



محضر الاجتماع الرابع للعام المالي ٢٠١٤/٢٠١٥
للجنة حماية المستهلك بالجهاز
المنعقد بتاريخ ٢٠١٤/١١/١٢

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١٢ من نوفمبر 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/ 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 مشاكل فواتير استهلاك الكهرباء للمستهلكين وآلية التعامل معها.

في ضوء تنامي عدد الشكاوى الخاصة بفواتير الاستهلاك في الآونة الأخيرة وما صاحب ذلك من تناول وسائل الإعلام لهذه الظاهرة وقيام مجلس الوزراء بمناقشة هذا الموضوع، وفي ضوء اختصاصات الجهاز المتعلقة ببحث شكاوى المشتركين بما يكفل حماية مصالحهم وحل المنازعات التي قد تنشأ بين مختلف الأطراف المعنية بالنشاط. فإن الجهاز يؤكد على ضرورة التصدي لهذه الظاهرة بإجراءات وقواعد صارمة تكفل المحافظة على أموال شركات التوزيع وأموال ومصالح المشتركين ومستهلكي الكهرباء من خلال آلية واضحة يتم التعامل بموجبها للوقوف على أسباب شكاوى المستهلكين في هذا الشأن والإجراءات اللازمة للتغلب على مسببات هذه الشكاوى.

وبمراجعة الأسباب المختلفة التي أدت إلى زيادة قيمة فواتير الاستهلاك لدى بعض المشتركين مما دفعهم إلى التقدم بشكاواهم إلى شركات التوزيع أو إلى الجهاز تبين أنها إما أسباب مبررة أو أسباب غير مبررة كما يلي:

- فأما الأسباب المبررة فتتمثل في واحد أو أكثر من الأسباب الآتية:
 - ١) زيادة كمية الاستهلاك نتيجة زيادة الأحمال أو ساعات التشغيل لدى المشترك.
 - ٢) زيادة قيمة تعريفه البيع رغم ثبات معدل الاستهلاك لدى المشترك.
 - ٣) تضمين فاتورة الاستهلاك أقساط مدينة نتيجة تسوية أو قيمة ثمن عداد جديد أو مديونية متراكمة عن قيمة استهلاك سابق وجميعها يعلمها ويوافق عليها المشترك.
 - ٤) تغيير كود المحاسبة لتغيير النشاط أو لتصحيح هذا الكود وفقاً للقواعد.
- في حين أن الأسباب الغير مبررة فإنها تتمثل في واحد أو أكثر من الأسباب الآتية:
 - ١) إصدار فواتير بناءً على متوسطات استهلاك سابقة ثم يعقبها الإصدار بقراءات حقيقية بعد تراكم الاستهلاك نتيجة هذه المتوسطات فيترتب على ذلك زيادة قيمة الفاتورة.



- (٢) إصدار فواتير بناءً على قراءات وهمية (غير حقيقية).
- (٣) إصدار فواتير بناءً على قراءات مغلقة رغم وجود العدادات خارج الشقق السكنية.
- (٤) تغيير كود المحاسبة بسبب غير مشروع.
- وبناءً على ما تقدم وحرصاً على حقوق الأطراف وتحقيقاً لمبدأ الشفافية في هذا الشأن فإن اللجنة توصي بأنه يتعين على شركات التوزيع وضع الآلية اللازمة للتعامل مع هذه الظاهرة من خلالها وفقاً للقواعد العامة التالية:

- (١) عدم إصدار فواتير بقراءات شاذة قبل التحقق من هذه القراءات وتعتبر القراءات شاذة في حالة تحرك المستهلك المنزلي أو التجاري لأكثر من شريحتي استهلاك مقارنةً بالشهر السابق، أو نسبة ١٠% زيادة أو نقصان مقارنةً بالشهر المماثل من العام السابق، ويراعى برمجة مراكز الإصدار لفصل هذه القراءات بطريقة آلية.
- (٢) تشريح كمية الاستهلاك على عدد أشهر مساوي لعدد أشهر التراكم (في حالة وجوده) مع مراعاة خصم ما سبق المحاسبة عليه.
- (٣) النص داخل الفاتورة على عدد أشهر المحاسبة بوضوح وبيان ما إذا كانت القراءات صادرة بمتوسطات أو قراءات حقيقية.
- (٤) طباعة جدول ملخص للتعريف الخاصة بالمستهلك خلف فاتورة الاستهلاك (طبقاً للقرار الخاص بتعريف البيع الصادر في هذا الشأن) تطبيقاً لمعايير الشفافية ولتحقيق ثقة المستهلك في قطاع الكهرباء.
- (٥) الإشارة في فاتورة الاستهلاك إلى برنامج "احسب فاتورتك" المتاح استخدامه على التليفونات المحمولة التي تستخدم نظام Android بتثبيتته من خلال برنامج Play Store - أو الدخول على موقع الجهاز: www.egyptera.org لاستخدام هذه البرامج.
- (٦) تثبيت برنامج احسب فاتورتك على الموقع الإلكتروني للشركة، والجهاز على استعداد للتعاون معها في هذا الشأن.
- (٧) الإشارة في فاتورة الاستهلاك على إمكانية السداد عن طريق شركة "فوري" في حالة إتاحة هذه الخدمة، وكذا الإشارة إلى إمكانية قيام المشتركين بإبلاغ قراءات الاستهلاك لديهم عن طريق التليفون المحمول أو عن طريق شبكة المعلومات الدولية (Internet).
- مراعاة أن تتضمن آلية بحث شكاوى المشتركين داخل شركات التوزيع تحديد حد أقصى ٤٨ ساعة للرد على المستهلكين وأسبوع للرد على الشكاوى التي ترد عن طريق الجهاز.
- عدم قيام شركات التوزيع بإجراءات أحادية تجاه المشتركين المتقدمين بشكاواهم إلى شركة التوزيع أو الجهاز قبل البت النهائي في شكاواهم في هذا الشأن.
- ضرورة إصدار هذه الآلية بموجب كتاب دوري من الجهاز تلتزم به الشركات المرخص لها بالتوزيع.

- ثانياً: مناقشة قيام مباحث الكهرباء بفصل التيار الكهربائي ورفع العدادات بمعرفتها عن بعض المشتركين المحرر ضدهم محاضرات مخالفة شروط التعاقد أو سرقات التيار دون سند من القواعد ودون مراعاة لحقوق المستهلكين.



في إطار ممارسة الجهاز لدوره التنظيمي والرقابي في المحافظة على قيام شركات التوزيع بأداء الاختصاصات المخولة لها بموجب القواعد واللوائح المعمول بها وما كفلته النظم الأساسية لها من مهام واختصاصات، فقد تبين للجهاز قيام بعض شركات توزيع الكهرباء بترك أمر تطبيق بعض الإجراءات والأحكام التي تتضمنها اللائحة التجارية وبنود التعاقد مع المنتفعين إلى شرطة الكهرباء خصوصاً فيما يتعلق بالإجراءات التي يمكن اتخاذها عند تحرير مخالفات شروط التعاقد أو محاضر سرقات التيار أو تحديد قدرة الأحمال المسروقة وتقدير قيمتها، وما يستتبعه ذلك من فسخ التعاقد وفصل التيار الكهربائي ورفع العدادات المركبة لدى المحرر ضدهم هذه المخالفات والمحاضر وقيامها بممارسة هذا الأمر بالمخالفة للقواعد، رغم أن هذه الاختصاصات حقاً أصيلاً لشركة التوزيع بموجب عقد التوريد المبرم بينها وبين المنتفعين.

وقد استعرضت اللجنة القواعد والأحكام المقررة في هذا الشأن على النحو التالي:

أولاً:- نصت المادة (٣٠) من اللائحة التجارية على أن:-

أ- يحظر على المنتفع بغير ترخيص من جهاز التنظيم إمداد الغير بالكهرباء الموردة له من الشركة والمسجلة على العدادات الخاصة به.

وفي حالة المخالفة يلتزم المنتفع بسداد خمسة أمثال قيمة استهلاك الكهرباء لشهر واحد على أساس متوسط كمية الإستهلاك الشهري المسجل على عدادات المنتفع خلال سنة سابقة على تاريخ إكتشاف المخالفة أو من تاريخ التعاقد أيهما أقرب محسوباً بسعر أعلى شريحة محاسبة في أغراض الإستهلاك المستخدم فيها التيار سواء لديه أو لدى الغير.

ب- يحظر على المنتفع توصيل الكهرباء المسجلة على العدادات الخاصة به إلى وحدات أخرى تابعة له غير المتعاقد عليها أو لإستخدامها لأنشطة أخرى غير محددة بمعرفته في عقد التوريد.

وفي حالة المخالفة يلتزم المنتفع بسداد ضعف قيمة إستهلاك الكهرباء لشهر واحد على أساس متوسط كمية الإستهلاك الشهري المسجل على عدادات المنتفع خلال سنة سابقة على تاريخ إكتشاف المخالفة أو من تاريخ التعاقد أيهما أقرب محسوباً بسعر أعلى شريحة محاسبة في أغراض الإستهلاك المستخدم فيها التيار، مع إتخاذ الإجراءات القانونية للتعاقد على توصيل الكهرباء للأماكن والأنشطة الغير متعاقد عليها.

وفي جميع الأحوال يكون للشركة الحق في فصل التغذية الكهربائية ورفع العدادات وإعتبار العقد مفسوخاً بغير تنبيه أو إنذار أو أي إجراء قانوني آخر و لاتعاد التغذية إلا بعقد جديد وبعد سداد مستحقات الشركة.

ثانياً:- كما نصت المادة (٣١) من اللائحة التجارية على أن:-

مع عدم الإخلال بحق الشركة في إتخاذ الإجراءات القانونية:-

أ- يكون المنتفع ملزماً بسداد قيمة التيار الكهربائي المسروق محسوباً بالأسعار السائدة بالإضافة إلى سداد ما يساوي ضعف قيمة التيار المسروق محسوباً بسعر أعلى شريحة محاسبة في أغراض الإستهلاك المستخدم فيها التيار، وذلك طبقاً لإجمالي الأحمال المركبة لديه وقت الضبط على أساس ٨ ساعات يومياً للإستخدامات المنزلية و ١٢ ساعة يومياً لباقي الأغراض، وذلك في الحالات الآتية:

(١) إذا ثبت للشركة قيام المنتفع بإحداث خلل عمدي بالعدادات أو أجهزة القياس الخاصة بالتسجيل.

(٢) إذا ثبت للشركة أنه يحصل على كهرباء غير مسجلة بالعدادات والأجهزة المشار إليها في البند (١).

(٣) إذا قام بفض أو إتلاف الأختام على العدادات والأجهزة المشار إليها في البند (١) ويرجع بالمحاسبة إلى مدة

١٢ شهر سابقة على الضبط أو إلى تاريخ التعاقد أو إلى تاريخ تغيير العدادات أيهما أقرب، وتضاعف

القيمة في حالة تكرار ارتكاب المنتفع هذه الأفعال، هذا فضلاً على حق الشركة في فصل التغذية الكهربائية

ورفع العدادات وإعتبار العقد مفسوخاً بغير تنبيه أو إنذار أو أي إجراء قانوني آخر ولا تعاد التغذية إلا بعقد

جديد وبعد سداد مستحقات الشركة.



ثالثاً:- ورد بالباب العاشر من كود التوزيع المنشور بالوقائع المصرية بعدد ٢٠١٠/٣/١٥ في ٢٠١٠/٣/١٥ بالنسبة "لمخالفة الكود":

- مادة : ١٠-٣ : يحق للمرخص له بالتوزيع أن يقوم بفصل التغذية الكهربائية عن المشترك فوراً دون إنذار مسبق بعد التحقق بقيامه بأحد الأفعال الآتية وذلك طبقاً للقواعد التي يصدرها الجهاز :
- ١- توصيل الكهرباء المسجلة على العدادات الخاصة به إلى وحدات أخرى تابعة له غير متعاقد عليها.
 - ٢- استخدام الكهرباء المسجلة على العدادات الخاصة به في أنشطة أخرى غير محددة بمعرفته في عقد التوريد.
 - ٣- إذا ثبت للشركة قيام المشترك بإحداث خلل عمدي بالعدادات.
 - ٤- قيام المشترك بإتلاف أختام العدادات أو الأجهزة المقترن بسرقة التيار الكهربائي.
 - ٥- إذا ثبت أن المشترك يحصل على كهرباء غير مسجلة على العدادات أو أجهزة التسجيل.

مادة : ١٠-٥ : بالرغم من أي أحكام وارده بهذا الكود فإن المرخص له بالتوزيع يجب أن لا يقوم بفصل التغذية الكهربائية عن أحد المشتركين إذا كان الفصل بسبب منازعة قضائية بين المرخص له بالتوزيع والمشارك ولم يصدر فيها حكم نهائي.

إلا أنه تبين من الناحية العملية إطلاق يد مباحث الكهرباء ببعض شركات التوزيع لرفع عدادات المشتركين رغم تقدمهم بالشكوى إلى الجهاز ولم يتم البت في هذه الشكاوى.

وفي ضوء ما تقدم، فإن اللجنة توصي بما يلي:

- ١) ضرورة التزام شركات التوزيع باختصاصاتها المنوطة بها في هذا الشأن وفقاً لللائحة التجارية لشركات التوزيع وللعقود المبرمة مع المشتركين وعدم السماح لأي جهة أخرى بالقيام بهذه الاختصاصات بدلاً منها.
 - ٢) عدم اختصاص وحدات مباحث الكهرباء بتقدير قيمة محاضر الضبط أو تحديد كمية التيار المسروق.
 - ٣) عدم جواز فصل التيار الكهربائي عن المشترك عند التقدم بالشكوى إلى شركة التوزيع أو إلى الجهاز قبل البت النهائي في هذه الشكاوى.
- (وقد انتهت اللجنة من أعمالها في تمام الساعة الثانية والنصف بعد الظهر وبعد أن تم الاتفاق على ما تقدم).

تحريراً في ٢٠١٤/١٢/٨

رئيس اللجنة

الأستاذ/ صلاح عبده رزق

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك