تمكين منظمي دول حوض البحر المتوسط من تحقيق مستقبل مشترك للطاقة.

مجموعة عمل جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط لحل مشكلات المستهلكين
مجموعة العمل المختصة بعملاء مجلس تنظيم مجتمع الطاقة وأسواق التجزئة

إجراءات التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات المتاحة لعملاء الاستهلاك المنزلي

مراجعة الحالة

MED18-26GA-4.2.1
النسخة النهائية
إسطنبول، 2018-11-19

تستفيد جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط (MEDREG) بالدعم المالي المقدم من الاتحاد الأوروبي

MEDREG – جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط
كورسو دي بورتا فيتوريا، 27 – 20122 ميلانو، إيطاليا – الهاتف 563 65 655 02 39+ – الفاكس 562 65 655 02 39+
info@medreg-regulators.org – www.medreg-regulators.org

صفحة المعلومات

الملخص

هذه الوثيقة بعنوان: "إجراءات التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات المتاحة لعملاء الاستهلاك المنزلي - مراجعة الحالة المشتركة والمتعلقة بالممارسات المطبقة من قبل مجلس تنظيم مجتمع الطاقة (ECRB) - وجمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط (MEDREG)". الغرض من هذا التقرير هو فهم الوضع الحالي وطبيعة التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات ومدى وعي المستهلكين الأعضاء في مجلس تنظيم مجتمع الطاقة (ECRB) - وجمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط (MEDREG) بهدف الوصول إلى توصيات قابلة للتطبيق في جميع حالات الخلاف بين المستهلكين وموفري خدماتهم، ولا تقتصر على الحالات التي تنطوي على تسوية نزاعات للوصول إلى شبكات الكهرباء والغاز واستخدامها.

نبذة عن MEDREG

MEDREG هي جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط والتي تضم 25 منظمًا من 21 دولة، وتغطي مناطق تشمل الاتحاد الأوروبي ودول البلقان وشمال أفريقيا.

يعمل المنظمون في دول حوض البحر المتوسط معًا من أجل تعزيز التنسيق بين أسواق الطاقة الإقليمية والتشريعات، والسعي إلى تكامل السوق التدريجي بين الاتحاد الأوروبي ودول حوض البحر المتوسط.

ومن خلال التعاون المستمر وتبادل المعلومات بين الدول الأعضاء، تهدف جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط إلى تعزيز حقوق المستهلك، وكفاءة الطاقة، والاستثمار في البنية التحتية وتنميتها، على أساس أنظمة الطاقة التي تتسم بالأمان والسلامة والفعالية في توفير التكاليف والاستدامة البيئية.

تعمل جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط كمنصة لتبادل المعلومات وتقديم المساعدة لأعضائها بالإضافة إلى أنشطة تنمية القدرات من خلال الندوات عبر الإنترنت، والدورات التدريبية وورش العمل.

توجد أمانة جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط في ميلانو، إيطاليا.

تود جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط أن تقدم شكر خاص إلى خبراء التنظيم التاليين على جهودهم في إعداد هذا التقرير: أدخل أعضاء مجموعة عمل المستهلكين التابعة لجمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط (MEDREG) ومجموعة عمل العملاء وسوق التجزئة التابعة لمجلس تنظيم مجتمع الطاقة (ECRB)

لمعرفة مزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع www.medreg-regulators.org.

إذا كان لديكم أي استفسارات تتعلق بهذه الوثيقة، فيرجى التواصل مع:
أمانة MEDREG
الهاتف: 524 65565 02 39+
عنوان البريد الإلكتروني: vlenzi@medreg-regulators.org

نبذة عن ECRB

يعمل مجلس تنظيم مجتمع الطاقة (ECRB) بناء على الاتفاقية التي تحكم تأسيس "مجتمع الطاقة".

مجلس تنظيم مجتمع الطاقة هو الهيئة الإقليمية المستقلة لمنظمي الطاقة في مجتمع الطاقة وخارجها. وهي تجمع بين السلطات التنظيمية للأطراف التسعة المتعاقدة في مجتمع الطاقة والدول المراقبة والشركاء التنظيميين في الاتحاد الأوروبي. يتولى المسؤولية في مجلس تنظيم مجتمع الطاقة رئيس، وتعمل المفوضية الأوروبية كنائب للرئيس بدعم من وكالة تعاون منظمي الطاقة.

تعتمد مهمة مجلس تنظيم مجتمع الطاقة على ثلاث ركائز: توفير مواقف تنظيمية منسقة لمناقشات سياسات الطاقة، ومواءمة القواعد التنظيمية عبر الحدود ومشاركة المعرفة والخبرات التنظيمية. يعزز مجلس تنظيم مجتمع الطاقة (ECRB) تطوير سوق إقليمي تنافسي وفعال ومستدام في مجال الطاقة يعمل من أجل الصالح العام عن طريق تحقيق التوازن بين الاحتياجات الفنية للصناعة الخاضعة للوائح والضوابط والمحافظة على مصلحة العملاء. بوصفها مؤسسة لمجتمع الطاقة،[1] يقدم مجلس تنظيم مجتمع الطاقة المشورة للمجلس الوزاري لمجتمع الطاقة وللمجموعة الدائمة رفيعة المستوى بشأن تفاصيل القواعد القانونية والفنية والتنظيمية، ويقدم التوصيات في حالة النزاعات عبر الحدود بين المنظمين ويصدر آراء حول قرارات الاعتمادات الأولية وإقرار مدونات قواعد الشبكة. وعلاوة على كل ما سبق يتفهم مجلس تنظيم مجتمع الطاقة مهمته بوصفه مسؤولاً عن توفير مدخلات تنظيمية تعاونية للاستفسار عن تنمية سوق الطاقة الإقليمي الإستراتيجي. تغطي أنشطة مجلس تنظيم مجتمع الطاقة مجالات الغاز والكهرباء وحماية العملاء.

يود مجلس تنظيم مجتمع الطاقة أن يشكر بشكل خاص أعضاء مجموعة عمل أسواق التجزئة وعملاء مجلس تنظيم مجتمع الطاقة (ECRB) عل جهودهم في إعداد هذا التقرير.

لمعرفة مزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع www.energy-community.org.

إذا كان لديك أي استفسارات تتعلق بهذه الوثيقة، فيرجى التواصل مع:
أمانة مجتمع الطاقة

الهاتف: 27 5352222 1 43+
عنوان البريد الإلكتروني: nina.grall@energy-community.org

[1] www.energy-community.org

قائمة المحتويات

نبذة عن MEDREG 2

الملخص التنفيذي 6

1- مقدمة 7

2- الجوانب التنظيمية 8

2-1 اختصاص السلطة التنظيمية الوطنية بحل النزاعات عن طريق تسوية النزاعات أو إجراءات التعامل مع الشكاوى في حالة عملاء الاستهلاك المنزلي في سوق الطاقة 8

2-2 وصف تخطيطي لتسوية النزاع و/أو إجراء (إجراءات) التعامل مع الشكاوى 10

2-3 الأثر القانوني لنتيجة التسوية 14

2-4 المجالات التي تختص فيها الهيئة التنظيمية الوطنية بتسوية النزاعات و/أو التعامل مع شكاوى عملاء الاستهلاك المنزلي 14

2-5 مؤسسات أخرى تتعامل مع شكاوى العملاء المتعلقة بالطاقة وإجراءات تسوية النزاعات الرسمية 15

2-6 طرق تعريف العملاء بحقهم في تقديم الشكاوى 15

2-7 التزام العملاء 16

2-8 إجراء السلطة التنظيمية كجهة لتسوية النزاعات 17

2-9 طرق تقديم شكاوى العميل إلى المنظّم 18

3- التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات 18

3-1 الإجراءات اللازمة لتحويل التعامل مع الشكاوى إلى إجراء رسمي لتسوية النزاعات 18

3-2 وصول المنظم إلى البيانات المرتبطة بالشكوى وأنواع الشكاوى 18

3-3 الموعد النهائي لهيئات التنظيم الوطنية لإصدار قرار بعد تلقي الشكوى 19

3-4 مخططات التعويضات من موفر الخدمة 21

3-5 التزام العملاء بسداد رسوم تقديم الشكوى 22

3-6 تعويض المستهلك عن التكاليف الخاصة بتعيين محام 22

3-7 إجراءات إعداد التقارير الخاصة بالمنظم 22

3-8 واجب المنظم تجاه جمع البيانات 23

3-9 الإجراءات المؤقتة لهيئات التنظيم الوطنية عند التصرف كجهة لتسوية النزاعات 23

4- إجراءات القرارات النهائية 23

4-1 إمكانية الاستئناف على قرار هيئات التنظيم الوطنية 23

4-2 التزام المنظم بتبرير قراراته 24

4-3 إبلاغ هيئة التنظيم الوطنية للأطراف المعنية 24

4-4 الحدود الزمنية لاتخاذ قرار في نزاع بواسطة المنظم 25

4-5 إجراءات هيئات التنظيم الوطنية في حالة تأخير موفر الخدمة 26

4-6 إجراء المنظم عندما لا يطبق موفرو الخدمة قرار المنظم المتعلق بالشكوى/ تسوية النزاع 26

4-7 المعلومات الملائمة المقدمة من موفر خدمات الطاقة 27

5- الاستنتاجات 28

6- الخطوات التالية 31

تلقي هذه الدورة من استطلاع الرأي الضوء على بعض الجوانب المهمة المتعلقة بسياسات حماية عملاء الاستهلاك المنزلي، والتي يتم تطبيقها في دول مختلفة في جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط وعلى الأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة. في المقام الأول، أتاح مدى استجابة الدول المشاركة وجودة المعلومات المقدمة الفرصة لإمكانية القيام بتحليل شامل مقارن يتناول الجوانب المتنوعة لحماية المستهلك والمطبق في دول مختلفة. وعلى الرغم من أن هذا التقرير يقدم تصورات مختلفة لمخططات حماية المستهلك، والتي تتماشى بصورة أفضل مع الإطار القانوني والدستوري على المستوى الوطني، كان الهدف من وراء هذه النظرة العامة هو استنباط أفضل التجارب والتي يمكن أن تتبناها الدول الأخرى بمنتهى السهولة. 31

وكما ذُكر من قبل، من الضروري مناقشة نتائج هذا التقرير مع هيئات التنظيم الوطنية وأصحاب المصلحة الآخرين، وبالتالي يتم طرح مفهوم قضية حماية حقوق العميل على مستوى أعلى وضمان الحصول على استجابات مسؤولة بدرجة أكبر من السلطات. 31

من المهم أيضًا القيام باستطلاعات الرأي لمتابعة موضوع إجراءات التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات المتاحة لعملاء الاستهلاك المنزلي من أجل مراقبة تحسين الموقف الحالي بهدف الوصول إلى ممارسات أكثر كفاءة ومعايير أعلى لحماية العميل/المستهلك. في معظم الحالات تقريبًا، وبما أن تغيير السياسات والإجراءات يتطلب تغييرات تشريعية، فمن المستحسن إعداد تقارير دورية بهذا الشأن مرتين في السنة. 31

الملحق – قائمة الاختصارات 32

الملخص التنفيذي

يركز هذا التقرير على إجراءات التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات والتي تكون متاحة لعملاء الاستهلاك المنزلي في سوق الطاقة، من منظور حقوق المستهلكين في السوق، مع مراعاة أيضًا خصوصيات سوق الطاقة. إن إتاحة وسائل فعالة لعملاء الاستهلاك المنزلي تستهدف معالجة شكواهم والوصول إلى وسائل ذات كفاءة وفاعلية وغير مكلفة لحل المشكلات هي سمة حيوية لا يمكن إنكارها لسوق طاقة فعال. مثل هذا الوصول من شأنه أن يعزز أيضًا من ثقتهم في نطاق العميل لممارسة حقوقهم المشروعة.
على العكس من ذلك، فإن غياب مثل هذه الآليات مجتمعةً، مع نقص وعي العملاء بحقوقهم، سيكون مؤشرًا مقلقًا لاختلال توازن أو وجود توازن غير فعال بين حقوق العملاء وواجباتهم من ناحية وبين موفري الخدمات من ناحية أخرى.

من المرجح أن يشعر عملاء الاستهلاك المنزلي بأنهم أقل حظًا بسبب شركات التوريد التابعين لها بسبب عدم المساواة في الوسائل المتاحة والوضع الاقتصادي. ولذلك فإن دور المؤسسات العامة الذي يركز على ضمان وضع آمن وعادل للعملاء هو أمر ذو أهمية حيوية. تركز هذه الوثيقة على دور هيئة التنظيم الوطنية في هذا الصدد، كما تقدم أيضًا معلومات عن المؤسسات الإدارية والقضائية الأخرى التي تكمل دور هيئة التنظيم الوطنية في حماية حقوق العملاء.

تهدف الوثيقة إلى المساهمة في تقوية وتخفيف تأثير مهام التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات بشكل عام، وخاصة عندما تكون هذه ضمن مسؤولية السلطة التنظيمية. تلقي الوثيقة الضوء أيضًا على العمليات الحالية المستخدمة عندما يتم تنفيذ هذه الوظائف من قبل كيانات مستقلة بذاتها عن الجهة التنظيمية، مثل هيئات بديلة متخصصة في حل النزاعات. على أية حال، يجب على الهيئات المكلفة بمسؤولية التعامل مع المسائل بعيدًا عن المحكمة أو غيرها من آليات بديلة مماثلة لتسوية النزاعات أن تضمن الحياد والموضوعية، عن طريق تفويضهم القانوني الممنوح والاختصاصات التي يقومون بها.

تم التأكيد على أهمية الوسائل الفعالة والميسورة المتاحة للعملاء والحاجة إلى الوعي وشفافية الإجراءات في هذه الوثيقة كمحاولة لإدخال بعض المعايير الدنيا الواجب الوفاء بها لضمان وصول العملاء إلى العدالة. يعتبر هذا الأمر مهمًا بشكل خاص نظرًا لأن معظم عملاء الاستهلاك المنزلي أقل خبرة في الأمور القانونية مقارنًة بالمورّد المقابل لهم، فهم أضعف من الناحية المالية، وفي بعض الأحيان لا تتناسب القيمة من الناحية الاقتصادية مع تكاليف عملية تقديم شكوى. لذلك، ينبغي تصميم إجراءات المحاكمة خارج المحكمة بطريقة تسهل وصول العملاء إلى العدالة وتشجيعهم على ممارسة حقوقهم كما يجب.

تحتوي الوثيقة على ما يلي:

- مقدمة موجزة تعطي خلفية عن تطوير ومحتويات هذه الوثيقة
- فصول منفصلة يجمع كل منها المعلومات الناشئة عن الاستبيان
- استنتاج يلخص ويعلق على النتائج البارزة للاستبيان كما تم تجميعها في مراجعة هذه الحالة.

1- مقدمة

تعد حماية المستهلك الفعالة أحد الأهداف الرئيسية المنصوص عليها في إستراتيجية (MEDREG) المعتمدة لسنة 2020-2030 (المرجع: Med14-24SC-3.1).

ينظر إلى حماية المستهلك على أنها مسؤولية رئيسية بالنسبة للمنظمين. ويشمل ذلك أدوات التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات التي تسمح للعملاء بالدفاع عن مصالحهم وحقوقهم في سوق الكهرباء. تلتزم مجموعة عمل جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط بحل مشكلات العملاء وفقًا لخطة عمل الجمعية للفترة من 2018-2019[2] بتوحيد الجهود مع مجلس تنظيم مجتمع الطاقة وتقديم منصة شاملة حول آليات التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات والتي تهدف إلى تحسين وضع عملاء الاستهلاك المنزلي في سوق الطاقة.

يتوقع برنامج عمل مجلس تنظيم مجتمع الطاقة (ECRB) لسنة 2018 ومجموعة عمل العملاء وأسواق التجزئة، من خلال أنشطة فرقة العمل المعنية بالتعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات وتوعية العملاء (TF3) لإعداد مراجعة حالة مشتركة بين ECRB-MEDREG بشأن التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات.[3]

مجموعة عمل قضايا المستهلك التابعة لجمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط (MEDREG) ومجموعة عمل سوق العملاء والتجزئة التابعين لمجلس تنظيم مجتمع الطاقة (ECRB) قاموا بالفعل بعمل ما يلي:

1- إجراء استطلاع للرأي حول العمليات المستخدمة في التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات في مجتمع الطاقة والدول المشاركة في جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط؛
2- تقييم نتائج استطلاع الرأي وإعداد مراجعة لحالة ممارسات التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات المطبقة في مجتمع الطاقة والدول المشاركة في جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط.

يركز استطلاع الرأي وهذا التقرير على الشكاوى والنزاعات المتعلقة بعملاء **الاستهلاك المنزلي**. لغرض هذه الوثيقة المشتركة بين دول مجلس تنظيم مجتمع الطاقة وجمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط، فإن أي إجراء يتم خارج المحكمة يعد من الشكاوى بما في ذلك التعامل مع المخاوف التي يثيرها عملاء الاستهلاك المنزلي ويقومون بتقديمها إلى الهيئة (الهيئات) المختصة، مثل منظم الطاقة أو مشغل النظام أو مكتب التظلمات الخاصة بالطاقة. من ناحية أخرى، تعتبر تسوية النزاعات إجراءً رسميًا ويعني أن مثل هذا الإجراء يؤدي إلى قرار إداري نهائي يكون ملزمًا للأطراف المعنية. ومع ذلك، فإن طرح القضية في المحكمة هو دائمًا خيار لكل طرف من الأطراف، لأن التقاضي في المحاكم هو حق أساسي ليس له أية استثناءات.

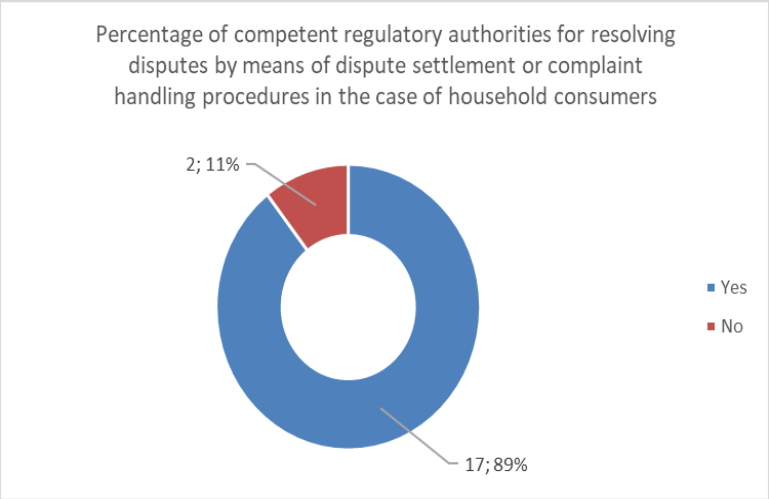
كما قام الاستبيان ومراجعة الحالة أيضًا بجمع معلومات حول وعي العملاء بحقوقهم والتزاماتهم تجاه موفر الخدمات التابعين له.

[2] برنامج مجموعة العمل الخاصة بعملاء MEDREG متاح على: http://www.medreg-regulators.org/Activities/Consumers.aspx
[3] برنامج عمل مجلس تنظيم مجتمع الطاقة لسنة 2018 متاح على: https://www.energy-community.org/dam/jcr:85a2a302-6cbe-47b0-bb04-772914026ac4/ECRB%20WP2018.pdf.

2- الجوانب التنظيمية

2-1 اختصاص السلطة التنظيمية الوطنية بحل النزاعات عن طريق تسوية النزاعات أو إجراءات التعامل مع الشكاوى في حالة عملاء الاستهلاك المنزلي في سوق الطاقة

من المهم للغاية أن تكون هيئة يسهل التعرف عليها هي المسؤولة عن التعامل مع شكاوى عملاء الاستهلاك المنزلي وتسوية النزاعات، والتي عادة ما تكون طرفًا ثالثًا، وتقترح أو تفرض حلًا.



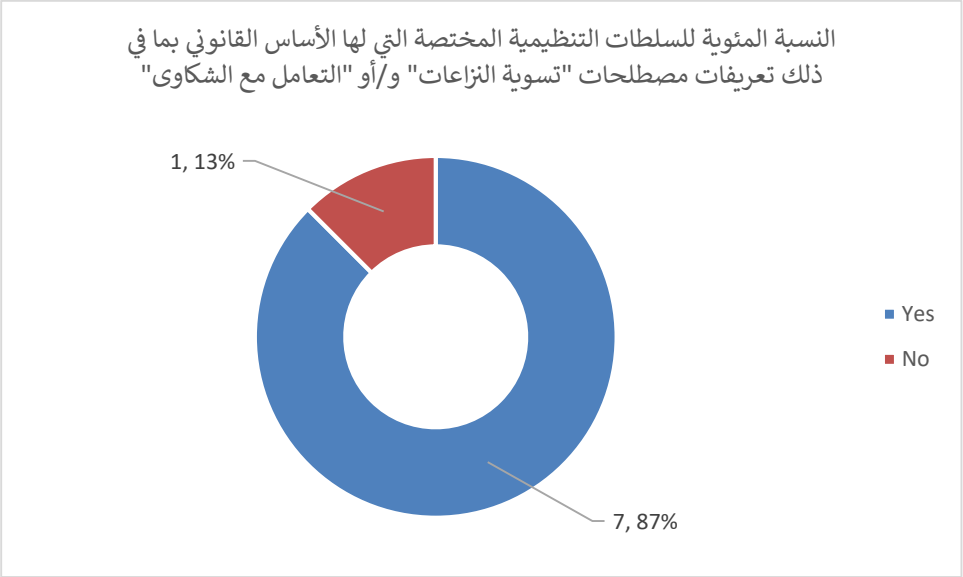
الشكل رقم 1. النسبة المئوية للسلطات التنظيمية المختصة بحل النزاعات عن طريق إجراءات تسوية النزاعات أو التعامل مع الشكاوى في حالة عملاء الاستهلاك المنزلي.

أجاب غالبية المشاركين في الاستبيان من جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط بنسبة بلغت (80%) بالإيجاب على سؤال عما إذا كانت السلطة التنظيمية الوطنية مكلفة بمسؤولية التعامل مع شكاوى عملاء الاستهلاك المنزلي وحلها. في حالة **اليونان**، تقوم هيئة تنظيم الطاقة بالتحقيق في شكاوى المستهلكين المرتبطة فقط "بقضايا الإشراف التنظيمي" المذكورة في القانون رقم 4001 لسنة 2011. وبالمثل، لا تتمتع السلطة التنظيمية **الإسبانية** (الهيئة الوطنية للأسواق والمنافسة) بأية صلاحيات فيما يتعلق بالنزاعات الخاصة بمستهلك فردي أو التي يكون المستهلك هو المتسبب فيها، حتى وإن كان لديها الكفاءة للتغلب على النزاعات التي تحدث بين وكلاء سوق الطاقة (على سبيل المثال النزاعات بين الموردين ومشغّلي نظام النقل أو مشغّلي نظام التوزيع). ونتيجة لذلك، من بين الدول العشرة التي شاركت في الاستبيان، توجد في ثمانية منها سلطات تنظيمية وطنية مختصة بالتعامل مع النزاعات المثارة أو التي تؤثر على عملاء الاستهلاك المنزلي وحلها، حيث تكون السلطة التنظيمية الوطنية مختصة جزئيًا في دولة ما، بينما لا يكون لها أي اختصاصات في دولة أخرى.

جميع السلطات التنظيمية في الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة لديها صلاحيات لحل نزاعات أو شكاوى عملاء الاستهلاك المنزلي. هذه الصلاحيات تكون محددة بوضوح في تشريعاتها الأساسية المتعلقة بالطاقة و/أو حماية المستهلك. ومع ذلك، ففي ثلاث من الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة فقط - البوسنة والهرسك[4]، وجمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة وكوسوفو*[5]، توجد تعريفات "حل النزاعات" و/أو "التعامل مع الشكاوى" في القوانين ذات الصلة.

[4] وفيما يتعلق بقطاع الكهرباء، حيث تختلف النتائج بالنسبة للبوسنة والهرسك عن تلك التي كانت لاتحاد البوسنة والهرسك (FBIH)، وصرب البوسنة (RS)، ومنطقة برتشكو، فإنها تُعرض بطريقة منفصلة. بالإشارة إلى قطاع الغاز، تم إعطاء النتائج الخاصة بصرب البوسنة فقط.

[5] في هذه الوثيقة، يخلو هذا التعيين من التحامل بشأن الأوضاع الحالية، ويتماشى مع قرار مجلس الأمن رقم 1244 ورأي محكمة العدل الدولية بشأن إعلان استقلال كوسوفو*.



الشكل رقم 2. النسبة المئوية للسلطات التنظيمية المختصة التي لها الأساس القانوني بما في ذلك تعريفات مصطلحات "تسوية النزاعات" و/أو "التعامل مع الشكاوى.

من الإجابات التي قدمتها ثمانية دول مشاركة في الاستبيان، يوجد لدى اثنان منهما (**إيطاليا والأردن**) أساس قانوني للتعامل مع الشكاوى وإجراءات حل النزاعات، بينما نجد أيضًا تعريفات قانونية لمصطلحات "تسوية النزاعات" و/أو "التعامل مع الشكاوى".

في حالة الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة (**إيطاليا**)، يقوم قرار الهيئة E/com/2016/209 الصادر في 5 مايو 2016 بتعريف قواعد تنفيذ إجراءات الحل البديل للنزاع في القطاعات الخاضعة للتنظيم، والتي تشمل خدمة التصالح وجميع هيئات التصالح المشمولة في سجل الحل البديل للنزاع. يمكن للهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة إلى حد ما حل الشكاوى/النزاعات التي يطرحها عملاء الاستهلاك المنزلي من خلال التحقق من صحة وأسباب ادعاءات المستهلكين، كما أنه من الممكن أن تطلب الهيئة من المورد حل المشكلة. لا تتابع السلطة التنظيمية ما هو أبعد من ذلك، فعلى سبيل المثال، إذا دفع المورد تعويضًا تلقائيًا إلى العميل الحد الأقصى للفترة الزمنية المسموح بها. يتم تنفيذ الإجراءات ذات الصلة، والتي يطلق عليها خدمات المساعدة الذكية، بالنيابة عن الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة، بواسطة نقطة الاتصال الوحيدة للمستهلكين. يعتبر التعامل مع الشكاوى مسؤولية حصرية للموردين، ويعني ذلك إرسال رد مكتوب ومبرر وموثق على الشكوى المكتوبة للعميل. يتم تعريف مصطلح "شكوى مكتوبة" من قبل لائحة التنظيم التي وضعتها الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة بأنها أي وسيلة تواصل مكتوبة ترسل إلى موفر الخدمة (مورد، أو مشغّل نظام التوزيع، حسب ما ينطبق على الحالة)، وكذلك باستخدام الوسائل الإلكترونية للتواصل. من خلال هذه الشكوى المكتوبة، يقوم عميل الاستهلاك المنزلي، أو ممثله/ممثلها القانوني أو مؤسسة المستهلكين، بالتعبير عن الشكاوى المتعلقة بعدم التزام الخدمة بواحد أو أكثر من المتطلبات المحددة بموجب القوانين أو الأحكام التنظيمية، أو بموجب عقد التوريد، أو أي قانون آخر يحكم العلاقة بين المورد والعميل.

في حالة الدول الأربعة المشاركة في الاستبيان (**الجزائر ومصر ومالطا والبرتغال**)، يوجد أساس قانوني، على الرغم من أنه في إطار هذا الأساس القانوني لم يتم تقديم تعريفات لمصطلحات "تسوية النزاعات" و/أو "التعامل مع الشكاوى". لم تقدم دولتان من الدول الأعضاء (**فلسطين وتركيا**) إجابة في هذا الصدد. لم يتم وضع دولتين من الدول الأعضاء (**اليونان وإسبانيا**) في الاعتبار، لأن سلطاتهما التنظيمية غير مختصة بحل مثل هذه النزاعات.

2-2 وصف تخطيطي لتسوية النزاع و/أو إجراء (إجراءات) التعامل مع الشكاوى

تعتبر المعلومات الواضحة والسهلة الاستخدام المتاحة، بالإضافة إلى شفافية الإجراءات ونشاط السلطات المسؤولة عن التعامل مع الشكاوى وحل النزاعات، من العوامل الرئيسية لفعالية الإجراءات خارج نطاق المحكمة وضمان وصول المستهلك إلى العدالة. من المهم بنفس القدر التأكد من أن عميل الاستهلاك المنزلي يمكنه الاستفادة من الإجراءات دون الحاجة إلى مشورة قانونية متخصصة و/أو ممثل قانوني، وأن إجراءات الشكوى تقدم مجانًا أو على الأقل نظير رسوم معقولة وأن الفترة التي تستغرقها الإجراءات حتى يتم اتخاذ قرار إداري نهائي ليست طويلة.

توجد ستة دول من أصل ثمانية دول أعضاء في MEDREG والتي شاركت في الاستبيان هي (**الجزائر و مصر وإيطاليا والأردن ومالطا والبرتغال وتركيا**) لديها إجراءات واضحة سارية. لم تصلنا إجابة من **فلسطين**. لم يتم وضع **اليونان** و**إسبانيا** في الاعتبار في هذا التحليل، لأنهما غير مؤهلتين لحل النزاعات.

في الدول **المتعاقدة في مجتمع الطاقة**، تكون إجراءات حل الشكاوى والاستئنافات على نفس القدر من الأهمية؛ حيث تقدم الشكوى إلى المنظم الذي يطلب بعد ذلك رأي جهة المختصة من الدرجة الأولى (المورد). الموعد النهائي لاتخاذ القرار بشأن الشكاوى يكون خلال 30 يومًا (**مولدوفا**) إلى 60 يومًا (**البوسنة والهرسك وجورجيا وكوسوفو** وجمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة وصربيا**)، وجميعهم أشاروا إلى الإمكانية المتاحة لتمديد هذا الموعد النهائي لمدة 30 أو 60 يومًا إضافية، لأغراض البحث وجمع الأدلة. لذلك، قد يستمر الإجراء حتى يتم اتخاذ القرار لمدة 120 يومًا على أقصى تقدير. تنطبق هذه الحالة على **البوسنة والهرسك** و**ألبانيا**. في **صربيا**، على الرغم من عدم وجود نص قانوني بشأن إمكانية تمديد الموعد النهائي المحدد، إلا أنه قد يتم تمديد الموعد النهائي فعليًا بسبب نقص المعلومات في عملية جمع الأدلة والوثائق. يتم توفير مزيد من التفاصيل حول الإجراءات المنصوص عليها في دول مختلفة من قبل هيئات التنظيم الوطنية كما هو مبين فيما يلي.

في **ألبانيا**، وفقًا لقانون قطاع الطاقة، تمتلك الهيئة التنظيمية للطاقة سلطة حل النزاعات وفقًا للائحة الخاصة بتسوية النزاعات والتعامل مع الشكاوى. يجوز لأي طرف معني لديه شكوى ضد مشغل نظام النقل أو التوزيع وأي جهة مرخص لها تنفيذ التزاماته بموجب تعريفات هذا القانون أو اللوائح الأخرى الخاصة بقطاع الكهرباء، إحالة تلك الشكاوى إلى الهيئة التنظيمية للطاقة لتسويتها. تفصل الهيئة التنظيمية للطاقة في النزاع في غضون 30 يومًا من تاريخ تسجيل الشكوى. يمكن تمديد هذه الفترة لمدة 30 يومًا إضافية، في حالة حاجة الهيئة التنظيمية للطاقة إلى معلومات إضافية حول الحالة. قد تقرر الهيئة التنظيمية للطاقة عدم قبول الشكوى في حالة عدم الاختصاص، وفقًا للقانون الساري. تمشيًا مع قانون قطاع الغاز المعمول به، تلتزم الهيئة التنظيمية للطاقة بتحديد إجراءات التعامل مع الشكاوى.

في حالة **الجزائر** (لجنة ضبط الكهرباء والغاز)، يتم تنفيذ الإجراء كما يلي:

يجب على صاحب الشكوى الاتصال بموزعه أولاً لإبلاغه بعدم رضاه عن الخدمة مع الوضع في الاعتبار المستويات الثلاثة التالية: المستوى الأول بوصفه الوكيل التجاري، والمستوى الثاني بوصفه قسم التوزيع، والمستوى الثالث بوصفه إدارة عامة لشركة التوزيع المعنية. إذا كان مقدم الشكوى غير راض عن معالجة طلبه أو إذا لم يتلق ردًا من شركة التوزيع بعد مدة أقصاها ثلاثة (3) شهور، يجوز له تقديم استئناف إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز إلى جانب المستندات الداعمة اللازمة.

تبدأ لجنة ضبط الكهرباء والغاز بجمع المعلومات الضرورية عن الطلب، من أجل تحليلها والبت في قبول القضية واختصاصها في معالجتها أم لا. وفقًا للجنة ضبط الكهرباء والغاز، فإن القضايا غير المقبولة هي كما يلي: لم يستخدم مقدم الشكوى جميع الحلول التي قدمها الموزعون الداخليون، ولم يكن ملف الاستئناف مكتملًا و/أو كان النزاع محل مراجعة من قبل محكمة مختصة أو تم اتخاذ القرار فيه من قبل محكمة. وفي جميع الحالات، يُتاح للجنة ضبط الكهرباء والغاز مدة أقصاها ثلاث (3) أيام عمل للرجوع إلى مقدم الشكوى وإبلاغه بنتائج استئنافه في شكل إشعار بالاستلام. وعلى أية حال، قد تقوم لجنة ضبط الكهرباء والغاز، إذا لزم الأمر، بجمع الأطراف المعنية لمحاولة الوصول إلى حل ودي. في حالة عدم رضا أحد الطرفين عن موقف لجنة ضبط الكهرباء والغاز فيما يتعلق بالاستئناف المقدم إليها، فسيكون بإمكانه دائمًا رفع النزاع إلى المحاكم المختصة.

في **البوسنة والهرسك**، هناك نوعان من السلطات (اللجنة التنظيمية للطاقة في الاتحاد، واللجنة التنظيمية للطاقة في صرب البوسنة) مع وجود إجراءات مختلفة:

1- اللجنة التنظيمية للطاقة في الاتحاد[6]:

- إجراء تسوية النزاع: وفقًا لكتاب قواعد جلسات الاستماع العامة وتسوية الطلبات والنزاعات والشكاوى الخاص باللجنة التنظيمية للطاقة في الاتحاد، تقوم اللجنة بتسوية النزاعات بناء على طلب مقدم من أحد الأطراف فيما يتعلق بالحق في الإمداد بالكهرباء، والالتزام بالإمداد بالكهرباء، والتعريفات/الأسعار التي يتم توريد الكهرباء بها، والتأخر في الإمداد بالكهرباء أو رفض الطلبات، وجودة الإمداد بالكهرباء. هو شكل من أشكال إجراءات الوساطة. لا يجب وضع التعويض عن أي ضرر في الاعتبار.

[6] ممارسات تسوية النزاعات وإجراءات التعامل مع الشكاوى في دول الجمعية الإقليمية لمنظمي الطاقة – تحليل معايير المقارنة: https://erranet.org/wp-content/uploads/2016/03/BA_Dispute-Settlement-and-Complaint-Handling-Procedures_2016_FINAL_eng.pdf

- إجراء التعامل مع شكاوى العملاء: وفقًا لقانون الكهرباء في اتحاد البوسنة والهرسك، فإن اللجنة التنظيمية للطاقة في الاتحاد هي المسؤولة عن حل الشكوى من قرار مشغّل نظام التوزيع في الدرجة الثانية عند رفض الدخول على شبكة التوزيع إلى الطرف الثالث وشروط الدخول إلى شبكة التوزيع.
- الفرق بين كلا الإجراءين: في إجراء تسوية النزاع، تملك اللجنة التنظيمية للطاقة في الاتحاد دور الهيئة، التي تنشئ أطرافًا للتوصل إلى حل وسط، على العكس من اللجنة التي تقترح عليهم البدء في إجراءات التقاضي. في إجراء التعامل مع شكاوى العملاء، تحل اللجنة التنظيمية للطاقة في الاتحاد عن طريق إجراء نهائي بوصفها هيئة معنية من الدرجة الثانية.

2- اللجنة التنظيمية للطاقة في صرب البوسنة[7]:

- إجراء تسوية النزاع: اللجنة التنظيمية للطاقة في صرب البوسنة هي المسؤولة، بناءً على طلب أحد الأطراف، عن تسوية النزاعات في سوق الطاقة الكهربائية فيما يتعلق بما يلي: (أ) الحق في الإمداد بالكهرباء، (ب) الحق في الوصول إلى شبكة التوزيع، (ج) الالتزام بتوصيل الكهرباء، (د) التعريفات التي يتم توصيل الكهرباء بها، (هـ) الانقطاعات في إمداد الكهرباء، (و) رفض توصيل الكهرباء، (ز) جودة الإمداد بالكهرباء.
- إجراء التعامل مع شكاوى العملاء: التعريف منصوص عليه في التشريعات الوطنية. تختص اللجنة التنظيمية للطاقة في صرب البوسنة بحل الشكوى بقرار من الموزع في الدرجة الثانية للتعامل مع الشكوى عند: (أ) رفض الدخول إلى شبكة التوزيع لمنتج الكهرباء، مثال: مشتري مؤهل؛ (ب) شروط الدخول إلى شبكة التوزيع لمنتج الكهرباء، مثال: مشتري مؤهل؛ (ج) رفض طلب المشتري النهائي للحصول على موافقة الطاقة الكهربائية للتوصيل بشبكة التوزيع.
- الفرق بين كلا الإجراءين: اللجنة التنظيمية للطاقة في صرب البوسنة مختصة بحل الشكوى فقط بقرار من موزع من الدرجة الثانية. تم وضع كتاب القواعد حول جلسات الاستماع العامة وتسوية النزاعات والشكاوى من قبل اللجنة التنظيمية للطاقة في صرب البوسنة حيث يصف الإجراءات المتعلقة بتسوية النزاعات وشكاوى المشاركين في سوق الكهرباء وإجراءات تسوية الشكاوى في سوق البترول والمشتقات البترولية وفقًا لأحكام القوانين المتعلقة بالطاقة.

في **إيطاليا**، يمكن نقل الإجراء إلى السلطة التنظيمية فقط بعد أن يقوم العميل بتقديم الشكوى إلى المورد أولًا. في حالة عدم رد المورد خلال 50 يومًا من إرسال الشكوى، أو إذا كان الرد غير مرض، يمكن للعميل اتباع هذه الإجراءات:

- يقوم العميل بتنشيط إجراء التصالح من خلال التسجيل في منصة الخدمة على الإنترنت، وملء استمارة الطلب وإرفاق جميع المستندات المطلوبة. بالنسبة للنموذج اليدوي (الذي لا يتم عبر الإنترنت) يكون متاحًا أيضًا للعملاء الذين لا يمثلهم مندوب أو مؤسسة مستهلكة. الموردون ملزمون بالمشاركة في الإجراء.
- تتكون عملية التصالح من اجتماعات افتراضية (عبر الإنترنت) في وجود شخص محايد ليقوم بالتصالح ويكون طرفًا ثالثًا يتمتع بخبرة محددة في مسائل الوساطة والطاقة.
- يجب عقد اجتماع التصالح الأول في غضون 30 يومًا من تقديم الطلب وجميع المستندات المطلوبة.
- يجب إكمال الإجراء خلال فترة أقصاها 90 يومًا من تقديم الطلب؛ ويجوز تمديد الموعد النهائي بحد أقصى 30 يومًا، بناءً على طلب القائم بالتصالح في حالة وجود نزاعات معقدة أو بناءً على طلب مشترك ومبرر من كلا الطرفين.
- إذا وجد الطرفان حلًا للنزاع، يوقعان اتفاقًا مكتوبًا ومؤرخًا يعتبر قابلًا للتنفيذ، أو يمكن التذرع به أمام المحكمة المختصة في حالة عدم الرضا بمحتوياته من قبل الطرف الآخر.
- في حالة عدم التوصل إلى اتفاق، يعد القائم بالتصالح تقريرًا يفيد بأن محاولة التصالح قد فشلت. في هذه الحالات، تعتبر محاولة التصالح، كشرط للأهلية لاتخاذ إجراء قضائي، مستنفدة، ويمكن للعميل الذهاب إلى المحكمة لحل النزاع.

في حالة **مصر** (جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك)، تتطور إجراءات التعامل مع الشكوى بالطريقة التالية:

1- يقوم المنظم بختم الشكوى برقم بروتوكول الإدخال.
2- ويتم تقديمها إلى الرئيس التنفيذي للمنظم لإرسالها إلى المختصين في حماية المستهلك وإلى الأقسام الأخرى ذات الصلة حيث قد تحتاج الشكوى إلى نوع من التحليل الفني أو التحليل المالي.
3- يقوم قسم حماية المستهلك على الفور بإعداد خطابين:
   - الخطاب الأول: من المنظم إلى شخص الشاكي يخبره/يخبرها برقم الشكوى وأن المنظم يقوم بالتحقيق فيها.
   - الخطاب الثاني: من المنظم إلى الشركة المرخصة، لإبلاغ الشركة بالنتائج التي انتهت إليها مجموعة العمل والناتجة عن دراسة وتحليل موضوع الشكوى.

إذا تم تلقي الشكوى عبر الهاتف، يأخذ ممثل الجهاز ملخصًا مختصرًا للشكوى يشمل ما يلي:

[7] ممارسات تسوية النزاعات وإجراءات التعامل مع الشكاوى في دول الجمعية الإقليمية لمنظمي الطاقة – تحليل معايير المقارنة: https://erranet.org/wp-content/uploads/2016/03/BA_Dispute-Settlement-and-Complaint-Handling-Procedures_2016_FINAL_eng.pdf

- الاسم والعنوان ورقم الهاتف وأي معلومات أخرى للتواصل بشأن الشكوى، إذا كانت اختيارية.
- معلومات حول الطرف الآخر (اسم الشركة المرخصة).
- النقاط الرئيسية للشكوى.
- الإجراءات الأخرى الخاصة بالتدفق الكامل للشكوى لدى المنظم.

يجب على المنظم التحقق مما إذا كان المستهلك قد اتصل بالشركة أولاً لحل المشكلة. إذا لم تستجب الشركة أو لم تقدم أي حل للشكوى، يرسل قسم حماية المستهلك ثلاث رسائل تذكيرية في خلال عشرة أيام عمل. فقط بعد القيام بهذه الخطوات الإجرائية، يتخذ جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك قراره الخاص ويرسله إلى الشركة لتنفيذ هذا القرار. في حال لم تتخذ الشركة أي خطوة لحل الشكوى بحسب القرار، فإن جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك يوضح القضية إلى مجلس إدارتها.

يتم تحديد القواعد الإجرائية لتسوية النزاعات في **جورجيا** بموجب قرار اللجنة التنظيمية الجورجية الوطنية للإمداد بالطاقة والمياه رقم 54 بشأن القواعد الإجرائية لتسوية النزاعات، والذي تم الأخذ به في 29 ديسمبر سنة 2017. تحدد القواعد نوعين من الطلبات: **شكوى إدارية** يمكن أن تكون طلبًا مكتوبًا يقدمه الطرف المعني إلى اللجنة، طالبًا إلغاء أو تعديل أو استبدال قرار المرخص له والذي تم من خلاله فرض العقوبة الإدارية نتيجة للسرقة المزعومة للكهرباء أو الغاز الطبيعي و**طلب** في حالة حدوث انتهاك محتمل للحقوق أو تنفيذ حقوق أو حل نزاعات.

وفقًا للقواعد الإجرائية لتسوية النزاعات، فإنه بمجرد تقديم الشكوى الإدارية/الطلب الإداري من قبل الطرف المعني إلى اللجنة، سوف يتم تسجيلها من قبل إدارة القضايا في نفس اليوم، وتحويلها إلى الوحدة التنظيمية المعنية في موعد لا يتعدى اليوم التالي. الوحدة التنظيمية المعنية هي المسؤولة عن التحقيق في القضية وإعداد جميع الحقائق والمعلومات المرتبطة بها لاستعراضها من قبل اللجنة. تراجع اللجنة الشكوى وتعتمد قرارًا بعد جلسة استماع شفوية. يجب اتخاذ القرار في خلال شهر واحد بعد استلام الطلب. إذا كان هناك حاجة لأكثر من شهر واحد لتحديد الظروف الجوهرية المحيطة بالشكوى الإدارية، فيمكن تمديد الفترة بشهر أو شهرين آخرين، في حالة تقديم الطلب.

ما إن يتم استلام الشكوى الإدارية/الطلب الإداري، تقوم اللجنة بتحويله إلى الشركة المرخصة/المنظمة المختصة، طالبة الإيضاحات ومجموعة كاملة من المستندات الخاصة بالقضية المعنية. تعتمد اللجنة القرار المتعلق بالشكوى الإدارية/الطلب الإداري بناءً على جلسة استماع شفوية والتحقيق في المستندات والمواد الأخرى المقدمة من الطرفين. يجب إخطار الأطراف المعنية بوقت جلسة الاستماع، قبلها بسبعة أيام على الأقل. يحق للجنة مراجعة الشكوى الإدارية في حالة عدم حضور الطرف لجلسة الاستماع ويتم اتخاذ القرار بأغلبية أصوات المفوضين. القرار الصادر عن اللجنة يكون ملزمًا قانونًا ويحق للجنة أن تطلب التنفيذ الفوري للقرار كليًا أو جزئيًا. إذا لم يتم تنفيذ القرار على النحو المطلوب، فسوف يتم تطبيق الإجراءات بموجب "قانون إجراءات الإنفاذ في جورجيا".

في **الأردن**، بعد أن اتصل صاحب الشكوى بالمنظم، تتحقق هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن من معلومات الشكوى مع المرخص له كتابة، وبعد ذلك يقوم المسؤول التنفيذي عن الجهة التنظيمية بإبداء رأيه ونقل كافة معلومات الشكوى إلى مديره، الذي بدوره يقدم رأيه. بناءً على المعلومات الواردة أعلاه، تصدر هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن قرارً ويتم إبلاغ مقدم الشكوى به.

في **كوسوفو***، يطبق الإجراء التالي: (أ) الدرجة الأولى للشكوى ستكون المورد أو مشغّل نظام التوزيع إذا كانت الشكوى متعلقة بتوصيل الشبكة. بعد تقديم شكوى العميل أو مقدم الطلب إلى أحد المرخصين المذكورين، يكون ملزمًا بإصدار القرار مكتوبًا. (ب) ستكون الدرجة الثانية هي المنظم حيث يمكن للعميل التقدم بالشكوى. ستقوم إدارة حماية العملاء بمراجعة وإصدار قرار مكتوب. إذا كان العميل أو الترخيص غير راضٍ عن قرار هيئة التطوير المهني المستمر فإن لهم الحق في تقديم شكوى إلى مجلس مكتب تنظيم الطاقة بشأن قرار الهيئة. توجد أيضًا بعض الشكاوى التي تتم مراجعتها من قِبل هيئة التطوير المهني المستمر ولكن في هذه الحالات لن يتم اتخاذ قرار من قِبل الإدارة ولكن عوضًا عن ذلك سيتم إصدار توصية مكتوبة إلى مجلس مكتب تنظيم الطاقة.

في **جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة**، يبدأ إجراء تسوية النزاعات بطلب من العميل، والذي سيتم إرساله إلى جهاز الدرجة الأولى، يليه الترتيب لعقد اجتماع بعد وصول الرد من جهاز الدرجة الأولى إلى لجنة تنظيم الطاقة. بعد الاجتماع يمكن للجنة تنظيم الطاقة إما أن تقوم بإصدار قرار ملزم، أو أن تواصل الإجراءات لتحليل وجمع المزيد من الأدلة من المؤسسات الأخرى، أو إبرام تسوية ودية في الاجتماع. إجراءات التعامل مع الشكوى تكون متشابهة، ولكن في هذه الحالة، يمكن أن يستمر الإجراء مباشرة مع إصدار قرار ملزم. الترتيب لعقد اجتماع أمر غير ملزم لهيئة تنظيم الطاقة.

في **مالطة**، يتم تنفيذ إجراءات تسوية النزاعات من خلال الخطوات التالية:

1- يتم استلام الشكوى من المستهلك، والمتعلقة بالنزاع ضد موفر خدمة معتمد.
2- يقبل المنظم الشكوى بعد التأكد من أن المستهلك قد استنفذ جميع السبل الممكنة لتسوية النزاع مع موفر خدمة معتمد.
3- يتم إحالة الشكوى من قبل الرئيس التنفيذي إلى الفريق الفني الإداري، حسب مقتضيات الأمر، للمراجعة. يتم إرسال إشعار بالشكوى المستلمة إلى موفر معتمد، حسب مقتضيات الأمر، مع المطالبة بتقديم وثائق وبيان بالأحداث وأي اعتبارات أخرى ذات صلة بالنزاع. الإطار الزمني لتقديم الوثائق هو أسبوع واحد ما لم يحدد المنظم غير ذلك.

4- المراجعة المبدئية للوثائق. يتم الرجوع إلى الرئيس التنفيذي في حالة تقرير وقبول الشكوى أو خلافه. يقوم الرئيس التنفيذي بالموافقة على التقرير المبدئي أو تعديله حسب ما تقتضي الضرورة واتخاذ قرار بشأن الشروع في التحقيق في الشكوى أو غير ذلك.
5- يتم نصح أطراف النزاع في غضون 3 أسابيع من تلقي الشكوى بأنه في إمكانهم إعادة النظر في النزاع أو خلافه، بما في ذلك تفسير مسبب لعدم إمكانية تأجيل النظر في الشكوى إلى وقت لاحق. إذا لم ينظر منظّم خدمات الطاقة والمياه في النزاع بعين الاعتبار، فسيتم إبلاغ الأطراف بذلك ويتم غلق ملف القضية محل النزاع. إذا كان منظّم خدمات الطاقة والمياه سينظر في النزاع، فسيتم مطالبة المستهلك بتقديم أي توضيحات إضافية و/أو وثائق داعمة بالإضافة إلى الوثائق الواردة من موفر خدمة معتمد.
6- مراجعة فنية مفصلة للشكوى من قِبل فريق الإدارة. يتم طلب أي معلومات ناقصة أو إيضاحات مطلوبة وأي وثائق إضافية و/أو توضيحات إضافية يتم أخذها في الاعتبار خلال هذه المرحلة من العملية. يتم إعلام الأطراف في النزاعات بشكل مستمر بتمديد فترة القرار، وإذا لم يتم اتخاذ القرار في أي مرحلة في خلال 90 يومًا، يتم تقديم إطار زمني استرشادي عن موعد اتخاذ مثل هذا القرار.
7- تُقدم مسودة التقرير إلى المستهلك ويُطلب منه توضيح ما إذا كان يرغب في الحصول على قرار رسمي من منظّم خدمات الطاقة والمياه بشأن القضية أو يرغب في خلاف ذلك.
8- (أ) يطلب المستهلك قرارً من منظّم خدمات الطاقة والمياه أو (ب) يطلب المستهلك عدم إصدار القرار من قبل منظّم خدمات الطاقة والمياه، وفي هذه الحالة ينتهي الإجراء ويتم غلق ملف الحالة.
9- تقرير يشير إلى منظّم خدمات الطاقة والمياه مع توصيات باتخاذ قرار ملزم.
10- قرار منظّم خدمات الطاقة والمياه.
11- قرار يتم إبلاغه إلى المستهلك وموفر الخدمة المعتمد للتنفيذ.
12- للأطراف الحق في الاستئناف على قرارات مجلس الإدارة أمام المحكمة الإدارية.
13- يقوم موفر الخدمة بتنفيذ القرار و/أو استئناف القرار.
14- إذا لم يُنفّذ القرار، فسوف يُتخذ إجراء التنفيذ من قِبل المُنظِّم.

في **الجبل الأسود**، إذا تم تقديم شكوى، فسيتم إرسالها إلى الجهة التي يجب تقديم الشكوى في حقها وإبلاغ صاحب الشكوى بذلك. إذا تعذر حل الشكوى على أساس الوثائق المقدمة، يتم تقديم طلب للحصول على معلومات إضافية، أو وثائق إضافية، أو يتم الدعوة لإجراء مناقشة شفوية من أجل حل الشكوى بشكل صحيح. عندما تجتمع الأدلة كافة ويتم إعلان جميع الحقائق اللازمة لاتخاذ القرار الصحيح، يتم تقديم قرار الاستئناف ليعتمده المجلس. بعد اعتماد القرار، يتم تسليم القرار إلى مقدم الشكوى وإلى هيئة الطاقة التي رفعت الشكوى ضدها.

في حالة **البرتغال**، يمكن للهيئة التنظيمية لخدمات الطاقة بعد إجراء تحليل للشكوى أن تعتمد أحد الإجراءات التالية: (أ) تطلب من المستهلك و/أو المورد/ مشغّل نظام التوزيع مزيدًا من المعلومات (ب) تقوم بإعلام المستهلك بوجود الحل القانوني (ج) توصي ببعض الممارسات للمورد/ مشغّل نظام التوزيع بما في ذلك حل النزاع.

في **صربيا**، ينص قانون الطاقة وقانون الإجراءات الإدارية على إجراءات حل النزاع. وفقًا لقانون الطاقة، يجب على مشغّل نظام التوزيع اتخاذ قرار بشأن طلب التوصيل بمنشأة العميل خلال 15 يومًا من تاريخ استلام الطلب المكتوب. في حالة طلب التوصيل بمنشأة المنتج، يؤخذ القرار في غضون 45 يومًا اعتبارًا من تاريخ استلام الطلب المكتوب. يجوز تقديم استئناف على قرار مشغّل نظام التوزيع إلى الجهاز خلال 15 يومًا من تاريخ صدور القرار. ينبغي للوكالة اتخاذ قرار بشأن الاستئناف في غضون 60 يومًا. يكون قرار الوكالة بشأن الاستئناف نهائيًا على المستوى الإداري، ويجوز البدء في اتخاذ إجراءات ضده أمام المحكمة الإدارية.
في حالة وجود شكوى متعلقة بقضايا أخرى، يتم وصف الإجراء من قبل قانون الطاقة وقانون إدارة الدولة، والذي ينص على أن الشكوى يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار في غضون 30 يومًا من تاريخ استلام شكوى مكتوبة.

في **تركيا**، يتسلم المنظم الشكوى ويفحصها ويحصل على كافة المستندات المتعلقة بها من الشركة في خلال 15 يوم عمل ثم يعطي قراره النهائي.

الوكالة الوطنية لتنظيم الطاقة في جمهورية **مولدوفا** هي المسؤولة عن فحص النزاعات في خلال 30 يومًا من أيام العمل، من تاريخ تسجيل الالتماس. يمكن تمديد فترة الفحص لمدة 30 يوم عمل أخرى، لإخطار المستهلك النهائي أو مستخدم النظام أو مستخدم نظام التوزيع المغلق. لا يعتبر فحص النزاع من قبل الوكالة الوطنية لتنظيم الطاقة إجراءً إلزاميًا، حيث يمكن للعملاء والشركات أيضًا تسوية القضية مباشرة في المحكمة.

في **أوكرانيا**، توجد إجراءات منفصلة للتعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات، على النحو المنصوص عليه في مسودة قواعد التعامل مع الشكاوى[8]:
1- التعامل مع الشكاوى: يجب على الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق مراجعة الشكاوى الواردة من المستهلكين خلال شهر واحد، ولكن في حالة الضرورة للتحقق من البيانات المحددة في الادعاء أو الحصول على معلومات إضافية من موفر الخدمة، يمكنها تمديد المدة إلى

[8] لم يتم الموافقة على قواعد التعامل مع الشكاوى بصفة نهائية. ولذلك لم تقم الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق بتسوية أي نزاعات حتى الآن، ولكنها تراجع الشكاوى فقط.

45 يومًا كحد أقصى. تقوم الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق بإبلاغ المستهلك وموفر الخدمة بنتائج مراجعة الادعاء مكتوبة في شكل خطاب مع توصيات.

2- حل النزاع: يجب على الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق تسوية النزاعات إذا: أ) طلب المستهلك حل المشكلة عن طريق إجراءات تسوية النزاعات، ب) كان المستهلك قد ناشد موفر الخدمة وحصل على قرار من موفر الخدمة بما لا يزيد عن عام قبل اللجوء إلى الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق في عملية تسوية النزاعات، يمكن للهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق إذا لزم الأمر تنظيم جلسة استماع مع الأطراف قبل اتخاذ قرار أو إجراء عملية تفتيش مفاجئة لموفر الخدمة. يتم تسوية النزاعات بقرار الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق الذي يتم قبوله في الاجتماع العام. قد يتضمن القرار إلزام موفر الخدمة بوقف المخالفة أو فرض غرامة على موفر الخدمة أو إنهاء مراجعة طلب استئناف المستهلك لتسوية النزاع.

2-3 الأثر القانوني لنتيجة التسوية

عندما نتحدث عن الآثار القانونية للنزاع أو نتيجة الشكوى، فإننا نعني أن القرارات التي تتخذها الهيئات المسؤولة خارج المحكمة ملزمة للأطراف المعنية. وحتى في حالة الإعلان عن القرار في شكل توصيات، ينبغي أن تتضمن عروضًا بالتسوية، التي يتعين على الأطراف قبولها.

ردًا على السؤال المتعلق بالأثر القانوني لنتائج التسوية، في حالة الدولتين المشاركتين في الاستبيان من جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط (MEDREG) (**الجزائر، البرتغال**)، لا تتمتع الجهات المنظمة بأي سلطة لفرض نتيجة تسوية ملزمة قانونًا. وفي حالة الأعضاء الثلاثة (**مصر وإيطاليا ومالطا**)، تتمتع الجهة المنظمة بسلطة فرض نتائج تسوية ملزمة قانونًا.

تعتبر قرارات السلطات التنظيمية لجميع **الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة** ملزمة، باستثناء جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة وصربيا، حيث يتم اتخاذ القرار بشأن التعامل مع الشكاوى في شكل توصية أو إشعار. تصدر السلطة التنظيمية الصربية قرارًا ملزمًا بشأن تسوية النزاعات المتعلقة بالتوصيلات فقط.

لم تقدم ثلاث دول أعضاء ردًا على هذا السؤال (**الأردن وفلسطين وتركيا**). في حالة اثنتين من الدول المشاركة في الاستبيان (**اليونان وإسبانيا**)، لم يكن هذا السؤال محلاً للنقاش لأن سلطاتهما التنظيمية غير مختصة بحل النزاعات.

2-4 المجالات التي تختص فيها الهيئة التنظيمية الوطنية بتسوية النزاعات و/أو التعامل مع شكاوى عملاء الاستهلاك المنزلي.

من ثمانية دول مشاركة في الاستبيان من جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط أدرج ستة منها المجالات التي تكون فيها الهيئة التنظيمية الوطنية مختصة. لم يصلنا رد من **فلسطين** و**تركيا**. لا يتم وضع **اليونان** و**إسبانيا** في الاعتبار، حيث أن هيئاتهما التنظيمية الوطنية غير مختصة بحل النزاعات.

وقد حدد جميع المنظمين في الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة بوضوح الاختصاصات لتحديد الشكاوى المتعلقة بالتوصيلات وشروط التوصيلات. وتتعلق المنطقة التي يتمتع فيها المنظمون بالقدرة على اتخاذ القرار بشأن الشكاوى والاستئناف بجودة الإمداد. ويتمتع المنظمون في ست دول (**البوسنة والهرسك، وجورجيا، ومولدوفا، والجبل الأسود، وصربيا، وأوكرانيا**) بصلاحية اتخاذ القرار بشأن الشكاوى المقدمة فيما يتعلق بجودة الإمداد.

يملك المستهلكون في **البوسنة والهرسك** (كيان صرب البوسنة) و**الجبل الأسود** حق مخاطبة المنظمين في حالة انقطاع الإمداد.

الجهة التنظيمية في **جورجيا** لها الحق دون غيرها في حل النزاعات المتعلقة بسرقة الكهرباء، عند تقديم شكوى. فيما يلي فئات من الشكاوى (غير الشاملة) والتي يمكن معالجتها من قبل موفر الخدمة والتي قد يتم تحويلها لتسوية النزاعات من قبل الجهة التنظيمية:

- توصيلات الخدمة: تأخير لتلقي تقدير لتوصيل غير قياسي، أو تأخير في الحصول على موعد لخدمة قياسية، أو وجود عوائق تحول دون التوصيل، أو وقت غير قياسي لتوفير خدمة، أو تأخير التوصيل بمولدات مصادر الطاقة المتجددة.
- جودة الإمداد واستمراريته: مستوى التردد، وتذبذب الجهد، والجهد المنخفض، والجهد العالي، والتوافقيات، واستمرارية الإمداد (حالات انقطاع الكهرباء).
- القياس: قراءة العداد، وأداء العداد، وقراءات العداد غير الصحيحة، وتبديل العداد، وممارسات تجارية غير عادلة، معلومات سابقة على التعاقد، والشروط التعاقدية، وشروط وأحكام غير عادلة، وتغييرات في الشروط التعاقدية.
- التفعيل: الانتقال، وإعادة التوصيل بعد فصل الخدمة، وفصل الخدمة بعد عدم الدفع أو التأخر في الدفع.
- مشكلات إصدار الفواتير: فاتورة غير واضحة، أو فاتورة غير صحيحة، أو فاتورة مزدوجة، أو عدم إصدار فاتورة، أو صعوبة في الوصول إلى فاتورة كشف حساب شهري، وتقدير استهلاك مرتفع، وتكرار غير منتظم لإصدار الفواتير على القراءات الفعلية.
- شكاوى أخرى: معلومات عن أسعار التعريفة الجمركية، وتغير سعر التعريفة، والتعريفات الاجتماعية، ونقص خدمة العملاء أو ضعفها.

في حالة **إيطاليا**، تكون خدمة التصالح مختصة بأي نزاع يتعلق بتقديم الخدمات، باستثناء القضايا الضريبية والمالية ذات الصلة.
في حالة **الأردن**، تختص الهيئة التنظيمية الوطنية بسماع/قبول أي شكوى من العملاء.
في حالة **مالطة**، فإن المناطق المشمولة هي: توصيلات الخدمة، وعدم توفير الكهرباء للعميل، وخرق عقد العميل، وفصل الخدمة عن المستهلكين، ومسائل إصدار الفواتير.

اختصاصات المنظمين تكون أوسع في حالة **مولدوفا** و**أوكرانيا** حيث أنها بحسب التعريف تكون أيضًا مختصة بقضايا أخرى.

في حالة **البرتغال**، تختص الهيئة التنظيمية الوطنية بمراجعة وتسوية الشكاوى المرفوعة ضد مشكلات توصيل شبكات توزيع الكهرباء والغاز الطبيعي، وقضايا عقود الإمداد، والقياس، وإصدار الفواتير وانقطاعات الإمداد.

في حالة **تركيا**، قد يرجع المستهلك إلى الهيئة التنظيمية الوطنية في جميع القضايا المتعلقة بسوق الكهرباء عند وجود اختصاص تشريعي للقيام بذلك.

2-5 مؤسسات أخرى تتعامل مع شكاوى العملاء المتعلقة بالطاقة وإجراءات تسوية النزاعات الرسمية

باستثناء **الجزائر** و**الأردن** و**مالطة** و**تركيا**، فإن جميع الدول المشاركة في الاستبيان من جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط لديها مؤسسات أخرى تتعامل مع شكاوى العملاء المتعلقة بالطاقة و/أو الإجراءات الرسمية لتسوية النزاعات.

توجد دولتان من الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة وهما **مولدوفا** و**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** لا يوجد لديهما أي مؤسسة أخرى مسؤولة عن النظر في الشكاوى والاستئناف. ومع ذلك، نجد أنه في جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة، يمكن للعملاء تقديم شكوى إلى مكتب التظلمات، الذي دائمًا ما يوجه الشكوى إلى المنظم. بعد تلقي رد حول حالة الشكوى من لجنة تنظيم الطاقة، يرسل مكتب التظلمات الرد إلى العميل. مكتب التظلمات هو هيئة مختصة بالنظر في الشكوى في ثلاث دول من الأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة وهي **ألبانيا** و**البوسنة والهرسك** (كلاهما موجود في الاتحاد وفي صرب البوسنة) و**أوكرانيا**[9]، بينما في **جورجيا** و**كوسوفو*** و**الجبل الأسود** و**صربيا** يمكن أن يتصل المستهلكون أيضًا بالمحكمة لحماية حقوقهم في مجال الطاقة. والوساطة هي شكل ممكن لحماية المستهلكين في كوسوفو* وصربيا، في حالة رغبة المستهلكين في محاولة حل النزاع قبل الذهاب إلى المحكمة، في حين يتمتع المفتشون بالاختصاص في البوسنة والهرسك (هيئة تنظيم الكهرباء في الدولة) وأوكرانيا (ولكن في مجال الكهرباء فقط). التحكيم هو أيضًا خيار لحل النزاع قبل اللجوء إلى المحكمة، ويستخدم هذا الخيار في صربيا (المحكّم/هيئة التحكيم) في جورجيا، لدى المستهلكون خيار تقديم الطلبات إلى المحامي العام لمصالح المستهلكين (المحامي العام). يحقق المحامي العام في الشكوى ويمثل المستهلكين أمام اللجنة، التي تعتمد القرار بعد جلسة استماع علنية.

2-6 طرق تعريف العملاء بحقهم في تقديم الشكاوى

تشكل المعلومات المتعلقة بالحق في الشكوى جزءًا من مبدأ الشفافية وتتضمن معلومات حول الجهة التي يمكن تقديم الشكوى إليها والإجراءات والجداول الزمنية وربما تكاليف الإجراء.
تعد مواقع الويب وفواتير الطاقة والمنشورات أكثر الطرق شيوعًا لإعلام العملاء. ومع ذلك، يبدو أن المؤتمرات المنعقدة في **الجزائر** والمقابلات التي تجرى في **فلسطين** هي طرق فريدة لإبلاغ العملاء. يلخص الجدول التالي الطرق المستخدمة في العديد من الدول الأعضاء في جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط والدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة - لإبلاغ العملاء عن حقهم في تقديم شكواهم لحلها عن طريق إجراءات تسوية النزاعات والجهات التي يجب تقديم شكواهم إليها.

	طرق تعريف العملاء									
الدولة	موقع الويب	نشرة دعائية	الهاتف	البريد الإلكتروني	الإعلانات (التلفزيون، والراديو)	مقابلة صحفية	كتيب إرشادي	الموثمرات	العقد	الفاتورة
الجزائر	X	X					X	X		
مصر	X		X	X		X				
اليونان	X		X	X	X					
إيطاليا	X	X	X							
الأردن	X		X							
مالطا	X	X								
فلسطين		X			X	X				
البرتغال	X	X		X						
إسبانيا	X	X	X	X						
تركيا										
ألبانيا	X	X								
البوسنة والهرسك	X	X			X				X	

[9] في أوكرانيا، تم تعريف مكتب التظلمات من قبل القانون ولكن لم يتم إنشاؤه بعد.

جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة	X							X		
جورجيا					X					X
كوسوفو*										
مولدوفا	X							X	X	X
الجبل الأسود	X									X
صربيا	X							X	X	X
أوكرانيا	X									X
الإجمالي	15	8	5	4	4	2	1	1	4	5

داخل الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة، يوفر قانون الطاقة أساسًا قانونيًا لإعلام العملاء بحقوقهم في تقديم الشكاوى في حالة **الجبل الأسود** و**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** و**كوسوفو*** و**مولدوفا** و**صربيا**. وعلاوة على ذلك، تتضمن قواعد الإمداد أحكامًا تتعلق بالتزامات تقديم المعلومات في **البوسنة والهرسك** و**جورجيا** و**صربيا** و**أوكرانيا**. وأخيرًا، في **جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** و**جورجيا**، فقد حددت الهيئات التنظيمية الوطنية قواعد لتسوية النزاعات تتضمن أيضًا مثل هذه الأحكام.

الأسس القانونية في **مصر** هي قانون الكهرباء ولوائحه التنفيذية، ومدونة قواعد توزيع الكهرباء وبعض النشرات الدورية.

في **مالطا**، يشير الأساس القانوني الناشئ عن التشريع الفرعي الصادر بموجب قانون المنظمين إلى لوائح سوق الكهرباء.

في **البرتغال**، القانون رقم 144 لسنة 2015 في 8 سبتمبر، والذي نقل التوجيه الأوروبي للمستهلك بشأن الحل البديل للنزاع، قد أقر أن موردي الخدمات (الموردين ومشغلي نظام التوزيع) يجب عليهم إعلام المستهلكين، من خلال مواقع الويب الخاصة بهم والعقود، بالمؤسسات المختصة بتقديم الحل البديل للنزاع. يمكن استخدام أساليب أخرى من أجل تحقيق هذا الغرض.

قدمت **تركيا** تقريرًا يفيد بوجود ثغرات في مسألة إبلاغ العملاء عن حقهم في تقديم شكوى، حيث لا يوجد أساس قانوني لتطبيق هذه الممارسة.

بالنسبة لمعايير التعامل مع الشكاوى لموفري الخدمات و/أو مؤسسات تسوية النزاعات الأخرى، فإن جميع المشاركين في الاستبيان لديهم معايير للتعامل مع الشكاوى لموفري الخدمات والمؤسسات الأخرى لتسوية النزاعات القائمة ولها أساس قانوني للقيام بذلك.

2-7 التزام العملاء

في **ألبانيا** و**البوسنة والهرسك** و**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** و**كوسوفو*** و**مولدوفا** و**الجبل الأسود** و**صربيا** و**أوكرانيا**[10] – يلتزم المستهلكون بتقديم الشكوى إلى موفر الخدمة أولاً. لا تلزم جورجيا المستهلكين بهذا الترتيب من الخطوات الواردة في إجراء الشكوى هذا، فقد يتصل المستهلك إما بموفر الخدمة أو بالمحكمة، دون طلب مشروط.

المعلومات عن الأساس القانوني للأفراد في الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة مبينة أدناه:

- **ألبانيا:** القانون رقم 43/لسنة 2015 "بشأن قطاع الطاقة" وفي عقد "الشروط العامة لتعميم خدمة إمداد الكهرباء لعملاء الاستخدام النهائي".
- **البوسنة والهرسك (اتحاد البوسنة والهرسك):** الشروط العامة للإمداد بالكهرباء.
- **كوسوفو*:** قاعدة حل الشكاوى والنزاعات في قطاع الطاقة.
- **جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة:** قانون الطاقة وقانون الإجراءات الإدارية وكتاب القواعد حول الأسلوب والشروط وإجراءات حل النزاعات ومستوى المبالغ واجبة السداد نظير تكاليف الإجراء.
- **الجبل الأسود:** قانون الإجراءات الإدارية.
- **صربيا:** في حالة وجود قضايا توصيل ووصول الطرف الثالث، فإن الأساس القانوني هو قانون الطاقة وقانون الإجراءات الإدارية، وفي بعض القضايا الأخرى المتعلقة بإصدار الفواتير أو فصل الخدمة، فإن الأساس القانوني هو قانون الطاقة وقانون إدارة الدولة، فيما يختص بتحديد الموعد النهائي.
- **أوكرانيا:** مسودة قواعد التعامل مع الشكاوى.

في حالة **الجزائر** و**مصر** و**إيطاليا** و**مالطا** و**فلسطين** و**البرتغال**، يلتزم العملاء بتقديم شكواهم إلى موفر الخدمة قبل أن يحق لهم تقديم شكوى و/أو اتخاذ إجراء رسمي لتسوية النزاعات مع المنظم.

[10] فقط لإجراء تسوية النزاعات

- **الجزائر:** يجب على مقدم الشكوى، أولاً وقبل كل شيء، الاتصال بموزعه لإبلاغه بعدم رضائه والتزامه بالمستويات الثلاثة التالية لحق الرجوع:
  - المستوى الأول: المكتب التجاري،
  - المستوى الثاني: قسم التوزيع،
  - المستوى الثالث: الإدارة العامة لشركة التوزيع المعنية.

إذا كان مقدم الشكوى غير راضٍ عن المعاملة/نتيجة الطلب بعد استخدام كافة حقوق اللجوء للموزع الداخلي، أو إذا لم يتلق ردًا من شركة التوزيع بعد مرور المدة القصوى التي تبلغ ثلاثة (3) أشهر، فيجوز له تقديم استئناف إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز مع الوثائق الداعمة اللازمة بما في ذلك نسخ من جميع الرسائل الموجهة إلى الموزع وكذلك الردود عليها أيضًا.

- **إيطاليا:** يمكن تفعيل إجراءات الحل البديل للنزاع من قبل العميل فقط بعد أن يتأكد أن الشكوى المرسلة إلى المورد لم يتم الرد عليها في الوقت المحدد (في غضون 50 يومًا من إرسالها)، أو إذا تلقى العميل ردًا غير مرض من المورد. الأساس القانوني لذلك هو قرار الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة E/com/2016/209 الصادر بتاريخ 5 مايو لسنة 2016 بشأن إجراءات الحل البديل للنزاع.
- **مالطا:** الأساس القانوني لذلك هو اللائحة 5(1) (أ) من لوائح إجراءات حل النزاع لسنة 2016، والتي تنص على أنه يجوز للمنظم رفض التعامل مع نزاع معين على أساس أن المستهلك لم يحاول الاتصال بموفر الخدمة المعتمد المعني من أجل مناقشة شكواه والسعي، كخطوة أولى، لحل المسألة مباشرة مع موفر الخدمة المعتمد.
- **فلسطين:** يجب على العميل:
  - أولاً تقديم شكوى بطريقة مكتوبة في أي فرع من فروع شركات التوزيع.
  - يجب على شركات التوزيع تزويد المستهلكين بالتوضيحات والمعلومات والإرشادات المطلوبة حول كيفية تقديم شكواهم.
  - تستجيب شركات التوزيع بدورها للمستهلك مباشرة بطريقة مكتوبة في غضون 3 أيام كحد أقصى.
  - ثم يرسلون إخطارًا لمجلس تنظيم قطاع الكهرباء الفلسطيني بتلقي الشكوى.
  - يجب على شركات التوزيع إرسال ردًا مكتوبًا للمستهلك في خلال 14 يومًا.
  - في حالة طلب شركات التوزيع إجراء مناقشة، يجب إعلام المستهلكين في خلال 5 أيام.
- **البرتغال:** على المستهلك أولاً أن ينتظر الحصول على إجابة من موفر الخدمة (بحد أقصى 15 يوم عمل) وإذا لم يتلق ردًا أو كان الجواب غير مرض بالنسبة له، فيمكن للمستهلك حينئذٍ أن يستأنف أمام المنظم.

في **اليونان** و**الأردن** و**تركيا** يمكن للعملاء تقديم شكواهم مباشرة إلى المنظم دون أي متطلبات مسبقة. في حالة إسبانيا، يمكن للمستهلكين اللجوء للمحكمة مباشرة، مع مراعاة أنه من الأفضل أن يذهب في المقام الأول إلى موفر الخدمة، وبعد ذلك إلى السلطة الإقليمية المختصة.

2-8 إجراء السلطة التنظيمية كجهة لتسوية النزاعات

في **ألبانيا** و**مصر** و**جورجيا** و**الأردن** و**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** و**مالطا** و**مولدوفا** و**الجبل الأسود** و**البرتغال** و**تركيا**، يمكن للسلطة التنظيمية أن تعمل كسلطة لتسوية النزاعات، عندما تكون السبل الأخرى لحل النزاع في الوقت المناسب متاحة أيضًا لجميع الأطراف. من ناحية أخرى في **البرتغال**، يمكن للسلطة التنظيمية أن تتحرك بعد تقديم شكوى إلى موفر الخدمة. في **تركيا**، يمكن للعملاء التقدم بشكواهم إلى المنظم مباشرة. نجد أن **الجبل الأسود** لها طبيعة خاصة حيث أنه يمكن للأطراف أن تلجأ إلى الجهة التنظيمية بدلاً من المحكمة خلال إجراءات التحكيم، التي تختص بها الجهة التنظيمية.

وأكثر من ذلك، يمكن للهيئة التنظيمية الوطنية في **الجزائر** أن تتصرف في حالات معينة. في **اليونان**، يمكن للهيئة أن تعمل ضمن الإطار التنظيمي. على العكس من ذلك، لا يمكن لها العمل في **إيطاليا** وفلسطين وإسبانيا.

في **البوسنة والهرسك** و**كوسوفو*** و**صربيا** و**أوكرانيا**، لا يمكن للسلطة التنظيمية أن تعمل كسلطة لتسوية النزاعات، عندما تكون الوسائل الأخرى لحل النزاع في الوقت المناسب متاحة لجميع الأطراف. من ناحية أخرى، في **صربيا**، يكون المنظم هو الجهة الوحيدة المختصة بحل النزاعات في قضايا التوصيل أو لوصول الطرف الثالث.

في غضون ذلك عندما يكون أحد الأطراف المشاركة في النزاع قد بدأ في اتخاذ الإجراءات القانونية المتعلقة بالنزاع، فإنه يمكننا أن نلاحظ أنه في **مصر** و**تركيا**، يمكن للسلطة التنظيمية أن تعمل كسلطة حل نزاع وتقوم بتنفيذ الإجراءات القانونية المتعلقة بالنزاع. في **مصر**، قد تقرر السلطة عدم اتخاذ أي إجراء.

في باقي الدول الأعضاء في جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط و**الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة**، نجد أن السلطة التنظيمية لا يمكن لها أن تعمل كسلطة لحل النزاعات عندما يتم البدء في اتخاذ الإجراءات القانونية المتعلقة بالنزاع.

2-9 طرق تقديم شكاوى العميل إلى المنظّم

الخطابات ورسائل البريد الإلكتروني هي أكثر الطرق شيوعًا لتقديم شكاوى العملاء إلى المنظّم. ومع ذلك، يبدو أن استخدام WhatsApp في **الأردن** طريقة فريدة وحديثة لتقديم شكاوى العملاء إلى المنظم. يوضح الجدول التالي بالتفصيل الطريقة التي يمكن بها تقديم شكاوى العملاء إلى المنظم:

	طرق تقديم شكاوى العميل إلى المنظّم							
الدولة	الخطاب	البريد الإلكتروني	يدًا بيد/تقديم بشكل شخصي	نموذج موجود على الإنترنت	الهاتف	الفاكس	تطبيق WhatsApp
ألبانيا	X	X	X				
الجزائر	X	X	X	X		X	
البوسنة والهرسك	X	X	X				
مصر	X	X	X	X	X	X	
جورجيا	X	*X	X				
اليونان	X	X	X	X	X	X	
إيطاليا	X			X		X	
الأردن	X	X	X	X	X	X	X
كوسوفو*	X	X	X				
جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة	X	X	X				
مالطا	X	X	X		X		
مولدوفا	X	X	X				
الجبل الأسود	X	X	X				
فلسطين							
البرتغال	X	X	X			X	
صربيا	X	X	X				
إسبانيا**							
تركيا	X		X	X	X		
أوكرانيا	X	X	X		X		
الإجمالي	17	15	16	6	6	6	1

***وفقًا للقواعد، يجب تقديم الشكاوى من خلال خطاب أو بشكل شخصي، بينما ترد هيئة التنظيم الوطنية على جميع الأسئلة ذات الصلة عن طريق البريد الإلكتروني**
****لا يملك المنظم الأسباني أي صلاحية أو اختصاص فيما يتعلق بالتعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات.**

3- التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات

3-1 الإجراءات اللازمة لتحويل التعامل مع الشكاوى إلى إجراء رسمي لتسوية النزاعات

في **الجزائر**، إذا كان الطرفان غير راضيين عن وضع المنظم، فيمكنهما دائمًا اللجوء إلى المحاكم المختصة للنظر في النزاع. في **البرتغال**، يجب أن يطلب المستهلكون من المنظم إجراء بشأن الخلاف الفعلي، وعادةً ما يتم هذا الأمر بصورة مكتوبة. وبالنسبة لبقية المشاركين في الاستبيان، لا توجد إجراءات خاصة تمت الإشارة إليها لتحويل التعامل مع الشكاوى إلى إجراء رسمي لتسوية النزاعات.

بالنسبة **للدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة**، يمكن من خلال الردود المقدمة استنتاج عدم وجود إجراء واضح ينص على تحويل التعامل مع الشكاوى إلى إجراء لتسوية النزاعات أمام المحكمة. توجد إجراءات لرفع دعوى قضائية أو طلب لتسوية النزاعات ضمن القواعد أو القوانين، ولكنها تنص صراحةً على الإجراء الخاص بالشكاوى أو النزاعات بدلاً من تحويل الأمر إلى مسار آخر.

3-2 وصول المنظم إلى البيانات المرتبطة بالشكوى وأنواع الشكاوى

أشار كل المنظمين المشاركين في الاستبيان إلى أن القانون يمنحهم حق الوصول إلى البيانات المتعلقة بالشكاوى. أكثر الشكاوى شيوعًا والتي تلقاها المنظم هي طلبات توصيل الخدمة، ونزاعات خاصة بالفواتير وحالات انخفاض الجهد الكهربائي في **الجزائر**، ومسائل تتعلق بإصدار الفواتير وقياس الاستهلاك في **مصر**، وسرقة التيار الكهربائي في **الأردن**، مسائل إصدار الفواتير في **مالطا**، وشكاوي التقصير والإضاءة في **تركيا**. لم تجب الدول الأخرى على سؤال عن أكثر الشكاوى شيوعًا التي يتلقاها المنظم.

في **اليونان**، يتم توفير البيانات المتعلقة بالشكوى بواسطة المستهلكين أو الموردين/مشغّلي نظام التوزيع. ووفقًا للمادة 27 من القانون 4001 لسنة 2011، تستطيع هيئة تنظيم الطاقة طلب أي نوع من البيانات التي تتيح لها ممارسة اختصاصاتها بكفاءة.

في **إيطاليا**، تراقب الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة عدد وموضوع الشكاوى التي يتلقاها الموردون، بغرض نشر تقرير سنوي عنها.

في **الأردن**، الأساس القانوني هو المادة 13 من "التوزيع وترخيص إمداد التجزئة"، وفي **فلسطين**، ينشأ الأساس القانوني من القانون العام للكهرباء وترخيص المورد.

في **مالطا**، يستند الأساس القانوني على المادة 5(4) من قانون المنظمين الخاص بخدمات الطاقة والمياه.

في حالة **البرتغال**، وفيما يتعلق بمدونة قواعد جودة الخدمة، يجب على موفري الخدمة إرسال عدد وموضوع جميع الشكاوى التي يتلقونها إلى المنظم وذلك بصفة سنوية. في **إسبانيا**، تملك الهيئة الوطنية للأسواق والمنافسة صلاحية الوصول إلى المعلومات الإحصائية الخاصة بعدد ونوع الشكاوى التي يتلقاها الموردين ومشغّلي نظام التوزيع. يتم تنظيم هذه المتطلبات الخاصة بإتاحة البيانات والتي تم فرضها على موفري الخدمة وفقًا للمنشور الدوري رقم 2 لسنة 2016.

أثناء عملية تسوية النزاع أو اتخاذ قرار بشأن الاستثنافات، يملك كل المنظمين في دول **الأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة** حق طلب معلومات إضافية من متعهدي الطاقة، ويكون الأساس القانوني متضمن في القانون (**أوكرانيا**, **صربيا** و**الجبل الأسود** و**مولدوفا** و**كوسوفو*** و**البوسنة والهرسك** و**ألبانيا**) أو التشريع الثانوي (**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة**, **كوسوفو*** و**جورجيا** و**البوسنة والهرسك** و**ألبانيا**).

وفي هذا الصدد، قامت **جورجيا** بعمل حالة استثنائية للوصول إلى المعلومات عن طريق تقديم "برنامج الجودة التجارية" بواسطة هيئة التنظيم الوطنية في عام 2016، والذي يسمح بالمراقبة اللحظية للخدمات التي يوفرها المتعهدين. عندما يقدم عميل طلب إلى موفر الخدمة، فيجب على موفر الخدمة تحميل الطلب إلى البرنامج على الفور، كما يذكر أيضًا الإجراءات التي اتخذها. ولذلك، في حالات عديدة، يكون لدى المنظم القدرة على الوصول إلى جميع البيانات الضرورية في الحال من خلال الوصول المباشر إلى هذا البرنامج.

تتعلق الشكاوى الموجهة إلى هيئات التنظيم الوطنية في أغلب الأحيان بفواتير الإمداد بالطاقة وجود الإمداد بالكهرباء والاستهلاك غير المصرح به وتصحيح الحسابات والأخطاء في قياس الاستهلاك.

3-3 الموعد النهائي لهيئات التنظيم الوطنية لإصدار قرار بعد تلقي الشكوى

يتاح أمام جميع هيئات التنظيم الوطنية فترات معينة لمراجعة الشكاوى وتحليل الحقائق والوثائق وإصدار القرار. ومع ذلك، في حالة **إسبانيا**، لا تملك هيئة التنظيم الوطنية أي صلاحيات أو اختصاصات لمراجعة الحالات الفردية للمستهلكين، وفي حالة **تركيا**، لا يوجد حد زمني على هيئة التنظيم الوطنية من أجل الوصول لقرارها.

في **مصر**، يجب على جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك إصدار القرار خلال 50 يومًا من تلقي الشكوى، ولكن في أنواع معينة من الشكاوى، قد يستغرق الأمر فترة أطول ويتوقف هذا على طبيعة الشكوى.
يختلف الموقف في حالة التعامل مع الشكاوى مقارنة بالإجراءات الرسمية لتسوية النزاعات لأن قانون الكهرباء رقم 87 لسنة 2015 ولوائحه التنفيذية تنص في المادة (22) على: "في حالة نشوب نزاع بين أصحاب المصلحة في مرفق كهرباء فيما يتعلق بسير العمل أو تنظيمه داخل المرفق، يستطيع كل صاحب مصلحة تقديم طلب إلى المنظم لمراجعة النزاع والفصل فيه بعد ذلك. سيتم الفصل في النزاع بناء على ذلك خلال ستين يومًا من تاريخ تقديم الطلب المشار إليه والمستندات الداعمة له. في حالة مرور الفترة الزمنية المذكورة دون الفصل في الطلب، سيتم تفسير الأمر على أنه بمثابة رفض لما تقدم، ويجب أن توضح اللوائح التنفيذية إجراءات مراجعة النزاع والفصل فيه."

في **إيطاليا**، أقرت الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة أن إجراءات الحل البديل للنزاع لا تنطوي على اتخاذ قرار، ولكن تؤدي إلى الوصول لاتفاق بين الأطراف المعنية. وبموجب قرار الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة E/com/2016/209 الصادر في 5 مايو 2016، والذي يقوم بتعريف قواعد تنفيذ إجراءات الحل البديل للنزاع في القطاعات الخاضعة للتنظيم، يكون الحد الأقصى للفترة التي تستغرقها إجراءات الحل البديل للنزاع هو 90 يومًا من أيام التقويم. يمكن تمديد الموعد النهائي 30 يومًا بحد أقصى، وذلك بناء على طلب من القائم بالتصالح في حالة النزاعات المعقدة أو بناء على طلب مشترك ومبرر يقدمه كلا الطرفين.

في **الأردن**، ووفقًا لمدونة قواعد التوزيع، يوجد نوعان من الشكاوى، ولكن يستمر إجراء المراجعة بصفة عامة من 15 إلى 20 يومًا، كما هو مذكور في المادة 21 من مدونة قواعد الكهرباء.

وفي **فلسطين**، تكون الفترة المحددة هي 15 يومًا وفقًا لقانون مجلس تنظيم قطاع الكهرباء الفلسطيني الخاص بالشكاوى.

في **مالطا**، يكون المنظم ملزم قانونًا بالانتهاء من إجراءات حل النزاع على وجه السرعة وخلال فترة زمنية قدرها تسعون يومًا من أيام التقويم تبدأ من تاريخ تلقي المنظم لملف الشكوى الكامل الذي يشمل جميع المستندات الخاصة بتلك الشكوى، وتنتهي في التاريخ الذي يتم فيه الإعلان عن نتيجة إجراء حل النزاع. يلتزم المنظم بإخطار الأطراف المعنية بعد تلقي كل المستندات اللازمة لتنفيذ إجراء حل النزاع. قد يمدد المنظم الفترة الزمنية بغرض القيام بفحص الحالة المقدمة إليه وذلك في حالات استثنائية معينة ذات طبيعة معقدة للغاية، عندما لا يتمكن أحد الأطراف من المشاركة في إجراءات حل النزاع نتيجة لأسباب منطقية مبررة. يكون المنظم ملزمًا بإبلاغ الأطراف المعنية بأي تمديد للوقت، وطول الفترة الزمنية التقريبي والمتوقع من أجل الوصول إلى قرار بشأن النزاع. الأساس القانوني لهذا الأمر هو اللائحة 4(9) من لوائح (إجراءات) حل النزاعات لسنة 2016.

في **البرتغال**، إذا وصلت الشكوى إلى الهيئة التنظيمية لخدمات الطاقة من خلال دفتر شكاوى إلكتروني على الإنترنت في صيغة طلب، فيكون لدى المنظم 15 يوم عمل لإرسال رده إلى العميل من أجل تسوية النزاعات، يوصي القانون رقم 144 لسنة 2015 في 8 سبتمبر بمدة زمنية قدرها شهران للوصول إلى القرار الخاص بحل النزاع. تقضي التوجيهات الخاصة بالكهرباء والغاز الطبيعي بإتاحة الفرصة لمدة ثلاثة شهور للوصول إلى هذه التسوية.

في **الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة**، يكون الموعد النهائي المنصوص عليه لاتخاذ قرار بشأن الشكاوى هو 30 يومًا، (**ألبانيا** و**جورجيا** و**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** و**مولدوفا** و**الجبل الأسود** و**صربيا** و**أوكرانيا**). ومع ذلك، يمكن تمديد المواعيد النهائية 15 يومًا (ألبانيا والجبل الأسود وأوكرانيا) أو حتى 30 يومًا (جورجيا). يمكن أن تستمر الإجراءات 60 يومًا، مع احتمالية تمديد الفترة 30 يومًا أخرى في حالة **كوسوفو***.

بالنسبة لإجراءات حل النزاعات، لم تقم بعض دول **الأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة** بتعريف الإجراءات المحددة (**أوكرانيا**)، بينما في بعض الدول الأخرى يمكن أن يستمر هذا الإجراء لمدة 60 يومًا (**صربيا**)، مع إمكانية التمديد 60 يومًا إضافية (**البوسنة والهرسك** - اتحاد البوسنة والهرسك)، 3 شهور (**البوسنة والهرسك**- صرب البوسنة) وحتى 6 شهور (الجبل الأسود).

وبناء على المعلومات التي تم جمعها، وكما هو موضح في الجدول التالي، متوسط الفترة الزمنية المتاحة للتعامل مع المشكلة هو 9 أيام؛ ولاتخاذ قرار 53 يومًا، وللوصول إلى اتفاق 90 يومًا. يحتوي الجدول التالي على معلومات مفصلة عن الفترات الزمنية المحددة:

الدولة	قيام المنظم			حل النزاع	مدة الفترة الإضافية	فترة رد الموزع
	بالتعامل مع الشكوى	بإصدار قرار	بالوصول إلى اتفاق			
ألبانيا		30		45		
الجزائر	3					15
البوسنة والهرسك		60-30		120		
مصر		50		60	∞	
جورجيا		60-30				
اليونان		90			90	
إيطاليا			90		30	
الأردن		20				
كوسوفو*		60			30	
جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة		45				
مالطا		90				
مولدوفا		30			30	
الجبل الأسود		30			15	
فلسطين		15				
البرتغال	15			90		
صربيا		60-30				
إسبانيا*						
تركيا	∞	∞	∞	∞	∞	∞
أوكرانيا		30			15	
متوسط**	9	45	90	80	35	15
لا يملك المنظم أي صلاحية أو اختصاص فيما يتعلق بالتعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات. ****كل البيانات مقاسة بالأيام.**						

في **ألبانيا**، الفترة المقررة لحل الشكوى هي 30 يومًا، وفترة الإجراءات الرسمية لتسوية النزاعات هي 45 يومًا.

في **البوسنة والهرسك** (اتحاد البوسنة والهرسك)، يكون متوسط الفترة الزمنية المطلوبة للتعامل مع الشكاوى شهرين، ولكن لم يتم تعيين الحد الأقصى المسموح به. وفي حالة تسوية النزاعات الرسمية، يكون متوسط وقت الإجراءات 120 يومًا، وهذا الحد الزمني منصوص عليه في كتاب قواعد جلسات الاستماع العامة وحل المطالبات والنزاعات والشكاوى. في صرب البوسنة، الحد الزمني للتعامل مع الشكوى هو 30 إلى 60 يومًا، ويتوقف الأمر على مدى تعقيد الحالة.

في **جورجيا**، تحتاج لجنة هيئة التنظيم الوطنية في المتوسط شهر واحد إلى شهرين لإصدار قرار بشأن الشكوى.

تتوقف الفترة في **اليونان** على مدى صعوبة كل حالة وعلى البيانات الواجب جمعها.

في **إيطاليا**، أعلنت الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة أن إجراءات الحل البديل للنزاع لا تنطوي على اتخاذ قرار، ولكن تؤدي إلى الوصول لاتفاق بين الأطراف المعنية. يبلغ متوسط الفترة الزمنية لإجراءات الحل البديل للنزاع التي يتم تطبيقها في خدمة التصالح 40 يومًا من أيام التقويم، في عام 2017.

وفقًا لمدونة قواعد التوزيع في **الأردن**، يوجد نوعان من الشكاوى، ولكن يستمر إجراء المراجعة بصفة عامة من 15 إلى 20 يومًا.

وفقًا لقاعدة حل الشكاوى والنزاعات في قطاع الطاقة في **كوسوفو***، عند تلقي وتسجيل الشكوى أو بدء النزاع، سيقوم المنظم بمراجعة الشكوى أو النزاع ويصدر قرارً أو توصية، وذلك خلال 60 يومًا من أيام التقويم. ومع ذلك، يمكن تمديد هذه الفترة لمدة 30 يومًا في حالة صعوبة الشكوى أو النزاع، أو في حالة الحاجة للوصول إلى معلومات إضافية. في مثل هذه الحالات، يبلغ قسم حماية العملاء جميع الأطراف المعنية في الحال ويقدم توضيحًا لسبب هذا التمديد.

في **جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة**، يصدر المنظم عادةً القرار خلال 45 يومًا من تاريخ تلقي الطلب. ووفقًا لقانون الإجراءات الإدارية، يجب على المنظم إصدار قرارً خلال 60 يومًا من تلقي طلب تسوية النزاع، وحسب قانون التعامل مع الشكاوى والاقتراحات، يجب على المنظم الرد في فترة لا تتجاوز 30 يومًا من تاريخ تلقي الطلب

في حالة **مالطا**، تتم مراجعة معظم الشكاوى خلال فترة تسعين يومًا من أيام التقويم. المعيار القانوني الساري للحد الأقصى المسموح به للفترة هو تسعون يومًا من أيام التقويم تبدأ من تاريخ تلقي المنظم لملف الشكوى الكامل الذي يشمل جميع المستندات الخاصة بتلك الشكوى، وتنتهي في التاريخ الذي يتم فيه الإعلان عن نتيجة إجراء حل النزاع. لا يختلف الموقف في حالة التعامل مع الشكاوى مقارنةً بالإجراءات الرسمية لتسوية النزاعات. ومع ذلك، لا ينص القانون صراحةً على فترة التسعين يومًا في حالات التعامل مع الشكاوى.

في **مولدوفا**، الشرط العام الخاص بالفحص منصوص عليه في القانون وهو 30 يومًا. قد يتم تمديد الحد الزمني لمراجعة الشكوى من قبل هيئة التنظيم الوطنية ليصل إلى 30 يوم عمل، بغض النظر عن نوع الشكوى.

يحتاج المنظم في **الجبل الأسود** في الظروف العادية إلى حوالي 30 يومًا لإصدار قرار بعد تلقي الشكوى. يجب على المنظم إصدار القرار بعد تلقي الشكوى وتسليمه إلى المستهلك خلال 45 يومًا من تاريخ تلقي الشكوى، وذلك الحد الأدنى المنصوص عليه في قانون الإجراءات الإدارية. في إجراءات تسوية النزاعات، يتم إتاحة 6 شهور لمجلس التحكيم كي يسلم قراره وفقًا لقواعد حل النزاعات عن طريق التحكيم.

وفقًا للوائح الداخلية للمنظم في **فلسطين**، الحد الأقصى لفترة حل أي شكوى هو 14 يوم عمل وينطبق الحد الزمني نفسه على شركات التوزيع. ومع ذلك، في حالة تفعيل إجراء رسمي لتسوية النزاع، يتم إحالة المسألة إلى خبير قانوني، مما يؤدي إلى إطالة الفترة الزمنية.

في **البرتغال**، يقتصر عمل الهيئة التنظيمية لخدمات الطاقة على تقديم توصية لحل النزاع. يختلف وقت معالجة الأمر بدرجة كبيرة، بين حد أدنى قدره 15 يوم عمل وحد أقصى يبلغ 6 شهور، حيث يتوقف الأمر على مدى صعوبة النزاع والإصرار على الشكوى. وبالنسبة لحل النزاع، يوصي القانون رقم 144 والصادر في 8 سبتمبر 2015، بتحديد شهرين للانتهاء من مثل هذا الإجراء.

في **صربيا**، وفقًا لقانون الإجراءات الإدارية، يجب اتخاذ قرار بشأن الاستئناف خلال فترة لا تزيد عن 60 يومًا من يوم استلام الاستئناف. وفقًا لقانون الإدارة العامة، تلتزم هيئة التنظيم الوطنية بإصدار إجابة/قرار للشكوى، خلال فترة لا تزيد عن 30 يومًا من يوم استلام الاستئناف. يتوقف الوقت المعتاد للتعامل مع الشكاوى على سرعة جمع البيانات، ولكن يجب دائمًا على المنظم مراقبة المواعيد النهائية القانونية.

في **تركيا**، لا يوجد حد زمني للانتهاء من مراجعة الشكوى. يتوقف الوقت المطلوب لاتخاذ قرار على عدد الشكاوى وعبء العمل على الجهة المسؤولة.

في **أوكرانيا** تُراجع الشكاوى عادةً بواسطة الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق خلال شهر واحد. وفقًا للقانون الخاص "باستئنافات عملاء الاستهلاك المنزلي"، يجب على الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق مراجعة الشكاوى المقدمة من المستهلكين خلال شهر واحد، ولكن عند لزوم تنفيذ التحقق من البيانات المحددة في الادعاء أو الحصول على معلومات إضافية من موفر الخدمة، يمكن للهيئة تمديد فترة المراجعة إلى 45 يومًا كحد أقصى.

3-4 مخططات التعويضات من موفر الخدمة

في **الجزائر ومصر والأردن**، لا توجد مخططات للتعويض. ومع ذلك، في **الجزائر**، تم ذكر الحكم التنظيمي في القانون (قانون 02-01). في اليونان، وفي مدونة قواعد الشبكة والنصوص المشتقة منها، تم تعريف مبلغ التعويض الذي تقرره هيئة التنظيم الوطنية.

في **البوسنة والهرسك وكوسوفو*** **وجمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة**[11] **وصربيا** لا يوجد نص على مخططات للإنصاف والتعويض بواسطة موفر الخدمة، بينما في الحالتين، يتم النص على التزام موفر الخدمة بالتعويض بالطريقة التالية:

[11] ومع ذلك، في جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة، يوجد كتاب قواعد جديد لتحديد التعويض عن الأضرار التي تقع على منتجي وعملاء الكهرباء في مراحل الإعداد الأخيرة، ومن المتوقع أن يتم اتباعه في ديسمبر 2018.

- في حالة إعادة الأموال الزائدة عن الكهرباء المستهلكة (**ألبانيا**، و**الجبل الأسود**).
- في حالة عدم توافق جودة الإمداد بالكهرباء والغاز مع اللوائح (**جورجيا** و**مولدوفا** و**أوكرانيا**).

في إيطاليا، توجد مخططات تلقائية للتعويض سارية المفعول، يتم تطبيقها في حالات مختلفة لسوء أداء المورد، والتي تتنوع ما بين 25 إلى 75 يورو. أشارت الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة إلى أن التعويض التلقائي بمبلغ 25 يورو يكون مستحقًا للعميل في حالة تأخر المورد في إرسال رد مكتوب وموثق ومدعم بالأسباب على شكوى العميل المكتوبة، وفي طلب تعديل الفاتورة أو ضعف تعديل الفاتورة. تتم زيادة مبلغ التعويض (ليصل إلى 75 يورو) إذا تجاوز التأخير في الرد على العميل الحدود الزمنية المقررة.

في **مالطا**، توجد كذلك مخططات للتعويض التلقائي سارية المفعول، والتي يمكم أن تصل إلى 3.500 يورو. يحدد منظّم خدمات الطاقة والمياه أنه يوجد لدى موفر الخدمة مخطط ساري المفعول لإنصاف العميل والذي يتم تفعيله بواسطة "المطالبة بالتعويض عن الأضرار"، حيث يقوم موفر الخدمة بالتحري عن المطالبة والنظر في حقائق الحالة وأي لوائح تنظيمية تتعلق بهذه المطالبة. في حالة الإقرار بالمسؤولية القانونية عن الأضرار، يتم تقديم عرض بتعويض مناسب إلى المستهلك. في حالة عدم موافقة المستهلك على العرض المقدم له، يمكن تقديم طلب للمراجعة/الاستئناف إلى لجنة تسمى "المجلس الاستشاري". يستطيع هذا المجلس مراجعة الحالات الخاصة بمبالغ التعويض المطالب بها والتي يمكن أن تصل إلى 3.500 يورو. الأساس القانوني لهذا الأمر هو إجراء داخلي بناء على الممارسات الإدارية.

في إسبانيا، يتوقف مبلغ التعويض على فترة الأداء السيء من قبل المورد. لم تصلنا إجابة من **فلسطين** و**تركيا** على هذا السؤال.

3-5 التزام العملاء بسداد رسوم تقديم الشكوى

في جميع الدول الأعضاء في **جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط** التي شاركت في الاستبيان، لا توجد أي التزامات على العملاء لدفع رسوم مقابل تقديم شكوى إلى المنظم أو لتأسيس إجراء رسمي لتسوية النزاعات. في حالة **إسبانيا**، لا تملك هيئة التنظيم الوطنية أي صلاحيات أو اختصاصات لحل الشكاوى وتسوية النزاعات.

في جميع **الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة**، يتم تقديم الشكوى مجانًا. ومع ذلك، في **الجبل الأسود** و**صربيا**، يوجد التزام بدفع رسوم/تعويض في حالة واحدة فقط هي إجراء تسوية النزاع:

- في **الجبل الأسود**، يلتزم العملاء بدفع رسوم كشرط لتأسيس الإجراء الرسمي لتسوية النزاع مع المنظم، والتي تبلغ 200 يورو وفقًا لقواعد حل النزاعات عن طريق التحكيم. وعلى أية حال، لا توجد رسوم مفروضة على تقديم شكوى إلى المنظم.
- في **صربيا**، العميل ملزم بدفع رسوم إدارية يحددها قانون "الرسوم الإدارية في الجمهورية" (مبلغ أقل من 5 يورو، يذهب إلى موازنة الدولة) من أجل تقديم استئناف، بينما يتم تقديم الشكاوى مجانًا.

3-6 تعويض المستهلك عن التكاليف الخاصة بتعيين محام

في حالة **مالطا**، يمكن تعويض المستهلك عن التكاليف والتي تشمل التكاليف الكاملة أو الجزئية لأي طرف مرتبط بتعيين أحد المحامين و/أو مستشار فني فيما يتعلق بأي عمليات تقديم طلبات خاصة بالنزاع. في **الجزائر** و**مصر**، لا توجد أحكام قانونية بشأن هذه المسألة. في **اليونان**، المحكمة هي الوحيدة فقط التي تملك حق اتخاذ قرار بشأن التعويض. لم يصلنا رد من **الأردن**. بالنسبة لباقي الدول، لا يمكن تعويض المستهلك عن هذه التكاليف، أي أن كل طرف مسؤول عن تغطية تكاليفه المتعلقة بالنزاع.

3-7 إجراءات إعداد التقارير الخاصة بالمنظم

يفضل معظم المشاركين في الاستبيان نشر تقاريرهم سنويًا. ومع ذلك تقوم **الجزائر** و**البرتغال** بنشر التقارير بمعدل نصف سنوي. في **البرتغال**، تؤكد الهيئة التنظيمية لخدمات الطاقة كل ستة شهور مع القسم الحكومي المختص بسياسة المستهلكين، عدد الشكاوى وموضوعاتها والشركات المعنية بالشكوى من خلال دفتر الشكاوى (مطبوع وبصيغة إلكترونية على الإنترنت)، والذي يتم إرساله مباشرةً بواسطة نظام التعامل مع الشكاوى إلى قادة البيانات الوطنية لدفتر الشكاوى. ينشر المنظم مرة واحدة في السنة على الأقل، وبالتحديد على موقع الويب، عدد ونتائج التعامل مع الشكاوى. في **الجزائر**، تُعد لجنة ضبط الكهرباء والغاز تقارير كل ستة شهور بالإضافة إلى تقرير سنوي للاستئنافات المقدمة إلى لجنة ضبط الكهرباء والغاز. يتم إرسال التقرير السنوي إلى وزير الطاقة وشركات التوزيع للاطلاع عليه.

في حالة **مصر**، يتم نشر مثل هذه التقارير بشكل شهري. يُطلع جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك وزير الكهرباء على عدد وطبيعة الشكاوى التي تم تلقيها وحلها، ولكن لا يكون ذلك بغرض البدء في إجراءات تسوية النزاعات. تشمل طريقة إعداد التقارير طباعة التقارير من النظام الإلكتروني للمنظم والخاص بتسجيل الشكاوى، وهو النظام الذي يمكنه تتبع الإجراءات وإخراج هذا التقرير شهريًا.

في **إيطاليا**، ردت الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة (ARERA) أن البيانات الخاصة بنشاط خدمة التصالح وجهات الحل البديل للنزاع المدرجة في سجل الحل البديل للنزاع يتم نشرها بواسطة الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة في تقرير سنوي.

في **الأردن**، يُستخدم التقرير لأغراض الإشراف الداخلي ولا يتم نشره بشكل علني.

في **مالطا**، يُعد المنظم التقارير سنويًا حول عدد وطبيعة الشكاوى التي تم تلقيها وحلها/ إجراءات تسوية النزاعات. يجب على المنظم تقديم التقرير السنوي إلى الوزير المسؤول عن المنظم ووزير المالية، وذلك خلال ستة أسابيع بعد نهاية كل سنة مالية. الوزير المسؤول عن المنظم مُلزم قانونًا بتقديم التقرير بعد ذلك إلى مجلس النواب في البرلمان المالطي، وذلك في أقرب فرصة لا تتجاوز بأي حال ثمانية (8) أسابيع بعد استلامه نسخة من التقرير المشار إليه. إذا كان مجلس النواب ليس في حالة انعقاد في ذلك الوقت، فيجب تقديم التقرير خلال ثمانية (8) أسابيع من بداية جلسة الانعقاد القادمة. الأساس القانوني لهذا الأمر هو المادة 30 من قانون المنظم، والذي ينطبق بطريقة عادلة على التعامل مع الشكاوى والإجراءات الرسمية لتسوية النزاعات. يتم تقديم المعلومات المتعلقة بالشكاوى إلى مجلس منظمي الطاقة الأوروبية (CEER) ليستخدم كجزء من المؤشرات الوطنية المقدمة كل سنة.

في إسبانيا، لا يملك المنظم أي صلاحية أو اختصاص فيما يتعلق بالتعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات، وبالتالي لا يوجد أي تقرير.

في **تركيا**، لا توجد أي مطالبات بإعداد تقرير رسمي يمكن نشره.

جميع الجهات التنظيمية في **الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة** ملزمة قانونًا بتقديم تقارير سنوية إلى البرلمان، ولذلك تحتوي هذه التقارير أيضًا، من بين موضوعات أخرى، على بيانات توضح عدد الشكاوى التي تم تقديمها وتسويتها. علاوة على ذلك، تكون الهيئة التنظيمية في **جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** مطالبة بتقديم معلومات مفصلة إلى وزارة مجتمع المعلومات والإدارة عن عدد وطبيعة الشكاوى المتلقاة/إجراءات تسوية النزاعات وطرق حلها.

3-8 واجب المنظم تجاه جمع البيانات

في حالات **الجزائر** و**مصر** و**مالطا** و**تركيا**، لا يجمع المنظم بيانات عن إجراءات شكاوى العملاء / تسوية النزاعات المتعلقة بالطاقة من المؤسسات الأخرى. في **اليونان**، يجمع المنظم معلومات من المؤسسات ذات الصلة على الرغم من عدم وجود أحكام قاطعة بشأن هذا الأمر. في **الأردن**، توجد وحدة حكومية لإدارة الشكاوى تتولى جمع البيانات. في **فلسطين**، يجمع المنظم بيانات عامة تتعلق بقانون الكهرباء والتراخيص. في **البرتغال**، يجمع المنظم البيانات من موفري الخدمة فقط، وذلك وفقًا لمدونة قواعد جودة الخدمة. في **إسبانيا**، يجمع المنظم معلومات عن عدد وطبيعة الشكاوى التي تم تلقيها وحلها بواسطة مشغّلي نظام التوزيع والموردين.

لا يوجد لدى أي سلطات تنظيمية في **الأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة** التزام محدد بالبحث عن وجمع البيانات من المؤسسات الأخرى، مثل جهات مخصصة لشؤون العملاء أو كيانات تقدم حلاً بديلاً للنزاع.

3-9 الإجراءات المؤقتة لهيئات التنظيم الوطنية عند التصرف كجهة لتسوية النزاعات

لا ينطبق هذا الأمر على **الجزائر** و**إيطاليا** و**إسبانيا**. في **اليونان** و**الأردن** و**تركيا**، يستطيع المنظم إصدار إجراءات مؤقتة موجهة إلى الأطراف المتنازعة ويوجد أساس قانوني لهذا الأمر. في **اليونان**، ردت هيئة تنظيم الطاقة أنه وفقًا للمادة 35 من القانون رقم 4001 لسنة 2015، يمكنها القيام بإجراءات مؤقتة ملائمة قبل اتخاذ قرار نهائي وقد تفرض عقوبة مالية. تأخذ هذه الإجراءات صيغة القرار التنظيمي والتبعات القانونية المقابلة له.

في **مصر** و**مالطا**، يستطيع المنظم أيضًا إصدار إجراءات مؤقتة إلى موفري الخدمة؛ وفي **فلسطين**، إلى مكتب رئيس الوزراء. في **البرتغال**، يستطيع المنظم أيضًا إصدار إجراءات مؤقتة على شكل توصيات واقتراحات.

عند اتخاذ القرار، يستطيع المنظم تصور أن طلب القيام بإجراء مؤقت له ما يبرره وإن إصدار القرار المؤقت سيمنع وقوع أضرار لا يمكن إصلاحها في وقت لاحق. في **ألبانيا** و**جورجيا** و**كوسوفو*** و**مولدوفا** و**الجبل الأسود** و**أوكرانيا**، يملك المنظم حق اتخاذ قرار بشأن هذه الإجراءات المؤقتة. من ناحية أخرى، توجد قوانين في بعض الدول لا تسمح للمنظمين بعمل ذلك في دول **البوسنة والهرسك** و**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** و**صربيا**.

4- إجراءات القرارات النهائية

4-1 إمكانية الاستئناف على قرار هيئات التنظيم الوطنية

في **البرتغال** و**اليونان** و**الأردن** و**مالطا** و**البرتغال** و**تركيا**، هناك إمكانية للاستئناف على قرار المنظم قبل تحويل الأمر إلى المحكمة. في مثل هذا الوضع، يتم إرسال الاستئناف أمام سلطة عليا مثل محكمة استئناف أثينا الإدارية، ومحكمة العدل العليا، ومجلس مراجعة الأحكام الإدارية، والمحاكم الإدارية، والمحاكم الخاصة التي تنظر في مسائل المنافسة وتنظيم السوق والإشراف. في **مصر**، من غير الممكن الاستئناف على قرار المنظم، والذي يكون ملزمًا للجميع. في **إيطاليا** وإسبانيا، لا ينطبق هذا الأمر.

في **مالطا**، رد منظّم خدمات الطاقة والمياه أن هناك إمكانية للاستئناف على قرار المنظم. يتم تقديم الاستئناف إلى مجلس مراجعة الأحكام الإدارية. لا يؤدي تقديم مثل هذا الاستئناف إلى تعليق قرار المنظم، ما لم يبت مجلس مراجعة الأحكام الإدارية في هذا القرار ويعلق تنفيذه في انتظار الحكم النهائي للمجلس. الأساس القانوني لهذا الشأن هو اللائحة 4(3) لإجراءات حل النزاعات لسنة 2016، والمادة 32(5) من قانون المنظمين. يمكن كذلك تقديم استئناف آخر على حكم المجلس الإداري بشأن نقاط قانونية فقط إلى محكمة الاستئناف في مالطا. يقوم الاختصاص القضائي لمجلس مراجعة الأحكام الإدارية على المادة 7 من اللوائح التنظيمية لإجراءات حل النزاعات الصادرة عام 2016.

في **البرتغال**، تحدد الهيئة التنظيمية لخدمات الطاقة أنه، في حالة إمكانية التطبيق، يمكن الاستئناف على جميع قرارات المنظم أمام المحاكم الإدارية أو المحاكم المختصة بالمنافسة والتنظيم والإشراف.

في **تركيا**، تملك المحاكم سلطة اتخاذ قرارات يمكنها تعليق قرار مجلس المنظمين. ينشأ الأساس القانوني من القانون الإداري.

في **الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة**، يكون القرار الذي يتخذه المنظمون نهائيًا على المستوى الإداري، ولكن تنص كل القوانين على القيام بمراجعة قضائية لهذه القرارات. وفقًا لتحليل الاستجابات، يكون للدعوى القضائية صلاحية تعليق قرار المنظم في **جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة**، بينما في **الجبل الأسود** لا تكون هذه هي الحالة، حيث يتم تنفيذ قرار المنظم بغض النظر على الإجراءات التي بدأت من الطرف المتضرر.

4-2 التزام المنظم بتبرير قراراته

في **الأردن وتركيا**، يكون المنظمون غير ملزمين بتبرير قراراتهم. في **إيطاليا** وإسبانيا، لا تملك هيئات التنظيم الوطنية أي صلاحيات لاتخاذ أي قرار يتعلق بهذه المسائل. هيئات التنظيم الوطنية لدى دول جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط المتبقية ملزمون بتبرير قراراتهم. في **الجزائر**، ووفقًا لقرار لجنة ضبط الكهرباء والغاز، أي ادعاء يتم توجيهه إلى اللجنة سيتم مراجعته والرد عليه مع التوضيح اللازم وإرساله إلى مقدم الطلب.

في **مصر**، يلتزم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك بتبرير قراراته. تكون كل قرارات لجنة حل النزاعات مفصلة ومبررة بأسباب منطقية، وتذكر اللجنة كل المناقشات الفنية والقانونية، والبيانات والأدلة المقدمة، مع تقييم اللجنة وتفسيرها وحكمها على الأمور والأسس التي اتخذت القرار بناءً عليها. الأساس القانوني لهذا الأمر هو اللوائح التنفيذية لقانون الكهرباء رقم 87 لسنة 2015، المادة 37، الفقرة 7.

في **اليونان**، يجب تبرير جميع قرارات هيئة تنظيم الطاقة وفقًا للمادة رقم 32 من القانون 4001 لسنة 2011.

في **مالطا**، يلتزم منظّم خدمات الطاقة والمياه بتبرير قراراته. بشكل عام، تُلزم مبادئ القانون الإداري المالطي الكيانات العامة بتبرير قراراتها. الأساس القانوني لهذا الأمر هو اللائحة 4(7) الخاصة بإجراءات تسوية النزاعات لسنة 2016، التي تنص على ما يلي: "(7) عند إصدار قرار بموجب هذه اللائحة، يجب أن يذكر المنظم الأسباب التي استند عليها القرار، وسيبلغ أطراف النزاع بنسخة من القرار، مع خضوع هذه المتطلبات لمقتضيات السرية التجارية والتي يعتبرها ذات صلة بهذا الشأن."

في **فلسطين**، يكون ذكر أسباب القرارات التي تتخذها هيئة التنظيم الوطنية مطلوبًا وفقًا لقانون الكهرباء العام والترخيص.

في **البرتغال**، وعلاوة على تشريعاتها وإطار قانون الجهات التنظيمية، تخضع قرارات الهيئة التنظيمية لخدمات الطاقة وعمليات تشغيلها لأحكام مدونة الإجراءات الإدارية.

جميع الجهات التنظيمية في **الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة** ملتزمة قانونًا بتبرير قراراتها.

4-3 إبلاغ هيئة التنظيم الوطنية للأطراف المعنية

في جميع دول جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط، باستثناء **إسبانيا**، يتم إبلاغ أطراف النزاع بقرار المنظمة بصيغة مكتوبة وبواسطة قرار له تاريخ محدد. لا تملك الهيئة الوطنية للأسواق والمنافسة أي صلاحيات لاتخاذ أي قرار يتعلق بهذه المسائل.

في **ألبانيا**، يتم نشر القرار في الجريدة الرسمية وعلة موقع الويب الخاص بالمنظم.

في **الجزائر**، يتم إبلاغهم عن طريق خطاب مكتوب.

يبلغ المنظمون في **البوسنة والهرسك** أطراف النزاعات بقراراتهم بالطريقة التالية:

- اللجنة التنظيمية للطاقة في الاتحاد - يتم إبلاغ أطراف النزاع عن طريق قرار مكتوب. ترسل اللجنة التنظيمية للطاقة في الاتحاد قرارها مع ملفات الحالة إلى مشغّل نظام التوزيع (باعتباره سلطة الدرجة الأولى)، والذي سيكون مطالبًا بتسليم القرار إلى الأطراف خلال فترة زمنية قدرها خمسة أيام من تاريخ استلام الملف.
- اللجنة التنظيمية للطاقة في صرب البوسنة - يتم إرسال قرار مؤرخ بواسطة البريد إلى أطراف النزاع. وعلاوة على ذلك، يتم نشر جميع القرارات على موقع الويب الخاص باللجنة التنظيمية.

في **مصر**، يتم إبلاغ أطراف النزاع بقرار المنظم بعد موافقة مجلس الإدارة عليه، ويبدأ بعد ذلك سريان قرارات لجنة حل النزاعات. ويبلغ الأمين الفني للجنة حل النزاعات الأطراف دون تأخير، وذلك عن طريق خطاب مسجل بعلم الوصول. الأساس القانوني لهذا الأمر هو اللوائح التنفيذية لقانون الكهرباء رقم 87 لسنة 2015 (المادة 36، الفقرة 2).

في **إيطاليا**، لا ينطوي إجراء الحل البديل للنزاع على اتخاذ قرار، ولكن يتم بدلاً منه الوصول إلى اتفاق بين الأطراف المعنية. في تلك الحالة، توقع الأطراف المتنازعة على اتفاق مكتوب ومؤرخ والذي يعتبر واجب التنفيذ أو يمكن إحضاره أمام المحكمة المختصة في حالة عدم الرضا عن محتوياته من قبل الطرف الآخر. في حال عدم التوصل إلى اتفاق، يعد القائم بالتصالح تقريرًا مكتوبًا يفيد بأن محاولة التصالح قد فشلت.

في **الأردن** و**تركيا**، يتم عمل ذلك عن طريق قرار مكتوب ومؤرخ، بينما في **مالطا**، يتم إبلاغ أطراف النزاع بشأن قرار المنظم عن طريق نشر إشعار يجب أن ينص على مكان وجود نسخ من القرار أو معلومات عنه وكيفية الحصول عليه. يقوم هذا الأمر على أساس اللائحة 4(8) الخاصة بإجراءات حل النزاعات لسنة 2016: "(8) ينشر المنظم إشعارً بالقرار الصادر وفقًا لهذه اللائحة، ويجب أن ينص الإشعار على مكان وجود نسخ من القرار أو معلومات عنه وكيفية الحصول عليه. يلتزم المنظم بتوفير نسخة من القرار لأطراف النزاع."

سيتم إرسال القرارات المكتوبة التي تصدرها الهيئة التنظيمية في **كوسوفو*** إلى كل طرف معني. وعادةً ما يتم إبلاغ العملاء عن طريق الهاتف أيضًا. سيتم كذلك نشر جميع القرارات التي يتخذها مجلس هيئة التنظيم الوطنية فيما يتعلق بالشكاوى أو النزاعات على موقع الويب، وذلك بالإضافة إلى إرسال القرارات إلى جميع الأطراف المعنية.

في **جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة**، يصدر المنظم قرارً مكتوبًا يتم تسليمه رسميًا عن طريق البريد إلى كلا الطرفين ويمكن أيضًا إرساله عن طريق البريد الإلكتروني عند الطلب.

في **مولدوفا** و**صربيا** و**أوكرانيا**، يبلغ المنظمون الأطراف المعنية عن طريق خطاب رسمي.

في الجبل الأسود، سيتم تقديم قرار التحكيم إلى الأطراف المعنية خلال ثلاثة أيام من تاريخ التصديق عليه.

في **فلسطين**، يتم ذلك عن المكاتبات، بينما في **البرتغال**، يتم إبلاغ الأطراف المعنية بصيغة مكتوبة، وإذا كان القانون يسمح أو يقر بذلك، يتم أيضًا نشر القرار، وبالتحديد على موقع الويب الخاص بالهيئة التنظيمية لخدمات الطاقة.

4-4 الحدود الزمنية لاتخاذ قرار في نزاع بواسطة المنظم

في **الجزائر** و**اليونان** و**إيطاليا** و**مالطا**، يخضع حق المستهلك في طلب القرار النهائي الذي يفصل في نزاع من قبل المنظم إلى مبدأ انقضاء المدة القانونية لعمل ذلك.

في **مالطا**، الأساس القانوني لهذا الأمر هو اللائحة 5(1) (d) و(f) من إجراءات حل النزاعات لسنة 2016. في إيطاليا، ردت الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة أن تفعيل إجراء الحل البديل للنزاع لا يمكن طلبه من قبل العميل بعد مرور عام واحد من تلقي رد مكتوب غير مرض على شكوته المكتوبة أو من عدم تلقي أي رد خلال الحد الزمني المقرر.

في حالة **اليونان**، ووفقًا للمادة 45 ("حل النزاعات") من مدونة قواعد الإمداد بالكهرباء اليونانية، فيما يتعلق بأي نزاع ينشأ بين عميل، أو المستهلك على وجه التحديد، وبين مورد الكهرباء، يمكن أن يقدم المستهلك شكوى إلى مكتب التظلمات اليوناني، أو إلى أي سلطة أخرى مختصة وفقًا للتشريعات السارية. في مثل هذا الوضع، تتصرف السلطات المختصة وكأنها جهات لحل النزاعات خارج نطاق المحكمة. تم إدراج نفس الحكم في المادة 44 من مدونة قواعد الإمداد بالغاز التي تم إقرارها مؤخرًا (القرار الوزاري رقم 174842 لسنة 2018)، والذي يشير إلى الخيار المتاح للأطراف المعنية باللجوء إلى جهود الوساطة بغرض حل نزاعات المستهلكين. وتبعًا للمادة 24 ("حماية المستهلك") من القانون رقم 4001 لسنة 2011، تفحص هيئة تنظيم الطاقة شكاوى المستهلكين إلى حد معرفة منشأ الشكوى أو دراسة الشكاوى المتعلقة بمسائل الامتثال التنظيمي المنصوص عليها في القانون المذكور أو في اللوائح التنظيمية التي تم إصدارها وفقًا لأحكامه. لا تدخل النزاعات المدنية أو التجارية ضمن نطاق اختصاصات هيئة تنظيم الطاقة ذات الصلة. وبالتالي، وبينما لا يخضع حق المستهلك في تقديم شكوى إلى هيئة تنظيم الطاقة لمبدأ انقضاء المدة القانونية، لا يشمل مثل هذا الحق القرار النهائي في النزاعات المدنية أو التجارية بواسطة المنظم، وذلك لأنه يقتصر فقط على مسائل الامتثال التنظيمي. وفي الوقت نفسه، يمكن أن تختار هيئة تنظيم الطاقة عدم تناول شكوى مستهلك، إذا كانت هذه الشكوى غير منطقية أو غامضة أو مبهمة أو مكررة بطريقة تهدف إلى الإساءة (مدونة قواعد الإجراءات الإدارية، المادة 4). وفي هذا الشأن، سيتم تقييم مرور وقت زائد أو غير متناسب بين حدوث النزاع وتقديم الشكوى إلى هيئة تنظيم الطاقة من قبل الهيئة حسب الطلب وذلك فيما يتعلق بكل الاعتبارات ذات الصلة.

في حالات **مصر** و**الأردن**, لا يخضع هذا الحق لمبدأ انقضاء المدة القانونية للشكوى.

في **البرتغال**، صرحت الهيئة التنظيمية لخدمات الطاقة بأنه لا يوجد أساس قانوني لهذه المسألة على الرغم من أنها قد تكون حاسمة في التعامل مع الشكوى/ النزاع. في **إسبانيا**، هذا الأمر غير سار لأن هيئة التنظيم الوطنية ليس لديها أي صلاحية بخصوص هذه المسألة. في **تركيا**، لا يوجد حق للمستهلك في هذه الحالة. لم يصلنا رد من فلسطين.

يخضع حق المستهلك في طلب اتخاذ قرار بشأن نزاع من قبل المنظم لمبدأ انقضاء المدة القانونية للشكوى في **البوسنة والهرسك** (اتحاد البوسنة والهرسك)، **جورجيا** و**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** و**الجبل الأسود** و**صربيا** و**أوكرانيا**. لا يوجد مبدأ انقضاء المدة القانونية للشكوى في **ألبانيا** و**البوسنة والهرسك** (صرب البوسنة) و**كوسوفو***.

4-5 إجراءات هيئات التنظيم الوطنية في حالة تأخير موفر الخدمة

حق الطرف في الشكوى إلى المنظمين في حالة تأخير موفري الخدمة، بالتوافق مع قرارات هيئة التنظيم الوطنية، معروف لدى المستهلكين في **ألبانيا وكوسوفو*** و**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** و**مولدوفا** و**الجبل الأسود** و**صربيا**.

في **الجزائر**، لا توجد طريقة أخرى لإجبار الموزع كي يتعامل مع الاستئناف، باستثناء إرسال تذكيرات إليه، مع تحديد الأحكام القانونية في كل مرة

في **البوسنة والهرسك**، لا يوجد إجراء منصوص عليه، ولكن يستطيع المنظم، بعد تلقي المعلومات، إرسال طلب عاجل إلى موفر الخدمة.

في حالة **مصر**، يتم إرسال التذكيرات إلى موفر الخدمة (لا تزيد عادةً عن تذكيرين) بعد ذلك، ويتبعها اجتماعات تُعقد مع الشخص المسؤول عن حل الشكاوى في شركات التوزيع. يكون هذا الأمر المستخدم إجراءً داخليًا بناء على الممارسات الإدارية.

قدمت **جورجيا** حلاً فعالاً للغاية، ففي حالة عدم استجابة موفري الخدمة خلال الحد الزمني المنصوص عليه، يتم احتساب مبلغ معين كتعويض عن التأخير.

في حالة **اليونان**، ووفقًا للملحق الثالث "مدونة قواعد إمداد عملاء الطاقة الكهربائية" (9.04.2013/832 .G.G)، يجب على موفري الخدمة الرد "بسرعة وكفاءة". يشمل الإجراء التالي الخطوات التالية: بعد ملاحظة وجود التأخير، يتم إرسال خطاب جديد إلى موفر الخدمة، والذي يتم فيه تحديد مهلة قصيرة للرد. وفيما بعد، إذا فشل الموفر في الرد خلال المهلة المحددة، سيتم تطبيق الإجراء العقابي المنصوص عليه في القانون رقم 4001 لسنة 2011.

في **إيطاليا**، يتم تطبيق إجراء التعويض التلقائي، حيث يستحق العميل تعويض تلقائي قدره 25 يورو. تتم زيادة مبلغ التعويض (ليصل إلى 75 يورو) إذا تجاوز التأخير في الرد على العميل الحدود الزمنية المقررة.

في **الأردن**، تنوي هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن فرض عقوبات في مثل هذه الحالات، بينما في **مالطا**، تم إرسال التذكيرات إلى موفر الخدمة (لا تتجاوز عادةً ثلاثة تذكيرات) قد يتبع هذا إجراء إنفاذ يؤدي إلى فرض غرامة إدارية. يكون هذا الأمر المستخدم إجراءً داخليًا بناء على الممارسات الإدارية. في **فلسطين**، رد مجلس تنظيم قطاع الكهرباء الفلسطيني أن مثل هذه الحالات يتم التعامل معها عن طريق تقديمها إلى مكتب رئيس الوزراء.

في **البرتغال**، تقوم تسوية النزاعات على رغبة الأطراف، ولكن يستطيع المنظم طلب إرسال المعلومات والتذكير بالمبدأ المتعارف عليه الذي ينص علي أنها انتهاك يمكن فرض عقوبة عليها.

في حالة **إسبانيا**، يمكن أن تفرض الهيئة الوطنية للأسواق والمنافسة عقوبات على وكالات السوق غير الملتزمة بفترة الرد التي يحددها القانون، بينما في **تركيا**، يدفع الموفرون رسومًا عن كل تأخير، وذلك وفقًا للائحة التنظيمية للتوزيع.

4-6 إجراء المنظم عندما لا يطبق موفرو الخدمة قرار المنظم المتعلق بالشكوى/ تسوية النزاع

بدا من معظم الردود، أنه من النادر ألا يقوم موفر الخدمة بتطبيق قرار **المنظم** المتعلق بشكوى. في جميع الحالات، يكون موفر الخدمة ملزمًا بتطبيق قرار المنظم. قد يتم تطبيق العقوبات والجزاءات وفقًا للحالة.

في **الجزائر**، ردت لجنة ضبط الكهرباء والغاز بأنه لا توجد طريقة أخرى لإجبار الموزع على الالتزام، باستثناء إرسال تذكيرات إليه، مع تحديد الأحكام القانونية في كل مرة.

في **مصر**، من النادر ألا يقوم موفر الخدمة بتطبيق قرار المنظم المتعلق بشكوى، وفي هذه الحالة، يجب على موفر الخدمة تقديم رأيه إلى المنظم بناء على الأساس القانوني، ولكن في جميع الأحوال، يكون موفر الخدمة ملزمًا بتطبيق قرار المنظم. في حالة حل النزاع، يتم اتخاذ القرار النهائي بواسطة مجلس إدارة المنظم ويكون ملزمًا لجميع الأطراف المعنية.

في **اليونان**، ردت هيئة تنظيم الطاقة أنه وفقًا للمادة 36 من القانون رقم 4001 لسنة 2011، وفي حالة وجود انتهاكات لأحكام القانون أو للتشريعات المصدرة بموجب سلطتها، قد يقوم المنظم، بعد الاستماع إلى الأطراف المعنية، برفض غرامات تصل إلى 10% من العائد السنوي في حالة عدم الالتزام.

في **إيطاليا**، لا ينطوي إجراء الحل البديل للنزاع على اتخاذ قرار، ولكن يتم بدلاً منه الوصول إلى اتفاق بين الأطراف المعنية. يعتبر اتفاق التصالح واجب النفاذ، ويمكن إبطاله مباشرةً أمام المحكمة المختصة في حالة عدم الرضا عن محتوياته من قبل الطرف الآخر.

في **الأردن**، يجب تنفيذ العقوبات (المادة 20 - الالتزام بشروط الترخيص).

في **مالطا**، يتم اتخاذ إجراء الإنفاذ بواسطة المنظم ضد موفر الخدمة، والذي قد يؤدي إلى فرض غرامة إدارية. يتم إجراء فرض غرامة إدارية بالطريقة التالية:

- الخطوة رقم 1: يرسل المنظم خطاب رسمي يسمى "الخطاب القضائي" من خلال خدمات المحكمة يحذر فيه من إمكانية توقيع غرامة إدارية على الطرف غير الملتزم من قبل المنظم، مع ذكر السبب الخاص بفرض مثل هذه الغرامة، ومبلغ الغرامة، ويطالب أيضًا ذلك الطرف بتصحيح تصرفاته أو حالات التقصير الموجودة لديه، و/أو تقديم مستنداته إلى المنظم، خلال الفترة الزمنية المحددة.
- الخطوة رقم 2: إذا عالج الطرف المعني المخالفة خلال الفترة التي حددها المنظم ووافق كتابةً على الالتزام بأي شروط قد يفرضها المنظم، فسيتوقف المنظم عن اتخاذ مزيد من الإجراءات. إذا فشل الطرف المعني، بعد إعلامه كتابةً كما هو مذكور أعلاه، في معالجة المخالفة خلال الفترة الزمنية التي حدده المنظم أو فشل في الالتزام بأي شروط تم الاتفاق عليها كتابةً، سيفرض المنظم على هذا الطرف عقوبة إدارية بسبب عدم الالتزام، وذلك بالإضافة لفرض عقوبة إدارية أخرى بسبب ارتكاب المخالفة نفسها.

الأساس القانوني هو المادة 13 من قانون المنظم. لا يختلف الموقف في حالة التعامل مع الشكاوى مقارنةً بالإجراءات الرسمية لتسوية النزاعات.

في **فلسطين**، يتم معالجة الموقف عن طريق تقديم الشكوى إلى مكتب رئيس الوزراء وإلى الحكومة.

في **البرتغال**، تقوم تسوية النزاعات على رغبة الأطراف، ولكن يستطيع المنظم طلب إرسال المعلومات والتذكير عند انتهاك المبدأ المتعارف عليه والذي قد يؤدي لفرض عقوبة.

في حالة **إسبانيا**، هذا الأمر غير قابل للتطبيق، لأن الهيئة الوطنية للأسواق والمنافسة لا تملك أي صلاحية بهذا الشأن.

في شروط قانون سوق الكهرباء (المادة 16) بدولة **تركيا**، في بعض الحالات التي لا يقوم فيها موفر الخدمة بتطبيق القرار، يبدأ المنظم في التحري عن الأمر. لا يوجد فارق بين التعامل مع الشكاوى في مقابل الإجراءات الرسمية لتسوية النزاعات.

في حالات عدم تطبيق موفري الخدمة لقرار المنظم المتعلق بالشكوى/ تسوية النزاع، يملك جميع المنظمين في **الأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة** آلية لعقاب هؤلاء الذين يخلون بالالتزامات القانونية الخاصة بهذا الشأن.

تكون الاحتمالات المتاحة أمام المنظمين هي فرض عقوبات على موفري الخدمة (**ألبانيا** و**جورجيا** و**كوسوفو*** و**أوكرانيا**) على شكل غرامات مالية. قد يبلغ المنظمون من الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة هيئة أخرى أو جهة تفتيش مختصة عن انتهاك موفر الخدمة للالتزامات الخاصة به (**جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة** و**الجبل الأسود** و**صربيا**).

تملك **مولدوفا** القدرة على بدء إجراءات مع المحكمة المختصة واقتراح توقيع عقوبة على القائم بالمخالفة.

4-7 المعلومات الملائمة المقدمة من موفر خدمات الطاقة

في حالات جميع الدول المشاركة في الاستبيان الأعضاء في **جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط** باستثناء **الأردن**، يُطلع موفر خدمات الطاقة المستهلكين على كل المعلومات الملائمة المتعلقة بالأسعار وقواعد ورسوم توصيل وفصل الخدمة، وشروط دفع الفواتير وقواعد النزاع، وغيرها من المعلومات. وبطريقة مماثلة في جميع **الدول المتعاقدة في مجتمع الطاقة**، يتم إطلاع المستهلكين بشكل صحيح على المنتجات/الخدمات والأسعار والشروط والأحكام، وغيرها من المعلومات. والطريقة الأكثر شيوعًا لتوفير المعلومات تكون من خلال العقود. تأتي مواقع الويب الرسمية في المرتبة الثانية كأكثر الطرق شيوعًا التي يقدم موفرو خدمات الطاقة من خلالها المعلومات إلى المستهلكين.

	طريق تقديم المعلومات الملائمة إلى المستهلكين							
الدولة	العقد	موقع الويب	الفواتير	فروع مشغّلي نظام التوزيع أو الموردين	الخطاب	نشرة/كتيب	الاجتماعات/ح لقات النقاش	الحملات الإعلامية
ألبانيا	X							
الجزائر		X				X	X	X
البوسنة والهرسك	X	X	X	X		X		
مصر	X	X		X				
جورجيا	X							
اليونان	X	X	X	X	X	X		X
إيطاليا	X			X				
الأردن	X	X	X	X	X			
كوسوفو*	X	X	X	X				
جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة	X	X	X					
مالطا	X							
مولدوفا	X							

الجبل الأسود	X	X						
فلسطين								
البرتغال	X	X	X				X	
صربيا	X	X	X		X			
إسبانيا	X	X	X					
تركيا	X							
أوكرانيا	X	X	X		X			
الإجمالي	17	12	9	8	3	3	1	2

في حالة **الجزائر**، يستخدم الموفر قنوات اتصال عديدة بإبلاغ عملائه، على سبيل المثال، موقع الويب والنشرات والكتيبات والاجتماعات والحملات الإعلامية التي تستهدف التوعية ونشر المعلومات. تنص اللوائح التنفيذية على هذا الالتزام (القرار التنفيذي 08-114 المتعلق بتعديل شروط تخصيص وسحب توصيلات الكهرباء والغاز).

في مصر، يتم تقديم هذه المعلومات إلى المستهلكين بواسطة موفر خدمات الطاقة عن طريق عقد العميل. يلتزم موفر خدمات الطاقة بتقديم عقد العميل وفقًا لشروط الترخيص الخاصة به والذي يصدره المنظم. وعلاوة على ذلك، توجد إرشادات وتوجيهات تحتوي على معلومات، متاحة في مكاتب وفروع شركات التوزيع.

في **اليونان**، يجب ذكر جميع المعلومات في عقد الطاقة وفقًا للمادة 18، الفقرة الثانية من "مدونة قواعد إمداد عملاء الطاقة الكهربائية" (G.G. 9.04.2013/832). ويعتبر نشر المعلومات السابق ذكرها على موقع الويب أيضًا أمرًا إلزاميًا.

في **إيطاليا**، وبموجب لوائح الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة (مدونة قواعد السلوك الخاصة بإمداد الكهرباء والغاز)، يتم تقديم المعلومات الملائمة المتعلقة بالأسعار وقواعد ورسوم توصيل وفصل الخدمة، وشروط دفع الفواتير وقواعد النزاع وغيرها، في المستندات السابقة للتعاقد وفي عقود الإمداد نفسها. يتم توفير معلومات عامة عن الإمداد بخدمات الطاقة وحقوق المستهلكين بواسطة نقطة الاتصال الوحيدة للعملاء التي تحددها الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة.

في مالطا، يتم تقديم المعلومات إلى المستهلكين بواسطة موفر خدمات الطاقة عن طريق عقد العميل. يلتزم موفر خدمات الطاقة بتقديم عقد العميل وفقًا لشروط الترخيص الخاصة به والذي يصدره المنظم.

في البرتغال، يتم تقديم المعلومات من خلال خطاب مكتوب وموقع الويب وفي شروط التعاقد وفي الفاتورة المرسلة إلى المستهلكين. يتم هذا الأمر نتيجة للقوانين الإطارية الوطنية التي تنظم العمل في قطاعات الكهرباء والغاز الطبيعي، وكذلك مدونات قواعد العلاقات التجارية.

في **إسبانيا**، تظهر المعلومات على فواتير المستهلكين وتكون متاحة للجميع على صفحات موفري الخدمة على الويب.

في **تركيا**، يتم توفير بعض المعلومات إلى العميل عن طريق عقد التجزئة أو الاتفاقية الثنائية. الأساس القانوني هو اللائحة التنظيمية الخاصة بخدمات المستهلكين.

في حالة جميع الدول المشاركة في الاستبيان والأعضاء في جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط، باستثناء **الأردن**، يتلقى العميل معلومات تتعلق بسياسة التسعير، والمستوى الملائم لخدمة العملاء، وكذلك إصدار الفواتير وخيارات الدفع وإجراء تقديم الشكاوى إلى موفر الطاقة وإمكانية الرجوع إلى المنظم كجهة مسؤولة عن التعامل مع الشكاوى/ تسوية النزاعات، ومن أجل فرصة إدراج رابط مستهلك من أجل مساعدة المستهلك. والطريقة الأكثر شيوعًا لتوفير المعلومات تكون من خلال العقود. تأتي مواقع الويب الرسمية في المرتبة الثانية كأكثر الطرق شيوعًا التي يقدم موفرو خدمات الطاقة من خلالها المعلومات إلى المستهلكين.

5- الاستنتاجات

بغض النظر عن مستوى حماية العملاء، فقد لوحظ بوضوح أن مسألة حماية المستهلكين تجذب الاهتمام بشكل متزايد. تساعد استطلاعات الرأي والتقارير الخاصة بهذا الشأن في توفير معلومات عن الحالة في دول مختلفة أعضاء في استطلاع الرأي والأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة، كما يتم الاستفادة منها أيضًا لمشاركة أفضل الممارسات مع الآخرين.

تمتلك كل الدول المشاركة في الاستبيان سياسات لحماية مستهلكي الطاقة من الفئة المنزلية تتضمن قواعد ولوائح تنظيمية في مجال الطاقة، وتشريعات الغاز وشروط التراخيص أو كجزء من حماية المستهلك و/أو التشريعات الإدارية. توفر هذه اللوائح التنظيمية أيضًا للسلطات المسؤولة عن التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات، التأثيرات القانونية للقرارات والتوصيات التي تصدرها تلك السلطات والفرص القانونية الأخرى المتاحة أمام العملاء. السلطة المسؤولة عن مراجعة الشكاوى وحل النزاعات في جميع دول الأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة هي هيئة التنظيم الوطنية. تملك هيئة التنظيم الوطنية نفس نطاق السلطة والصلاحيات في معظم الدول الأعضاء في جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط.

وفي الحالات الأخرى التي لا تملك الجهة التنظيمية صلاحيات حل النزاعات، توجد كيانات أو جهات أخرى مسؤولة عن التعامل مع الشكاوى/حل النزاعات. وبالنسبة للمستقبل، من المتوقع لدور جهات الحل البديل للنزاع المعينة والمختصة بالتعامل مع شكاوى الكهرباء والغاز أن يزيد نتيجة للتطورات التي حدثت في هذا النوع من حل النزاعات، والذي من المتوقع أن يتطور في دول الساحل الشمالي ليتماشى مع المتطلبات التشريعية الأوروبية.

يملك غالبية المشاركين في الاستبيان الأساس القانوني الذي تقوم عليه الإجراءات الموجهة لحل النزاعات. وفي الحالات التي يُعتقد فيها أن الأساس القانوني ربما يخضع لتفسيرات أو تأويلات ذاتية مختلفة، فمن المقترح والمفضل أن يتم تقوية هذا الاتجاه من خلال الوسائل التشريعية. ومن ناحية أخرى، وفي غياب تعريفات لمصطلحات "حل النزاعات" و/أو التعامل مع الشكاوى في النظام القانوني المعين، يجب وضع تعريفات لها عند ظهور مشكلات تتعلق بالتفسير القانوني.

ومن المؤكد أيضًا أن أغلبية السلطات التنظيمية تملك إجراءات سارية واضحة لتسوية النزاعات و/أو التعامل مع الشكاوى، أو أن تلك الإجراءات الواضحة موجودة للتعامل بطريقة صحيحة مع شكاوى/تسوية نزاعات المستهلكين من الفئة المنزلية، إذا كانت السلطة التنظيمية غير مسؤولة عن هذا الاختصاص الوظيفي. يوصى بشدة بوجود مثل هذه الإجراءات لضمان التيقن القانوني من صحة الخطوات المتخذة، والتأكد من نهج منظم للتعامل مع شكاوى العملاء من الفئة المنزلية وحل النزاعات.

تختلف التأثيرات القانونية لنتيجة التسوية بين الدول المشاركة في الاستبيان الأعضاء في جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط، لأنه من المحتمل أن يفرض المنظم نتيجة ملزمة قانونًا في ثلاث دول فقط، بينما لا توجد مثل هذه السلطة في دولتين أخريتين. يتوقف هذا الاختلاف بالطبع على الحلول الوطنية المعينة التي يتم اللجوء إليها في كل سياق وطني مختلف، وهو الاختلاف الذي يحتمل أن ينتج عن الاحتياجات المتباينة. في جميع الحالات القابلة للتطبيق، يجب أن تخطر هيئة التنظيم الوطنية الأطراف المعنية بقرارها كتابةً مع وضع التاريخ على القرار.

في معظم الحالات التي تكون فيها السلطة التنظيمية مسؤولة عن حل النزاعات و/أو التعامل مع الشكاوى، يمكن أن يتعامل المنظمون مع أغلب شكاوى العملاء، مثل مسائل إصدار الفواتير والقياس وانقطاع الإمداد بالطاقة، حيث ذُكرت هذه الأمور في معظم الردود التي تم تلقيها. ولوحظ بصفة عامة أن السلطات التنظيمية قادرة على التعامل مع حالات تتضمن الاختصاصات الوظيفية الأساسية للسلطة التنظيمية الوطنية في قطاع الطاقة.

في معظم حالات الدول المشاركة في الاستبيان، فقط المؤسسات القضائية والمنظم هي التي يمكنها التعامل مع شكاوى العملاء المتعلقة بالطاقة و/أو إجراءات حل النزاعات. في بعض الحالات، تنطوي هذه الحقيقة على فائدة وهي ضمان اتباع نهج يتميز "بعدم المحاباة" لحل النزاعات، ولكن قد يعتبر البعض هذا الأمر من العيوب، كما يتوقف أيضًا على السياق الوطني، وعلى نشر **المعرفة العملية المتخصصة** اللازمة لمواجهة مثل هذه الحالات باستخدام الخبرات الضرورية، والتي تلعب فيها السلطات التنظيمية دورًا هامًا كجهة مؤتمنة، كما يتضمن ذلك بعض التكاليف الإضافية.

العقود هي أكثر الطرق شيوعًا لتعريف العملاء بحقهم في الشكوى، وتُعد مواقع الويب والنشرات هي قناة المعلومات البديلة لتوصيل لاطلاعهم على مثل هذه الحقوق. ومع ذلك، ذكر المنظمون طرقًا مستحدثة هي المؤتمرات والمقابلات الصحفية لاطلاع العملاء على حقهم في الشكوى.

الأساس القانوني الأكثر شيوعًا الذي يدعم حق العملاء في الشكوى يقوم على أدوات تشريعية وتنظيمية. هذا الأمر جدير بالتزكية والتوصية في تلك الحالات التي تغيب فيها مثل هذه الأدوات التشريعية التي تمنح قوة قانونية لعمل هيئة التنظيم الوطنية.

في جميع حالات الردود المتلقاة، وجدنا أن هناك معايير سارية للتعامل مع الشكاوى من قبل موفري الخدمات والمؤسسات الأخرى المنوط بها تسوية النزاعات كما يتوفر أساس قانوني لعمل هذه الأشياء. هذا الاستنتاج هام، لأنه من المؤكد أن المتطلبات الأساسية التي تضمن حماية حقوق العملاء موجودة وسارية المفعول.

وفي معظم الدول المشاركة في الاستبيان، كانت النتيجة هي أن المستهلك يجب عليه أولاً الرجوع إلى الآليات الخاصة بالمورد فيما يتعلق بالتعامل مع الشكاوى قبل اللجوء إلى المنظم، بينما في حالات قليلة، يستطيع العمل التواصل مباشرةً مع المنظم.

تتوفر وسائل متنوعة أمام العملاء للاتصال بالمنظم وتقديم شكاويهم. أكثر الطرق ابتكارًا والمستخدمة لمثل هذه الأغراض كانت عن طريق تطبيق WhatsApp. فالاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات ووسائل التواصل الاجتماعي من أجل هذه الأغراض أمر مستحسن، لأنه يوفر تدابير احتياطية كافية فيما يتعلق بالخصوصية والتواصل المستمر وهي المزايا التي لا تتوفر في وسائل الاتصال التقليدية للتعامل مع شكاوى العملاء ومخاوفهم.

في غالبية الحالات، لا توجد إجراءات خاصة يتم تنفيذها لتحويل التعامل مع الشكاوى إلى إجراء رسمي لتسوية النزاعات. قد يكون لهذا الأمر ميزة متفردة لزيادة فعالية المعالجة الكافية لشكوى العميل.

أشارت جميع الدول المشاركة في الاستبيان إلى أن هيئات التنظيم الوطنية لديها صلاحية الوصول إلى البيانات المتعلقة بالشكوى، وأن القانون يضمن منحها هذه الصلاحية. ذُكرت المسائل المتعلقة بإصدار الفواتير والقياس على أنها النوع الأكثر شيوعًا للشكاوى التي يتم تلقيها من العملاء.

وتوجد ملاحظة إيجابية تتعلق بتحديد هيئات التنظيم الوطنية لفترات زمنية يتم خلالها التعامل مع الشكاوى. تضمن هذه الحدود الزمنية أن العملاء سيتم إنصافهم أو معالجة شكوتهم من قبل هيئات التنظيم الوطنية خلال إطار زمني محدد. لوحظ أيضًا أنه في معظم الأحوال لا يتم السماح بتمديد الفترة الزمنية للإجراءات إلا في الحالات المعقدة، والتي تتطلب وقت أكبر ليتم التعامل معها بشكل كاف.

تعتبر الأوقات التي يستغرقها المنظم للتعامل مع مسألة أو الوصول لنتيجة فيها كافية في معظم الأحيان. وفي الوقت نفسه، توجد مخططات تعويض من قبل موفر الخدمة في العديد من الدول المشاركة في الاستبيان. يُوصى بتنفيذ هذه الممارسة لأنها تضمن توفر وسائل مباشرة وكافية للتعامل مع الشكاوى/النزاعات في وقت قصير ولا تتكلف كثيرًا، ولوحظ وجود أمر إيجابي هو أنه في معظم الدول المشاركة في الاستبيان، يكون العملاء غير ملزمين بدفع أي رسوم مقابل تقديم الشكوى.

في معظم الحالات تقريبًا، لا يتم تعويض المستهلك عن أي تكاليف مضمنة في عملية التعامل مع الشكاوى/تسوية النزاعات. في هذا الشأن، إذا كانت الإجراءات السارية مجانية/رخيصة الثمن ويمكن استكمالها بفعالية، فلن يتم وضع هذا الأمر في إطار حماية المستهلك. ومع ذلك، إذا تضمنت عملية واحدة تكاليف كبيرة يتحملها العميل لتقديم طلب بالنظر في شكواه، فيجب مناقشة مسألة التعويض عن التكاليف. ولذلك، يقدم المنظمون تقارير دورية عن عدد وطبيعة الشكاوى التي يتم تلقيها وحلها في حالة إذا كام المنظم لديه صلاحية القيام بهذه العمليات، بغض النظر عن معدل تقديم هذا التقرير.

وفي جميع الحالات تقريبًا، حتى في حالة اللجوء إلى إجراءات الحل البديل للنزاع الطوعية، تكون التسوية النهائية التي يقررها المنظم أو تتوصل الأطراف المعنية إليها ملزمة، وفي حالة اتخاذ المنظم للقرار، قد يتعرض موفر الخدمة لغرامات أو فرض جزاءات نتيجة لعدم امتثاله. هذه سمة عامة وحاسمة موجودة في تصورات حل النزاعات التي تمت دراستها عن طريق الاستبيان، حيث أن غياب صفة الإلزام في القرار النهائي الذي يتم الوصول إليه في إجراء المراجعة، سيؤدي إلى اعتبار العملية غير فعالة بالكامل.

تشير أحد النتائج الإيجابية للغاية التي تم التقاطها من الاستبيان، إلى أنه بالنسبة لجميع الدول المستجيبة تقريبًا، يُطلع موفر خدمات الطاقة العملاء على كل المعلومات ذات الصلة المتعلقة بالأسعار وقواعد ورسوم توصيل وفصل الخدمة، وشروط دفع الفواتير وقواعد النزاع، وغيرها من المعلومات. من الملاحظ أيضًا أنه يتم استخدام وسائل متعددة من أجل الوصول إلى العملاء، والتي تتنوع بين المعلومات الموجودة في عقود المستهلكين والمعلومات التي يتم إدخالها على موقع الويب الخاص بموفر الخدمة والبيانات الموجودة في الفواتير المرسلة إلى المستهلكين.

6- الخطوات التالية

تلقي هذه الدورة من استطلاع الرأي الضوء على بعض الجوانب المهمة المتعلقة بسياسات حماية عملاء الاستهلاك المنزلي، والتي يتم تطبيقها في دول مختلفة في جمعية منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط وعلى الأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة. في المقام الأول، أتاح مدى استجابة الدول المشاركة وجودة المعلومات المقدمة الفرصة لإمكانية القيام بتحليل شامل مقارن يتناول الجوانب المتنوعة لحماية المستهلك والمطبق في دول مختلفة. وعلى الرغم من أن هذا التقرير يقدم تصورات مختلفة لمخططات حماية المستهلك، والتي تتماشى بصورة أفضل مع الإطار القانوني والدستوري على المستوى الوطني، كان الهدف من وراء هذه النظرة العامة هو استنباط أفضل التجارب والتي يمكن أن تتبناها الدول الأخرى بمنتهى السهولة.

وكما ذُكر من قبل، من الضروري مناقشة نتائج هذا التقرير مع هيئات التنظيم الوطنية وأصحاب المصلحة الآخرين، وبالتالي يتم طرح مفهوم قضية حماية حقوق العميل على مستوى أعلى وضمان الحصول على استجابات مسؤولة بدرجة أكبر من السلطات.

من المهم أيضًا القيام باستطلاعات الرأي لمتابعة موضوع إجراءات التعامل مع الشكاوى وتسوية النزاعات المتاحة لعملاء الاستهلاك المنزلي من أجل مراقبة تحسين الموقف الحالي بهدف الوصول إلى ممارسات أكثر كفاءة ومعايير أعلى لحماية العميل/المستهلك. في معظم الحالات تقريبًا، وبما أن تغيير السياسات والإجراءات يتطلب تغييرات تشريعية، فمن المستحسن إعداد تقارير دورية بهذا الشأن مرتين في السنة.

الملحق – قائمة الاختصارات

المصطلح	التعريف
ADR	الحل البديل للنزاع
ANRE	الوكالة الوطنية لتنظيم الطاقة (مولدوفا)
ARERA	الهيئة التنظيمية لشبكات الطاقة والبيئة (إيطاليا)
BIH	البوسنة والهرسك
CCHP	إجراء التعامل مع شكاوى العملاء
CEO	الرئيس التنفيذي
CNMC	الهيئة الوطنية للأسواق والمنافسة (إسبانيا)
CPD	هيئة التطوير المهني المستمر (كوسوفو*)
CREG	لجنة ضبط الكهرباء والغاز (الجزائر)
DERK	هيئة تنظيم الكهرباء في الدولة (البوسنة والهرسك)
DisCos	شركات التوزيع
DSO	مشغّل نظام التوزيع
DSP	إجراء تسوية النزاع
ECRB	مجلس تنظيم مجتمع الطاقة
EgyptERA	جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك (مصر)
EMRA	هيئة تنظيم سوق الطاقة (تركيا)
EMRC	هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن (الأردن)
EnC CPs	الأطراف المتعاقدة في مجتمع الطاقة
ERC	لجنة تنظيم الطاقة (جمهورية مقدونيا اليوغسلافية السابقة)
ERE	الهيئة التنظيمية للطاقة (ألبانيا)
ERO	مكتب تنظيم الطاقة (كوسوفو*)
ERRA	الجمعية الإقليمية لمنظمي الطاقة
ERSE	الهيئة التنظيمية لخدمات الطاقة (البرتغال)
FERK	اللجنة التنظيمية للطاقة في الاتحاد (البوسنة والهرسك)
FYR	جمهورية يوغوسلافيا السابقة
GNERC	اللجنة التنظيمية الجورجية الوطنية للإمداد بالطاقة والمياه (جورجيا)
MEDREG	منظمو الطاقة لدول حوض البحر المتوسط
NEURC	الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة والمرافق (أوكرانيا)
NRA	هيئة التنظيم الوطنية
PERC	مجلس تنظيم قطاع الكهرباء الفلسطيني (فلسطين)
QoS	جودة الإمداد
RAE	هيئة تنظيم الطاقة (اليونان)
RERS	اللجنة التنظيمية للطاقة في صرب البوسنة (البوسنة والهرسك)
RES	مصادر الطاقة المتجددة
REWS	منظّم خدمات الطاقة والمياه (مالطا)
TPA	وصول الطرف الثالث
TSO	مشغّل نظام النقل
WG	مجموعة العمل