



محضر الاجتماع السابع للعام المالي ٢٠١٣/٢٠١٤
للجنة حماية المستهلك بالجهاز
المنعقد بتاريخ ٢٠١٤/٣/١٢

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١٢ من مارس 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- جهاز تنظيم مرفق 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) السيدة الأستاذة/ رانيا عبد الوهاب حسين مقررة اللجنة.

وفي بداية الاجتماع رحب السيد الأستاذ رئيس اللجنة بالسادة الحاضرين، ثم بدأت اللجنة مناقشة ما ورد بجدول الأعمال على النحو التالي:

ⓧ أولاً: الموضوع الخاص بأهم المؤشرات التي ظهرت من خلال إعداد الجهاز

للتقرير السنوي لحماية المستهلك الخاص بالشكاوى الواردة خلال عام

٢٠١٣/٢٠١٢.

انه في سبيل تحقيق جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية التي يقدمها مرفق الكهرباء للمستهلكين، وبحث الشكاوى المقدمة منهم بما يكفل حماية مصالحهم، وحل المنازعات التي قد تنشأ بين مختلف الأطراف المعنية بالنشاط، تقوم الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك بإعداد تقارير ربع سنوية ونصف سنوية وسنوية وذلك بغرض تقييم أداء الشركات المرخص لها وإبراز أهم المشاكل التي تمثل ظاهرة عامة عند كل منها وإصدار التوصيات اللازمة بشأنها بما يساعد مرفق الكهرباء والمستهلكين على معرفة حقوقهم والتزاماتهم.

ⓧ وفي ضوء ما ورد بالتقرير السنوي لحماية المستهلك الخاص بالشكاوى الواردة خلال العام المالي

٢٠١٣/٢٠١٢ تبين ظهور بعض المؤشرات لأنواع معينة من الشكاوى التي مثلت ظاهرة عامة لدى



شركات التوزيع، والتي قد رأينا مناقشتها من خلال اللجنة الموقرة، والتي بناءً عليها قررت اللجنة التوصيات التالية:-

(١) ضرورة تفعيل التوصيات التي تصدر عن لجنة حماية المستهلك بالجهاز لما تتضمنه هذه التوصيات من تفسير للقواعد القائمة أو توحيد لمفاهيم تختلف بشأنها الشركات (فيما بينها وأحياناً تختلف بشأنها الشركة الواحدة من موقع لموقع آخر) أو توصيات تتضمن مقترحات جديدة ومفيدة يمكن البناء عليها.

(٢) ضرورة التزام شركات التوزيع بالرد على الجهاز فيما يتعلق بالشكاوى المقدمة ضدها والالتزام بتنفيذ القرارات الصادرة عنه فيما يتعلق بهذه الشكاوى مع ضرورة فرض غرامات على عدم الرد أو تنفيذ القرارات حتى يمكن تفعيل وتنفيذ أحكام القرار الجمهوري رقم ٣٣٩ لسنة ٢٠٠٠ بإعادة تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك لتحقيق الأهداف والأغراض التي تضمنها هذا القرار.

(٣) توافق اللجنة على اقتراح بأن يكون فرض الغرامة (في حالة عدم رد الشركة "الأول مرة" على الشكوى خلال عشرة أيام بالنسبة للشكاوى العادية أو ثلاثين يوماً بالنسبة للشكاوى المركبة من تاريخ مخاطبة الجهاز لها أو عدم تنفيذها لقرار الجهاز الصادر بشأن هذه الشكاوى وبعد إجراء الاستعجالات اللازمة بواقع استعجال كل عشرة أيام بحد أقصى ثلاث استعجالات) بواقع مبلغ ٢٠ جنيه (لكل شكوى) عن كل أسبوع تأخير في الرد على الشكوى أو عدم تنفيذ قرار الجهاز بشأنها، يتم إيداعه كرصيد دائن للشاكي يخصم من قيمة الاستهلاك الخاص به.

(٤) توافق اللجنة على الاقتراح الخاص بطلب إعادة الضبطية القضائية لبعض المهندسين بشركات التوزيع كما كان عليه الأمر من قبل حتى يكون هناك واقعية في تحرير تقارير الضبط ضد سارقي التيار الكهربائي وليقتصر إختصاص شرطة الكهرباء على تأمين وحماية منشآت القطاع فقط.

(٥) ضرورة الإسراع في تنفيذ التعديلات المقترحة على دليلي توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الاستثمارية وللمنشآت السكنية وكذا النظر في التعديلات المقترحة إدخالها على اللائحة التجارية على أن تكون بناء على دراسات صحيحة.

(٦) ضرورة أن يتم العمل على إعادة النظر في كود النشاط الحالي واقتراح كود آخر للنشاط أكثر وضوحاً وبساطة لتحديد أسعار البيع وفقاً لمعايير وضوابط واضحة تعتمد من مجلس إدارة الجهاز وبمراعاة ما يلي:

• توسيع مفهوم أسعار البيع للأنشطة التجارية وتحديد ماهية هذه الأنشطة بضوابط واضحة وفقاً لأحكام قانون التجارة رقم (١٧) لسنة ١٩٩٩ وتعديلاته.

• تحديد مفهوم الأنشطة الصناعية ليقصر على المصانع فقط دون غيرها من القوى المحركة ومعاملة القوى المحركة التي تخدم أنشطة غير صناعية على أساس نوع النشاط الذي يخدمه.

(٧) ضرورة قيام شركات التوزيع بتجهيز وإعداد مكاتب لخدمة العملاء بكل الإدارات من خلال هيكل تنظيمي يناسب عدد المشتركين بكل شركة مع وضع الآلية اللازمة للرد على شكاوى المستهلكين من خلال الإعداد الجيد لتلقي وتسجيل الشكاوى والرد عليها وفقاً لجدول زمني محدد سلفاً، حيث لم يتضح بعد قيام هذه الشركات بوضع هذه الآلية حتى الآن وذلك حتى يمكن تقييم مواطن القوة والضعف التي تواجه كل شركة.

١٤٤٣



٨) ضرورة التزام شركات التوزيع بنشر القواعد الصادرة عن الجهاز ذات الصلة بالمنتفعين بلوحة إعلانات الشركة "اللائحة التجارية وكود التوزيع وأسعار بيع الطاقة الكهربائية وأسعار العدادات" وإتاحة نسخة منها للمواطنين بأسعار مناسبة.

٩) ضرورة التزام شركات التوزيع باتباع التقنيات الحديثة للقراءة بما يمكن المشتركين من الإخطار بأنفسهم بالإبلاغ عن القراءة الشهرية المسجلة بالعدادات الخاصة بهم عن طريق الموبايل أو النت مثلاً، وكذا اتباع أساليب حديثة لتحصيل قيمة الاستهلاك عن طريق الإنترنت أو الكروت الأتمتية وخلافه.

١٠) ضرورة قيام شركات التوزيع بالعمل على تركيب العدادات سابقة الدفع ببعض الأماكن التي يصعب فيها التحصيل حتى تعمل على زيادة نسبة التحصيل الشهرية لديها والعمل على تقليل المديونيات الغير محصلة مقابل الاستهلاك الشهري في هذه الأماكن.

١١) كما رأت اللجنة ضرورة أن يتم إخطار كل شركة توزيع على حده بملاحظات الجهاز على الشكاوي الخاصة بها وأداء الشركة في التعامل مع الشكاوي وسلبيات الشركة ونقاط الضعف حتى تتمكن الشركة من معالجة هذه السلبيات وإجراء الصيانة اللازمة والتوسع في رفع كفاءة قطاع الشبكات أو العاملين.

ثانياً: موضوع قيام شركات توزيع الكهرباء برفع قيمة تأمين الاستهلاك لبعض المشتركين وتحميلهم بالقيمة دون سبب مقبول.

في إطار ممارسة الجهاز لدوره التنظيمي والرقابي في المحافظة على قيام شركات التوزيع بتطبيق القوانين واللوائح وفقاً للغرض الذي شرعت من أجله هذه القواعد ، فقد تبين قيام بعض شركات التوزيع برفع قيمة تأمين الاستهلاك لبعض المشتركين وتحميلهم بالقيمة دون سبب مقبول وذلك بالمخالفة للقواعد المعمول بها، الأمر الذي دعي إلى ضرورة مناقشة هذا الموضوع من كافة جوانبه، وبعد استعراض القواعد المعمول بها في هذا الشأن، تبين أن المادة (١٣) من اللائحة التجارية لشركات التوزيع تنص على أنه " يتم إبرام عقد توريد الكهرباء بين الشركة والمنتفع، وذلك طبقاً للعقود النمطية التي أقرها جهاز التنظيم، ولا يجوز توريد الكهرباء للمنتفع قبل توقيع عقد التوريد، وسداد تأمين استهلاك (يعادل قيمة استهلاكه التقديري بحد أدنى شهرين) يحصل منه عند التعاقد وقبل إطلاق التيار الكهربائي طبقاً للمحدد بعقد توريد الكهرباء. وهذا التأمين غير قابل للتحويل ولا يستحق عليه عائد ولا يتم رده إلا في حالة إنهاء العقد وبعد خصم ما يكون مستحقاً للشركة".

ويستفاد من هذا النص أن تأمين الاستهلاك يتحملة المنتفع، ويسدده قبل إطلاق التيار له.

ونظراً لما تبين للجهاز من قيام كافة شركات التوزيع بتحصيل هذا التأمين وفقاً لأسس متباينة وبمبالغ مختلفة فقد روى مناقشة هذا الموضوع من خلال اللجنة الموقرة.

وبعد المناقشة فقد أوصت اللجنة بما يلي:

١. لا يجوز توريد الكهرباء للمنتفع قبل توقيع عقد التوريد ، وسداد تأمين استهلاك (يعادل قيمة استهلاكه التقديري بحد أدنى شهرين) يحصل منه عند التعاقد وقبل إطلاق التيار الكهربائي طبقاً للمحدد بعقد توريد الكهرباء، وهذا التأمين غير قابل للتحويل ولا يستحق عليه عائد ولا يتم رده إلا في حالة إنهاء العقد وبعد خصم ما يكون مستحقاً للشركة".



٢. يقع عبء سداد هذا التأمين على عاتق المنتفع قبل اطلاق التيار الكهربائي له عند توقيع عقد التوريد، وليس على عاتق طالب التوصيل.
٣. يجوز لشركة التوزيع تغيير قيمة هذا التأمين بالنسبة للمشتركين والمنتفعيين الجدد ولا تسري أي زيادة على المنتفعين أو المشتركين الحاليين وذلك تحقيقاً لاستقرار المعاملات المالية والتجارية بين الأطراف.
٤. أنه نظراً للتباين بين الشركات المرخص لها بالتوزيع فيما يتعلق باحتساب قيمة هذا التأمين فإنه يفضل أن يتم هذا التقدير بمعرفة الجهاز وبقرار من مجلس إدارة هذا الجهاز حتى تتوحد الرؤى والمفاهيم المتعلقة بهذا الأمر.

(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 ٢٠١٤/٤/٦

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك