



محضر الاجتماع الأول للعام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧
للجنة حماية المستهلك بالجهاز
المنعقد بتاريخ ٢٠١٦/٧/٢٠

في تمام الساعة الحادية عشر من صباح يوم الأربعاء الموافق ٢٠ من يوليو سنة ٢٠١٦م 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- جمعية عين مصر لحماية المستهلك والبيئة).

(٣) السيد الأستاذ/ أيمن محمد عبد العزيز مدير عام 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 عدم قيام شركات التوزيع بوضع آلية للرد على الشكاوي تنفيذاً لقرارات مجلس إدارة

الجهاز في هذا الشأن مما ترتب عليه تأخر الرد على الشكاوي التي ينظرها الجهاز.

بتاريخ ٢٠١٦/٣/٥ تم عرض التقرير السنوي للشكاوي الواردة الي الجهاز خلال العام المالي ٢٠١٥/٢٠١٤ علي مجلس إدارة الجهاز للوقوف علي الظواهر العامة الخاصة بالشكاوي وتحديد معوقات الأداء والحلول المقترحة لها، والذي من خلاله تبين التطور الكمي والنوعي للشكاوي " بتصنيفاتها المختلفة " الواردة ضد شركات التوزيع المختلفة، مع عدم قيام هذه الشركات بإزالة أسباب هذه الشكاوي بالطريقة القانونية السليمة والسرعة اللازمة، فأصدر المجلس قراره في هذا الشأن متضمناً ما أصدره الجهاز في كتابه الدوري رقم (٣) لسنة ٢٠١٦ موضحاً به ما يلي:

(١) إلزام شركات توزيع الكهرباء بوضع آلية تشمل إجراءات وتوقيتات محددة وموحدة للرد على الشكاوي التي ترد إليها بصفة عامة والشكاوي الواردة عن طريق الجهاز بصفة خاصة، على أن يكون الرد من تاريخ مخاطبتها بالشكاوي خلال عشرة أيام بالنسبة للشكاوي العادية أو ثلاثين يوماً بالنسبة للشكاوي المركبة التي تحتاج دراستها إلى وقت كاف.



- ٢) إلزام الشركات المرخص لها بالتوزيع بالقرارات الصادرة عن الجهاز والتوصيات التي تصدرها لجنة حماية المستهلك بالجهاز في شأن تفسير القواعد القائمة المعتمدة من مجلس الإدارة أو توحيد الرأي بشأنها.
- ٣) قيام الجهاز بعقد دورات تدريبية للعاملين بشركات التوزيع المعنيين بتقديم الخدمة لشرح قواعد التوصيل وقواعد تقديم الخدمة والمحاسبة وتوعية العاملين بها بكافة حقوق مستهلكي الكهرباء وإجراء التقييمات اللازمة في هذا الشأن.
- ٤) يجب على شركات التوزيع والوحدات التابعة لها مراعاة أنه عند التعامل مع المخالفات أن يتم ذلك بالقدر الذي تستلزمه سياسة الثواب والجزاء لإيقاف مثل هذه المخالفات.
- ونظراً لأنه حتى الآن لم يتبين قيام أي من شركات التوزيع بوضع آلية للرد على الشكاوى لديها. فقد تم عرض الموضوع على اللجنة وبعد المناقشة أوصت بما يلي:
١. على شركات التوزيع إعادة النظر في الهيكل التنظيمي الخاص بإدارة التعاون مع الجهاز لتكون برئاسته رئيس قطاع على الأقل ويشمل الهيكل الإدارات العامة اللازمة للتعامل مع شكاوى المشتركين.
 ٢. أن يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة من المواطنين عن طريق سجلات من خلال الحاسب الآلي تحدد تاريخ استلام الشكاوى والمسئول المنوط به حلها وتاريخ تسلمه لها ثم تاريخ انهاءها.
 ٣. يتم الرد على الشكاوى في غضون أسبوع واحد عمل من تاريخ الاستلام، ويستثنى من ذلك الشكاوى ذات الطبيعة الخاصة التي تحتاج إلى دراسات فنية أو قانونية فتكون المدة لا تتجاوز شهراً من تاريخ الاستلام.
 ٤. يتم تخصيص إدارة لمتابعة الرد على الشكاوى والتأكد من مواعيد الرد المقررة وتحديد المسئول عن التأخير في الشكاوى المتأخرة.
 ٥. يتم حصر الشكاوى من خلال برنامج الشكاوى بصفة دورية واستخراج التقارير النوعية لمدة أسبوع - شهر - ستة أشهر - سنة لموافاة الجهاز بها بصفة منتظمة.
 ٦. تقرير الجزاءات المناسبة للإخلال بالمواعيد أو الإجراءات التي يتم التعامل مع الشكاوى من خلالها.
 ٧. ضرورة أن يكون الرد على الجهاز بشأن الشكاوى الواردة إلى شركة التوزيع من خلاله موضحاً به التفاصيل اللازمة لفهم الشكاوى والأسانيد الفنية أو القانونية الحاكمة.
 ٨. أن يتم التعامل مع الشكاوى التي لا تستطيع الشركة الرد عليها من خلال عرض مذكرات بشأنها، وطلب العرض على مجلس إدارة الجهاز لاتخاذ قرار بشأنها إن كان هناك مقتض لذلك.

١٦٨١٣



ثانياً: مناقشة عدم قيام بعض شركات التوزيع بتوصيل الكهرباء لبعض التجمعات السكنية الكبرى بالمخالفة للقواعد التي أصدرها مجلس إدارة الجهاز في هذا الشأن واستمرار بعضها الآخر في عدم التوصيل لبعض الوحدات بحجة انتمائها لتقسيمات سكنية رغم عدم أحقيتها في ذلك.

قرر القانون رقم (٨٧) لسنة ٢٠١٥ بإصدار قانون الكهرباء أن جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك يهدف إلى تنظيم ومتابعة ومراقبة وتطوير كل ما يتعلق بنشاط الكهرباء إنتاجاً ونقلأ وتوزيعاً وإستهلاكاً، وبما يضمن توفرها وكفاءتها وجودتها وإستمرارها في الوفاء بمتطلبات أوجه الإستخدام المختلفة بأنسب الأسعار، مع الحفاظ على البيئة وإلى جذب الإستثمار في هذا المجال في إطار من المنافسة الحرة المشروعة، وذلك بمراعاة مصالح المستهلكين وأطراف مرفق الكهرباء، كما يهدف إلى إتاحة المعلومات دون تمييز وفي إطار من المساواة وحرية المنافسة.

كما أناط به هذا القانون :

ب- وضع القواعد والإجراءات التي تكفل حماية حقوق المستهلكين.

كما تضمن قرار وزير الكهرباء والطاقة المتجددة رقم ٢٣٠ لسنة ٢٠١٦ بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون الكهرباء الصادر بالقانون رقم ٨٧ لسنة ٢٠١٥ بالمادة (٥٤) منه على أن يتولى المرخص له بالتوزيع مباشرة الإختصاصات المحددة في القانون وفقاً للأسس والقواعد الآتية :

١-.....

٢-.....

٣-.....

٤-.....

٥- الإلتزام بكافة القواعد والإجراءات والشروط الواردة بالترخيص الصادر له من الجهاز.

٦- الإلتزام بتنفيذ كافة القرارات الصادرة عن مجلس إدارة الجهاز.

وحيث سبق لمجلس إدارة الجهاز أن اعتمد كل من كود التوزيع المنشور بالوقائع المصرية بتاريخ ٢٠١٠/٣/١٥ والإيضاحات المكملة لدليل توصيل التغذية الكهربائية للمنشآت السكنية في القرى والمدن المعمول بها اعتباراً من ٢٠٠٧/١/١.

فنص كود التوزيع على أن: " يلتزم المرخص له بالتوزيع بتوصيل التيار الكهربائي لأي منشأة تقع في النطاق الجغرافي المصرح له به من الجهاز".

ونصت الايضاحات المكملة لدليل توصيل التغذية الكهربائية الرئيسية للمنشآت السكنية على أن " يتم المحاسبة على تكلفة توصيل التغذية الكهربائية الرئيسية للمنشآت السكنية التي تقيمها الوحدات المحلية وبالتقسيمات المعتمدة بالتكلفة الفعلية".

كما سبق أن أصدر مجلس إدارة الجهاز بجلسته الثامنة للعام المالي ٢٠١٤/٢٠١٥ بتاريخ ٢٠١٥/٤/١٤ الكتاب الدوري رقم ٤ لسنة ٢٠١٥ بشأن قواعد توصيل



الكهرباء للتقسيمات السكنية الكبرى والذي حدد بأن يتم توصيل التيار الكهربائي للتقسيمات السكنية الكبرى بأحد طريقتين محددتين هما:-

١- إما أن يتحمل أصحاب التقسيم السكني بتكلفة كافة المهام اللازمة للتغذية بدءاً من مخرج محطة المحولات التابعة للشركة المصرية لنقل الكهرباء وحتى نقاط التغذية على الجهد المنخفض للمنتفع النهائي وتشمل كافة (الكابلات- الموزعات- محولات التوزيع- صناديق الأكشاك- لوحات التوزيع) وفي هذه الحالة تقوم شركة التوزيع بالتوصيل لكافة المنشآت السكنية وفقاً للقدرات المخصصة لها بقيمة العدادات فقط.

أو قيام شركة التوزيع بتحمل تكلفة المهام المشار إليها في البند السابق يتم التوصيل للمنشآت السكنية بالقيمة النمطية المقررة للقدرات التصميمية وفقاً للقواعد المقررة في هذا الشأن.

على أنه في جميع الأحوال تلتزم التقسيمات السكنية بتوفير الأراضي اللازمة لإنشاء الموزعات ومحطات المحولات والمساحات اللازمة لإنشاء خطوط الربط وشبكات التوزيع.

وبناءً على ما تقدم فقد قرر الجهاز أنه عملاً لهذه القواعد وفي ضوء أحكام القواعد التي ينص عليها كود التوزيع والقواعد الواردة بدليل توصيل التغذية الكهربائية للمنشآت السكنية في القرى والمدن أن تلتزم الشركات المرخص لها بالتوزيع بتوصيل التغذية الكهربائية لكافة المنشآت السكنية داخل التقسيمات السكنية الكبرى التي تقع في نطاق شبكتها، وعليها اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتيسير التوصيل لها ومن ذلك:

إمكانية التوصيل المرحلي لهذه التقسيمات بمراعاة القواعد السابقة.

إلا أنه إتضح للجهاز عدم قيام بعض شركات التوزيع بتوصيل التيار الكهربائي لبعض التجمعات السكنية الكبرى بالمخالفة للقواعد التي أصدرها مجلس إدارة الجهاز في هذا الشأن واستمرار بعضها الآخر في عدم التوصيل لبعض الوحدات بحجة انتمائها لتقسيمات سكنية ووفقاً للمواد ٤٦، ٤٧، ٤٨ من قرار وزير الإسكان والمرافق رقم ١٤٤ لسنة ٢٠٠٩ (بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون البناء الموحد رقم ١١٩ لسنة ٢٠٠٨) فإن التقسيم السكني المعني عند تطبيق قواعد توصيل الكهرباء هو: قطع الأراضي التي يتطلب مشروع التقسيم بها إنشاء جميع المرافق والخدمات المطلوبة خصماً من أراضي منطقة التقسيم.

الأمر الذي دعى إلى ضرورة عرض هذا الموضوع على اللجنة الموقرة لمناقشته وإصدار التوصيات اللازمة في هذا الخصوص للعمل بها، وبعد المناقشة أوصت اللجنة بما يلي:-

- ١- أن التقسيم السكني المشار إليه في قواعد توصيل التغذية الكهربائية للمنشآت السكنية في القرى والمدن، هو ذلك التقسيم الذي أشارت إليه المادة (٤٦) بند (٥) من اللائحة التنفيذية لقانون البناء رقم (١١٩) لسنة ٢٠٠٨ الصادرة بقرار وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية رقم (١٤٤) لسنة ٢٠٠٩. كما أنه هو قطع الأراضي التي يتطلب مشروع التقسيم بها إنشاء جميع المرافق والخدمات المطلوبة خصماً من أراضي منطقة التقسيم.
- ٢- أن أي تقسيم آخر توجد به الكهرباء وتتخلله شبكات توزيع شركة التوزيع يتم التوصيل له وفقاً للقواعد العادية.



٣- على شركات التوزيع استكمال التوصيل للتقسيمات السكنية السابق التوصيل إلى بعض وحداتها قبل إصدار قواعد التوصيل والعمل بها في ٢٠٠٧/١/١ أو تلك التي تم التوصيل لها لوجود شبكات شركة التوزيع بها أو بالقرب منها وفقاً للقواعد.

٤- على شركات التوزيع أن تقوم بالتوصيل للتقسيمات السكنية الكبرى وفقاً لكتاب دوري رقم (٤) لسنة ٢٠١٥ وبمراعاة أنه في حالة قيام شركة التوزيع بتقدير تكلفة التوصيل وفقاً للأحمال المقدرة للوحدات داخل التقسيم تمهيداً للقيام بالتوصيل لهذه الوحدات تباعاً وفقاً لمقيسات خاصة بكل وحدة على حده أن تتبع الآتي:

تقوم شركة التوزيع بتقدير قيمة تكلفة المهمات اللازمة للتغذية بدءاً من مخرج محطة المحولات (مخرج خلية محطة المحولات) التابعة للشركة المصرية لنقل الكهرباء حتى نقاط التغذية على الجهدين المتوسط والمنخفض بما فيها من كابلات- موزعات- محولات التوزيع- صناديق الأكشاك- لوحات التوزيع كما يلي:-

أ- قيمة الكابلات الرئيسية من مخرج محطة المحولات حتى الموزعات مضافاً إليها قيمة تكاليف تصاريح الحفر ورد الشئ لأصله ويتم حسابها جملة واحدة وتقسيم على إجمالي القدرة التصميمية للتجمع السكني ليحدد قيمة نصيب الك.ف.أ من هذه التكلفة لتكون هذه القيمة ثابتة لكل ك.ف.أ نظراً لسدادها مرة واحدة على أن تقوم شركة التوزيع بسدادها وإعادة تحصيلها عند كل قدرة توصيل وفقاً لما هو أت.

ب- قيمة المهمات اللازمة للتوصيل من الموزعات حتى أكشاك ولوحات التوزيع بما فيها إنشاء الموزعات ويتم تقسيمها على القدرة التصميمية للوحدات المغذاه ليحدد قيمة كل ك.ف.أ من هذه التكلفة على أن تكون هذه التكلفة متغيرة حسب قيمة المهمات عند كل توصيل على أن تضاف القيمة في (أ) إلى القيمة في (ب) عند تنفيذ مقاييس التوصيل.

٥- ضرورة الإسراع في الإجراءات والخطوات اللازمة في هذا الشأن دعماً للاقتصاد من ناحية وحلاً للمشكلات التي يعاني منها أصحاب الوحدات السكنية والمشروعات الأخرى داخل التقسيم من ناحية أخرى.

(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

رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك

تحريراً في ٢٠١٦/٨/١٦