



محضر الاجتماع الثالث للعام المالي ٢٠١٥/٢٠١٤  
للجنة حماية المستهلك بالجهاز  
المنعقد بتاريخ ٢٠١٤/١٠/١٥

\*\*\*\*\*

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١٥ من أكتوبر 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- الجهاز القومي لتنظيم 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) الأستاذة/ رانيا عبد الوهاب حسين رئيس قسم حماية المستهلك ومقررة اللجنة.  
وفي بداية الاجتماع رحب السيد الأستاذ رئيس اللجنة بالسادة الحاضرين، ثم بدأت اللجنة مناقشة ما ورد بجدول الأعمال على النحو التالي:

■ أولاً: مناقشة قيام شركات التوزيع باستلام شبكات التوزيع داخل التجمعات السكنية، وما يترتب على ذلك من التزامات.

احتكاماً للقواعد التنظيمية التي وضعها الجهاز في شأن ممارسة الأنشطة الخاصة بمرفق الكهرباء إنتاجاً ونقلًا وتوزيعاً، وتنفيذاً لأحكام القرار الجمهوري رقم (٣٣٩) لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك فقد تلقى الجهاز العديد من الشكاوى التي تتعلق بمحاسبة بعض الكيانات أو التجمعات السكنية (التي تتسلم شبكاتها إحدى الشركات المرخص لها بالتوزيع) بموجب عدادات مجمعة رغم وجود عدادات فرعية داخلية تم التعاقد مع أصحاب الوحدات المركبة بها من شركة التوزيع.

وباستعراض القواعد المعمول بها في هذا الشأن تبين ما يلي:

(١) نصت المادة (١٢) من الاشتراطات العامة لترخيص توزيع طاقة كهربائية على أن: "يلتزم المرخص له بتوفير خدمة توصيل الطاقة الكهربائية لمن يطلبها من



- المرخص لهم الآخرين أو من المستهلكين وذلك بصورة آمنة ومستقرة طبقاً للعقود المبرمة بينهم في هذا الشأن، ولا يجوز له الامتناع عن أداء هذه الخدمة...الخ.
- (٢) ونصت المادة (٢٠) من الاشتراطات العامة لترخيص توزيع طاقة كهربائية بأن " يلتزم المرخص له بالقيام بأعمال الصيانة الدورية والوقائية لمهمات شبكة التوزيع طبقاً لبرامج تنفيذية يوافق عليها الجهاز. كما يلتزم بإجراء الصيانة الجسيمة أو الطارئة التي تتطلبها حالة مكونات الشبكة بما يحقق أمان واستقرار التغذية الكهربائية".
- (٣) كما تضمنت المادة (٢١) من هذه الاشتراطات على أن " يلتزم المرخص له بالقيام فوراً بإصلاح الأعطال التي تحدث في شبكة التوزيع وإعادة توصيل التيار للمستهلكين في أسرع وقت ممكن".
- (٤) في حين تضمنت المادة (٢٢) أنه: " يلتزم المرخص له بالقيام بأعمال الإحلال والتجديد لمهمات شبكة التوزيع الخاصة به التي قارب عمرها الافتراضي على الانتهاء أو للأجزاء المتهاكلة بالشبكة، لأي سبب من الأسباب، وذلك طبقاً لبرامج تنفيذية واستثمارات يوافق عليها الجهاز".
- (٥) وورد بنص المادة (٢٤) من هذه الاشتراطات أنه " على المرخص له الالتزام بالقواعد والأكواد والمعايير الفنية المعتمدة من الجهاز والمتعلقة بربط شبكته بشبكة شركة النقل، وعليه تركيب المهمات والمعدات اللازمة".
- (٦) كما نصت المادة (٢٩) من هذه الاشتراطات على أن: "يقوم المرخص له بتركيب عدادات قياس الطاقة الكهربائية على نفقة المستهلك. وإذا حدث عطل أو تلف في أحد العدادات لسبب خارج عن إرادة المستهلك يقوم المرخص له بإصلاح العطل أو التلف أو تغيير هذا العداد على وجه السرعة وذلك على نفقته ما لم يكن العطل أو التلف راجعاً إلى المستهلك أو إلى تقادم العداد ففي هذه الحالة يتحمل المستهلك بقيمة الإصلاح. ويتم احتساب الطاقة المستهلكة خلال فترة تلف العداد وتوقفه عن التسجيل طبقاً للقواعد المحددة في عقد توريد الطاقة الكهربائية".
- (٧) كما ورد بنص المادة (٣٣) من هذه الاشتراطات على أن "يلتزم المرخص له بتطبيق كود التوزيع وما يطرأ عليه من تعديلات، ويتولى الجهاز متابعة تنفيذ ذلك".
- (٨) وتنص المادة (٤١) من هذه الاشتراطات على أنه: "على المرخص له وضع نظام لمحاسبة المستهلكين عن قيمة الطاقة الكهربائية الموردة أو أية خدمات أخرى، وأن يتضمن هذا النظام آلية تسجيل الطاقة الموردة من واقع عدادات قياس الأحمال والطاقة الكهربائية، وإصدار فواتير الطاقة الموردة وكيفية ومواعيد تحصيل الفواتير والإجراءات التي تتبع في حالة عدم سداد قيمة الاستهلاك وغيرها من الإجراءات التي يرى المرخص له وضعها في هذا النظام بحيث تحقق التوازن بين مصالحه ومصالح المستهلكين، وعلى المرخص له تقديم هذا النظام إلى الجهاز للموافقة عليه".
- (٩) كما ورد بكود توزيع الكهرباء بالباب الثاني الخاص بالتعاقد على توريد الطاقة الكهربائية بند رقم (٢-١-١) وينص على أن: "يلتزم المرخص له بالتوزيع بتوصيل التيار الكهربائي لأي منشأة تقع في النطاق الجغرافي المصرح له به من الجهاز"، كما نص البند رقم (٢-١-٥) من الكود المشار إليه على أنه: "لا يجوز للمرخص له بالتوزيع إطلاق التيار الكهربائي إذا وجد أن المنشأة المراد توصيل



الكهرباء إليها غير ملتزمة بالاشتراطات الواردة بالكود المصري لأسس تصميم وشروط تنفيذ التوصيلات والتركيبات الكهربائية في المباني، ولا يتم إطلاق التيار الكهربائي إلا في حالة الالتزام بهذه الاشتراطات".

١٠) وقد تضمنت عقود التوريد المعتمدة من الجهاز والمبرمة فيما بين شركة التوزيع والمشارك أنه: "تقوم الشركة بإصدار فاتورة شهرية بقيمة الطاقة الكهربائية المسجلة بالعدادات وتسليم إخطار سدادها للمشارك والذي يكون له الحق في مراجعتها وفي حالة عدم موافقته على المبلغ المحدد يجوز له طلب إيضاح من الشركة ويقدم هذا الطلب كتابية خلال يومي عمل من تاريخ تسلمه هذا الإخطار بعد سداد المصاريف المقررة للنظر في هذا الطلب وإذا تقرر عدم صحة أي مبلغ وارد بإحدى الفواتير يتم تسويته في الفاتورة اللاحقة مع رد المصاريف السابق سدادها... الخ".

وبعد استعراض القواعد سالف الإشارة إليها أوصت اللجنة بما يلي:

١- أنه وفقاً للقواعد لا يجوز محاسبة المشارك بغير عدادات القياس المركبة لديه وعلى نفقته، وأنه بمجرد التعاقد مع المشارك يكون المرخص له بالتوزيع مسئولاً عن شبكاته حتى نقطة تركيب العدادات (نقطة التغذية).

٢- مسؤولية الشركة المرخص لها بالتوزيع (داخل التجمعات والتقسيمات السكنية التي ينشؤها القطاع الخاص أو أجهزة التعمير أو أجهزة الحكم المحلي أو غيرها) عن شبكاتها بمجرد استلامها وعليه صيانتها وفقاً لبرامج الصيانة المقررة لديها، ولا يجوز محاسبة أصحاب هذه التقسيمات أو التجمعات السكنية عن فقد الكهرباء داخلها، حيث يتعين على المرخص له بالتوزيع تركيب العدادات اللازمة على نفقة المنتفع في كافة الاستخدامات داخل هذه الكيانات وفقاً للعقود المبرمة معهم في هذا الشأن.

٣- لا يجوز التعاقد مع أي من المنتفعين داخل هذه التقسيمات في حالة عدم استلام الشبكات الداخلية للتجمعات والتقسيمات السكنية لعدم امتلاك أو حيازة المرخص له بالتوزيع الشبكة الداخلية لها.

