

دليل شروط وأحكام استخدام قنوات التواصل الخاصة بالهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء

يتضمن هذا الدليل الشروط والأحكام الخاصة باستخدام قنوات التواصل الخاصة بالهيئة (موضحة في الجدول أدناه)، لذا فإن استخدامك لقنوات التواصل الخاصة بالهيئة ومشاركتك لمعلوماتك الشخصية تعد بمثابة موافقة على هذه الشروط والأحكام.

القناة	توفر القناة	وقت الاستجابة
بوابة الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء	24/7	فوري
مركز الاتصال (19944)	24/7	فوري
البريد الإلكتروني ca@sera.gov.sa	24/7	24 ساعة
منصة إكس (@SERA_care)	24/7	30 دقيقة
مكالمة مرئية	من الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 4:00 مساءً	فوري
محادثة فورية	24/7	فوري

يحق للهيئة تعديل هذا الدليل وما يتضمنه من شروط وأحكام في موقعها الرسمي إذا دعت الحاجة لذلك وتكون سارية فور نشرها، لذا يرجى زيارة هذه الصفحة من وقت لآخر للاطلاع على التحديثات، إذ إن الاستمرار في استخدام قنوات التواصل التابعة للهيئة يعني الاطلاع والقبول التام لأي تعديل على شروط وأحكام استخدامها دون الالتزام بالإعلان عن أي تحديثات.

الغرض من تسجيل التواصل

تقوم الهيئة بتسجيل ومراقبة تواصلك من خلال قنوات التواصل لضمان الامتثال للالتزامات القانونية والتنظيمية وسياسات الهيئة الداخلية ولغرض التطوير والتحسين، يشمل ذلك تسجيل المكالمات الهاتفية والمحادثات الكتابية. وتحرص الهيئة بحفظ هذه المكالمات والمراسلات في أنظمة مؤمنة ومشفرة لضمان عدم تسرب المعلومات أو الوصول غير المصرح به.

الخصوصية وسرية البيانات

حرصت الهيئة على سرية البيانات الخاصة بالمستهلك وأبدت اهتماماً بالغاً من خلال وسائل الحفاظ على الخصوصية ويمكنك الاطلاع على سياسة الخصوصية المعتمدة من الهيئة في [موقعها الرسمي](#).

إخلاء المسؤولية

تعالج الهيئة البيانات الشخصية لتقديم الخدمات للمستخدمين بالإضافة إلى تحقيق الامتثال للالتزامات القانونية أو التنظيمية المعمول بها في المملكة أو لتنفيذ مصلحة مشروعة للهيئة لتقديم خدمات عالية الجودة.

الالتزامات الواجب اتباعها:

- ان استخدامك لقنوات التواصل الخاصة بالهيئة يعني الامتثال بالالتزامات الواجب اتباعها والموضحة بالآتي:
- الالتزام بتقديم المعلومات والوثائق الدقيقة والصحيحة عند الطلب.
- الالتزام بالطرق المهنية في التعامل مع الموظفين، وذلك بإتباع إرشاداتهم، وعدم استخدام أي عبارات غير لائقة.