

دليل المستخدم - الكهرباء

جازان الصناعية - ينبع الصناعية

يقدم هذا الدليل رؤية تفصيلية عن الخدمات الإلكترونية التي تقدم للمستفيدين لتوضيح طريقة الاستفادة من هذه الخدمات عبر القنوات الرقمية.

يهدف هذا الدليل لتعزيز التوعية عن الخدمات لتسهيل الوصول إليها.

الفهرس

٣	• توصيل جديد (دائم)
٤	• توصيل جديد (مؤقت)
٥	• تحويل الخدمة
٦	• فصل الخدمة بشكل مؤقت
٧	• فحص / اختبار العداد
٨	• طلب فاتورة تصفيية
٩	• نقل مكان العداد
١٠	• خطاب بتاريخ إطلاق التيار الكهربائي
١١	• زيادة أو تقليل الحمل الكهربائي
١٢	• إعادة الخدمة بعد السداد
١٣	• استرجاع مبلغ فائض
١٤	• إنهاء الخدمة
١٥	• الشكاوى
١٦	• متابعة الطلبات / الشكاوى
١٧	• آلية تصعيد الشكاوى

توصيل جديد (دائم)

وصف الخدمة	الفئة المستهدفة	توصيل جديد (دائم)
خدمة تتيح لطالب الخدمة تقديم طلب إيصال جديد للخدمة الكهربائية بشكل دائم في المدن التالية: ينبع الصناعية / جازان الصناعية.	سكنى - تجاري - حكومي - صناعي - زراعي.	
	المنشآت السكنية	الهوية الوطنية / الإقامة - سارية غير منتهية. تصريح/ رخصة البناء من الهيئة الملكية. صك الملكية - اتفاقية التأجير. تصاميم الهيئة الملكية للمراقب.
	المنشآت التجارية	شهادة الإشغال. السجل التجاري. تصريح/ رخصة البناء من الهيئة الملكية. صك الملكية - اتفاقية التأجير. تصاميم الهيئة الملكية للمراقب. طلب الموافقة على الخدمة. شهادة ضريبة القيمة المضافة. شهادة الإشغال.
	المنشآت الحكومية	رخصة البناء أو خطاب موافقة من الجهة المسؤولة عن اعتماد تخطيط المنطقة. اتفاقية التأجير من الهيئة الملكية. تصاميم الهيئة الملكية للمراقب. طلب الموافقة على الخدمة. شهادة الإشغال.
	المطلبات	موافقة وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة الإرشاد على طلب إيصال للمساجد ومرافقها. رخصة البناء أو خطاب موافقة من الجهة المسؤولة عن اعتماد تخطيط المنطقة. التاريخ الصناعي أو الترخيص التعديي من وزارة الصناعة والثروة المعدنية. شهادة كفاءة الطاقة من المركز السعودي لكفاءة الطاقة للمصانع المشمولة في نشاطات المركز. في حال أن الأحجام المطلوبة تزيد عن (٢٥ م.ف.أ) يتطلب التقديم للوزارة للحصول على وثيقة تصريح الطاقة. تصاميم الهيئة الملكية للمراقب. طلب الموافقة على الخدمة. شهادة ضريبة القيمة المضافة. شهادة الإشغال.
	المصانع	صورة من وثيقة الملكية المعتمدة. السجل الزراعي.
	المزارع	مخطط جغرافي للموقع موضح فيه حدود الأرض والشوارع المحيطة. شهادة الإشغال للمنشأة التي ينطبق عليها كود البناء السعودي.
	قنوات التقديم	موقع مراقب الإلكتروني - تطبيق مراقب.
	خطوات وإجراءات التقديم	من الشاشة الرئيسية: تقديم طلب خدمة. نوع الخدمة: توصيل جديد. تحديد المدينة. تحديد تصنيف العميل. تحديد الخدمة. تعبئة النموذج. تحديد نوع طلب التوصيل (دائم). إرفاق المستندات المطلوبة. قبول اتفاقية الإيصال والاستهلاك. اختيار إرسال.
	رسوم الخدمة	تحدد رسوم التوصيل بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم.
	مدة الإنجاز	- خلال مدة أقصاها ٢٠ يوم عمل من تاريخ سداد المقابل المالي لشبكة الجه德 المنخفض. - خلال مدة أقصاها ٦٠ يوم عمل من تاريخ سداد المقابل المالي لشبكة الجه德 المتوسط، أو لطلبات الإيصال على الجه德 المنخفض التي تتطلب تنفيذ أعمال على شبكة الجه德 المتوسط.

توصيل جديد (مؤقت)

١: إيقاف الخدمة الكهربائية المؤقتة لأغراض الإنشاء: هي خدمة تتيح لطالب الخدمة تقديم طلب إيقاف الخدمة الكهربائية بعد انتهاء لفترة محددة من الوقت لموقع تحت الإنشاء في المدن التالية: ينبع الصناعية/ جازان الصناعية.

وصف الخدمة

٢: إيقاف الخدمة الكهربائية المؤقتة للمناسبات: هي خدمة تتيح لطالب الخدمة تقديم طلب إيقاف الخدمة الكهربائية بعد انتهاء لفترة محددة من الوقت تستخدمن للمناسبات مثل (المناسبات الأفراح - المهرجانات - المناسبات الموسمية) في المدن التالية: ينبع الصناعية/ جازان الصناعية.

الفئة المستهدفة

سكنى - تجاري - حكومي - صناعي - زراعي.

صورة من وثيقة الملكية المعتمدة.

رخصة بناء، أو خطاب موافقة من الجهة المسؤولة عن اعتماد تخطيط المنطقة.

تحديد موقع العداد المؤقت وال دائم.

سعة العداد المؤقت (٢٠ أمبير) ويمكن زيادته ابتداء بما لا يتجاوز (١٠٪) من الحمل

الكلي الدائم بعد تقديم المبررات الالزامية لذلك.

العداد المؤقت لا يتم تحويله إلى عداد دائم ويزال عند انتهاء الغرض منه أو عند إطلاق

الخدمة الكهربائية في العداد/ العدادات الدائمة مع ضرورة تصفية العداد المؤقت قبل إزالته.

خطاب من الجهة المختصة يتضمن معلومات عن الموقع ومخطط له، والمناسبة

ومدتها.

توفر متطلبات السلامة الالزام وفقاً لاشتراطات المديرية العامة للدفاع المدني.

مدة الاستهلاك لا تقل عن يوم واحد ولا تزيد عن (١٢) شهراً مترافقاً للموقع نفسه، وفي

حال تجاوز هذه الفترة، فيلزم طالب الخدمة بتحويل الطلب إلى طلب دائم، ويتم تطبيق أحكام الدليل.

**إيقاف الخدمة
الكهربائية المؤقتة
لأغراض الإنشاء**

المتطلبات

موقع مرفاق الإلكتروني - تطبيق مرافق.

من الشاشة الرئيسية: تقديم طلب خدمة.

نوع الخدمة: توصيل جديد.

تحديد المدينة.

تحديد تصنيف العميل.

تحديد الخدمة.

تعبئة النموذج.

تحديد نوع طلب التوصيل (مؤقت).

إرفاق المستندات المطلوبة.

قبول اتفاقية الإيصال والاستهلاك.

اختيار إرسال.

قنوات التقديم

خطوات وإجراءات التقديم

تحدد رسوم التوصيل بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم.

- خلال مدة أقصاها ٢٠ يوم عمل من تاريخ سداد المقابل المالي لشبكة الجهد المنخفض.

- خلال مدة أقصاها ٦٠ يوم عمل من تاريخ سداد المقابل المالي لشبكة الجهد المتوسط، أو لطلبات الإيصال على

الجهد المنخفض التي تتطلب تنفيذ أعمال على شبكة الجهد المتوسط.

رسوم الخدمة

مدة الإنجاز

تحويل الخدمة

وصف الخدمة	الفئة المستهدفة	المتطلبات	قنوات التقديم	خطوات وإجراءات التقديم	رسوم الخدمة	مدة الإنجاز	
خدمة تتيح للعميل تسجيل العداد باسم المستفيد الفعلي من الخدمة، وتقدم هذه الخدمة في المدن التالية: ينبع الصناعية / جازان الصناعية.	سكنى - تجاري - حكومي - صناعي.						
	سكنى	• الهوية الوطنية / الإقامة. • صك الملكية – عقد إيجار – اتفاقية إيجارية. • السجل التجاري.	• الهوية الوطنية / الإقامة. • صك الملكية – عقد إيجار – اتفاقية إيجارية. • شهادة ضريبة القيمة المضافة. • خطاب رسمي.	• صك الملكية – عقد إيجار – اتفاقية إيجارية. • السجل التجاري.	• من الشاشة الرئيسية: تقديم طلب خدمة • نوع الخدمة: تحويل الخدمة • تحديد المدينة • تحديد تصنيف العميل • تعبئة النموذج • إرفاق المستندات المطلوبة • قبول اتفاقية الاستهلاك • اختيار إرسال	لا يوجد.	في مدة أقصاها ٣ أيام عمل اعتباراً من اليوم التالي لاستلام الطلب.
	تجاري						
	حكومي						
	صناعي						

فصل الخدمة بشكل مؤقت

<p>خدمة تتبع للعميل فصل الخدمة بشكل مؤقت.</p> <p>سكنى – تجاري – حكومي – صناعي.</p> <p>أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط.</p> <p>يلزم العميل كتابة توضيح لسبب طلب فصل الخدمة المؤقت في خانة (التعليقات).</p> <p>سداد الفواتير المستحقة.</p>	<p>وصف الخدمة</p> <p>الفئة المستهدفة</p> <p>المتطلبات</p>
<p>موقع ممرافق الإلكتروني - تطبيق ممرافق.</p> <p>تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية.</p> <p>من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب.</p> <p>اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى.</p> <p>اختيار النوع: طلب.</p> <p>اختيار الخدمة: كهرباء.</p> <p>اختيار الموضوع: فصل خدمة مؤقت.</p> <p>اختيار إرسال.</p>	<p>قنوات التقديم</p> <p>خطوات وإجراءات التقديم</p>
<p>لا يوجد.</p>	<p>رسوم الخدمة</p>

فحص / اختبار العداد	
خدمة تتيح للعميل طلب فحص / اختبار العداد.	وصف الخدمة
سكنى – تجاري – حكومي – صناعي.	الفئة المستهدفة
أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط.	المتطلبات
موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق.	قنوات التقديم
<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية. • من الشاشة الرئيسية: اختبار رقم الحساب. • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى. • اختيار النوع: طلب. • اختيار الخدمة: كهرباء. • اختيار الموضوع: اختبار عداد. • اختيار إرسال. 	خطوات وإجراءات التقديم
لا يوجد.	رسوم الخدمة

طلب فاتورة تصفية

وصف الخدمة	الفنئة المستهدفة	المتطلبات	قنوات التقديم	خطوات وإجراءات التقديم	رسوم الخدمة
خدمة تتيح للعميل طلب فاتورة تصفية يتم إصدارها له بقراءة عداد حديثة وبتاريخ محدد مختلف عن بيانات الفاتورة الدورية.	سكنى – تجاري – حكومي – صناعي.	أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط.	موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق.	• تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية. • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب. • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى. • اختيار النوع: طلب. • اختيار الخدمة: كهرباء. • اختيار الموضوع: طلب فاتورة تصفية. • اختيار إرسال.	لا يوجد.

نقل مكان العداد

<p>خدمة تتيح للعميل طلب نقل موقع العداد من مكان إلى آخر في نفس المنشأة بناء على طلب المالك بعد موافقة شركة مرافق على الموقع الجديد وقيام العميل بتجهيز الموقع الجديد وسداد التكاليف الفعلية للنقل.</p> <p>سكنى – تجاري – حكومي – صناعي.</p> <ul style="list-style-type: none"> • أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط. • موافقة شركة مرافق على الموقع الجديد وقيام العميل بتجهيز الموقع الجديد وسداد التكاليف الفعلية للنقل. <p>موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق.</p> <p>تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية.</p> <p>من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب.</p> <p>اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى.</p> <p>اختيار النوع: طلب.</p> <p>اختيار الخدمة: كهرباء.</p> <p>اختيار الموضوع: تغيير مكان العداد.</p> <p>اختيار: إرسال.</p>	<p>وصف الخدمة</p> <p>الفئة المستهدفة</p> <p>المتطلبات</p> <p>قنوات التقديم</p> <p>خطوات وإجراءات التقديم</p>
<p>تحدد رسوم النقل بناءً على المقابل المالي المعتمد من المنظم.</p>	<p>رسوم الخدمة</p>

خطاب بتاريخ إطلاق التيار الكهربائي

وصف الخدمة	الفئة المستهدفة	متطلبات	قنوات التقديم	خطوات وإجراءات التقديم	رسوم الخدمة
خدمة تتيح للعميل إصدار خطاب من شركة مراحق يفيد بتاريخ إطلاق التيار الكهربائي سكني.					
أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط.	• الهوية الوطنية/ الإقامة - سارية غير منتهية. • صك الملكية – اتفاقية إيجارية.				
موقع مراحق الإلكتروني - تطبيق مراحق.					
تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية. من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب. اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى. اختيار النوع: طلب. اختيار الخدمة: كهرباء. اختيار الموضوع: خطاب بإطلاق التيار الكهربائي. اختيار: إرسال.	• • • • • • • •				
لا يوجد.					

زيادة أو تقليل الحمل الكهربائي

وصف الخدمة	الفئة المستهدفة	المتطلبات	قنوات التقديم	خطوات وإجراءات التقديم	رسوم الخدمة	مدة الإنجاز
خدمة تتيح للعميل طلب (زيادة أو تقليل الحمل الكهربائي) لوحدة قائمة بناءً على احتياج طالب الخدمة. سكنى - تجاري - حكومي - صناعي.						
أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط.	•	•	•	•	•	•
طلب الموافقة على الخدمة.	•					
تقديم بيان يوضح الأحمال الإضافية (للكهرباء).	•					
سداد الفواتير المستحقة.	•					
موافقة المالك في حال تقديم المستأجر أو المستثمر بالطلب.	•					
موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق.						
تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية.	•					
من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب.	•					
اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى.	•					
اختيار النوع: طلب.	•					
اختيار الخدمة: كهرباء.	•					
اختيار الموضوع: زيادة أو تقليل الحمل الكهربائي.	•					
اختيار إرسال.	•					
تحدد الرسوم بناءً على المقابل المالي المعتمد من المنظم.						
- خلال مدة أقصاها ٢٠ يوم عمل من تاريخ سداد المقابل المالي لشبكة الجهد المنخفض.						
- خلال مدة أقصاها ٦٠ يوم عمل من تاريخ سداد المقابل المالي لشبكة الجهد المتوسط، أو لطلبات الإيصال على الجهد المنخفض التي تتطلب تنفيذ أعمال على شبكة الجهد المتوسط						

إعادة الخدمة بعد السداد

خدمة تتبع للعميل طلب إعادة الخدمة بعد السداد. سكنى - تجاري - حكومي - صناعي.	وصف الخدمة
أن يكون العميل مسجل في الخدمات الالكترونية وله حساب نشط.	الفئة المستهدفة
موقع مرفاق الإلكتروني - تطبيق مرفاق.	المتطلبات
<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية. • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب. • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى. • اختيار النوع: طلب. • اختيار الخدمة: كهرباء. • اختيار الموضوع: طلب إعادة الخدمة بعد السداد. • اختيار: إرسال. 	خطوات وإجراءات التقديم
تحدد الرسوم بناءً على المقابل المالي المعتمد من المنظم.	رسوم الخدمة
في مدة أقصاها ساعتين من وقت استلام مبلغ السداد.	مدة الإنجاز

استرجاع مبلغ فائض أو سداد مبلغ بالخطأ في حساب شخص آخر

<p>تتيح هذه الخدمة للعميل تقديم طلب استعادة مبلغ فائض في حساب فاتورته ناتج عن سداد مبلغ زائد بالخطأ أو وجود مبلغ فائض في حسابه بعد تحويل الوحدة السكنية إلى عميل آخر.</p> <p>سكنى - تجاري - حكومي - صناعي.</p> <ul style="list-style-type: none"> • أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط. • كشف الحساب البينكي يوضح رقم الحساب والسداد الخطأ. • صورة من شهادة الآبيان. <p>موقع مراقب الإلكتروني - تطبيق مراقب.</p>	<p>وصف الخدمة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية. • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب. • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى. • اختيار النوع: طلب. • اختيار الخدمة: كهرباء. • اختيار الموضوع: طلب استرجاع مبلغ فائض. • تعينة النموذج. • إرفاق المستندات المطلوبة. • اختيار: إرسال. 	<p>الفئة المستهدفة</p>
<ul style="list-style-type: none"> - في حال كان العميل سدد مبلغ بالخطأ في حساب شخص آخر: ○ موافقة خطية تقدم لإدارة تجربة العميل من المستفيد صاحب الحساب المسدد عنه. 	<p>المتطلبات</p>
<p>لا يوجد.</p>	<p>قنوات التقديم</p>
<p>خطوات وإجراءات التقديم</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية. • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب. • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى. • اختيار النوع: طلب. • اختيار الخدمة: كهرباء. • اختيار الموضوع: طلب استرجاع مبلغ فائض. • تعينة النموذج. • إرفاق المستندات المطلوبة. • اختيار: إرسال.
<p>رسوم الخدمة</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ موافقة خطية تقدم لإدارة تجربة العميل من المستفيد صاحب الحساب المسدد عنه.

إنتهاء الخدمة

هي خدمة تتيح للعميل طلب إنتهاء الخدمة وإزالة عداد الكهرباء نهائياً. سككي - تجاري - حكومي - صناعي. أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط. تصريح الهدم من الهيئة الملكية. سداد كافة المستحقات بعد إصدار الفاتورة النهائية.	وصف الخدمة الفئة المستهدفة المتطلبات
موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق. تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية. من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب. اختيار أيقونة الخدمة. اختيار نوع الخدمة: إنتهاء الخدمة. تحديد الخدمة الفرعية: إنتهاء الخدمة. إرفاق المستندات المطلوبة. اختيار: إرسال.	قنوات التقديم خطوات وإجراءات التقديم
لا توجد.	رسوم الخدمة

الفئة المستهدفة	وصف الخدمة
أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط.	خدمة تتيح للعميل التقدم برفع شكوى حسب التصنيف المحدد: • اعتراض على الفاتورة. • تأخير معالجة طلب أو شكوى. • انقطاع الخدمة. • تكرر انخفاض في الجهد الكهربائي. • أخرى. سكنى - تجاري - حكومي - صناعي.
موقع ممرافق الإلكتروني - تطبيق ممرافق - زيارة مركز العناية بالعملاء.	المتطلبات
تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية. من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب. اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى. اختيار النوع: شكوى. اختيار موضوع الشكوى. اختيار: إرسال.	قنوات التقديم
في مدة أقصاها 5 أيام عمل اعتباراً من اليوم التالي لتقديم الشكوى.	خطوات وإجراءات التقديم رسوم الخدمة
لا توجد.	مدة الإنجاز

متابعة الطلبات/ الشكاوى

خدمة تتيح للعميل متابعة الطلب/ الشكوى المقدم من قبل المستفيد من الخدمة لمعرفة حالة الطلب ومزيد من التفاصيل.	وصف الخدمة
سكنى – تجاري – حكومي – صناعي.	الفئة المستهدفة
إدخال رقم الطلب أو الشكوى.	المتطلبات
موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق - مركز العناية بالعملاء.	قنوات التقديم
<ul style="list-style-type: none"> ● من الشاشة الرئيسية. ● اختيار أيقونة متابعة الطلبات. ● إدخال رقم الطلب/ الشكوى. ● اختيار إرسال. 	خطوات وإجراءات التقديم
لا يوجد.	رسوم الخدمة
فوري.	مدة الإنجاز

آلية تصعيد الشكاوى

خدمة تتيح للعميل في حال الاعتراض على نتيجة معالجة مقدم الخدمة لشكوى أو التأخر في المعالجة تقديم أو تصعيد الشكوى للهيئة السعودية للكهرباء.

سكنى – تجاري – حكومي – صناعي.

- يجب أن يكون مقدم الشكوى هو المستهلك أو المالك.
- وجود شكوى سابقة برقم مرجعي لدى مقدم الخدمة.

[بوابة الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء](https://sera.gov.sa)

- الرقم المجاني (١٩٩٤٤)
- البريد الإلكتروني info@Sera.gov.sa
- منصة (إكس) (@SERA_care)

وصف الخدمة

الفئة المستهدفة

المتطلبات

قنوات التقديم

Jubail Address

P.O. Box 11133
Jubail Industrial City 31961
Kingdom of Saudi Arabia

Tel: 9-200-200-84

Fax: (+966) 13-340-1168

Yanbu Address

P.O. Box 30144
Yanbu Industrial City
Kingdom of Saudi Arabia

Tel: 9-200-200-84

Fax: (+966) 14-321-0367