



كتاب دوري رقم (٢) لسنة ٢٠١٦
بشأن

التزام شركات التوزيع بالتوصيات والقرارات الصادرة عن الجهاز في شأن الشكاوى
ووضع آلية للتعامل معها

- في إطار قيام الجهاز بمباشرة الإختصاصات المخولة له بموجب القانون رقم ٨٧ لسنة ٢٠١٥ بإصدار قانون الكهرباء خصوصاً فيما يتعلق بوضع النظم والقواعد لتلقي وتسجيل شكاوى المستهلكين ودراستها والتحقيق فيها وإصدار القرارات بشأنها ومتابعة تنفيذ هذه القرارات.
- وبمناسبة عرض التقرير الخاص بالشكاوى الواردة للجهاز خلال العام المالي ٢٠١٥/٢٠١٤ (الفترة من ٢٠١٤/٧/١ وحتى ٢٠١٥/٦/٣٠) على مجلس إدارة الجهاز بجلسته الخامسة للعام المالي ٢٠١٥/٢٠١٦ بتاريخ ٢٠١٦/٣/١٥ قرر المجلس الموافقة على ما يلي:-
- (١) أن الجهاز دون غيره هو المختص بوضع الأسس والقواعد التنظيمية المتعلقة بتوصيل الكهرباء أو المحاسبة عليها، وكذا وضع القواعد والإجراءات التي تكفل حماية المستهلك.
- (٢) إلزام شركات توزيع الكهرباء بوضع آلية تشمل إجراءات وتوقيتات محددة وموحدة للرد على الشكاوى التي ترد إليها بصفة عامة والشكاوى الواردة عن طريق الجهاز بصفة خاصة، على أن يكون الرد من تاريخ مخاطبتها بالشكاوى خلال عشرة أيام بالنسبة للشكاوى العادية أو ثلاثين يوماً بالنسبة للشكاوى المركبة التي تحتاج دراستها إلى وقت كاف.
- (٣) 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.
- (٤) إدخال بعض التعديلات الضرورية اللازمة على دليلي توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الإستثمارية وللمنشآت السكنية وكذا التعديلات المقترح إدخالها على اللائحة التجارية وذلك بصورة عاجلة لمواكبة ما طرأ من مستجدات عملية تقتضي هذا التعديل.
- (٥) توحيد كود النشاط الذي بناءً عليه يتم تحديد التعريفية المقررة لنوع النشاط المورد له التيار الكهربائي وتحديد المفهوم والتعريف الصحيح للنشاط الذي يجب إخضاعه للسعر المقرر للمحلات التجارية.
- (٦) ضرورة إشترك شركات التوزيع مع شرطة الكهرباء في عمليات ضبط سرقات الكهرباء وعدم إحالة أية محاضر إلى النيابة العامة قبل العرض على رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب وموافقته على هذه الإحالة مع تعديل مواد اللائحة التجارية ذات الصلة لتحديد الإجراءات والضوابط اللازمة في هذا الخصوص.
- (٧) دراسة سبل وضع نظام دقيق وتوفير آليات كافية لدقة وعدالة رصد أي سرقات للتيار الكهربائي ضماناً للعدالة ومنعاً لأي تجاوزات وفقاً لما يوجبه القانون في التعامل مع نشاط توزيع الكهرباء.
- (٨) 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.



م. ب. ٧١ - ج. ن. ١١٨١١ شارع صلاح سالم - خلف نادي السكة الحديد - طريق الأوتوبستاد - مدينة نصر

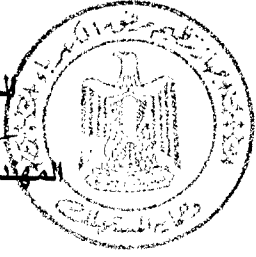


٩) يجب على شركات التوزيع والوحدات التابعة لها مراعاة أنه عند التعامل مع المخالفات أن يتم ذلك بالقدر الذي تستلزمه سياسة الثواب والجزاء لإيقاف مثل هذه المخالفات.

وبناءً على ذلك سيتولى الجهاز مراجعة كود النشاط وقواعد توصيل التغذية الكهربائية للمشروعات الاستثمارية أو المنشآت السكنية وكذا اللائحة التجارية لشركات التوزيع، واقتراح التعديلات اللازمة عليها والعرض على مجلس إدارة الجهاز لإقرارها، كما يتولى الجهاز وضع وتنفيذ برامج التدريب المقترحة للعاملين بشركات التوزيع.

وقد رأى الجهاز نشر هذا القرار حتى تلتزم شركات التوزيع بمراعاة ما ورد به، و التنبيه للعمل بمقتضاه.

الرئيس التنفيذي
٢٢٢
المهندس / جاتم محمد وحيد



٢٢٢

تحريراً في ٢٠١٦/٤/٧