

البيان رقم (٢٠١٧/٨)

صادر عن هيئة تنظيم الكهرباء

لقد لاحظت الهيئة ارتفاعاً ملحوظاً في البلاغات الصادرة عن المشتركين حول إنقطاع التيار الكهربائي في العديد من المناطق في السلطنة حيث تكررت بعضها لفترات متواصلة خلال الأسابيع الماضية.

وعليه فقد قامت الهيئة بعقد إجتماع مع الرؤساء التنفيذيين لشركات توزيع الكهرباء والمختصين لديها، لبحث أسباب الإنقطاعات وتكررها وخطط الشركات لتفادي ذلك، وبحث طرق تعاملها مع هذه الانقطاعات وأيضا آلية التواصل مع المشتركين وتوفير المعلومات لهم حيث أن الزيادة في الطلب على الكهرباء أصبحت أمراً إعتيادياً في مثل هذه الأوقات من العام.

وقد أفادت الشركات بأنه سيتم التعامل مع الموضوع من خلال تفعيل خطط الطوارئ لتفادي الانقطاعات، سواء من ناحية المتطلبات الفنية أو من ناحية آليات التواصل مع المشتركين لتوفير المعلومات الدقيقة عند حدوث أي انقطاع. وأكدت جميع الشركات بأن لديها جميع الموارد المالية والفنية اللازمة للقيام بواجباتها في حالة حدوث الانقطاعات، وأكدت أن استمرارية توفير الخدمة للمشاركين هي من الأولويات لديها. ومن ناحية أخرى ستقوم الهيئة في الفترة القادمة بمراقبة سير عمل الشركات والتعامل مع الشكاوى المقدمة وعددها وتكرارها.

و تقوم الهيئة حالياً بمراجعة المعلومات المبدئية المقدمة من الشركات حول الانقطاعات التي حدثت خلال الايام الماضية وتعمل على تقييم مدى إستجابة وتعامل الشركات مع هذه الانقطاعات. وفي هذا الإطار فقد قامت الهيئة بزيارات ميدانية للقاء بعض المشتركين المتأثرين بالانقطاعات لجمع معلومات إضافية تمهيدا لاجراء تحقيق رسمي إن استدعى الامر، وستواصل الهيئة هذه الزيارات متى ما تطلب الامر ذلك، حيث تؤكد الهيئة بأنه لا يستثنى من ذلك أي من المناطق حيث أن الهيئة تعامل جميع المشتركين على قدم المساواة، وتحرص على أن يحصل كل مشترك على الخدمة بطريقة مقبولة وآمنة.

كما تدعوا الهيئة جميع المشتركين المتأثرين بالإنقطاعات الى إتباع الاجراءات التي حددتها اللوائح وقواعد العمل المعتمدة من قبل الهيئة و تحثهم ايضا على التواصل مع الهيئة في حالة حدوث أي إنقطاعات في مناطقهم سواء بالإتصال على ٢٤٦٠٩٧٠٠ أو إرسال رسائل بالفاكس على ٢٤٦٠٩٧٠١ أو إرسال رسائل بالبريد الإلكتروني الى complaints@aer-oman.org أو على حسابات الهيئة في وسائل التواصل الإجتماعي.

صدر في ٥ يونيو ٢٠١٧

