



P.O Box 1229, P.C., 131, Hamriyah
Sultanate of Oman
T: 2457 3400 / F: 2457 3440

ص.ب: ١٢٢٩، ر.ب: ١٣١، الحميرية،
سلطنة عُمان
الهاتف: ٢٤٥٧٣٤٠٠، الفاكس: ٢٤٥٧٣٤٤٠

1-PARTIES:

١- الأطراف

A. Mazon Electricity Company (Supplier)
Address, P.O. Box 1229, P.C.: 131 Al Hamriya

أ- شركة كهرباء مزون ش.م.ع.م (المزوّد)
ص.ب: ١٢٢٩، ر.ب: ١٣١، الحميرية

B. (the Customer) (_____)

ب- (المشترك) (_____)
عنوانه:

Electricity Supply to Customer's premise in

لتوصيل التيار الكهربائي لعقار المشترك في
(_____)

2-GENERAL:

٢- عام

2-1 The supplier, and bases on the customer's application shall provide a supply of electricity to the customer at the connection point up a maximum of () KW in accordance with the terms of this connection and supply agreement. (Tariff Type): Government, Commercial, Tourism, Residential, Industrial, Agriculture and others.

٢-١: يلتزم المزود وبحسب طلب التوصيل من المشترك بتوفير الكهرباء للمشارك عند نقطة توصيل () ك واط كحد أقصى وذلك بموجب اتفاقية التوصيل والتزويد. نوع التعرفة (سكني، تجاري، زراعي، حكومي، صناعي، سياحي، أخرى).

2-2 The customers shall

a) maintain valid connection and supply agreement at all times and strictly comply with its terms.

b) strictly use all electricity supplies for own use, and

c) not supply and electricity to any other person or premises

٢-٢: يلتزم المشترك:
أ) بالبقاء على اتفاقية التوصيل والتزويد سارية الصلاحية على الدوام وتعهد بالاستجابة لشروطها.
ب) يتعهد باستخدام الكهرباء لأغراضه فقط.
ج) عدم تزويد أي مشترك آخر بالكهرباء.

3-RIGHTS TO VARY TERMS OF SUPPLY:

٣- حق تغيير شروط التزويد

The supplier reserves the right to vary the terms of supply, including as a result of changes to permitted tariff, and shall notify the customer of any such change by the available and applicable means at least thirty (3) days prior to the implementation.

يحتفظ المزود بحقّه في تعديل شروط التزويد بما في ذلك الناتج من تغيير التعرفة المحددة، ويلتزم بإخطار المشترك بالوسائل المتوفرة والمُتاحة خلال ثلاثين (٣٠) يوماً قبل تطبيق التعديلات.

4-SUPPLIER RESPONSIBILITIES:

٤- مسؤوليات المزود

We agree to:

- provide you with a supply of electricity to the premises and from the date agreed above;
- Let you know by SMS or email and publish a notice in the newspapers and on our website at least 2 days in advance, if your supply must be interrupted temporarily. For example, because we need to maintain or repair our network, or equipment we have installed at your premises;
- publish regular updates on our website if for any reason there is an emergency interruption to our ability to supply you with electricity, for example as a result of bad weather, equipment failure, or the actions of another contractor or individual;
- read your meter or estimate your consumption at least monthly, unless you have a pre-payment meter installed at your premises;
- provide you with a monthly bill for the electricity you have consumed;
- charge you on the basis of the permitted tariff approved by the Council of Ministers and such other fees as may be approved by the Authority for Electricity Regulation;
- send your bill to your nominated email address (if provided) and summary details by SMS message and enable you to view your current bill and previous bills at www.mzec.co.om
- deliver a paper copy of your bill to the premises above at the time your meter is read, if you wish us to do so;
- provide facilities to permit you to pay your bill by cash, cheque, credit card or bank transfer, as you prefer;
- test your meter if you feel it is or may be inaccurate, providing you agree to pay us the approved fee, though the fee will be waived if the meter is shown to be inaccurate; and
- Replace your meter free of charge if it is inaccurate, or obsolete, unless it has been damaged by your actions or neglect. (Note that in such circumstances we may charge you for a replacement, or ask you to repair or replace it);
- Treat as confidential any information we hold about your account and not to share it with anyone, unless permitted to do so by the Authority for Electricity Regulation.

نوافق على:

- تزويد العقار بالكهرباء ابتداء من التاريخ المتفق عليه أعلاه.
- في حالة تطلب منا القيام بأي أعمال فنية على شبكتنا الكهربائية أو الأجهزة التي قمنا بتركيبها في العقار، فسيُتوجب علينا بمدة لا تقل عن يومين إشعاركم برسالة نصية قصيرة، أو عن طريق البريد الإلكتروني، أو نشر الإعلان في وسائل الإعلام المحلية، أو في الموقع الإلكتروني للشركة على شبكة الإنترنت.
- نشر وتحديث آخر أخبار الانقطاعات الطارئة على الموقع الإلكتروني للشركة، والتي تحدث عادة نتيجة الأعطال أو الحوادث أو الأحوال المناخية.
- قراءة عدادكم بانتظام، فإذا تحذر أخذ القراءة الحقيقية للعداد سيتم تقدير استهلاككم وفق المعقول، ما لم يكن لديكم عداد مسبق الدفع.
- تزويدكم بفاتورة استهلاككم للكهرباء بصفة شهرية.
- حساب مبالغ تزويدكم بالكهرباء ستكون على أساس التعرفة المعتمدة من قبل مجلس الوزراء الموقر، والرسوم الأخرى التي قد تعتمدها هيئة تنظيم الكهرباء.
- إرسال فاتورة استهلاككم الشهرية لبريدكم الإلكتروني (إن وجد)، و برسالة نصية قصيرة، كما يمكنكم الاطلاع على فواتيركم من خلال الموقع الإلكتروني www.mzec.co.om
- تسليمكم نسخة من فاتورة استهلاككم الشهرية عند أخذ قراءة العداد إذا رغبتكم قيامنا بذلك.
- توفير التسهيلات اللازمة لتمكنوا من دفع مستحقات الكهرباء بالطريقة التي تفضلونها، حيث بإمكانكم الدفع نقداً أو بشيك أو بالبطاقة الإئتمانية أو التحويل المصرفي.
- فحص عدادكم إذا شعرتكم بأنه لا يسجل استهلاككم للكهرباء بدقة، شريطة موافقتكم دفع رسوم فحص العداد المعتمدة، وسيتم إرجاع هذه الرسوم إذا تبين أن به أي عطل.
- استبدال عدادكم على نفقتنا إذا تبين بأن العداد غير دقيق أو كان قديماً، ما لم يكن قد تعرض للتلف بسببكم أو إهمالكم (يرجى العلم أنه في حالة تعرض العداد للتلف بسبب إهمالكم فسيُتوجب عليكم دفع رسوم إصلاحه أو استبداله).
- كل التفاصيل المتعلقة بحسابكم سيتم التعامل معها بسرية تامة وعدم مشاركتها مع أحد ما لم تسمح هيئة تنظيم الكهرباء بذلك.

This agreement does not in any way restrict or prejudice any statutory rights you may enjoy in accordance with Omani Law.
This agreement shall remain valid until it is modified in accordance with Condition 38 of our electricity Distribution and Supply Licence.

اتفاقية التزويد هذه لا تتعارض بأي شكل من الأشكال أو تمس بأي حقوق قانونية أخرى أقرتها القوانين العمانية، كما أن هذه الاتفاقية تظل سارية المفعول ما لم يتم تعديلها وفقاً للشروط ٣٨ من رخصة توزيع و تزويد الكهرباء الممنوحة لنا من قبل هيئة تنظيم الكهرباء-عمان.

5-CUSTOMER RESPONSIBILITIES:

٥ - مسؤوليات المشترك

You agree to:

- provide an approved and appropriate electricity meter, unless there is already an approved meter installed at your premises;
- pay us for the electricity you have consumed, by the due date shown on your bill;
- let us know if you have problems paying your bill and to ask us for advice and for a copy of our approved Late Payment Code of Practice;
- not interfere with or cause damage to the meter or any other equipment we have reasonably installed at your premises;
- let us know as soon as possible if you think there is a problem with our equipment;
- allow us reasonable access to the premises for the purpose of reading and inspecting the meter and other equipment belonging to us;
- let us know if there is any change to your contact details; and
- let us know with at least 7 days' notice if you no longer require a supply of electricity at the above premises.

توافقون على:

- توفير عداد كهرباء مطابق لمواصفات الكهرباء العمانية ، ما لم يكن لديكم عداد مثبت سابقا ومطابق أيضا لمواصفات الكهرباء العمانية في عقاركم.
- سداد قيمة استهلاككم للكهرباء في تاريخ الاستحقاق الموضح بفاتورة الكهرباء ، بما في ذلك الفواتير التقديرية، ما لم تتفق معكم على أية أخرى لسداد هذه المستحقات.
- إفاذتنا إذا كانت لديكم أية ظروف تحول دون استطاعتكم دفع مستحقات الكهرباء ، وطلب نسخة من لائحة (قواعد العمل في حالة تأخر المشترك عن السداد) المعتمدة من هيئة تنظيم الكهرباء.
- عدم قيامكم بأي عمل أو تعديل أي عداد أو جهاز مرتبط بالعداد أو العبث في العداد بأية طريقة كانت.
- إبلاغنا فوراً عن أي تلف أو الشك في وجود تلف أو تعبت في عداد الكهرباء.
- السماح لموظفينا المعتمدين، أو وكيلنا أو المقاول المعين من قبلنا ، في كافة الأوقات المناسبة ، و في الحالات الطارئة، من دخول العقار لغرض قراءة أو فحص أو تزويد أو قطع التزويد أو إزالة العداد أو تغييره ، أو أي أغراض أخرى متعلقة بالتزويد.
- إخطارنا إذا كان هناك تغيير في بيانات الاتصال بكم المسجلة لدينا.
- إخطارنا في مدة لا تقل عن ٧ أيام في حالة رغبتكم قطع تزويد عقاركم بالكهرباء.

6-TITLE TO COME LATER FROM CLIENT

٦ - إذا سارت الأمور على نحو خاطئ

- Please let us know if you have a problem you would like us to resolve.
- If you need more information get in touch with our [Customer Contact Centre](#).
- If you need to file a complaint you may do so by phone, email, in writing, or in person at our offices. Please ask for a copy of our approved Complaint Handling Procedure or go to our website to find it.
- 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.
- If our actions cause direct damage to your electrical equipment please let us have as much detail as possible of your claim in order for us to investigate the matter, assess the evidence available and decide if compensation should be paid to you.
- Nothing above shall restrict your right to claim compensation in Court should you decide you wish to submit a claim, but you should let us have the chance to resolve the matter first, in accordance with the approved Complaint Handling Procedure

- إذا واجهتكم أية مشكلة تتعلق بتزويدكم بالكهرباء يرجى التواصل مع أحد موظفينا عبر مركز الاتصالات.
- عند رغبتكم تقديم أية شكوى فيمكنكم التواصل معنا هاتفياً أو عن طريق البريد الإلكتروني أو خطياً أو الحضور شخصياً لأحد مكاتبنا، كما نرجوا منكم طلب نسخة من لائحة (إجراءات النظر في شكاوى المشتركين) المعتمدة من هيئة تنظيم الكهرباء أو زيارة موقعنا الإلكتروني على شبكة الإنترنت للحصول على نسخة إلكترونية من اللائحة.
- دون 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.
- إذا تسبب تزويدنا لكم بالكهرباء بشكل مباشر في تلف أجهزتك الكهربائية، يرجى تزويدنا بأكثر قدر من تفاصيل المشكلة ، للقيام بالتحقيق في الأمر وتقييم الأدلة المتوفرة، لتقرر الشركة تعويضكم أو الاعتذار عن ذلك إذا تبين بأن التلف لم يكن بسبب مشكلة التزويد.
- لا يوجد فيما ذكر أعلاه ما يقيد حقوقكم في اللجوء للمحكمة إذا قررت ذلك، ولكن يرجى منحنا الفرصة لحل شكاواكم أولاً وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشتركين.

7-DISCONNECTION OF YOUR ELECTRICITY SUPPLY

٧ - قطع تزويدكم بالتيار الكهربائي

- We believe that disconnecting your electricity supply is a last resort. We have the right to do so if you do not pay us but will follow the procedure specified in our Late Payment Code of Practice.
- We may also disconnect you if you use the electricity we supply to you to give a supply to another person, in an unsafe manner or for some purpose other than your normal residential use.

- في حالة تأخركم بدفع مستحقات الكهرباء فإن الشركة لها الحق في قطع التيار الكهربائي عن عقاركم ، بعد اتباعها للإجراءات اللازمة والموضحة في لائحة (قواعد العمل في حالة تأخر المشترك عن السداد).
- 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 السكني.

8-OUR CONTACT DETAILS AND HOW TO FIND OUT MORE

- We will publish and make available on our website, via email and in printed form at our offices a range of information designed to help you understand this agreement including:
- a statement of the approved residential tariffs and fees;
- our approved Late Payment Code of Practice;
- our approved Code of Practice relating to the efficient use of electricity and other related guidance we feel customers might find useful;
- our approved Code of Practice for services to customers with special needs;
- our Customer Charter;
- our approved Complaint Handling Procedure;
- the approved metering rules;
- a statement of our approved procedure for estimating electricity consumption when we have not read your meter; and
- our approved Connection Agreement.
- 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, or call our contact centre at 80077771, as detailed below.

٨ - بيانات الاتصال الخاصة بنا وكيفية الحصول على المزيد من التفاصيل:

- سنقوم بنشر المعلومات التي قد تحتاجونها في موقعنا على الإنترنت ، وعن طريق البريد الإلكتروني ، ونسخ مطبوعة بمكاتبنا ، مصممة لمساعدتكم على فهم هذه الاتفاقية وتشمل:
- بيان بالتعارف والرسوم المعتمدة.
- قواعد العمل المعتمدة من هيئة تنظيم الكهرباء في حالة تأخر المشترك عن السداد.
- قواعد العمل للاستخدام الفعال للكهرباء.
- قواعد العمل لخدمة المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ميثاق المشتركين.
- دليل إجراءات النظر في شكاوى المشتركين.
- القوانين المتصلة بالعدادات.
- بيان الإجراءات المتبعة لتقدير استهلاك الكهرباء في حالة تعذر قراءة العداد.
- اتفاقية التوصيل المعتمدة.
- يرجى الاتصال بنا للحصول على نسخة من هذه المستندات أو أي معلومات أخرى أو زيارة موقعنا على الإنترنت كما هو موضح أدناه.
- مركز اتصال المشتركين: ٨٠٠٧٧٧٧١

9-PARTIES SIGNATURE:

٩ - توقيع الطرفين

In witness thereof, the parties have this agreement to be executed by their duly authorised representatives as of the date of service connections, (Signed for and on behalf of the **Mazoon Electricity Company SAOC** (Supplier) By _____

بحضور الطرفين أو من ينوب عنهم تم عمل هذه الاتفاقية، وتعتبر نافذة من تاريخ توصيل الكهرباء. موقع لصالح ونيابة عن شركة كهرباء مزون ش.م.ع. (المزود) بواسطة _____

Head of Technical Support

Signed for and on behalf of (Customer Name) _____
(The Authorised) By _____

(مسؤول الدعم الفني)

موقع لصالح ونيابة عن (اسم المشترك). _____
المخول بالتوقيع بواسطة _____

(Signature) (التوقيع)

(Name) (الاسم)

مركز الاتصالات: 80077771

للمعلومات والاستفادة من الخدمات الإلكترونية:
www.mzec.co.om



شركة كهرباء مزون ش.م.ع.
Mazoon Electricity Company S.A.O.C

نضيء ونعتني