

وزارة الطاقة
MINISTRY OF ENERGY



المملكة العربية السعودية

وزارة الطاقة

دليل تقديم خدمة توزيع وبيع غاز البترول السائل

أبريل (٢٠٢٣ م)

المحتويات

مقدمة:.....	- ٣ -
١- التعاريف:.....	- ٣ -
٢- أحكام عامة:.....	- ٣ -
٣- التزامات مقدم خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:.....	- ٤ -
٤- إجراءات الحصول على خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:.....	- ٥ -
٥- إجراءات إصدار فواتير خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:.....	- ٥ -
٦- مدة تقديم خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:.....	- ٥ -
٧- إجراءات تأجيل تنفيذ خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك وضوابطه:.....	- ٦ -
٨- إجراءات إيقاف خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:.....	- ٦ -
٩- واجبات المستهلك في خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:.....	- ٦ -
١٠- التزامات مقدم خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:.....	- ٧ -
١١- إجراءات الحصول على خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:.....	- ٧ -
١٢- إجراءات إصدار فواتير خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:.....	- ٨ -
١٣- أوقات تقديم خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:.....	- ٨ -
١٤- واجبات المستهلك في خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:.....	- ٨ -
١٥- إجراءات معالجة الشكاوى لخدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:.....	- ٨ -
١٦- إجراءات معالجة الشكاوى لخدمة توصيل أسطوانات الغاز بالتجزئة بالتطبيقات الإلكترونية:.....	- ١٠ -
١٧- إجراءات الوزارة في معالجة الشكاوى:.....	- ١١ -

مقدمة:

استنادًا إلى نظام توزيع الغاز الجاف وغاز البترول السائل للأغراض السكنية والتجارية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٢٦) وتاريخ ١٤٣٨/١٢/١ هـ، المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١١٢) وتاريخ ١٤٤٣/١١/٩ هـ، وانطلاقًا من دور الوزارة التنظيمي، يهدف هذا الدليل إلى تحديد القواعد والأسس التي تنظم العلاقة بين مقدم الخدمة والمستهلك وتحدد آلية تقديم خدمات نشاط توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك، ونشاط بيع أسطوانات غاز البترول السائل بالتجزئة، وإجراءاتهما واشتراطاتهما، وآلية معالجة شكاوى المستهلكين وضمان التعامل مع الشكاوى بأقصى درجات الحرص والفعالية، وإيجاد الحلول المناسبة في مدة زمنية محددة تكفل رضا المستهلكين.

١- التعاريف:

- ١-١- يكون للألفاظ والعبارات الواردة في نظام توزيع الغاز الجاف وغاز البترول السائل للأغراض السكنية والتجارية ولائحته التنفيذية المعاني الموضحة في هذا الدليل، ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك.
- ٢-١- يُقصد بالألفاظ والعبارات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها، عند استخدامها في هذا الدليل ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:
- | | |
|------------------|--|
| الوزارة: | وزارة الطاقة. |
| الدليل | دليل تقديم خدمة توزيع وبيع غاز البترول السائل. |
| مقدم الخدمة: | المرخص له بمزاولة نشاط توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك أو نشاط بيع أسطوانات غاز البترول السائل بالتجزئة. |
| منفذ البيع: | المكان الذي تُباع فيه الأسطوانات للمستهلك، ويشمل محلات البيع، أو الأقباص، أو مكائن بيع الأسطوانات ذاتية الخدمة. |
| المستهلك: | المستهلك السكني، أو المستهلك التجاري. |
| خزان الغاز: | وعاء معدني مصنَّع بمواصفات محددة يثبت في موقع المستهلك لتخزين غاز البترول السائل، واستخدامه. |
| التعبئة العاجلة: | خدمة اختيارية يوفرها مقدم الخدمة لتعبئة خزان المستهلك بصورة عاجلة ويُحدّد مقدم الخدمة المقابل المالي لها. |
| يوم عمل: | أيام العمل الرسمية لمقدم الخدمة. |

٢- أحكام عامة:

- ١-٢- يلتزم مقدم الخدمة بزيادة أيام العمل وساعاته إذا دعت الحاجة، بحسب ما تراه الوزارة.
- ٢-٢- يلتزم مقدم الخدمة بالإعلان عن أي تغيير في أسعار الخدمات أو المنتجات.

٣-٢- يجب أن تكون المعلومات المقدمة للمستهلك باللغة العربية، ويجوز استخدام لغات أخرى إلى جانب اللغة العربية.

٤-٢- على مقدم الخدمة توفير خيارات دفع المقابل المالي للخدمة بإحدى وسائل الدفع المعتمدة (الدفع الإلكتروني، أو أجهزة نقاط البيع، أو نظام سداد، أو الدفع النقدي، أو غيرها).

٣- التزامات مقدم خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:

١-٣- توفير الخدمات في جميع مناطق المملكة وفق المدد المحددة في البند (٦) من هذا الدليل.

٢-٣- توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك وفق التعريف المعتمدة.

٣-٣- نشر دليل تقديم الخدمة والتعريف المعتمدة، ورسوم الخدمات الأخرى على الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الأخرى.

٤-٣- توفير قنوات تواصل لاستقبال الاستفسارات والطلبات، وتتضمن بحد أدنى الوسائل الآتية: (الرقم الموحد، والموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والتطبيق الإلكتروني).

٥-٣- إشعار المستهلك عند قبول الطلب أو إلغائه عن طريق قنوات التواصل المعتمدة.

٦-٣- إتاحة إمكانية تتبع حالة الطلب للمستهلك، والتواصل مع مندوب مقدم الخدمة.

٧-٣- إعداد آلية التحقق من تقديم الخدمة للمستهلك.

٨-٣- تعويض المستهلك عن أي ضرر يلحق بالخران أو ملحقاته أو الممتلكات التي تسبب بها مقدم الخدمة.

٩-٣- عند وجود رصيد فائض للمستهلك، يُعاد في (٧) سبعة أيام عمل، أو يبقى في حسابه لدى مقدم الخدمة بعد موافقة المستهلك، دون الحاجة إلى قيام المستهلك بتقديم طلب بذلك.

١٠-٣- قبول إلغاء طلب المستهلك قبل موعد تنفيذه، دون تحميله أي رسوم أو تكلفة الإلغاء.

١١-٣- إعادة المبالغ المدفوعة بالخطأ أو الطلبات التي أُلغيت في (٧) سبعة أيام عمل، عند مطالبة المستهلك وتوفيره الآتي:

أ. إثبات المبالغ المدفوعة بتقديم إيصال الدفع.

ب. وثيقة إثبات رقم الحساب المصرفي (الآيبان)، أو صورة تبين رقم الحساب المصرفي (الآيبان)، والاسم الثلاثي للمستهلك.

١٢-٣- إشعار المستهلك فور إعادة المبلغ المدفوع مقابل الخدمة عند إلغائها، أو تعويضه عن الأضرار، أو إعادة الرصيد الفائض.

١٣-٣- إعداد آلية التعامل مع الطلبات التي تعذر تسليمها.

١٤-٣- إلزام العاملين بزي موحد يؤمن مظهرًا مهنيًا لائقًا وفقًا لمهام العمل.

٤- إجراءات الحصول على خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:

- ١-٤- تقديم الطلب عن طريق قنوات التواصل لمقدم الخدمة.
- ٢-٤- استقبال الطلب من مقدم الخدمة ومعالجته وفق الآتي:
 - ١-٢-٤- إشعار المستهلك بتأكيد استلام الطلب برسالة نصية، موضح فيها (نوع الخدمة / ورقم الطلب / والمقابل المالي / ووسائل السداد المتاحة).
 - ٢-٢-٤- إشعار المستهلك برسالة نصية في (٤٨) ساعة على الأقل من وقت استلام الطلب، تحتوي على (وقت تنفيذ الخدمة وتاريخه / اسم السائق وبيانات الاتصال).
 - ٣-٢-٤- توفير موعد بديل لتنفيذ الخدمة عند عدم مناسبة الموعد المحدد للمستهلك.
 - ٤-٢-٤- التواصل مع المستهلك لتنسيق وقت تنفيذ الخدمة في التاريخ المحدد.

٥- إجراءات إصدار فواتير خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:

- ١-٥- على مقدم الخدمة الالتزام بالإجراءات التي تنظم إصدار الفواتير، وتحصيل المدفوعات الخاصة بالخدمات التي يؤمنها مقدم الخدمة للمستهلكين وفق الآتي:
 - ١-١-٥- أن تكون الفواتير متوافقة مع متطلبات الجهات ذات العلاقة.
 - ٢-١-٥- إصدار فاتورة وتزويد المستهلك بها (مناولة، أو برسالة نصية، أو البريد الإلكتروني، وغيرها).
- ٢-٥- على مقدم الخدمة حفظ الفواتير وفقاً للمدة التي تنص عليها تعليمات الجهات ذات العلاقة.

٦- مدة تقديم خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:

الخدمة	النطاق من مرافق التعبئة والتخزين (كم)	المدة
تعبئة خزانات الغاز	داخل (٥٠)	لا تزيد على (٥) خمسة أيام عمل
	خارج (٥٠)	لا تزيد على (١٢) اثني عشر يوم عمل
التعبئة العاجلة	داخل (٥٠)	لا تزيد على يوم عمل
الاستجابة للحالات الطارئة المرتبطة بالخزانات	النطاق مفتوح	مباشرة
سحب الغاز (لغير الحالات الطارئة)	داخل (٥٠)	لا تزيد على (٥) خمسة أيام عمل
	خارج (٥٠)	لا تزيد على (١٢) اثني عشر يوم عمل

٧- إجراءات تأجيل تنفيذ خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك وضوابطه:

عند طلب المستهلك تأجيل الموعد المحدد لتنفيذ الخدمة، تُعاد جدولة الطلب من جديد وفقًا للآتي:

- ١-٧ - إشعار المستهلك بالموافقة على طلب التأجيل برسالة نصية.
- ٢-٧ - إشعار المستهلك برسالة نصية في (٤٨) ساعة على الأقل من وقت استلام طلب التأجيل، وتحتوي على (وقت تنفيذ الخدمة وتاريخه/ واسم السائق وبيانات الاتصال).
- ٣-٧ - التواصل مع المستهلك لتنسيق وقت تنفيذ الخدمة في التاريخ المحدد.
- ٤-٧ - تقديم الخدمة في مدة لا تتجاوز نصف المدة المحددة في البند (٦) داخل نطاق (٥٠) كم من مرفق التعبئة والتخزين.

٨- إجراءات إيقاف خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:

لا يُوقف تنفيذ الخدمة إلا في الحالات الآتية:

- ١-٨ - وجود مخالفات في الموقع تتعلق بالأمن والسلامة تتطلب إزالتها قبل تنفيذ الخدمة.
- ٢-٨ - وجود أمر بإيقاف الخدمة من إحدى الجهات ذات العلاقة.
- ٣-٨ - عند عدم سداد المستحقات المالية لمقدم الخدمة.

٩- واجبات المستهلك في خدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:

- ١-٩ - التقدم بطلب خدمة تعبئة خزان الغاز عند وصول مؤشر كمية الغاز في الخزان نسبة (٢٠%) على الأقل.
- ٢-٩ - عدم العبث بالخزان أو ملحقاته أو التعديل على اشتراطات تركيب الخزان وفقًا للمتطلبات المعتمدة من الجهات ذات العلاقة.
- ٣-٩ - تسديد المستحقات المالية عن طريق القنوات المحددة من مقدم الخدمة.
- ٤-٩ - ضمان إمكانية الوصول الآمن والسهل إلى موقع تقديم الخدمة.
- ٥-٩ - التجاوب مع مندوب مقدم الخدمة أثناء موعد تنفيذ الخدمة.
- ٦-٩ - إبلاغ مقدم الخدمة بأي تغيير في بيانات التواصل.
- ٧-٩ - المحافظة على سلامة الخزان وتمديدات الغاز، والتأكد من جاهزية الخزان وملحقاته ومدى ملائمة الأجهزة والمواقد المستهلكة مع ضغط الغاز، وإجراء الصيانة الدورية لها.
- ٨-٩ - عدم استخدام الخزان لغير الغرض المخصص له، وعدم السماح لأي أطراف أخرى بالقيام بذلك.
- ٩-٩ - التأكد من وجود علامة الجودة لخزان الغاز وملحقاته عند شرائه.
- ١٠-٩ - الحضور إلى الموقع أثناء تنفيذ الخدمة.

١٠-التزامات مقدم خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:

- ١-١٠- توفير جميع أنواع الأسطوانات المعتمدة لدى المرخص له بتوزيع أسطوانات غاز البترول السائل بالجملة في منافذ البيع.
- ٢-١٠- بيع الأسطوانات وفق التعريف المعتمدة.
- ٣-١٠- تمكين المستهلك من الاطلاع على أسعار المنتجات والخدمات الأخرى.
- ٤-١٠- تجهيز منافذ البيع بالعلامات التحذيرية وإشعارات الإنذار والسلامة وتثبيتها في مكان بارز.
- ٥-١٠- إلزام العاملين بزي موحد يؤمن مظهرًا مهنيًا ولائقًا يتناسب مع مهام العامل في مكان العمل، مع ارتداء العاملين معدات الوقاية الشخصية، ومنها: القفازات المناسبة للعمل، وحذاء السلامة.
- ٦-١٠- أن تكون الأسطوانات المعدة للبيع سليمة ونظيفة وبصمام مغلف.
- ٧-١٠- أن تحتوي مكائن بيع الأسطوانات ذاتية الخدمة وأقفاس بيع الأسطوانات على إرشادات واضحة؛ للحصول على الخدمة وساعات العمل باللغتين العربية والإنجليزية.
- ٨-١٠- عند تقديم خدمة توصيل الأسطوانات:
 - أ. إشعار المستهلك عند قبول الطلب أو إلغائه.
 - ب. تنفيذ الخدمة في مدة لا تتجاوز (٦) ساعات من وقت قبول الطلب.
 - ج. إتاحة إمكانية تتبع حالة الطلب للمستهلك، وإمكانية التواصل مع مندوب مقدم الخدمة.
 - د. أن يتضمن تقديم الخدمة تحميل أسطوانات الغاز وتنزيلها.
 - هـ. إعداد إجراءات للتعامل مع الطلبات التي تعذر تسليمها.
 - و. إعداد إجراءات التحقق من استلام المستهلك طلبه.
 - ز. توفير خيارات دفع المقابل المالي للخدمة مقدمًا أو عند تنفيذ الخدمة بإحدى وسائل السداد المعتمدة (أجهزة نقاط البيع، وسداد، والدفع النقدي، وغيرها).

١١-إجراءات الحصول على خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:

- ١-١١- يحصل المستهلك على الأسطوانات المعبأة باستبدالها بأسطوانة فارغة أو شرائها.
- ٢-١١- تكون مناولة الأسطوانات في محلات وأقفاس البيع عن طريق الأشخاص المؤهلين فقط.
- ٣-١١- للمستهلك الحصول على الأسطوانات عن طريق خدمة التوصيل بالتطبيقات الإلكترونية، وعلى مقدم الخدمة معالجة الطلب وفق الآتي:
 - ١-٣-١١- إشعار المستهلك عند استلام الطلب برسالة نصية أو عن طريق التطبيق بـ (التعريف المعتمدة، ورسوم الخدمة، ورقم الطلب، ووسائل السداد المتاحة، واسم السائق، وبيانات التواصل).
 - ٢-٣-١١- التواصل مع المستهلك؛ لتنسيق وقت تنفيذ الخدمة في التاريخ المحدد.

١٢- إجراءات إصدار فواتير خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:

على مقدم الخدمة الالتزام بالإجراءات التي تنظم إصدار الفواتير وتحصيل المدفوعات الخاصة بالخدمات التي يؤمنها مقدم الخدمة للمستهلكين وفق الآتي:

١٢-١- أن تكون الفواتير متوافقة مع متطلبات الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

١٢-٢- إصدار فاتورة وتزويد المستهلك بها (مناولة، أو برسالة نصية، أو البريد الإلكتروني).

١٢-٣- على مقدم الخدمة حفظ الفواتير وفقًا للمدة التي تنص عليها تعليمات الجهات ذات العلاقة.

١٣- أوقات تقديم خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:

على مقدم الخدمة توفير أسطوانات الغاز طوال أيام السنة، وضمان عدم وجود نقص في إمداد المستهلك، على ألا تقل ساعات عمل منفذ البيع في الظروف الطبيعية عن الموضح في الجدول أدناه:

الخدمة	أيام العمل	المدة
بيع أسطوانات غاز في محلات البيع	(٧) أيام في الأسبوع	لا تقل عن (١٢) ساعة يوميًا
بيع أسطوانات غاز عن طريق الأقفاص	(٧) أيام في الأسبوع	لا تقل عن (١٢) ساعة يوميًا
بيع أسطوانات غاز عن طريق مكائن البيع الذاتية	(٧) أيام في الأسبوع	(٢٤) ساعة يوميًا

١٤- واجبات المستهلك في خدمة بيع أسطوانات الغاز بالتجزئة:

١٤-١- دفع المستحقات المالية عن طريق القنوات المحددة من مقدم الخدمة.

١٤-٢- المحافظة على نظافة أسطوانات الغاز وسلامتها.

١٤-٣- الحضور إلى الموقع أثناء تنفيذ خدمة التوصيل.

١٥- إجراءات معالجة الشكاوى لخدمة توزيع غاز البترول السائل بالجملة للمستهلك:

١٥-١- على مقدم الخدمة الالتزام بالآتي:

١٥-١- توفير قنوات تواصل لاستقبال الشكاوى، وتتضمن بحد أدنى الوسائل الآتية: (الرقم الموحد،

الموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والتطبيق الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعية لمقدم الخدمة).

٢-١-١٥ نشر وسائل استقبال الشكاوى وإجراءات معالجتها في موقعه وتطبيقه الإلكتروني باللغتين العربية والإنجليزية.

٣-١-١٥ استقبال شكاوى المستهلكين المتعلقة بخدماته ومعالجتها.

٤-١-١٥ معالجة الشكاوى في مدة لا تتجاوز (٥) أيام عمل من تاريخ تقديمها.

٥-١-١٥ وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة الشكاوى، مع التقيد بما يأتي:

١-٥-١-١٥ أن تكون إجراءات معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه جميع إجراءاتها.

٢-٥-١-١٥ تزويد المستهلك بالرقم المرجعي للشكاوى.

٣-٥-١-١٥ إبلاغ المستهلك بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى برسالة نصية أو إلكترونية.

٤-٥-١-١٥ تصنيف الشكاوى بحسب نوعها وطبيعتها ومدى أهميتها، وتوجيهها إلى الإدارة ذات العلاقة لاتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب.

٥-٥-١-١٥ تزويد المستهلك برد مكتوب مفصل وواضح عن نتيجة شكواه برسالة نصية أو إلكترونية، ولا يكتفي بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكاوى).

٦-١-١٥ حفظ أصل المستندات الخاصة بالشكاوى أو نسخها التي يحصل عليها- إن وجدت - ورقياً أو إلكترونياً، لمدة لا تقل عن (٥) خمس سنوات.

٧-١-١٥ إعداد سجل بشكاوى المستهلكين وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها، بإضافة شكاوى المستهلك، والحل المتخذ بشأنها، والوقت المستغرق لمعالجتها، وتحديثه باستمرار، وتزويد الوزارة بتقرير كل ثلاثة أشهر عن ذلك.

٨-١-١٥ دراسة شكاوى المستهلكين كل ثلاثة أشهر؛ للتركيز على الشكاوى الحرجة ومدى تكرارها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لضمان عدم تكرارها.

٩-١-١٥ مراجعة إجراءات معالجة شكاوى المستهلكين باستمرار؛ لضمان جودة الخدمات المقدمة، وتحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية التي تساعد على الحد من الشكاوى الحالية أو المتوقعة.

١٠-١-١٥ وضع آلية لتمكين مقدم الشكاوى من متابعة حالة الشكاوى.

١١-١-١٥ تنفيذ قرار الوزارة الصادر في الشكاوى فور تبليغه به، بما لا يتجاوز المهلة المحددة من الوزارة، وإخطار الوزارة بما اتُّخذ في هذا الشأن.

٢-١٥-٢- حقوق المستهلك:

١-٢-١٥ يحق للمستهلك تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة في (٦٠) يوماً تقويمياً من تاريخ آخر واقعة تسببت في تقديم الشكاوى، أو تاريخ إصدار الفاتورة محل الاعتراض.

٢-٢-١٥ للمستهلك أن يرفع الشكاوى إلى الوزارة في (١٢٠) مائة وعشرين يومًا من تاريخ معالجة مقدم الخدمة للشكاوى، أو عند مضي (٥) خمسة أيام عمل دون معالجة مقدم الخدمة للشكاوى.

١٦- إجراءات معالجة الشكاوى لخدمة توصيل أسطوانات الغاز بالتجزئة بالتطبيقات الإلكترونية:

١-١٦- على مقدم الخدمة الالتزام بالآتي:

- ١-١-١٦ استقبال شكاوى المستهلكين المتعلقة بخدماته ومعالجتها، وتوفير القنوات المناسبة لذلك.
- ٢-١-١٦ معالجة الشكاوى في مدة لا تتجاوز (٥) أيام عمل من تاريخ تقديمها.
- ٣-١-١٦ تزويد المستهلك برد مكتوب مفصل وواضح عن نتيجة شكواه برسالة نصية أو إلكترونية، ولا يكتفي بعبارات مختصرة مثل عبارة (تم معالجة الشكاوى).
- ٤-١-١٦ وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة الشكاوى، مع التقيد بما يأتي:
- ١-٤-١-١٦ أن تكون إجراءات معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه جميع إجراءاتها.
- ٢-٤-١-١٦ تزويد المستهلك بالرقم المرجعي للشكاوى.
- ٣-٤-١-١٦ إبلاغ المستهلك بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى برسالة نصية أو إلكترونية.
- ٤-٤-١-١٦ تصنيف الشكاوى بحسب نوع الشكاوى وطبيعتها ومدى حساسيتها، وتوجيه إلى الإدارة ذات العلاقة لاتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب.
- ٥-٤-١-١٦ حفظ أصل المستندات الخاصة بالشكاوى أو نسخها التي يحصل عليها- إن وجدت - ورقياً أو إلكترونياً، لمدة لا تقل عن (٥) خمس سنوات.
- ٦-٤-١-١٦ إعداد سجل بشكاوى المستهلكين وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها، بإضافة شكاوى المستهلك، والحل المتخذ بشأنها، والوقت المستغرق لمعالجتها، وتحديثه باستمرار، وتزويد الوزارة بتقرير كل ثلاثة أشهر عن ذلك.
- ٧-٤-١-١٦ دراسة شكاوى المستهلكين كل ثلاثة أشهر؛ للتركيز على الشكاوى الحرجة ومدى تكرارها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لضمان عدم تكرارها.
- ٨-٤-١-١٦ مراجعة إجراءات معالجة شكاوى المستهلكين باستمرار، لضمان جودة خدماته، وتحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية والتحسينات المبتكرة التي تساعد على الحد من أسباب الشكاوى الحالية أو المتوقعة.
- ٥-١-١٦ وضع آلية لتمكين مقدم الشكاوى من متابعة حالة الشكاوى.
- ٦-١-١٦ تنفيذ قرار الوزارة الصادر في الشكاوى فور تبليغه به، بما لا يتجاوز المهلة المحددة من الوزارة، وإخطار الوزارة بما اتُخذ في هذا الشأن.

١٦-٢- حقوق المستهلك:

١٦-٢-١ يحق للمستهلك تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة في (٦٠) يومًا تقويميًا من تاريخ آخر واقعة تسببت في تقديم الشكوى، أو تاريخ إصدار الفاتورة محل الاعتراض.

١٦-٢-٢ للمستهلك أن يرفع الشكوى إلى الوزارة في (١٢٠) مائة وعشرين يومًا من تاريخ معالجة مقدم الخدمة للشكوى، أو عند مضي (٥) خمسة أيام عمل دون معالجة مقدم الخدمة للشكوى.

١٧- إجراءات الوزارة في معالجة الشكاوى:

١٧-١-١ تقوم الوزارة بمعالجة الشكاوى المرفوعة إليها في مدة لا تتجاوز (٣٠) يومًا تقويميًا من تاريخ استلامها، ما لم تتطلب طبيعة الشكوى الحاجة إلى مزيدٍ من الوقت، فيُشعر المستهلك بذلك، ويُعدّ ما يأتي إنهاءً للشكوى ما لم تقرر الوزارة خلاف ذلك:

١٧-١-١ التراضي بين المستهلك ومقدم الخدمة في أي مرحلة من مراحل معالجة الشكوى.

١٧-١-٢ قبول المستهلك الإفادة أو الحل المقدم من مقدم الخدمة، ويعد عدم رد المستهلك بالاعتراض في الوقت المحدد من الوزارة قبولًا ضمنيًا بذلك.

١٧-١-٣ إصدار الوزارة قرار الفصل في الشكوى.

١٧-١-٤ طلب المستهلك إغلاق شكواه في أي مرحلة من مراحل نظرها، ويعد عدم رد المستهلك على طلبات الوزارة إغلاقًا لشكواه.

١٧-٢-١ للوزارة عدم قبول النظر في الشكوى عند وجود أسباب معتبرة لذلك، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

١٧-٢-١-١ إذا كان موضوع الشكوى خارجًا عن اختصاص الوزارة.

١٧-٢-٢-١ إذا سبق الفصل في موضوع الشكوى سواء من الوزارة أو جهة قضائية مختصة.

١٧-٢-٣-١ إذا كان للمستهلك الشكوى نفسها، وما زالت منظورة أمام الوزارة أو جهة قضائية مختصة.

١٧-٢-٤-١ إذا رفع المستهلك شكواه للوزارة بعد انقضاء مدة (١٢٠) مائة وعشرين يومًا تقويميًا.

١٧-٢-٥-١ إذا كانت الشكوى غير واقعية أو غير مكتملة، أو مبنية على طلبات غير صحيحة.

١٧-٣-١ تبتّ الوزارة في الشكوى وتصدر قرارها وفقًا لما يتوفر أمامها من مستندات، ولها طلب مستندات أو معلومات إضافية من أحد الطرفين أو كليهما.

١٧-٤-١ للوزارة ضم الشكاوى المتعلقة بذات الموضوع والوقائع المادية نفسها؛ لاتخاذ قرار واحد بشأنها.

١٧-٥-١ تستقبل الوزارة الشكاوى المرفوعة إليها بالرقم المجاني (٨٠٠١٢٤٤٧٧٧) أو البريد الإلكتروني (pc@moenergy.gov.sa).