

تعويضات تلقائية لمتضرري الكهرباء

13 يوليو، 2025



نشرت جريدة أم القرى دليل معايير مستوى الخدمة الكهربائية بعد التعديلات التي وافق عليها مجلس إدارة الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء، والذي يهدف إلى تحسين جودة الخدمات الكهربائية.

ويحدد الدليل معايير مستوى الخدمة الكهربائية، وتعزيز التزام مقدمي الخدمة بالمعايير المحددة، وضمان تعويض المستهلكين تلقائيًا في حال الإخفاق في الأداء.

ويستند الدليل إلى إطار تشريعي وتنظيمي متكامل، يتضمن نظام الكهرباء الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/44 بتاريخ 16 جمادى الأولى 1442هـ، واللائحة التنفيذية الصادرة بموجب قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 02/43 بتاريخ 13 ربيع الآخر 1443هـ، إضافة إلى دليل تقديم الخدمة الكهربائية المعتمد منذ عام 1430هـ.

في حال تأخر إيصال الخدمة الكهربائية بعد سداد الرسوم يُعوض المستهلك بـ 400 ريال

ويشمل نطاق تطبيق هذا الدليل جميع مقدمي الخدمة الكهربائية المرخص لهم بالنقل أو التوزيع أو البيع بالتجزئة، ويغطي كافة فئات المستهلكين، بما في ذلك السكني والتجاري والزراعي والصناعي والحكومي، وذلك بهدف ضمان العدالة والشفافية وتحقيق تجربة أفضل للمستهلكين.

ويُعرف الدليل عددًا من المصطلحات التنظيمية، حيث يُقصد بـ "الهيئة" الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء، و"مقدم الخدمة" هو الشخص المرخص له بمزاولة نشاط كهربائي، و"المستهلك" هو من تزود منشأته بالكهرباء، و"طالب الخدمة" هو من يتقدم بطلب إيصال أو تعديل الخدمة. كما أدرج الدليل مصطلح "الانقطاع الشامل" للدلالة على انقطاع كامل في النظام الكهربائي وفقًا لمحددات معينة.

وتضمن الدليل 9 معايير مضمونة، تتيح للمستهلكين أو طالبي الخدمة الحصول على تعويضات مالية محددة في حال عدم التزام مقدم الخدمة بها. فعلى سبيل المثال، إذا لم يتم تسجيل العداد باسم المستهلك خلال 3 أيام عمل، يُعوض بمبلغ 100 ريال و20 ريالاً عن كل يوم تأخير إضافي. وفي حال تأخر إيصال الخدمة الكهربائية بعد سداد الرسوم، يُعوض المستهلك بـ 400 ريال، مع 20 ريالاً إضافية عن كل يوم تأخير.

ويُلزم الدليل مقدمي الخدمة بإعادة الكهرباء خلال ساعتين بعد سداد الفاتورة، وتُمنح تعويضات مالية تبدأ من 100 ريال وتصل إلى 100 ريال عن كل ساعة تأخير. وفي حال إجراء انقطاع مخطط دون إشعار المستهلك قبل يومين، يحق له تعويض بقيمة 100 ريال، وفي حال تأخر الإعادة بعد الانقطاع المخطط لأكثر من 6 ساعات، يُعوض المستهلك بمبلغ 200 ريال و50 ريالاً عن كل ساعة إضافية.

أما في حالات الانقطاعات الطارئة، فيجب إعادة الخدمة خلال 3 ساعات، وفي حال تجاوز هذه المدة، يُمنح المستهلك تعويضاً بمبلغ 50 ريالاً، بالإضافة إلى 50 ريالاً عن كل ساعة إضافية. وفي حال حدوث انقطاع شامل للنظام الكهربائي يستمر أكثر من 6 ساعات في مدينة أو محافظة معينة، تُمنح تعويضات تصل إلى 1000 ريال لكل مستهلك متأثر، على ألا تتجاوز مجموع التعويضات الممنوحة في المدينة/المحافظة 200 مليون ريال، وفي حال تجاوز المبلغ تُحسب تعويضات نسبية لكل مستهلك متضرر.

ويحظر الدليل فصل الخدمة في أوقات أو حالات غير مصرح بها، مثل عدم التقيد بضوابط الفصل المحددة أو تنفيذ الفصل قبل مواعده، ويترتب على ذلك تعويض فوري بقيمة 500 ريال. كما يشترط معالجة شكاوى الفواتير خلال 5 أيام عمل، وإذا لم يتم ذلك يُعوض المستهلك بـ100 ريال، بالإضافة إلى 50 ريالاً عن كل يوم تأخير إضافي.

ومن أبرز ما يميز الدليل إلزام مقدمي الخدمة بصرف التعويضات تلقائياً، دون الحاجة لتقديم شكوى، خلال فترة لا تتجاوز 10 أيام عمل من تاريخ وقوع الحالة. وتُودَع مبالغ التعويض إما في فاتورة الاستهلاك أو عبر التحويل المصرفي المباشر لحساب المستهلك.

وفي حال كان إخفاق مقدم الخدمة خارجاً عن سيطرته الإدارية كالكوارث الطبيعية، أو الأحداث الاستثنائية مثل الأوبئة والفيضانات والبراكين والزلازل، فلا يُحمّل مقدم الخدمة المسؤولية إلا إذا ثبت تقصيره بناءً على تقييم الهيئة.

ويُعدّ هذا الدليل خطوة تنظيمية متقدمة نحو ضمان التزام مقدمي الخدمة الكهربائية في المملكة بمستوى عالٍ من الأداء، وتحقيق التوازن بين حقوق المستهلكين والمصالح التشغيلية، بما يسهم في تعزيز الموثوقية والكفاءة في قطاع الكهرباء.