٤- ضرورة قيام الشركات المرخص لها بالتوزيع من ضبط الفقد داخل التجمعات والتقسيمات السكنية التي تسلمت شبكاتها وتحرير محاضر الضبط لمن يستمدون التيار الكهربائي بطرق غير مشروعة أو بدون عدادات وفقاً للقواعد المقررة في هذا الشأن.

٥- في حالة وجود أي نزاع ينشأ فيما بين أصحاب التجمعات أو التقسيمات السكنية (بعد تسليم شبكاتها الداخلية للمرخص له بالتوزيع) وشركات التوزيع يتعين الرجوع إلى الجهاز للتنبيه باللائم في ضوء كل حالة على حده.

ثانياً: مناقشة قيام شركات التوزيع بتحويل مقابيل خدمة العملاء مع فواتير الاستهلاك وفقاً للقواعد الصادرة في هذا الشأن.

بتاريخ ١٧ يوليو ٢٠١٤ صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٢٥٧ لسنة ٢٠١٤ بشأن زيادة أسعار بيع الطاقة الكهربائية على الجهود المختلفة تدريجياً لمدة خمس سنوات اعتباراً من ٢٠١٤/٧/١، كما وافق مجلس



الوزراء أيضا على تحديد قيمة مقابل خدمة العملاء على الجهود المختلفة إعتباراً من بداية العام المالي ٢٠١٥/٢٠١٤ ولمدة خمس سنوات أيضاً، وبناءً على ذلك وافق مجلس إدارة الجهاز بجلسته الأولى للعام المالي ٢٠١٥/٢٠١٤ بتاريخ ٢٠١٤/٧/١٥ على الغاء الكتاب الدوري رقم (٢) لسنة ٢٠١٤ بشأن تحديد قيمة مقابل إصدار وتحصيل فواتير استهلاك الكهرباء التي تصدرها شركات التوزيع التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر وأصدر الجهاز الكتاب الدوري رقم (٣) لسنة ٢٠١٤ للعمل بمقتضاه اعتباراً من إصدار ٢٠١٤/٨/١ بالنسبة لشركات التوزيع التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر.

وحيث تضمن القانون رقم (٦٧) لسنة ٢٠٠٦ بإصدار قانون حماية المستهلك إلزام مقدم الخدمة بأن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التي يقدمها وأسعارها ومميزاتها وخصائصها (مادة ٣).

فإنه بناءً على ما تقدم أوصت اللجنة بما يلي:

(١) ضرورة مراعاة الغاء مصاريف الإصدار السابق تطبيقه والغاء ما تضمنه الكتاب الدوري رقم (٢) لسنة ٢٠١٤ الصادر في هذا الشأن على أن يطبق بدلاً منه الكتاب الدوري رقم (٣) لسنة ٢٠١٤ الصادر بتحديد مقابل الخدمة الذي وافق عليه مجلس الوزراء اعتباراً من إصدار ٢٠١٤/٨/١.

(٢) على شركات التوزيع التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر مراعاة تحصيل "مقابل خدمة العملاء" المقرر عن الإصدارات التي تصدر بمغلق.

(٣) مراعاة أنه اعتباراً من إصدار فاتورة استهلاك الاستخدامات السكنية أو المحلات التجارية عن شهر يوليو ٢٠١٤ سيطبق تعريفات البيع الجديدة ومقابل "خدمة العملاء" الجديد وفقاً لما تضمنه الكتاب الدوري رقم (٣) لسنة ٢٠١٤ "المرفق صورته".

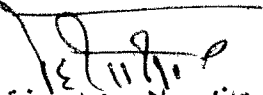
(٤) ضرورة مراعاة الرقابة الداخلية لشركات التوزيع على القراءات الشهرية لعدادات المستهلكين واتباع القواعد والنظم التي من شأنها التحقق من صحة القراءات.

(٥) ضرورة أن تشمل فاتورة الاستهلاك فضلاً عن كمية الاستهلاك وكافة الاستحقاقات المقررة قيمة مقابل "خدمة العملاء" في خانة مستقلة وواضحة بالفاتورة تحت بند "خدمة العملاء" تأكيداً لمبدأ الشفافية المطلوبة في التعامل مع المستهلكين ووفقاً لما ورد بالكتاب الدوري المشار إليه.

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

تحريراً في ٢٠١٤/١١/١٠

رئيس اللجنة

  
الأستاذ/ صلاح عبده رزق

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك