دليل تقديم خدمة تبريد المناطق

المصدر: جريدة ام القرى
تاريخ النشر: 13 نوفمبر 2026

المقدمة :
إنَّ الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء في المملكة العربية السعودية بموجب الصلاحيات الممنوحة لها في نظام الكهرباء، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/44) وتاريخ 16/5/1442هـ، وتنظيم الهيئة، الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (263) وتاريخ 14/5/1442هـ، والمعدل بقرار مجلس الوزراء رقم (918) وتاريخ 28/10/1445هـ، قامت بإعداد دليل تقديم خدمة تبريد المناطق، الذي يهدف إلى تنظيم العلاقة بين المستهلك ومقدم خدمة تبريد المناطق وضبط الإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمة .

النطاق :
ينظم هذا الدليل عملية تقديم خدمة تبريد المناطق في مراحلها المختلفة، ويضبط العلاقة بين مقدم خدمة تبريد المناطق والمستفيد منها .

الفصل الأول

المادة (1): التعريفات

1-1 يكون للألفاظ والعبارات المعرفة في "الإطار التنظيمي لتبريد المناطق" المعاني نفسها في هذا الدليل ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك .

1-2 يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها عند استخدامها في هذا الدليل ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك :

- الهيئة : الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء .

- الدليل : دليل تقديم خدمة تبريد المناطق .

- تبريد المناطق : الإنتاج المركزي للطاقة الحرارية، وتوزيعها باستخدام المياه المبردة أو أي وسيط آخر بواسطة أنابيب معزولة لتبريد الهواء أو تدفئته في المباني والمرافق .

- المياه المبردة : مياه يتم تبريدها باستخدام أجهزة التبريد إلى درجة حرارة منخفضة لاستخدامها في خدمات تبريد المناطق .

- نظام تبريد المناطق : يشمل شبكة تبريد المناطق ومحطة أو محطات التبريد التي يستخدمها أو يشغلها مقدم الخدمة لغرض تقديم خدمة تبريد المناطق .

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (1)

طارف

- محطة التبريد : منشأة تبريد المناطق وتشمل محطات الضخ، والمبردات، والمرافق الحرارية، وأبراج التبريد، والمحطات الكهربائية الفرعية المرتبطة بها، ومعدات إمداد الطاقة في حالات الطوارئ، ونظام التحكم، ومجموعة المفاتيح الكهربائية، والمعدات المساعدة للتركيبات الكهربائية، المستخدمة أو المفيدة في تقديم خدمات تبريد المناطق .

- شبكة تبريد المناطق : نظام أنابيب التوزيع -الذي يشمل جميع الأنابيب والمضخات والصمامات والتجهيزات ومعدات القياس - والأنظمة الملحقة ذات الصلة التي يتولى مقدم الخدمة تشغيلها وصيانتها لغرض توزيع وقياس المياه المبردة من محطة تبريد واحدة أو أكثر إلى منشأة واحدة أو أكثر .

- منطقة إمداد خدمة تبريد المناطق : منطقة ضمن نطاق جغرافي يقدم فيها خدمة تبريد المناطق .

- المنشأة : المنشأة الواقعة ضمن منطقة إمداد تبريد المناطق المحددة -بما يشمل المباني والمرافق والمساحات -، والتي يكون لدى مقدم الخدمة فيها اتفاقية إيصال خدمة تبريد المناطق مع المستهلك.

- الوحدة : ما تحتويه المنشأة من وحدات سكنية أو تجارية منفصلة، مؤجرة أو مملوكة للمستهلك .

- المبادل (مبادلات) الحراري : معدات نقل الحرارة التي قام مقدم الخدمة بتركيبها في محطة تحويل الطاقة .

- العداد : جهاز قياس يتتبع طاقة التبريد الفعلية التي يستهلكها المستهلك .

- خدمة تبريد المناطق : توريد المياه المبردة من محطة التبريد من قبل مقدم الخدمة إلى المنشأة لتبريدها .

- مقدم الخدمة : كل شخص يحمل رخصة سارية المفعول صادرة من الهيئة تصرح له بالقيام بنشاط تبريد مناطق.

- طالب الخدمة: شخص طبيعي أو اعتباري يتقدم بطلب إيصال خدمة تبريد مناطق جديدة، أو تعديل خدمة قائمة لمنشأة يملكها، أو لديه علاقة تعاقدية معها ضمن منطقة إمداد خدمة تبريد المناطق .

- المستهلك: كل شخص يُزود بخدمة تبريد المناطق لاستهلاكه الخاص .

- الإمداد : المياه المبردة التي يتم توريدها من مقدم الخدمة إلى المستهلك .

- اتفاقية الإيصال : اتفاقية يتم توقيعها بين مقدم الخدمة وطالبها، وتحدد الشروط التي يتم بموجبها إيصال خدمة تبريد المناطق للمنشأة .

- اتفاقية الاستهلاك : اتفاقية يتم توقيعها بين مقدم الخدمة والمستهلك، تحدد الشروط التي يتم بموجبها توريد خدمة تبريد المناطق واستهلاك طاقة التبريد وإصدار الفواتير للمستهلك .

- سعة التبريد المتعاقد عليها : سعة التوريد التي طلبها المستهلك ووافق مقدم الخدمة على توفيرها، كما هو مذكور في اتفاقية الإيصال .

- حمل التبريد : الطلب الفعلي على التبريد في الوقت الحقيقي أو معدل إزالة طاقة التبريد في وقت محدد، ويتم قياسها بأطنان التبريد .

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (2)

- طاقة التبريد : الكمية التراكمية للتبريد المستهلكة خلال فترة زمنية، ويتم قياسها بطن التبريد -ساعة.

- معدل التدفق: كمية المياه المبردة التي تمر عبر عداد الوحدة خلال فترة زمنية .

- مقابل الاستهلاك : المقابل المالي للاستهلاك الشهري (طن تبريدي ساعة).

- درجة حرارة الإمداد : درجة حرارة المياه المبردة كما تم قياسها عند عداد الوحدة .

- درجة الحرارة الراجعة : درجة حرارة المياه العائدة كما تم قياسها عند عداد الوحدة .

- فرق درجة الحرارة (Delta T): فرق درجة الحرارة بين المياه الراجعة ومياه الإمداد .

- يوم العمل : يوم تكون فيه الجهات والمرافق الحكومية في المملكة مفتوحة رسميًّا لأداء الأعمال .

- مكتب استشارات هندسية: مكتب أو شركة استشارات هندسية ممارس ومعتمد من الهيئة السعودية للمهندسين في تخصص الهندسة الميكانيكية .

- التكلفة الفعلية : هي إجمالي تكلفة المواد المستخدمة وأجور العمالة وأجور المعدات المستخدمة، مضافًا لها نسبة 15% كتكاليف إشراف ومصاريف إدارية .

المادة (2): أحكام عامة

2-1 الهيئة هي المرجع النهائي في تفسير أي نص أو بند وارد في هذا الدليل، أو حين وقوع تعارض - حقيقي أو مظنون- بينه وبين أي وثائق تنظيمية أخرى .

2-2 يجب على مقدم الخدمة الالتزام بتقديم الخدمة وفق الأنظمة واللوائح والأدلة والأكواد ذات العلاقة المعتمدة وتعديلاتها، ومن ذلك إتاحة حق طالب الخدمة في الحصول على الخدمة .

2-3 يجب على مقدم الخدمة تخصيص موظفين مؤهلين لاستقبال ومعالجة شكاوى طالبي الخدمة والمستهلكين بما يشمل المستهلكين من ذوي الإعاقة، مع توضيح إجراءات استقبال ومعالجة الشكاوى وتوفير قنوات متنوعة لاستقبالها، بالإضافة إلى إبلاغ طالبي الخدمة والمستهلكين بحقهم في تصعيد شكواهم إلى الهيئة عند عدم رضاهم عن الحل أو التسوية المقدمة .

4-2يلتزم مقدم الخدمة بتبني وتطبيق سياسات وإجراءات معتمدة لحماية بيانات المستهلك والمحافظة على سريتها، وضمان عدم استخدامها إلا للأغراض المصرح بها وفقًا للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة . كما يتعين على مقدم الخدمة مراجعة وتحديث سياسات حماية بيانات المستهلك بشكل دوري، بما يضمن توافقها مع أفضل الممارسات التنظيمية والتقنية، ومع ما يصدر عن الجهات المختصة من ضوابط وتوجيهات.

2-5 لا يجوز لمقدم الخدمة وضع شبكته أو جزء منها داخل حدود ملكية عامة أو خاصة إلا بعد استيفاء

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (3)

المتطلبات والمستندات النظامية، وعلى مقدم الخدمة الالتزام بكل ما يصدر عن الجهة المرخصة له بإنشاء الشبكة .

2-6 تخضع جميع المقابلات المالية المتعلقة بتقديم خدمة تبريد المناطق للأحكام والضوابط في التنظيمات المعتمدة لتبريد المناطق، ولا يجوز استيفاء أي مقابل مالي إلا وفقًا لما تقرره تلك التنظيمات .

المادة (3): المتطلبات العامة لخدمة تبريد المناطق

3-1 التزامات مقدم الخدمة :

أ - يتعين على مقدم الخدمة، قبل التزامه بإيصال وتقديم خدمة تبريد المناطق، التأكد من أن نظام تبريد المناطق لديه سعة تبريد كافية لتوفير سعة التبريد المتعاقد عليها، وأن عملية الإيصال الجديدة لن تؤثر سلبًا على المستهلكين الحاليين أو تضر بفرق درجة الحرارة (Delta T) للنظام، وكفاءته، وأمنه، وموثوقيته

ب- يتعين على مقدم الخدمة تسجيل معدل تدفق ودرجة حرارة المياه المبردة وفقًا لقياس العداد، وإتاحة البيانات التاريخية للمستهلك عند الطلب بما لا يقل عن عشر (10) سنوات ميلادية ماضية .

ت- يتعين على مقدم الخدمة توفير الخدمة بشكل مستمر على مدار أربع وعشرين (24) ساعة، مع مراعاة أحكام الفصل الرابع "ضوابط وإجراءات فصل خدمة تبريد المناطق وإعادتها وإيقافها " من هذا الدليل .

ث- يتعين على مقدم الخدمة الالتزام بتزويد المستهلك بدرجة حرارة مياه الإمداد المتفق عليها على أن يتم الالتزام بالحدود المسموح بها ضمن الاتفاقيات مع المستهلك ووفقًا لما ورد في "كود الإمداد لخدمات تبريد المناطق ".

2-3 التزامات المستهلك :

أ - يتعين على المستهلك عدم استخدام خدمة تبريد المناطق إلا لأغراض تبريد المنشأة .

ب- لا يجوز للمستهلك /طالب الخدمة تحت أي ظرف، نقل خدمة تبريد المناطق التي يستلمها من مقدم الخدمة إلى أي منشأة أخرى غير المنشأة المتفق عليها في اتفاقية الإيصال .

ت- يتعين على المستهلك ضمان أن تكون درجة حرارة المياه الراجعة وفقًا لما يتفق عليها الطرفان مع ضمان الالتزام بالحدود المسموح بها في "كود الإمداد لخدمات تبريد المناطق ".

الفصل الثاني

ضوابط وإجراءات إيصال خدمة تبريد المناطق

طارف - 00:07 14-11-2026 - صفحة (4)

المادة (4): الحقوق المالية للعضو

4-1 على كل عضو يرغب في الحصول على أي من الحقوق التالية أن يتقدم بطلب خطي إلى الأمانة العامة للنادي، ويجب أن يتضمن الطلب البيانات التالية:

أ- اسم العضو ورقم عضويته.

ب- الحق المطلوب والمبلغ المستحق.

ج- سبب الطلب أو مرجعه.

د- أي مستندات داعمة يراها العضو ضرورية.

4-2 على الأمانة العامة عرض الطلب على لجنة الحقوق المالية في أول اجتماع لها بعد استكمال الطلب، ويجوز للجنة أن تطلب من العضو تقديم أي إيضاحات أو مستندات إضافية خلال مدة لا تتجاوز (14) يوماً من تاريخ الطلب.

4-3 على اللجنة البت في الطلب خلال مدة لا تتجاوز (90) يوماً من تاريخ استكمال الطلب.

4-4 على اللجنة عند النظر في الطلب أن تراعي الأحكام الخاصة بالحق المطلوب، وأن تتأكد من أن العضو لم يستفد من الحق نفسه خلال السنة المالية السابقة.

4-5 على اللجنة أن تصدر قرارها بالموافقة أو الرفض بأغلبية أعضائها الحاضرين، وأن تبلغ العضو بالقرار خلال مدة لا تتجاوز (7) أيام من تاريخ صدوره.

المادة (5): الحقوق الإجرائية

5-1 على العضو الذي يرى أن قراراً صادراً بحقه يخالف أحكام هذه اللائحة أن يتظلم منه خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ علمه به.

5-2 على التظلم أن يكون مكتوباً وأن يتضمن بيان القرار المتظلم منه وأسباب التظلم والمستندات المؤيدة له.

للوحدات المستقلة داخلها وذلك وفقًا لاشتراطات وإجراءات "كود الإمداد لخدمات تبريد المناطق".

الفصل الثالث

ضوابط وإجراءات التعديل على خدمة تبريد المناطق

المادة (6): تعديل سعة التبريد المتعاقد عليها

يجوز للمستهلك أن يطلب من مقدم الخدمة تعديل سعة التبريد المتعاقد عليها بالزيادة أو التخفيض، ويلتزم مقدم الخدمة باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتلبية الطلب وفقًا للشروط الآتية:

أ - توافر السعة في نظام تبريد المناطق.

ب- يتحمل طالب الخدمة التكلفة الفعلية لتعديل السعة إذا استدعى ذلك إجراء تعديلات على نظام تبريد المناطق.

المادة (7): تعديل العدادات

7-1 استبدال العداد:

بناءً على طلب المستهلك يمكن استبدال العداد المركب بعداد جديد بنفس السعة، ويتحمل المستهلك التكلفة الفعلية لاستبدال العداد.

7-2 نقل العداد:

يجوز نقل العداد من موقع إلى آخر في المنشأة نفسها بناءً على طلب المستهلك في حال توفر الإمكانية الفنية وجاهزية الموقع الجديد وسداد التكلفة الفعلية لنقل العداد.

الفصل الرابع

ضوابط وإجراءات فصل خدمة تبريد المناطق وإعادتها وإيقافها

المادة (8): فصل الخدمة بسبب عدم السداد

8-1 يجوز لمقدم الخدمة فصل خدمة تبريد المناطق بسبب عدم سداد فاتورة بعد مضي ثلاثين (30) يومًا من تاريخ الاستحقاق، وذلك بعد إشعار المستهلك بتاريخ الفصل حسب المدد الآتية:

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (6)

طارف

أ - بعد خمسة عشر (15) يومًا من تاريخ استحقاق تلك الفاتورة (الإشعار الأول).

ب- بعد عشرين (20) يومًا من تاريخ استحقاق تلك الفاتورة (الإشعار الثاني).

ت- قبل أربعة (4) أيام من تاريخ الفصل (الإشعار النهائي).

ث- يتم إرسال الإشعارات المذكورة أعلاه من خلال "وسائل تبليغ وإشعار المستهلكين" الموضحة في الملحق رقم (1).

8-2 يجوز لمقدم الخدمة تحصيل المقابل المالي للفصل وإعادة الإيصال وفق "الإطار التنظيمي لتبريد المناطق".

المادة (9): فصل الخدمة لأسباب أخرى لا تتعلق بالسداد

يجوز لمقدم الخدمة فصل خدمة تبريد المناطق عن أي مستهلك لأسباب أخرى لا تتعلق بالسداد في الحالات الآتية:

9-1 فصل الخدمة في حالات الطوارئ:

يجوز لمقدم الخدمة فصل خدمة تبريد المناطق مؤقتًا لأي حالة طارئة لغرض ضمان سلامة شبكة مياه التبريد، أو لأغراض إعادة خدمة تبريد المناطق المفصولة عن مستهلكين آخرين مرتبطين بها، وعلى مقدم الخدمة في هذه الحالة إبلاغ المستهلك فورًا من خلال "وسائل تبليغ وإشعار المستهلكين" الموضحة في الملحق رقم (1)، على أن يتضمن البلاغ الوقت المتوقع لإعادة الخدمة، ولا يجوز لمقدم الخدمة تحصيل المقابل المالي للفصل وإعادة الإيصال في هذه الحالة.

9-2 فصل الخدمة تجنبًا للأخطار أو الأضرار المحتملة:

أ - يجب على مقدم الخدمة فصل خدمة تبريد المناطق عن أي منشأة في الحالات الآتية:

1- إذا كانت المنشأة لا تفي بمتطلبات السلامة حسب إشعار رسمي من المديرية العامة للدفاع المدني.

-2إذا كان استمرار تقديم خدمة تبريد المناطق يُشكّل خطرًا على حياة الأفراد أو سلامتهم، أو قد يؤدي إلى إصابات أو أضرار بالممتلكات، على سبيل المثال لا الحصر "تسريبات المياه التي قد تسبب التماسًا كهربائيًّا أو قد تؤدي إلى انهيارات في السقف".

ب- لا يجوز لمقدم الخدمة تحصيل المقابل المالي للفصل وإعادة الإيصال بعد فصلها في الحالتين المذكورتين أعلاه.

9-3 فصل الخدمة بسبب أعمال الصيانة الدورية المخطط لها:

أ - يجوز لمقدم الخدمة فصل خدمة تبريد المناطق مؤقتًا عن أي مستهلك لأغراض الصيانة الدورية المخطط لها، بشرط:

1- إخطار المستهلك قبل أربعة عشر (14) يومًا على الأقل من خلال "وسائل تبليغ وإشعار المستهلكين" الموضحة في الملحق رقم (1)، مع تضمين تاريخ ومدة الانقطاع المخطط له، وموعد إعادة

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (7)

.

2- ... .

- ... .

9-4 ... :

- ... :

1- ... "..." ... (1) ... (60) ... .

2- ... (4) ... (1) ... .

3- ... (10) "..." ... .

- ... .

(10): ... :

... :

- ... .

- ... .

(11): ...

... (12) ... .

المادة (12): الملكية الفكرية

12-1 تحتفظ الشركة وشركاؤها بكافة الحقوق في أي محتوى ينشأ أو يُقدَّم عبر المنصة، بما في ذلك:

- النصوص والشعارات والصور والرسوم البيانية (بما فيها المحتوى المولّد بالذكاء الاصطناعي).

- البرمجيات والخوارزميات والواجهات والتصاميم.

- قواعد البيانات والمعلومات المجمّعة والتحليلات.

12-2 يُحظر على المستخدم نسخ أو توزيع أو عرض أو تعديل أو إنشاء أعمال مشتقة من أي جزء من المنصة دون الحصول على إذن كتابي مسبق.

المادة الثالثة

المادة الثالثة عشرة

المادة (13): المحتوى الذي يقدمه المستخدم

13-1 المحتوى المقدم من المستخدم:

يمنح المستخدم الشركة ترخيصاً غير حصري وقابل للتحويل وخالٍ من الرسوم (ما لم يُتفق على خلاف ذلك) لاستخدام المحتوى الذي ينشره على المنصة، بما في ذلك (عند الاقتضاء) لأغراض التسويق والترويج، وذلك طوال فترة عضويته وبعد انتهائها.

13-2 المحتوى المحظور المحتوى المحظور:

يحظر نشر أي محتوى يكون غير قانوني أو مسيء أو مضلل أو ينتهك حقوق الآخرين، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

13-3 أي محتوى يحتوي على أي من العناصر التالية:

- أي محتوى يتضمن خطاب كراهية أو تحريضاً على العنف أو التمييز على أساس العرق أو الدين أو الجنس أو الإعاقة أو الميول الجنسية.

- أي محتوى يتضمن تهديداً أو تشهيراً أو انتحالاً لشخصية أي فرد أو كيان.

- أي محتوى يتضمن معلومات مضللة أو احتيالية أو مخادعة، بما في ذلك "المحتوى المولّد بالذكاء الاصطناعي (16)

طارف

الاستهلاك والفوترة ".

المادة (14): حساب الاستهلاك وإصدار وتوزيع الفواتير

أ - يتم إصدار فاتورة الاستهلاك الشهري بعد توفر خدمة تبريد المناطق في العداد بناءً على قراءة الاستهلاك الشهري مضافًا لها كافة المقابلات المالية التي تنطبق وفقًا "للإطار التنظيمي لتبريد المناطق "، ويقوم مقدم الخدمة بإصدار وتوزيع فاتورة مستقلة لكل عداد، على أن يكون تاريخ بدء استحقاق سداد الفواتير في اليوم الثامن والعشرين (28) من كل شهر ميلادي يلي تاريخ إصدار الفاتورة .

ب- يتم حساب الاستهلاك وإصدار وتوزيع الفواتير لكل مستهلك شهريًّا بما لا يتجاوز استهلاك واحد وثلاثين (31) يومًا .

ت- على مقدم الخدمة إيصال الفواتير للمستهلكين إلكترونيًّا أو حسب الوسائل الأخرى المفضلة لدى المستهلك.

ث- يتعين على المستهلك أن يخطر مقدم الخدمة بأي تغييرات تطرأ على بيانات الاتصال به .

ج- يجب أن تتضمن الفاتورة المقدمة إلى المستهلك الحد الأدنى لمتطلبات محتوى الفاتورة الوارد في الملحق رقم (2).

ح- يحق للمستهلك الحصول على بيانات قياس الاستهلاك اللحظي، بما في ذلك درجة حرارة الإمداد، ودرجة حرارة المياه الراجعة، ومعدل التدفق، وحمل التبريد، وطاقة التبريد، لنظام مراقبة الاستهلاك والتحكم فيه الخاص بالمستهلك، ويتم تسليم هذه البيانات، وتركيب المعدات المساعدة اللازمة للعداد الحالي أو تركيب عداد جديد بالمواصفات المطلوبة، ويتحمل المستهلك التكاليف الفعلية المرتبطة بذلك .

المادة (15): عوائق قراءة العدادات

يجوز لمقدم الخدمة عند وجود عوائق تمنع من قراءة العداد تقدير الاستهلاك (يتم تقدير الاستهلاك للفاتورة الشهرية حسب الشهر المماثل من السنة الماضية، وفي حال عدم وجود بيانات تقديرية للاستهلاك فيتم التقدير بما لا يتجاوز 50% من السعة التعاقدية) للفترة التي لم يتمكن من قراءة الاستهلاك لها، وفقًا للآتي :

أ - ألا يزيد عدد مرات تقدير الاستهلاك عن ثلاث مرات متتالية .

ب- أن يكتب في الفاتورة بخط واضح بأن الفاتورة صادرة بقراءة تقديرية بسبب وجود عائق، بما يتماشى مع ما ورد في الفقرة رقم (2) من الملحق رقم (2) "الحد الأدنى لمتطلبات محتوى الفواتير ".

ت- بمجرد إزالة عوائق قراءة العداد، تطبق أحكام الفقرة رقم (16-3) حال انطباق ذلك .

المادة (16): التعامل مع الأخطاء في حساب الاستهلاك والفوترة

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (10)

طارف

في حال ظهر من نتيجة تدقيق فواتير الاستهلاك أو من خلال نتيجة فحص العدادات أن هناك خطأ في حساب الاستهلاك فيتم التعامل مع الحالة حسب الآتي :

16-1 عدم دقة العداد :

في حالة تبين بعد الفحص أن نسبة دقة التسجيل ليست ضمن الحد المسموح به في كود الإمداد لخدمات تبريد المناطق، فيجب على مقدم الخدمة الالتزام بما يأتي :

أ - إصلاح الوضع ومعايرة العداد أو تغييره بعداد مماثل سليم فورًا .

ب- يتم حساب الاستهلاك الحقيقي وفقًا للمعادلة الآتية :

الاستهلاك خلال فترة العطل * 100	**الاستهلاك الحقيقي =**
(100) ± (نسبة الزيادة أو النقص)	

ت- ما لم يكن عدم دقة العداد ناتجًا عن عبث من جانب المستهلك، فإن مقدم الخدمة يتحمل تكاليف معايرته أو استبداله .

16-2 عطل العداد وأخطاء التوصيلات :

أ - في حال ثبت وجود عطل فني في العداد بشكل كلي أو جزئي (باستثناء الحالات المذكورة في الفقرة رقم (16-1)) أو تبين وجود خطأ في التوصيلات المتعلقة به، سواء كان الخطأ من تاريخ التركيب أو بعده، لسبب لا يعود للمستهلك فيقوم مقدم الخدمة فورًا بإصلاح العطل أو استبدال العداد بعداد مماثل سليم على حسابه .

ب- إذا أدى العطل في العداد أو الأخطاء في التوصيلات إلى خطأ في الفواتير، فيجب على مقدم الخدمة تصحيح الفواتير بأثر رجعي وفقًا للفقرة رقم (16-3).

16-3 تصحيح الفواتير بأثر رجعي :

في أي وقت تتطلب فيه الفواتير تصحيحًا بأثر رجعي، فسيتم معالجتها على النحو الآتي :

أ - التصحيح لصالح المستهلك :

يتم التصحيح لكامل فترة الخطأ، وتعاد كامل الفروقات إلى المستهلك إما عن طريق تحويل مصرفي أو كرصيد في الفاتورة التالية .

ب- التصحيح لصالح مقدم الخدمة :

يتم التصحيح لمدة لا تتجاوز ثلاثة (3) أشهر، وتتم مطالبة المستهلك بالفروقات، على أن يقوم مقدم الخدمة بإشعار المستهلك بأحقيته في تقسيط المبلغ بما لا يتجاوز عشرة في المئة (10%) شهريًّا .

ولا يحق لمقدم الخدمة تصحيح الفاتورة في حال انطباق أحكام الفقرة رقم (16-4).

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (11)

16-4 [illegible]:

[illegible]:

- [illegible] (2-13) [illegible].

- [illegible] (30) [illegible].

- [illegible] (2-16).

[illegible] (17): [illegible]

[illegible]:

17-1 [illegible]:

[illegible] (5) [illegible].

17-2 [illegible]:

[illegible].

[illegible]

[illegible] (1)

[illegible]

الحالات التي تتطلب التبليغ والإشعار	وسيلة التبليغ والإشعار

إشعار أول بفصل الخدمة	رسالة نصية على الهاتف المحمول.
إشعار ثانٍ بفصل الخدمة	رسالة نصية على الهاتف المحمول.
إشعار نهائي بفصل الخدمة	واحدة على الأقل من الوسائل التالية: - رسالة على الهاتف المحمول. - إشعار خطي.
وجود عائق يمنع القراءة	
فصل الخدمة لتنفيذ أعمال مخطط لها	واحدة على الأقل من الوسائل التالية: - رسالة على الهاتف المحمول. - إشعار خطي.

[illegible] (2)

[illegible]

[illegible]:

1- [illegible]:

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible] (.[illegible])

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible].

2- [illegible]:

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible].

3- [illegible]:

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible] ([illegible]).

- [illegible] ([illegible]).

[illegible] (3)

[illegible]:

[illegible].

- [illegible] (44/) [illegible] (16/5/1442[illegible]).

- [illegible] (263) [illegible] (14/5/1442[illegible]) [illegible] (918) [illegible] (28/10/1445[illegible]).

- [illegible] (43 /02) [illegible] (13/4/1443[illegible]) [illegible] (8/58/2025) [illegible] (2/9/1446[illegible]).

- [illegible].

- لائحة ضبط وإثبات مخالفات أحكام نظام الكهرباء والفصل فيها المعتمدة بقرار مجلس الإدارة رقم (02 /45-1) وتاريخ (19/3/1445هـ) وتعديلاتها .

- كود الإمداد لخدمات تبريد المناطق المعتمد بقرار مجلس الإدارة رقم (6/43/39) وتعديلاته .

- دليل الالتزام بكود الإمداد لخدمات تبريد المناطق المعتمد من الهيئة وتعديلاته .

- دليل مؤشرات الأداء الرئيسية لقطاع تبريد المناطق المعتمد من الهيئة وتعديلاته .

الملحق رقم (4)

نموذج اتفاقية إيصال خدمة تبريد المناطق

<table>
<tr><td colspan="24">اتفاقية إيصال خدمة تبريد المناطق</td></tr>
<tr><td colspan="2">رقم الطلب</td><td colspan="8"></td><td colspan="2">التاريخ</td><td colspan="12"></td></tr>
<tr><td colspan="10">نوع الطلب</td><td colspan="14"></td></tr>
<tr><td>جديد</td><td>إضافة</td><td>أخرى</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="24">بيانات طالب الخدمة</td></tr>
<tr><td colspan="24">الشخص الطبيعي</td></tr>
<tr><td colspan="2">الاسم الأول</td><td colspan="2">اسم الأب</td><td colspan="4">اسم الجد</td><td colspan="6">اسم العائلة</td><td colspan="10">رقم الهوية الوطنية</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="4"></td><td colspan="6"></td><td colspan="10"></td></tr>
<tr><td colspan="2">الجنسية</td><td colspan="22"></td></tr>
<tr><td colspan="2">رقم الجواز</td><td colspan="8"></td><td colspan="6">رقم الإقامة</td><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td colspan="24">الشخص الاعتباري</td></tr>
<tr><td colspan="10">الاسم</td><td colspan="6">رقم الخطاب/ السجل/ الترخيص</td><td colspan="4">تاريخه</td><td colspan="4">مصدره</td></tr>
<tr><td colspan="10"></td><td colspan="6"></td><td colspan="4"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="24">بيانات المفوض</td></tr>
<tr><td colspan="2">الاسم الأول</td><td colspan="3">اسم الأب</td><td colspan="3">اسم الجد</td><td colspan="6">اسم العائلة</td><td colspan="10">رقم الهوية للمفوض</td></tr>
</table>

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (15)

رقم هاتف المفوض		توقيع المفوض		
بيانات الموقع				
المدينة		رقم المخطط		
رقم القطعة		اسم الحي		
اسم الشارع		رقم المنزل		
رقم رخصة البناء		تاريخ رخصة البناء		
رقم الصك		تاريخ الصك		
رقم العميل		العنوان الوطني (واصل)		
بيانات الاتصال				
هاتف محمول		هاتف منزل		
هاتف منزل		هاتف عمل		تحويلة
فاكس		بريد إلكتروني		
صندوق بريد		الرمز البريدي	المدينة	
الموافقة عـلـى اتفاقية إيصال الخدمة				
المرفقات				
1. 1. 1. 1. 1. 1. موقع ونوع المنشأة				☐
1. 1. 1. 1. 1. 1. تاريخ الإيصال المستهدف				☐
1. 1. 1. 1. 1. 1. النمو المتوقع في الطلب				☐

1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. نمط الحمل اليومي المعتاد	☐
1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. نمط الاستهلاك السنوي المعتاد	☐

توقيع طالب الخدمة		توقيع الموظف المختص	
الاسم		الاسم	
التوقيع		التوقيع	

بيانات الخدمة المطلوبة

مكونات المنشأة			أرقام الحسابات المطلوب لها الخدمة		
نوع الوحدة	عدد	مساحة الوحدة م2	رقم الحساب	السعة المتعاقد عليها	
مجموع المساحات م2		(معدل التدفق) GPM		) طن تبريدي) TR	

ملاحظات

مكتب استشارات هندسية		الموظف المختص	
اسم المكتب		اسم الموظف	
مدير المكتب		الوظيفة	
التوقيع/ الختم		التوقيع	

.□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□ □□□□□□□ □□□ □□□□ □□□□□ □□□□□□□ □□ □□□□□□□ □□□□ □□□□ □□□ □□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□ □□ □□□□□□□□□□

طارف

تمهيد :

1- يكون للألفاظ والعبارات الواردة في هذه الاتفاقية والمعرفة في دليل تقديم خدمة تبريد المناطق المعاني نفسها لغرض تطبيق هذه الاتفاقية ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك .

2- تحدد هذه الاتفاقية الشروط والأحكام المتفق عليها بين مقدم الخدمة وطالب الخدمة، وتشمل الاتفاقية طلب إيصال الخدمة وجميع البيانات الأساسية المطلوبة من طالب الخدمة .

3- تمت الإشارة في هذه الاتفاقية إلى عدد من المراجع مثل كود الإمداد لخدمات تبريد المناطق، ودليل تقديم خدمة تبريد المناطق (الدليل)، التي يمكن الحصول عليها أو لأي تعديلات لها من خلال موقع مقدم الخدمة على الإنترنت أو زيارة أحد فروع مقدم الخدمة أو موقع الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء (الهيئة) على الإنترنت .

4- الهيئة هي المرجع النهائي في تفسير أي نص أو بند وارد في هذه الاتفاقية .

حيث إن طالب الخدمة (مالك المنشأة أومن يفوضه) يرغب في قيام مقدم الخدمة بإيصال خدمة تبريد المناطق للمنشأة التابعة له، وحيث إن مقدم الخدمة وافق على ذلك، وبعد إقرار الطرفين بأهليتهما المعتبرة شرعًا للتعاقد تم الاتفاق على البنود الآتية :

أولًا : يعتبر التمهيد السابق جزءًا لا يتجزأ من هذه الاتفاقية .

ثانيًا : التزامات طالب الخدمة وواجباته

2-1 يقر طالب الخدمة بمسؤوليته عن صحة البيانات التي يشار لها في هذه الاتفاقية والمستندات المرفقة بها .

2-2 يلتزم طالب الخدمة بأن تكون جميع التركيبات والتمديدات لخدمة التبريد الداخلية بعد نقطة الالتقاء -وفقًا لكود الإمداد لخدمات تبريد المناطق - سليمة ومتوافقة مع المتطلبات الفنية التي يحددها مقدم الخدمة ويلتزم بأن يسمح لمندوبي مقدم الخدمة بمعاينتها كلما رأى مقدم الخدمة حاجة لذلك، ولا يتحمل مقدم الخدمة أي مسؤولية تتعلق بهذه التركيبات ويقع على عاتق طالب الخدمة واجب حمايتها وملاحظتها وصيانتها، ويكون مسؤولًا وحده عما قد ينشأ عنها من حوادث أو أضرار مهما كان نوعها أو سببها، ويحق لمقدم الخدمة الامتناع عن الإيصال إذا تبين له عدم صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة أو إذا كان المكان مغلقًا أو أن التمديدات الداخلية معيبة أو لا تتوافر فيها ضمانات أو متطلبات الأمان أو تبين أن لدى طالب الخدمة جهازًا من شأنه الإضرار بالشبكة، كما يحق لمقدم الخدمة الامتناع عن قبول طلب تقديم الخدمة في حال وجود مستحقات لدى طالب الخدمة لمقدم الخدمة لم تسدد بعد، على ألا تكون هذه المستحقات محل شكوى رسمية أو منازعة .

2-3 يلتزم طالب الخدمة بعدم إطلاق خدمة تبريد المناطق دون أخذ موافقة مقدم الخدمة، ويتم التعامل مع مثل هذه الحالة وفقًا للائحة ضبط وإثبات مخالفات أحكام نظام الكهرباء والفصل فيها، وضوابط تحديد تكاليف الإصلاح وتقدير التعويضات عن المنفعة التي فقدها المرفق أو الغير بسبب مخالفة العبث في عداد قياس خدمة تبريد المناطق أو أي من ملحقاته .

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (18)

2-4 [illegible]

2-5 [illegible]

2-6 [illegible]

2-7 [illegible]

2-8 [illegible]

2-9 [illegible]

2-10 [illegible]

[illegible]

[illegible]:

3-1 [illegible]

3-2 [illegible]

3-3 [illegible]

3-4 [illegible]

3-5 [illegible]

3-6 [illegible]

.

(1-3) (6-3)
.

:

4-1 (2-4)
.

4-2
.

4-3
.

4-4
.

:

:

:

.

طارف

[illegible]

[illegible]:

[illegible]:

8-1 [illegible]

8-2 [illegible]:

8-2-1 [illegible].

8-2-2 [illegible].

[illegible]:

[illegible]

[illegible]:

[illegible] (.....) [illegible].

[illegible]:

[illegible].

[illegible].

[illegible] (5)

[illegible]

اتفاقية استهلاك خدمة تبريد المناطق

رقم الحساب		التاريخ	
السعة المتعاقد عليها (طن تبريدي) TR			
بيانات المستهلك (الشخص الطبيعي)			
الاسم الرباعي		الجنسية	رقم الهوية الوطنية/ الجواز/ الإقامة
بيانات المستهلك (الشخص الاعتباري)			
الاسم	رقم الخطاب/ السجل/ الترخيص	تاريخه	مصدره
بيانات المفوَض			
الاسم الرباعي		الجنسية	رقم الهوية للمفوض
رقم هاتف المفوض		توقيع المفوض	
تاريخ قراءة العداد		قراءة العداد	
اسم المفوِض		رقم الخطاب/ السجل	تاريخه	مصدره

بيانات الموقع		بيانات الاتصال	
المدينة		صندوق البريد	
الحي		الرمز البريدي	
الشارع		الهاتف المحمول	
نوع الوحدة		هاتف المنزل	
رقم الوحدة		هاتف العمل	
رقم العداد		الفاكس	
رقم الحساب		البريد الإلكتروني	
رقم الاشتراك		وسيلة الاتصال المفضلة	

المرفقات		
☐ 1. صورة من الهوية الوطنية أو الإقامة والجواز لغير السعوديين	☐ 2. نسخة من صك الملكية	☐ 3. نسخة من عقد الإيجار
ملاحظات		

طارف

توقيع المستهلك/ المفوض		الموظف المختص	
الاسم		**اسم الموظف**	
التوقيع		**الوظيفة**	
التاريخ		**التوقيع**	

تمهيد :

1- يكون للألفاظ والعبارات الواردة في هذه الاتفاقية والمعرفة في دليل تقديم خدمة تبريد المناطق المعاني نفسها لغرض تطبيق هذه الاتفاقية ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك .

2- تحدد هذه الاتفاقية الشروط والأحكام المتفق عليها بين مقدم الخدمة ومستهلك خدمة تبريد المناطق (المستهلك)، وتشمل الاتفاقية الطلب المقدم من المستهلك لفتح حساب استهلاك وجميع البيانات الأساسية المطلوبة من المستهلك .

3- تمت الإشارة في هذه الاتفاقية إلى عدد من المراجع مثل كود الإمداد لخدمات تبريد المناطق، ودليل تقديم خدمة تبريد المناطق (الدليل)، وإجراءات معالجة شكاوى المستهلكين والتي يمكن الحصول عليها من خلال موقع مقدم الخدمة على الإنترنت أو زيارة أحد فروع مقدم الخدمة أو الموقع

طارف - 00:07 14-11-2026 - صفحة (24)

.[redacted] [redacted] [redacted] [

3-2 إطلاق خدمة تبريد المناطق دون أخذ موافقة مقدم الخدمة .

3-3 القيام بأعمال لتبريد المناطق غير نظامية في المنشأة أو وضع ما يعيق الوصول إلى العداد أو يسبب تلفه أو عدم دقة تسجيله أو العبث فيه .

3-4 السماح لأي شخص بالحصول على خدمة تبريد المناطق بصورة غير نظامية من الشبكة الخاصة بمقدم الخدمة .

3-5 السماح لأي شخص باستخدام خدمة تبريد المناطق بأي صورة تؤثر على استمرارية تقديم الخدمة إلى أي شخص آخر أو تتسبب بخسارة لمقدم الخدمة، أو ضرر للعدادات، أو التركيبات، أو المعدات الأخرى الخاصة بتزويد الخدمة .

3-6 التدخل فيما يتعلق بإيصال الخدمة إلى أي شخص آخر، بما في ذلك فصل الخدمة عن شخص آخر أو إعادة إيصالها عند قيام مقدم الخدمة بفصلها .

ويتم التعامل مع الحالات الواردة في الفقرات من (3-1) إلى (3-6) وفقًا لأحكام لائحة ضبط وإثبات مخالفات أحكام نظام الكهرباء والفصل فيها، وضوابط تحديد تكاليف الإصلاح وتقدير التعويضات عن المنفعة التي فقدها المرفق أو الغير بسبب مخالفة العبث في عداد قياس الخدمة الكهربائية أو أي من ملحقاته .

رابعًا : مسؤولية مقدم الخدمة وواجباته

4-1 يقوم مقدم الخدمة بتقديم خدمة تبريد المناطق وفقًا لجميع متطلبات كود الإمداد لخدمات تبريد المناطق، ودليل تقديم خدمة تبريد المناطق .

4-2 يلتزم مقدم الخدمة، بتسجيل الاستهلاك وفقًا لدورة قراءة العداد بما لا يتجاوز استهلاك واحد وثلاثين (31) يومًا، على أن يكون تاريخ بدء استحقاق سداد الفواتير يوم (28) من كل شهر ميلادي يلي تاريخ إصدار الفاتورة، وإيصال الفواتير للمستهلكين إلكترونيًّا أو حسب الوسائل الأخرى المتاحة التي تعتمدها الهيئة، ويمكن معرفة أحدث المعلومات عن تلك الوسائل من خلال زيارة موقع مقدم الخدمة على الإنترنت أو زيارة أحد فروعه أو الاتصال بأحد مراكز الاتصال لدى مقدم الخدمة .

4-3 يلتزم مقدم الخدمة بإخطار المستهلك قبل ثلاثين (30) يومًا عن أي تغيير في مقابل الاستهلاك أو أي مقابل له علاقة بالخدمة أو أي تعديل على هذه الاتفاقية من خلال فاتورة الاستهلاك، إضافة إلى أي وسيلة أخرى مثل الصحف المحلية، أو الرسائل القصيرة، أو الهاتف، أو غيرها .

4-4 في حال انقطاع خدمة تبريد المناطق، يلتزم مقدم الخدمة بإخطار المستهلك عن طريق بياناته المسجلة في هذه الاتفاقية أو حسب الوسائل المتاحة وبالطريقة المناسبة بالوقت المتوقع لإعادة الخدمة إذا كان الانقطاع بسبب حادث قسري خارج نطاق السيطرة، ويُتوقع أن يستمر لمدة ثلاث ساعات فأكثر .

4-5 يلتزم مقدم الخدمة بتصفية الاستهلاك عند استلام طلب المستهلك بإنهاء هذه الاتفاقية، كما يلتزم بتزويد المستهلك -عن طريق بياناته المسجلة في هذه الاتفاقية - بالمبالغ المستحقة خلال مدة لا تتجاوز خمسة (5) أيام عمل، وتصدر له فاتورة نهائية بذلك .

طارف - 00:07 14-11-2026 - صفحة (26)

طارف

خامسًا : فصل خدمة تبريد المناطق وإعادتها

سيقوم مقدم الخدمة بفصل خدمة تبريد المناطق عن المنشأة وإعادتها حسب أحكام فصل خدمة تبريد المناطق وإعادتها المعتمدة من الهيئة، والمنشورة على الموقع الإلكتروني للهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء والموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، كما يحق للمستهلك الحصول على نسخة من هذه الضوابط عند طلبها من مقدم الخدمة .

سادسًا : العدادات

6-1 يتولى مقدم الخدمة صيانة وتشغيل الشبكة حتى نقطة الالتقاء، بينما يتولى المستهلك صيانة وتشغيل شبكته بعد نقطة الالتقاء .

6-2 يحق لمقدم الخدمة فحص العداد في أي وقت للتأكد من دقة تسجيله، كما يحق للمستهلك في حالة اعتقاده أن العداد لا يعمل بصورة صحيحة التقدم بطلب لفحص العداد وفقًا للأحكام الواردة في الدليل .

سابعًا : الشكاوى أو النزاعات

7-1 في حالة وجود شكوى أو نزاع في أي موضوع يتعلق بهذه الاتفاقية أو تنفيذها أو أي جوانب تتعلق بتقديم خدمة تبريد المناطق، يحق للمستهلك تقديم شكواه لمقدم الخدمة وفقًا لإجراءات معالجة شكاوى المستهلكين المعتمدة من الهيئة، وإذا لم يتم التوصل إلى حل مرضٍ بين مقدم الخدمة والمستهلك بالنسبة للشكوى أو النزاع من خلال هذه الإجراءات، فيحق للمستهلك أن يتقدم بشكواه إلى الهيئة للبت فيها .

7-2 لا يجوز لمقدم الخدمة فصل الخدمة عن المستهلك حتى يتم البت في موضوع الشكوى من قبل الهيئة أو الجهة القضائية المختصة .

7-3 لا يجوز لمقدم الخدمة الدمج بين المبالغ محل الخلاف ومبلغ الاستهلاك الشهري، ويجب تمكين المستهلك من سداد فواتير الاستهلاك اللاحق على العداد لتلافي تراكم المبالغ عليه دون الحاجة لزيارة مكاتب مقدمي الخدمة، ولمقدم الخدمة اتخاذ جميع الإجراءات النظامية لضمان تحصيل مستحقاته للمبالغ التي لا محل للخلاف فيها .

ثامنًا : مسؤولية مقدم الخدمة في حالة حدوث خطأ من جانبه

يلتزم مقدم الخدمة بتقديم الخدمة محل الاتفاقية، مع مراعاة ما يلي :

8-1 إذا كانت خسارة المستهلك بسبب إهمال مقدم الخدمة أو عدم بذله العناية الكافية فسيكون مقدم

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (27)

الخدمة مسؤولًا عن تعويض المستهلك عن تلك الخسارة .

8-2 لن يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية تجاه أي خسارة للمستهلك إذا :

8-2-1 تسبب بهذا الضرر المستهلك أو أي شخص آخر.

8-2-2 نتج ذلك عن حادث قسري خارج عن نطاق سيطرة مقدم الخدمة.

تاسعًا : أحكام عامة

9-1 الالتزام بسداد ضريبة القيمة المضافة وفقًا لنظام ضريبة القيمة المضافة ولائحته التنفيذية المعمول بها في المملكة العربية السعودية .

عاشرًا : مدة الاتفاقية

تعتبر هذه الاتفاقية غير محددة المدة، ويجوز للمستهلك أن يطلب إنهاءها بموجب إشعار كتابي يوجهه لمقدم الخدمة قبل (...................... يومًا) من التاريخ المحدد للإنهاء، وفقًا للضوابط الخاصة بإيقاف الخدمة الواردة في الدليل، وفي حالة انتقال المستهلك إلى منشأة جديدة يلتزم بإشعار مقدم الخدمة بذلك من أجل إجراء الترتيبات اللازمة لتصفية الاستهلاك السابق وتسجيل معلومات العداد الجديد وفقًا للإجراءات المحددة من قبل مقدم الخدمة .

حادي عشر: حررت هذه الاتفاقية من نسختين أصليتين باللغة العربية تسلم كل طرف نسخة منها للعمل بموجبها .

والله الموفق .

طارف - 14-11-2026 00:07 - صفحة (28)