



محضر الاجتماع الثالث للعام المالي ٢٠١٢/٢٠١٣
للجنة حماية المستهلك بالجهاز
المنعقد بتاريخ ١٠/١٠/٢٠١٢

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١٠ من أكتوبر سنة ٢٠١٢ 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) السيد الأستاذ/ أيمن محمد عبد العزيز رئيس قسم السكرتارية الدائمة للجنة "حماية المستهلك".
- ٣) السادة الأساتذة باحثي حماية المستهلك وأخصائيي التوعية بالإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك بالجهاز.

٤) السيدة الأستاذة/ رانيا عبد الوهاب حسين مقررة اللجنة.

وفي بداية الاجتماع رحب السيد الأستاذ رئيس اللجنة بالسادة الحاضرين وهنأهم بحلول أعياد نصر أكتوبر، وبدأت اللجنة مناقشة ما ورد بجدول الأعمال على النحو التالي:

⊠ أولاً: مناقشة عدم قيام بعض شركات التوزيع بالرد على الجهاز وموافاته بأية بيانات يطلبها لمباشرة عمله المنوط به وفقاً للقرار الجمهوري رقم (٣٣٩) لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك حيث تبين للجنة الآتي:

- أن بعض شركات التوزيع لا تقوم بالرد على بعض الشكاوي الواردة إلي الجهاز ضدها إما لتقاعس بعض المسؤولين عن التوجيه بسرعة الرد وأهمية ذلك أو لعدم القدرة على تبرير أسباب الشكوى لديها أو بمقولة أن موضوع الشكوى منظور أمام القضاء.
- وحيث يختص الجهاز (بموجب القرار الجمهوري رقم ٣٣٩ لسنة ٢٠٠٠ سالف الإشارة إليه) ببحث شكاوي المشتركين بما يكفل حماية مصالحهم وحل المنازعات التي قد تنشأ بين مختلف الأطراف المعنية بالنشاط (بند (١٠) من المادة الثالثة من هذا القرار).
- كما أن المادة الثانية عشر من هذا القرار تنص على أن " تلتزم جميع الجهات العاملة في مجال الكهرباء، إنتاجاً ونقلًا وتوزيعاً بموافاة الجهاز بما يطلبه من تقارير أو بيانات أو إحصاءات أو معلومات تتصل بنشاطه".

مقر الجهاز: ١ شارع المهندس/ ماهر أباطة - خلف نادي السكة الحديد- طريق الأوتستراد - مدينة نصر
www.egyptera.org: الموقع الإلكتروني

ص.ب. ٧١-جنوراما أكتوبر- رقم بريدي ١١٨١١ شارع صلاح سالم هاتف: ٢٣٤٢١٤٧٥ فاكس: ٢٣٤٢١٤٨١ بريد إلكتروني: info@egyptera.org
محضر الاجتماع الثالث للعام المالي ٢٠١٣/٢٠١٢ المنعقد بتاريخ ١٠/١٠/٢٠١٢. صفحة ١



وبعد المناقشة فقد أوصت اللجنة بما يلي:

- (١) ضرورة قيام جميع شركات إنتاج أو نقل أو توزيع الكهرباء بالرد على كافة مكاتبات الجهاز وموافاته بالتقارير أو البيانات أو الإحصاءات أو المعلومات التي تتصل بنشاط الجهاز أو تتعلق بتنفيذ اختصاصاته.
- (٢) ضرورة العمل على سرعة الرد على الشكاوى التي ترد إلى الجهاز ضد هذه الشركات حيث أن عدم الرد على الجهاز سواء كان بقصد أو بدون قصد أمر غير جائز قانوناً لكونه يقضي على الأهداف التي من أجلها أنشئ الجهاز، مما يعطل أو يعوق عمل هيئة عامة مستقلة.
- (٣) اعتبار عدم الرد على الجهاز (سواء بقصد أو بدون قصد) من الأفعال الغير مشروعة التي من شأنها إضعاف فعالية هيئة عامة من هيئات الدولة ذات الاختصاصات الحيوية". (ومرفق صورة من القرار الجمهوري رقم ٣٣٩ لسنة ٢٠٠٠ سالف الإشارة إليه).

ثانياً: مناقشة ظاهرة كثرة الشكاوى المتعلقة بالقراءات الوهمية لعدادات المشتركين وتراكم الاستهلاك حيث تبين للجنة الآتي:

- قيام بعض شركات التوزيع بعدم الالتزام بالقواعد المنظمة والمعمول بها تجاه المنتفعين وذلك فيما يتعلق بمتابعة الاستهلاكات الشهرية لديهم، ومراعاة أن تتم قراءة العداد شهرياً، ونظراً لكثرة الشكاوي المتعلقة بهذا الموضوع وبعد أن استعرضت اللجنة، القواعد المنظمة التي من أهمها ما يلي:
 ١. نصت المادة (١٨) من اللائحة التجارية لشركات التوزيع التي تنص على أنه " تتم المحاسبة شهرياً طبقاً لقراءات العدادات المسجلة ووفقاً لعقد توريد الكهرباء المبرم بين الشركة والمنتفع"، كما نصت المادة (٢٠) من هذه اللائحة بأن " يحدد مجلس الإدارة قواعد ونظم قراءة العدادات وتحصيل القيمة المستحقة على أن يخطر بها المنتفعون بالطرق المتاحة للإخطار أو الإعلان....".
 ٢. تنص المادة (٢١) من اللائحة التجارية لشركات التوزيع على أنه " مع مراعاة أحكام المادة (٢٢) من هذه اللائحة في حالة تعذر تسجيل قراءة العداد لمدة دورتي كشف متتاليتين بسبب يرجع للمنتفع يتم إخطاره بأنه سيتم محاسبته وفقاً لمتوسط استهلاكه الشهري عن السنة الأخيرة أو متوسط استهلاكه الشهري من تاريخ التعاقد أيهما أقل مدة وذلك بحد أقصى ستة أشهر تالية وللشركة بعد ذلك الحق في قطع التغذية الكهربائية ورفع العداد وفسخ عقد التوريد".
 ٣. عقد توريد الطاقة الكهربائية بقدرة أكبر من ٥٠٠.ك.و. وبقدرة حتى ٥٠٠.ك.و. حيث ورد بالفقرة الأولى من البند الرابع منه أنه " تقوم الشركة بتركيب العدادات والأجهزة اللازمة لتسجيل الطاقة الكهربائية المستهلكة على نفقة المنتفع،..... وتسجل قراءة هذه العدادات بالشركة بواسطة مندوبي الشركة



شهرياً وبحضور مندوبى المنتفع، كما ورد بالفقرة الثانية من البند الخامس
بأن " تقوم الشركة شهرياً بإصدار فاتورة شهرية وتسليم إخطار بسدادها
للمنتفع...".

■ ونظراً لتقاعس بعض قارني العدادات عن القيام بأخذ قراءات العدادات لدى
بعض المشتركين أو تسجيل قراءات وهمية لهم مما يؤدي إلي تراكم الاستهلاك
لديهم الأمر الذي قد يؤدي إلي ضياع حقوق وأموال الشركة لعدم استطاعتها
استثناء هذه الحقوق المتعلقة بثمن بيع الكهرباء أولاً بأول أو تراكم الاستهلاك
لدى المنتفعين مما يعرضهم للخضوع لأسعار أعلى شرائح استهلاك.

لذا فقد أوصت اللجنة بما يلي:

(١) مراعاة أن يتم تشريح كمية الاستهلاك (المُسجلة على العدادات الخاصة
بالاستخدامات المنزلية أو التجارية عند إجراء القراءات الفعلية لها) على عدد
أشهر الاستهلاك التقديري أو الجزافي الذي تم بمعرفة الكشافين.

(٢) ضرورة مساءلة العاملين القانمين على القراءة أو التحصيل المتقاعسين عن
أداء عملهم على الوجه الصحيح وإتخاذ الإجراءات القانونية المقررة ضدهم.

☒ ثالثاً: متابعة الشكاوى العالقة والخاصة بكل شركة من الشركات المرخص لها.

■ نظراً لعدم التزام بعض شركات توزيع الكهرباء بالرد على الشكاوى التي ترد
إلى الجهاز ضدها على النماذج السابق إعدادها وتسليمها إليها، لذا فقد أوصت
اللجنة على ضرورة مراعاة الالتزام بالرد على الشكاوى بموجب هذه النماذج
وفقاً لتصنيفها. (ومرفق صورة من هذه النماذج).

■ على السادة مديري عموم التعاون مع الجهاز العمل على تفعيل العمل بهذه
النماذج وتدريب العاملين بالشركات التي يعملون فيها على كيفية الرد وفقاً لها.

(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 ٢٠١٢/١١/١

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك

نموذج رقم (١)

**نموذج للرد على شكوى خاصة بانقطاع التيار الكهربائي
(power Interruption)**

* اسم المشترك :

* العنوان :

* نوع النشاط :

سكني	تجاري	صناعي	زراعي	أخرى
------	-------	-------	-------	------

* نوع التوصيل :

1	كابل أرضي	2	سلك هوائي
---	-----------	---	-----------

* حالة الموصلات :

1	صالحة	2	غير صالحة
---	-------	---	-----------

* أسباب الإحطاع المتكرر لدى المشترك من وجهة نظر الشركة :

1	سوء حالة الموصلات	2	عدم استيعاب المحول المغذي
---	-------------------	---	---------------------------

3	زيادة الحمل لدى المشترك	4	قيام الشركة بإجراء مناورات
---	-------------------------	---	----------------------------

5	قيام الشركة بالتجديد في الشبكة	6	أسباب أخرى
---	--------------------------------	---	------------

تذكر هذه الأسباب

* معالجة الشركة للشكوى :

1	تركيب توصيلات جديدة	2	تغيير محول التغذية
---	---------------------	---	--------------------

3	إنهاء المناورات	4	الإنهاء من التجديد في الشبكة
---	-----------------	---	------------------------------

5	تاريخ الإنهاء / /
---	-------------------

إدارة شبكات / هندسة /:

توقيعه :

المهندس المختص :

التاريخ / /

نموذج رقم (٢)

نموذج للرد على شكوى خاصة بالتضرر من عدادات القياس

(Metering)

رقم الحساب :

* اسم المشترك :

* العنوان :

 احرى زراعي صناعي تجاري سكني

* نوع النشاط :

 2 ليجيتال 1 ميكانيكي

* نوع العداد المركب لدى الشاكي :

 أمبير / جهد

* قوة العداد :

بذکر التاريخ / /

 2 أقل من عام 1 أكثر من عام

* تاريخ تركيب العداد :

 200 / /

* تاريخ تغيير العداد :

برفق تقرير الفحص

 2 غير سليم 1 سليم

* نتيجة فحص العداد المرفوع :

* نسبة الخلل في العداد :

 جنيه مصري

مبلغ

* قيمة التسوية :

* المطلوب من الشاكي حتى تزال شكواه :

إدارة شبكات / هندسة /:

توقيعه :

المهندس المختص :

التاريخ / /

نموذج رقم (٣)

**نموذج للرد على شكوى خاصة بالوصلة الرئيسية / الفرعية للمنشأة
(Connection)**

* اسم مقدم طلب التوصيل :

* العنوان :

* نوع التوصيل :

* نوع المنشأة :

* مكان المنشأة :

* موافقة المحليات :

* نوع الترخيص :

* المساحة الكلية وفقاً للرخصة :

* عدد الأدوار :

* أقرب مصدر للتغذية بالكهرباء على بعد :

* مطلوب غرفة محولات :

* الرخصة تتضمن وجود غرفة :

* تاريخ توصيل الكهرباء للعقار :

* رقم المقايسة :

* قيمة المقايسة :

* تاريخ سداد المقايسة :

* موانع التوصيل :

1	وصلة رئيسية لعقار أو منشأة	2	وصلة لفرعية داخل العقار
سكني	تجاري	صناعي	زراعي
أخرى			
1	مدينة	2	قرية
1	الحى	2	الوحدة المحلية
1	وجود رخصة	2	عشوائي
٢ م	المساحة على الطبيعة	٢ م	
	الفترة التصميمية للعقار	ك.ف.أ. بواقع عدد	٢ م ١٠٠ / الخدمات

1	نعم	2	لا
1	نعم	2	نعم

1	قبل ٢٠٠٧/١/١	2	بعد ٢٠٠٧/١/١
---	--------------	---	--------------

تاريخ إعدادها : / / ()

جنيه مصري بواقع	250	جنيه / ك.ف.أ	350	جنيه / ك.ف.أ
-----------------------	-----	--------------	-----	--------------

350	جنيه / ك.ف.أ	350	جنيه / ك.ف.أ
-----	--------------	-----	--------------

يضاف قيمة العدادات والضرائب والعمولات

1	عدم وجود موافقة المحليات أو تصاريح حفر أو جهات حكومية أو خاصة.
2	عدم سداد قيمة المقايسة.
3	عدم وجود مهمات بالشركة.
4	عدم تسليم غرفة محولات.
5	عدم تمكن الشركة من التنفيذ.
6	أسباب أخرى وتذكر

* المطلوب من الشاكي حتى تزال شكواه :

إدارة شبكات / هندسة /

المهندس المختص :

/ / التاريخ

توقيعه :

نموذج رقم (٤)

**نموذج للرد على شكوى خاصة بجودة التغذية الكهربائية
(Power Quality)**

* اسم المشترك :

* العنوان :

* نوع النشاط :

سكني	تجاري	صناعي	زراعي	اخرى
------	-------	-------	-------	------

* مصدر التغذية :

* نوع التوصيل :

1	كابل ارضي	2	سلك هوائي
---	-----------	---	-----------

* قدرة المحول مصدر التغذية :

ك.ف.أ

* نسبة تحميل المحول :

%

* قياس الجهد ساعة الذروة :

ك.ف.أ

* قياس الجهد في غير أوقات الذروة :

فولت

* أسباب تنذّب الجهد :

1	اسباب تتعلق بالمحول	2	اسباب تتعلق بالشاكي
---	---------------------	---	---------------------

* بعد العقار عن المحول المقضي :

* أسباب انخفاض الجهد :

* ما قامت به الشركة لتحسين الجهد :

تم فعلا	سيتم خلال	تكرر المدة
---------	-----------	------------

* التاريخ المقترض لتحسين الجهد :

إدارة شبكات / هندسة /

المهندس المختص :

توقيعه :

/ / التاريخ

نموذج رقم (٥)

نموذج للرد على شكوى خاصة بالتضرر من كمية الاستهلاك الشهري
(consumption)

رقم الحساب:

* اسم المشترك :

* العنوان :

* نوع النشاط :

مكتبي	تجاري	صناعي	زراعي	غير ذلك
-------	-------	-------	-------	---------

* القدرة التعاقدية في الأغراض التجارية والصناعية أو الزراعية أو غيرها: (ك.ف.أ)

1	أكثر من عام	2	أقل من عام	3	يذكر التاريخ / /
---	-------------	---	------------	---	------------------

* تاريخ تركيب العداد :

1	عن طريق كشاف	2	متوسط القراءة	3	قراءة عن بعد
---	--------------	---	---------------	---	--------------

* نظام القراءة لدى الشاكي :

1	ميكانيكي	2	هيجيتال	3	معامل القراءة
---	----------	---	---------	---	---------------

* نوع العداد المركب لدى الشاكي :

تاريخ رفع العداد للفحص / / ٢٠٠	القراءة عند الرفع ك.و.س
--------------------------------	-------------------------

* إذا كان العداد به خلل :

1	سليم	2	غير سليم
---	------	---	----------

يذكر تاريخ تركيب العداد البديل / /

* نتيجة فحص العداد إن كان هناك مقتض:

* متوسط الاستهلاك خلال :

1	الثلاثة شهور اللاحقة على تركيب العداد الجديد.
2	الثلاثة شهور السابقة على الخلل.
3	الثلاثة شهور المقابلة من العام السابق.
4	متوسط فطري على الأحمال

ك.و.س
ك.و.س
ك.و.س
ك.و.س

* نتيجة التسوية في حالة الخلل

1	رد مبلغ	2	استحقاق مبلغ
---	---------	---	--------------

1	سنة شهور سابقة على اكتشاف الخلل	2	مدة أكثر من	3	تذكر العدة
---	---------------------------------	---	-------------	---	------------

* المدة المتخذة للتسوية :

* كيفية تحصيل قيمة التسوية :

1	دفعة واحدة بذكر المبلغ (جنية)
---	---------------------------------

2	قسط
يذكر مبلغ القسط (جنية)	
قيمة كل قسط (جنية)	
عدد الاقساط ()	

إدارة شبكات / هندسة /:

المدير التجاري :

التاريخ / /

توقيعه :

نموذج رقم (١)

نموذج للرد على شكاوى السرقات
(ILLegal Consumption)

اسماء أعضاء لجنة الضبط : 1- 2- 3-
منهم ممثل للشرطة

اسم المشترك أو المنسوب إليه المخالفة أو السرقة :

نوع النشاط : 1- منزلي 2- تجاري 3- قوى محرك 4- زينة

طريقة المخالفة أو السرقة :

قدرة الأحمال وقت الضبط :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

م	المطلوب	البيان	القيمة	إجمالي المبلغ المطلوب
1	كمية الأحمال المسرقة وقت الضبط بال ك.و.س.			
2	المدة المتخذة أساساً للمسرقة بحد أقصى ١٢ شهر.			
3	كمية الاستهلاك التقديري لهذه الأحمال عن المدة المتخذة أساساً للمسرقة ك.و.س.			
4	قيمة الاستهلاك التقديري للأحمال وفقاً للأسعار السائدة بالجنيه.			
5	كمية الاستهلاك الفعلي من واقع فواتير الاستهلاك عن نفس الفترة المتخذة أساساً للمسرقة ك.و.س.			
6	قيمة كمية التيار المستهلك من واقع الفواتير بالجنيه.			
7	الفرق بين كمية الاستهلاك التقديري - وبين الاستهلاك الفعلي بال ك.و.س (التيار المسروق).			
8	قيمة التيار المسروق في سعر أعلى شريحة مضروبه ٢.			
9	القيمة النهائية المطلوبة بالجنيه.			

توقيعه:

مدير عام التعاون مع الجهاز :

تحريراً في / /