

تعليمات فض النزاعات لسنة ٢٠٠٦

صادر عن مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الكهرباء

المادة ١

تسمى هذه التعليمات (تعليمات فض النزاعات لسنة ٢٠٠٦) ويعمل بها اعتبارا من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية .

المادة ٢

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها ادناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك :

القطاع : قطاع الطاقة الكهربائية في المملكة .
الهيئة : هيئة تنظيم القطاع .
المجلس : مجلس مفوضي الهيئة .
الرئيس : رئيس المجلس .
العضو : عضو المجلس .
المستهلك : المستهلك الرئيسي : المستهلك المربوط مباشرة بنظام النقل والذي يتم تزويده بالطاقة الكهربائية من المرخص له للتزويد بالجملة .
المستهلك : الشخص الطبيعي او الاعتباري الذي يقوم بشراء الطاقة الكهربائية لاستعمالاته الخاصة .
المرخص له : الشركة المرخصة من الهيئة للقيام بالتوليد او النقل او تشغيل نظام النقل او التزويد بالجملة او بالتجزئة او بالتوزيع حسب مقتضى الحال .

المادة ٣

يبت المجلس في النزاعات التالية :

أ . النزاعات التي تنشأ بين المرخص لهم اذا اجازت العقود المبرمة فيما بينهم ذلك او اتفقوا على حالة النزاع الى الهيئة .

ب . النزاعات التي تنشأ بين المستهلكين والمرخص لهم في المسائل المتعلقة بتوصيل التيار الكهربائي وتزويده وجودة الخدمة والتعريفية الكهربائية .

المادة ٤

١ . يتقدم المشتكي او من ينوب عنه قانونا بشكواه الى الهيئة من اصل وصورة بعدد المشتكى عليهم ومرفقا بها جميع الوثائق والبيانات المؤيدة لشكواه مع قائمة باسماء شهوده وعناوينهم الكاملة والوقائع التي يرغب في اثباتها بالبينة الشخصية لكل شاهد على حده .

٢ . يجب على المشتكي او من ينوب عنه قانونا ان يوقع على كل ورقة من الاوراق المرفقة بشكواه وان يقرن توقيعه باقراره ان الورقة مطابقة للاصل اذا كانت صورة .

٣. تبلغ الهيئة الجهة المشتكى عليها صورة عن لائحة الشكوى مرفقة بصورة عن المستندات المشار إليها في الفقرة (١) من هذه المادة .
٤. تمنح الهيئة الجهة المشتكى عليها مهلة لا تتجاوز عشرة ايام لحل الخلاف بينها وبين المشتكى قبل ان تقوم الهيئة بنظر موضوع الشكوى على ان تلتزم الجهة المشتكى عليها بعد انتهاء المدة المحددة في هذه الفقرة بمدة لا تزيد على ثلاثة ايام بتبليغ الهيئة خطيا بما تم التوصل اليه لحل موضوع الشكوى او بيان الاسباب التي تحول دون امكانية حل هذا الخلاف .
٥. في حال عدم حل الخلاف بين المشتكي والجهة المشتكى عليها على المشتكى عليه او من ينوب عنه قانونا ان يقدم للهيئة خلال اسبوع من اليوم التالي لانتهاء المدتين المشار اليهما في الفقرة (٤) من هذه المادة جوابا كتابيا على الشكوى من اصل وصورة بعدد المشتكين مرفقا به جميع الوثائق والبيانات المؤيدة لجوابه مع قائمة باسماء شهوده وعناوينهم الكاملة والوقائع التي يرغب في اثباتها بالبينة الشخصية لكل شاهد .
٦. بعد انتهاء المدة المحددة في الفقرة (٥) من هذه المادة تحدد للهيئة (بعد استيفاء بدل الخدمات المنصوص عليها في هذه التعليمات من المشتكي) جلسة للنظر في الشكوى ويتم تبليغ موعد هذه الجلسة الى المشتكي والمشتكى عليه .
٧. اذا لم يقم المشتكى عليه بتقديم جواب كتابي على لائحة الشكوى خلال المدة المبينة في الفقرة (٥) من هذه المادة فلا يحق له تقديم جواب على لائحة الشكوى باي صورة من الصور كما لا يحق له تقديم اي بيينة في الدعوى على ان يقتصر حقه على تقديم مذكرة بدفوعه واعتراضاته على بيينة المدعي ومناقشتها وتقديم مرافعة ختامية .
٨. اذا قام المشتكى عليه او من ينوب عنه قانونا بتقديم جواب كتابي على لائحة الشكوى ضمن المدة المبينة في الفقرة (٥) من هذه المادة فيجب عليه او على من ينوب عنه قانونا ان يوقع على كل ورقة من الاوراق المرفقة بجوابه وان يوقع باقرار منه بان الورقة مطابقة للاصل اذا كانت صورة .

المادة ٥

يجوز لطرفي النزاع الاستعانة بمحاميين لغايات تمثيلهم امام المجلس .

المادة ٦

- أ. مع مراعاة ما ورد في الفقرة (٤) من المادة ١٤ من هذه التعليمات تستوفي الهيئة مقدما بدل خدمات من المشتكي بنسبة ٣% من قيمة الشكوى على ان لا يقل هذا البديل عن مئة دينار ولا يزيد على الف دينار .
- ب. في الشكاوى التي لا يمكن التعبير فيها عن مبلغ نقدي يستوفي بدل الخدمات وفق ما يقدره المجلس على ان لا يقل هذا البديل عن مئة دينار ولا يزيد على الف دينار .
- ج. اذا ظهر للمجلس في اي مرحلة من مراحل نظر الشكوى عدم صحة قيمة الشكوى التي ذكرها المشتكي في شكواه فيحق للمجلس تكليف المشتكي بدفع الفرق بين بدل الخدمات الذي سبق ان كلف بدفعه والبديل الذي يقرره .
- د. اذا لم يدفع المشتكي فرق بدل الخدمات الذي كلفه المجلس بدفعه خلال مدة (١٥) يوما يرد المجلس شكوى المشتكي .

المادة ٧

يحق للمجلس القيام بما يلي :

أ . استدعاء الشهود وسماع شهاداتهم والزام الخصوم على ابراز مستندات وقبول البيئة بشكل شهادات مشفوعة باليمين والتحفظ على الوثائق او السجلات المتعلقة بالنزاع والذي يخشى تلفها و/او ضياعها او تعديلها ويجوز للمجلس تمكين اي طرف من اطراف الشكوى من الاطلاع على الوثائق او البيانات او المعلومات التي قدمت اليه اذا ارتأى ضرورة لذلك .

ب. دعوة اطراف الشكوى او من يمثلهم او اي من تابعيهم اذا دعت الحاجة الى ذلك وعلى هؤلاء الحضور في الزمان والمكان اللذين يحددهما المجلس .

المادة ٨

ينظر المجلس في الشكاوى المقدمة اليه مراعيًا في ذلك التشريعات ذات العلاقة بموضوع الشكوى وقانون الكهرباء العام النافذ المفعول والانظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضى اي منها واية تشريعات لها صلة او علاقة بموضوع الشكوى .

المادة ٩

١ . يجوز للمجلس الاستئناس برأي ذوي الخبرة والاختصاص كالاستشاريين والخبراء ومسوي الخسائر والمخمين والمعانيين وبمن يراه مناسبًا حسب مقتضى الحال بشأن اية امور وردت في موضوع الشكوى ، وللمجلس دعوتهم او اي منهم للمناقشة بما تضمنه تقريره .

٢ . يحظر على اي من الاشخاص المشار اليهم في الفقرة (١) من هذه المادة ان تكون له متابعة او صلة مباشرة او غير مباشرة في موضوع الشكوى المعروضة على المجلس ويتوجب عليه توقيع اقرار خطي بذلك عند طلب الاستئناس برأيه .
٣ . مع مراعاة ما ورد في الفقر ٤ من المادة ١٤ من هذه التعليمات تحدد اتعاب اي من الاشخاص المشار اليهم في الفقرة (١) من هذه المادة بقرار من المجلس ويتم استيفاء هذه الاتعاب مقدما من المشتكي على ان تعود بالنتيجة على الطرف الخاسر في النزاع .

المادة ١٠

على اطراف الشكوى تقديم جميع الوثائق والبيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الشكوى الى الاشخاص المشار اليهم في الفقرة (١) من المادة (٩) من هذه التعليمات عن طريق المجلس والتعاون معهم وتمكينهم من الاطلاع والمعاينة والكشف على الوثائق والبيانات والاموال المتعلقة بموضوع الشكوى .

المادة ١١

يفصل المجلس في موضوع الشكوى المعروضة عليه خلال مدة لا تتجاوز اربعة اشهر من تاريخ احالة الشكوى المقدمة اليه على ان تكون مستكملة لكافة البيانات والوثائق والبيانات اللازمة للفصل في هذه الشكوى ويجوز لرئيس المجلس تمديد هذه المدة بناء على طلب مبرر من احد اطراف الشكوى بحيث لا تتجاوز المدة شهرين اضافيين كحد اقصى .

المادة ١٢

تكون اجراءات نظر النزاع علنية باستثناء مداوات المجلس ، ويصدر المجلس قراراته معللة بصورة وافية .

المادة ١٣

لا ينظر المجلس في الشكوى المعروضة عليه في اي من الحالات التالية :

- ١ . لتسوية الخلاف بين اطراف الشكوى خارج نطاق المجلس وتقديم ما يثبت ذلك للمجلس .
- ٢ . سحب الشكوى بطلب خطي من المشتكي يقدم الى المجلس .
- ٣ . احالة الخلاف الى القضاء وتقديم ما يثبت ذلك الى المجلس .
- ٤ . عدم تقديم المشتكي الوثائق والبيانات والمعلومات اللازمة للنظر في موضوع الشكوى او السير في اجراءاتها او الفصل فيها خلال المدة التي يحددها المجلس .

المادة ١٤

١ . يكون اجتماع المجلس قانونيا بحضور رئيسه وكافة اعضائه ويتخذ المجلس قراراته باكثرية اصوات اعضائه ، ولا يجوز لاي منهم الامتناع عن ابداء الراي وفي حال مخالفة اي من الاعضاء على اي قرار فان على المخالف تسجيل مخالفته واسبابها على هذا القرار .

- ٢ . في حال تساوت الاصوات يرجح الجانب الذي صوت معه رئيس المجلس .
- ٣ . تدون وقائع كل جلسة يعقدها المجلس للنظر في الشكوى في محضر خاص بكل شكوى يتم تنظيمه لهذه الغاية من قبل كاتب الجلسة وتذيل كل صفحة من صفحات المحضر بتوقيع الرئيس والاعضاء وكاتب الجلس .
- ٤ . يجب ان يشتمل قرار المجلس على اسماء اطراف الشكوى ومجمل لوقائع الشكوى واسباب القرار وتاريخه واسماء اعضاء المجلس الذين اشتركوا في اصدار القرار وتوقيعهم وبيان الطرف او الاطراف الذين سيتحملون بدل الخدمات والاعتاب المنصوص عليهما في المادة (٦) والمادة (٩) فقرة ٣ من هذه التعليمات) .
- ٥ . يكون قرار المجلس قابلا للطعن لدى محكمة العدل العليا .

المادة ١٥

١ . يحظر على اي من رئيس واعضاء المجلس ان تكون له مصلحة او منفعة مباشرة او غير مباشرة في الشكوى المعروضة على المجلس او اذا كان قد ابدى فيها راي او مشورة سابقة وفي حال تبين وجود هذه المصلحة لا يحق له الاشتراك في نظر الشكوى .

٢ . يحدد بدل اعتاب كل من كاتب الجلسة واي شخص اخر يكلف من قبل المجلس القيام باي عمل من الاعمال المتعلقة بالنزاع المعروضة امامه بقرار من الرئيس .

المادة ١٦

يصدر رئيس المجلس القرارات اللازمة لتنفيذ احكام هذه التعليمات .