



وثيقة ضوابط الدفع المسبق لمقابل استهلاك الخدمة الكهربائية

تمهيد:

تتناول هذه الوثيقة ضوابط الدفع المسبق لمقابل استهلاك الخدمة الكهربائية، وتغطي كامل مراحل تقديم الخدمة منذ بداية طلب الخدمة مروراً بحساب الاستهلاك وإجراءات شحن الرصيد وإجراءات فصل الخدمة وإعادتها.

١. الوثائق الرسمية ذات العلاقة بهذه الوثيقة:

- نظام الكهرباء الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (٤٤/م) والتاريخ ١٦/٥/١٤٤٢ هـ، وأي تعديلات تطرأ عليه.
- اللائحة التنفيذية لنظام الكهرباء فيما يتعلق بمهمات الهيئة الصادرة بموجب قرار مجلس إدارة الهيئة ذي الرقم (٤٣/٠٢) والتاريخ ١٣/٤/١٤٤٣ هـ.
- دليل تقديم الخدمة الكهربائية الصادر من الهيئة برقم (٤٦/٤٣٠) والتاريخ ١/٧/١٤٣٠ هـ، وتعديلاته.
- دليل المعايير المضمونة الصادر قرار مجلس إدارة الهيئة ذي الرقم (٤٥/٠١) والتاريخ ١٠/٣/١٤٤٥ هـ.

٢. التعريفات والمصطلحات:

يكون للألفاظ والعبارات المعرفة في اللائحة التنفيذية لنظام الكهرباء فيما يتعلق بمهام الهيئة ودليل تقديم الخدمة الكهربائية ودليل المعايير المضمونة المعاني نفسها في هذه الوثيقة ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك.

٣. ضوابط تنظيم خدمة الدفع المسبق لمقابل الاستهلاك:

- ١-٣ يكون حساب تعريف الاستهلاك حسب التعريف المعتمدة، شاملة مقابل تعريف قراءة وصيانة العداد وإعداد الفاتورة.
- ٢-٣ يلزم توقيع اتفاقية استهلاك الخدمة الكهربائية مع إيضاح بأن الخدمة اختيارية.
- ٣-٣ يتم خصم مقابل تعريف قراءة وصيانة العداد وإعداد الفاتورة من رصيد الشحن لكل شهر، ويحد أقصى ١٢ مرة خلال السنة الميلادية الواحدة.
- ٤-٣ يقوم مقدم الخدمة بإشعار المستهلك بتفعيل البدء في الخدمة. من خلال وسائل تبليغ وإشعار المستهلكين الواردة في الملحق رقم (٧) من دليل تقديم الخدمة الكهربائية.
- ٥-٣ في حال طلب المستهلك الانتقال من خدمة الاستهلاك الشهري المفوتر إلى خدمة الدفع المسبق ينبغي عليه ابتداءً سداد إجمالي المديونية المتعلقة على الحساب -إن وجدت-.
- ٦-٣ في حالة وجود أي مبلغ لم يتم سداؤه أثناء فترات حظر فصل الخدمة وجرى إلغاء خدمة الدفع المسبق فإنه يجري نقل المديونية التي لم تسدد إلى الفاتورة العادية كمبلغ مستحق لمقدم الخدمة.
- ٧-٣ يحق للمستهلك الانتقال من خدمة الاستهلاك الشهري المفوتر إلى خدمة الدفع المسبق بعد مضي ثلاثة أشهر ميلادية من تاريخ انتقاله السابق مع مراعاة الفقرة (٥-٣) أعلاه.



٨-٣ على مقدم الخدمة توفير ما يلي:

- أ. قنوات شحن رصيد الدفع المسبق خلال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة (٧/٢٤).
- ب. قنوات للاستعلام عن الرصيد والمبلغ المتبقي خلال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة (٧/٢٤).
- ج. معلومات عن كيفية التسجيل والإلغاء في خدمة الدفع المسبق.
- ٩-٣ وسائل التواصل اللازمة التي يمكن للمستهلك اللجوء إليها في حال وجود أي صعوبات أو تحديات لا تمكنه من شحن الرصيد.
- ١٠-٣ يكون الحد الأدنى لرصيد الدفع المسبق بما لا يقل عن (١٥٠) ريال للمستهلك السكني، ولا يقل عن (٣٠٠) ريالاً لبقية فئات الاستهلاك.
- ١١-٣ الحد الأقصى لشحن رصيد الدفع المسبق (٥٠٠) ريال.
- ١٢-٣ لا تنطبق هذه الخدمة على المستهلكين المسجلين في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة للكهرباء، والمستهلكين ذوي الطبيعة الحساسة.
- ١٣-٣ يحق للمستهلك طلب استرداد المبالغ المدفوعة/الفائضة من مقدم الخدمة عند إلغاء الخدمة.

٤. ضوابط فصل الخدمة الكهربائية وإعادتها بسبب نفاذ رصيد الدفع المسبق:

- ١-٤ لا يتم فصل الخدمة الكهربائية عن أي مستهلك بسبب نفاذ رصيد الدفع المسبق إلا بعد قيام مقدم الخدمة باتخاذ الإجراءات الآتية:
 - أ. يقوم مقدم الخدمة بإشعار المستهلك من خلال رسالة نصية على جواله، وذلك عند انخفاض الرصيد إلى (٥٠) ريالاً لفئة الاستهلاك السكني أو (٢٠٠) ريالاً لبقية فئات الاستهلاك.
 - ب. في حال عدم شحن الرصيد بعد الإشعار المشار إليه في الفقرة (أ) أعلاه، فعلى مقدم الخدمة توجيه إشعار للمستهلك إذا انخفض رصيد الشحن إلى (٣٠) ريالاً لفئة الاستهلاك السكني أو (١٠٠) ريالاً لبقية فئات الاستهلاك.
 - ج. يقوم مقدم الخدمة بإشعار المستهلك عند نفاذ الرصيد، وفي حال عدم قيام المستهلك بشحن الرصيد خلال (٢٤) ساعة من إشعاره بذلك، وبعد اتخاذ الإجراءات المشار إليها في (أ) و (ب) أعلاه، يجوز لمقدم الخدمة فصل الخدمة الكهربائية، مع مراعاة ألا يكون الفصل خلال إجازة نهاية الأسبوع.
- ٢-٤ يقوم مقدم الخدمة بإعادة الخدمة الكهربائية دون مقابل مالي خلال مدة أقصاها ثلاثون دقيقة وذلك بعد قيام المستهلك بشحن رصيد الدفع المسبق بما لا يقل عن (١٥٠) ريالاً للمستهلك السكني، وبما لا يقل عن (٣٠٠) ريالاً لبقية فئات الاستهلاك.
- ٣-٤ تحصل مبالغ الاستهلاك خلال أوقات منع الفصل من أول شحن للعداد بعد عملية الفصل.