

## سياسة تعويض مشتركي كهرباء عن انقطاعات التيار الكهربائي

### CUSTOMER COMPENSATION POLICY FOR POWER OUTAGES

#### I. PURPOSE:

This policy document establishes a scheme to compensate Kahramaa's customers for power outages. This is underpinned by Kahramaa's commitment to its customers, in terms of continuity of power supply.

#### II. QUALIFYING CUSTOMERS:

All Customers, registered as TENANTS, shall qualify for the compensatory payments. Following are the exceptions where Kahramaa shall not consider any compensatory payments:

1. Building Owners, except for the one (1) premise where they reside and are registered as Tenants.
2. Customers having outstanding payments due to Kahramaa, except the last issued bill.
3. For premises recording less than the Average National Consumption<sup>1</sup> over the applicable year.
4. For interruptions resulting from the actions of the customer himself, or where he is party to such actions.
5. Exceptional cases that are not entitled to compensation:
  - a. Outages due to Force Majeure<sup>2</sup>
  - b. Outages/Blackouts where the root cause is determined to be external to Kahramaa (3<sup>rd</sup> Party)

#### III. COMPENSATION DEFINITION & BASIS:

CATEGORY	COMPENSATION AMOUNT & BASIS
SUPPLY RELIABILITY (FREQUENCY OF UNPLANNED OUTAGES)	5% of average annual Consumption Bill, up to a maximum of QAR 1200.  BASIS: More than 12 unplanned sustained interruptions in a year, per Customer.  SUSTAINED INTERRUPTION: Interruptions > 5 minutes
SUPPLY RESTORATION (DURATION OF UNPLANNED OUTAGES)	QAR 100 – Single instance payment  BASIS: Restoration Duration > 12 Hours for any single outage incident, <u>or</u> Total Outage Duration over the year > 24 Hours

<sup>1</sup> As publicized in Kahramaa's Yearly Statistics

<sup>2</sup> (1) War (whether declared or not), act of foreign enemy, hostilities, acts of terrorism, rebellion, or public disorder; (2) Ionizing, radiation or contamination by radioactivity; (3) Explosions, fires, floods, earthquakes, or other natural calamities; (4) Maritime disaster.

#### أولاً - الغرض:

تضع هذه السياسة خطة لتعويض مشتركي كهرباء عن انقطاع التيار الكهربائي مع التأكيد على التزام المؤسسة تجاه عملائها باستمرارية الإمداد بالطاقة.

#### ثانياً - شروط الاستحقاق:

جميع المشتركين المسجلين كمستأجرين لدى كهرباء يحق لهم الحصول على تعويضات عن انقطاع التيار، وفيما يلي الحالات التي لا تعتبر فيها كهرباء مسؤولة عن أية تعويضات:

- 1- الملاك، باستثناء العقار التي يقيمون فيه ومسجلون لدى كهرباء كمستأجرين.
- 2- المشتركين الذين عليهم مبالغ مستحقة الدفع لكهرباء، باستثناء آخر فاتورة صادرة.
- 3- العقارات ذات استهلاك اقل من متوسط الاستهلاك الوطني خلال السنة الحالية.
- 4- إذا نتج الانقطاع عن خطأ المشترك نفسه أو بمشاركته.
- 5- الحالات الاستثنائية الغير مؤهلة للتعويض.

• الانقطاعات بسبب قوة قاهرة

• الانقطاعات التي تسبب بها جهة خارجية (طرف ثالث)

#### ثالثاً - تعريف وقواعد التعويض:

التصنيف	قواعد وقيمة التعويض
استمرارية الإمداد بالتيار الكهربائي (تكرار حالات الانقطاع الغير مخطط لها)	5% من معدل الاستهلاك السنوي ويحد أقصى 1200 ر.ق. القاعدة: أكثر من 12 انقطاع مستمر غير مبرمج في السنة للمشارك.
إعادة التيار (مدة الانقطاع)	100 ريال قطري- دفعة واحدة القاعدة: مدة استعادة التيار < 12 ساعة للانقطاع الواحد أو إجمالي مدة الانقطاع خلال العام < 24 ساعة

#### IV. COMPENSATION DISBURSAL

At the end of each calendar year, Kahramaa shall generate a list of customers who are eligible to receive compensatory payments, in accordance to the sections above. Customers, who consider themselves eligible in accordance with the prescribed Compensation Basis, shall also have the provision to officially submit a claim for compensation.

The payments shall be automatically credited to the Customer's KM Account.

There shall be no provision for the compensation to be transferred to another Customer and/or monetized.

#### V. GOVERNANCE:

This policy shall be implemented under the supervision of the existing "Compensation Assessment Committee" tasked with resolving customer compensation claims and will cover the following areas:

1. Review, verification and approval of lists of eligible customers provided by Electricity Network Affairs (ENA).
2. Ensuring compensation disbursement execution by Finance Department on an annual basis.
3. Processing special claims & grievances by customers for outage compensation.

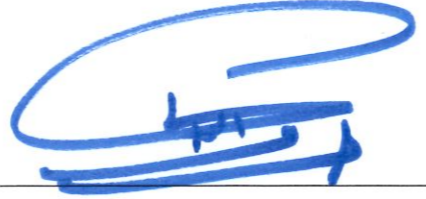
#### رابعاً - صرف التعويض:

في نهاية كل سنة، تعد "كهرماء" قائمة بالمشاركين المؤهلين للحصول على التعويضات وفقاً للشروط والقواعد المذكورة أعلاه. المشاركين الذين يفترضون أنفسهم مؤهلين وفقاً لما هو محدد للتعويضات المنصوص عليها بإمكانهم التقديم بشكل رسمي لطلب التعويض. ويتم تقييد مبالغ التعويضات تلقائياً بحساب كل مشترك. لا يجوز تحويل التعويض إلى مشترك آخر أو صرف المبلغ نقداً.

#### خامساً - الحكم:

يتم تنفيذ هذه السياسة تحت إشراف اللجنة الحالية (لجنة تقدير التعويضات) المكلفة بحل مطالبات تعويض المشاركين وستغطي المجالات التالية:

- 1 - مراجعة قوائم المشاركين المؤهلين للحصول على التعويضات التي تقدمها شؤون شبكات الكهرباء والتحقق منها والموافقة عليها.
- 2 - التأكد من صرف إدارة الشؤون المالية للتعويضات سنوياً.
3. معالجة المطالبات والمظالم الخاصة المقدمة من طرف المشاركين فيما يخص التعويض عن انقطاع الخدمة.



عيسى بن هلال الكواري

رئيس المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء