



محضر الاجتماع العاشر للعام المالي ٢٠١٣/٢٠١٢

للجنة حماية المستهلك بالجهاز

المنعقد بتاريخ ٢٠١٣/٥/٨

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ٨ من مايو 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 قسم 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، وبدأت اللجنة مناقشة ما ورد بجدول الأعمال على النحو التالي:

☒ أولاً: مناقشة عدم قيام بعض الشركات المرخص لها بالتوزيع بالرد على الجهاز فيما يتعلق بالشكاوى المقدمة من بعض المستهلكين ضد هذه الشركات بالمخالفة لأحكام القرار الجمهوري رقم (٣٣٩) لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك حيث تبين للجنة الآتي:

في إطار ما يمارسه الجهاز من إختصاصات وفقاً لأحكام القرار الجمهوري رقم ٣٣٩ لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك المتضمن تخويل الجهاز في مباشرة كافة الإختصاصات اللازمة لتحقيق أهدافه والتي من بينها بحث شكاوى المشتركين بما يكفل حماية مصالحهم وحل المنازعات التي قد تنشأ بين مختلف الأطراف المعنية بالنشاط.

فقد نصت المادة الثانية عشر من القرار الجمهوري سالف الذكر على أن "تلتزم جميع الجهات العاملة في مجال الكهرباء إنتاجاً ونقلأً وتوزيعاً بموافاة الجهاز بما يطلبه من تقارير أو بيانات أو إحصاءات أو معلومات تتصل بنشاطه".



وفي سبيل قيام الجهاز بأداء نشاطه ببحث شكاوى المشتركين وحل المنازعات التي قد تنشأ بين مختلف الأطراف المعنية بالنشاط فإن الأمر يقتضي مخاطبة شركة التوزيع المشكو في حقها أو إحدى طرفي النزاع بموضوع الشكوى أو النزاع المقدم ضدها من المستهلكين أو أي من أطراف المرفق للوقوف على حقيقتها والرد عليها حتى يتمكن الجهاز من دراستها على أكمل وجه وإتخاذ القرار المناسب بشأنها في ضوء القواعد واللوائح المعمول بها في هذا الشأن.

إلا أنه قد تبين من خلال الشكاوى الواردة إلى الجهاز عدم التزام بعض شركات توزيع الكهرباء بالرد على مخاطبات الجهاز بخصوص بعض هذه الشكاوى المقدمة إليه ضدها بسبب يرجع إلى إما تقاعس بعض المسؤولين عن التوجيه بسرعة الرد وأهمية ذلك، أو لعدم القدرة على تبرير أسباب الشكوى لديها، أو الرد بمقولة أن موضوع هذه الشكوى محل نظر القضاء.

وقد يعود ذلك أيضاً إلى عدم وجود أو إكمال الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للتعاون مع الجهاز بكل شركة توزيع مما يفعل آلية العمل بها.

هذا وقد سبق للجهاز وضع آلية للرد على الشكاوى المقدمة إليه ضد شركات الكهرباء وذلك بتوصياته الصادرة بمحضر هذه اللجنة (الإجتماع العاشر للعام المالي ٢٠١١/٢٠١٠) المنعقد بتاريخ ٢٠١١/٦/٨ والتي تضمنت بأن يكون الرد الوارد من شركات التوزيع المرخص لها على الشكاوى الواردة إليها عن طريق الجهاز خلال عشرة أيام بالنسبة للشكاوى العادية وثلاثين يوماً للشكاوى المركبة التي تحتاج مزيد من الوقت للدراسة، والتأكيد بعد ذلك بالعديد من التوصيات الصادرة عن هذه اللجنة بعد ذلك بضرورة أن تلتزم شركات التوزيع بهذه التوصية إلا أن بعض الشركات تخالف هذه التعليمات.

وحيث أن التأخر أو عدم الرد على بعض الشكاوى التي ترد إلى الجهاز إنما يعد من الأفعال الغير جائزة قانوناً لكونه يقضي على الهدف الرئيسي الذي من أجله أنشئ هذا الجهاز ويعمل على إضعاف فعالية هيئة عامة من هيئات الدولة ذات الاختصاصات الهامة والحيوية.

ونظراً لأن الجهاز ليس إلا طرفاً محايداً يهتم أساساً بشرعية الحقوق والواجبات في ضوء القواعد واللوائح المطبقة قانوناً والتي تحافظ على أطراف المرفق من ناحية ومصالح المستهلكين من ناحية أخرى، فقد أوصت اللجنة بما يلي:

١) ضرورة التزام كل شركة بالرد الفوري على الشكوى التي ترد إليها من الجهاز خلال مدة أقصاها أسبوع عمل بالنسبة للشكاوى النمطية، وخلال مدة أقصاها أسبوع عمل بالنسبة للشكاوى المركبة وذات الصبغة الفنية أو القانونية.

٢) أن يتم تقييم أداء شركات التوزيع وفقاً لأحكام القرار الجمهوري رقم (٣٣٩) لسنة ٢٠٠٠ سالف الإشارة إليه بمراعاة موقف شركة التوزيع من سرعة الاستجابة للرد على الشكاوى وحلها ومن التعاون مع الجهاز في كافة المجالات ذات الصلة.

٣) مسؤولية كل مدير عام تعاون مع الجهاز بكل شركة عن متابعة تنفيذ ذلك وعرض كافة المعوقات التي تقابل كل منهم على الجهاز للمساعدة في حلها.



٤) علي شركات التوزيع تمكين الساده مديري عموم التعاون مع الجهاز من ممارسة أعمالهم ودعمهم بالعمالة اللازمة لمتابعة تنفيذ هذه الأعمال.

ثانياً: مناقشة اقتراح بفرض غرامة مالية على الشركات المرخص لها في حالتي عدم الاستجابة لقرارات الجهاز بالنسبة للشكاوى وتأخر الرد على الجهاز في شأن هذه الشكاوى للعرض على مجلس إدارة الجهاز لاعتمادها حيث تيبين للجنة الآتي:

لاحظ الجهاز تأخر بعض شركات التوزيع في الرد على الشكاوى المقدمة ضدها إليه، وكذا عدم تنفيذ قرارات الجهاز في هذا الشأن وذلك بالرغم من عمل استعجال أول وثان وثالث للرد على هذه الشكاوى أو تنفيذ القرار. وقد سبق أن ناقش مجلس إدارة الجهاز هذا الموضوع عند عرض التقرير السنوي للشكاوى عليه بجلسته السابعة للعام المالي ٢٠١١/٢٠١٠ بتاريخ ٢٠١٣/٥/٣ وانتهى إلى انه:- "على الجهاز إخطار السادة رؤساء شركات التوزيع بالشكاوى التي لم يتم الانتهاء منها وتحديد مهلة لحلها يتم بعدها العرض على مجلس الإدارة في أول جلسة تالية مع توجيه الدعوة لهم بالحضور لمناقشة أسباب عدم الحل"، ومن ثم فإن اللجنة تقترح ما يلي:-

١) يتم إبلاغ الشكاوى إلى شركة التوزيع فور تلقيها من الشاكي أو وكيله للرد عليها خلال مدة لا تجاوز أسبوع عمل للشكاوى العادية وأسبوعي عمل للشكاوى المركبة.

٢) تقوم الشركة المشكو في حقها بالرد على الشكاوى بالأسانيد الداعمة لها أو تعترف بالخطأ في حق الشاكي وتتخذ اللازم لتصويب الأمر وفقاً للقواعد، وذلك خلال المدة المشار إليها في البند (١).

٣) في حالة رد الشركة على الجهاز بالأسانيد الداعمة لتصرفاتها ضد الشاكي يتخذ الجهاز القرار اللازم إما بعدم أحقية الشاكي في شكواه وإبلاغ هذا القرار للشاكي أو التعقيب على الشركة بما يدحض أسانيدها التي استندت إليها في تصرفاتها ضد الشاكي على أن يكون ذلك مسبباً بأسباب قانونية تستند إلى القوانين والقواعد المعمول بها وتطالب الشركة بتصحيح الوضع في ضوء هذه الأسباب خلال مدة لا تجاوز عشرة أيام ثم يتم استعجال الرد كل عشرة أيام بحد أقصى ثلاثة استعجالات متتالية.

٤) في حالة عدم استجابة الشركة لقرار الجهاز الصادر بشأن أحقية الشاكي في شكواه بعد الاستعجال الثالث يُعرض الأمر على مجلس إدارة الجهاز لاتخاذ قرار ضد الشركة مع فرض غرامة مالية على الشركة قدره ١٠٠٠ جنيه عن كل شكوى لم يتم تنفيذ القرار الصادر بشأنها، ويتم عرضها على مجلس الإدارة وذلك في حالة تأييد قرار الجهاز وتصدر بشأنها مطالبة خاصة من الجهاز لتحصل فوراً.

٥) في حالة عدم رد الشركة على الشكاوى نهائياً واستعجال طلب الرد كل عشرة أيام بحد أقصى ثلاثة استعجالات يتم فرض غرامة مالية قدرها ٢٠ جنيه عن كل شكوى يتم تحصيلها في نهاية العام مع رسوم الترخيص الصادر لها على أن تتولى الشركة بعد ذلك الرجوع بهذه الغرامات على الموظفين المختصين المتسببين في عدم الرد.

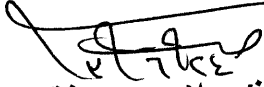


٦) يتم عمل تقييم ربع سنوي للشركات في هذا الخصوص يُوضح في هذا التقييم موقف كل شركة من تنفيذ أو عدم تنفيذ القرارات الصادرة ضدها لصالح المشتركين وكذا موقفها بالنسبة للشكاوى التي لم ترد عليها خلال الشهور الثلاثة السابقة على أن يؤخذ في الاعتبار هذا التقييم عند إصدار التقييم الفني والمالي والإداري للشركة بالتنفيذ للقرار الجمهوري رقم (٣٣٩) لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك.

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

تحريراً في ٢٠١٣/٦/٢٤

رئيس اللجنة


الأستاذ/ صلاح عبده رزق

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك