



الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء  
Saudi Electricity Regulatory Authority

SERA

# حقوقك أولاً

حقوق المستهلك  
في الخدمة الكهربائية

[sera.gov.sa](http://sera.gov.sa)

# حَقِّك محفوظ مع الهيئة

## نتحقق

من التزام مقدم الخدمة بتقديم الخدمة الكهربائية ورفع جودتها.

## نصدر

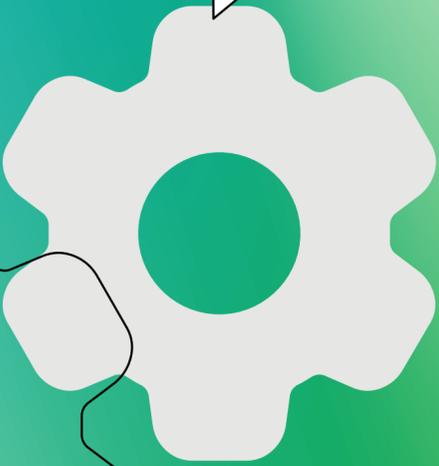
الوثائق المنظمة للعلاقة بينك كمستهلك وبين مقدم الخدمة.

## نراقب

أداء الخدمة الكهربائية لتحسين مستوى الخدمة.

## نعالج

الشكاوى التي تنشأ بينك وبين مقدم الخدمة.



# استهلاكك للكهرباء في النطاق السكني أو التجاري؟

## نعرفك فيما يتعلق برحلتك في

01 توفير الخدمة  
الكهربائية

02 الفوترة  
والإيصال

03 الشكاوى

◀ للمستهلك السكني والتجاري الذي يغذى من شبكة الجهد المنخفض، ولا تتجاوز أحماله الكهربائية 4 ميغا فولت أمبير.

# ◀ **حقوقك في توفير الخدمة الكهربائية**

01

**حصولك** على إشعار قبل إجراء أي تغيير في التعريفات.

03

**اطلاعتك** على التعريفات التي ينطبق عليها نشاط منشأتك.

05

**إمكانية** تركيب أنظمة طاقة شمسية كهروضوئية، أو تركيب معدات شحن المركبات الكهربائية بعد التنسيق مع مقدم الخدمة الكهربائية، والموضحة تنظيماً في الموقع الإلكتروني للهيئة.

02

**عدم** التمييز بين المستهلكين في نفس الفئة، وبين فئات المستهلكين.

04

**حصولك** على تعويض إذا قصر مقدم الخدمة في مستوى الخدمة وفق معايير مستوى الخدمة الكهربائية المعايير المضمنة.

06

**حصولك** على خدمة ذات موثوقية يُعتمد عليها بصفة مستمرة.

# اعرف أكثر عن توفير الخدمة الكهربائية

## اشتراطات حصولك على الخدمة

01 **الحصول على**  
شهادة الإشغال

02 **توقيع** اتفاقية إيصال  
الخدمة الكهربائية

03 **رفع** طلبك عبر قنوات  
التقديم، ومعه الوثائق التالية:

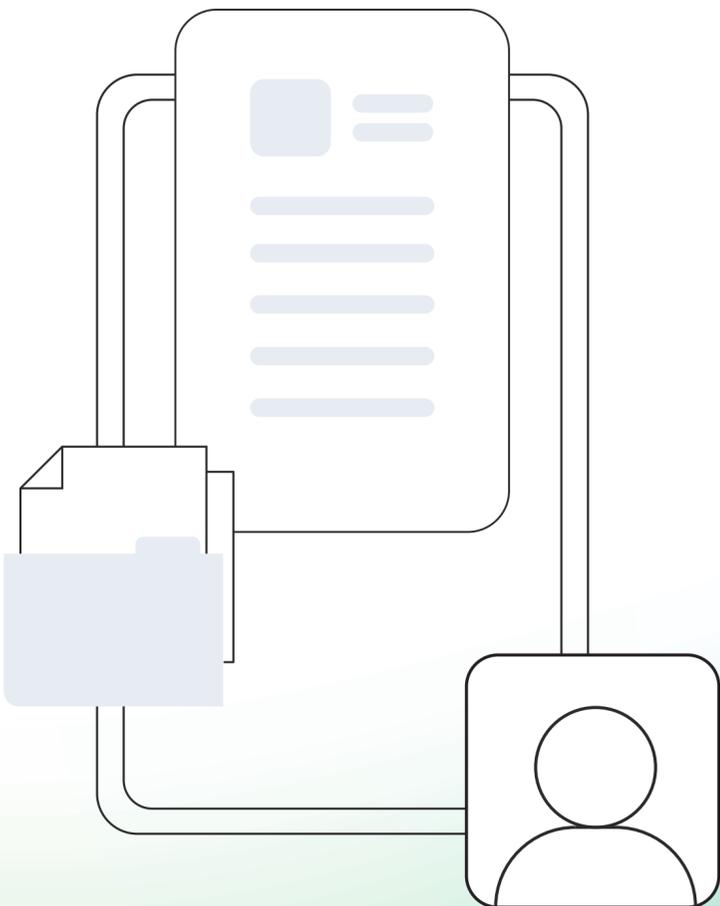
صورة من وثيقة  
الملكية المعتمدة



صورة من  
رخصة البناء



04 **سداد** مقابل الإيصال خلال  
(90) يوم من الإشعار بالسداد.



# ولك إمكانية طلب الخدمات التالية:

## التعديل على الخدمة الحالية



**تقوية** أو تخفيض أحمال المنشأة القائمة.



**إضافة** أحمال لأي وحدات جديدة مستقلة بموجب رخصة البناء.



**تجميع** أكثر من عداد في عداد واحد.



**تجزئة** أحمال قائمة إذا كانت تخدم أكثر من وحدة مستقلة، بموجب رخصة البناء.



**تغيير** العداد أو نقله.



**تغيير** جهد الخدمة الكهربائية للمنشأة القائمة.

## إيصال الخدمة الكهربائية المؤقتة



**الحصول** على الخدمة الكهربائية لإقامة المناسبات.



**الحصول** على عداد مؤقت لأغراض الإنشاء.

### أي خدمات أخرى؟ ⚠️

نسّق مع مقدم الخدمة في حال رغبتك بتركيب أنظمة طاقة شمسية كهروضوئية، أو تركيب معدات شحن المركبات الكهربائية، بعد الاطلاع على التنظيمات من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة.



# من حقك!

الحصول على تعويض في حال تقصير مقدم الخدمة بتحقيق **معايير مستوى الخدمة**، دون حاجتك لتقديم شكوى أو مطالبة

## المعيار الثالث

إذا انقطعت الخدمة لعدم السداد.

إذا ما رجعت الخدمة بعد السداد في الوقت المحدد، لك تعويض

## المعيار الثاني

إذا طلبت إيصال الخدمة أو التعديل عليها.

إذا ما تنفذ طلبك في الوقت المحدد، لك تعويض

## المعيار الأول

إذا طلبت تسجيل العداد باسمك أو إلغاء تسجيله.

إذا ما تنفذ طلبك في الوقت المحدد، لك تعويض

## المعيار السادس

إذا انقطعت الخدمة بسبب عطل.

إذا ما رجعت الخدمة في الوقت المحدد، لك تعويض

## المعيار الخامس

إذا فيه انقطاع للخدمة بسبب الصيانة.

إذا ما رجعت الخدمة في الوقت المحدد، لك تعويض

## المعيار الرابع

إذا فيه انقطاع للخدمة بسبب الصيانة.

إذا ما وصلت رسالتك تعلمك عن الانقطاع في الوقت المحدد، لك تعويض

## المعيار التاسع

إذا فيه شكوى على فاتورة

إذا ما وصلك الرد في الوقت المحدد، لك تعويض

## المعيار الثامن

إذا انفصلت الخدمة في الحالات والأوقات المحظورة

ترجع الخدمة مباشرة، لك تعويض

## المعيار السابع

إذا حصل انقطاع شامل للخدمة.

إذا ما رجعت الخدمة في الوقت المحدد، لك تعويض



اعرف أكثر عبر زيارة هذه الصفحة

# ◀ حقك في الفوترة والإيصال

01 تلقيك فاتورة شهرية، توضح كافة التفاصيل المتعلقة باستهلاكك.

---

02 حقك في الاعتراض على دقة قراءة العداد، والطلب من مقدم الخدمة فحص العداد.

---

03 فرصتك في تقسيط المستحقات المتأخرة في تسوية الاستهلاك.

---

04 عدم فصل الخدمة عنك حال التعثر في السداد في الأوقات والحالات المحظورة.

---

05 تلقيك عدة إشعارات بالمبالغ المستحقة على حسابك قبل فصل الخدمة.

---



# اعرف أكثر عن الفوترة والإيصال

في البداية؛ تُحسب أحمالك  
الكهربائية عن طريق

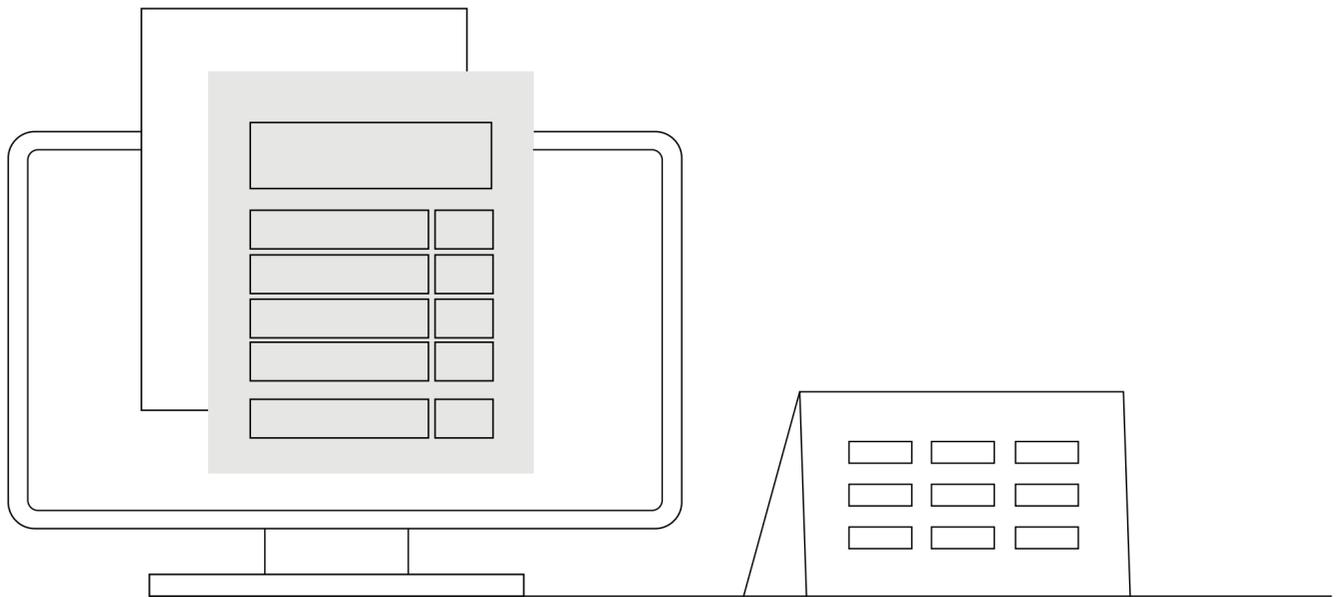


المساحة  
المشيّدة



تحديد فئة المنشأة  
(تجارية أو سكنية)

وذلك بناءً على الجداول الإرشادية  
الموضحة في الملحق رقم (3)  
من دليل تقديم الخدمة الكهربائية.



ملاحظة تهمك

إذا تجاوزت أحمالك 166 ك.ف.أ فيحق لمقدم الخدمة  
طلب توفير موقع لمحطة توزيع فرعية؛ وذلك لضمان  
خدمتك بموثوقية.

# حساب مقابل الإيصال والاستهلاك

إيصال الخدمة الكهربائية يعتمد على سعة القاطع ويتم حسابه وفقاً للتالي:

01 حدد القاطع المناسب بناءً على مساحتك

02 حدد قدرة القاطع بال(كيلو فولت أمبير) وفقاً للمعادلة:

قدرة القاطع بال (ك.ف.أ) =  $(3 \times \text{سعة القاطع (بالأمبير)}) \times \text{الجهد (بين طور ومحيد)} \div 1000$

03 يحسب المقابل المالي لكل قاطع حسب قدرته

مثال استرشادي (لمنزل سكني على جهد 400/230 فولت):

المقابل المالي (ريال)*	القاطع (أمبير)	المساحة المشيدة (متر مربع)
828	20	100
4589	70	400
8280	100	500

\* المبالغ لا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

لتفاصيل عن طريقة الاحتساب، اطلع على الملحقين رقم (2) و (3) من دليل تقديم الخدمة الكهربائية.

الاستهلاك الشهري للكهرباء يتم حسابه وفقاً للتعريفات الكهربائية بناءً على نوع الفئة (سكني، تجاري، صناعي... ونحوها)، يمكنك التعرف عليها من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة.



# عدادك حسب احتياجك



لكل وحدة مستقلة عداد منفصل، ويعامل كل عداد بحساب مستقل.



تعد الوحدة السكنية مستقلة إذا توفر فيها الآتي:

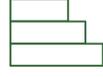
غرفة ومطبخ ودورة مياه



مدخل مستقل عن الوحدات الأخرى



وجود درج مستقل في حال تعدد الأدوار



إذا تطلبت وحدتك أكثر من عداد لأسباب فنية، وتستخدمها أنت وحدك، فستحاسب على إجمالي الأحمال، وتصدر لك فاتورة واحدة مجمعة.



المحلات التجارية والمكاتب المستخدمة من جهة واحدة، تزود بعدادات حسب رخصة البناء، حتى وإن كانت مفتوحة على بعضها بدون فواصل، ويجمع استهلاكها في فاتورة واحدة لحين فصلها على الطبيعة.



إذا اختلف عدد الوحدات في الطبيعة عن عدد الوحدات الواردة في رخصة البناء، فسيؤخذ بعدد الوحدات الأقل.



المنشأة التجارية التي يوجد فيها أكثر من نشاط في مكان واحد مفتوح تعد وحدة تجارية واحدة، وتزود بعداد واحد فقط، أما إذا كانت تضم محلات تجارية منفصلة لا ترتبط ببعضها، ولديها تراخيص مستقلة، ولا تشترك في خدمات الكهرباء مثل: التكييف والإضاءة، فيزود كل محل بعداد مستقل.

# من حقك!

01

**يحق** لك الاطلاع على التعريفات المعتمدة التي تنطبق على وحدتك.

02

**يحق** لك طلب فحص العداد من قبل مقدم الخدمة الكهربائية.

03

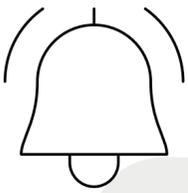
**على** مقدم الخدمة إشعارك بأي تغيير يطرأ على التعريفات المطبقة على وحدتك قبل (30) يوماً على الأقل من تاريخ بدء تطبيقها.

04

**يلتزم** مقدم الخدمة الكهربائية بإصدار الفواتير شهرياً، ويبدأ تاريخ استحقاق سداد الفواتير يوم (28) من كل شهر ميلادي.

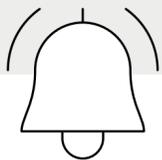
05

**يحق** لك أن تستلم إشعاراً قبل فصل الخدمة الكهربائية، في حال عدم سداد فواتير الاستهلاك المتراكمة، وذلك بعد (30) يوماً من تاريخ إصدار الفاتورة المستحقة للفصل، وإشعاراً آخر بعد (45) يوماً من إصدار تلك الفاتورة، وإشعاراً نهائياً قبل (4) أيام من التاريخ المحدد للفصل.



12:20

رسالة جديدة



**يحظر** على مقدم الخدمة الكهربائية فصل الخدمة عنك حال التعثر في السداد خلال الأوقات والحالات الآتية:



إذا كان هناك شكوى رسمية ذات علاقة بالفاتورة، ولم يفصل فيها.

فترة الاختبارات الدراسية لمدارس التعليم العام، وذلك لفئة الاستهلاك السكني.



شهر رمضان المبارك لفئة الاستهلاك السكني.

بعد الساعة الثانية عشرة ظهراً.



إذا كان هناك شخص في وحدتك مسجل كمستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة للكهرباء.

**في حال** وجود خطأ في حساب الاستهلاك، وكان التصحيح لصالح مقدم الخدمة، فلا يستحق سوى استهلاك (3) أشهر لجميع فئات الاستهلاك، مع أحقية المستهلك غير الحكومي في تقسيط المبلغ بما لا يتجاوز 10% شهرياً.

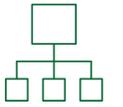
**لا يستحق** مقدم الخدمة الكهربائية مقابل التصحيح والتسوية في الحالات التالية:



إذا أخفق في إصلاح العداد أو استبداله خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ اكتشاف العطل.



إذا قصر بإجراءات الفحص والمعايرة، أو قصر في تقديم ما يثبت فحص ومعايرة العداد.



في حال ثبت وجود خطأ في توصيلات العداد، سواء كان الخطأ من تاريخ التركيب أو بعده، لسبب لا يعود إليك.



في حال ثبت وجود عطل فني في العداد، لسبب لا يعود إليك.

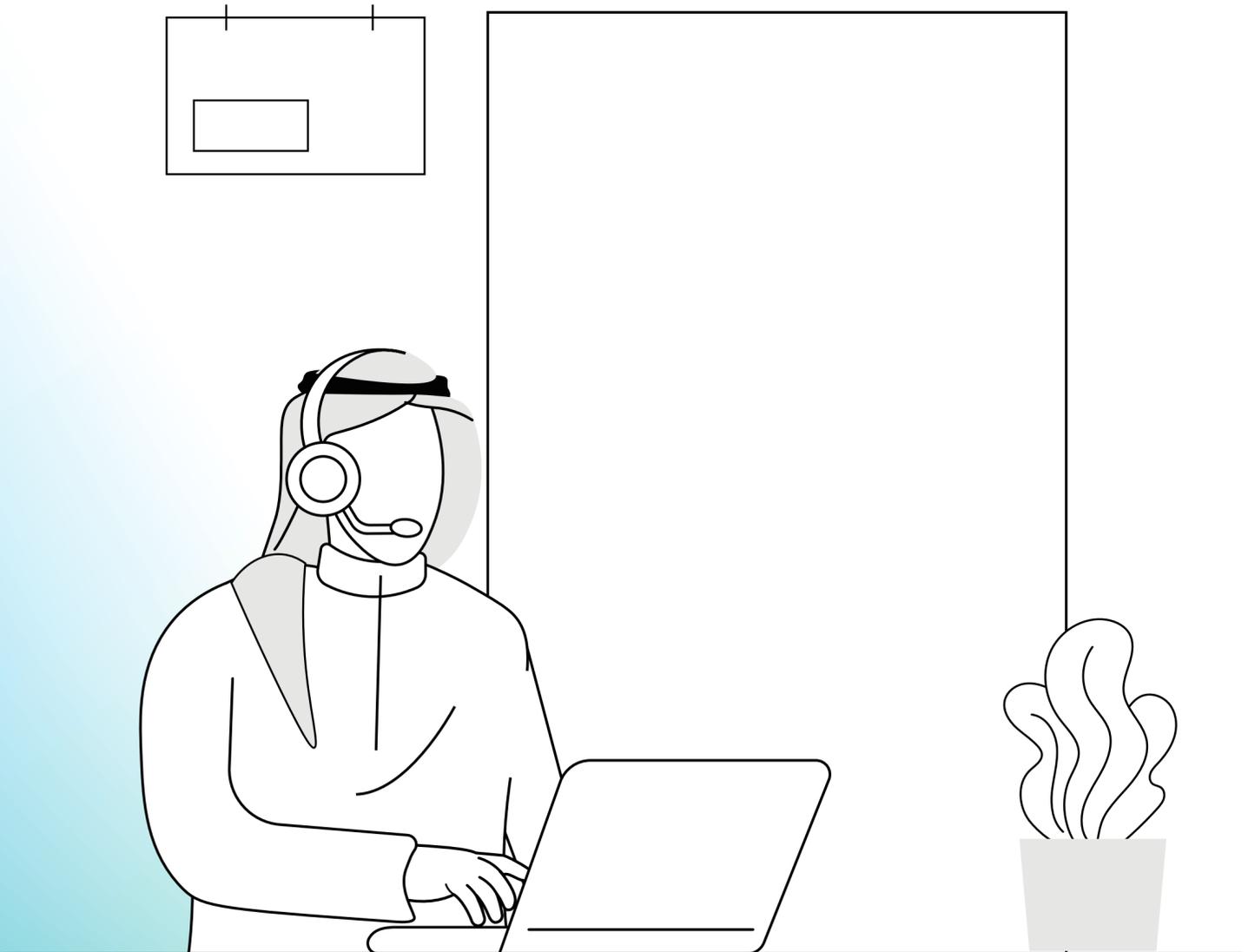
**في حال** وجود خطأ في حساب الاستهلاك، وكان التصحيح لصالحك، فسيحتسب الاستهلاك الصحيح لكامل فترة الخطأ، وتُعاد كامل الفروقات لك، وذلك لجميع فئات الاستهلاك.

# ◀ حَقِّكَ فِي الشُّكَاوَى

01 تعدد خيارات قنوات استقبال الشكاوى،  
إلكترونياً، بالاتصال، أو الحضور في مكاتب  
تقديم الخدمة.

02 معالجة مقدم الخدمة لشكاوك من أي  
جانب من جوانب الخدمة الكهربائية.

03 إمكانية رفع الشكوى المتعلقة بالخدمة  
الكهربائية للهيئة لدراستها.



---

# وفي النهاية حق لك علينا

في الهيئة توعيتك بحقوقك وواجباتك..

وحق لك على مزود الخدمة توعيتك  
بأصول السلامة ووسائل ترشيد  
استهلاك الطاقة الكهربائية..

---

في حال لديك أي مقترح 

نسعد بتلقيها عبر البريد  
SR@Sera.gov.sa

# لمعرفة المزيد

يمكنك الرجوع للنسخة الأساسية من دليل تقديم الخدمة الكهربائية ودليل معايير مستوى الخدمة الكهربائية (المعايير المضمونة)

[sera.gov.sa](http://sera.gov.sa)



الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء  
Saudi Electricity Regulatory Authority

# SERA