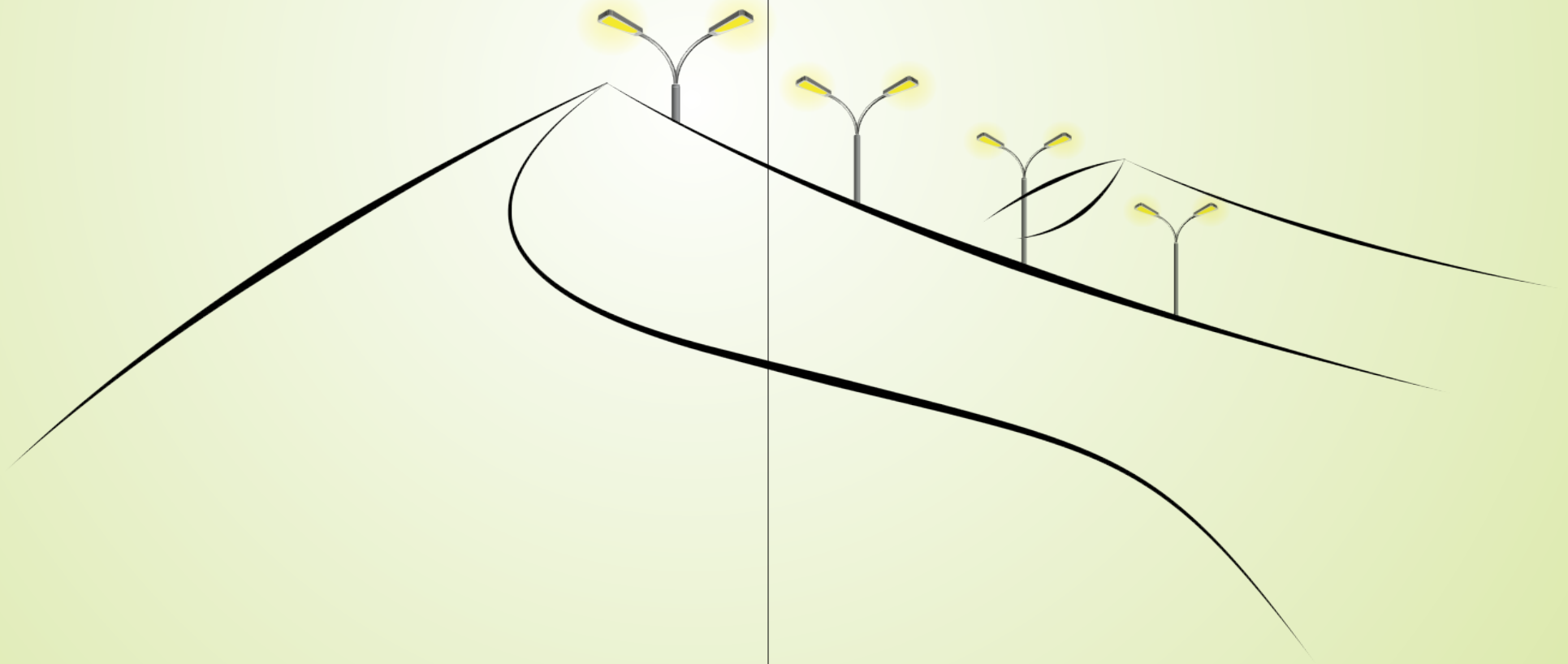
- مركز الاتصالات (٨٠٠٧٧٧٨٧)

يمكنكم معرفة المزيد عن خدماتنا و المعلومات المتعلقة بها من خلال التواصل مع الشركة على:

- الموقع الإلكتروني ([www.reefiah.com](http://www.reefiah.com))
- البريد الإلكتروني ([info@reefiah.com](mailto:info@reefiah.com))
- البوابة الإلكترونية ([www.electricity.com](http://www.electricity.com))
- شبكات التواصل الاجتماعي  
(ReefiahOman, Reefiah.Oman)
- العنوان البريدي  
(صندوق البريد ١١٦٦، الرمز البريدي ١٣٣، الخوير)



توصيل الكهرباء لريف عمان  
DELIVERING ELECTRICITY TO RURAL OMAN







[www.reefiah.com](http://www.reefiah.com)