



محضر الاجتماع السادس للعام المالي ٢٠١٤/٢٠١٥  
للجنة حماية المستهلك بالجهاز  
المنعقد بتاريخ ٢٠١٥/١/١٤

\*\*\*\*\*

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ١٤ من يناير سنة ٢٠١٥م 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/ 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 كيفية التعامل مع القرى الترفيهية والمجمعات السكنية التي تقوم بإعادة توزيع وبيع التيار الكهربائي.

تبين للجهاز من خلال الشكاوى الواردة إليه خلال الفترة الأخيرة (من بعض مالكي الوحدات الكائنة بالقرى الترفيهية والمجمعات السكنية) إمتناع شركات توزيع الكهرباء عن التعاقد على توريد الكهرباء بصورة مباشرة وتركيب عدادات خاصة بكل وحدة، مقتصرة على محاسبة إدارة القرية الترفيهية أو التجمع السكني على الإستهلاك الكلي للعدادات الرئيسية مما يجعل إدارة القرية أو التجمع السكني تقوم بإعادة بيع وتوزيع هذه القيمة الكلية للإستهلاك على جميع الوحدات الموجودة بداخلها إما عن طريق تركيب عدادات فرعية تحدد إستهلاك كل وحدة أو وفقاً لمساحة كل وحدة مما يعتبر مخالفاً لشروط التعاقد بإعادة البيع دون الحصول على ترخيص توزيع من الجهاز.

ونظراً لأن التوصيل لهذه القرى الترفيهية والمجمعات السكنية إنما يتم غالباً بالتكلفة الفعلية وفقاً لقواعد التوصيل المقررة. كما انه غالباً ما يتم التوصيل بعداد رئيسي واحد في مداخل هذه القرى ويتم المحاسبة على استهلاكات هذه العدادات إما بأسعار البيع للأغراض السكنية أو بالأسعار الموحدة إذا تجاوزت القدرة التعاقدية ٥٠٠ ك.و.

الأمر الذي دعى الجهاز إلى طرح مثل هذه المشكلات على اللجنة الموقرة لمناقشتها وإقرار التوصيات اللازمة في هذا الخصوص للعمل بها أو من أجل العرض على مجلس إدارة الجهاز لإعتمادها وبعد المناقشة أوصت اللجنة بما يلي:

أولاً:- بالنسبة للشبكات الداخلية التي أنشئت تحت إشراف شركة التوزيع التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر يمكن لها القيام بما يلي:

- ١- تركيب عدادات كهرباء لكل وحدة على حده ومحاسبتها على إستهلاكها وفقاً لطبيعة نشاطها.

س.ه.ه.



- ٢- تركيب عدادات منفصلة للخدمات ومحاسبة إتحاد الملاك أو إتحاد الشاغلين على إستهلاكاتها.
  - ٣- الإبقاء على العداد الرئيسي لتحديد نسبة الفقد وتحميله لاتحاد الملاك أو اتحاد الشاغلين لحين الإنتهاء من تركيب عدادات لكامل الوحدات الموجودة بالقرية أو المجمع السكني ثم تلغى حسابات هذه العدادات.
  - ٤- إبرام عقد صيانة مع إتحاد الملاك أو الشاغلين للقيام بصيانة الشبكة الداخلية.
- ثانياً:- أما بالنسبة للشبكات الداخلية لمثل هذه القرى التي لم يشرف على انشائها شركات التوزيع التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر فتوصي اللجنة بأن تقوم شركة التوزيع بما يلي:
- ١- استلام الشبكات الداخلية لمثل هذه القرى بعد التأكد من مطابقتها للشروط الفنية للشبكة.
  - ٢- تركيب عدادات لكل وحدة ولكافة الخدمات بهذه القرى للخدمات ومحاسبة أصحاب هذه الوحدات أو إتحاد الملاك أو إتحاد الشاغلين على إستهلاكاتها.
  - ٣- الإبقاء على العداد الرئيسي لتحديد نسبة الفقد وتحميله لاتحاد الملاك أو اتحاد الشاغلين لحين الإنتهاء من تركيب كافة العدادات بهذه القرى أو المجمع السكني.
  - ٤- إبرام عقد صيانة مع إتحاد الملاك أو الشاغلين للقيام بصيانة الشبكة الداخلية.

- ثانياً: مناقشة قيام بعض شركات التوزيع بتحصيل عائد تأخير "فائدة" من المشتركين على قيمة فواتير الاستهلاك الغير مسددة بنسبة أعلى من المقررة وإدراجها تحت بند رصيد أقساط أو تسويات وأقساط بنسب متساوية شهرياً.

تبين قيام بعض شركات التوزيع بتحصيل عائد تأخير " فائدة" من المشتركين على قيمة فواتير الاستهلاك الغير مسددة بنسبة أعلى من المقرر قانوناً وإدراجها تحت بند أقساط أو تسويات وأقساط بنسب متساوية شهرياً وذلك بالمخالفة للقواعد المعمول بها، الأمر الذي دعي إلى مناقشة هذا الموضوع باستعراض القواعد المعمول بها في هذا الشأن:-

أولاً :- تضمنت المادة (٢٧) من اللائحة التجارية لشركات التوزيع على أن " يلتزم المنتفع بسداد قيمة المطالبة خلال ثلاثين يوماً من تاريخ المطالبة وفي حالة تأخر المنتفع عن السداد خلال تلك المهلة يحق للشركة حساب عائد تأخير عن سداد مستحقاتها طبقاً لسعر العائد المعلن بالبنك المركزي ويتم حسابه اعتباراً من تاريخ المطالبة حتى تاريخ السداد دون إنذار، مع حق الشركة في اتخاذ كافة الإجراءات القانونية اللازمة للحصول على مستحقاتها المالية وقطع التغذية الكهربائية عن المنتفع وتسرى تلك القواعد على المديونيات المجدولة ويجوز للمنتفع سداد قيمة المطالبات الشهرية لحساب الشركة بالبنوك التي تحددها الشركة".

ثانياً :- كما ورد بالبند الثامن من عقود توريد الطاقة الكهربائية والذي تضمن على أنه " .....على المشترك القيام بسداد قيمة الفاتورة فور إستلامها إما نقداً أو بأي وسيلة أخرى تتيجها الشركة، ويستحق عائد تأخير على قيمة الفاتورة فور إستلامها بحسب من تاريخ إستحقاق الفاتورة، بسعر الفائدة المقرر من البنك المركزي يوم الإستحقاق ويضاف إلى قيمة الفاتورة، وللشركة اتخاذ كافة الإجراءات القانونية اللازمة للحصول على مستحقاتها بالإضافة إلى حق الشركة في قطع التيار عن المشترك وفسخ العقد وذلك في حالة عدم الإستجابة لإنذارين متتاليين خلال شهر من تاريخ إستحقاق الفاتورة.....



الإ أنه تبين من خلال بعض الشكاوى الواردة للجهاز أن بعض شركات التوزيع تقوم  
بتحصيل عائد تأخير " فائدة" من المشتركين على قيمة فواتير الاستهلاك الغير مسددة  
بنسبة أعلى من المقرر قانوناً بالمخالفة للأحكام والقواعد والاجراءات القانونية المطبقة  
في هذا الشأن.

وبعرض هذا الموضوع على اللجنة الموقرة أوصت بما يلي:

١. أن عائد التأخير على فواتير الاستهلاك التي لم يتم سدادها في موعدها بنسبة الفائدة المعلنة من البنك المركزي وقت الاستحقاق.
٢. أن هذه الفائدة تستحق اعتباراً من تاريخ استحقاق الفاتورة حتى تاريخ السداد (مع مراعاة نسبة المدة من السنة).
٣. يتعين وضع قيمة وعائد التأخير المستحق في خانة مستقلة بفاتورة الاستهلاك حتى يعلمها المشترك أو المنتفع.
٤. التأكيد على أهمية المشترك أو المنتفع في مراجعة شركة التوزيع لمعرفة كيفية حساب هذا العائد وقيمه.

■ ثالثاً: مراجعة مشروع الكتاب الدوري بشأن قراءات العدادات الغير صحيحة وما يترتب عليها من آثار، فقد أوصت اللجنة بما يلي:

نظراً لتضرر الكثير من مستهلكي الكهرباء من ارتفاع قيمة فاتورة الاستهلاك من الكهرباء الخاصة بهم وإستمرار هذا التضرر بعد القرار الأخير بالزيادة في أسعار بيع الكهرباء، الأمر الذي دعى الجهاز إلى القيام بتقصي حقيقة هذا الأمر ودراسته فتبين من خلال ذلك أن السبب الرئيسي لتضرر معظم هؤلاء المستهلكين من قيمة الفاتورة يرجع إلى عدم إلزام الكشاف المختص بقراءة العدادات شهرياً وبانتظام لتسجيل القراءات وفقاً لحقيقة الوضع لديهم.

وبناءً على ما تقدم وفي إطار ممارسة الجهاز لدوره التنظيمي والرقابي في مراقبة قيام شركات توزيع الكهرباء بتطبيق القوانين واللوائح والتعليمات الصادرة من الجهاز ومباشرة أعمالها في إطار من الشفافية وعدم التمييز، فقد رأت اللجنة مناقشة بعض المقترحات في هذا الشأن تمهيداً لإصدار كتاب دوري بها كما يلي:

- ١) وضع آلية بعدم إصدار فواتير بقراءات شاذة قبل التحقق من هذه القراءات وتعتبر القراءات شاذة في حالة تحرك المستهلك المنزلي أو التجاري لأكثر من شريحتي استهلاك مقارنة بالشهر السابق، أو نسبة ١٠% زيادة أو نقصان مقارنة بالشهر المماثل من العام السابق، ويراعى برمجة مراكز الإصدار لفصل هذه القراءات بطريقة آلية.
- ٢) في حالة وجود تراكم استهلاك يتعين تشريح كمية الاستهلاك على عدد أشهر مساوي لعدد أشهر التراكم مع مراعاة خصم ما سبق المحاسبة عليه.
- ٣) يتعين النص داخل الفاتورة على عدد أشهر المحاسبة 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.

997



٥) مراعاة الإشارة في فاتورة الاستهلاك إلى برنامج "احسب فاتورتك" المتاح على التليفونات المحمولة التي تستخدم نظام **Android** بتنزيله من خلال برنامج **Play Store** - أو الدخول على موقع الجهاز: **www.egyptera.org**.

٦) تثبيت برنامج احسب فاتورتك على الموقع الإلكتروني للشركة، والجهاز على استعداد للتعاون معها في هذا الشأن.

٧) الإشارة في الفاتورة على إمكانية السداد عن طريق شركة "فوري" في حالة إتاحة هذه الخدمة، وكذا الإشارة إلى إمكانية قيام المشتركين بتسجيل 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.

■ يتعين عدم قيام شركات التوزيع بإجراءات أحادية تجاه المشتركين المتقدمين بشكاواهم إلى شركة التوزيع أو الجهاز قبل البت النهائي في شكاواهم في هذا الشأن.

(وقد انتهت اللجنة من أعمالها في تمام الساعة الثانية والنصف بعد الظهر وبعد أن تم الاتفاق على ما تقدم).

رئيس اللجنة

تحريراً في ٢٠١٥/٢/١٧

الأستاذ/ صلاح عبده رزق

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك