

الدليل الإرشادي لخدمة تصعيد شكاوى الخدمات الكهربائية

دورة تحديث هذه الوثيقة

يتم تحديث هذا الدليل التعريفي حسب ما تقتضيه الحاجة.

لغة الوثيقة

تم إعداد هذا الدليل باللغتين العربية والإنجليزية

جدول ضبط النسخ	
فبراير 2024	الإصدار الثالث

حقوق النسخ والنشر محفوظة للهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء

الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء

أنشئت الهيئة بقرار مجلس الوزراء رقم (236) في 1422/8/27هـ، الموافق 2001/11/12م وتقوم الهيئة بمهمة تنظيم نشاط الكهرباء ويشمل ذلك توليد الكهرباء والإنتاج المزدوج من أي مصدر من مصادر الطاقة، ونقل الكهرباء، وتوزيعها، والمتاجرة بها، وبيعها بالتجزئة، ونشاط المشتري الرئيس، وتبريد المناطق. وينص التنظيم على أن تقوم الهيئة بتنظيم الخدمات والإشراف عليها في نطاق اختصاصها، ومراقبة أدائها، والتنسيق فيما بين المؤسسات والجهات ذات العلاقة وبين الأشخاص المرخص لهم، لوضع الإطار التنظيمي والإجرائي اللازم لضمان مزاولة أنشطة الخدمات عند مستويات ذات جودة وموثوقية عالية وتوفيرها للمستهلك بأسعار تنافسية معقولة تحقق العدالة بين المستهلكين.

رؤية الهيئة

قطاع كهرباء منظم وموثوق ومستدام وذو كفاءة عالية، يحقق رضا المستهلك.

رسالة الهيئة

تنظيم قطاع الكهرباء، وحماية للمستهلك، واستدامة للخدمة، وتحقيقاً للتوازن بين أصحاب المصلحة، بعدالة وشفافية.

جدول المحتويات

رقم الصفحة	العنوان	م
4	مقدمة	1
4	نظرة عامة	1.1
4	الهدف	1.2
4	النطاق	1.3
5	التعريفات والمصطلحات	2
6	قنوات التقديم على خدمة تصعيد الشكوى	3
6	التنظيمات والوثائق ذات العلاقة	4
6	اتفاقية مستوى الخدمة	5
6	المستندات المطلوبة لتقديم على خدمة تصعيد الشكوى	6
6	شروط الحصول على الخدمة	7
7	خطوات طلب الخدمة	8
7	مراحل معالجة الشكوى	9
8	دليل استخدام بوابة الهيئة	10
17	الأسئلة الشائعة	11

1.1 وصف الخدمة

من منطلق تحقيق أهداف الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء لحماية حقوق المستهلك، تم إتاحة خدمة تقديم الشكوى لدى الهيئة لتسهيل الشكوى في حال الاعتراض على نتيجة معالجة مقدم الخدمة للشكوى أو التأخر في المعالجة.

1.2 الهدف

يهدف هذا الدليل إلى توعية و تثقيف المستهلك لزيادة وعيه بحقوقه ذات العلاقة بجوانب تقديم الخدمة الكهربائية، وتوضيح طريقة الاستفادة من خدمة تقديم الشكوى.

1.3 النطاق

يستعرض هذا الدليل :

- قنوات التقديم على خدمة تصعيد الشكوى.
- التنظيمات والوثائق ذات العلاقة.
- اتفاقية مستوى الخدمة.
- المستندات المطلوبة لتقديم على الخدمة.
- شروط الحصول على الخدمة.
- خطوات طلب الخدمة.
- مراحل معالجة الشكوى
- دليل استخدام بوابة الهيئة.

2. التعريفات والمصطلحات

يكون للمصطلحات التالية المعاني الموضحة أمام كل منها:

الهيئة:

الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء .

الدليل:

الدليل الإرشادي لخدمة تصعيد شكاوى الخدمات الكهربائية.

مقدم الخدمة:

كل شخص يحمل رخصة سارية المفعول صادرة من الهيئة تصرح له القيام بأي نشاط كهربائي.

طالب الخدمة:

الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يتقدم بطلب لإيصال الخدمة الكهربائية للمنشأة أو الوحدة المستقلة التي يملكها أو لإجراء أي تعديل على الخدمة بعد الإيصال.

المعايير المضمونة:

هي حدود مستوى الخدمات الكهربائية التي يتوجب على مقدم الخدمة الالتزام بها، وفي حال كانت الخدمات أقل من ذلك الحد، فعلى مقدم الخدمة دفع مبلغ مالي للمستهلك المتأثر حسب دليل المعايير المضمونة المعتمد من الهيئة.

المستهلك:

كل شخص يُزود بالخدمة الكهربائية لاستهلاكه الخاص.

يوم عمل:

يوم العمل الرسمي في الأسبوع للجهات والمكاتب الحكومية في المملكة لأداء الأعمال.

3. قنوات التقديم على خدمة تصعيد الشكوى

وفرت الهيئة عدة قنوات للتواصل مع (المستهلكين/ طالبي الخدمة)، لتسهيل استقبال الاستفسارات والشكاوى، وتشمل هذه القنوات الآتي:

القناة	توفر القناة	وقت الاستجابة
بوابة الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء	24/7	فوري
مركز الاتصال (19944)	24/7	فوري
البريد الإلكتروني info@Sera.gov.sa	24/7	24 ساعة
منصة إكس (@SERA_care)	24/7	30 دقيقة

4. التنظيمات والوثائق ذات العلاقة

- نظام الكهرباء الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/44) وتاريخ 16/05/1442هـ. ([الرابط](#))
- دليل تقديم الخدمة الكهربائية الصادر بقرار الهيئة رقم (2/92) وتاريخ 25/08/1435هـ، وأي تعديلات تطرأ عليه لاحقاً. ([الرابط](#))
- دليل المعايير المضمونة الصادر بقرار الهيئة رقم (74) وتاريخ 24/04/1438هـ، وأي تعديلات تطرأ عليه لاحقاً. ([الرابط](#))

5. اتفاقية مستوى الخدمة

يتم بحث الشكوى ومعالجتها من قبل الهيئة خلال 20 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى لدى الهيئة.

6. المستندات المطلوبة لتقديم على خدمة تصعيد الشكوى

نسخة من أي مستندات مؤيدة للشكوى وفقاً لما هو موضح في نموذج التقديم في بوابة الهيئة (فواتير الاستهلاك للخدمة الكهربائية، صك، رخصة بناء،...).

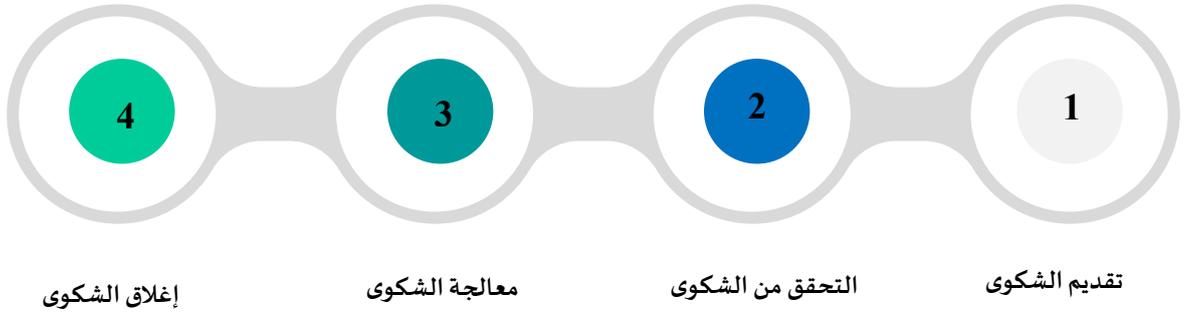
7. شروط الحصول على الخدمة

الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد.

8. خطوات طلب الخدمة

1	تقديم شكوى لدى مقدم الخدمة
2	في حال الاعتراض على نتيجة معالجة مقدم الخدمة أو التأخر في مدة المعالجة يتم التقدم بشكوى لدى الهيئة
3	البدء في خدمة تقديم الشكوى لدى الهيئة عن طريق الموقع الالكتروني وتسجيل الدخول من خلال النفاذ الوطني
4	تعبئة الحقول المطلوبة وفي حال الانتهاء سيصلك اشعار يتضمن رقم الشكوى لدى الهيئة
5	تقييم الخدمة

9. مراحل معالجة الشكوى لدى الهيئة



10. آلية استخدام بوابة الهيئة

يشمل هذا القسم آلية الحصول على خدمة تصعيد الشكوى وإعادة فتح الشكوى (التصعيد الداخلي) وخدمة تقديم الاستفسار لدى بوابة الهيئة، الموضحة خطواتهم كالتالي:

1-10 خدمة تصعيد الشكوى:

أ- الدخول على بوابة الهيئة، اضغط [هنا](#).

ب- اضغط على خدمة "تقديم شكوى".

The screenshot displays the SRA website's 'Complaints' service page. The page features a navigation bar at the top with the SRA logo and the text 'الهيئة العامة لتنظيم قطاع الكهرباء' and 'SRA ELECTRICITY REGULATORY AUTHORITY'. Below the navigation bar, there is a search bar and a list of services. The 'تقديم شكوى' (Complaints) service card is highlighted in green, indicating it is the selected service. The card contains the following text: 'تتيح الخدمة تقديم أو تصعيد الشكوى لدى الهيئة في حال الاعتراض على نتيجة معالجة مقدم الخدمة للشكوى أو التأخر في المعالجة'. Other visible service cards include 'تقديم استفسار', 'المنقولات', 'طلب رخصة تبريد المناطق', 'متابعة استفسار', and 'استعلام عن شكوى'.

ج- اختر "التقديم على الخدمة".

خدمة تقديم شكوى

الفئة المستهدفة

المستهلك - المستثمر - مقدم الخدمة



مدة تنفيذ الخدمة

20 يوم عمل



رسوم الخدمة

مجانيًا



الخدمة متاحة باللغة

العربية - الإنجليزية



أرقام التواصل والدعم

8001259000



قنوات تقديم الخدمة

البوابة الإلكترونية - مركز الاتصال



التقديم على الخدمة

وصف الخدمة

تتيح الخدمة للمستهلك تقديم أو تصعيد الشكوى لدى الهيئة في حال الاعتراض على نتيجة معالجة مقدم الخدمة لشكواه أو التأخر في المعالجة .

خطوات تنفيذ الخدمة

1. الدخول لبوابة الهيئة
2. تسجيل الدخول من خلال النفاذ الوطني الموحد (نفاذ)
3. اختيار خدمة الاستفسارات والشكاوى
4. الضغط على أيقونة تقديم شكوى
5. اختيار مقدم الخدمة
6. التحقق من وجود شكوى سابقة لدى مقدم الخدمة
7. تعبئة نموذج تقديم الشكوى
8. تقييم الخدمة

متطلبات الخدمة

الدخول عن طريق منصة النفاذ الوطني الموحد (نفاذ) التسجيل في بوابة الهيئة

المستندات المطلوبة

نسخة من أي مستندات مؤيدة للشكوى وفقاً لما هو موضح في نموذج التقديم (الموافقيات، صك ، رخصة بناء...).

د- تسجيل الدخول من خلال النفاذ الوطني.

تسجيل دخول English



الدخول عبر نفاذ

هـ- اختر "تقديم شكوى".

العودة للرئيسية
لوحة المعلومات

الاستفسارات

الشكاوى

نظرة عامة عن الشكاوى



شكاوى قيد العمل

0

الشكاوى المغلقة

0

جميع الشكاوى

0

تقديم شكوى

الاحدث

شكاوى

شكاوى قيد العمل | الشكاوى المغلقة | جميع الشكاوى

و- يتم تعبئة البيانات المطلوبة وكتابة رقم الشكوى لدى مقدم الخدمة في حالة تصعيد الشكوى. وفي حالة تقديم شكوى جديدة يتم اختيار "لا" في خانة "هل يوجد شكوى سابقة لدى مقدم الخدمة".

تقديم شكوى

1 مقدم الخدمة

2 بيانات الشكوى

هل يوجد شكوى سابقة لدى مقدم الخدمة؟

نعم

نعم

لا

تحقق

اختر مقدم الخدمة لتقديم على الشكوى

الشركة السعودية للكهرباء

رقم الشكوى لدى مقدم الخدمة

التالي

خ- عند الانتهاء من تعبئة البيانات يتم إرسال الشكوى وسيظهر رقم الشكوى لدى الهيئة وتقييم للخدمة.

رقم الشكوى: 24011166

رأيك يصنع الفرق

ما مدى رضاك عن خدمة تقديم الشكوى بشكل عام ؟ *



نسعد بملاحظاتكم حول الخدمة المقدمة لكم لمساهمتها في تحسين وتطوير الخدمات

إرسال

2-10 آلية إعادة فتح الشكاوى (التصعيد لدى الهيئة):

يحق للمستهلك إعادة فتح الشكاوى عند عدم الرضا عن نتيجة المعالجة خلال ثلاث أيام من اغلاق الشكاوى لمرة واحدة فقط، ويمكن الاستفادة من الخدمة باتباع الخطوات التالية:

- أ- عند الحاجة في إعادة فتح الشكاوى.
- ب- اتباع الخطوات السابقة في الفقرة (10-1) إلى خطوة "د".
- ج- الذهاب إلى الشكاوى المغلقة ثم اختيار "إعادة فتح شكاوى".

الشكاوى

نظرة عامة عن الشكاوى

جميع الشكاوى 1

شكاوى قيد العمل 0

الشكاوى المغلقة 1

جميع الشكاوى 1

شكاوى

شكاوى قيد العمل 1

جميع الشكاوى

تقديم شكاوى

الاحداث

شكاوى قيد العمل

الشكاوى المغلقة 1

جميع الشكاوى

حالة الشكاوى	تاريخ الشكاوى	نوع الشكاوى	رقم الشكاوى	الإجراءات
مغلق	الثلاثاء ٢٠٢٤/٣/١٢	اخرى	٢٤١١٣٧٧	عرض النتيجة سير الإجراء إعادة فتح الشكاوى 2

1

د- تعبئة سبب التصعيد واضغط على إرسال

سبب التصعيد*

المرققات

الحجم المسموح به: ٢ ميجابايت (jpg, jpeg, png, xlsx, docx, doc, pdf)

إرسال

3-10 خدمة تقديم استفسار

أ- الدخول على بوابة الهيئة، اضغط [هنا](#).

ب- اضغط على " خدمة تقديم استفسار".

دليل الخدمات الإلكترونية

التصفية حسب: All

البحث باسم الخدمة...

إجمالي عدد الخدمات: 10 خدمة

 <h4>تقديم استفسار</h4> <p>تتيح الخدمة تقديم استفسار حول تنظيمات الخدمات الكهربائية، والخدمات المقدمة من الهيئة</p>	 <h4>تقديم شكوى</h4> <p>تتيح الخدمة تقديم أو تصعيد الشكوى لدى الهيئة في حال الاعتراض على نتيجة معالجة مقدم الخدمة للشكوى أو التأخر في المعالجة</p>	 <h4>المنقولات</h4> <p>هي خدمة تعرض الأصفاف المستودعية بغرض منحها للجهات الحكومية الأخرى حسب الحاجة للاستفادة منها قبل عرضها للبيع.</p>
 <h4>طلب رخصة تبريد المناطق</h4> <p>تمكن هذه الخدمة المستفيد من التقدم بطلب إصدار رخصة تبريد المناطق</p>	 <h4>متابعة استفسار</h4> <p>تتيح الخدمة الاستعلام عن حالة الاستفسار والاتصال على الرد</p>	 <h4>استعلام عن شكوى</h4> <p>تتيح الخدمة الاستعلام عن حالة الشكوى والاطلاع على نتيجة الدراسة</p>

ج- الدخول عبر نفاذ ثم اختر "تقديم استفسار".

الرئيسية < لوحة المعلومات

الشكاوي

الاستفسارات

نظرة عامة عن الاستفسارات

جميع الاستفسارات: 0

استفسارات قيد العمل: -

الاستفسارات المغلقة: -

جميع الاستفسارات: 0

عرض السجلات

تقديم استفسار

الأحدث

استفسارات قيد العمل | الاستفسارات المغلقة | جميع الاستفسارات

الإجراءات	رقم الاستفسار	نوع الاستفسار	تاريخ الاستفسار	حالة الاستفسار
لا يوجد استفسارات				

د- في حال الانتهاء من تعبئة البيانات يتم إرسال الاستفسار وسيظهر رقم الاستفسار وتقييم للخدمة.

رقم الاستفسار: 24022604

رأيك يصنع الفارق

ما مدى رضاك عن خدمة تقديم استفسار بشكل عام *

😊 😊 😐 😞 😡

نسعد بملاحظاتكم حول الخدمة المقدمة لكم لمساهمتها في تحسين وتطوير الخدمات

إرسال

خدمات البوابة
شكوى أو استفسار
تطبيق بصمة الاستهلاك
بوابة شمسي

دليل الخدمات
خدمات المستهلك
خدمات المستثمر
خدمات مقدم الخدمة

نظرة عامة
عن الهيئة
الأنظمة واللوائح
التوظيف

الزمني
مقيدة لدينا

شكوى
WATER
X

كيف للمستهلك أن يبحث عن شكواه؟

عند وجود شكوى تتعلق بالخدمة الكهربائية فنوصي بالتواصل أولاً مع مقدم الخدمة حتى يتم بحث الشكوى مع مراعاة منحه المدة المعتمدة لمعالجتها، وفي حالة الاعتراض على النتيجة فيمكن رفع شكوى لدى الهيئة.

هل يمكنني الاطلاع على حالة شكواي لدى الهيئة؟

تصل رسالة إلى رقم الهاتف المدخل في بيانات الشكوى من وقت بدء الشكوى حتى وقت الانتهاء منها، كما يمكنكم الاطلاع على حالة الشكوى من خلال الدخول على موقع الهيئة واستعراض الشكاوى المرفوعة.

عند معالجة الشكوى من قبل مقدم الخدمة أو الرغبة بإنهاءها كيف يمكنني إغلاقها؟

يمكنك ذلك عن طريق التواصل مع مركز اتصال الهيئة (19944)، أو إضافة تعليق على الشكوى الخاصة بك موضحاً رغبتك بإغلاقها.

كيف لي أن أتقدم بالشكوى لمقدم الخدمة؟

التواصل مع مقدم الخدمة لتقديم شكوى عبر قنوات التواصل التي يوفرها لهذا الشأن مع التأكيد على ضرورة الحصول على رقم مرجعي لها، على سبيل المثال لا الحصر:

- مكاتب خدمات المشتركين
- مراكز الاتصال
- تطبيقات الهواتف الذكية

مع مراعاة أن يتم شرح كامل تفاصيل الشكوى وإرفاق المستندات الداعمة لها وبيانات الحساب وإضافة بيانات التواصل ليتم بحث الشكوى بشكل كامل.

ما هي المدة المعتمدة لبحث الشكاوى لدى الهيئة؟

يتم بحث ومعالجة الشكوى من قبل الهيئة خلال (20) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى.

كيفية تقديم شكوى إلى الهيئة؟

يمكن التقدم بشكوى إلى الهيئة عن طريق مركز الاتصال (19944) أو [الموقع الإلكتروني](#) عبر خدمة تقديم الشكاوى وتزويد الهيئة بالبيانات المطلوبة في نموذج التقديم وستصل إشعارات لجوال مقدم الشكوى عن حالة الشكوى حتى معالجتها.

ماهي أنواع الشكاوى التي يمكن للهيئة مساعدة المستهلك في حلها؟

في حال مواجهتك أي نوع من الشكاوى التي تتعلق بالخدمة الكهربائية ومنها على سبيل المثال لا الحصر: الفواتير، العدادات، جودة الخدمة، توصيل الكهرباء، تعويضات (المعايير المضمونة)، السلامة الكهربائية، الانقطاع، فإن الهيئة على استعداد تام ببحث موضوع الشكاوى ومعالجتها وفقاً للإجراءات والتنظيمات المعتمدة من الهيئة.

كيف يمكنني التواصل لمعرفة تفاصيل أكثر حول الشكاوى؟

يمكنك التواصل معنا عبر القنوات التالية:



البريد الإلكتروني

info@Sera.gov.sa



منصة إكس

@SERA_care



مركز الاتصال

19944



المهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء
SAUDI ELECTRICITY REGULATORY AUTHORITY

7948 طريق الملك فهد الفرعي - المؤتمرات
الرياض 12711-4199
الهاتف: 011-2019000
الفاكس: 011-2019044
البريد الإلكتروني: info@sera.gov.sa
الموقع الإلكتروني: www.sera.gov.sa