

دليل معايير مستوى الخدمة الكهربائية
(المعايير المضمونة)

المستند النظامي

قرار مجلس إدارة الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء ذو الرقم (٢٠٢٥/٦٠/٣) والتاريخ ١٤٤٦/١١/٢١ هـ

مرجعية هذه الوثيقة

في حال وجود أي استفسارات أو ملاحظات فإن المرجع فيما إلى الإدارة العامة للمعايير والتنظيمات

البريد الإلكتروني: SR@sera.gov.sa

دورة تحديث هذه الوثيقة

يتم تحديث هذه القواعد حسب ما تقتضيه الحاجة

لغة الوثيقة

تم إعداد هذه الوثيقة باللغة العربية

جدول ضبط النسخ			
يناير ٢٠١٧	هـ خ و - ف ن - ٠٠٩ (ص ٣٨/٠١) ERD - TA - 009 (V01/17)	دليل المعايير المضمونة	الإصدار الأول
سبتمبر ٢٠٢٣	هـ خ و - م ت - ٠٠٩ (ص ٤٥/٠٢) ERD - SR - 009 (V02/23)	دليل المعايير المضمونة	الإصدار الثاني
		دليل معايير مستوى الخدمة الكهربائية (المعايير المضمونة)	الإصدار الثالث

حقوق النسخ والنشر محفوظة للهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء

جدول المحتويات

رقم الصفحة	العنوان	م
٣	الهدف	
٣	الوثائق الرسمية ذات العلاقة بهذه الوثيقة	
٣	النطاق	
٣	التعريفات	
٤	معايير الخدمات الكهربائية التي يستحق فيها طالب الخدمة/المستهلك التعويض إذا لم يلتزم مقدم الخدمة بها (المعايير المضمونة)	
٤	المعيار المضمون الأول: مدة تسجيل العداد باسم المستهلك	
٤	المعيار المضمون الثاني: مدة إيصال الخدمة الكهربائية أو التعديل عليها بعد السداد	
٤	المعيار المضمون الثالث: مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد السداد	
٥	المعيار المضمون الرابع: الإشعار عن الانقطاع المخطط للخدمة الكهربائية	
٥	المعيار المضمون الخامس: مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد الانقطاع المخطط	
٥	المعيار المضمون السادس: مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد الانقطاع الطارئ (غير المخطط)	
٦	المعيار المضمون السابع: مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد الانطفاء الشامل	
٦	المعيار المضمون الثامن: فصل الخدمة الكهربائية لعدم السداد في الأوقات والحالات المحظورة	
٧	المعيار المضمون التاسع: مدة معالجة شكاوى الفواتير	
٧	أحكام عامة	
٨	ملحق رقم (١): جدول ملخص المعايير المضمونة	

١. الهدف:

الهدف من هذا الدليل هو تحفيز مقدم الخدمة لتحقيق مستوى متقدم من الخدمات، وتعويض المستهلكين/طالبي الخدمة في حال إخفاق مقدم الخدمة في الوفاء بحدود مستويات الخدمة المحددة في هذا الدليل.

٢. الوثائق الرسمية ذات العلاقة بهذه الوثيقة:

- أ- نظام الكهرباء الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (م/٤٤) والتاريخ ١٦/٥/١٤٤٢هـ.
- ب- اللائحة التنفيذية لنظام الكهرباء فيما يتعلق بمهام الهيئة الصادرة بموجب قرار مجلس إدارة الهيئة ذي الرقم (٢٣/٠٢) والتاريخ ١٣/٤/١٤٤٣هـ.
- ت- دليل تقديم الخدمة الكهربائية الصادر من الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء ذي الرقم (٤٦/٤٣٠) والتاريخ ١٤٣٠/٧/١هـ وتعديلاته.

٣. النطاق:

تُطبق أحكام هذه الوثيقة على جميع مقدمي الخدمة الكهربائية المرخص لهم بالنقل أو بالتوزيع والبيع بالتجزئة، كما أنها تنطبق على جميع فئات المستهلكين دون استثناء (السكني، التجاري، الزراعي، الحكومي، الصناعي، وغيرها). حسب التفاصيل الموضحة في دليل تقديم الخدمة الكهربائية).

والهدف من هذا الدليل هو تحفيز مقدم الخدمة لتحقيق مستوى متقدم من الخدمات، وتعويض المستهلكين/طالبي الخدمة في حال إخفاق مقدم الخدمة في الوفاء بحدود مستويات الخدمة المحددة في هذا الدليل.

٤. التعريفات:

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها عند استخدامها في هذا الدليل مالم يتطلب السياق خلاف ذلك.

الهيئة:

الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء.

مقدم الخدمة:

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

المستهلك:

كل شخص يُزوّد بالخدمة الكهربائية لاستهلاكه الخاص.

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.

الانقطاع الشامل:

انقطاع التغذية الكهربائية لكامل النظام الكهربائي وفق المحددات الواردة في المعيار السابع من هذه الوثيقة.

٥. معايير الخدمات الكهربائية التي يستحق فيها طالب الخدمة/المستهلك التعويض إذا لم يلتزم مقدم الخدمة بها (المعايير المضمونة):

■ المعيار المضمون الأول:

مدة تسجيل العداد باسم المستهلك
إذا تقدم مالك المنشأة/المستأجر بطلب تسجيل العداد باسمه أو إلغاء التسجيل، وأرفق المستندات المطلوبة، فيجب تنفيذ هذه الخدمة له خلال ثلاثة (٣) أيام عمل.
وإذا لم يتم إكمال الطلب خلال المدة المحددة أعلاه، فيستحق صاحب الطلب مبلغاً مالياً قدره مئة (١٠٠) ريال، إضافة إلى عشرين (٢٠) ريالاً عن كل يوم عمل إضافي أو جزء منه.
على أن يتم حساب بداية المدة من يوم العمل التالي ليوم تقديم الطلب.

■ المعيار المضمون الثاني:

مدة إيصال الخدمة الكهربائية أو التعديل عليها بعد السداد:
إذا تقدم طالب الخدمة بطلب إيصال الخدمة الكهربائية، أو تقدم بطلب التعديل على الخدمة الكهربائية القائمة لديه مثل الإضافة، أو التقوية، أو التجزئة، أو التجميع، أو تقدم بطلب الإيصال المؤقت لأغراض الإنشاء، وقام بسداد مقابل الإيصال أو التكاليف الفعلية -حسب دليل تقديم الخدمة الكهربائية-، فيجب تنفيذ الطلب خلال مدة محددة حسب نطاق العمل المطلوب، كما يلي:
- خلال عشرين (٢٠) يوم عمل لطلبات الإيصال على شبكة الجهد المنخفض (الأحمال التي لا تزيد عن ٤ م.ف.أ).
- خلال ستين (٦٠) يوم عمل لطلبات الإيصال على الجهد المتوسط (الأحمال التي تزيد عن ٤ م.ف.أ)، أو لطلبات الإيصال على الجهد المنخفض التي تتطلب تنفيذ أعمال على شبكة الجهد المتوسط.
وإذا لم يتم إيصال الخدمة الكهربائية خلال المدة المحددة أعلاه فيستحق طالب الخدمة مبلغاً مالياً قدره أربع مئة (٤٠٠) ريال، إضافة إلى عشرين (٢٠) ريالاً عن كل يوم عمل إضافي أو جزء منه.
على أن يتم حساب بداية المدة من يوم العمل التالي ليوم السداد.

■ المعيار المضمون الثالث:

مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد السداد:
إذا فصلت الخدمة الكهربائية عن المستهلك بسبب عدم سداده للفاتورة المستحقة، ثم تم سداد المبلغ المطلوب، فيجب على مقدم الخدمة إعادة الخدمة الكهربائية خلال ساعتين.
وإذا لم تتم إعادة الخدمة خلال المدة المحددة أعلاه، فيستحق المستهلك مبلغاً مالياً قدره مئة (١٠٠) ريال، إضافة إلى مئة (١٠٠) ريال عن كل ساعة إضافية أو جزء منها.
على أن يتم حساب المدة من وقت إشعار مقدم الخدمة بالسداد من أنظمة السداد المعتمدة لديه.

المعيار المضمون الرابع:

الإشعار عن الانقطاع المخطط للخدمة الكهربائية:

عند حاجة مقدم الخدمة لإجراء انقطاع مخطط للخدمة الكهربائية، فيجب عليه إرسال إشعار مسبق للمستهلك قبل يومين على الأقل من الانقطاع، ويكون الإشعار حسب وسائل إشعار المستهلكين المحددة في دليل تقديم الخدمة الكهربائية. وإذا لم يلتزم مقدم الخدمة بذلك، فيستحق المستهلك مبلغاً مالياً قدره مئة (١٠٠) ريال.

المعيار المضمون الخامس:

مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد الانقطاع المخطط:

عند حاجة مقدم الخدمة لإجراء انقطاع مخطط للخدمة الكهربائية، فيجب عليه إعادة الخدمة الكهربائية بأسرع وقت ممكن، وبما لا يتجاوز ست (٦) ساعات من وقت الانقطاع. وإذا لم تتم إعادة الخدمة الكهربائية خلال هذه المدة، فيستحق المستهلك مبلغاً مالياً قدره مئتا (٢٠٠) ريال، إضافة إلى خمسين (٥٠) ريالاً عن كل ساعة إضافية أو جزء منها. على أن يتم حساب المدة من بداية وقت الانقطاع الفعلي المخطط. كما يستحق المستهلك على تعويض للمعيارين الرابع والخامس إذا تأثر بهما معاً.

المعيار المضمون السادس:

مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد الانقطاع الطارئ (غير المخطط):

في حال انقطاع الخدمة الكهربائية عن المستهلك انقطاعاً طارئاً نتيجة عطل مثلاً، فيجب على مقدم الخدمة إعادة الخدمة الكهربائية بأسرع وقت ممكن، وبما لا يتجاوز ثلاث (٣) ساعات من وقت الانقطاع. وإذا لم تتم إعادة الخدمة الكهربائية خلال المدة المحددة أعلاه فيستحق المستهلك مبلغاً مالياً قدره خمسون (٥٠) ريالاً، إضافة إلى خمسين (٥٠) ريالاً عن كل ساعة إضافية أو جزء منها. على أن يتم حساب المدة من بداية وقت الانقطاع الطارئ (غير المخطط).

المعيار المضمون السابع:

مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد الانطفاء الشامل:

في حال حدوث انطفاء شامل للنظام الكهربائي عن أي مدينة/محافظة بدون عودة الخدمة الكهربائية خلال ست (6) ساعات لكامل تلك المدينة/المحافظة، فيستحق المستهلك المتأثر بهذا الانطفاء الذي تزيد مدة الانقطاع لديه عن ست (6) ساعات مبلغاً مالياً قدره ألف (١٠٠٠) ريال، بحيث لا يتجاوز مجموع مبالغ التعويض التي يتحملها مقدم الخدمة لكل حالة انطفاء شامل في تلك المدينة/المحافظة مئتي مليون (٢٠٠,٠٠٠,٠٠٠) ريال، وفي حال تجاوز مجموع مبالغ التعويضات للسقف المحدد لكل مدينة/محافظة، فيتم تعويض كل مستهلك مستحق حسب الآتي:

$$\text{مبلغ التعويض لكل مستهلك مستحق (تزيد مدة الانقطاع لديه عن ست (6) ساعات) (ريال)} = \frac{\text{مجموع عدد المستهلكين المستحقين في تلك المدينة/المحافظة}}{٢٠٠,٠٠٠,٠٠٠}$$

على أن يتم حساب المدة من بداية وقت الانطفاء الشامل. وفي حال كان الانطفاء الشامل على أكثر من مدينة/محافظة فيتم التعامل مع كل مدينة أو محافظة بشكل مستقل من حيث حساب سقف التعويض. على أن يتم تعويض المستهلك المستحق لهذا المعيار التعويض أيضاً عن المعيار السادس.

المعيار المضمون الثامن:

فصل الخدمة الكهربائية في الأوقات والحالات المحظورة:

في حال قيام مقدم الخدمة بفصل الخدمة الكهربائية لأي عداد، واتضح قيام مقدم الخدمة بأحد الأمور الآتية:

١. عدم التزام مقدم الخدمة بالضوابط والإجراءات المعتمدة لفصل الخدمة - لعدم السداد - المحددة في دليل تقديم الخدمة الكهربائية.

٢. فصل الخدمة - لعدم السداد - في الأوقات والحالات المحظورة المحددة في دليل تقديم الخدمة الكهربائية.

٣. فصل الخدمة - لعدم السداد - قبل التاريخ المحدد للفصل في الفاتورة.

٤. فصل الخدمة - لأي سبب - عن أي عداد غير مستحق للفصل.

فيجب على مقدم الخدمة معالجة الوضع وإعادة الخدمة الكهربائية حالاً، وعليه أن يقوم بتعويض المستهلك بمبلغ مالي قدره خمسمئة (٥٠٠) ريال.

المعيار المضمنون التاسع:

مدة معالجة شكاوى الفواتير:

عند تلقي مقدم الخدمة شكوى تتعلق بالفواتير، فيجب عليه معالجتها، وتقديم رد تفصيلي للمستهلك عن نتيجة معالجة شكواه، خلال خمسة (5) أيام عمل. وإذا لم تتم معالجة الشكوى خلال المدة المحددة أعلاه، فيستحق المستهلك مبلغاً مالياً قدره مئة (100) ريال، إضافة إلى خمسين (50) ريالاً عن كل يوم عمل إضافي أو جزء منه. على أن يتم حساب بداية المدة من يوم العمل التالي ليوم تقديم الشكوى.

6. أحكام عامة:

1. يجب على مقدم الخدمة تهيئة الأنظمة لحساب التعويضات بشكل آلي عند عدم الالتزام بأي من المعايير المضمونة، وأن يتم تقديم التعويضات تلقائياً لطالبي الخدمة/للمستهلكين دون الحاجة لتقديم شكوى أو مطالبة، وبما لا يتجاوز عشرة (10) أيام عمل من تاريخ انتهاء الحالة، ويكون تعويض المستهلك من خلال إضافة رصيد في فاتورة الاستهلاك الشهرية أو التحويل المصرفي لحسابه.
2. في حال أخفق مقدم الخدمة في الالتزام بأي معيار من المعايير المحددة في هذه الوثيقة، وكان ذلك لأسباب خارجة عن سيطرته الإدارية، فعلى مقدم الخدمة إشعار الهيئة خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ الإخفاق، مع إرفاق كامل التفاصيل والمبررات، وتقوم الهيئة بالبت في ذلك.
3. في الحالات التي تخرج عن السيطرة الإدارية لمقدم الخدمة، فلا ينطبق أي معيار إذا لم يثبت تقصير مقدم الخدمة فيها وفق تقدير الهيئة حسب تقارير التدقيق والتحقيق، سواء كان بسبب القيود الحكومية أو بسبب طرف خارجي، أو في الأحداث أو الظروف الاستثنائية التي لا يمكن توقعها أو تجنبها كالكوارث، الحرائق الممتدة، الصواعق، البراكين، الزلازل، الظروف الجوية القاسية، كالفيضانات والسيول الكبيرة التي تعيق الحركة، الأوبئة، التلوث السام أو الكيميائي.

ملحق رقم (١)

جدول ملخص المعايير المضمونة

المعيار المضمون	المعيار	حد المعيار	التعويض المالي في حال الإخفاق في الالتزام بالمعيار	التعويض المالي الإضافي في حال الاستمرار في الإخفاق
١	مدة تسجيل العداد باسم المستهلك	٣ أيام عمل من يوم العمل التالي ليوم تقديم الطلب	١٠٠ ريال	٢٠ ريال عن كل يوم عمل إضافي أو جزء منه
٢	مدة إيصال الخدمة الكهربائية أو التعديل عليها بعد السداد	٢٠ يوم عمل للجهد المنخفض ٦٠ يوم عمل للجهد المتوسط، أو الجهد المنخفض المتطلب لأعمال الجهد المتوسط	٤٠٠ ريال	٢٠ ريال عن كل يوم عمل إضافي أو جزء منه
٣	مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد السداد	ساعتان من وقت إشعار مقدم الخدمة بالسداد من أنظمة السداد	١٠٠ ريال	١٠٠ ريال عن كل ساعة إضافية أو جزء منها
٤	الإشعار عن انقطاع الخدمة الكهربائية المخطط	قبل يومين من الانقطاع المخطط	١٠٠ ريال	----
٥	مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد الانقطاع المخطط	٦ ساعات من وقت الانقطاع الفعلي المخطط	٢٠٠ ريال	٥٠ ريال عن كل ساعة إضافية أو جزء منها
٦	مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد الانقطاع الطارئ (غير المخطط)	٣ ساعات من وقت الانقطاع	٥٠ ريال	٥٠ ريال عن كل ساعة إضافية أو جزء منها
٧	مدة إعادة الخدمة الكهربائية بعد الانطفاء الشامل	٦ ساعات من وقت الانطفاء	١٠٠٠ ريال على ألا يتجاوز مجموع تعويضات المستهلكين مئتي مليون ريال	----
٨	فصل الخدمة الكهربائية لعدم السداد في الأوقات والحالات المحظورة	حسب ضوابط دليل تقديم الخدمة الكهربائية	٥٠٠ ريال	----
٩	مدة معالجة شكاوى الفواتير	٥ أيام عمل من يوم العمل التالي ليوم تقديم الشكاوى	١٠٠ ريال	٥٠ ريال عن كل يوم عمل إضافي أو جزء منه



الهيئة 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