



محضر الاجتماع الخامس للعام المالي ٢٠١٤/٢٠١٥

للجنة حماية المستهلك بالجهاز

المنعقد بتاريخ ٢٠١٤/١٢/١٠

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١٠ من ديسمبر سنة ٢٠١٤م بمقر الجهاز اجتمعت "اللجنة 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/ باحثة 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 توزيع الكهرباء بفرض رسوم على طالبي التغذية أو المشتركين لديها عند إجراء المعاينة أو فحص العداد.

في إطار ممارسة الجهاز لدوره التنظيمي والرقابي في المحافظة على قيام شركات التوزيع بأداء الالتزامات المنوطة القيام بها بموجب القواعد واللوائح المعمول بها وقيامها بتطبيق القوانين واللوائح وفقاً للغرض الذي شرعت من أجله هذه القواعد، فقد تبين للجهاز من خلال زيارته لبعض مواقع العمل بشركات التوزيع وكذا من خلال دراسته للشكاوى المقدمة إليه قيام بعض شركات توزيع الكهرباء بإلزام طالبي توصيل التغذية الكهربائية الرئيسية للمنشآت السكنية والمشروعات الإستثمارية بسداد مبالغ مالية تحت مسمى رسوم معاينة (بقيمة ثابتة للسكني وبقيمة محددة لكل متر مربع بالنسبة للتجاري وبقيمة محددة لكل ك.ف.أ من القدرة المطلوبة للمشروعات الإستثمارية) في حين أن القواعد المعمول بها لم تتضمن فرض مثل هذه الرسوم.

كما تبين قيام بعض شركات توزيع الكهرباء بفرض مبالغ مالية "تحت مسمى رسوم فحص عداد" على المشتركين لديها عند قيامها بفحص العدادات المركبة لديهم عندما يتطلب الأمر ذلك وذلك بالمخالفة للقواعد المعمول بها، الأمر الذي دعا إلى مناقشة هذا الموضوع داخل اللجنة الموقرة لإصدار توصياتها بشأنه.

وباستعراض القواعد المعمول بها في هذا الشأن تبين ما يلي:-

أولاً:- القواعد المتعلقة بطلبات توصيل التغذية الكهربائية :-



- نصت المادة ٤٩ من القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٧ بشأن ضمانات وحوافز الاستثمار ولائحته التنفيذية (والتي قد أضيفت بموجب القانون رقم ١٣ لسنة ٢٠٠٤) على أنه "لا يجوز إصدار قرارات متعلقة بتنظيم إنشاء وتشغيل المشروعات ولا يجوز فرض رسوم ومقابل خدمات عليها أو تعديلها إلا بعد أخذ رأي مجلس إدارة الهيئة وموافقة مجلس الوزراء".
- كما ورد بدليل توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الاستثمارية تحت بند ثالثاً "الرسوم المطلوبة" (صفحة ٩ من ١٧)، بأنه "لا يتم تحصيل رسوم أو دمغات على طلب توصيل الكهرباء".
- كما ورد بالمرفق رقم (١) "طلب تغذية كهربائية للمشروع" بأن يتعهد طالب التغذية بإتاحة المكان لمندوب الشركة لإجراء المعاينة، ولم يقرر فرض رسوم مقابل قيام الشركة بذلك.
- حدد دليل توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الاستثمارية وللمنشآت السكنية ما يتوجب على شركة التوزيع تحصيله فقط عند طلب توصيل التغذية الكهربائية وفقاً للمرفقات المقررة بكلٍ منهما والخاصة بالمطالبة على أساس تكلفة توصيل التغذية الكهربائية الرئيسية للمنشأة السكنية أو للمشروع على أساس قيمة نمطية وهي بطبيعتها تشمل على كافة التكاليف والمصروفات التي تتكبدها شركة التوزيع.
- ثانياً:- القواعد الخاصة بإجراءات فحص العدادات:-
- نصت المادة (١٦) من اللائحة التجارية لشركات توزيع الكهرباء على أن "يتم قياس وتسجيل الكهرباء الموردة للمنتفعين بعدادات تقوم الشركة بتركيبها عند نقطة البيع التي تحددها الشركة، ويشترط معايرة العدادات بالشركة، وختمها بمعرفة المختصين بها.
- وتتولى الشركة صيانة العدادات والأجهزة وضبطها وإصلاحها وتسجيل قراءة هذه العدادات بواسطة مندوبي الشركة شهرياً.
- تقوم الشركة بناءً على طلب المنتفع بإجراء فحص العدادات والأجهزة ومعايرتها لمعرفة دقة تسجيلها وانتظام سيرها وذلك نظير مقابل يصدر بتحديد وقواعد تحصيله قرار من مجلس إدارة الشركة، كما تقوم الشركة على نفقتها كلما رأت حاجة لذلك بفحص العدادات والأجهزة للتأكد من دقة تسجيلها وانتظام سيرها، الخ".
- وفي ضوء ما تقدم وبعد المناقشة أوصت اللجنة بما يلي:
- ١- لا يجوز لشركات الكهرباء فرض أي رسوم خاصة على طلبات توصيل الكهرباء للمشروعات الاستثمارية أو للمنشآت السكنية إلا وفقاً لما يقرره جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك من قواعد .
- ٢- أن القيمة النمطية لكل ك.ف.أ سواء للمشروعات الاستثمارية أو المنشآت السكنية التي قررها جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك تشمل على كافة الأعباء التي تتحملها شركة التوزيع في هذا الشأن.
- ٣- أن فحص العداد يخضع لأحكام المادة (١٦) من اللائحة التجارية لشركات التوزيع الأمر الذي يعني ضرورة صدور قرار من مجلس إدارة شركة التوزيع في هذا الشأن أخذاً في الاعتبار أن معايرة العدادات الجديدة التي تركيب لدى المشتركين لأول مرة إنما تكون على نفقة الشركة كما أن فحص العداد الذي تجريه الشركة بمحض إرادتها يكون أيضاً على نفقة الشركة وليس على نفقة المشترك أما إذا طلب المشترك فحص العداد فإنه يتحمل نفقات ذلك في حالة ما إذا تبين أن العداد ليس به خلل فقط وبالقيمة التي يقررها مجلس إدارة الشركة.

