

طالبوا الشركة بالتعويض والجودة في تقديم الخدمة

مواطنون : انقطاع التيار الكهربائي في الصيف تكرر عدة مرات والأجواء الحارة تفسد الطعام



المحامي عشموي : على المواطن اثبات تضرره من الانقطاع

في مجال توفير الطاقة الكهربائية بأنه يجب توفيرها بأعلى معايير الجودة وبشكل لائق يمكن الاعتماد عليه والوثوق به والعمل على إيصال الخدمات حتى في المناطق التي لا تخدمها الكهرباء، وتحتمل بذلك مسؤوليتها التخصيرية في حال حدوث الأخطاء ووقوع الأضرار والألا فعدم القول بمسؤوليتها والتزامها تجاه من وقع عليه الضرر أو نسبة ذلك الخطأ إلى قضاء الله وقدره ما هي إلا محاولة للتخفيف من أعباء الشعور بالمسؤولية بينما لسان الحال يقول ربما باليم مكتوفاً وقال له إياك إياك أن تبتل بالماء، وهنا أو هناك عندما يحصل الخطأ أو يقع الضرر بقضاء الله وقدره جاز التعويض أيضاً بقضاء الله وقدره فنحن نفر من قضاء إلى قضاء وهل من قضاء الله وقدره مفر، ولا سيما أن قرار مجلس الوزراء رقم (٢٧) وتاريخ ١٥/٢/١٤٠١هـ الرزمت الوزارة الزام الشركات التي تعمل في مجال توفير الطاقة الكهربائية بتأمين المصادر الاحتياطية في حال انقطاع التيار الكهربائي المفاجئ وخصص على سبيل المثال لا على سبيل الحصر الوزارات والمرافق العامة والخاصة والتي لا تحتل انقطاع التيار الكهربائي ولو لحظة كالمستشفيات والجامعات والمكاتب العامة والمصانع ومحازن الأغذية سواء المجد منها أو المبرد والغداق ومحطات مياه الشرب كما أوجب غرامات استناداً للمادة الخامسة من ذات القرار وعقوبات تصل إلى مائة ألف ريال (للمسبب) وتتجاوز ذلك كلما زادت جسامته الأضرار الحاصلة نتيجة انقطاع التيار وعدم التأمين الاحتياطي لها ولما كان الأمر كذلك فإنه جاز القول بأن للمواطن الذي هو أضعف المتداعين كامل الحق للجهة التي أخطأت والمطالبة بالتعويض عن ضرر حاصل أو فواته لمنفعة الله والموفق.

أنه يحق لكل متضرر نتيجة فصل التيار الكهربائي أو غيره من الدعاوى للجوء إلى هذه اللجنة وهي بدورها ستقوم بإنصافه وتعويضه والتي تحمل صيغة (الصفة القضائية) وفي حال عدم قناعة المتضرر بقرارتها عند صدورهما فيحق الطعن بالقرار وإقامة الدعوى أمام القضاء الإداري (ديوان المظالم) خلال مدة أقصاها سنتين يوم من تاريخ الإبلاغ بينما في حال الرضى ومصدقة ولا تقبل الطعن، وصرح المستشار القانوني أنه لا يجوز فصل التيار الكهربائي على المواطن بأي حال من الأحوال إلا بثلاثة شروط وهي في حال عدم السداد مع سابق إنذار فترة لا تقل عن عشرين يوم أو في حال قيام المواطن بتزويد الخدمة لمواطن آخر لا يستحقها أو إذا قام بالعبث بمحتويات المنظومة الكهربائية أو جزءاً منها وأكد المستشار القانوني أن على الشركة السعودية للكهرباء، وهي شركة مساهمة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (١٦٩) وتاريخ ١١/٨/١٤١٩هـ وبغيرها من الشركات التي تعمل

خاص، وفيما يتعلق بفصل التيار الكهربائي أو انقطاعه فإنه يحق للمواطن إقامة الدعوى القضائية والمطالبة بالتعويض عما لحقه من خسائر وما فاتته من كسب، وأما عن طريقة إقامة الدعوى فإنها تكون برفعها أمام لجنة تسمى (لجنة فض المنازعات في صناعة الكهرباء) استناداً للمادة الثالثة عشر من نظام الكهرباء، ومقرها (فيئة تنظيم خدمات الكهرباء، والإنتاج المزدوج) ويتمتع هذا الجهاز بالاستقلالية التامة عن الشركات التي تعمل في مجال توفير الطاقة الكهربائية هدفها الإشراف عليها وغايتها تحقيق مصالح مستهلكي الكهرباء وحماية حقوقهم وتصدر اللجنة قراراتها بأغلبية الأصوات وبمطوقها في جلسة علنية وتكون قراراتها مسببة وليس للجنة أن تمنع عن إصدار قرار في الدعوى بحجة عدم وجود نص في النظام أو في اللوائح التي تحكم النزاع وعليها في تلك الحالة أو جميع الأحوال الرجوع إلى الأنظمة العامة تطبيقاً للمادة الثالثة عشر من نظام الكهرباء فقرة (١،٢،٣،٤،٥،٦) لذلك فإنه جاز القول

المحامي عشموي : يجب على المتضرر إثبات حجم الضرر الى ذلك أكد المحامي والمستشار القانوني المعروف الأستاذ ياسر بن طلال عشموي أنه يجب على المواطن والقيم اثبات الضرر الذي أصابه من جراء انقطاع التيار الكهربائي وأضاف إذا استطاع المستفيد من الخدمة إثبات ضرره فعليه التوجه للجهة المختصة بتحديد حجم الضرر وقيمة التعويض التي يستحقها واستطرد المحامي ياسر عشموي يقول اثبات الأضرار ليس بالأمر الهين كما يتوقع البعض وقد تكون بعض المنشآت الكبيرة قادرة على إثبات الضرر في حالة حدوثه أما الأشخاص العاديين فمن الصعب عليهم إثبات الأضرار خاصة إذا كان انقطاع التيار الكهربائي لفترة بسيطة قد لا تتجاوز نصف ساعة مثلاً ونحوها وأردف يقول قد يكون للشركة مبرراتها الفنية مثل أن يكون



الحازمي



الأحمدي



بن عفيف



الخالدي



عشموي

الخالدي : الجودة مطلب مهم في تقديم الخدمة

امكانياتها لرفع مستوى الجودة المقدمة للمواطن والمقيم على ارض هذه البلاد.

المحامي عشموي : يجب على المتضرر إثبات حجم الضرر

المحامي عشموي : يجب على المتضرر إثبات حجم الضرر الى ذلك أكد المحامي والمستشار القانوني المعروف الأستاذ ياسر بن طلال عشموي أنه يجب على المواطن والقيم اثبات الضرر الذي أصابه من جراء انقطاع التيار الكهربائي وأضاف إذا استطاع المستفيد من الخدمة إثبات ضرره فعليه التوجه للجهة المختصة بتحديد حجم الضرر وقيمة التعويض التي يستحقها واستطرد المحامي ياسر عشموي يقول اثبات الأضرار ليس بالأمر الهين كما يتوقع البعض وقد تكون بعض المنشآت الكبيرة قادرة على إثبات الضرر في حالة حدوثه أما الأشخاص العاديين فمن الصعب عليهم إثبات الأضرار خاصة إذا كان انقطاع التيار الكهربائي لفترة بسيطة قد لا تتجاوز نصف ساعة مثلاً ونحوها وأردف يقول قد يكون للشركة مبرراتها الفنية مثل أن يكون

المحامي عشموي : يجب على المتضرر إثبات حجم الضرر الى ذلك أكد المحامي والمستشار القانوني المعروف الأستاذ ياسر بن طلال عشموي أنه يجب على المواطن والقيم اثبات الضرر الذي أصابه من جراء انقطاع التيار الكهربائي وأضاف إذا استطاع المستفيد من الخدمة إثبات ضرره فعليه التوجه للجهة المختصة بتحديد حجم الضرر وقيمة التعويض التي يستحقها واستطرد المحامي ياسر عشموي يقول اثبات الأضرار ليس بالأمر الهين كما يتوقع البعض وقد تكون بعض المنشآت الكبيرة قادرة على إثبات الضرر في حالة حدوثه أما الأشخاص العاديين فمن الصعب عليهم إثبات الأضرار خاصة إذا كان انقطاع التيار الكهربائي لفترة بسيطة قد لا تتجاوز نصف ساعة مثلاً ونحوها وأردف يقول قد يكون للشركة مبرراتها الفنية مثل أن يكون

الكهرباء : الانقطاع حدث بسبب المقاولين وستتم محاسبتهم

المحامي عشموي : يجب على المتضرر إثبات حجم الضرر الى ذلك أكد المحامي والمستشار القانوني المعروف الأستاذ ياسر بن طلال عشموي أنه يجب على المواطن والقيم اثبات الضرر الذي أصابه من جراء انقطاع التيار الكهربائي وأضاف إذا استطاع المستفيد من الخدمة إثبات ضرره فعليه التوجه للجهة المختصة بتحديد حجم الضرر وقيمة التعويض التي يستحقها واستطرد المحامي ياسر عشموي يقول اثبات الأضرار ليس بالأمر الهين كما يتوقع البعض وقد تكون بعض المنشآت الكبيرة قادرة على إثبات الضرر في حالة حدوثه أما الأشخاص العاديين فمن الصعب عليهم إثبات الأضرار خاصة إذا كان انقطاع التيار الكهربائي لفترة بسيطة قد لا تتجاوز نصف ساعة مثلاً ونحوها وأردف يقول قد يكون للشركة مبرراتها الفنية مثل أن يكون

المحامي عشموي : يجب على المتضرر إثبات حجم الضرر الى ذلك أكد المحامي والمستشار القانوني المعروف الأستاذ ياسر بن طلال عشموي أنه يجب على المواطن والقيم اثبات الضرر الذي أصابه من جراء انقطاع التيار الكهربائي وأضاف إذا استطاع المستفيد من الخدمة إثبات ضرره فعليه التوجه للجهة المختصة بتحديد حجم الضرر وقيمة التعويض التي يستحقها واستطرد المحامي ياسر عشموي يقول اثبات الأضرار ليس بالأمر الهين كما يتوقع البعض وقد تكون بعض المنشآت الكبيرة قادرة على إثبات الضرر في حالة حدوثه أما الأشخاص العاديين فمن الصعب عليهم إثبات الأضرار خاصة إذا كان انقطاع التيار الكهربائي لفترة بسيطة قد لا تتجاوز نصف ساعة مثلاً ونحوها وأردف يقول قد يكون للشركة مبرراتها الفنية مثل أن يكون

الكهرباء : الانقطاع حدث بسبب المقاولين وستتم محاسبتهم

المحامي عشموي : يجب على المتضرر إثبات حجم الضرر الى ذلك أكد المحامي والمستشار القانوني المعروف الأستاذ ياسر بن طلال عشموي أنه يجب على المواطن والقيم اثبات الضرر الذي أصابه من جراء انقطاع التيار الكهربائي وأضاف إذا استطاع المستفيد من الخدمة إثبات ضرره فعليه التوجه للجهة المختصة بتحديد حجم الضرر وقيمة التعويض التي يستحقها واستطرد المحامي ياسر عشموي يقول اثبات الأضرار ليس بالأمر الهين كما يتوقع البعض وقد تكون بعض المنشآت الكبيرة قادرة على إثبات الضرر في حالة حدوثه أما الأشخاص العاديين فمن الصعب عليهم إثبات الأضرار خاصة إذا كان انقطاع التيار الكهربائي لفترة بسيطة قد لا تتجاوز نصف ساعة مثلاً ونحوها وأردف يقول قد يكون للشركة مبرراتها الفنية مثل أن يكون

المحامي عشموي : يجب على المتضرر إثبات حجم الضرر الى ذلك أكد المحامي والمستشار القانوني المعروف الأستاذ ياسر بن طلال عشموي أنه يجب على المواطن والقيم اثبات الضرر الذي أصابه من جراء انقطاع التيار الكهربائي وأضاف إذا استطاع المستفيد من الخدمة إثبات ضرره فعليه التوجه للجهة المختصة بتحديد حجم الضرر وقيمة التعويض التي يستحقها واستطرد المحامي ياسر عشموي يقول اثبات الأضرار ليس بالأمر الهين كما يتوقع البعض وقد تكون بعض المنشآت الكبيرة قادرة على إثبات الضرر في حالة حدوثه أما الأشخاص العاديين فمن الصعب عليهم إثبات الأضرار خاصة إذا كان انقطاع التيار الكهربائي لفترة بسيطة قد لا تتجاوز نصف ساعة مثلاً ونحوها وأردف يقول قد يكون للشركة مبرراتها الفنية مثل أن يكون

الكهرباء : الانقطاع حدث بسبب المقاولين وستتم محاسبتهم

المحامي عشموي : يجب على المتضرر إثبات حجم الضرر الى ذلك أكد المحامي والمستشار القانوني المعروف الأستاذ ياسر بن طلال عشموي أنه يجب على المواطن والقيم اثبات الضرر الذي أصابه من جراء انقطاع التيار الكهربائي وأضاف إذا استطاع المستفيد من الخدمة إثبات ضرره فعليه التوجه للجهة المختصة بتحديد حجم الضرر وقيمة التعويض التي يستحقها واستطرد المحامي ياسر عشموي يقول اثبات الأضرار ليس بالأمر الهين كما يتوقع البعض وقد تكون بعض المنشآت الكبيرة قادرة على إثبات الضرر في حالة حدوثه أما الأشخاص العاديين فمن الصعب عليهم إثبات الأضرار خاصة إذا كان انقطاع التيار الكهربائي لفترة بسيطة قد لا تتجاوز نصف ساعة مثلاً ونحوها وأردف يقول قد يكون للشركة مبرراتها الفنية مثل أن يكون



جدة - إبراهيم المدني وغفران إبراهيم طالب مواطنون ومهتمون بالشركة السعودية للكهرباء بمعالجة السلبيات والتي أدت لانقطاع التيار الكهربائي عدة مرات في الصيف هذا العام الساخن وقال مواطنون ومهتمون بالجودة في مثل هذه الأجواء الصارة لا يتحمل المواطن اي خطأ ينتج عنه انقطاع التيار الكهربائي خاصة في اوقات الظهيرة حيث وصلت درجة الحرارة لـ ٥٠ درجة في معظم الايام. وقال المواطن الاحمدي كنت في زيارة لجددة قبل فترة وجيزة واندششت عندما انقطع التيار نصف ساعة وفي ذلك الوقت كان الجميع مذهولاً ويحاول عمل اي شيء لتخفيف الرطوبة العالية في جدة وكان صديقي على اتصال بالشركة لمعرفة الاسباب وكان مسؤول الشركة يطمئننا ان التيار سيعود عليكم التزام الهدوء وفتح نوافذ المنزل. وايضاً الاحمدي كانت الدقائق تمر بطيئة جداً وكان لدينا كبار في السن حاولنا قدر الامكان تبريد الغرفة بالماراوح اليدوية وشرب السوائل الباردة حتى عادت الكهرباء للمنزل. وطالب الاحمدي شركة الكهرباء بالحرص على استمرار التيار في مثل هذه الاجواء التي تشهد مدينة جدة والمدن الاخرى فالخدمة الكهربائية صارت جزء من حياة البناس ولا يمكن الاستغناء عنها لدقيقة واحدة خاصة في فصل الصيف.

في الحرم النبوي من جانبه استغرب المواطن وليد الحازمي من انقطاع التيار الكهربائي المتكرر في بعض المدن وفي مواقع مهمة جداً مثل الحرمين الشريفين أو المستشفيات والمولات التجارية وقال الحازمي صادم ان انقطاع التيار الكهربائي وكنت وقتها في المسجد النبوي الشريف لتأدية إحدى الصلوات وتفاعجت بالانقطاع ولكنه في الحقيقة لم يستمر كثيراً حيث عادت الخدمة بعد نحو ربع ساعة. وتسائل الحازمي قائلاً: كيف يحدث هذا في المسجد النبوي الشريف ونحن نعرف ان الدولة اعزها الله رصدت المليارات لتوفير اقصى درجات الراحة للمصلين وزائري المسجد النبوي الشريف بالمدينة المنورة او في جميع الاماكن المقدسة وطالب الحازمي المسؤولين بحاسبة المقصرين مهما كان موقعهم ومناصبهم والعمل على عدم تكرار مثل هذه الأخطاء والتي اعتبرها فادحة بالنظر للاهتمام الكبير الذي توليه الدولة للمواطن والزائر لهذه البلاد.

الخالدي : الجودة مطلب مهم في تقديم الخدمة للمواطن والمقيم من جهته دعا الأستاذ هادي الخالدي وهو خبير في الجودة الشركة السعودية للكهرباء لاستكمال برنامج الجودة التي ننشدها من خلال خدماتها المقدمة للمستهلك وقال لا تكفي شهادات الجودة الداخلية والتي حصلت عليها الشركة في مجالات عملها ما لم تكن مرتبطة بالخدمة المقدمة للمستهلك. وأضاف انقطاع التيار الكهربائي لعدة مرات وفي اوقات متفاوتة يدل على ان هناك خللاً في الخدمة يجب معالجته والحرص على عدم تكراره خاصة وان موسم الصيف هذا العام حار جداً وقد تأتي الكثير من الانقطاعات التي حدثت قبل فترة وأشار الخالدي الى ان المهم لدى المستفيد من خدمات الشركة هو الخدمة بجودة عالية والشركة قادرة على تحقيق ذلك متى ركزت جهودها واستثمرت