

شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة آلية استقبال الشكاوي والرد عليها

المادة (1) :اسم الآلية وتاريخ التطبيق

تسمى هذه الآلية بآلية استقبال الشكاوي والرد عليها في شركة توزيع الكهرباء ، ويعمل بها من تاريخ اقرارها من هيئة تنظيم قطاع الكهرباء .

المادة (2) :تعريفات .

يكون للكلمات والعبارات التالية ايما وردت المعنى ادناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك :

- الشركة : شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة.
- الهيئة : هيئة تنظيم قطاع الكهرباء والمنشأة بموجب قانون الكهرباء العام رقم 64 لسنة 2002.
- رخصة التوزيع والتزويد بالتجزئة : الاذن الممنوح من الهيئة للشركة لممارسة نشاط التوزيع والبيع بالتجزئة ضمن المنطقة المصرح بها في الرخصة .
- المناطق : مناطق عمل الشركة التالية :العقبة ، معان، وادي الاردن والشرقية ، الكرك والطفيلة
- المدراء التنفيذيين : تعني مدراء مناطق عمل الشركة التالية :العقبة ، معان، وادي الاردن والشرقية ، الكرك
- المشتكي : أي الشخص الطبيعي او الاعتباري الذي يتقدم بشكوى الى الشركة سواء كان هذا الشخص مشتركاً لدى الشركة او غير مشترك وكان موضوع شكواه يتعلق باي من اعمال التوزيع والتزويد بالتجزئة ضمن منطقة التوزيع والتزويد بالتجزئة للشركة .
- الشكوى الخطية : هي الشكوى المكتوبة خطياً والتي تقدم من المشتكي مباشرة في حال حضوره الشخصي الى او الشكوى المكتوبة التي تصل الى الشركة في حال عدم حضور المشتكي الى الشركة
- الشكوى الالكترونية: الشكوى التي تسجل على موقع الشركة الالكتروني .
- الشكوى الهاتفية: الشكوى التي ترد من خلال الاتصال على اي من ارقام الشركة المحددة في هذه الآلية والتي يقوم المشتكي فيها بتقديم شكواه الى موظفي وحدات واقسام الشكاوي في المناطق او إداري الشكاوي في المكاتب الرئيسية .
- ساعات العمل الرسمية : لغايات هذه الآلية فقط تعرف ساعات العمل الرسمية بدءاً من الساعة (7:30) صباحاً ولغاية الساعة (14:00) خلال عمل موظفي الإدارة في الشركة في جميع ايام العمل على مدار السنة باستثناء شهر رمضان والذي تكون فيه ساعات الدوام الرسمي طبقاً لساعات الدوام المقررة من إدارة الشركة .
- يوم عمل : يعني اي يوم غير ايام الجمعة والسبت وغير العطل الرسمية ، وذلك ايام عمل في البنوك في الاردن.

المادة (3) أهداف الآلية :

تهدف هذه الآلية الى :

1. تعريف المشتكي بكيفية تقديم شكوى لدى الشركة والآلية التي يمكن من خلالها تقديم شكوى والمدة الزمنية للرد عليها من قبل الوحدات التنظيمية المعنية في الشركة.
2. وضع إجراءات مناسبة لاستقبال الشكاوي ومعالجتها والرد عليها من قبل الشركة بما يتفق مع شروط واحكام رخصة التوزيع والتزويد بالتجزئة الممنوحة للشركة بالإضافة الى كود معايير الاداء.

شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة
آلية استقبال الشكاوي والرد عليها

المادة (4) مجال التطبيق

- تطبق هذه المنهجية على جميع موظفي الشركة المعنيين، كل حسب اختصاصه على النحو التالي :
1. استقبال الشكاوي و تحويلها إلى الجهات المختصة داخل الشركة .
 2. دراسة الشكاوي المقدمة و تحديد فيما إذا كانت الشكوى المقدمة تستدعي القبول لغايات الدراسة أو عدم القبول (الرفض).
 3. معالجة الشكاوي التي يتم قبولها.
 4. بيان اسباب عدم قبول الشكوى التي صنفتم على انها (لم تقبل).

المادة (5) طرق تلقي الشكاوي

تعتمد الطرق التالية لتلقي الشكاوي ضمن منطقة التوزيع والتزويد بالتجزئة لشركة توزيع الكهرباء :

1. الشكاوى الخطية:
2. الشكاوى الالكترونية
3. الشكاوى الهاتفية

المادة (6) آلية التعامل مع الشكاوي الخطية:

تتعامل الشركة مع الشكاوي الخطية الواردة لها ضمن الآليات التالية :

أ- الشكاوي الخطية الواردة الى المناطق :

اولاً : حضور المشتكى شخصياً لتقديم شكوى :

1. تقوم الشركة بتوفير نموذج تلقي الشكاوي الخطية ضمن مكاتب الشركة المعنية في منطقة التوزيع والتزويد بالتجزئة .
2. في حال حضور المشتكى شخصياً خلال ساعات العمل الرسمية لمكتب الشركة المعني بتلقي الشكاوي للإبلاغ عن شكوى يطلب منه تعبئة النموذج المعد للشكاوي والمعتمد لهذه الغاية حسب المرفق رقم (1) ويقوم بتسليم النموذج بعد تعبئته الى قسم الشكاوي او الموظف المعني بتلقي الشكاوي في المكتب.
3. في حال أن المشتكى كان مشتركاً لدى الشركة وكان موضوع الشكوى التي تقدم بها يخص اشتراك معين، فيتم تحويل المشتكى الى خدمات المشتركين لدفع ما يترتب على الاشتراك موضوع الشكوى من ذمم مالية ، ويستثنى من ذلك الحالات التي يكون فيها موضوع الشكوى يتعلق بالسلامة العامة.
4. يقوم الموظف المعني بتلقي الشكاوي بإعطاء الشكوى رقماً متسلسلاً وتزويد المشترك بهذا الرقم وإعلامه بان يقوم بضرورة متابعة الشكوى بعد (15) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى وذلك لاستلام كتاب الرد على الشكوى.
5. يقوم الموظف المعني بتلقي الشكاوي بإرسال نسخة من هذه الشكوى الى قسم الشكاوي في المنطقة وإرسال الشكوى الى ديوان المنطقة لتسجيلها في سجل الوارد لعرضها على المدير التنفيذي او مدير المنطقة.
6. يقوم قسم الشكاوي في المنطقة فور وصول النسخة المحولة له من الشكوى بإدخالها على نظام الشكاوي المعمول به المعد لهذه الغاية .
7. يقوم المدير التنفيذي او مدير المنطقة بتحويل الشكوى الى الدائرة او القسم المعني للإجراء وارسال نسخة الى قسم الشكاوي او مسؤول الشكاوي لإشعاره بالجهة التي تم تحويل الشكوى لها .
8. تقوم الدائرة المعنية او القسم المعني بالشكوى بدراسة الشكوى وتحديد ما اذا كانت الشكوى مقبولة او غير مقبولة وإرسال مذكرة الى قسم الشكاوي بالرد المناسب خلال فترة لا تزيد على (10) أيام عمل ،على أن تحتوي مذكرة الرد على المعلومات الضرورية المشار لها في المادة رقم (9).
9. يقوم قسم الشكاوي استناداً الى مذكرة الدائرة المعنية بإعداد كتاب الرد خلال (2) يوم عمل وتحويله الى مكتب المدير التنفيذي /مدير المنطقة ليتم توقيعه على ان يحتوي كتاب الرد على المعلومات الضرورية المشار لها في المادة (9) من هذه الآلية.

شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة آلية استقبال الشكاوي والرد عليها

10. يقوم الديوان بمتابعة في المنطقة بإرسال الرد الى المشتكي فور وصول كتاب الرد موقعاً من المدير التنفيذي /مدير المنطقة وإرسال نسخة من كتاب الرد الى قسم الشكاوي.
11. في الحالات التي يتطلب فيها معالجة الشكاوي فترة زمنية تتعدى مدة الرد المحددة في معايير الاداء فتقوم الدائرة المعنية او القسم المعني بإرسال مذكرة الى قسم الشكاوي بالاجراءات التي ستتخذ لمعالجة الشكاوي مع تحديد الفترة الزمنية المتوقعة لانتهاء من معالجتها .
12. تكون مسؤولية قسم الشكاوي بالعمل على متابعة الشكاوي مع الدوائر والاقسام المعنية وتحضير كتاب الرد المناسب وارساله الى مكتب المدير التنفيذي او مدير المنطقة لتوقيع كتاب الرد .
13. يتم ارسال كتاب الرد الى المشتكي على العنوان البريدي او رقم الفاكس المحدد من قبل المشتكي أو بالبريد الالكتروني.
14. في الحالات التي لا يقوم المشتكي بتحديد عنوان بريدي او رقم فاكس ويتوفر لدى الشركة رقم هاتف او هاتف محمول له فيتم الاتصال معه وإبلاغه للحضور لاستلام الرد ، وفي حال عدم توفر رقم هاتف او هاتف محمول له فيتم حفظ الشكاوي في الديوان في المكتب الذي قدم فيه المشتكي الشكاوي لحين مراجعته لاستلام الرد .
15. يعتمد تاريخ الرد على الشكاوي تاريخ إرسال كتاب الرد او تاريخ إصدار الكتاب في الحالات التي يتم فيها الاتصال مع المشتك وإبلاغه بالرد تلفونياً وفي الحالات التي لا يتوفر لدى الشركة عنوان للمشتكي لإرسال الرد له او إبلاغه .
16. في الحالات التي يرفض فيها المشتكي تعبئة نموذج الشكاوي المعتمد وتقدم بشكواه على شكل استدعاء او في الحالات التي يتعذر فيها شرح حالة الشكاوي من خلال النموذج وتطلب الأمر تقديم استدعاء فيعامل الاستدعاء معاملة نموذج الشكاوي في الاجراء.
17. في جميع الحالات سيراعى بأن يتم الاجراء بالرد على الشكاوي خلال المدة المحددة في كود معايير الاداء وهي (15) يوم عمل.

ثانياً : آلية التعامل مع الشكاوي الواردة بالبريد او الفاكس أو بالبريد الالكتروني:

- يتم التعامل مع هذه الشكاوي على ضمن آلية التالية :
- 1- يتم تحويل الشكاوي الواردة بالبريد أو الفاكس أو بالبريد الالكتروني إلى أي من مكاتب منطقة التوزيع المعنية الى ديوان تلك المنطقة .
 - 2- يقوم الديوان في المنطقة بتسجيل الشكاوي في سجل الوارد وارسال نسخة من هذه الشكاوي الى قسم الشكاوي وعرضها على المدير التنفيذي او مدير المنطقة .
 - 3- يتم متابعة الشكاوي والرد عليها كما جاء في البنود من (5) الى (13) اعلاه في آلية التعامل مع الشكاوي المقدمة من خلال نموذج الشكاوي المعتمد او من خلال استدعاء خطي مكتوب .
 - 4- يتم ارسال كتاب الرد الى المشتكي على العنوان البريدي او رقم الفاكس الذي وردت منه الشكاوي ، إلا اذا تم تحديد عنوان او رقم فاكس آخر للرد في الشكاوي المقدمة .
 - 5- في جميع الحالات سيراعى بأن يتم الاجراء بالرد على الشكاوي خلال المدة المحددة في كود معايير الاداء وهي (15) يوم عمل.

ب- الشكاوي الخطية الواردة الى المكاتب الرئيسية :

- يتم التعامل مع جميع الشكاوي الخطية الواردة الى المكاتب الرئيسية ضمن الآلية التالية :
1. يقوم الديوان بتسجيل كافة الشكاوي الخطية التي ترد الى المكاتب الرئيسية في سجل الوارد وتعرض على المدير العام .
 2. يقوم المدير العام بتحويل الشكاوي الواردة الى المنطقة او الإدارة او الدائرة المعنية بالشكاوي ، وترسل نسخة الى مساعدي التنظيم والتخطيط لمتابعة الشكاوي والرد عليها .
 3. في الحالات التي يكون فيها المعني بالشكاوي هو أحد المناطق فيتم الاجراء حسب الاتي:

شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة
آلية استقبال الشكاوي والرد عليها

- أ- يقوم الديوان في المنطقة المعنية بتسجيل الشكاوي في سجل الوارد وارسال نسخة من هذه الشكاوي الى قسم الشكاوي وعرضها على المدير التنفيذي او مدير المنطقة.
- ب- يقوم قسم الشكاوي في المنطقة فور وصول النسخة المحولة له من الشكاوي بإدخالها على نظام الشكاوي المعمول به المعد لهذه الغاية .
- ج- يقوم المدير التنفيذي او مدير المنطقة بتحويل الشكاوي الى الدائرة او القسم المعني للإجراء وارسال نسخة الى قسم الشكاوي او مسؤول الشكاوي لإشعاره بالجهة التي تم تحويل الشكاوي لها.
- د- تقوم الدائرة المعنية او القسم المعني بالشكاوي بدراسة الشكاوي وإعداد مذكرة بالرد المناسب وإرسالها الى دائرة التنظيم في المكاتب الرئيسية من خلال قسم الشكاوي او من خلال المدير التنفيذي للمنطقة وذلك حسب مقتضى الحال وخلال مدة لا تزيد عن (10) ايام عمل.
- هـ- في الحالات التي يتطلب فيها معالجة الشكاوي فترة زمنية تتعدى مدة الرد المحددة في معايير الاداء فتقوم الدائرة المعنية او القسم المعني بإرسال مذكرة الى دائرة التنظيم حسب ما جاء في البند السابق، مع بيان الاجراءات التي ستتخذ لمعالجة الشكاوي مع تحديد الفترة الزمنية المتوقعة للانتهاء من معالجتها.
- و- تقوم دائرة التنظيم في المكاتب الرئيسية بإعداد كتاب الرد المناسب على الشكاوي خلال (2) يوم عمل من تاريخ وصول الرد من المنطقة وإرساله الى مكتب المدير العام ليتم توقيعه.
- ز- يقوم الديوان في المكاتب الرئيسية بإرسال الرد الى المشتكي فور وصول كتاب الرد موقعاً من المدير العام وإرسال نسخة من كتاب الرد الى المنطقة المعنية بالشكاوي .
- ح- يتولى قسم الشكاوي في المنطقة مسؤولية ادخال الشكاوي الواردة على النظام و متابعة الشكاوي مع الدوائر والاقسام المعنية للرد على الشكاوي ومعالجتها .
4. في الحالات التي يكون فيها المعني بالشكاوي هو أحد إدارات او دوائر الشركة في المكاتب الرئيسية فيتم الاجراء حسب الاتي :
 - (i) يقوم إداري الشكاوي في دائرة التنظيم فور وصول النسخة المحولة له من الشكاوي بإدخالها على نظام الشكاوي المعمول به المعد لهذه الغاية .
 - (ii) يقوم مساعد المدير العام او مدير الدائرة المعنية بتحويل الشكاوي الى الدائرة او القسم المختص للإجراء .
 - (iii) تقوم الدائرة المعنية او القسم المعني بالشكاوي بدراسة الشكاوي وإعداد مذكرة بالرد المناسب وإرسالها الى دائرة التنظيم مباشرة او من خلال المساعد او مدير الدائرة المعنية حسب مقتضى الحال .
 - (iv) في الحالات التي يتطلب فيها معالجة الشكاوي فترة زمنية تتعدى مدة الرد المحددة في معايير الاداء فتقوم الدائرة المعنية او القسم المعني بإرسال مذكرة الى دائرة التنظيم حسب ما جاء في البند السابق ، مع بيان الاجراءات التي ستتخذ لمعالجة الشكاوي مع تحديد الفترة الزمنية المتوقعة للانتهاء من معالجتها .
 - (v) تقوم دائرة التنظيم في المكاتب الرئيسية بإعداد الرد المناسب على الشكاوي ويتم إرسال نسخة من هذا الرد الى الدائرة المعنية .
 - (vi) يتولى إداري الشكاوي في المكتب الرئيسية ادخال الشكاوي الواردة على النظام و متابعة الشكاوي مع الدوائر والاقسام المعنية للرد على الشكاوي ومعالجتها .
5. يتم ارسال كتاب الرد الى المشتكي على العنوان البريدي او رقم فاكس او بالبريد الالكتروني الذي وردت منه الشكاوي ، إلا اذا تم تحديد عنوان او رقم فاكس آخر للرد في الشكاوي المقدمة.
6. يعتمد تاريخ الرد على الشكاوي تاريخ إرسال كتاب الرد او تاريخ إصدار الكتاب في الحالات التي يتم فيها الاتصال مع المشترك وإبلاغه بالرد تلفونياً وفي الحالات التي لا يتوفر لدى الشركة عنوان للمشتكي لإرسال الرد له او إبلاغه .

شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة آلية استقبال الشكاوي والرد عليها

7. في جميع الحالات سيرا على ما يتم الاجراء بالرد على الشكاوى خلال المدة المحددة في كود معايير الاداء وهي (15) يوم عمل.

ج- معلومات الشكاوى الخطية :

لا تقبل اي شكاوى خطية ما لم تشتمل على المعلومات التالية كحد ادنى:

- اسم المشتكى كاملاً .
- عنوان المشتكى ورقم هاتفه الارضي او هاتفه المحمول .
- تاريخ تقديم الشكاوى
- رقم الاشتراك إن وجد في حال كان المشتكى مشتركاً لدى الشركة .
- وصف الشكاوى .

المادة (7) آلية التعامل مع الشكاوى الالكترونية :

يتم التعامل مع الشكاوي الواردة عبر الموقع الالكتروني للشركة على النحو التالي :

1. تقوم الشركة بتصميم وإنشاء نافذة للشكاوي على موقع الشركة الالكتروني بالتنسيق مع دائرة التنظيم.
2. يقوم إداري الشكاوي في دائرة التنظيم باستقبال الشكاوي الالكترونية الواردة عبر موقع الشركة الالكتروني/ النافذة المخصصة لذلك ، وعلى البريد الالكتروني الخاص بالشكاوي حسب المرفق رقم (3) خلال ساعات العمل الرسمي ومن ثم يقوم بطباعة هذه الشكاوي وإعداد مذكرة بذلك وترسل الى الإدارة او المنطقة او الدائرة المعنية .
3. تقوم المنطقة او الإدارة المعنية او الدائرة المعنية بالشكاوى بالتعامل مع الشكاوى الواردة عبر البريد الالكتروني والمحوالة لها بنفس الآلية التي يتم التعامل بها مع الشكاوي الواردة الى المكاتب الرئيسية كما في المادة (6) بند (ج) أعلاه .
4. تقوم دائرة التنظيم في المكاتب الرئيسية بإرسال الرد على الشكاوى الى البريد الالكتروني الذي وردت منه الشكاوى وفي حال توفر عنوان بريدي او رقم فاكس فيتم ارسال الرد الخطي عليه
5. لغايات هذه الآلية يعتمد تاريخ تقديم الشكاوى الواردة عبر الموقع الالكتروني للشركة بعد الساعة (14:00) ولغاية الساعة (00:00) من نفس اليوم، هو تاريخ يوم العمل التالي.
6. في جميع الحالات سيرا على ما يتم الاجراء بالرد على الشكاوى خلال المدة المحددة في كود معايير الاداء وهي (15) يوم عمل.

المادة (8) آلية التعامل مع الشكاوى الهاتفية الواردة الى :

أ- المناطق :

تستمر آلية التعامل مع الشكاوى الهاتفية على النحو المعمول به حالياً من حيث تلقي الشكاوي والرد عليها وذلك لحين انتهاء الشركة من بناء مركز الاتصال ، حيث تستمر المناطق بتلقي الشكاوي على ارقام الهواتف الثابتة المحددة في هذه الآلية، بحيث يتم تحويل الاتصالات الواردة الى الجهات المعنية اما عن طريق الرد الالي او عن طريق العاملين على المقاسم لتتولى الجهة المعنية معالجة هذه الشكاوي .

ب- المكاتب الرئيسية:

يقوم إداري الشكاوي في دائرة التنظيم بتلقي الشكاوي الهاتفية الواردة الى المكاتب ومتابعتها هاتفياً مع الجهة المعنية أو إعداد مذكرات بهذه الشكاوي وتوجيهها الى الجهة المعنية بالشركة حسب مقتضى الحال ، ويتم الرد على المشتكى من خلال الهاتف ، ويستمر العمل بهذا الى حين بناء مركز الاتصال .

ملاحظة : لن يتم ادخال الشكاوي الهاتفية على نظام الشكاوي ولا عمل احصائية بها لحين تشغيل مركز الاتصال ، وذلك لصعوبة السيطرة على المكالمات الواردة الى مقاسم وموظفي الشركة .

المادة (9) : الرد على الشكاوي :

- 1- يجب أن يحتوي كتاب الرد على المعلومات التالية بحد ادنى:
 - أ- إشعاراً واضحاً فيما اذا كانت الشكاوي قد تم قبولها أو رفضها.
 - ب- في حال قبول الشكاوي ، شرحاً واضحاً عن الاجراءات التي تم اتخاذها او التي سيتم اتخاذها لمعالجة الوضع.
 - ج- في حال عدم قبول الشكاوي ، تبرير أسباب عدم القبول.
 - د- جميع المعلومات الأخرى اللازمة حتى يتمكن المستهلك من تقييم الوضع القائم بصورة واضحة.
- 2- تلتزم الجهة المعنية بالرد في حال رفض الشكاوي بعمل سجل خاص للشكاوي المرفوضة بحيث تحتوي على اسباب الرفض بشكل واضح ومدعمة بتقرير حول سبب الرفض، حيث تقوم الدائرة المعنية بتزويد دائرة التنظيم بتقرير شهري مفصل مدعم بجميع الوثائق اللازمة للشكاوي المرفوضة.

المادة (10) معالجة الشكاوي

تلتزم جميع الوحدات التنظيمية في الشركة والمعنية بمعالجة الشكاوي المقبولة ،بمتابعة معالجة هذه الشكاوي والتأكد من أن جميع الشكاوي الواردة قد تم معالجتها والانتهاؤها منها .

المادة (11) مراجعة الآلية وتعديلها :

يتم مراجعة هذه الآلية من وقت الى آخر حسب التطورات التي تطرأ على واقع الشركة. او عندما تقتضي الحاجة لذلك ، او في حال تقدم الهيئة بطلب ذلك.

المادة رقم (12) حل النزاع:

في حال لم يقتنع المشتكي بقرار الشركة، فيحق للمشتكي اللجوء إلى هيئة تنظيم قطاع الكهرباء وتقديم شكوى إلى الهيئة.

المادة رقم (13) بدء تطبيق الآلية:

يبدأ العمل وفقاً لما ورد في هذه الآلية، ابتداءً من تاريخ إقرارها من قبل الهيئة.

المادة (14) مسؤولية تطبيق الآلية :

- تقع مسؤولية تطبيق هذه الآلية على كل من :
- مساعدا المدير العام .
 - المدراء التنفيذيين في المناطق .
 - مديرو الدوائر في المكاتب الرئيسية والمناطق .
 - دائرة التنظيم.
 - اقسام ووحدات الشكاوي في المناطق .
 - الموظفون المعنيون بتلقي الشكاوي و/أو دراستها و/او الرد عليها و/او معالجتها.
 - إداري الشكاوي في دائرة التنظيم .

شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة
آلية استقبال الشكاوي والرد عليها

مرفق رقم (1): نموذج الشكاوي

المملكة الاردنية الهاشمية
شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة
منطقة
نموذج شكوى

رقم الشكوى :		تاريخ الشكوى	
اسم المشتكي :		رقم الهاتف :	
العنوان :		رقم الاشتراك :	
نوع الاشتراك : <input type="checkbox"/> اعتيادي <input type="checkbox"/> تجاري <input type="checkbox"/> صناعي صغير <input type="checkbox"/> صناعي متوسط <input type="checkbox"/> زراعي <input type="checkbox"/> ضخ مياه <input type="checkbox"/> فنادق <input type="checkbox"/> :			
نوع الشكوى :			
أ- جودة التزويد		تتمثل بـ: <input type="checkbox"/> انقطاع التيار على الجهد المنخفض <input type="checkbox"/> انقطاع التيار على الجهد المتوسط	
ب- جودة الطاقة		تتمثل بـ: <input type="checkbox"/> ارتفاع الجهد <input type="checkbox"/> التردد <input type="checkbox"/> التوافقيات <input type="checkbox"/> هبوط الجهد	
ج- جودة خدمات المشتركين			
تتمثل بـ: <input type="checkbox"/> قيمة الفواتير <input type="checkbox"/> تكاليف التوصيل <input type="checkbox"/> التوصيلات الجديدة <input type="checkbox"/> الوصل والفصل <input type="checkbox"/> حرق اجهزة <input type="checkbox"/> صعق كهربائي <input type="checkbox"/> تجهيزات /معدات الشركة تقع ضمن ممتلكات المشتكي			
د- العدادات والتلاعب <input type="checkbox"/>		هـ- شكاوي الهيئة <input type="checkbox"/>	
و- انشاءات شبكات ضغط متوسط و/او منخفض <input type="checkbox"/>		ز- شكاوي اخرى <input type="checkbox"/> :	
ح- شكاوي المباني والخدمات المساندة <input type="checkbox"/>			
وصف دقيق للشكوى			

شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة
آلية استقبال الشكاوي والرد عليها

اسم المشتكي :
اسم الموظف (متلقي الشكوى) :
الرقم الوطني :
توقيعه :
التوقيع :

مرفق رقم (2)

عناوين مكاتب شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة

ت : 5331330 (+ 962 - 6)	عمان - خلدا - امتداد شارع وصفي التل / حي الخالدين	مكاتب الإدارة الرئيسية
ف : 5341213 (+962-6)	ص.ب 830878 عمان 11183 الأردن	
ت : 03/2014141	- حي الدستور - مجمع الدوائر - بجانب البنك المركزي الأردني - شارع الشريف حسين بن علي.	مكاتب منطقة توزيع العقبة
ت : 03/2034143	- مكتب خدمات المشتركين : العقبة.	
ت : 03/2047114 - 03/2047113	- مكتب خدمات المشتركين :- القوية - بجانب مبنى البلدية	
ت : 03/2132737 - 03/2132308	- خلف مجمع السفريات - طريق المحطة.	
ت : 03/2132673		
ت : 03/2132077	- مكتب خدمات المشتركين : وسط البلد - شارع حسن البنا	مكاتب منطقة توزيع معان
ت : 03/2157308 - 03/2156050	- مكتب وادي موسى : حي الفلاحات.	
ت : 03/2164174 - 03/2164230	- مكتب الشوبك : نجل.	
ت : 03/2172658	- مكتب الحسينية	
ت : 03/2125137	- مكتب أيل	
ت : 03/2387220 - 03/2387210	- الثنية - شارع عمان الكرك - مقابل مثل الشرطة.	
ت : 03/2351187	- مكتب خدمات المشتركين : مدينة الكرك - شارع المستشفى الإيطالي.	مكاتب منطقة توزيع الكرك
ت : 03/2372533	- مكتب خدمات المشتركين : المزار الجنوبي - الشارع الرئيسي - مثل سول.	
ت : 03/2315410	- مكتب خدمات المشتركين : القصر - عمارة البنك الإسلامي.	
ت : 03/2302630	- مكتب خدمات المشتركين : غور الصافي - الشارع الرئيسي.	
ت : 03/2242063 - 03/2242696	- مبنى الإدارة : محافظة الطفيلة - حي البقع - قرب مديرية شرطة الطفيلة.	مكاتب منطقة توزيع الطفيلة
ت : 03/2241395		
ت : 03/2243165 - 03/2242661	- مكتب خدمات المشتركين : الطفيلة - وسط البلد - شارع الشهيد وصفي التل.	
ت : 03/2267131	- مكتب خدمات المشتركين : بصيرا - حي الرص.	
ت : 05/3573112 - 05/3573111	- دير علا - الشارع الرئيسي.	مكاتب منطقة توزيع وادي الأردن والمنطقة الشرقية
ت : 05/3573116		
ت : 05/3581124 - 05/3571123	- الشونة الجنوبية - مقابل مبنى البلدية - شارع الجسر.	
ت : 05/3581135 - 05/3581478	- مكتب خدمات المشتركين : الشونة الجنوبية - مجمع البلدية.	
ت : 02/6587282 - 02/6587443	- مكتب خدمات المشتركين : الشونة الشمالية.	

شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة
آلية استقبال الشكاوي والرد عليها

ت : 02/6560743	- مكتب خدمات المشتركين : المشارع - المشارع العام.
ت : 05/3835121	- مكتب خدمات المشتركين : الأزرق.
ت : 02/6292219	- مكتب خدمات المشتركين : رويشد - قرب مبنى البلدية.

ملحق رقم(3) الموقع والبريد الالكتروني لشركة توزيع الكهرباء

الموقع الالكتروني: [/http://www.edco.jo](http://www.edco.jo)
البريد الالكتروني : Complaints @edco.jo