



كتاب دوري رقم (١) لسنة ٢٠١٥
بشأن وضع آلية لدى شركات التوزيع للتعامل في شأن فواتير الاستهلاك
والرد على الشكاوى الخاصة بها

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.

وبالعرض على مجلس إدارة الجهاز في جلسته الخامسة للعام المالي ٢٠١٤/٢٠١٥ المنعقدة بتاريخ ٢٠١٤/١٢/٣٠ وفي ضوء ما تقدم وحرصاً على حقوق الأطراف وتحقيقاً لمبدأ الشفافية في هذا الشأن فقد قرر المجلس الموافقة على قيام شركات التوزيع بالالتزام بالقواعد التالية لمعالجة هذه الظاهرة:

- (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.
 - (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 إلى الجهاز قبل البت النهائي في هذه الشكاوى.
- **لذلك فقد رأينا نشر ما تقدم على شركات التوزيع للعمل بمقتضاه اعتباراً من تاريخه.**

المدير التنفيذي

دكتور مهندس / حافظ عبد العال السلماوي

تحريراً في ٢٠١٥/٣/١٢