

محضر الاجتماع الرابع للعام المالي ٢٠١٣/٢٠١٤
لجنة حماية المستهلك بالجهاز
المنعقد بتاريخ ٢٠١٣/١٢/١١

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١١ من ديسمبر سنة ٢٠١٣م 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 المنازعات التي قد تنشأ بين الشركات الخاصة المرخص لها بالتوزيع والشركات التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر المرخص لها بالتوزيع.

سبق للجهاز أن أصدر كتابه الدوري رقم (١) لسنة ٢٠١٢ بشأن اختصاص الجهاز بفض المنازعات التي قد تنشأ فيما بين أطراف مرفق الكهرباء المرخص لهم بأنشطة إنتاج ونقل وتوزيع وبيع الكهرباء والذي تضمن أنه:

"في ضوء الاختصاصات المنوطة بجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك المنصوص عليها في القرار الجمهوري رقم ٣٣٩ لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك والتي تتعلق بحل المنازعات التي قد تنشأ بين أطراف المرفق المرخص لهم بالإنتاج والنقل والتوزيع والبيع.

الآن أنه تبين للجهاز قيام بعض المرخص لهم باتخاذ إجراءات منفردة ضد مرخص لهم آخرين دون اللجوء إلى الجهاز لفض المنازعات التي تعذر الاتفاق على حلها فيما بينهم مما أهدر حقوق بعض المنتفعين دون سبب مشروع.

وحيث ان المادة (١٨) من الاشتراطات العامة لترخيص توزيع طاقة كهربائية تنص على أنه: "يجب على المرخص له اللجوء للجهاز لفض المنازعات ذات الصلة بالنشاط والتي قد تنشأ بينه وبين أي من الأطراف المعنية بالنشاط وذلك في حالة تعذر الاتفاق على حل النزاع" وهو نفس النص الوارد بالاشتراطات العامة لترخيص إنتاج ونقل الكهرباء.

لذا فإن الجهاز (تنفيذاً لهذه الاختصاصات) يهيب بكافة أطراف المرفق المرخص لهم (بإنتاج، ونقل، وتوزيع وبيع الكهرباء) ضرورة اللجوء إلى الجهاز لفض أي منازعات قد تنشأ ويتعذر حلها فيما بينهم مع عدم الإقدام على إجراء أحادي دون اللجوء للجهاز بشأن هذه المنازعات تحقيقاً للهدف الذي من أجله تقرر هذا الاختصاص للجهاز.



وبعد المناقشة أوصت اللجنة بما يلي:

١. اختصاص الجهاز بحل أي نزاع ينشأ بين أطراف مرفق الكهرباء هو اختصاص أصيل تقرر بموجب القرار الجمهوري رقم (٣٣٩) لسنة ٢٠٠٠ سالف الإشارة إليه.
٢. لا يجوز لأي مرخص له بالتوزيع اتخاذ أي إجراء ضد مرخص له آخر بالتوزيع يترتب عليه قطع التيار الكهربائي أو فسخ التعاقد (لأي سبب سواء تعلق بمخالفات قانونية أو تسويات مالية أو غيرها) قبل اللجوء إلى الجهاز في هذا الشأن.
٣. أنه يجب مراعاة أن أي مرخص له بالتوزيع متعاقد مع عدد من المنتفعين والذين قد يضاروا من أي إجراء يتخذ ضد هذا المرخص من مرخص له آخر دون أن يكونوا قد ارتكبوا سبباً مباشراً لهذا الإجراء كسداد قيمة استهلاكهم من الكهرباء دون دون قيام هذا المرخص له بسداد ما عليه من قيمة التيار المورد له من المرخص له الآخر، وبالتالي تم إرساء هذا المبدأ القائل بعدم اتخاذ أي إجراء أحادي من مرخص له ضد مرخص له آخر قبل اللجوء إلى الجهاز لاتخاذ اللازم في هذا الشأن مع التأكيد على مبدأ حق اختيار المورد للمستهلك النهائي دون أي احتكار وفقاً للقواعد المقررة في هذا الخصوص.
٤. أن الجهاز قد سبق له أن شكل لجنة قانونية لفض المنازعات بين أطراف المرفق أو المستهلكين برئاسة أحد السادة كبار مستشاري مجلس الدولة وذلك بموجب القرار رقم (٥٢) لسنة ٢٠١٣.
٥. ضرورة مراعاة ما ورد بكود التوزيع المنشور في الوقائع المصرية بتاريخ ٢٠١٠/٣/١٥ فيما يتعلق بفض المنازعات بين أطراف المرفق.

ثانياً: موضوع الاختصاص في تنفيذ الإجراءات والأحكام التي تتضمنها اللائحة التجارية لشركات التوزيع وتنفيذ بنود التعاقد مع المنتفعين.

من خلال بحث الجهاز للشكاوى الواردة إليه ضد شركات التوزيع تبين قيام بعض شركات التوزيع بإهدار حقها الأصلي في ممارسة اختصاصاتها المقررة بموجب النظام الأساسي للشركة أو المقررة بموجب اللوائح والقواعد المطبقة ومن ذلك على سبيل المثال:

- قيام بعض شركات التوزيع بتفويض مباحث الكهرباء ببيع الكهرباء نيابة عنها عن طريق ما سبق تسميته "نظام الممارسة" وهو النظام السابق الاعتراض عليه لما يتضمنه من إهدار للمال العام عن طريق البيع الجزافي دون عدادات من ناحية وتغول المستفيدين من هذا النظام من المستهلكين بالإفراط في استهلاك الكهرباء المقدره جزافياً من ناحية أخرى.
- قيام بعض شركات التوزيع بتفويض مباحث الكهرباء في تقدير قيمة محاضر الضبط والفصل في التظلمات المقدمة منها (عن طريق التهيب والترغيب للمحضر ضدهم هذه المحاضر) رغم وجود تشكيل للجان مشكلة لهذا الغرض وقصر دورها على الدور الشكلي فقط.

٤١٦٦



• قيام بعض شركات التوزيع بتفويض مباحث الكهرباء باتخاذ إجراءات قطع التيار عن بعض المنتفعين والتهديد به بموجب خطابات صادرة عنها، وذلك في حالات قيام المنتفع بمخالفة شروط التعاقد رغم أن هذه الإجراءات هي إجراءات عقابية ولائحية يختص بتنفيذها طرفي عقد التوريد.
وفي ضوء ما تقدم وبعد المناقشة أوصت اللجنة بما يلي:

(١) أن شركة توزيع الكهرباء يمثلها قانوناً السيد/ رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب لها سواء أمام القضاء أو أمام الغير.

(٢) التأكيد على أن شركة الكهرباء هي المنوط بها القيام بتوزيع وبيع الكهرباء للمنتفعين من خلال شبكاتها أو شبكات مرخص له آخر بالتوزيع (وفقاً لقواعد محددة) ووفقاً لعقود توريد معتمدة من الجهاز.

(٣) التأكيد على أن بنود عقود التوريد التي توقع فيما بين طرفي العقد (شركة التوزيع والمنتفع) تخاطب طرفي العقد فقط وليس لأي طرف آخر القيام بتنفيذ أي من هذه البنود دون سند من القانون.

(٤) أن قطع التيار الكهربائي عن أحد المنتفعين أو فسخ التعاقد معه هو إجراء أحاطته القواعد والضوابط المقررة ببعض الضمانات التي تحول دون مفاجأة المنتفع بهذا الإجراء قبل اتخاذ أو إتباع إجراءات محددة.

(٥) أن قيام بعض المنتفعين بمخالفة شروط التعاقد (فيما عدا سرقات التيار) إنما يخضع للقواعد المقررة والتي تقوم شركة التوزيع بتطبيقها عليه دون حاجة إلى تفويض لمباحث الكهرباء.

(٦) أن قيام بعض شركات التوزيع بترك الأمر إلى مباحث الكهرباء فيما يتعلق ببيع الكهرباء للمناطق العشوائية والمخالفة (عن طريق ما يسمى بالممارسة) أمر غاية في الخطورة وضرر بالغ لهذه الشركات وأن الأمر يقتضي تدخل هذه الشركات لبحث أفضل الوسائل اللازمة لمواجهة هذه الظاهرة بنفسها دون اقتسام إيراداتها مع مباحث الكهرباء وضرورة تركيب عدادات مؤقتة أو مؤجرة لمثل هذه الحالات وفقاً لضوابط محددة سبق للجنة اقتراحها في توصياتها السابقة.

(٧) وبالنسبة لعقود التوريد المبرمة بين شركات التوزيع والمنتفعين يجب التأكيد على أنه يتعين أن تشتمل على ما يلي:

أ- وصفاً دقيقاً ومحدداً لمكان توريد الكهرباء ونطاق هذا المكان والقدرة التعاقدية.

ب- القدرة التعاقدية وعند زيادتها يتعين إثبات ذلك على عقد التوريد الأصلي أو تحرير عقد جديد شاملاً القدرة التعاقدية بعد زيادتها.

ت- تحديد طبيعة النشاط على وجه الدقة حتى يمكن تحديد سعر البيع وفقاً للأسعار المقررة.

ثالثاً: موضوع الاتجاه نحو قيام المستهلك بإبلاغ قراءة العداد باستخدام الموبايل كإجراء من إجراءات تطوير منظومة القراءة والتحصيل.

حرصاً من الجهاز على حماية المستهلك ورعاية مصالحه وفي ضوء ما ورد إلى الجهاز من شكاوى خاصة بقراءة العدادات وتحصيل الفواتير، وتجنباً للقراءات الوهمية وعدم الانتظام في موعد القراءة المحدد وما يسببه ذلك من تأخر شركات

٤١٦٧

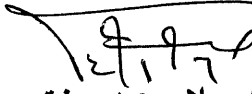


التوزيع في تحصيل مستحقاتها مما يشكل لها عبأً مالياً فإن اللجنة توصي على تشجيع تطوير منظومة القراءة والتحصيل عن طريق إدخال إمكانية خدمة إبلاغ قراءات العدادات من خلال الهواتف المحمولة، وكذا خدمة سداد فواتير الكهرباء باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية، لذلك فقد أوصت بما يلي:

- ١) حث شركات التوزيع على إدخال خدمة إبلاغ قراءات العدادات من خلال الهواتف المحمولة والبدء في الإعداد لذلك.
- ٢) حث شركات التوزيع على إدخال خدمة سداد فواتير الكهرباء باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية والبدء الفوري للإعداد لذلك.
- ٣) حث شركات التوزيع على متابعة وتفعيل إدخال خدمة خط ساخن للشكاوى والعمل على ربطه بأجهزة الحاسب الآلي لتلقي رسائل المستهلكين بالقراءات وتسجيلها، وقيامه بإرسال رسائل للمستهلكين المتقاعسين عن إبلاغ القراءات أو سداد الفواتير.
- ٤) حث شركات التوزيع على العمل على تدريب العمالة المختصة بالقراءة والتحصيل، والمراقبة الدقيقة لأدائهم في القراءة والتحصيل مع ربط حافز الأداء بذلك.
- ٥) تخصيص جزء من موازنة شركات التوزيع لتطوير المنظومة وفقاً لما تقدم.
- ٦) عودة كارت المتابعة الشهرية لقراءة العداد (كارت مرفق بالعداد) حتى تنتهي الشركات من تطوير المنظومة.
- ٧) ضرورة التنسيق فيما بين شركات التوزيع فيما يتعلق بإنشاء وتطوير منظومة القراءة والتحصيل في ضوء سياسة واضحة ووفقاً لخطة محددة.

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

رئيس اللجنة


الأستاذ/ صلاح عبده رزق

تحريراً في ٢٠١٤/١/٦

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك