



محضر الاجتماع الثاني للعام المالي ٢٠١٤/٢٠١٥
للجنة حماية المستهلك بالجهاز
المنعقد بتاريخ ١٠/٩/٢٠١٤

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١٠ من سبتمبر 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 الأساتذة/ 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 الالتزامات المقررة (وفقاً للقواعد) التي تقع على عاتق الجهات صاحبة التقسيمات السكنية في إنشاء البنية الأساسية للشبكة الكهربائية اللازمة لتوريد الكهرباء لها.

في إطار حرص الجهاز على العمل على متابعة ما يستجد من وقائع ومعوقات لدى شركات توزيع الكهرباء من أجل القيام بإصدار القواعد والضوابط والتوصيات اللازمة لها حتى تتمكن شركات التوزيع من أداء رسالتها على النحو المنشود لها، ومن خلال دراسة بعض الشكاوى الواردة إليه ضد شركات توزيع الكهرباء، تبين مطالبة بعض من شركات التوزيع لبعض الجهات أو الكيانات التي تقوم بإنشاء تجمعات وتقسيمات سكنية "إنشاء محطة محولات" لم تقرها القواعد المنظمة لتوصيل التغذية الكهربائية، رغم أن هذا الالتزام من الالتزامات الأساسية للمرخص له بالتوزيع، الأمر الذي دعى هذه اللجنة إلى استعراض القواعد ذات الصلة بهذا الموضوع، وإصدار توصياتها في هذا الشأن.

أ- تنص المادة (١٩) من القانون رقم ٦٣ لسنة ١٩٧٤ بشأن منشآت قطاع الكهرباء على أنه "مع مراعاة أحكام المواد من ٧ إلى ١٣ من هذا القانون يلزم أصحاب المباني أو المصانع أو الأراضي المقسمة والمعدة للبناء بإنشاء حجرات محولات لتخصيصها لمحولات التوزيع لشبكات الجهود المتوسطة وذلك طبقاً للقواعد والقرارات التي تصدر من المؤسسة المصرية العامة للكهرباء في هذا الشأن وتبين فيها الأحوال والمواصفات والشروط المنظمة لذلك، وعلى الجهات المختصة بإصدار تراخيص البناء مراعاة ذلك قبل إصدار التراخيص".

(Handwritten signature)



ب- كما أن كود توزيع الكهرباء تضمن ما يلي:-

- في الباب الثاني "التعاقد على توريد الطاقة الكهربائية" أنه يلتزم المرخص له بالتوزيع بتوصيل التيار الكهربائي لأي منشأة تقع في النطاق الجغرافي المصرح له به من الجهاز.
- وفي الباب الثالث "تخطيط وإدارة أصول شبكات توزيع الكهرباء" ما يلي:-

١-٣ تخطيط شبكات توزيع الكهرباء:

١-٣-١ يتولى المرخص له بتوزيع الكهرباء إعداد وتنفيذ خطط التوسع ورفع كفاءة التوزيع التي يوافق عليها الجهاز لتلبية احتياجات المستهلكين في المناطق المرخص له بمزاولة نشاطه بها.

١-٣-٢ يلتزم المرخص له بالتوزيع بما يلي:

- ١- وضع خطط لتدعيم وإحلال وتجديد وصيانة ووقاية وتشغيل مكونات شبكة التوزيع الخاصة به بما يتلاءم مع تطور الأحمال المستقبلية.
- ٢- وضع خطط تدعيم نقاط التوصيل بينه وبين شركة النقل والمرخص لهم بالتوزيع الآخرين، حسب الحالة، بما يتلاءم مع تطور الأحمال المستقبلية.
- ٣- وضع واختبار خطط الطوارئ لمواجهة الأحداث الطارئة.....
- ٤- إعداد تقرير سنوي يعرف "بتقرير تخطيط شبكة التوزيع" يوضح الخطة خلال الثلاث سنوات القادمة على الأقل.

٣-١-٣ يحتوي تقرير تخطيط شبكة التوزيع على ما يلي على الأقل:

- ١- القواعد والأسس التي تم على أساسها وضع الخطة لشبكة التوزيع.
- ٢- الطلب المتوقع للطاقة الكهربائية وتاريخه لكل من التقسيمات الإدارية للشبكة.
- ٣- البدائل المختلفة لتغذية الطلب المتوقع وخطة المرخص له بالتوزيع في إدارة الطلب على الطاقة الكهربائية وكذا خطط ترشيد وتحسين كفاءة استخدام الطاقة الكهربائية لدى المشتركين.

ج- ينص البند التاسع من الإيضاحات المكملة لدليل توصيل التغذية الكهربائية الرئيسية للمنشآت السكنية في القرى والمدن المذاع بكتاب دوري الجهاز رقم (١) لسنة ٢٠٠٧ على أن: " يتم المحاسبة على تكلفة توصيل التغذية الكهربائية الرئيسية للمنشآت السكنية التي تقيمها الوحدات المحلية وبالتقسيمات المعتمدة بالتكلفة الفعلية".

وبعد المناقشة وفي ضوء ما تقدم تؤكد اللجنة على ما يلي:

١- أن القانون رقم ٦٣ لسنة ١٩٧٤ بشأن منشآت قطاع الكهرباء لم يلزم طالب التغذية الكهربائية سوى قيامه بإنشاء حجرات لتخصيصها لمحولات التوزيع لشبكات الجهود المتوسطة وقرر إستحقاقه تعويضاً عما يصيبه من أضرار نتيجة لذلك.

٢- أن القانون المشار إليه لم يتطلب قيام طالبي التغذية الكهربائية "خصوصاً الأراضي المقسمة والمعدة للبناء" بتوفير مبنى للموزع وإنشائه، وإنما أجاز ضمناً وفقاً للمادة (٧) من هذا القانون قيام شركات التوزيع بإقامة أي من المنشآت المذكورة بالمادة (١) من هذا القانون والتي من بينها "إنشاء مراكز توزيع شبكات الجهود المتوسطة ١١، ٦، ١، ٣، ٣ كيلو فولت" (أي الموزعات) مع تقريره تعويضاً للملاك ولأصحاب الحقوق تعويضاً عما يصيبهم من أضرار نتيجة قيام شركات الكهرباء بإقامة هذه المنشآت.



٣- أنه وفقاً لأحكام كود توزيع الكهرباء بتعين على المرخص له بالتوزيع توصيل التغذية الكهربائية لطالبيها وأنه ملزم بالقيام بالتوسع ورفع كفاءة التوزيع لتلبية احتياجات المستهلكين في المناطق المرخص له بمزاولة نشاطه بها وفقاً لخطط التوسع ورفع كفاءة شبكة التوزيع التي يضعها لتلبية احتياجات المستهلكين المختلفة لتغذية الطلب المتوقع وفق خطة المرخص له بالتوزيع في إدارة الطلب على الطاقة الكهربائية.

٤- أنه طبقاً لدليل توصيل التغذية الكهربائية الرئيسية للمنشآت السكنية يتم التوصيل للمنشآت السكنية التي تقيمها الوحدات المحلية وبالتقسيمات المعتمدة بالتكلفة الفعلية.

وفي ضوء ما تقدم توصي اللجنة بما يلي:

- ١- يتم تغذية التجمعات/ التقسيمات السكنية من خلال شركة التوزيع المختصة بغض النظر عن القدرة التعاقدية المطلوبة حتى وأن تجاوزت القدرة المطلوبة ٢٠ م.و، لأن شركة التوزيع هي المختصة بالبيع داخل هذه التقسيمات على الجهد المنخفض، وعليها بحث ودراسة كافة متطلبات التوصيل مع أصحاب تلك التجمعات أو التقسيمات السكنية.
- ٢- يلتزم أصحاب التجمعات بتكلفة توصيل التغذية الكهربائية بواقع ٣٠٠ جنيه لكل ك.ف.أ، وأيضاً أصحاب التقسيمات المعتمدة بالتكلفة الفعلية بالإضافة إلى قيمة توريد وتركيب مهمات غرفة المحولات المخصصة للمنشأة (المحولات ولوحات التوزيع اللازمة للجهدين المتوسط والمنخفض)، بما في ذلك توفير أرض للموزعات (أرض + مباني) وتجهيزاتها المختلفة من جميع المهمات.
- ٣- في حالة حاجة التجمعات أو التقسيمات السكنية لإنشاء محطة محولات يلتزم أصحاب التجمعات أو التقسيمات بتوفير أرض لإنشاء محطة محولات على أن تقوم شركة التوزيع بتجهيزها مع مراعاة ما قرره القانون رقم (٦٣) لسنة ١٩٧٤ بشأن منشآت قطاع الكهرباء فيما يتعلق بالتعويض اللازم في هذا الشأن.

ثانياً: مناقشة الآلية المقررة للرد على الشكاوى في شركات التوزيع المرخص لها.

لكي يتمكن الجهاز من القيام باختصاصاته المقررة بالقرار الجمهوري رقم ٣٣٩ لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك (والتي من بينها بحث شكاوى المشتركين بما يكفل حماية مصالحهم وحل المنازعات التي قد تنشأ بين مختلف الأطراف المعنية بالنشاط)، وفي ضوء ما نصت عليه المادة الثانية عشر من القرار سالف الإشارة إليه بأن "تلتزم جميع الجهات العاملة في مجال الكهرباء إنتاجاً ونقلًا وتوزيعاً بموافاة الجهاز بما يطلبه من تقارير أو بيانات أو إحصاءات أو معلومات تتصل بنشاطه".

فانه في سبيل قيام الجهاز ببحث شكاوى المشتركين وحل المنازعات التي قد تنشأ بين مختلف الأطراف المعنية بالنشاط فقد رأت اللجنة ضرورة التوصية بوضع آلية محددة يمكن بلورتها فيما يلي:

(١) ضرورة رفع الهيكل التنظيمي لوظيفة الإدارة العامة للتعاون مع الجهاز إلى درجة رئيس قطاع خدمة العملاء والتعاون مع الجهاز تتبع مباشرة رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب تتبعها إدارتين عامتين أحدهما للتعاون مع الجهاز فيما يتعلق بالبيانات الفنية أو المالية والتجارية وإجراءات التراخيص والأخرى لخدمة العملاء تختص بحل شكاوى المشتركين يتبع كل من الإدارتين العامتين إدارات مختلفة تغطي متابعة البيانات الفنية والمالية والتجارية



وإجراءات التراخيص للإدارة العامة الأولى، وتغطي متابعة حل شكاوى المشتركين على مستوى القطاعات التجارية والهندسات المختلفة يتبع كل منها وظائف إدارة وسطى وتنفيذية تغطي النطاق الجغرافي لكل شركة وذلك لضمان الاهتمام بجودة الخدمات المؤداة للمشاركين وذلك لمواجهة الزيادة الهائلة في عدد المشاركين وبالتالي زيادة الشكاوى.

٢) ضرورة الإسراع في حل شكاوى المشاركين على أن يفوض كل مسنول تنفيذي في اتخاذ القرار المناسب في شأن كل شكوى وفقاً للقواعد المنظمة لذلك وتوصيات جهاز التنظيم الصادرة لتنفيذاً لها دون الرجوع إلى الوظائف الأعلى إلا فيما استحال عليه حله.

٣) ضرورة تحديد المسؤولية فيما يتعلق بعدم الرد على الشكاوى التي ترد إلى الجهاز أو إلى شركة التوزيع في أسرع وقت ممكن وفقاً للأسانيد والبيانات التي يطلبها الجهاز.

٤) ضرورة التزام شركات التوزيع في الرد على الشكاوى العادية التي ترد من الجهاز خلال عشرة أيام للشكاوى العادية أو خلال مدة أقصاها عشرين يوماً للشكاوى المركبة من تاريخ ورودها من الجهاز إليها.

٥) ضرورة تفعيل دور الجهاز فيما يتعلق بمتابعة توافر الكفاءة الفنية والمالية والاقتصادية لمرفق الكهرباء، وضمان جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية التي يقدمها مرفق الكهرباء للمستهلكين تنفيذاً لأحكام المادة الثالثة بند (٧، ٨) من القرار الجمهوري رقم (٣٣٩) لسنة ٢٠٠٠ سالف الإشارة إليه.

٦) ضرورة قيام الجهاز عن طريق الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك بالعمل على نشر الوعي لدى جمهور المشاركين وكذا لدى مقدمي الخدمة والاهتمام بحقوق مستهلكي الكهرباء وذلك عن طريق الزيارات الميدانية وإعداد التقارير اللازمة في هذا الشأن وعقد دورات التدريب المختلفة للعاملين بشركات التوزيع على أن يُشار إلى ذلك في التقرير السنوي للشكاوى الذي يصدر عن الجهاز.

(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 ١٤/١٠/٢٠١٤

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك