



# هَيْئَةُ نَظِيمِ الكَهْرَبَاءِ وَاللإِنْتِاجِ المَزْدُوجِ

... فِي خِدمَةِ المِستهلك





## الهيئة

الخصوص فإن اللائحة التنفيذية لنظام الكهرباء الخاصة بمهام الهيئة تبين بالتفصيل حقوق المستهلكين إزاء مقدمي الخدمة الكهربائية، وواجبات المستهلكين، وتوضح الفقرات التالية من هذا المنشور بإيجاز أهم الحقوق النظامية (القانونية) للمستهلكين ومسؤولياتهم التي تعمل الهيئة على ضمان الالتزام بها من قبل جميع الأطراف ذات العلاقة في صناعة الكهرباء، ويمكن لمن يرغب الحصول على تفاصيل أكثر الاتصال بالهيئة على العناوين الموضحة في هذا الكتيب.

## حقوق المستهلك لدى مقدم الخدمة

تقديم الخدمة هو أحد نشاطات صناعة الكهرباء، وهو يمثل جانب الصناعة الذي يتعامل مباشرة مع المستهلك، ويقضي نظام الكهرباء بأن يحصل مقدم الخدمة على ترخيص من الهيئة لمزاولة العمل في هذا المجال، وفي الوقت الحاضر تقتصر مزاولة نشاط تقديم الخدمة لجمهور المستهلكين في المملكة على الشركة السعودية للكهرباء، غير أنه بموجب نظام الكهرباء يتوقع مستقبلاً دخول آخرين للمشاركة في نشاط تقديم الخدمة.

وتشمل حقوق المستهلك لدى مقدم الخدمة التالي:

## توفير الخدمة

للمستهلك الحقوق التالية بالنسبة لتوفير الخدمة:

- الحصول على الخدمة الكهربائية بدون تمييز غير مبرر من مقدم الخدمة، طالما كان هو في وضع قادر على دفع تكاليفها حسب المقابل المالي المعتمد.
- الحصول على خدمة موثوقة يعتمد عليها بصفة مستمرة.

هيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج\* هي مؤسسة حكومية تتمتع بالاستقلال المالي والإداري تقوم بتنظيم صناعة الكهرباء\*\* وتحلية المياه\*\*\* في المملكة وتشجيع التنافس في هذه الصناعة، وتهدف بصفة رئيسة إلى ضمان توفير الخدمة الكهربائية وتحلية المياه للمستهلك في المملكة عند مستويات ذات جودة وموثوقية عالية وبأسعار مناسبة، وفي الوقت ذاته تسمح للمستثمرين في التوليد والنقل والتوزيع والتجارة ومقدمي الخدمة أن يحصلوا على عوائد عادلة مقابل جهودهم واستثماراتهم لضمان استمرار قيامهم بهذا الدور، وبينما تجب المحافظة على إبقاء التكاليف التي يدفعها المستهلك في أدنى حد ممكن لها، فإن هذا الجهد يجب أن يتم في حدود احترام حقوق المستثمرين، وستكون المحصلة النهائية حينئذ على المدى الطويل هي قيام صناعة كهرباء في المملكة تتسم بالاستدامة والقدرة على البقاء والاستمرار والنمو دون الحاجة إلى معونة من الدولة.

وتشمل مسؤوليات الهيئة رعاية مصالح مستهلكي الكهرباء والمستثمرين في صناعة الكهرباء وتحلية المياه، كما تتضمن تلك المسؤوليات وضع المعايير الفنية (التقنية)، والتأكد من الالتزام بها، والاهتمام والعناية بالسلامة، وحماية البيئة، وتشجيع كفاءة الأداء في نشاطات صناعة الكهرباء كافة (التوليد، والنقل، والتوزيع، والتجارة)، وكذلك في تحلية المياه المالحة، وتقوم الهيئة بدور مهم في مراجعة تكاليف الخدمة الكهربائية وتدقيقها، وتقديم توصيات إلى مجلس الوزراء حول التعريفة، ورفع تقارير دورية عن أداء صناعة الكهرباء وتحلية المياه وتطورها.

## الهيئة والمستهلك

المستهلك هو محور اهتمامات الهيئة، وهي تؤمن بأن واجبها هو حماية المصلحة العامة التي تقع في صميمها حقوق المستهلكين، وعلى وجه

\* الإنتاج المزدوج: هو الإنتاج المتزامن للكهرباء والمياه المحلاة أو البخار المستخدم في عملية إنتاج أخرى أو كليهما.

\*\* صناعة الكهرباء وتحلية المياه: تشمل إنتاج الطاقة الكهربائية والإنتاج المزدوج ونقل الطاقة الكهربائية وتوزيعها والتجارة بها، وتحلية المياه ونقلها إلى نقاط التوزيع والتجارة.

\*\*\* تحلية المياه: إنتاج المياه المحلاة عن طريق معالجة المياه المالحة دون أن يتزامن ذلك مع إنتاج الكهرباء.

- الإطلاع على التعريف المتمدة التي تنطبق على وضعه.
- الحصول على إشعار بأي تغيير في التعريف المطبقة عليه.
- (إذا قصر في تسديد المستحقات عليه) أن يتلقى إنذاراً مكتوباً من مقدم الخدمة بوجوب تسديد تلك المستحقات خلال فترة لا تقل عن عشرين يوم عمل\* وأنه إذا لم يسدد تلك المستحقات بانتهاء المدة فإنه يحق لمقدم الخدمة قطع الخدمة عنه.
- أن لا تقطع الخدمة عنه إلا في الحالات التالية:
- إذا قصر في تسديد المستحقات عليه، بعد انقضاء مدة الإنذار المكتوب لتسديد تلك المستحقات.
- إذا حصل على الكهرباء أو زود بها شخصاً آخر دون إذن من مقدم الخدمة.
- إذا عبث بأي جزء من المنظومة الكهربائية أو العدادات الخاصة بها.

## حقوق أخرى

- للمستهلك الحق في أن يستمع مقدم الخدمة إلى شكاواه حول أي جانب من جوانب الخدمة، وأن يقوم بالتعامل مع الشكوى بجدية وأن يعمل على التوصل إلى تجاوب معقول معها خلال المدة الزمنية المحددة لذلك من قبل الهيئة.
- للمستهلك الحق في التزام مقدم الخدمة بإحالة أي نزاع (أو شكوى) لم تتم تسويته إلى الهيئة للنظر فيه، كما أن للمستهلك الحق في التزام مقدم الخدمة بأن يقدم له معلومات مفصلة عن المسؤول في الهيئة المختص برعاية المستهلك.

- يتوجب على مقدم الخدمة تبني خطط وبرامج عامة لتوعية المستهلكين وإرشادهم عن أصول السلامة، ووسائل ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية.

## مسؤوليات المستهلك

- في مقابل حقوق المستهلك لدى مقدم الخدمة، هناك مسؤوليات على المستهلك يتعين عليه القيام بها لضمان الحصول على الخدمة، واستمراريتها، وجودتها، وتشمل هذه المسؤوليات التالي:

- للمستهلك الحقوق التالية في مجال الفوترة:
- أن يتلقى فاتورة شهرية من مقدم الخدمة تحدد تفاصيل المستحقات عليه لقاء الخدمة.
- أن يزوده مقدم الخدمة بقرارات العداد في بداية الفترة التي تغطيها الفاتورة وفي نهايتها.
- أن توضح الفاتورة تكاليف الوحدة لكل بند من بنودها.
- في حالة التكاليف التقديرية، يجب أن توضح الفاتورة ذلك بجلاء، وأن تسجل لحساب المستهلك أي مبالغ يتم استيفاؤها زيادة عن المستحق فعلاً على المستهلك.

## التمديدات الكهربائية

تقع على المستهلك المسؤوليات التالية بالنسبة للتمديدات الكهربائية:

- إجراء التمديدات داخل عقاره، أو سكنه، وصيانتها، على حسابه ابتداءً من نقطة الوصل بالعداد، بينما تقع على مقدم الخدمة مسؤولية التمديدات من منظومته إلى العداد.
- أن يتم عمل التمديدات الكهربائية من قبل فنيين متخصصين.
- التحقق من المؤهلات المهنية للأشخاص الذين يتولون عمل التمديدات الكهربائية له.

• أن تكون التمديدات الكهربائية مطابقة للمواصفات والمعايير الفنية المعتمدة في المملكة التي تضمن السلامة والأمان للأشخاص والممتلكات.

• أن يتحمل مسؤولية جميع المعدات والأجهزة الموجودة في العقار الواقع تحت سيطرته الموصلة بمنظومة مقدم الخدمة، إلا إذا كان هناك اتفاق مكتوب بين المستهلك ومقدم الخدمة بخلاف ذلك.

• اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية معداته الحساسة وأجهزته وآلاته من الارتفاع الفجائي للجهد أو الانقطاع الفجائي للتيار (رغم أن على مقدم الخدمة مسؤولية تقديم خدمة ذات موثوقية عالية وجودة رفيعة المستوى).

• تأمين أجهزة الخدمة المستمرة دون انقطاع لمعداته التي تتطلب خدمة مستمرة دون انقطاع.

• حماية العداد من أي عبث، وعليه إبلاغ مقدم الخدمة فوراً إذا لاحظ حدوث ذلك.

• تأمين مصادر احتياطية للطاقة الكهربائية للمواقع التابعة له التي تدرج ضمن الأماكن المحددة في (قواعد تأمين المصادر الاحتياطية للطاقة الكهربائية) الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (٢٧) بتاريخ ١٥/٢/١٤٠١هـ.

## تسديد المستحقات

تقع على المستهلك المسؤوليات التالية بالنسبة لتسديد مستحقات مقدم الخدمة:

• أن يقوم بتسديد فواتير المستحقات خلال الفترة المحددة للتسديد بعد استلام الفواتير.

• أن يقوم بالاتصال بمقدم الخدمة للاستفسار عن الفاتورة إذا لم تصله في الموعد المعتاد.

• إذا كان لديه اعتراض على بعض المستحقات التي يطلبها منه مقدم الخدمة فعليه تسديد مستحقات الخدمات غير محل الاعتراض وذلك خلال فترة دراسة اعتراضه ومناقشته مع مقدم الخدمة.

• القيام بالاتفاق مع مقدم الخدمة لعمل الترتيبات المناسبة للتسديد إذا كان المستهلك غير قادر على تسديد المستحقات المطلوبة منه دفعة واحدة.



## دور الهيئة في خدمة المستهلك

تؤمن الهيئة أنه من المهم وجود علاقة حسنة بين مقدم الخدمة والمستهلك، غير أنه يمكن أن لا يكون المستهلك راضياً عن بعض أوجه علاقته بمقدم الخدمة، أو تعامله معه، مثل:

- عدم الحصول على الخدمة الكهربائية بدون تمييز مبرر.
- التأخير في توصيل الخدمة.
- حساب المبلغ المستحق لقاء تقديم الخدمة.
- التعريف التي يطبقها مقدم الخدمة على المستهلك.
- جودة الخدمة.
- قيام مقدم الخدمة بفصلها أو رفض إعادة توصيلها.
- أو أي قضايا أخرى.



وستعمل الهيئة على التوفيق بين الطرفين لحل الخلاف ودياً أو البت العادل فيه.

٢- إذا لم يجد المستهلك الحل الذي توصلت إليه الهيئة مرضياً له فبإمكانه طلب إحالة النزاع إلى (لجنة فض المنازعات صناعة الكهرباء)، وهي لجنة مستقلة لها الصفة القضائية تم تشكيلها بقرار من مجلس الوزراء، وتضم ستة أعضاء: ثلاثة من المتخصصين في الأنظمة، واثنين من الخبراء في صناعة الكهرباء، وخبير مالي.

٤- وأخيراً فإنه يمكن للمستهلك، إذا لم يقتنع بقرار لجنة فض المنازعات، أن يتظلم منه لدى ديوان المظالم خلال فترة ستة ستمين يوماً من تاريخ إبلاغه بالقرار.

وفي أي من هذه الحالات، أو في أي وقت يرى المستهلك أنه غير راض عن الخدمة المقدمة له فإن بإمكانه إتباع الخطوات التالية للوصول إلى حل مرضيه:

- ١- يجب عليه أولاً الاتصال بمقدم الخدمة وتقديم شكواه إليه ومحاولة حل موضوع الشكوى ودياً.
- ٢- إذا لم يتمكن من التوصل إلى حل مرض مع مقدم الخدمة، فيمكن له تقديم شكواه إلى الهيئة على العنوان التالي:

إدارة رعاية المستهلك

هيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج

ص ب رقم ٤٥٤٠

الرياض ١١٤١٢

الهاتف المجاني: ٩٠٠٠-١٢٥ (٨٠٠)

هاتف: ٩٢٢٥-٢٠١ (٠١)

فاكس: ٩٢٢٧-٢٠١ (٠١)

البريد الإلكتروني: consumer@ecra.gov.sa



للحصول على معلومات أكثر يرجى الاتصال بالعنوان التالي:

إدارة العلاقات العامة

هيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج

ص ب بريد رقم ٤٥٤٠ الرياض ١١٤١٢

المملكة العربية السعودية

الهاتف المجاني: ٩٠٠٠-١٢٥ (٨٠٠)

هاتف: ٩٠٤٥-٢٠١ (٠١)

فاكس: ٩٠٤٤-٢٠١ (٠١)

أو زيارة موقع الهيئة على شبكة الإنترنت: [www.ecra.gov.sa](http://www.ecra.gov.sa)