



محضر الاجتماع الخامس للعام المالي ٢٠١٣/٢٠١٤  
للجنة حماية المستهلك بالجهاز  
المنعقد بتاريخ ٢٠١٤/١/٨

\*\*\*\*\*

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ٨ من يناير سنة ٢٠١٤م بمقر الجهاز اجتمعت "لجنة حماية المستهلك (المشكلة)" بالقرار رقم (٤٥) لسنة ٢٠١١ من أعضاء من داخل الجهاز ومن شركات نقل وتوزيع الكهرباء، والجهات ذات الصلة) برئاسة السيد الأستاذ/ صلاح عبده رزق رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك، وبحضور كل من:

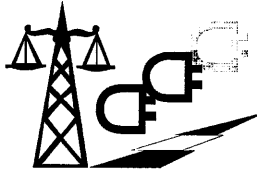
- ١) السادة مديرو عموم التعاون مع الجهاز بشركات نقل وتوزيع الكهرباء التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر وشركات التوزيع الخاصة والشركة القابضة لكهرباء مصر.
- ٢) السادة/ ممثلي الجهات ذات الصلة (جهاز حماية المستهلك- جهاز تنظيم مرفق المياه والصرف الصحي- جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية- جهاز تنظيم مرفق الاتصالات- اتحاد الغرف التجارية- اتحاد الصناعات- المنظمة المصرية للمستهلكين والطاقة).
- ٣) السيد الأستاذ/ أيمن محمد عبد العزيز رئيس السكرتارية الدائمة للجنة "حماية المستهلك".
- ٤) السادة الأساتذة باحثي حماية المستهلك وأخصائيي التوعية بالإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك بالجهاز.

٥) السيدة الأستاذة/ رانيا عبد الوهاب حسين مقررة اللجنة.  
وفي بداية الاجتماع رحب السيد الأستاذ رئيس اللجنة بالسادة الحاضرين، ثم بدأت اللجنة مناقشة ما ورد بجدول الأعمال على النحو التالي:

**أولاً: موضوع مشروع دليل مستهلك الطاقة الكهربائية في المنشآت السكنية بشركات التوزيع للبدء في التعامل وفقاً له.**

في إطار اهتمام الجهاز بتنفيذ اختصاصاته المقررة بموجب القرار الجمهوري رقم (٣٣٩) لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك والخاصة بضمان جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية التي يقدمها مرفق الكهرباء للمستهلكين، ونشر المعلومات والتقارير والتوصيات التي تساعد المرفق والمستهلكين على معرفة حقوقهم والتزاماتهم في إطار من الشفافية الكاملة، فقد تبني الجهاز فكرة إعداد مشروع "دليل مستهلك الطاقة الكهربائية في المنشآت السكنية بشركات التوزيع" وذلك لجعل الحياة أسهل وأيسر لمستهلك الطاقة الكهربائي في المنشآت السكنية، وترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية وبالتالي ترشيد الإنفاق على هذا البند في المنشآت السكنية، فضلاً عن تقديم المشورة المخلصة والمساعدة العاجلة عند الضرورة، وقد تم عرض هذا المشروع في ورشة عمل متعلقة بمشروع الشفافية والمساءلة الإجتماعية بقطاع الكهرباء في مصر، وتم إبلاغ شركات التوزيع به للنظر والإفادة بأية مقترحات إضافية.

ونظراً لأهمية هذا المشروع بالنسبة لمستهلك الكهرباء فقد روي العرض على هذه اللجنة للمناقشة وإبداء الرأي تمهيداً لإصداره بعد عرضه على مجلس إدارة الجهاز للإحاطة.



وبعد مناقشة مشروع هذا الدليل أوصت اللجنة بما يلي:

- ١) الموافقة على العمل بهذا الدليل وعلى الشركات المرخص لها بالتوزيع نشره على صفحات مواقعها الإلكترونية الرسمية لإتاحة إطلاع المستهلكين عليه.
- ٢) اتخاذ إجراءات إحاطة مجلس إدارة الجهاز علماً بما تم في هذا الشأن قبل نشره على الموقع الرسمي للجهاز.
- ٣) قيام الجهاز بطبع هذا الدليل وإتاحته للشركات المرخص لها بالتوزيع لإمكانية طباعته بمعرفتها بعد ذلك.

☒ ثانياً: مناقشة نموذج استمارة قياس الرأي لدى المواطنين حول خدمات الكهرباء المقدمة لهم وتقييمهم لجودة تلك الخدمات.

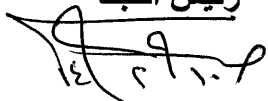
نظراً لإهتمام الجهاز بجودة الخدمات المقدمة لمستهلكي الكهرباء، فقد قام (في إطار مشروع الشفافية والمسائلة الاجتماعية بقطاع الكهرباء) بمناقشة العناصر المطلوبة لإدراجها بإستمارة إستقصاء الرأي حول هذه الخدمات لدى قطاع المستهلكين للكهرباء.

وبعد المناقشة أوصت اللجنة بما يلي:

- ١) ضرورة اختصار العناصر والبنود التي تضمنتها هذه الاستمارة حتى يسهل استخدامها بسهولة ويسر لدى جمهور المستهلكين للكهرباء وذلك حتى يمكن تحقيق الغرض من استطلاع الرأي في جودة الخدمات المؤداة (مرفق استمارة استقصاء الرأي قبل الاختصار)، على أن تقوم كل شركة بإبداء مقترحاتها بشأن ما يمكن إختصاره أو إضافته إليها وموافاة الجهاز بالاستمارة بعد التعديل.
- ٢) قيام شركات توزيع الكهرباء بطرح هذه الاستمارة على مواقعها الإلكترونية ومنافذ تقديم الخدمة لقياس وعي المستهلك ورأيه في جودة الخدمة المؤداة كي تتمكن كل شركة من معرفة المشاكل والمعوقات التي تواجه المستهلكين لديها وتعمل على إزالتها أولاً بأول للإرتقاء بمستوى هذه الخدمات.

(وقد انتهت اللجنة من أعمالها في تمام الساعة الثانية والنصف بعد الظهر وبعد أن تم الاتفاق على ما تقدم).

تحريراً في ٢٠١٤/٢/١٠

رئيس اللجنة  
  
الأستاذ/ صلاح عبده رزق

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك

استمارة استطلاع رأى المواطنين  
حول  
خدمات الكهرباء وتقييمهم لجودة تلك الخدمات

البيانات الفردية سرية بحكم القانون وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

صباح الخير/ مساء الخير أنا ..... أعمل في مركز استطلاع الرأي العام،  
أحنا بنعمل دراسة عن رأى الناس وتقييمهم لخدمات الكهرباء، ممكن نأخذ من وقت حضرتك 5 دقائق.

أولاً: البيانات الأساسية للمبحوث

1. النوع:

ذكر (1)  أنثى (2)

2. السن:

3. المستوى التعليمي:

	لا يقرأ ولا يكتب	(1)
	أقل من ابتدائي	(2)
	ابتدائي - إعدادي	(3)
	ثانوي وما يعادله	(4)
	فوق متوسط (معهد عالي)	(5)
	جامعي	(6)
	أعلى من جامعي	(7)

4. الحالة العملية:

ب. لا يعمل		أ. يعمل	
(1)	متقاعد على المعاش	(1)	بالحكومة
(2)	يبحث عن فرصة عمل	(2)	بالقطاع الأعمال العام
(3)	لا يعمل ولا يبحث عن عمل	(3)	لحسابه الخاص/صاحب عمل
(4)	طالب		
(5)	ربة منزل		
(6)	مريض/غير قادر على العمل		
(7)	أخرى		
(8)	رفض الإجابة		

ثانياً: بيانات خاصة بالأسرة المعيشة

5. عدد أفراد الأسرة المعيشة

6. عدد أفراد الأسرة المعيشة الذين يعملون

7. مكان السكن

- (1) شقة فى منزل  
(2) حجرة أو أكثر فى شقة  
(3) منزل ريفى  
(4) منزل خاص بالحضر  
(5) أخرى تذكر

8. السلع المعمرة التى تملكها الأسرة

- (أ) بوتجاز يعمل بالغاز/الأنبوبة  
(ب) بوتجاز يعمل بالكهرباء  
(ج) غسالة يدوى  
(د) غسالة أوماتيك  
(هـ) سخان بالكهرباء  
(و) سخان بالغاز/البوتجاز  
(ز) فيديو/دى فى دى  
(ح) كمبيوتر  
(ط) ديب فريزر  
(ي) تكييف  
(ك) غسالة أطباق  
(ل) دفاية كهربائية  
(م) مكواه  
(ن) موتوسكل  
(س) عجلة  
(ع) عربية  
(ف) تليفزيون

9. ما هو متوسط انفاق الأسرة الشهرى

**ثالثاً: وعى المستهلك بدور جهاز تنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء**

10. حضرتك تعرف/ سمعت إن فيه جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك بتقوم بتنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء؟

نعم

لا (اشرح الفكرة ثم انتقل إلى س3)

لم يحدد (اشرح الفكرة ثم انتقل إلى س3)

11. حضرتك سمعت عن الجهاز منين؟ (لا تقرأ البدائل ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

(أ) التلفزيون/ الراديو/ الصحف.

(ب) شركات الكهرباء.

(ج) الأقارب/ المعارف/ الأصدقاء.

(د) أخرى. (تذكر .....

12. حضرتك عارف إن فيه موقع على الإنترنت لشركات وخدمات الكهرباء؟

(2) لا

(1) نعم

13. عمرك دخلت على الموقع؟

(2) لا امتلك كمبيوتر (انتقل إلى سؤال

(15

(1) نعم

14. عمرك قدمت شكوى؟

(2) لا

(1) نعم

**رابعاً: أسئلة تقييم جودة خدمات الكهرباء**

15. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت ممكن أعرف متوسط قراءة العداد بتبقى كام فى الشهر؟ (عدد الكيلو وات فى الشهر؟)

(2) لا أعرف

(1) الاستهلاك/العدد: ..... كيلوات

16. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت ممكن أعرف متوسط قيمة فاتورة الكهرباء اللي بتدفعوها بتبقى كام فى الشهر؟

(2) لا أعرف

(1) المبلغ/متوسط الاستهلاك: ..... جنيه

17. ما هو متوسط قيمة ما تدفعه فى الشهر للكهرباء فى فصل الصيف؟

--	--	--	--	--	--

18. ما هو متوسط قيمة ما تدفعه فى الشهر للكهرباء فى فصل الشتاء؟

--	--	--	--	--	--

19. هل حضرتك شايف إن استهلاك أسرتك من الكهرباء متناسب مع اللي بتدفعوه فى الشهر؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) إلى حد ما	<input type="checkbox"/> (3) لا	<input type="checkbox"/> (4) لم يحدد
----------------------------------	--	---------------------------------	--------------------------------------

20. إذا كنت عايز تقلل استهلاك الكهرباء، هل عارف أيه أفضل الطرق؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا
----------------------------------	---------------------------------

21. من بين الطرق الآتية أيه الذى تعمله أو تختار أن تعمله علشان تخفض استهلاك الكهرباء؟ (متعدد الاختيارات) (تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

مستقبلاً	حالياً		
		استخدام لمبات موفرة أو فلوريسنت بدلاً من اللمبات العادية	(أ)
		استخدام سخان غاز/سم سى بدلاً من استخدام سخان كهرباء	(ب)
		استخدام فرن غاز بدلاً من استخدام الفرن الكهربائى	(ج)
		عدم تشغيل الأجهزة الكهربائية بدون داعى	(د)
		عدم ترك الأنوار مضاءة فى الأماكن غير متواجد بها أحد	(هـ)
		أخرى (تذكر .....	(و)
		لا أعرف	(ز)

22. هل حضرتك عارف العداد اللي فى البيت كام أمبير/فاز؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
------------------------------	-----------------------------

23. هل استلمت عقد توريد الكهرباء من شركة التوزيع التابع لها ومحفوظ به؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
------------------------------	-----------------------------

24. هل حضرتك شايف إن عقدك مع شركة الكهرباء بيوضح حقوقك والتزاماتك؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا	<input type="checkbox"/> (3) لم أقرأ العقد	<input type="checkbox"/> (4) لم يحدد
----------------------------------	---------------------------------	--	--------------------------------------

(ملحوظة: فى حالة إجابة المبحوث بـ "لا" يتم التأكيد العقد بيوضح حقوقك والتزاماتك ولا تم تقرأ العقد)

25. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت يا ترى الكهرباء كانت بتتنقطع عندكم فى البيت؟ (تقرأ البدائل، ويجب اختيار إجابة)

واحدة فقط)

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا (انتقل إلى س 28)	<input type="checkbox"/> (3) لم يحدد (انتقل إلى س 28)
----------------------------------	--	---

26. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت يا ترى الكهرباء قطعت كام مرة؟ (لا تقرأ البدائل، ويجب اختيار إجابة واحدة فقط)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

(1) مرة واحدة  
(2) مرتين

- (3) ثلاث مرات  
(4) أربع مرات  
(5) خمس مرات  
(6) ست مرات فأكثر  
(7) لم يحدد

27. خلال الـ 3 شهور التي فاتت لما الكهرباء بتتقطع كان طول فترة انقطاع التيار الكهربائي بيستمر قد ايه؟ (لا تقرأ البدائل، ويجب اختيار إجابة واحدة فقط)

- (1) أقل من 15 دقيقة  
(2) من 15 دقيقة إلى أقل من 30 دقيقة  
(3) من 30 دقيقة إلى أقل من 60 دقيقة  
(4) من ساعة إلى أقل من ساعتين  
(5) من ساعتين إلى أقل من 5 ساعات  
(6) 5 ساعات فأكثر  
(7) لم يحدد

28. خلال الـ 3 شهور التي فاتت هل بيحصل إن تيار الكهرباء بيكون قوى وفجأة يضعف أو العكس يعني بيبقى مش ثابت؟ (ملحوظة: في حالة إجابة المبحوث بنعم يتم التأكيد وده باستمرار ولا أحيانا) (تقرأ البدائل)

- (1) نعم باستمرار  (2) نعم أحيانا  (3) لا يحدث ذلك  (4) لم يحدد

29. هل هناك أثر ضار لهذا التغيير في التيار؟

- (1) نعم  (2) لا

30. أيه أكثر الأضرار تأثيرا عليك في فترة انقطاع الكهرباء؟

- (1) طلب الأجهزة الكهربائية  
(2) انقطاع المياه  
(3) انقطاع المصعد  
(4) أخرى (تذكر .....

31. يا ترى الكشاف (المسنول عن قراءة العداد) بيجي كل شهر بانتظام؟ (لا تقرأ البدائل، ويجب اختيار إجابة واحدة فقط)

- (1) كل شهر  
(2) كل شهرين  
(3) 3 أشهر  
(4) العداد خارج المنزل  
(5) لا اعرف



32. هل مواعيد حضور الكشاف (المسنول عن قراءة العداد) مناسبة لحضرتك/ لأسرتك؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم (انتقل إلى س 34 )	<input type="checkbox"/> (2) لا
--	---------------------------------

33. إبه هو الميعاد المناسب لحضرتك/ لأسرتك خلال اليوم لقراءة العداد؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

<input type="checkbox"/>	(أ) من الساعة 9 – 11 صباحاً	<input type="checkbox"/>	(ب) من الساعة 7 – 9 مساءً
<input type="checkbox"/>	(ج) من الساعة 11 – 1 ظهراً	<input type="checkbox"/>	(د) بعد 9 مساءً
<input type="checkbox"/>	(هـ) من الساعة 1 – 3 بعد الظهر	<input type="checkbox"/>	(و) طوال اليوم
<input type="checkbox"/>	(ز) من الساعة 3 – 5 عصراً	<input type="checkbox"/>	(ح) أخرى (تذكر .....)
<input type="checkbox"/>	(ط) من الساعة 5 – 7 مساءً	<input type="checkbox"/>	(ي) لم يحدد

34. يا ترى المحصل يبجي كل شهر يحصل فاتورة الكهرباء؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا	<input type="checkbox"/> (3) لم يحدد
----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

35. هل معاملة المحصل مرضية بالنسبة لك؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا	<input type="checkbox"/> (3) مش دائماً
----------------------------------	---------------------------------	--

36. هل معاملة الكشاف مرضية بالنسبة لك؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا	<input type="checkbox"/> (3) مش دائماً
----------------------------------	---------------------------------	--

37. حضرتك توافق على سداد الفاتورة من خلال البنوك أو مكاتب البريد أو الإنترنت زى فاتورة التليفون أو من خلال عدادات مسبقة الدفع ذى فاتورة التليفون؟

<input type="checkbox"/> (1) موافق	<input type="checkbox"/> (3) غير موافق	<input type="checkbox"/> (4) لم يحدد
------------------------------------	--	--------------------------------------

38. خلال السنه اللي فاتت هل قابلتك مشكلة بخصوص الكهرباء وبلغت عنها؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا	<input type="checkbox"/> (3) لم يحدد
----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------

39. وكانت الشكوى من إيه؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

<input type="checkbox"/>	تكرار مرات انقطاع الكهرباء	(أ)
<input type="checkbox"/>	طول فترات انقطاع الكهرباء	(ب)
<input type="checkbox"/>	تذبذب التيار الكهربائى (يعنى مثلاً يكون قوى وفجأة يضعف أو العكس)	(ج)
<input type="checkbox"/>	تفاوت قيمة فاتورة الكهرباء	(د)
<input type="checkbox"/>	ارتفاع قيمة فاتورة الكهرباء (باستمرار)	(هـ)
<input type="checkbox"/>	أخرى (تذكر .....)	(و)

40. إبه هي الجهة اللي بلغت لها الشكوى؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

	شركة الكهرباء التابع لها/ شبكة الكهرباء/ مكتب الكهرباء	(أ)
	جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك	(ب)
	رقم أعطال/ طوارئ لا أعرف تابع لأي جهة/ الرقم الموجود على ظهر الإيصال	(ج)
	أخرى (تذكر .....	(د)

41. ايه الطريقة/الوسيلة اللي بلغت بها شكوتك ؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

	التليفون	(أ)
	الذهاب إلى الجهة	(ب)
	إرسال فاكس للجهة	(ج)
	باستخدام البريد العادي	(د)
	من خلال الموقع أو البريد الإلكتروني	(هـ)
	أخرى (تذكر .....	(و)
	لم يحدد	(ز)

42. المشكلة اتحلّت؟

(1) نعم  (2) لا  (3) لم يحدد (انتقل إلى سؤال 33)

43. ويا ترى المشكلة اتحلّت في أد أيه تقريبا؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

	خلال نفس يوم تقديم الشكوى	(أ)
	خلال يومين	(ب)
	خلال 3 أيام	(ج)
	خلال 4 أيام	(د)
	خلال 5 أيام	(هـ)
	خلال 6 أيام	(و)
	خلال أسبوع	(ز)
	أخرى (تذكر .....	(ح)
	لا يحدد	(ط)

#### خامسا: الكهرباء والدعم

44. هل تعلم ان هناك دعم علي فاتورة الكهرباء؟

(1) نعم  (2) لا

45. هل تفضل ان يذكر حجم الجزء المدعوم من الكهرباء علي الفاتورة؟

(1) نعم  (2) لا

46. حضرتك عارف إن حساب فواتير الكهرباء بيكون من خلال شرائح بتتقسم حسب الاستهلاك الشريحة الأعلى وأقل أرخص؟

نعم  لا

47. هل ترى أن التدرج في تسعير شرائح الكهرباء بحسب شريحة الاستهلاك يحقق العدالة الاجتماعية؟

<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم
-----------------------------	------------------------------

اشكر المبحوث وانمي المقابلة