



محضر الاجتماع الثالث للعام المالي ٢٠١٦/٢٠١٥
للجنة حماية المستهلك بالجهاز
المنعقد بتاريخ ٢٠١٦/١/١٣

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١٣ من يناير سنة ٢٠١٦م 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 مدير عام 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 بعض مقترحات تعديل قواعد توصيل التغذية الكهربائية الواردة بدليلي توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الاستثمارية و المنشآت السكنية في القرى والمدن.

سبق أن وافق مجلس إدارة الجهاز بجلسته الثالثة عشر لسنة ٢٠٠٤ بتاريخ ٢٠٠٤/١٢/٢٨ على القواعد الخاصة بدليل توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الاستثمارية وتم نشرها بالكتاب الدوري رقم (١) لسنة ٢٠٠٥ وتم العمل بها اعتباراً من ٢٠٠٥/١/١، وقد تضمن هذا الدليل كافة البيانات والمستندات والرسوم والمقابل المادي المطلوب من المستثمر لتنفيذ توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الاستثمارية، وكذا قواعد حساب تكلفة التوصيل، والبرنامج الزمني لتنفيذ التوصيل... الخ. كما وافق مجلس الإدارة بجلسته الثانية للعام المالي ٢٠٠٦/٢٠٠٧ بتاريخ ٢٠٠٦/٨/٨ على القواعد الخاصة بتوصيل الكهرباء للمنشآت السكنية في القرى والمدن وتم نشرها في الكتاب الدوري رقم (٧) لسنة ٢٠٠٦ للعمل بموجبها اعتباراً من ٢٠٠٧/١/١، وقد تضمنت هذه القواعد أيضاً القدرات التصميمية للمنشآت السكنية والقيمة النمطية لها والبرنامج الزمني للتوصيل كما وافق المجلس بجلسته الرابعة عشرة بتاريخ ٢٠٠٧/٣/١٣ على التيسيرات والإيضاحات المكملة لقواعد التوصيل وتم نشرها بالكتاب الدوري رقم (١) لسنة ٢٠٠٧، وقد أسفر التطبيق العملي لقواعد توصيل التغذية الكهربائية سواء للمشروعات الاستثمارية أو المنشآت السكنية، في القرى والمدن عن وجود بعض المشكلات المتعلقة بتنفيذ هذه القواعد، الأمر الذي يستوجب إجراء التعديلات اللازمة على هذه القواعد بما يحقق الغرض منها ويضمن جودة الخدمة دون انتقاص أو مغالاة. وسبق لهذه اللجنة أن أوصت بضرورة إجراء التعديلات اللازمة في هذا الشأن وخصوصاً المتعلقة بالمشكلات الآتية:

١- غرف المحولات والحد الأدنى من المساحة أو القدرة اللازمة لتوفير هذه الغرف والبدائل اللازمة لذلك.

٢٠١٥



٢- تحديد واضح لمجال تطبيق كل من دليلي توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الاستثمارية وتوصيل التغذية الكهربائية للمنشآت السكنية والقيمة النمطية المطلوبة عند تطبيق كل منهما.
وبعد مناقشة جميع المقترحات المقدمة من بعض شركات التوزيع في هذا الخصوص أوصت اللجنة بما يلي:
(١) تطلب حجرة محول للمشروعات الاستثمارية التي تقل قدراتها عن ٥٠٠ ك.و. في حالة عدم توافر

"حجرة محول شبكة" لا تبعد عن المشروع بأكثر من ٢٠٠ م. وفي حالة وجود غرفة محول الشبكة في المسافة التي لا تتجاوز ٢٠٠ م يتحمل المستثمر بالإضافة إلى القيمة النمطية للقدرات المطلوبة للمشروع بقيمة الكابلات اللازمة للتوصيل فقط من هذه الغرفة حتى مشروعه، ولا يجوز للمستثمر توريد أي مهمات لازمة للتوصيل على الجهد المنخفض.

(٢) في حالة المشروع الاستثماري الذي تزيد القدرة التعاقدية له عن ٥٠٠ ك.و. يتعين على المستثمر توفير حجرة محولات لا تقل مساحتها عن ٢٥ م^٢ ويتحمل بالإضافة إلى القيمة النمطية المقررة للقدرة المطلوبة بقيمة المهمات اللازمة للغرفة فقط (محول ولوحة توزيع) وذلك إذا كانت التغذية تتم من حلقة توزيع قائمة. أما إذا كانت التغذية منفردة يتحمل المستثمر بالإضافة إلى ما تقدم قيمة التكلفة الفعلية اللازمة لتوصيل التغذية الكهربائية للمشروع، ويجوز للمستثمر توريد كافة المهمات اللازمة للتوصيل على الجهد المتوسط على نفقته مع سداد نسبة ٥% من قيمتها الرسمية بالسوق للشركة مقابل الإشراف والاختبارات والتركيب.

(٣) يُطبق دليل التوصيل للمشروعات الاستثمارية على كافة المشروعات غير السكنية التي تقام منفصلة عن المنشآت السكنية وتطبق القيمة النمطية السارية المقررة لدليل توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الاستثمارية للقدرات الزائدة التي يطلبها المستثمر مستقبلاً عليها، ولا يُطالب المستثمر بأي زيادة في قيمة المقايسة بعد التنفيذ إذا تم سدادها بالكامل في المواعيد المقررة قبل تاريخ التنفيذ.

كما يُطبق دليل التوصيل للمنشآت السكنية على كافة المنشآت التي تحتوي على وحدات سكنية بالكامل أو على وحدات سكنية إلى جانب وحدات إدارية أو تجارية أو غيرها من الأنشطة غير السكنية كالورش والعيادات والمستشفيات، وتطبق القيمة النمطية السارية المقررة بالدليل السكني للقدرات الزائدة التي يطلبها أي من أصحاب هذه الوحدات (السكنية أو غيرها)، ولا يُطالب طالب التوصيل بأي زيادة في قيمة المقايسة بعد التنفيذ إذا تم السداد في المواعيد المقررة قبل تاريخ التنفيذ.

(٤) تطلب حجرة محول للمنشآت السكنية التي تزيد قدراتها عن ٥٠٠ ك.و. أو التي تجاوزت مساحتها الكلية ٢٢٠٠ م^٢ ولا تقل واجهتها عن ٩ متر على الشارع (الذي لا يقل عرضه عن ٥ أمتار).
(٥) تحدد مساحات العقارات السكنية طبقاً للرخصة بعد استبعاد مساحة المناور منها وإضافة مساحة البروز إليها.

(٦) في حالة الهدم وإعادة البناء تطلب غرفة محولات للعقار المُعاد بناءه إذا توافرت الشروط اللازمة لتدبير غرفة محول وتستبعد القدرات التصميمية للمساحة قبل الهدم من كمية القدرات التصميمية

١٧٢٩١٥



- لكامل المساحة بعد إعادة البناء ويتم حساب المقايسة على صافي القدرات التصميمية للعقار
بالأسعار النمطية السارية.
- (٧) في حالة وجود أكثر من عقار متجاور أو متقارب يملكها شخص واحد أو أكثر يجوز الإتفاق على
تدبير غرفة محول واحدة لهذه العقارات بشرط ألا تقل مساحتها عن ٢٥ م^٢ وأن يتحمل أصحاب
هذه العقارات قيمة التكلفة الفعلية لمهمات التغذية من هذه الغرفة إلى العقارات المجاورة التابعة له
والمغذاه منها بالإضافة إلى القيمة النمطية لكل عقار.
- (٨) يجب ألا تقل مساحة غرفة المحول في المشروعات الإستثمارية عن ٢٥ م^٢ وفي المنشآت السكنية
عن ١٤ م^٢ وأن تكون على شارع لا يقل عرضه عن ٥ أمتار أو ممر خاص لمدخل العقار السكني
على أن تكون في هذه الحالة قبل مدخل العقار.
- (٩) في حالة العقار الذي يطلب منه تدبير حجرة محول وفقاً للقواعد ولم يتمكن صاحبه من تدبيرها يتم
التوصيل له بأحد الخيارات التالية:-
- أ- تدبير غرفة محول مطابقة للمواصفات في عقار مجاور لا يبعد بأكثر من ١٠٠م عن العقار
المراد التوصيل له مع تحمل تكاليف المهمات اللازمة للتوصيل من هذه الغرفة حتى العقار
المعني بالتوصيل له بالإضافة إلى القيمة النمطية المقررة للعقار.
- ب- في حالة عدم تدبير الغرفة وفقاً للبند (أ) تتولى الشركة تكبير محول قائم بقدرة أكبر بما لا
يزيد عن القدرة التصميمية للعقار المراد التوصيل إليه أو القدرة التصميمية للمحول الأكبر
أيهما أكبر مع تحمله بتكاليف المهمات اللازمة للتوصيل من هذا المحول حتى العقار
المعني بالتوصيل له بالإضافة إلى القيمة النمطية المقررة للعقار، ولا يتحمل طالب
التوصيل أي تكاليف أخرى.
- ج- يجوز للشركة التوصيل للعقار بضعف القيمة النمطية له في حالة عدم تدبير الغرفة وفقاً ل
(أ) أو تكبيرها وفقاً ل (ب) مقابل قيام شركة التوزيع بتكبير سعة أي محول متاح لديها.
- (١٠) كما توصي اللجنة بعرض هذه المقترحات على مجلس إدارة الجهاز للنظر في ضوء كافة
التعديلات المطلوبة الأخرى في هذا الشأن.

ثانياً: مناقشة بعض الظواهر الخاصة بالشكاوى المقدمة من بعض المشتركين والتي تتعلق بفواتير

استهلاك الكهرباء وما يشكله ذلك من أعباء مالية عليهم.

في ضوء ما تضمنه التقرير السنوي لحماية المستهلك الذي أعده الجهاز عن العام
المالي ٢٠١٤/٢٠١٥ فقد تبين زيادة عدد الشكاوى المتعلقة بفواتير الاستهلاك
والتسويات خلال هذا العام عن عددها خلال العام المالي السابق بنسبة ٢٠%، مما
يدل على وجود مشكلة في هذا الشأن.

وحيث أنه قد سبق للجنة حماية المستهلك أن أصدرت توصياتها في اجتماعها
السادس للعام المالي ٢٠١٢/٢٠١٣ المنعقد بتاريخ ٢٠١٣/١/٩ بأنه لا يجوز لأي
شركة توزيع تحصيل أية مبالغ مالية خارج نطاق ما تقرره القوانين أو اللوائح مما
يعني عدم جواز تحصيل أية مبالغ تحت أي مسمى كمصاريف صيانه عداد أو رسوم
إدارية أو غيرها.

كما سبق أن قامت اللجنة باستعراض ما تشمله فاتورة استهلاك الكهرباء وفقاً
للقواعد في اجتماعها العاشر للعام المالي ٢٠١٣/٢٠١٤ المنعقد بتاريخ



٢٠١٤/٦/١١ وأوصت بضرورة التزام شركات التوزيع بعدم فرض أي مبالغ مالية دون سند من اللائحة أو القانون، وضرورة تطبيق مبدأ الشفافية في التعامل مع المنتفعين وذلك بتوضيح قيمة ما يتم تحصيله بوضوح في فاتورة الاستهلاك، ومراعاة تدريب المسئولين عن الشئون التجارية وكذا تدريب المحصلين علي شرح بنود فاتورة الاستهلاك للمنتفعين عند إستفسارهم عن بعض بنودها وذلك تطبيقاً لمبدأ "حق المعرفة" أحد أهم حقوق المستهلك، وكذا ضرورة قيام شركة التوزيع بالرد علي الشكاوي التي ترد إلي الجهاز في هذا الخصوص بتوضيح الأسانيد القانونية للمبالغ محل الشكوي.

ورغم ذلك فقد استمر معدل الشكاوي المتعلقة بالفواتير أو التسويات في الزيادة، وبغض النظر عن مبررات ذلك لدى شركات التوزيع فإن اللجنة توصي بما يلي:

- (١) ضرورة الإعتداد بقراءة العدادات المركبة لدى المستهلكين والعمل على ضبط القراءة شهرياً لإمكانية تحديد القيمة المالية الواجبة السداد شهرياً بناءً عليها.
- (٢) عند وجود فواتير بكميات استهلاك كبيرة ناتجة عن إصدار متوسطات أو دفعات يتم سحبها وإعادة المحاسبة على أساس متوسط الإستهلاك خلال العام السابق مع إعادة تشريح الفواتير الخاصة بهذا العام وفقاً للأسعار السارية خلاله وخصم ما سبق سداًه.
- (٣) ضرورة الرد التفصيلي على الشكاوي التي ترد إلى الجهاز في هذا الخصوص مع بيان كميات الإستهلاك خلال العام السابق على تاريخ إصدار الفاتورة محل الشكوى مع إيضاح ما تم تحصيله من الشاكي حتى يتسنى للجهاز أعمال اختصاصاته.
- (٤) في حالة استحقاق المستهلك لأية فروق تم محاسبته عليها بالزيادة يتعين ردها له نقداً أو خصمها من استهلاكاته المستقبلية بناءً على طلبه.
- (٥) ضرورة التزام شركات التوزيع بالرد على المستهلكين المتضررين من قيم فواتير الإستهلاك الكهربائي مع توضيح أسباب الزيادة في قيمة استهلاكاتهم وإزالة أسباب الشكوى فوراً.

(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

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك

تحريراً في ٢٠١٦/٢/١٥