



شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة

آلية استقبال الشكاوى والرد عليها

تم مراجعة هذه الآلية من قبل هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن وإقرارها بتاريخ (٢٠١٧/٠٦/١٣)

شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة

دائرة التنظيم

آلية استقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها

أولاً: أحكام عامة

المادة رقم 1

تسمى هذه الآلية: آلية استقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها.

المادة رقم 2

تهدف هذه الآلية إلى:

- أ. تعريف المشتكي بكيفية تقديم شكوى لدى الشركة والآلية التي يمكن من خلالها تقديم الشكاوى والمدة اللازمة للرد عليها من قبل الوحدات التنظيمية المعنية في الشركة.
- ب. وضع إجراءات مناسبة لإستقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها من قبل الشركة، بما يتفق مع شروط وأحكام رخصة التوزيع والتزويد بالتجزئة بالإضافة إلى كود معايير الأداء الممنوح لشركات التوزيع.

المادة رقم 3

يكون للكلمات والعبارات التالية أينما وردت المعنى أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

- الشركة: شركة كهرباء محافظة إربد.
- الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن، المنشأة بموجب قانون الكهرباء العام رقم 64 لسنة 2002.
- رخصة التوزيع والتزويد بالتجزئة (الرخصة): الإذن الممنوح من الهيئة لممارسة نشاط التوزيع والتزويد بالتجزئة ضمن المنطقة المُصرَّح بها في الرخصة.
- المكتب المعني: لغايات هذه الآلية يُعرَّف المكتب المعني حسب ما ذكر في الملحق الثاني من هذه الآلية.
- الآلية: إجراءات استقبال الشكاوى والرد عليها المعتمدة في الشركة والمقررة من قبل الهيئة.
- المشتكي: الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يتقدم بشكاوى إلى الشركة (سواء كان هذا الشخص مشتركاً لدى الشركة أو غير مشترك) وكان موضوع شكاواه يتعلق بأي من أعمال التوزيع والتزويد بالتجزئة ضمن المنطقة المُصرَّح بها في الرخصة.
- الشكاوى الخطية: الشكاوى المكتوبة التي تقدم من المشتكي مباشرة في حال حضوره الشخصي للشركة أو الشكاوى المكتوبة التي ترسل إلى الشركة في حال عدم حضور المشتكي إلى الشركة.
- الشكاوى الإلكترونية: الشكاوى التي تُسجَّل على موقع الشركة الإلكتروني من خلال النافذة المخصصة لذلك.
- الشكاوى الهاتفية: الشكاوى التي ترد من خلال الاتصال بمركز الاتصال على الأرقام المُعلنة والمخصصة لإستقبال الشكاوى الهاتفية.
- ساعات العمل الرسمية: لغايات هذه الآلية فقط تُعرَّف ساعات العمل الرسمية بدءاً من الساعة 07:30 صباحاً ولغاية الساعة 14:00 ظهراً خلال أوقات عمل موظفي الإدارة في الشركة.
- يوم عمل: يعني أي يوم غير أيام الجمعة والسبت وغير العطل الرسمية في الأردن، وذلك في أيام عمل البنوك في الأردن.

شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة

دائرة التنظيم

آلية استقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها

المادة رقم 4

تُطبّق هذه الآلية على جميع موظفي الشركة المعنيين بما يلي:

- أ. استقبال الشكاوى، وتحويلها للجهات المختصة بالرد عليها.
- ب. دراسة الشكاوى المقدمة، وتحديد فيما إذا كانت الشكاوى المقدمة تستدعي القبول لغايات الدراسة أو عدم القبول (مع بيان أسباب عدم القبول بشكل مُفصّل).
- ج. معالجة الشكاوى التي يتم قبولها، سواء كانت ضمن اختصاص وحداتهم التنظيمية أو ضمن اختصاص وحدات تنظيمية أخرى داخل الشركة أو خارجها.

المادة رقم 5

تقع مسؤولية تطبيق هذه الآلية على كل من:

- أ. مساعدا المدير العام.
- ب. مديرو الدوائر.
- ج. دائرة التنظيم.
- د. الموظفون المعنيون باستقبال الشكاوى أو دراستها و/أو الرد عليها و/أو معالجتها.

المادة رقم 6

تُطبّق هذه الآلية على كافة أنواع المشتركين، وذلك اعتباراً من تاريخ اقرارها من قبل مجلس مفوضي الهيئة، بحيث تُلغى كافة التعليمات والقرارات السابقة إن وجد هناك أي تعارض ما لم تكن هذه التعليمات أو القرارات واردة ضمن قانون الكهرباء العام أو صادرة عن الهيئة.

ثانياً: وسائل استقبال شكاوى المستهلكين

تُعتمد الوسائل التالية لغايات استقبال شكاوى المستهلكين ضمن منطقة التوزيع والتزويد بالتجزئة للشركة:

المادة رقم 7 الشكاوى الخطية

- أ. لغايات هذه المادة، يتم الالتزام بما يلي:
 1. يُعتمد تاريخ تصدير كتاب الرد على الشكاوى كتاريخ الرد على الشكاوى بغض النظر عن يوم العمل الذي قام به المشتكي بمراجعة الشركة لإعلامه بنتيجة شكاواه.
 2. يُعتمد تاريخ تقديم الشكاوى الواردة ضمن الشكاوى الخطية للشركة بعد ساعات العمل الرسمية ولغاية الساعة 16:00 من نفس اليوم، هو تاريخ يوم العمل التالي. ويُسجّل تاريخ يوم العمل التالي على الشكاوى المقدمة.

شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة

دائرة التنظيم

آلية استقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها

3. في حال تقدّم المشتكي بشكوى خطية لا تحتوي على هذه المعلومات بحد أدنى فإنّ الشركة لن تنتظر بهذه

الشكوى وسيتمّ عدم القبول الشكوى مباشرة لعدم اكتمال المعلومات:

- اسم المشتكي كاملاً (من أربعة مقاطع) ورقمه الوطني.
- عنوان المشتكي ورقم هاتفه الأرضي أو الخليوي.
- تاريخ تقديم الشكوى.
- رقم الإشتراك (إن وجد) في حال كان المشتكي مشتركاً لدى الشركة.
- وصف للشكوى.

7.1. عدم حضور المشتكي شخصياً لتقديم الشكوى:

لغايات هذا البند، يتم التعامل مع أي شكوى مُقدّمة من قبل المشتكي نتيجة عدم حضوره شخصياً إلى الشركة، سواءً كانت على شكل مخاطبة من قبل المشتكي أو بالبريد أو عن طريق كتاب رسمي خلال ساعات العمل الرسمية، على النحو التالي:

7.1.1. يقوم موظف الديوان المعني بإدخال معلومات الشكوى المقدمة على نظام سير إجراءات العمل (Workflow) وتحويلها إلى القسم المعني بدراسة الشكوى.

7.1.2. يقوم القسم المعني بدراسة الشكوى والرد عليها بالقبول أو عدم القبول خلال مدة أقصاها (17) يوم عمل لشكاوى الجهد و(12) للشكاوى الأخرى من تاريخ استقبالها، مع ضرورة إحتواء كتاب الرد على الشكوى على المعلومات الضرورية والمنصوص عليها ضمن كود معايير الأداء (وكما هو موضح في المادة رقم (11) من هذه الآلية).

7.1.3. بعد ذلك، يقوم الديوان المعني بتصدير كتاب الرد على الشكوى خلال مدة أقصاها (3) أيام عمل من تاريخ الرد على الشكوى.

7.1.4. يتم إعلام المشتكي بنتيجة شكواه على النحو التالي:

- في حال قام المشتكي بإرسال شكواه عن طريق البريد، يتم إرسال الرد على الشكوى إلى المشتكي على عنوانه البريدي المعتمد في الشكوى، وبالسعة الممكنة.
- في حال قام المشتكي بتوجيه كتاب رسمي للشركة، يتم إرسال الرد على عنوان المشتكي المعتمد في مراسلاته الرسمية، وبالسعة الممكنة.
- في حال قام المشتكي بإرسال شكواه عن طريق جهة رسمية، يتم إرسال الرد على الشكوى إلى الجهة الرسمية على العنوان البريدي لهذه الجهة، بالسعة الممكنة.
- في حال قام المشتكي بمخاطبة الشركة عن طريق استدعاء بدون عنوان، فيلتزم المشتكي بمراجعة الديوان المعني الذي قام بتقديم الاستدعاء له بعد (20) يوم عمل لشكاوى الجهد و(15) يوم عمل للشكاوى الأخرى. أما في حال لم يقم المشتكي بمراجعة مكتب الشركة المعني والذي قدّم من خلاله الشكوى بعد مضي المدة المحددة، يقوم الديوان المعني أو المكتب المعني بحفظ كتاب الرد لحين

شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة

دائرة التنظيم

آلية استقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها

مراجعة المشتكي. علماً بأن الشكاوى في هذه الحالة لن يتم قبولها لعدم اكتمال المعلومات، وذلك كما جاء في البند (3.أ) أعلاه.

7.2. حضور المشتكي شخصياً لتقديم شكوى:

7.2.1. تقوم الشركة بتوفير نموذج استقبال شكاوى المستهلكين الخطية ضمن مكاتب الشركة المنتشرة في منطقة التوزيع والتزويد بالتجزئة الخاصة بها.

7.2.2. في حال حضور المشتكي شخصياً (خلال ساعات العمل الرسمية) لمكتب الشركة المعني باستقبال الشكاوى، للإبلاغ عن شكوى يطلب منه الموظف تعبئة النموذج المعد للشكاوى والمعتمد لهذه الغاية حسب المرفق رقم (1)، بعد ذلك يقوم الموظف المعني بإعلام المشتكي بضرورة متابعة الشكاوى بعد (20) يوم عمل لشكاوى الجهد و(15) يوم عمل للشكاوى الأخرى وذلك من تاريخ تقديم الشكاوى ولغاية الرد على الشكاوى.

7.2.3. يتم إتباع الخطوات الموضحة في البنود ذوات الأرقام (7.1.2، 7.1.3) أعلاه.

7.2.4. يتم إعلام المشتكي بنتيجة شكواه وتسليمه كتاب الرد على الشكاوى خطياً في حال قام بمراجعة الديوان المعني أو مكتب الشركة المعني والذي قدّم من خلاله الشكاوى وذلك بعد مضي المدة المحددة في البند (7.2.2) أعلاه من هذه المادة. أما في حال لم يتم بالمراجعة بعد مضي المدة الزمنية المحددة، يقوم الديوان المعني أو المكتب المعني بحفظ كتاب الرد لحين مراجعة المشتكي.

المادة رقم 8 شكاوى البريد الإلكتروني

لغايات هذا البند، يُعتمد تاريخ تقديم الشكاوى الواردة عبر الموقع الإلكتروني للشركة بعد ساعات العمل الرسمية ولغاية الساعة 00:00 من نفس اليوم، هو تاريخ يوم العمل التالي. ويتم التعامل معها على النحو الآتي:

- يقوم الموظف المعني في قسم الديوان المركزي باستقبال الشكاوى الإلكترونية الواردة عبر موقع الشركة الإلكتروني من خلال النافذة المخصصة لذلك فقط خلال ساعات العمل الرسمي، ومن ثم يقوم بإدخال معلومات هذه الشكاوى على نظام سير إجراءات العمل (Workflow).
- يتم إتباع الخطوات الموضحة في البنود ذوات الأرقام (7.1.2، 7.1.3) أعلاه.
- حال تصدير كتاب الرد على الشكاوى، يقوم الديوان المركزي خلال نفس يوم العمل بإرسال كتاب الرد على الشكاوى بواسطة البريد الإلكتروني لإعلام المشتكي بنتيجة شكواه.

المادة رقم 9 الشكاوى الهاتفية

يتم التعامل مع الاتصال الهاتفي الوارد لمركز الاتصال على النحو الآتي:

9.1. الاتصال المتضمن الإبلاغ عن الأعطال الكهربائية:

9.1.1. يقوم موظف مركز الاتصال باستقبال العطل وتسجيله على نظام التذاكر (Ticketing System).

شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة

دائرة التنظيم

آلية استقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها

9.1.2 يتم تحويل التذكرة إلى قسم الطوارئ، حيث يقوم الكادر الفني بالتوجه لموقع العطل والعمل على معالجة العطل، بالسرعة الممكنة.

9.1.3 في حال قام قسم الطوارئ بمعالجة العطل، يتم إغلاق التذكرة على نظام التذاكر (Ticketing System)، علماً بأن إعلام المشتكي بمعالجة شكواه قد تم مباشرة من خلال الورشة في الموقع.

لغايات هذا البند، لا يتم اعتبار الاتصال المتضمن الإبلاغ عن أعطال كهربائية وتم معالجتها في الموقع على أنها شكاوى مستهلكين وإنما كتذاكر أعطال تم إغلاقها ومعالجتها في الموقع.

9.2 الأعطال الكهربائية التي لا يمكن معالجتها في الموقع:

9.2.1 في حال وجد الكادر الفني بأن العطل لا يمكن معالجته في الموقع، يقوم الكادر بإعلام المشتكي في الموقع بأنه سيتم تحويل هذا العطل إلى شكاوى وإرسالها للجهة المختصة للدراسة، وعليه مراجعة ديوان الشركة المعني بعد (20) يوم عمل فيما يتعلق بشكاوى الجهد و(15) يوم عمل للشكاوى الأخرى وذلك لإعلامه بنتيجة شكواه خطياً.

9.2.2 يقوم قسم الطوارئ بإرسال جميع المعلومات المتعلقة بالشكاوى للديوان المركزي (الالكترونياً) ليقوم بإدخالها على نظام سير إجراءات العمل (Workflow) ويتم التعامل معها على أساس شكاوى خطية، حيث يُعتبر تاريخ استقبال الشكاوى هو تاريخ إرسال قسم الطوارئ لمعلومات الشكاوى.

9.2.3 يتم متابعة الإجراءات كما ورد أعلاه بخصوص الشكاوى الخطية (البند 7.2).

9.3 الشكاوى الأخرى

لغايات هذا البند تعرّف الشكاوى الأخرى على أنها الشكاوى الواردة لمركز الاتصال ولا تتعلق بأعطال كهربائية لدى المشتكي ولا يتم إرسال ورشة طوارئ للموقع.

9.3.1 يقوم مركز الاتصال باستقبال الشكاوى الهاتفية الواردة (وتسجيلها الكترونياً) وإرسالها للديوان المركزي ويتم إعلام المشتكي بأنه سيتم تحويل شكواه إلى الجهة المختصة وعليه إعادة الاتصال بمركز الاتصال بعد (20) يوم عمل فيما يتعلق بشكاوى الجهد و(15) يوم عمل للشكاوى الأخرى وذلك لإعلامه بنتيجة شكواه هاتفياً، أو خطياً من خلال الديوان المركزي في حال رغبته بذلك.

9.2.4 يتم إتباع الخطوات الموضحة في البنود ذوات الأرقام (7.1.1، 7.1.2، 7.1.3) أعلاه.

9.2.5 يتم إرسال نسخة من كتاب الرد على الشكاوى حال تصديره إلى مركز الاتصال للرد على المشتكي في حال اتصاله لإعلامه بنتيجة شكواه. يُعتبر تاريخ تصدير كتاب الرد على الشكاوى هو تاريخ الرد على الشكاوى بغض النظر عن اليوم الذي قام به المشتكي بمعاودة الاتصال مع مركز الاتصال لإعلامه بنتيجة شكواه.

شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة

دائرة التنظيم

آلية استقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها

ثالثاً: الرد على شكاوى المستهلكين ومعالجتها

المادة رقم 10

- تلتزم دوائر الشركة المختلفة بالرد على شكاوى المستهلكين المُقدّمة كما يلي:
1. (20) يوم عمل من تاريخ استقبال الشكوى، فيما يتعلق بشكاوى الجهد.
 2. (15) يوم عمل من تاريخ استقبال الشكوى، فيما يتعلق بالشكاوى الأخرى.

المادة رقم 11

- يجب أن يحتوي كتاب الرد على الشكوى على المعلومات التالية بحد أدنى:
- أ. إشعاراً واضحاً فيما إذا كانت الشكوى قد تمّ قبولها أو لم يتم قبولها.
 - ب. في حال قبول الشكوى، شرحاً واضحاً عن الإجراءات التي تمّ إتخاذها أو التي سيتم إتخاذها لمعالجة الشكوى.
 - ج. في حال عدم قبول الشكوى، تبرير أسباب عدم القبول.
 - د. جميع المعلومات الأخرى اللازمة حتى يتمكن المشتكي من تقييم الوضع القائم بصورة واضحة.

المادة رقم 12

تلتزم الجهة المعنية بالرد على الشكوى وفي حال عدم قبولها، بإعداد تقرير فني (الالكترونياً على نظام إجراءات سير العمل (WF)) حسب الأصول يُوضّح أسباب عدم قبول الشكوى مُدعماً بالإثباتات اللازمة لذلك.

المادة رقم 13

تلتزم جميع الوحدات التنظيمية في الشركة والمعنية بمعالجة الشكاوى المقبولة، بمتابعة معالجة هذه الشكاوى والتأكد من أنّ جميع الشكاوى قد تمّ معالجتها والإنهاء منها. علماً بأنّ أقصى فترة زمنية مسموحة لمعالجة شكاوى الجهد هي (4) أشهر من تاريخ تصدير كتاب الرد على الشكوى.

رابعاً: أحكام عامة

المادة رقم 14 حل النزاع

في حال لم يقتنع المشتكي بقرار الشركة من حيث القبول أو عدم القبول، فيحق للمشتكي اللجوء إلى الهيئة، بصفتها المنظم لقطاع الطاقة، وتقديم شكواه للهيئة. في حال قيام الهيئة بإرسال هذه الشكوى للشركة، تقوم الشركة بالرد عليها حسب المدة الزمنية المقررة في المادة رقم (10) أعلاه.

المادة رقم 15 مراجعة الآلية

يتم مراجعة هذه الآلية بشكل دوري أو عندما تقتضي الحاجة لذلك أو في حال طلبت الهيئة ذلك.

شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة

دائرة التنظيم

آلية استقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها

الملحق رقم (1)

 <p>المملكة الأردنية الهاشمية شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة نموذج شكاوى</p>	
التاريخ:	اسم المشترك:
رقم الإشتراك:	الرقم الوطني:
رقم الهاتف:	العنوان:
نوع الشكاوى: يُرجى اختيار إحدى التصنيفات المُدرجة أدناه	
أ - جودة التزويد	
<input type="checkbox"/> انقطاعات الجهد المنخفض <input type="checkbox"/> انقطاعات الجهد المتوسط	تتمثل بـ:
ب - جودة الطاقة	
<input type="checkbox"/> ارتفاع الجهد <input type="checkbox"/> انخفاض الجهد <input type="checkbox"/> التردد <input type="checkbox"/> الارتعاش <input type="checkbox"/> التوافقيات	تتمثل بـ:
ج - جودة خدمات المشتركين	
<input type="checkbox"/> تكاليف التوصيل لمستخدم اعتيادي <input type="checkbox"/> تكاليف التوصيل لكبار المشتركين <input type="checkbox"/> احتساب الفواتير <input type="checkbox"/> التوصيلات الجديدة <input type="checkbox"/> حرق الأجهزة <input type="checkbox"/> شكوى على موظف <input type="checkbox"/> منشآت كهربائية - جهد متوسط <input type="checkbox"/> منشآت كهربائية - جهد منخفض <input type="checkbox"/> شكوى المباني والخدمات المساندة	تتمثل بـ:
د - العدادات و التلاعب	
ز - أخرى: تتمثل بالشكاوي التي لم تُذكر أعلاه <input type="checkbox"/>	
وصف دقيق للشكاوى المقدمة:	

اسم المشتكي:

اسم الموظف:

الرقم الوطني:

توقيعه:

التوقيع :

شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة

دائرة التنظيم

آلية استقبال شكاوى المستهلكين والرد عليها

الملحق رقم (2)

1. الشكاوى الخطية

- يتم استقبال الشكاوى الخطية في مكاتب الشركة التالي:

العنوان	اسم المكتب / المكتب المعني
مبنى الإدارة الرئيسي - إربد / بالقرب من غرفة تجارة إربد / شارع راتب البطاينة.	الديوان المركزي
المحطة الشمالية - إربد / بالقرب من المجمع الشمالي / شارع حكما.	الديوان الفني
مكتب الشركة الرئيسي في محافظة المفرق	القسم الإداري - منطقة المفرق
مكتب الشركة الرئيسي في محافظة جرش	القسم الإداري - منطقة جرش
مكتب الشركة الرئيسي في محافظة عجلون	القسم الإداري - منطقة عجلون
مكتب الشركة الرئيسي في لواء الـرمثا	مكتب الـرمثا
مكتب الشركة الرئيسي في لواء الكورة	مكتب دير أبي سعيد

- يتم استقبال الشكاوى الخطية عبر البريد، على العنوان الآتي:

شركة كهرباء محافظة إربد

ص.ب (46) 21110

إربد - الأردن

2. الشكاوى الهاتفية:

يتم الإبلاغ عن الأعطال الكهربائية واستقبال الشكاوى الهاتفية من خلال الأرقام التالية:

080022005	الرقم المجاني (من هاتف أرضي)
02 - 7201555	الأرقام مدفوعة الأجر

3. شكاوى البريد الإلكتروني: يتم استقبال الشكاوى الإلكترونية عبر النافذة المخصصة لذلك

على موقع الشركة الإلكتروني (www.ideco.com.jo).