١٥/١٢/٢٠١٤



٤- ضرورة رد المبالغ المحصلة لفحص العداد بناء على طلب المشترك في حالة ثبوت وجود خلل بها وأن هذا الخلل لا يرجع إلى المشترك.

▪ مناقشة الاحتياجات التدريبية لشركات التوزيع على القواعد التنظيمية التي يضعها الجهاز في شأن تقديم الخدمة.

رغبة من الجهاز في تحقيق الاهداف المنوطة به وفقاً لأحكام القرار الجمهوري رقم (٣٣٩) لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك ومنها:

١- ضمان جودة الخدمات الفنية والإدارية التي يقدمها مرفق الكهرباء للمستهلك.

٢- نشر المعلومات والتقارير والتوصيات التي تساعد مرفق الكهرباء والمستهلكين على معرفة حقوقهم والتزاماتهم وتعريفهم طبيعة الدور الذي يؤديه الجهاز لمرفق الكهرباء وذلك في إطار من الشفافية الكاملة.

٣- بحث شكاوى المشتركين بما يكفل حماية مصالحهم وحل المنازعات التي قد تنشأ بين مختلف الأطراف المعنية بالنشاط.

وحيث سبق أن قام الجهاز بتدريب بعض العاملين بشركات التوزيع ممن يتعاملون مع جمهور المستهلكين بشركات التوزيع التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر خلال الفترة من ابريل ٢٠١٠ حتى يونيو ٢٠١١ بلغ عددهم (٥٨٥) فرداً من المهندسين والفنيين والتجارين.

واستكمالاً لذلك فقد رأى الجهاز ضرورة استكمال تدريب العاملين بشركات التوزيع المشار إليها لتحقيق أقصى قدر ممكن من تحسين الخدمات المقررة.

وبناءً على ما تقدم، فقد أوصت اللجنة بما يلي:

١. على الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك وضع خطة لتدريب بعض السادة العاملين بشركات التوزيع التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر وشركات التوزيع الخاصة على أن تشمل على المادة العلمية اللازمة لهذا التدريب على ألا تؤثر هذه الخطة على العمل اليومي لها ويتم إرسال هذه الخطة لتلك الشركات لتحديد البرنامج اللازم للتدريب بكل شركة.


٢. على شركات التوزيع التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر تحديد أسماء ووظائف بعض العاملين بها ممن يتعاملون مع جمهور المواطنين في شأن تقديم خدمة التوصيل أو المحاسبة أو الشكاوى أو غيرها سواء من السادة شاغلي وظائف الإدارة العليا أو الإدارة الوسطى أو الوظائف التنفيذية وذلك لتحديد إمكانية تدريبهم بالجهاز أو بمقار هذه الشركات وفقاً لبرنامج عمل الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك في هذا الشأن.

٣. على الشركات الخاصة المرخص لها بالتوزيع تحديد أماكن خدمة العملاء بها وتحديد المسؤولين عنها وذلك تمهيداً لقيام الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك بإجراء الزيارات الميدانية لهم للتدريب والتعريف بقواعد تقديم الخدمة.

ثالثاً: بالنسبة للشكاوى العالقة مع شركات التوزيع، فقد أوصت اللجنة بما يلي:



- ١- ضرورة مراعاة سرعة الرد على الشكاوى التي ترد للشركة عن طريق الجهاز على أن يكون الرد مستوفياً كافة البيانات التي يطلبها الجهاز.
 - ٢- على شركات التوزيع التي لم تلتزم بالبرنامج الزمني الوارد بالكتاب الدوري رقم (٥) لسنة ٢٠٠٦ بشأن تطبيق أحكام المواد ٣٠، ٣١، ٣١ مكرر من اللائحة التجارية لشركات التوزيع أن تلتزم بها خصوصاً عند تحرير محاضر ضبط سرقات التيار الكهربائي والمدد الزمنية التالية لتاريخ الضبط وفقاً لكل إجراء من الإجراءات التالية للضبط.
 - ٣- ضرورة تسمية الشركات التي لم تلتزم بالرد على الشكاوى في المواعيد المقررة ضمن التقرير السنوي للشكاوى الذي يُعرض على مجلس إدارة 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 ٢٠١٥/١/١٢

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك