



محضر الاجتماع السادس للعام المالي ٢٠١٣/٢٠١٤
للجنة حماية المستهلك بالجهاز
المنعقد بتاريخ ٢٠١٤/٢/١٢

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١٢ من فبراير 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 الأستاذة 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 قيام بعض شركات التوزيع بالسماح بتسجيل "مغلق" عند قراءة

الاستهلاك شهرياً لدى بعض المشتركين رغم وجود عداداتهم خارج الأبواب.

في إطار ممارسة الجهاز لدوره التنظيمي والرقابي في المحافظة على قيام شركات التوزيع بتطبيق القوانين واللوائح بغرض حماية المستهلك، تبين للجهاز من خلال الشكاوى التي وردت إليه عدم التزام بعض شركات التوزيع بالإجراءات والقواعد المقررة بشأن تسجيل قراءة العدادات شهرياً، الأمر الذي يترتب عليه إما تراكم القراءات المسجلة بالعدادات وبالتالي إهدار أموال شركات التوزيع أو دخول المستهلكين في شرائح أعلى وبالتالي تحميلهم بمبالغ لا أساس لها من الواقع، وذلك يرجع لعدم قيام شركات التوزيع بتسجيل قراءة عداداتهم شهرياً، الأمر الذي حدا بالجهاز إلى ضرورة مناقشة هذا الموضوع من خلال لجنة حماية المستهلك نظراً لأهميته وذلك لاستعراض القواعد القانونية ذات الصلة بالموضوع والخروج بتوصيات تلتزم بها شركات التوزيع كما يلي:-

• وفقاً لأحكام عقود توريد الطاقة الكهربائية تقوم شركة التوزيع بما يلي:

(١) تركيب مجموعة العدادات والأجهزة الخاصة بقياس الطاقة الفعالة والغير فعالة الموردة للمنتفع على نفقته، وتسجيل قراءة هذه العدادات بواسطة مندوبي الشركة شهرياً وبحضور مندوبي المنتفع.



٢) إصدار فاتورة شهرية بقيمة الطاقة الكهربائية المسجلة بالعدادات وتسليم إخطار سدادها للمشارك والذي يكون له الحق في مراجعتها أو التظلم منها.

- وفقاً لأحكام اللائحة التجارية لشركات التوزيع فقد تبين ما يلي:
 - ١) أن قياس وتسجيل الكهرباء المورد للمنتفعين يتم من خلال عدادات تقوم شركة التوزيع بتركيبها عند نقطة البيع التي تحددها.
 - ٢) أن المحاسبة تتم شهرياً طبقاً لقراءات العدادات المسجلة وفقاً للعقد المبرم لتوريد الطاقة الكهربائية.
 - ٣) أن مجلس إدارة كل شركة توزيع هو المنوط به وضع قواعد ونظم قراءة العدادات وتحصيل القيمة المستحقة.
 - ٤) أنه في حالة تعذر تسجيل قراءة العداد لمدة دورتي كشف متتاليتين بسبب يرجع إلى المنتفع يتم إخطاره بأنه سيتم محاسبته وفقاً لمتوسط استهلاكه الشهري عن السنة الأخيرة أو من تاريخ التعاقد أيهما أقل مدة وذلك بحد أقصى ستة أشهر تالية.وفي ضوء القواعد والأحكام المشار إليها وبعد المناقشة أوصت اللجنة بما يلي:

١. التأكيد على أنه لا عذر لشركات التوزيع في الالتزام بتسجيل القراءة شهرياً لدى المنتفع، حيث أن القواعد تشير فقط إلى أن سبب العذر فقط عندما يعود للمنتفع، وبالتالي فإن عدم قيام شركات التوزيع بإجراء القراءة شهرياً دون سبب يرجع إلى المنتفع أمر يخالف القواعد المقررة في هذا الشأن.
٢. التأكيد على تسجيل قراءة للمنتفع (كمتوسط) بسبب أن باب المشترك مغلق رغم أن العداد يُقرأ من الخارج أمر يجب محاسبة القارئ عليه ويجب عدم الاعتداد بهذا المتوسط عند المحاسبة.
٣. على شركات التوزيع تشديد الرقابة على قارني العدادات ومحاسبة المخطين منهم بالعقوبات الرادعة على أن تكون قياداتهم مسؤولة عن دقة وانتظام التسجيل وفقاً للقواعد.
٤. ضرورة المتابعة الدورية عن طريق مفتشي الكشف للتأكد من دقة هذه القراءات.
٥. ضرورة ربط الحوافز السلبية الخاصة بالكشافين بمدى قيام الكشاف بتسجيل قراءات خاطئة.
٦. ضرورة التوجه نحو تطوير منظومة القراءة والتحصيل كتسجيل قراءة العداد وسداد فواتير الاستهلاك عن طريق الإنترنت أو التليفون المحمول.

ثانياً: موضوع قيام الجهاز وشركات التوزيع بتدريب مستهلكي الكهرباء على القواعد والإجراءات وترشيد الاستهلاك بالتعاون مع جمعيات حماية المستهلك.

وفقاً لأحكام القرار الجمهوري رقم ٣٣٩ لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك، فإن الجهاز يهدف إلى:



١) ضمان جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية التي يقدمها مرفق الكهرباء للمستهلكين، وكذلك متابعة توافر الكفاءة الفنية والمالية والإقتصادية لمرفق الكهرباء.
٢) نشر المعلومات والتقارير والتوصيات التي تساعد مرفق الكهرباء والمستهلكين على معرفة حقوقهم والتزاماتهم وتعريفهم طبيعة الدور الذي يؤديه الجهاز لمرفق الكهرباء، وذلك في إطار من الشفافية الكاملة.

وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف، فقد تبني الجهاز فكرة إجراء " تدريب لمستهلكي الكهرباء على القواعد والإجراءات وترشيد الاستهلاك بالتعاون مع الجمعيات الأهلية لحماية المستهلك داخل النطاق الجغرافي لكل شركة توزيع " وذلك من خلال تنفيذ برنامج توعوي يهدف إلى رفع وعي المجتمع المدني بكل أبعاد مشكلة الطاقة في مصر والتحديات التي تواجهها، وكذلك العمل على دعم المستهلك وتمكينه للقيام بدوره في هذا الشأن ومساهمته في الحل.
لذلك فقد روى أن يتم التنسيق (من خلال لجنة حماية المستهلك بالجهاز) فيما بين شركات التوزيع (كل في نطاقه الجغرافي) والجمعيات الأهلية الخاصة بحماية المستهلك التي تقع في هذا النطاق، على عقد دورات تدريبية للمستهلكين في الأماكن المتاحة في نطاقات شركات التوزيع وبالتعاون مع هذه الشركات للإعداد والإشراف على برامج التدريب على أن تتولى الجمعيات الأهلية تحديد المتدربين وأماكن تدريبهم بالاتفاق مع الجهاز.
وبعد المناقشة فقد أوصت اللجنة بما يلي:

- ١) أن يتم تشكيل ورشة عمل (بالتعاون مع جمعيات حماية المستهلك) للتحضير لهذا التدريب وتحديد المادة العلمية والمُحاضرين وأماكن التدريب والمُستهدفين منه.
- ٢) يتولى الجهاز اتخاذ الإجراءات اللازمة للمساعدة في تنفيذ هذا البرنامج التدريبي، ودعمه مالياً.

ثالثاً: موضوع اقتراح جهاز تنظيم مرفق المياه والصرف الصحي للهيكل التنظيمي لإدارة خدمة العملاء بالشركات ومدى الاستفادة منه بشركات الكهرباء، والمياه، والاتصالات.

نظراً لأن الأجهزة التنظيمية تتولى تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بالأنشطة التي تمارسها قطاعات البنية الأساسية بما يضمن توافرها واستمرارها في الوفاء بمتطلبات أوجه الاستخدام وبمراعاة مصالح كافة الأطراف مع ضمان المنافسة الحرة ومنع الاحتكار وحماية حقوق المستهلكين في مصر، وإنطلاقاً من هذا فإنه قد تبين أن أحد أهم المعوقات التي تواجه هذه الأجهزة التنظيمية هو عدم توافر هيكل تنظيمي معتمد يساعد هذه الأجهزة على القيام بتحقيق الغرض منها ويساعد على توفير العناصر البشرية اللازمة لتنفيذ اختصاصاتها على أكمل وجه، لذا فقد أوصت اللجنة في هذا الشأن بما يلي:



١) ضرورة تطوير الهيكل التنظيمي بشركات التوزيع المتعلق بخدمة المستهلك وجودة الخدمات ليكون مسنولاً عن جودة الخدمة الإدارية وتلقي الشكاوى والتعامل مع المستهلكين من خلال إدارة خدمة المستهلكين.

٢) رفع مستوى الإدارة العامة للتعاون مع الجهاز بشركات التوزيع إلى مستوى القطاع على أن تشمل إدارتين عامتين على الأقل أحدهما لحماية المستهلك والأخرى للبحوث والتطوير على أن تُشرف الإدارة العامة لحماية المستهلك على مجموعة من الإدارات المتواجدة على مستوى الهندسات والمراقبات بشركات التوزيع، ويسري ذلك على الأجهزة التنظيمية الأخرى المماثلة.

٣) ضرورة إجراء التدريب المتواصل لشاغلي وظائف حماية المستهلك.

٤) ضرورة اتخاذ اللازم نحو تفعيل هذا الاقتراح مع الشركات مقدمة الخدمة لمواجهة شكاوى الأعداد الهائلة من المشتركين ممن يتعاملون مع السلعة أو الخدمة المقدمة.

(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 ٢٠١٤/٣/٩

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك