

Date: _____

التاريخ: _____

Connection Type: Permanent Temporary مؤقتنوع التوصيل: دائم

First Party

الطرف الأول

Nama Electricity Supply Company SAOC
PO Box 1239, Al Hamriyah. PC 131, Sultanate of Oman.
Tel: 24250800
Email: info@supply.nama.om

شركة نماء لتزويد الكهرباء ش.م.ع.م
ص.ب: ١٢٣٩، الحميرية. ر.ب: ١٣١، سلطنة عمان
الهاتف: ٢٤٢٥٠٨٠٠
البريد الإلكتروني: info@supply.nama.om

Second Party

الطرف الثاني

Customer Name: _____ المشترك:
Address: _____ العنوان:
Contact No: _____ رقم الهاتف:
Email: _____ البريد الإلكتروني:
Customer Type: Owner Tenant صفة المشترك: مالك مستأجر
For Electricity Supply to Customer's premise in: _____ وذلك لتزويد التيار الكهربائي لعقار المشترك في:
Premise Details: _____ بيانات العقار/او نقطة التوصيل:
Wilayah: _____ Village: _____ Building No: _____ رقم العقار: _____ القرية: _____

We agree to

نوافق على

- 1- Arrange to provide you with a supply of electricity for the premises and from the date agreed above.
- 2- The Company should ensure the issuance of a Monthly Electricity Bill and to enable the customer to get it through the available electronic channels.
- 3- Charge you based on the permitted tariff approved by the Council of Ministers and such other fees as may be approved by the Authority for Public Services Regulation (APSR).
- 4- Send your bill through your preferred delivery channels such as email address (if provided) and SMS message including bill's link. you can also view your current bill and previous bills through the Company's Website.
- 5- We will provide you with facilities and different payment channels which will enable you to pay your bill as per your preference.
- 6- Your personal and account details are dealt with confidentiality and will not be shared without consent from APSR.

- ١- العمل على تزويد العقار بالكهرباء ابتداء من التاريخ المتفق عليه أعلاه.
- ٢- تلتزم الشركة بإصدار فاتورة استهلاككم للكهرباء بصفة شهرية وتمكين المشترك بالحصول عليها عبر المنصات الإلكترونية.
- ٣- احتساب مبالغ استهلاككم وتزويدكم بالكهرباء ستكون على أساس التعرفة المعتمدة من قبل مجلس الوزراء الموقر، والرسوم الأخرى التي قد تعتمد عليها هيئة تنظيم الخدمات العامة.
- ٤- إرسال فاتورة استهلاككم الشهرية عبر وسائل التواصل التي تفضلونها بالبريد الإلكتروني (إن وجد)، أو برسالة نصية قصيرة والتي تتضمن رابط الفاتورة، كما يمكنكم الاطلاع على فواتيركم من خلال القنوات الإلكترونية الخاصة بالشركة.
- ٥- توفير التسهيلات اللازمة ومنصات الدفع المختلفة لتمكنوا من دفع مستحقات الكهرباء بالطريقة التي تفضلونها.
- ٦- كل التفاصيل المتعلقة بحسابكم سيتم التعامل معها بسرية تامة وعدم مشاركتها مع أحد ما لم تسمح هيئة تنظيم الخدمات العامة بذلك..

You agree to

توافقون على

- 1- Pay us for the electricity you have consumed, by the due date shown on your bill; including the estimated bills, unless it is agreed with you to undertake a different payment plan.
- 2- Let us know if you have problems paying your bill and ask us for advice and for a copy of our approved Late Payment Code of Practice.

- ١- سداد قيمة استهلاككم للكهرباء قبل أو في تاريخ الاستحقاق الموضح بفاتورة الكهرباء، بما في ذلك الفواتير المبنية على قراءات تقديرية، ما لم نتفق معكم على آلية أخرى لسداد هذه المستحقات، والالتزام بآلية السداد حسب الخطة والمبالغ المتفق عليها.
- ٢- إفادتنا إذا كانت لديكم أية ظروف تحول دون استطاعتكم دفع مستحقات الكهرباء، وطلب نسخة من (قواعد العمل للمتأخرين في سداد فواتير الكهرباء) المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة.

3- Let us know if you have changed your contact details recorded with us.

4- Let us know with at least 7 days' notice if you no longer require a supply of electricity at the above premises.

5- Grant access to the Supplier's personnel, agent or nominated contractor, right of access to read, inspect and test any meter at the Customer's Premises when required and they should not face any obstacles when accessing your meter.

6- In the period when an actual meter reading is not available, the company will use estimated readings for billing.

7- Provide promptly all information reasonably required by the Supplier for the purposes of administering the Customer's account, including information required to determine the applicable Permitted Tariff.

8- Inform the Supplier of any changes in electricity usage that would result in changes of tariff.

9- If the Supplier, based on the Reassessment of the Usage, observed the Premise is being used for different purpose than what is registered in its records, the Company has the right to change the tariffs.

٣- إخطارنا إذا كان هناك تغيير في بيانات التواصل معكم المسجلة لدينا.

٤- إخطارنا في مدة لا تقل عن ٧ أيام في حالة رغبتكم قطع تزويد عقاركم بالكهرباء.

٥- منح حق الوصول لموظفي الشركة أو الوكيل أو المقاول المعين، وحق الوصول لقراءة وفحص واختبار أي عداد في مقر العميل عند الحاجة وعدم وضع أي عراقيل تحول الموظف المختص للوصول الى العداد مباشرة.

٦- في الفترة التي يتعذر فيها الحصول على القراءة الحقيقية، ستستخدم الشركة قراءات تقديرية لإعداد الفواتير.

٧- تقديم جميع المعلومات المطلوبة من قبل الشركة على الفور لأغراض إدارة حساب العميل، بما في ذلك المعلومات المطلوبة لتحديد التعرفة المسموح والمعمول بها.

٨- إبلاغ الشركة بأي تغييرات في استخدام الكهرباء من شأنها أن تؤدي إلى تغييرات في التعرفة.

٩- في حال وجد المزود أن الكهرباء في مقر المشترك تستخدم لغير الأغراض المتفق عليها في الاتفاقية، يحق للمزود تغيير التعرفة لتناسب مع الاستخدام الواقعي للكهرباء.

Generation Equipment

معدات توليد الكهرباء

1- If the Customer has, or intends to have, generation equipment at the Premises to which Supply is to be made, such equipment shall not be connected unless after signing the Energy Sale Agreement with the company.

2- Such equipment shall not feed any power into the Supplier's system other than with the prior signing the Energy Sale Agreement with the company.

١- إذا كان لدى العميل، أو ينوي امتلاك، معدات توليد في المبنى الذي سيتم التزويد إليه، فلا يتم تركيب المعدات إلا بعد توقيع عقد بيع الطاقة مع الشركة.

٢- يجب ألا تغذي هذه المعدات أي طاقة إلى الشبكة إلا بعد توقيع عقد بيع الطاقة مع الشركة.

Prepaid Meters

عدادات مسبقة الدفع

1- The prepaid meter is an electricity meter that does not conduct electricity unless it has been charged in advance with the value of future consumption for a specified period. The meter disconnects the electricity current when the credit in the meter is consumed. The meter can be recharged in several ways.

2- The Company offers the option of installing a prepaid meter for new connection requests and replacing the meter in accordance with the interest of the customer, the Supplier, and regulatory controls.

3- The Company will provide the prepaid meter in accordance with the controls and provisions in force in the company in terms of cost, standards, quality specifications, and safety.

4- Before starting to replace the meter, the Company will cut off the power supply and the property owner will be asked to turn off all electrical appliances.

5- If you want to move to the prepaid system and you have unpaid bills, you must settle the previously unpaid dues, or you can take the option of settling them with the recharge card system.

١- العداد مسبق الدفع هو عداد الكهرباء الذي لا يوصل التيار الكهربائي إلا إذا تم شحنه مسبقا بقيمة الاستهلاك المستقبلي لفترة محددة من الزمن ويقوم العداد بفصل التيار عند انتهاء الرصيد ويمكن إعادة شحن العداد بعدة طرق.

٢- تقدم الشركة خيار تركيب العداد مسبق الدفع لطلبات التوصيل الجديدة واستبدال العداد وفق ما تقتضيه مصلحة المشترك والشركة والضوابط التنظيمية.

٣- ستقوم الشركة بتوفير العداد مسبق الدفع وفقا لضوابط والأحكام المعمول بها في الشركة من حيث التكلفة، ومعايير ومواصفات الجودة، والسلامة.

٤- قبل البدء في استبدال العداد سوف تقوم الشركة بقطع التيار الكهربائي وسوف يطلب من صاحب العقار إطفاء جميع الأجهزة الكهربائية.

٥- إذا كانت لديك فواتير غير مدفوعة وأردت الانتقال إلى نظام الدفع المسبق عليك تسوية المستحقات غير المدفوعة سابقا ويمكن أن تأخذ خيار تسويتها بنظام بطاقة الشحن أو تسويتها مباشرة قبل الانتقال إلى العداد المسبق وذلك لدى المختصين في الشركة.

6- The same tariff approved for the postpaid meter shall apply.

7- The Company will provide you with an instructional brochure to explain the method of charging the meter, with explanations with pictures on the company's social networking sites.

8- Using the pre-meter does not require issuing a monthly bill or visiting the meter reader. It is a system that allows the customer to control electricity consumption and monitor the amounts spent for electricity. Therefore, the Company will not read the meter monthly, and no monthly bill will be sent to the customer.

9- The Company will provide several ways to charge the meter in the most prominent shops and fast-shopping stores, and through smart phone applications.

10- The prepaid meter will alert the customer if the balance is close to depleting.

11- The Company is fully responsible for managing the balance in the meter, and the Company is not responsible for power outages due to depletion of the balance. The Company is not responsible for any damage that may occur to the customer as a result of power outages due to depletion of credit.

٦- تنطبق نفس التعرفة المعتمدة في العداد أجل الدفع.

٧- سوف تزودك الشركة بمطوية إرشادية لشرح طريقة شحن العداد ومع وجود شروحات بالصور في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة.

٨- لا يتطلب استخدام العداد المسبق إصدار فاتورة شهرية أو زيارة قارئ العداد فهو نظام يتيح للمشارك التحكم باستهلاك الكهرباء ومراقبة المبالغ التي تصرفها للكهرباء لذلك لن تقوم الشركة بقراءة العداد بشكل شهري ولن يتم إرسال فاتورة شهرية.

٩- سوف توفر الشركة عدة طرق لشحن العداد في أبرز المحلات التجارية ومحلات التسوق السريع وعن طريق تطبيقات الهواتف الذكية.

١٠- سوف يقوم العداد مسبق الدفع بتنبيه المشترك في حال اقتراب الرصيد من النفاذ.

١١- المشترك مسؤول مسؤولية كاملة عن إدارة الرصيد في العداد، والشركة غير مسؤولة عن انقطاع التيار بسبب نفاذ الرصيد والشركة غير مسؤولة عن أي ضرر قد يحدث للمشارك نتيجة لانقطاع التيار بسبب نفاذ الرصيد.

If things go wrong

1- If you need to file a complaint you may do so by phone through the contact center, email, in writing, or in person at our offices. Please ask for a copy of our Complaint Handling Procedure document approved by APSR, or you may find it available in our website.

2- In case of a complaint or dispute, you are obligated to pay any outstanding dues except the disputed amount relating to that complaint and to pay the undisputed monthly bills.

3- Without prejudice to your statutory rights, we do not accept liability for any indirect or consequential loss you may suffer, such as loss of use, revenue or profit, or increased cost of working, arising out of or in connection with the terms of this agreement to supply electricity to your premises.

4- Nothing above shall restrict your right to claim compensation in court should you decide to submit a claim, but you should let us have the chance to resolve the matter first, if you are not satisfied, you may raise the complaint with APSR for further action as in accordance with the approved Complaint Handling Procedure document.

إذا سارت الأمور على نحو خاطئ

١- عند رغبتكم تقديم أية شكوى فيمكنكم التواصل معنا هاتفياً عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق البريد الإلكتروني أو خطياً أو الحضور شخصياً لأحد مكاتبنا، كما نرجو منكم طلب نسخة من لائحة (إجراءات النظر في شكاوى المشتركين) المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة أو زيارة موقعنا الإلكتروني على شبكة الأنترنت للحصول على نسخة إلكترونية من اللائحة.

٢- في حالة وجود شكوى أو نزاع بيننا فيجب الالتزام بسداد أي مبالغ مستحقة ما عدا مبالغ محل الشكوى أو النزاع وسداد الفواتير الشهرية غير المتنازع عليها.

٣- بدون المساس بحقوقكم القانونية فإن الشركة لا تتحمل المسؤولية عن أية خسارة غير مباشرة أو تبعية قد تحصل لكم، مثل فقدان الاستخدام، أو العائد، أو الربح، أو زيادة تكلفة العمل، والتي تنشأ عن أو تتصل بشروط هذه الاتفاقية.

٤- لا يوجد فيما ذكر أعلاه ما يقيد حقوقكم في اللجوء للمحكمة إذا قررتم ذلك، ولكن يرجى منحنا الفرصة لحل شكاواكم أولاً. وإذا مازلتهم غير راضيين، فيمكنكم رفع شكاواكم لهيئة تنظيم الخدمات العامة للنظر في الموضوع وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين.

Value Added Tax

1- VAT is applied on all service fees and commitments under this agreement which may be applicable by law in the country from time to another.

ضريبة القيمة المضافة

١- تطبق ضريبة القيمة المضافة على جميع الرسوم وتكاليف الخدمات أو على أي التزامات التي نص عليها بنود هذا العقد والتي قد تكون مطبقة في سلطنة عمان من وقت لآخر.

2- VAT will be collected from the customer through the Company along another fees in this contract.

٢- يتم تحصيل ضريبة القيمة المضافة من المشترك بالإضافة إلى أي رسوم مستحقة بموجب هذا العقد من قبل الشركة.

Municipality fees

رسوم البلدية

1- Municipality fees will be added as part of the payable fees in the electricity bill

١- يتم إضافة رسوم البلدية في فواتير استهلاك الكهرباء

2- Municipality fees currently applicable only for the premises/Electricity account which are located within Muscat Governorate. In case this fee will be approved for other governates based on the approval from the Municipality, it will be applicable to the respective electricity accounts in those areas.

٢- تنطبق رسوم البلدية حالياً فقط على حسابات الكهرباء الواقعة ضمن النطاق الجغرافي لمحافظة مسقط. وفي حال تم تطبيق هذه الرسوم على باقي المحافظات فسيتم به وجبه إضافة هذه الرسوم على الحسابات الخاضعة في المحافظات الأخرى حسب ما سيتم اعتماده والإعلان عنه.

3- Municipality fees is calculated based on the approved mechanism from Government (represented in Municipality). Any change on this mechanism will be accordingly applied on the customer bills.

٣- يتم احتساب رسوم البلدية حسب ما يتم اعتماده من قبل الحكومة (ممثلة في البلديات) وينطبق عليه أي تعديل يتم اعتماده من قبل البلدية في المستقبل.

Disconnection of your electricity supply

قطع تزويدكم بالتيار الكهربائي

1- We have the right to do so if you do not pay us, but we will follow the procedure specified in our Late Payment Code of Practice document.

١- في حالة عدم التزامكم بدفع مستحقات الكهرباء حسب التاريخ المبين على الفاتورة، فإن الشركة لها الحق في قطع التيار الكهربائي عن عقاركم، بعد إتباعها للإجراءات اللازمة والموضحة في لائحة (قواعد العمل في حالة تأخر المشترك عن السداد).

2- After the customer fails to pay his bills before or on the due date shown in the bill, the company has the right to disconnect the electricity supply at any time after the due as per the company internal process and regulations.

٢- في حال لم يقم المشترك بسداد فواتيره قبل أو في تاريخ الاستحقاق المبين في الفاتورة، يحق للشركة فصل التيار الكهربائي في أي وقت بعد استحقاقه وفقاً للإجراءات واللوائح الداخلية للشركة.

3- Disconnection notice might be sent by electronic channels, Hard copy delivery in the premise, stickers in the Meter/premise, or any other communication channels for the customer.

٣- في حال الفصل بسبب غير دفع الفواتير، يتم إرسال إنذار لقطع الكهرباء من خلال الفواتير، أو وسائل التواصل الإلكترونية، أو بتسليمها لموقع العقار، أو بوضع ملصق على العداد أو العقار.

4- The Customer is responsible for paying the bills according to the date shown on the bills, and the company is not responsible for any damage that may occur to the customer because of the disconnection because of non-payment.

٤- المشترك مسؤول عن دفع الفواتير حسب التاريخ المبين على الفاتورة، والشركة غير مسؤولة عن أي ضرر قد يحدث للمشارك نتيجة لفصل التيار الكهربائي نتيجة لعدم الدفع.

5- In case of disconnection due to non-payment, the disconnection notice might be sent by electronic channels, hard copy delivery in the premise, stickers in the Meter/premise, or any other communication channels for the customer.

٥- كما يحق للشركة فصل التيار الكهربائي عن عقاركم إذا تبين استخدامكم للكهرباء في تزويد شخص آخر بطريقة غير آمنة، أو استخدامها لأغراض أخرى غير الاستخدام المتفق عليه في اتفاقية تزويد الخدمة.

6- We may also disconnect you if you use the electricity, we supply to you to supply to another person, in an unsafe manner or for some purpose other than your normal permitted Tariff use.

٦- يحق للشركة قطع التيار في حال إخلال المشترك بالالتزامات التي ينص عليها هذا العقد.

7- The Company has also the right to Disconnect the service for any customer non-compliance to the respective obligations in this contract.

٧- في حال استخدامكم لعداد مسبق الدفع، سيتم فصل الكهرباء بمجرد نفاذ الرصيد.

Special Needs Customers

الحالات الخاصة

1- Please inform us if you or another individual in your home suffers from a chronic disease or has a severe disability or disability that requires uninterrupted electricity, as we would like to help as much as possible by keeping the electricity current and dealing with special cases according to the rules and regulations in force.

١- يرجى إبلاغنا إذا كنت أو فرد آخر في منزلك يعاني من مرض مزمن أو لديه إعاقة أو عجز شديد يتطلب عدم انقطاع الكهرباء حيث نود المساعدة بقدر الإمكان من خلال إبقاء التيار الكهربائي مستمر والتعامل مع الحالات الخاصة وفق القواعد والأنظمة المعمول بها.

1- The Governing Law is the Law of Oman.

١- القانون الحاكم هو القانون العماني.

2- Any change in the regulation related to any part of the agreement will be applicable to change the respective point in the agreement to align with regulation.

٢- يسري أي تغيير في اللائحة التنظيمية أو القانون يتعلق بأي جزء من الاتفاق على تغيير النقطة ذات الصلة في الاتفاق لتتماشى مع اللائحة أو القانون.

Our contact details and how to find out more

بيانات التواصل الخاصة بنا وكيفية الحصول على المزيد من التفاصيل

1- We will publish and make available on our website, email and in printed form at our offices a range of information designed to help you understand this agreement including:

١- سنقوم بنشر المعلومات التي قد تحتاجونها في موقعنا على الإنترنت، وعن طريق البريد الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي، ونسخ مطبوعة بمكاتبتنا، مصممة لمساعدتكم على فهم هذه الاتفاقية وتشمل:

- * A statement of the approved permitted tariffs and fees.
- * Our approved Late Payment Code of Practice.
- * Our approved Code of Practice relating to the efficient use of electricity.
- * Our approved Code of Practice for services to customers with special needs.
- * Our Guaranteed standards of Services (GSoS).
- * Our approved Complaint Handling Procedure.

- * بيان بالتعريفات والرسوم المعتمدة.
- * قواعد العمل المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة في حالة تأخر المشترك عن السداد.
- * قواعد العمل للاستخدام الفعال للكهرباء.
- * قواعد الممارسة للتعامل مع المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- * معايير ضمان مستوى الخدمة.
- * دليل إجراءات النظر في شكاوى المشتركين.

2- You can contact us at the call center that operates 24 hours a day.

٢- يمكنكم الاتصال بنا على مركز التواصل الذي يعمل ٢٤ ساعة يومياً.

3- Please contact us to obtain a copy of any of these documents or any other information you feel we may be able to provide or visit our website, as detailed below.

٣- يرجى الاتصال بنا للحصول على نسخة من هذه المستندات أو أي معلومات أخرى أو زيارة موقعنا على الإنترنت كما هو موضح أدناه

Contact Center: 1011

Website: www.supply.nama.om

مركز التواصل: ١٠١١

موقع الشركة: www.supply.nama.om

Parties Signature

توقيع الأطراف

In witness thereof, the parties have this agreement to be executed by them duly authorized representatives as of the date of service connections.

بحضور الطرفين أو من ينوب عنهم تمّ عمل هذه الاتفاقية، وتعتبر نافذة من تاريخ توصيل الكهرباء.

Signed for and on behalf of the Nama Electricity Supply Company SAOC

موقع لصالح ونيابة عن شركة نماء لتزويد الكهرباء ش.م.ع.م

(Supplier): _____ بواسطة (ممثّل الشركة):

Signed for and on behalf of Customer Name _____ موقع لصالح ونيابة عن اسم المشترك

(The Authorized) By: _____ المخوّل بالتوقيع بواسطة:

Name: _____ الإسم:

Signature: _____ التوقيع: