



جهاز تنظيم مرفق الكهرباء  
وحماية المستهلك

## التقرير السنوي لنشاط الجهاز للعام المالي

٢٠١٩/٢٠١٨



الصفحة	المحتويات
٣	كلمة الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك
٤	من نحن
٥	الهيكل التنظيمي للجهاز
٦	مجلس الإدارة
٨	إدارة الجهاز
٩	أنشطة الجهاز
١٠	في مجال تقييم التراخيص والأداء
١٤	مجال التكلفة والتسعير
١٧	الإدارة العامة لمراجعة الخطط
١٨	الإدارة العامة لشئون القانونية
٢١	الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك
٤٥	ملخص النشاط المالي للجهاز عن العام المالي ٢٠١٨/٢٠١٩

## كلمة الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك

يستهدف جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك خلال المرحلة الراهنة والمستقبلية العمل وفق خطة وإستراتيجية ٢٠٣٥ محددة الأهداف والرؤى والآليات لتواكب كافة المتغيرات والمستجدات على الساحة المجتمعية ليعمل الجهاز على تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك طبقاً لقانون الكهرباء رقم ٨٧ لسنة ٢٠١٥، الذي يضع بالمسئولية على عاتق الجميع للتعاون والتغلب على كافة التحديات، والذي نص على أن الجهاز ينظم ويتابع ويراقب كل ما يتعلق بنشاط الطاقة الكهربائية إنتاجاً وتوزيعاً وإستهلاكاً وبما يضمن أنسب الأسعار مع الحفاظ على البيئة، وذلك بمراعاة مصالح مستهلكي الطاقة الكهربائية، فضلاً عن مصالح منتجي وموزعي الكهرباء ووفقاً لقواعد من الشفافية والعدالة بين مرفق الكهرباء، وتحديد أفضل الممارسات التي من شأنها الحفاظ على أعلى مستويات الإداء في المرفق وتشجيع الإستثمار.

يؤمن الجهاز بالإستثمار في رأس المال البشري لخلق بيئة عمل جاذبة للكفاءات وإتاحة الفرص لهم لإستغلال مهاراتهم وبناء قدراتهم حيث لا تقل كفاءاتهم عن أقرانهم بالأجهزة العالمية وتشجعهم على تنمية وإستغلال مهاراتهم بما يضمن حسن تنفيذهم لادوارهم خلال محاور عمل مختلفة توازن بين دوره في التوعية الشاملة وتفعيل إجراءات الرقابة وتعزيز إجراءات الحماية بما في صالح المستهلك بصورة أكثر ايجابية وبما يرسخ ثقافة عامة بالمجتمع نحو منظومة استهلاكه رشيدة تخاطب المستهلك وإجراءات رقابية تحد من الممارسات السلبية بكافة صورها التي قد تؤثر على المستهلك و مقدم الخدمة .

وفى هذا المقام أتوجه بالشكر والتقدير للذين لم يألوا جهداً لتطوير القطاع كما أتوجه بكل تقدير للقيادات السابقة للجهاز لما تحقق من تطورات وإنجازات، ليصبح الجهاز واحداً من الأجهزة المشهود لها بالتميز على المستوى القومي والعربي والأقليمي والدولي.

وسنستمر في العمل الجاد الدؤوب لتحقيق أهداف قطاع الكهرباء هذه هي رسالتنا ومسئوليتنا في الجهاز جاهدين على أن تكون مليئة بالعمل والتطور الإيجابي ليستمر الجهاز في رسالته بكل إخلاص وحماس مع أطيح تمنياتي لقطاع الكهرباء بدوام التقدم والتطور في عام جديد نأمل جميعاً ان يكون عام للتقدم والإستقرار.

دكتور مهندس / محمد عبد العزيز حسن عبد الرحمن

الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك

## من نحن

### الرسالة

تنظيم ومراقبة سوق الكهرباء المصري،  
و ضمان التغذية الكهربائية وتشجيع الاستثمار  
مع مراعاة حماية حقوق المستهلكين .

### الرؤية

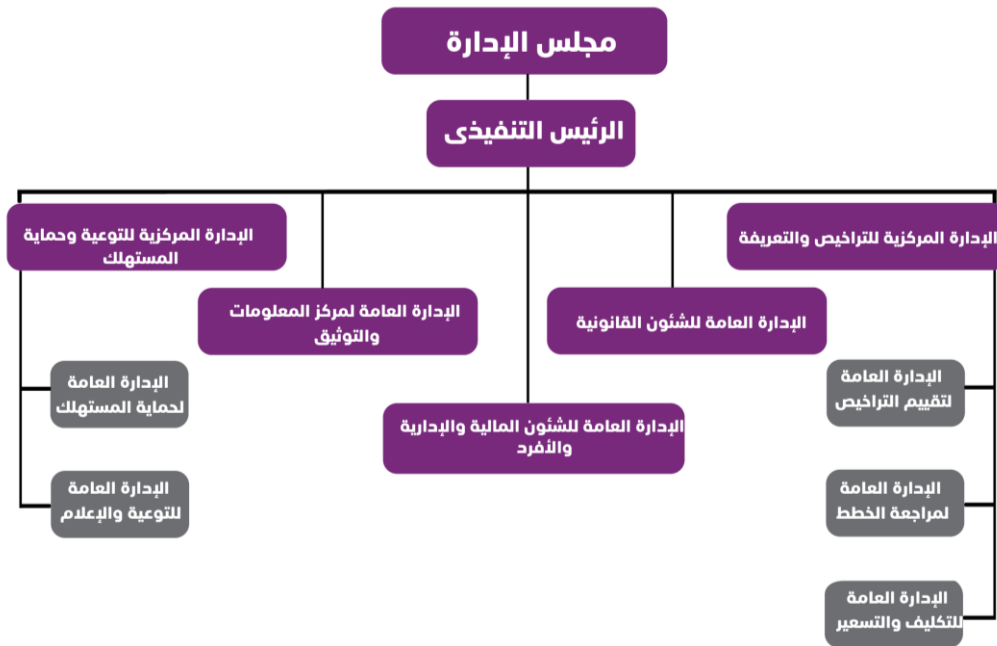
تيسير القدرة علي استمرارية خدمة الكهرباء لدي كافة  
المشتركين بالتكلفة والأسعار المناسبة لكافة الأنشطة  
المختلفة وذلك في إطار من العدالة والشفافية للإسهام  
في تقدم ونمو البلاد.

### أهداف الجهاز

- تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بنشاط الطاقة الكهربائية إنتاجاً ونقلأ وتوزيعاً واستهلاكاً.
- بما يضمن توافرها واستمرارها في الوفاء بمتطلبات أوجه الاستخدام المختلفة بأنسب الأسعار مع الحفاظ على البيئة.
- مراعاة مصالح مستهلكي الطاقة الكهربائية، فضلا عن مصالح منتجي وناقلي وموزعي الكهرباء.
- العمل على تهيئة المنافسة المشروعة في أنشطة توليد ونقل وتوزيع الكهرباء وتلافي أي وضع احتكاري في مرفق الكهرباء.
- حماية مصالح المستهلكين وحل المنازعات التي قد تنشأ بين الأطراف المعنية بالنشاط.



## الهيكل التنظيمي للجهاز



## مجلس الإدارة

يشكل مجلس الإدارة برئاسة الدكتور المهندس/ محمد حامد شاكر المرقبي وزير الكهرباء والطاقة وعضوية أعضاء، يمثلون مرفق الكهرباء وأعضاء من ذوى الخبرة من غير العاملين فى الجهاز الحكومى أو الهيئات أو المؤسسات العامة او شركات قطاع الأعمال وأعضاء يمثلون المستهلكين، ويصدر بتعيينهم قرار من رئيس مجلس الوزراء وذلك لمدة ثلاثة سنوات.

### أعضاء مجلس الإدارة

الدكتور مهندس/ محمد حامد شاكر المرقبي وزير الكهرباء والطاقة المتجددة

ورئيس مجلس إدارة جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك

السيد المهندس/ أسامة علي عسران

(نائب وزير الكهرباء والطاقة المتجددة)

السيد الأستاذ/ محمد محمود حسن السيبي

(رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب لشركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء)

السيد الدكتور/ خالد الدستاوي

(العضو المتفرع لشئون شركات التوزيع بالشركة القابضة لكهرباء مصر )

السيد الدكتور / محمد رجائي عطية عبده

( المحامي )

السيد الأستاذ / أحمد عبد الرحيم الصياد

( نائب رئيس مجلس إدارة بنك الاستثمار القومي والعضو المنتدب)

السيد المهندس / حاتم محمد وحيد

(الرئيس التنفيذي السابق لجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك)

السيد المهندس/ أحمد الحنفي محمد الحنفي

(الرئيس السابق لمجلس إدارة الشركة المصرية لنقل الكهرباء)

السيد الاستاذ / أحمد الوكيل

(رئيس اتحاد غرف التجارة والصناعة لدول البحر الأبيض )

السيد الدكتور / أمير نبيل جميل إبراهيم

(رئيس مجلس إدارة جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية)

لواء الدكتور / راضى عبد المعطى علي السيد

( رئيس جهاز حماية المستهلك )

السيد المهندس / محمد زكي السويدي

( رئيس مجلس إدارة اتحاد الصناعات المصرية )

دكتور مهندس / محمد عبد العزيز حسن عبد الرحمن

(الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك)

## إدارة الجهاز

الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك	دكتور مهندس / محمد عبد العزيز حسن عبد الرحمن
رئيس الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك	اللواء / حاتم السيد محمد سلامة
مدير عام الإدارة العامة للشئون القانونية	الأستاذ/ عمرو ضياء الدين الرخاوي
مدير عام الإدارة العامة لتقييم التراخيص	المهندسة / سلمى حسين عثمان
مدير عام الإدارة العامة للتوعية والإعلام	الأستاذة/ ايمان احمد مشهور





## في مجال تقييم التراخيص

### أولاً : مجال التراخيص

تم إصدار تراخيص إنتاج وتوزيع الكهرباء و إصدار تراخيص إنتاج الكهرباء لكل من شركة إبتكار، شركة أني للطاقة، سولاريز كوك، الشركة المصرية لإنتاج الايثيلين. كما تم إصدار تراخيص توزيع الكهرباء لعدد ستة عشر موزع للكهرباء جميعها قطاع خاص. وتم تجديد تراخيص ٢٣ منتج للطاقة منهم ٧ قطاع عام و الباقي قطاع خاص، كما تم تجديد تراخيص ٤٠ موزع للطاقة منهم ٩ قطاع عام و الباقي قطاع خاص .



## ثانياً: تقييم الأداء

## ١- تقرير تقييم مؤشرات الأداء الفني لشركات توزيع الكهرباء

قام الجهاز بإعداد تقرير تقييم مؤشرات الأداء الفني لشركات توزيع الكهرباء، بناءً على البيانات المقدمة من الشركة للعام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨.

## منهجية تقييم الأداء الفني

يقوم الجهاز بتقييم الأداء الفني لجميع شركات توزيع الكهرباء على حد سواء من خلال اثني عشر مؤشر أداء فني.

تقسم المؤشرات الاثني عشر إلى سبع مجموعات، الاعتمادية (SAIFI, SAIDI, CAIDI) (الإتاحية (ASAI) ، خصائص الشبكة (نسبة أطوال الكابلات الأرضية إلى أطوال الشبكة للجهد المنخفض والمتوسط) ، مؤشرين لنسبة تحميل الشبكة، شكاوى المستهلكين، الكفاءة ومؤشرين لإنتاجية العامل. تم حساب المؤشرات لكل إدارة على حدة باستخدام البيانات المقدمة من كل شركة كمستند لتجديد الترخيص. وفيما يلي تعريف لتلك المؤشرات:



- معامل استخدام شبكة التوزيع
- معامل استخدام محولات التوزيع

- عدد الشكاوى لكل 1000 مشترك

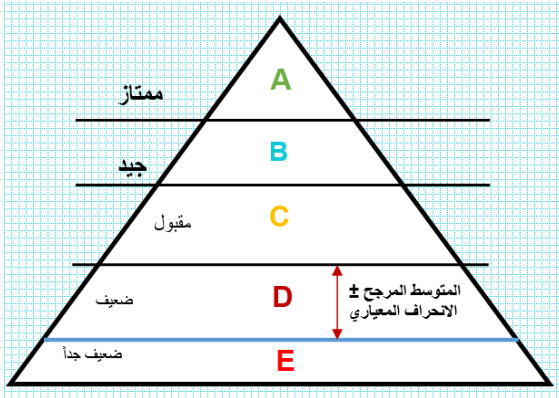
- نسبة الفقد الكهربائي الفني والغير الفني



يتم حساب كل من المؤشرات السابقة لكل إدارة من إدارات الشركات، ولتقييم الأداء الفني والمقارنة بين الشركات بطريقة عادلة، يتم مقارنة كل قيمة للمؤشر بالمتوسط المرجح لقيم نفس المؤشر لكل الإدارات لكل شركات التوزيع التي لها نفس الطبيعة (حضر أو ريف) ونفس مدى السعة الكهربائية. ويتم تحديد الإدارة التي حققت أفضل قيمة للمؤشر وتكون هذه القيمة هي ما يسمى أحسن أداء (best practice).

كما هو موضح بالشكل، تقسم المنطقة ما بين أحسن أداء والمتوسط المرجح إلى ثلاث مناطق (A, B, C)، يشير إلى ممتاز، B يشير إلى جيد، C يشير إلى مقبول. وما بعد المتوسط المرجح يقسم إلى منطقتين (D, E)، D يشير إلى ضعيف، E يشير إلى ضعيف جداً. وتأخذ كل إدارة درجة لكل مؤشر من A إلى E حسب المنطقة التي تقع فيها قيمة المؤشر. كما يتم مقارنة قيم المؤشرات للإدارات في كل شركة بالأعوام السابقة لقياس مدى تطور الأداء.

والجدير بالذكر أنه يتم مخاطبة وإرسال التقرير لشركات التوزيع وذلك لإتاحة الفرصة للرد علي ملاحظات الجهاز. كما يتم انعقاد إجتماع لمناقشة التقرير بحضور ممثلي جميع شركات التوزيع وذلك لضمان جودة الخدمة وزيادة الشفافية.



## ٢- تقارير تقييم الاداء الفني لشركات انتاج الكهرباء

يقوم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك بإعداد تقارير دورية لتقييم الأداء الفني لوحدات الانتاج الحرارية في قطاع الكهرباء. يتم تقييم الأداء الفني للوحدات في هذه التقارير بناءً على تحليل البيانات المقدمة من الشركات إلى الجهاز في ظل تجديد سريان الترخيص الممنوح للشركات. يهدف إعداد هذه التقارير الدورية الي تحديد مواطن القوة والضعف على مستوى الوحدات للعمل على تحسين الأداء الفني لقطاع انتاج الكهرباء.



في هذا السياق أعدت الإدارة العامة للتراخيص وتقييم الأداء هذا التقرير الملخص لإعطاء تقييم شامل للأداء الفني للوحدات الحرارية المستخدمة في إنتاج الكهرباء للعام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨. يعتمد هذا التقرير على تحليل وتجميع بيانات الأداء الفني للوحدات الحرارية الواردة في تقارير تقييم الأداء الفني لشركات انتاج الكهرباء للعام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨. يشمل التقييم المقدم في التقرير ثلاث مستويات وهي كالآتي:

- أ- تقييم إجمالي للأداء الفني للوحدات الحرارية على مستوى قطاع الكهرباء.
- ب- تقييم الأداء الفني للوحدات الحرارية طبقاً للتكنولوجيا المصمم عليها الوحدات.
- ت- التقييم النسبي لأداء شركات انتاج الكهرباء في جمهورية مصر العربية.

هذه المستويات الثلاثة من التقييم تعطي صورة متكاملة للأداء الفني للوحدات الحرارية على مستوى قطاع الكهرباء وتوضح تأثير الاعتماد على التكنولوجيات المختلفة على مستوى الأداء وتوضح أيضاً تأثير كفاءة إدارة الشركات للأصول التابعة لها. ويصنف هذا التقرير التكنولوجيات المختلفة للوحدات الحرارية تبعاً لنوع الدورة الحرارية للوحدة وتبعاً للسعة الاسمية للوحدة.

يتم إعداد التقرير المبدئي متضمناً ملاحظات الجهاز على قيم مؤشرات الأداء للشركات ويتم إرسال التقارير والملاحظات المرفقة بها لشركات الإنتاج لإبداء الرأي. ثم يتم عقد اجتماع لمناقشة التقارير الخاصة بالشركات وتلقي الردود عليها. ثم إصدار التقارير النهائية للشركات بعد عرضها على مجلس إدارة الجهاز.

## في مجال التكلفة والتسعير

في ضوء ما نص عليه قانون الكهرباء رقم ٨٧ لسنة ٢٠١٥ في مادته رقم (٤) في شأن التكلفة والتسعير في سبيل تحقيق أهداف الجهاز. تم إنجاز ما يلي:

### أولاً: التكلفة

#### ١- التقرير السنوي لحساب تكلفة إنتاج ونقل وتوزيع خدمة الكهرباء

تعد متابعة توافر الكفاءة الفنية والمالية والإقتصادية لأطراف مرفق الكهرباء والتأكد من احتساب كافة الإلتزامات الخاصة بكل نشاط (إنتاج، نقل، توزيع)، وفي الوقت نفسه تحمل المستهلك لسداد فاتورة الكهرباء مقارنة بدخله.

من أهم اختصاصات جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك. لذا فقد قام الجهاز بالإستعانة بإستشاريين دوليين ومحليين لإعداد الدراسة التالية:

– حساب تكلفة إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية التي على أساسها يتم تصميم تعريفه الكهرباء.

### ثانياً: التسعير

#### ١- دراسة حساب مقابل إستخدام شبكة النقل للعام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨

وفي ضوء ما أقره قانون الكهرباء رقم ٨٧ لسنة ٢٠١٥ في مادته الرابعة بند (٣) أن يختص الجهاز بوضع القواعد والأسس الإقتصادية السليمة لحساب تعريفه بيع الكهرباء للمشاركين غير المؤهلين وأسعار تبادل الكهرباء في السوق المنظمة ومقابل استخدام شبكة النقل وشبكات التوزيع في إطار من المساواة والعدالة والشفافية واعتمادها من مجلس الوزراء وإعلانها عن طريق الجهاز، فقد تم العرض على مجلس الوزراء بالطريقة التي يتبعها الجهاز في حساب تكلفة تقديم الخدمة للمستهلكين النهائيين طبقاً لجهد التغذية، والذي على أساسه تم حساب قيمة مقابل استخدام شبكة النقل.

## ٢- دراسة بشأن تعديل تعريفه الكهرباء إعتباراً ٢٠١٩/٧/١

بتاريخ ٢٠١٩/٥/٢١ صدر قرار وزاري رقم ١١١ لسنة ٢٠١٩ بشأن تعديل تعريفه بيع الكهرباء لعام ٢٠١٩/٢٠٢٠، وذلك لبدء تطبيقها إعتباراً من ٢٠١٩/٧/١. وفقاً للدراسه التي أعدها الجهاز. والموضحة بالجدول التالي .

**جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك**  
**أسعار بيع الكهرباء للمحلات التجارية**  
**بدءاً من فاتورة أغسطس ٢٠١٩**

الشريحة الثالثة		الشريحة الثانية		الشريحة الاولى	
من صفر حتى ٦٠ ك.وس	السعر الحالي	من صفر حتى ٢٥٠ ك.وس	السعر الحالي	من صفر حتى ١٠٠ ك.وس	السعر الحالي
١١٥ قرش	السعر الجديد	١٠٠ قرش	السعر الجديد	٥٥ قرش	السعر الجديد
١٤٠ قرش	قيمة الفاتورة قبل الزيادة ٦٠ ك.وس	١١٥ قرش	قيمة الفاتورة قبل الزيادة ٢٥٠ ك.وس	٦٥ قرش	قيمة الفاتورة قبل الزيادة ١٠٠ ك.وس
٧١٠,٠ جنيه	قيمة الفاتورة بعد الزيادة ٦٠ ك.وس	٢٦٥,٠ جنيه	قيمة الفاتورة بعد الزيادة ٢٥٠ ك.وس	٦٠ جنيه	قيمة الفاتورة بعد الزيادة ١٠٠ ك.وس
٨٦٠,٠ جنيه		٣٠٢,٥٠ جنيه		٧٠ جنيه	



الشريحة الخامسة		الشريحة الرابعة	
من صفر لأكتر من ١٠٠٠	السعر الحالي	من ٦٠١ حتى ١٠٠٠ ك.وس	السعر الحالي
١٥٠ قرش	السعر الجديد	١٤٥ قرش	السعر الجديد
١٦٠ قرش	قيمة الفاتورة قبل الزيادة ٢٠٠٠ ك.وس	١٥٥ قرش	قيمة الفاتورة قبل الزيادة ١٠٠٠ ك.وس
٣٠٤٠,٠ جنيه	قيمة الفاتورة بعد الزيادة ٢٠٠٠ ك.وس	١٢٩٥,٠ جنيه	قيمة الفاتورة بعد الزيادة ١٠٠٠ ك.وس
٣٢٤٠,٠ جنيه		١٤٨٥,٠ جنيه	



## جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك أسعار بيع الكهرباء للمنازل بدءاً من فاتورة أغسطس ٢٠١٩

### الشريحة الثانية

من ٥١ حتى ١٠٠ ك.وس	
السعر الحالي	٣٠ قرش
السعر الجديد	٤٠ قرش
قيمة الفاتورة قبل الزيادة ١٠٠ ك.وس	٢٨,٠ جنية
قيمة الفاتورة بعد الزيادة ١٠٠ ك.وس	٣٧,٠ جنية

### الشريحة الاولى

أول ٥٠ ك.وس	
السعر الحالي	٢٢ قرش
السعر الجديد	٣٠ قرش
قيمة الفاتورة قبل الزيادة ٥٠ ك.وس	١٢ جنية
قيمة الفاتورة بعد الزيادة ٥٠ ك.وس	١٦ جنية



### الشريحة الرابعة

من ٢٠١ حتى ٣٥٠ ك.وس	
السعر الحالي	٧٠ قرش
السعر الجديد	٨٢ قرش
قيمة الفاتورة قبل الزيادة ٣٥٠ ك.وس	١٨٨,٠ جنية
قيمة الفاتورة بعد الزيادة ٣٥٠ ك.وس	٢٣٤,٠ جنية

### الشريحة الثالثة

أول ٢٠٠ ك.وس	
السعر الحالي	٣٦ قرش
السعر الجديد	٥٠ قرش
قيمة الفاتورة قبل الزيادة ٢٠٠ ك.وس	٧٨,٠ جنية
قيمة الفاتورة بعد الزيادة ٢٠٠ ك.وس	١٠٦,٠ جنية

### الشريحة السابعة

من صفر لأكثر من ١٠٠٠ ك.وس	
السعر الحالي	١٤٥ قرش
السعر الجديد	١٤٥ قرش
قيمة الفاتورة قبل الزيادة ١٠٠٠ ك.وس	٢٩٤٠ جنية
قيمة الفاتورة بعد الزيادة ١٠٠٠ ك.وس	٢٩٤٠ جنية

### الشريحة السادسة

من ٦٥١ حتى ١٠٠٠ ك.وس	
السعر الحالي	١٣٥ قرش
السعر الجديد	١٤٠ قرش
قيمة الفاتورة قبل الزيادة ١٠٠٠ ك.وس	٩٤٤,٥ جنية
قيمة الفاتورة بعد الزيادة ١٠٠٠ ك.وس	١٠٢٨,٠ جنية

### الشريحة الخامسة

من ٣٥١ حتى ٦٥٠ ك.وس	
السعر الحالي	٩٠ قرش
السعر الجديد	١٠٠ قرش
قيمة الفاتورة قبل الزيادة ٦٥٠ ك.وس	٤٦٢,٠ جنية
قيمة الفاتورة بعد الزيادة ٦٥٠ ك.وس	٥٢٨,٠ جنية

[www.egyptera.org](http://www.egyptera.org)

[/egyptera.official](https://www.facebook.com/egyptera.official)

[/OfficialERA](https://www.t.me/OfficialERA)

[/egypteraofficial](https://www.youtube.com/channel/UC...)

٣- حساب سعر بيع الطاقة من هيئة تنمية واستخدام الطاقة الجديدة والمتجددة إلى الشركة المصرية لنقل الكهرباء



## الإدارة العامة لمراجعة الخطط

### أولاً : الإعداد للمرحلة الإنتقالية لفتح السوق



- الشروط المرجعية لفتح السوق : في إطار الإعداد للمرحلة الإنتقالية لفتح السوق. تم تدريب عدد من المختصين بكل من جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك ومركز التحكم القومي علي استخدام أحد برامج محاكاة اسواق الكهرباء وذلك بالتعاون مع الوكالة الألمانية للطاقة GIZ.

### ثانياً : القواعد المنظمة للطاقات المتجددة

- الطاقة المنتجة من المخلفات: قام الجهاز بالتعاون مع الوزارات والجهات المعنية بإعداد مشروع قرار تعريف إنتاج الكهرباء من المخلفات. وقد صدر قرار مجلس الوزراء رقم ٤١ لسنة ٢٠١٩ بتحديد أسعار شراء الطاقة الكهربائية الموردة لشركات توزيع الكهرباء من محطات إنتاج الكهرباء المستخدمة للمخلفات البلدية الصلبة أو من الغاز الحيوي المستخرج من المدافن الصحية الامنه
- الطاقات الشمسية ( صافي القياس ): يعمل الجهاز بشكل دوري علي تقييم وضع القطاع وتطوير القواعد التي تحفز الإستثمار في مجال الطاقات المتجددة وتم عقد عدد من ورش العمل بالجهاز مع مختلف الأطراف المعنية لمناقشة اهم المشكلات التي تواجه المستثمرين والوصول لتوصيات لحلها.

**ثالثاً: القواعد التنظيمية لتحسين كفاءة الطاقة :** تم إعداد منظومة خاصة بكفاءة الطاقة تهدف إلى وضع قيم مستهدفة لتحسين كفاءة الطاقة وتمكن شركات التوزيع من إعداد خطط كفاءة الطاقة الخاصة بها وقد تم تدريب عدد من المختصين بالجهاز وبشركات التوزيع علي استخدام المنظومة، كما يقوم الجهاز حالياً بتدريب باقي العاملين بشركات التوزيع والمختصين لتحسين كفاءة الطاقة علي استخدام المنظومة المشار إليها.

**رابعاً: تطوير التكنولوجيا الحديثة (المركبات الكهربائية) :** يعمل الجهاز علي التوعية بتكنولوجيا السيارات الكهربائية وذلك من خلال تنظيم عدد من ورش العمل بالتعاون مع الوكالة الألمانية للطاقة. كما يعمل الجهاز على وضع القواعد المنظمة لشحن السيارات الكهربائية.

## الإدارة العامة لشئون القانونية

### دعم المنافسة وتطوير المرفق

#### أولاً : القوانين

- النظر فى تعديل المادة رقم ٧١ من قانون الكهرباء رقم ٨٧ لسنة ٢٠١٥ الخاص بالإستيلاء على التيار الكهربائى دون وجه.

#### ثانياً : الوائح التنظيمية

- النظر فى تعديل اللائحة التجارية لشركات التوزيع.
- النظر فى تعديل لائحة شئون العاملين بالجهاز.

#### ثالثاً : عقود الكهرباء

- تعديل المواد الخاصة بأحكام المواد رقم (٢) و (٥) من عقد توريد الطاقة الكهربائية علي الجهدين المتوسط والمنخفض لشركات توزيع الكهرباء.
- تعديل البند الخامس من عقد توريد الطاقة الكهربائية علي الجهدين الفائق والعالى.



### أولاً : مجال فصل المنازعات

- بعض مالكي الوحدات بقرية واحة الحجاز ضد شركة الحجاز للسياحة  
**الموضوع :** التضمر من مخالفة شركة الحجاز للسياحة للقواعد الصادرة عن الجهاز فيما يخص اسعار بيع الطاقه الكهربائيه وعدم اصدار فواتير مفصلة توضح كمية وقيمة الاستهلاك.
- النزاع القائم بين شركة سفارة للاستثمارات السياحية وشركة ميراج لادارة وصيانة ميراج سيتي  
**الموضوع :** عدم قيام شركة سفارة بتقديم فواتير تفصيلية عن استهلاك التيار الكهربائي وكذا امتناع اتحاد الشاغلين لمدينة ميراج سيتي من سداد المديونية الخاصه بقيمة استهلاك الكهرباء .
- النزاع القائم بين بعض ملاك مزارع الريف الاوربي وادارة الريف الاوربي  
**الموضوع :** التضمر من قيام ادارة الريف الاوربي بعمل مقاييسات مغالي فيها وبيع الكهرباء دون الحصول علي ترخيص بذلك من الجهاز
- النزاع القائم بين بعض مالكي الوحدات بقرية النزهة ببيتش وشركة النزهة ببيتش للسياحة  
**الموضوع :** التضمر من قيام شركة النزهة ببيتش للسياحة ببيع الكهرباء داخل القرية بأسعار باهظة وتوزيع الكهرباء دون الحصول علي ترخيص بذلك من الجهاز .
- النزاع القائم بين الشركة المصرية للاتصالات وشركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء  
**الموضوع :** التضمر من قيام شركة جنوب القاهرة من اجراء تسويات مالية عن الاعوام ٢٠١٥ / ٢٠١٦ - ٢٠١٦ / ٢٠١٧ علي اساس اسعار محاسبة المحلات التجارية بالمخالفة لاحكام عقد التوريد.
- النزاع القائم بين الشركة المصرية لنقل الكهرباء وشركة اسمنت النهضة

**الموضوع :** التضضر من عدم قيام شركة اسمنت النهضة بتوفير سكن للعاملين بمحطة محولات اسمنت النهضة وكذا رفض شركة اسمنت النهضة لسداد مقابل القدرة عن مصنع اسمنت النهضة.

#### ثانياً : مجال فصل المنازعات

- النزاع القائم بين شركة انجاز للطاقة الذكية وشركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء
- **الموضوع :** التضضر من مطالبة شركة جنوب القاهرة مقايضة اشراف داخل النطاق الجغرافي الخاص بشركة انجاز وكذا حساب تأمين الاستهلاك الخاص بالعداد علي ٢٤ ساعة وليس ٨ ساعات طبقا للائحة التجارية.
- النزاع القائم بين شركة طاقة للمناطق الصناعية وشركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء
- **الموضوع :** عدم قيام شركة جنوب القاهرة بخصم مقابل القدرة الموردة من محطة استيرنكس التابعة لشركة جلوبال من اجمالي الحمل الاقصى المسجل علي عدادات شركة طاقة .
- النزاع القائم بين شركة فرست لانتاج وتوزيع الطاقة وشركة القناة لتوزيع الكهرباء
- **الموضوع :** التضضر من قيام شركة القناة بتحرير مخالفات للمشاريع التابعة لشركة فرست .



## الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك

### الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك

الإدارة العامة للتوعية والإعلام

الإدارة العامة لحماية المستهلك

### أولاً: مجال حماية المستهلك

في إطار مباشرة الجهاز لإختصاصاته المخولة له بموجب أحكام القانون رقم ٨٧ لسنة ٢٠١٥ بإصدار قانون الكهرباء واللائحة التنفيذية له خصوصاً فيما يتعلق بتلقي وتسجيل شكاوى المستهلكين ودراستها والتحقيق فيها وإصدار القرارات بشأنها ومتابعة تنفيذ هذه القرارات فضلاً عن قيامه بإتاحة المعلومات والتقارير والتوصيات التي تساعد أطراف مرفق الكهرباء والمستهلكين على معرفة حقوقهم والتزاماتهم وتعريفهم طبيعة الدور الذي يؤديه الجهاز لمرفق الكهرباء وذلك في إطار من الشفافية الكاملة.

تعددت أوجه نشاط الإدارة المركزية لحماية المستهلك و ذلك لضمان تقديم أفضل خدمة لحل مشاكل المستهلكين و العمل على تلافي أسباب وقوعها .

بلغ إجمالي الشكاوي الواردة ٩٥٨ شكوى تمت دراستها و توصلت الإدارة إلى أن ٤٧٣ شكوى لصالح الشاكي و ٢٨٧ شكوى في غير صالح الشاكي و جاري بحث باقي الشكاوي، ولتلافي أسباب الشكاوي تم إصدار مجموعة من الكتب الدورية المنظمة لعلاقات التعامل في نشاط الكهرباء و قامت الإدارة المركزية لحماية المستهلك بالاشتراك في مبادرة جهاز حماية المستهلك ( في حب الوطن ) و ( حماية كريمة لكل مواطن ) .

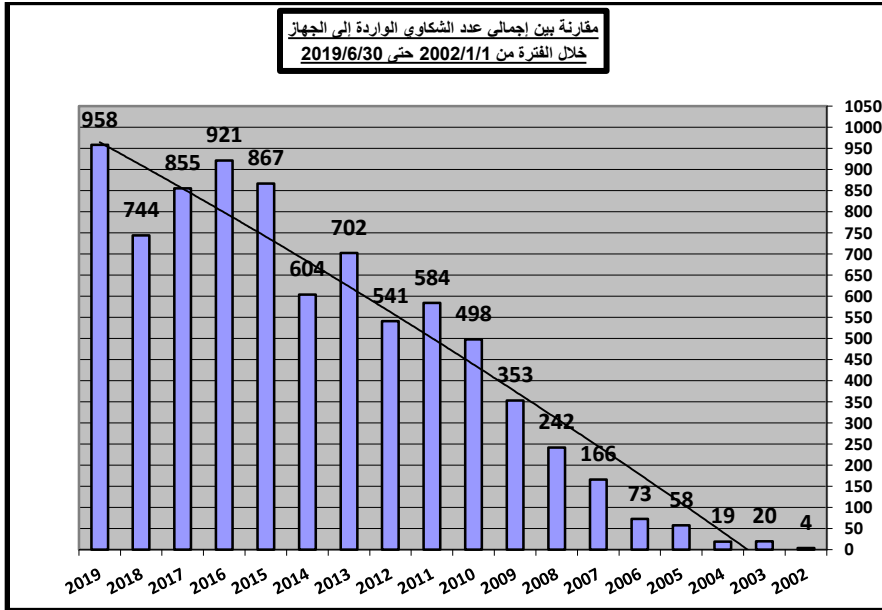
وحرصاً على رفع كفاءة العاملين تم الاهتمام ببرامج التدريب محلياً و خارجياً و الاشتراك في إجتماعات هيئة منظمى الطاقة في دول البحر الأبيض المتوسط و حضور ورش العمل .

كما تعاونت الإدارة مع باقي أجهزة المرفق بالاشتراك في لجان فض المنازعات و الاشتراك في المعاينات و الزيارات الميدانية للمساعدة في حماية المستهلك وتقييم التراخيص

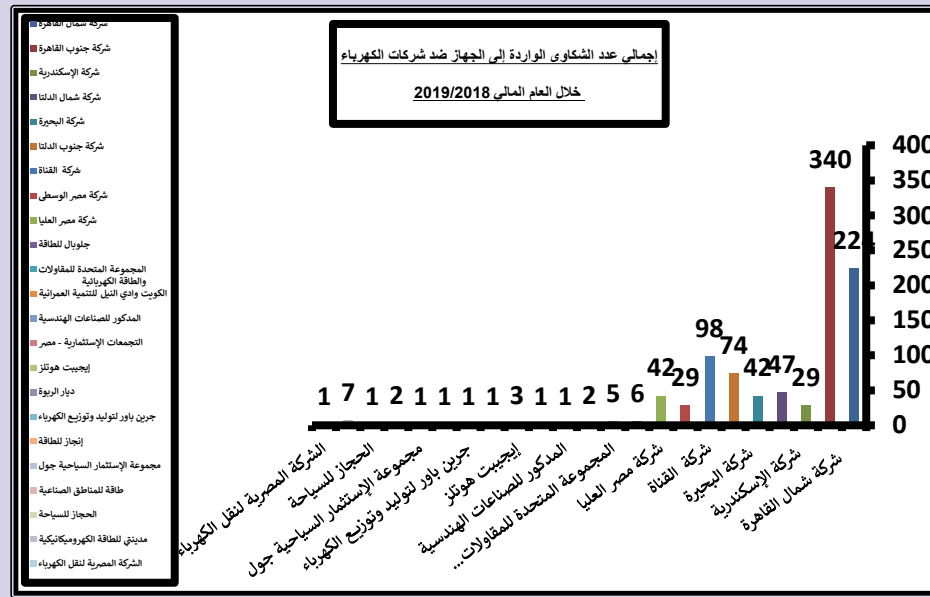
الجهاز جهة إستئنافية بمعنى أن الجهاز لا يبحث الشكوي الأبعد عرضها علي الشركة المختصة. حيث أن معظم الشكاوي تحل في مرحلتها الأولى من جانب الشركات وتدعيماً لدور الشركات في حل شكاوي المستهلكين. وفي حالة عدم رضاء المستهلك عن الحل المقدم من الشركة في شكوة يمكنه اللجوء للجهاز لتقديم شكواه من الشركة ويبدأ الجهاز في تلقي ودراسة الشكوي كجهة محايدة بين المستهلك والشركة المختصة.

حيث أن الدور الرئيسي للجهاز هو وضع القواعد واللوائح والكتب الدورية الصادر من مجلس إدارة لكي يكفل حماية حقوق مستهلكي الكهرباء.

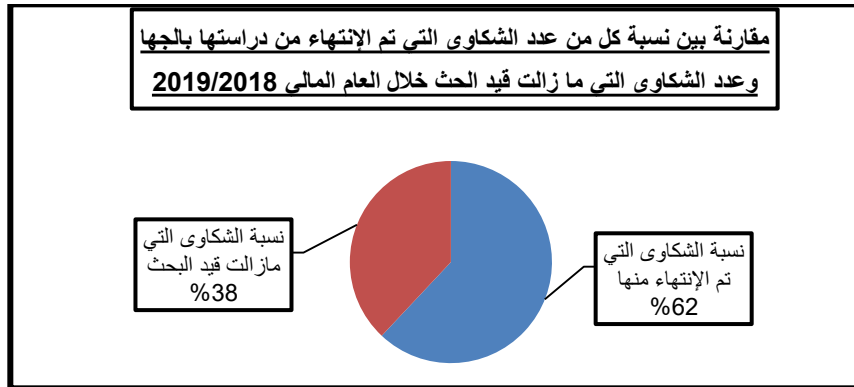
## أولاً : تحليل إحصائي لعدد وتصنيف الشكاوى الواردة خلال هذا العام :



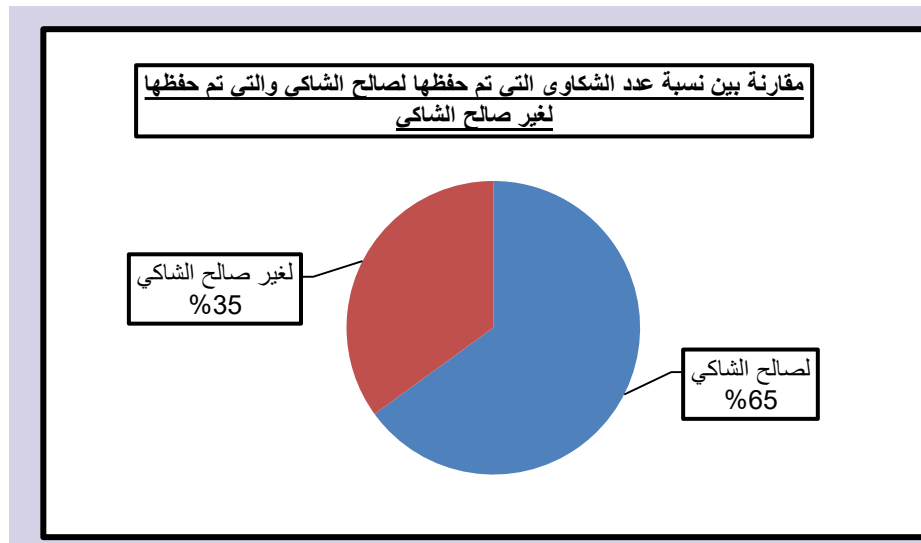
- بلغ عدد الشكاوى الواردة إلى الجهاز خلال هذا العام (٩٥٨) شكاوى حيث زادت عن عددها خلال العام المالي السابق (٢٠١٧/٢٠١٨) (٧٤٤) شكاوى بنسبة زيادة قدرها ٢٩% ، في حين أنه سجل زيادة عن عدد الشكاوى الواردة إلى الجهاز خلال الأعوام السابقة (كما هو موضح بالرسم).



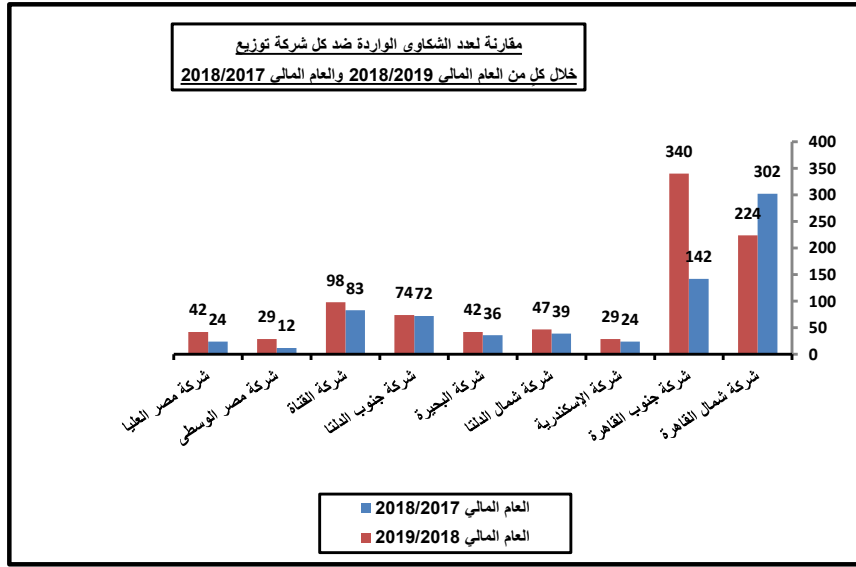
- الشكاوى الواردة خلال هذا العام وردت ضد شركات التوزيع التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر بعدد (٩٢٥) شكاوى وعدد (٣٢) شكاوى ضد شركات التوزيع الخاصة، وعدد (١) شكاوى ضد الشركة المصرية لنقل الكهرباء.



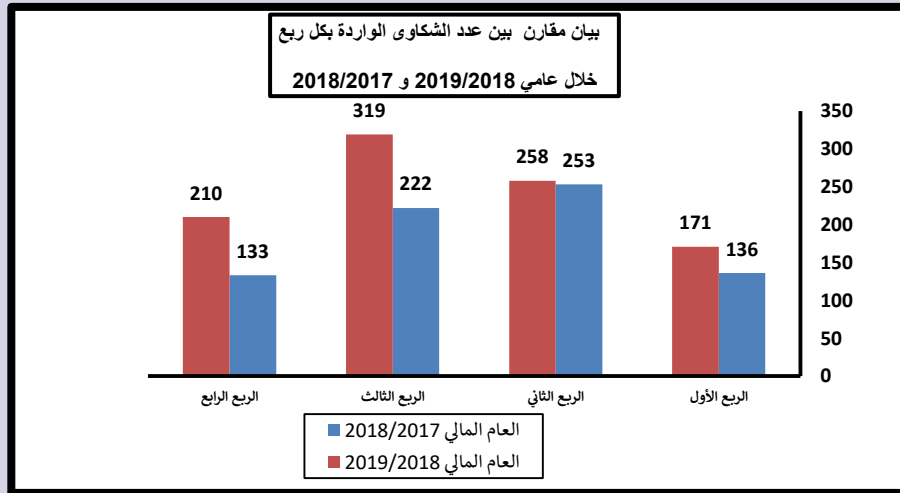
- تم الإنتهاء من دراسة عدد (٥٩٧) شكاوى بنسبة ٦٢% من أصل (٩٥٨) شكاوى وردت إلى الجهاز خلال هذه الفترة، وباقي قيد البحث عدد (٣٦١) شكاوى بنسبة ٣٨% منها.



- عدد الشكاوى المنتهية لصالح الشاكي (٣٨٦) شكاوى بنسبة ٦٥% من الشكاوى التي تم الإنتهاء من دراستها، ولغير صالح الشاكي عدد (٢١١) شكاوى بنسبة ٣٥% منها.

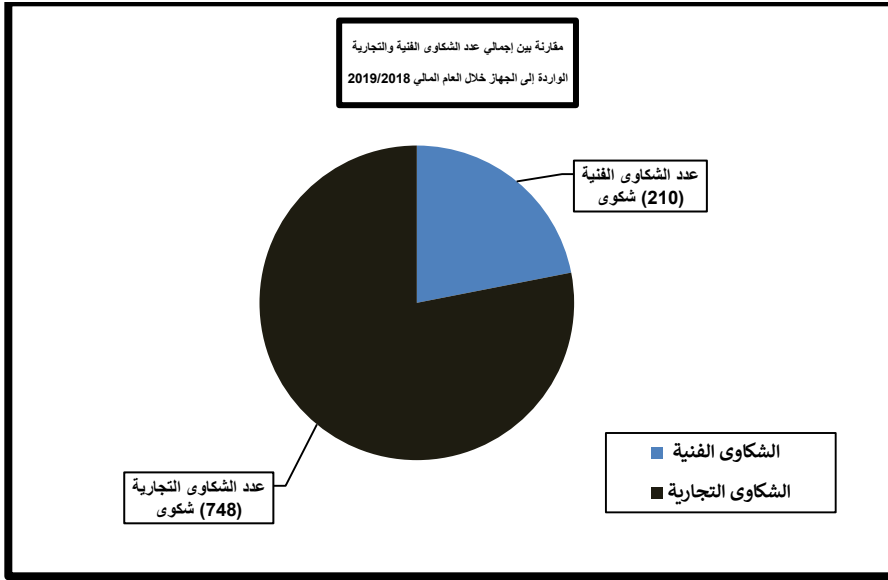


- ورد أكبر عدد من الشكاوى خلال هذا العام ضد شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (٣٤٠) شكوى بنسبة ٣٥,٥% من إجمالي عدد الشكاوى الواردة إلى الجهاز خلال هذا العام معظمها يتعلق بـ (سرقات التيار ، فواتير الإستهلاك)، في حين ورد ضدها خلال العام السابق عدد (١٤٢) شكوى، بينما بلغ أقل عدد من هذه الشكاوى (٢٩) شكوى بنسبة ٣% ورد ضد شركة الإسكندرية وشركة مصر الوسطى لتوزيع الكهرباء.



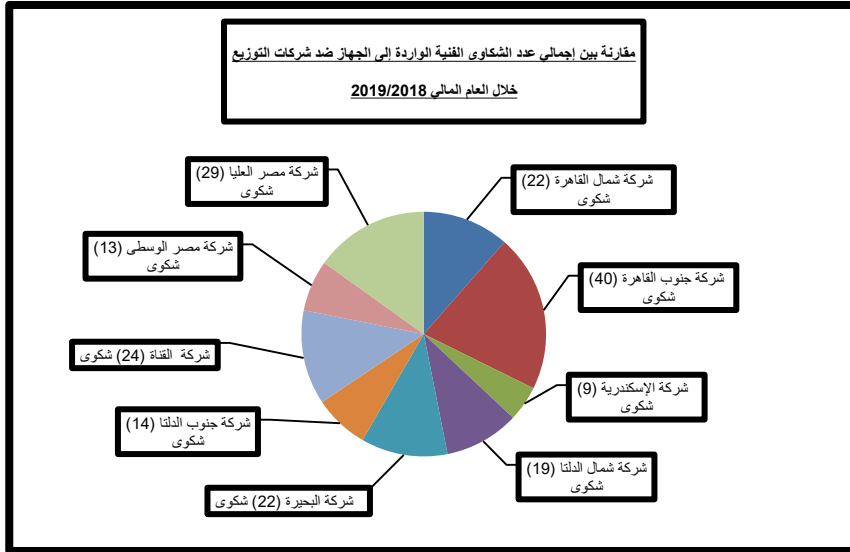
- أن أكثر عدد من الشكاوى الواردة إلى الجهاز خلال العام المالي ٢٠١٩/٢٠١٨ قد ورد خلال الربع الثالث منه عدد (٣١٩) شكوى، في حين أن أقل عدد من الشكاوى خلال هذا العام قد ورد خلال الربع الأول من هذا العام عدد (١٧١) شكوى ، في حين أن أكثر عدد من الشكاوى خلال العام السابق قد ورد خلال الربع الثاني عدد (٢٥٣) شكوى بينما الربع الرابع خلال العام السابق قد ورد خلاله أقل عدد (١٣٣) شكوى.



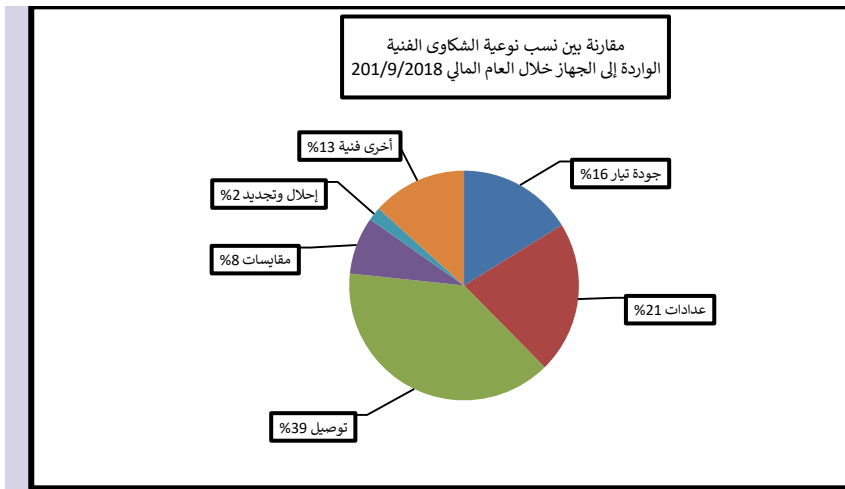


- صنفت الشكاوى الواردة خلال هذا العام إلى عدد (٢١٠) شكاوى فنية بنسبة ٢٢% من إجمالي عدد الشكاوى خلال هذا العام، وعدد (٧٤٨) شكاوى تجارية بنسبة ٧٨% من إجمالي عدد الشكاوى خلال هذا العام.

ثانياً :- التطور الكمي والنوعي للشكاوى الفنية الواردة ضد شركات الكهرباء ويتضمن:  
أ) مقارنة لعدد الشكاوى الفنية الواردة ضد شركات التوزيع :-

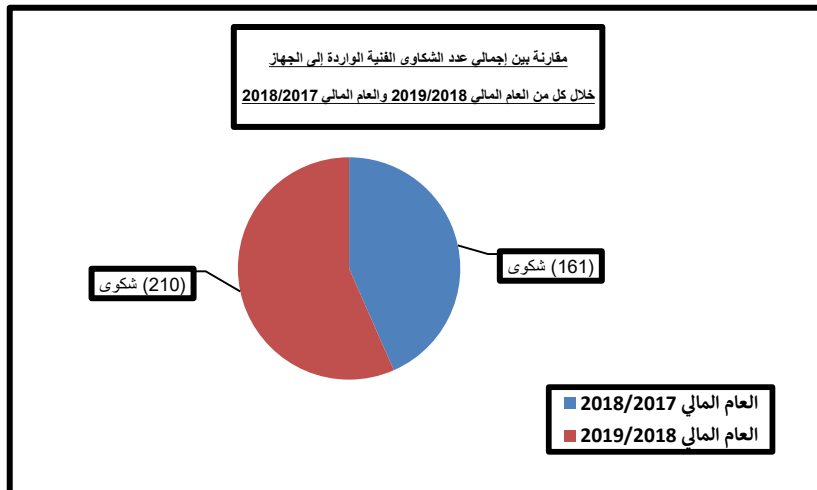


- ورد ضد شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء أكبر عدد من الشكاوى الفنية عدد (٤٠) شكاوى بنسبة ١٩% من إجمالي عدد الشكاوى الفنية الواردة إلى الجهاز خلال تلك الفترة معظمها يتعلق بالتوصيل، في حين أن أقل عدد من هذا الصنف من الشكاوى ورد ضد شركة مصر الإسكندرية لتوزيع الكهرباء عدد (٩) شكاوى بنسبة ٤% من إجمالي عدد الشكاوى الفنية الواردة إلى الجهاز.

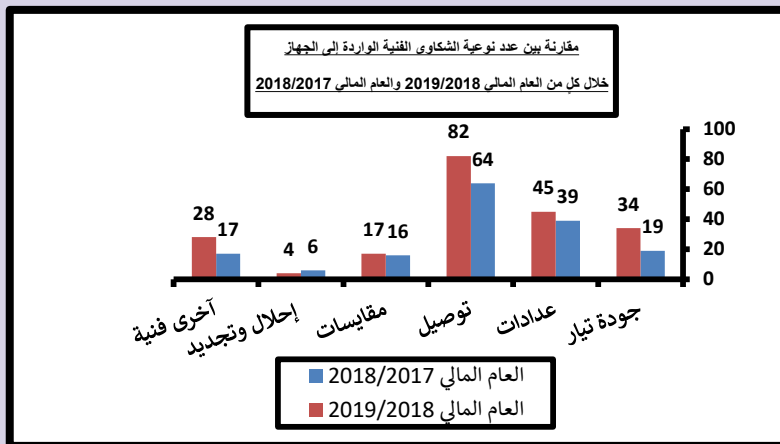


بالنسبة لتصنيف الشكاوى الفنية فقد بلغ أكبر عدد منها (٨٢) شكاوى تخص التوصيل بنسبة ٣٩% من إجمالي هذا الصنف من الشكاوى، بينما ورد أقل عدد منها إلى الجهاز عدد (٤) شكاوى تخص الإحلال والتجديد بنسبة ٢% من إجمالي هذا الصنف من الشكاوى.

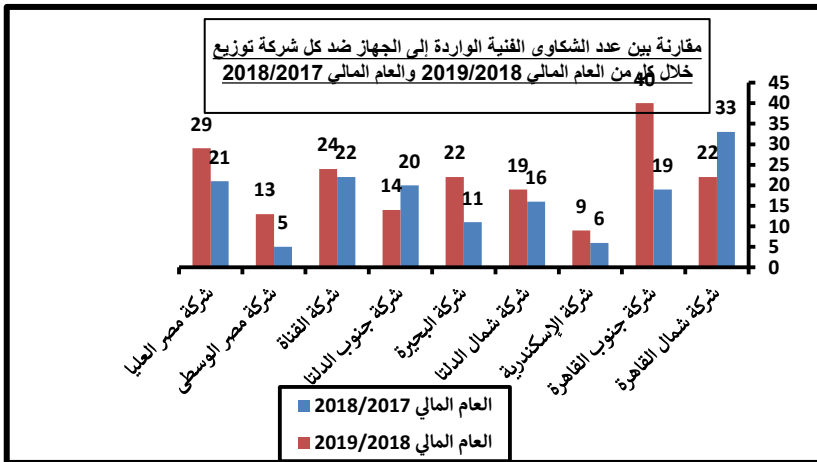
ب) تطور عدد الشكاوى الفنية الواردة خلال هذا العام مقارناً بعدادها خلال العام المالي السابق (٢٠١٧/٢٠١٨) :-



- بلغ عدد الشكاوى الفنية خلال هذا العام (٢١٠) شكاوى بنسبة زيادة قدرها ٣٠,٤% عن عددها خلال العام المالي السابق (٢٠١٧/٢٠١٨) عدد (١٦١) شكاوى.

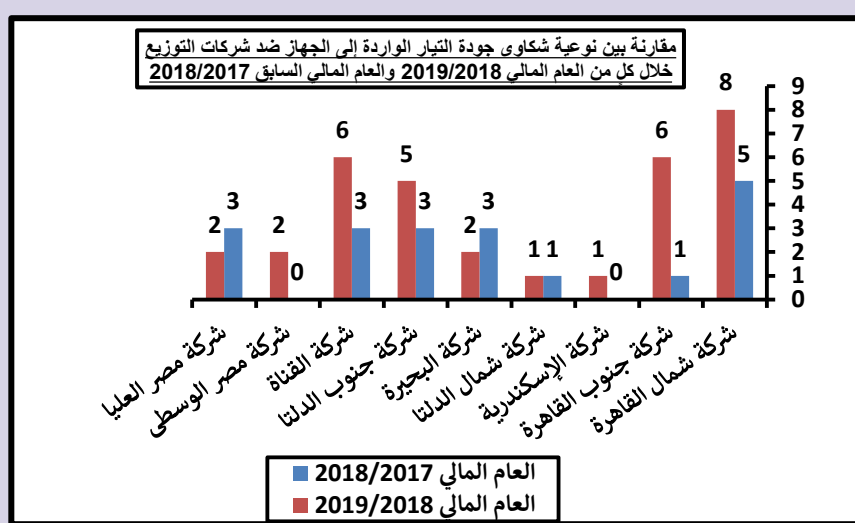


- شكاوى التوصيل هي أكثر الشكاوى الفنية خلال هذا العام عدد (٨٢) شكاوى بنسبة ٣٩% من إجمالي عدد الشكاوى الفنية (٢١٠) شكاوى ، وهذه النوعية من الشكاوى كانت أيضاً أكثر نوعية من الشكاوى الفنية خلال العام المالي السابق ٢٠١٧/٢٠١٨ بعدد (٦٤) شكاوى بنسبة ٣٩,٧% من إجمالي عدد الشكاوى الفنية خلاله (١٦١) شكاوى.



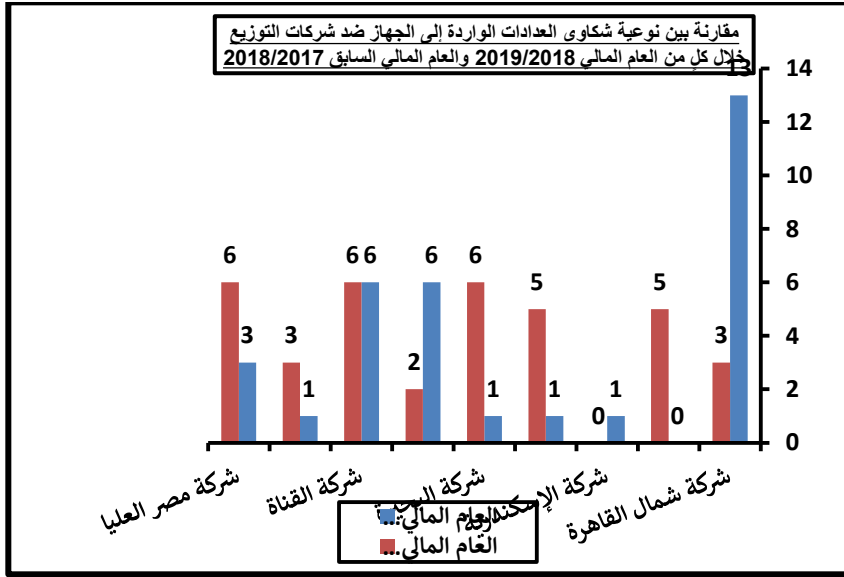
- أكبر عدد من الشكاوى الفنية ورد خلال هذا العام ضد شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء (٤٠) شكوى، في حين ورد أكبر عدد من هذا الصنف خلال العام المالي السابق ٢٠١٧/٢٠١٨ ضد شركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (٣٣) شكوى.

### ج) الظواهر العامة للشكاوى الفنية الواردة ضد شركات التوزيع خلال هذا العام مقارناً بعدادها خلال العام المالي السابق:



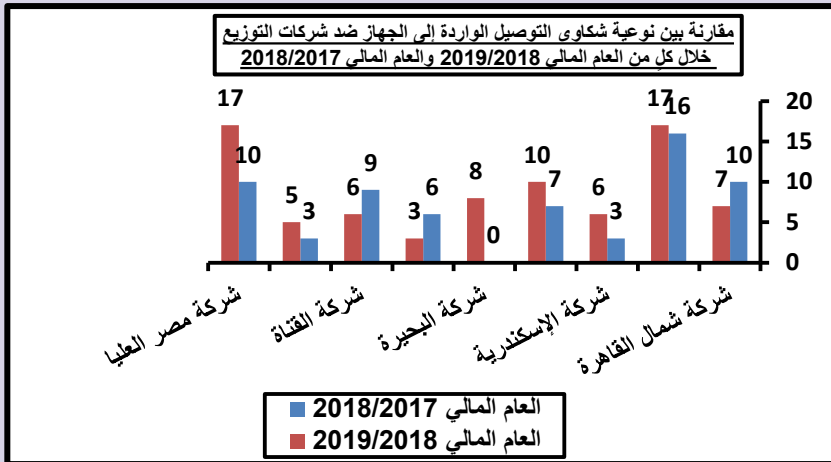
- عدد الشكاوى المتعلقة بجودة التيار زاد خلال هذا العام إلى (٣٤) شكوى وكان عددها خلال العام المالي السابق (١٩) شكوى بنسبة زيادة قدرها ٧٩%.

- ورد أكبر عدد من شكاوى جودة التيار إلى الجهاز خلال هذا العام ضد شركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (٨) شكوى بنسبة زيادة قدرها ٦٠% عن عدد الشكاوى الواردة ضد ذات الشركة عدد (٥) شكوى خلال العام المالي السابق والذي مثل أيضاً أكبر عدد لديها من هذه النوعية من الشكاوى في هذا الوقت.



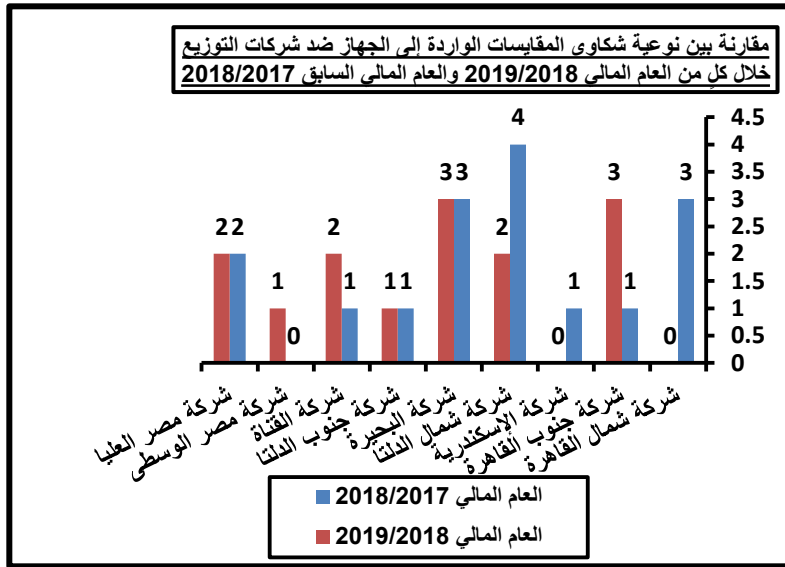
- عدد الشكاوى المتعلقة بالعدادات قد زاد خلال هذا العام إلى (٤٥) شكاوى بنسبة زيادة قدرها ١٥% عن عددها خلال العام المالي السابق (٣٩) شكاوى.

- ورد أكبر عدد من شكاوى العدادات إلى الجهاز خلال هذا العام ضد شركات البحير والقناة ومصر العليا لتوزيع الكهرباء عدد (٦) شكاوى لكلٍ منهما، في حين ورد أكبر عدد من هذه النوعية من الشكاوى خلال العام السابق ضد شركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (١٣) شكاوى.



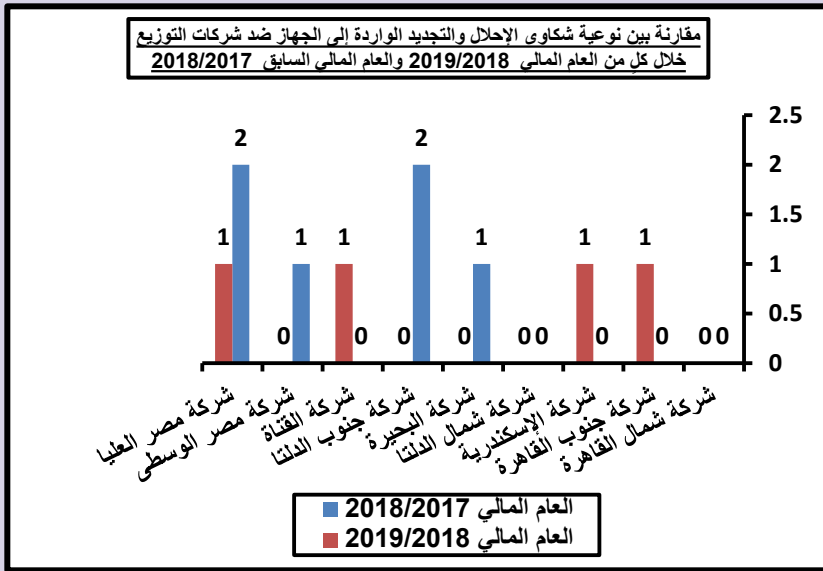
- عدد الشكاوى المتعلقة بالتوصيل قد زاد خلال هذا العام المالي إلى (٨٢) شكاوى عن عددها خلال العام المالي السابق (٦٤) شكاوى بنسبة ٢٨%.

- ورد أكبر عدد من شكاوى التوصيل خلال هذا العام ضد شركتي جنوب القاهرة ومصر العليا لتوزيع الكهرباء عدد (١٧) شكاوى لكلٍ منهما بنسبة ٢٠% من إجمالي هذه الشكاوى خلال هذا العام، بينما ورد أكبر عدد من هذه النوعية من الشكاوى خلال العام المالي السابق ضد شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (١٦) شكاوى بنسبة ٢٥% من إجمالي نوعية هذه الشكاوى خلال العام المالي السابق.



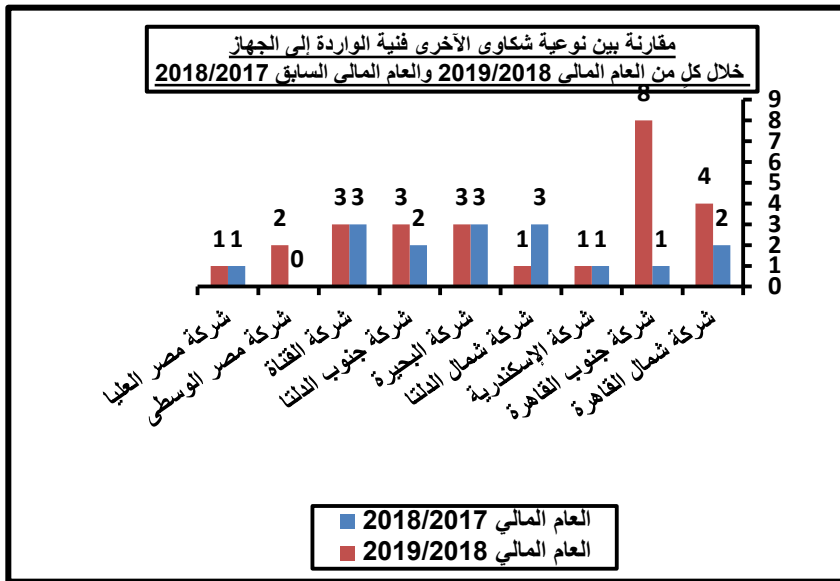
- أن عدد الشكاوى المتعلقة بالمقاييسات قد زاد خلال هذا العام إلى (١٧) شكاوى عن عددها خلال العام المالي السابق (١٦) شكاوى بنسبة ٦%.

- شكاوى المقاييسات خلال هذا العام معظمها ورد ضد شركتي جنوب القاهرة والبحيرة لتوزيع الكهرباء بعدد (٣) شكاوى لكل منهما بنسبة ١٨% من إجمالي عدد شكاوى هذه النوعية الواردة خلال هذه الفترة، بينما ورد أكبر عدد من هذه النوعية من الشكاوى خلال العام المالي السابق ضد شركة شمال الدلتا عدد (٤) شكاوى بنسبة ٢٥% من إجمالي عدد شكاوى هذه النوعية الواردة خلال هذه الفترة.



- أن عدد الشكاوى المتعلقة بالإحلال والتجديد قد إنخفض خلال هذا العام (٤) شكاوى عن عددها خلال العام المالي السابق (٦) شكاوى بنسبة ٣٣%.

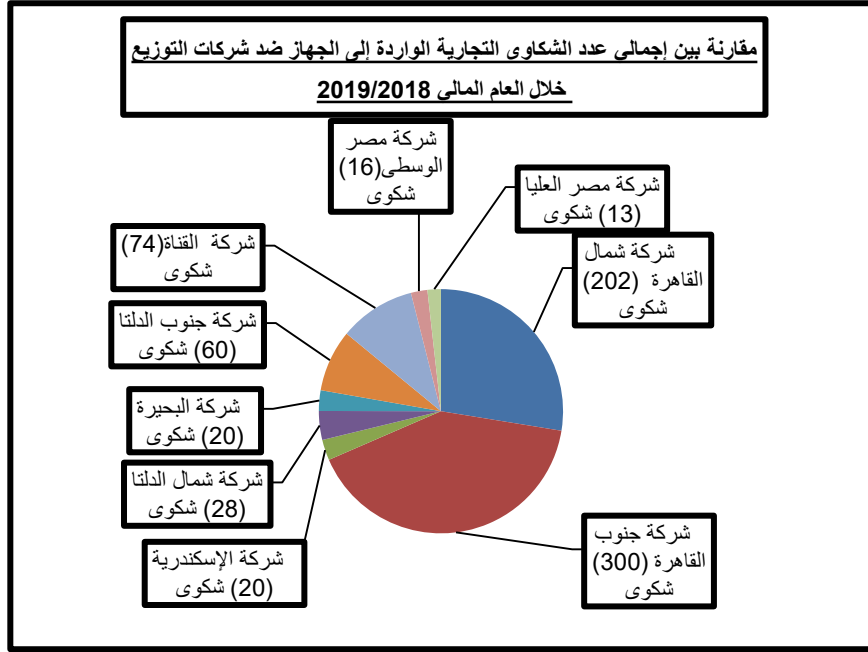
- شكاوى الإحلال والتجديد خلال هذا العام جميعها ورد ضد شركات جنوب القاهرة والإسكندرية والقناة ومصر العليا عدد (١) شكاوى لكل منهم بنسبة ٢٥% من إجمالي عدد هذه النوعية من الشكاوى خلال هذا العام، في حين ورد أكبر عدد من هذه النوعية خلال العام المالي السابق ضد شركات جنوب الدلتا ومصر العليا عدد (٢) شكاوى لكلٍ منهما.



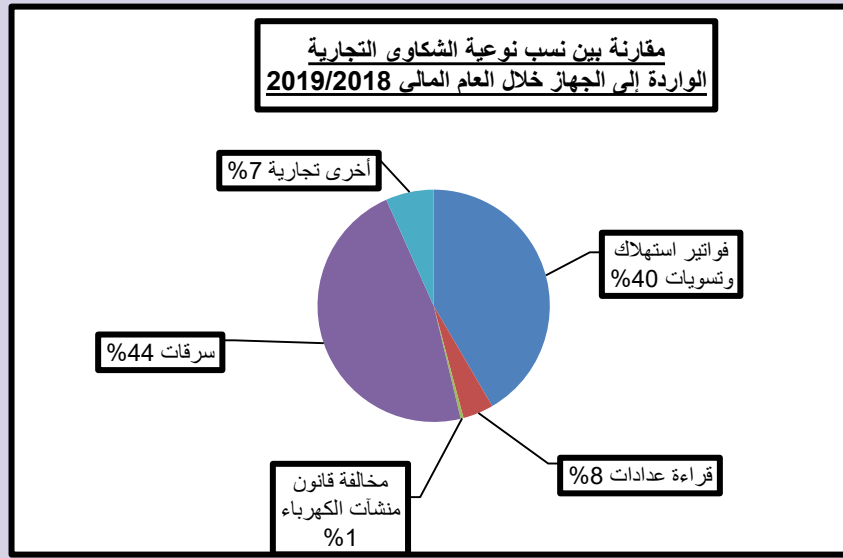
- أن عدد الشكاوى المتعلقة بأخرى فنية قد زاد خلال هذا العام المالي (٢٨) شكاوى عن عددها خلال العام المالي السابق (١٧) شكاوى بنسبة ٦٥%.

- ورد أكبر عدد من شكاوى أخرى فنية ضد شركة جنوب القاهرة عدد (٨) شكاوى بنسبة ٢٨% من إجمالي عدد هذه النوعية من الشكاوى خلال تلك الفترة، في حين أن أكبر عدد من هذه النوعية من الشكاوى خلال العام المالي السابق ورد ضد شركات شمال الدلتا والبحيرة والقناة عدد (٣) شكاوى لكلٍ منهما بنسبة ١٨% من إجمالي عدد هذه النوعية من الشكاوى خلال تلك الفترة.

ثالثاً:- التطور الكمي والنوعي للشكاوى التجارية الواردة ضد شركات الكهرباء ويتضمن:  
 (أ) مقارنة لعدد الشكاوى التجارية الواردة ضد شركات التوزيع خلال هذا العام :-

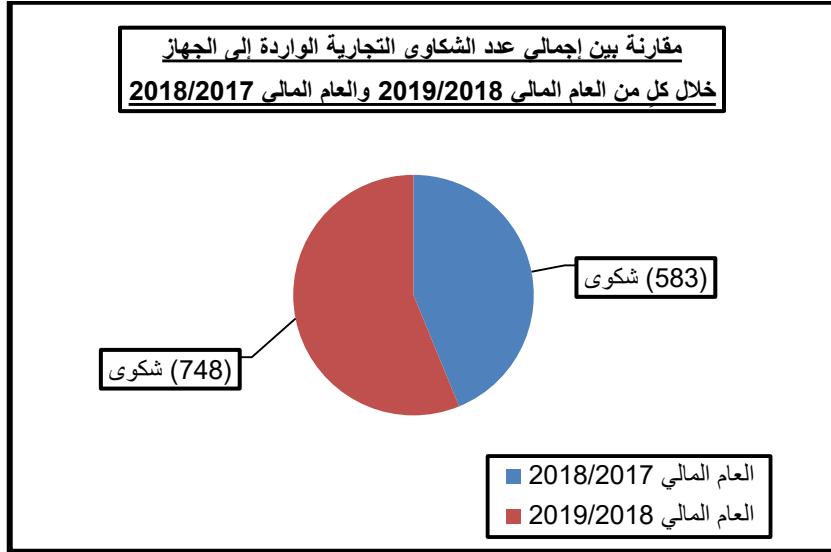


- ورد ضد شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء أكبر عدد من الشكاوى التجارية عدد (٣٠٠) شكوى بنسبة ٤٠% من إجمالي عدد الشكاوى التجارية ، في حين أن أقل عدد من هذا الصنف من الشكاوى ورد ضد شركة مصر العليا لتوزيع الكهرباء عدد (١٣) شكوى بنسبة ٢% من إجمالي عدد الشكاوى التجارية الواردة إلى الجهاز.

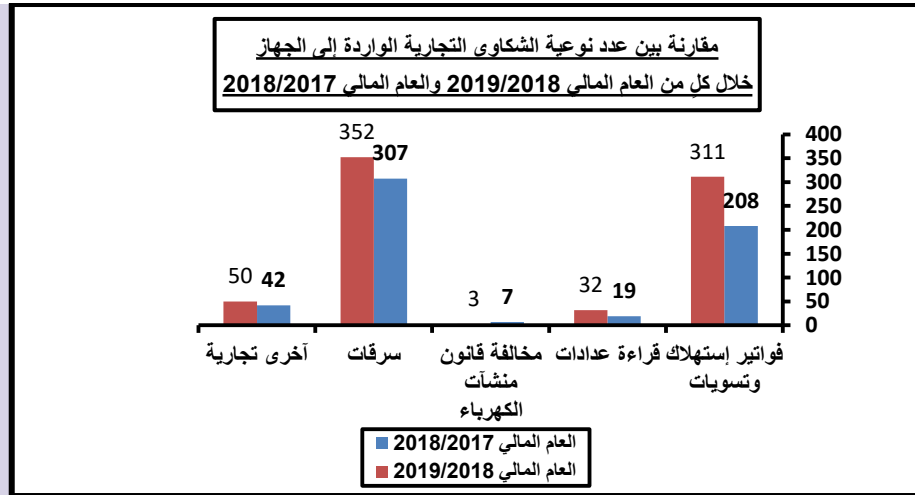


- بلغ أكبر عدد من الشكاوى التجارية (٣٥٢) شكوى تخص نوعية سرقات التيار بنسبة ٤٧% من إجمالي هذا الصنف من الشكاوى، بينما ورد أقل عدد منها إلى الجهاز عدد (٣) شكوى تخص نوعية مخالفة قانون منشآت الكهرباء بنسبة ٠,٤% من إجمالي هذا الصنف من الشكاوى.

ب) تطور عدد الشكاوى التجارية الواردة خلال هذا العام مقارناً بعددها خلال العام المالي السابق (٢٠١٧/٢٠١٨) :-

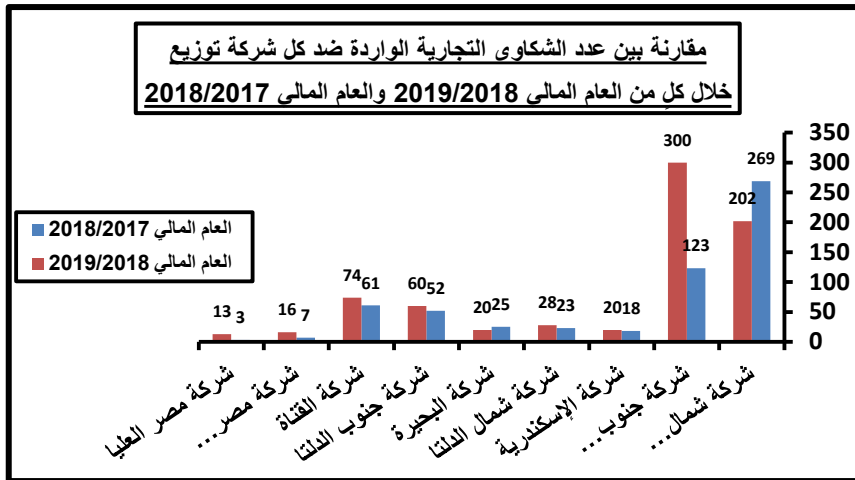


- بلغ عدد الشكاوى التجارية خلال هذا العام (٧٤٨) شكاوى بنسبة زيادة قدرها ٢٨% عن عددها خلال العام المالي السابق عدد (٥٨٣) شكاوى.



- أكثر نوعية من الشكاوى التجارية خلال هذا العام هي شكاوى سرقات التيار عدد (٣٥٢) شكاوى بنسبة ٤٧% من إجمالي عدد الشكاوى التجارية (٧٤٨) شكاوى خلال هذه الفترة، وكانت أيضاً أكثر نوعية من الشكاوى التجارية خلال العام المالي السابق سرقات التيار بعدد (٣٠٧) شكاوى بنسبة ٥٢,٦% من إجمالي عدد الشكاوى التجارية (٥٨٣) شكاوى خلال هذه الفترة.

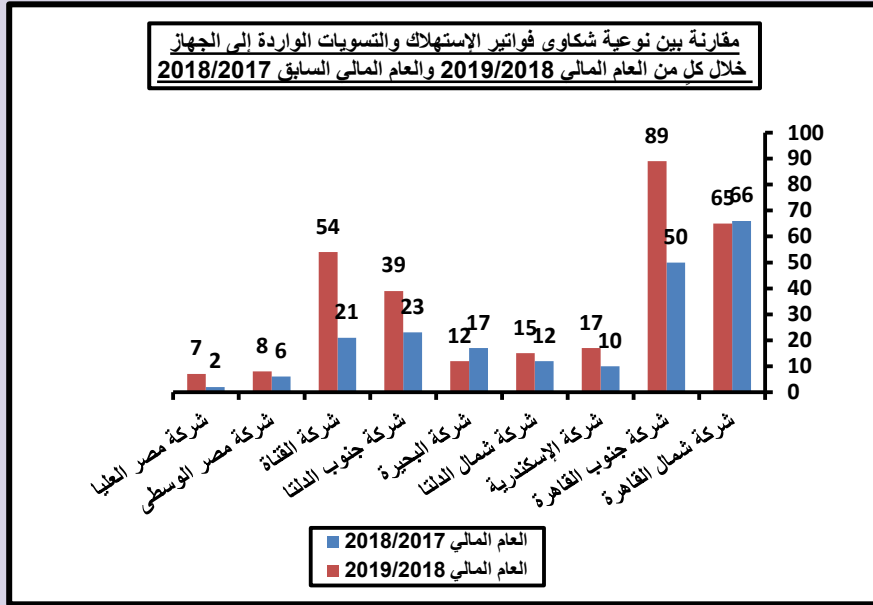




- أكبر عدد من الشكاوى التجارية خلال هذا العام ورد ضد شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء (٣٠٠) شكوى، بزيادة قدرها ١٤٤% عن عدد الشكاوى الواردة ضد ذات الشركة خلال العام المالي السابق والبالغة (١٢٣) شكوى.

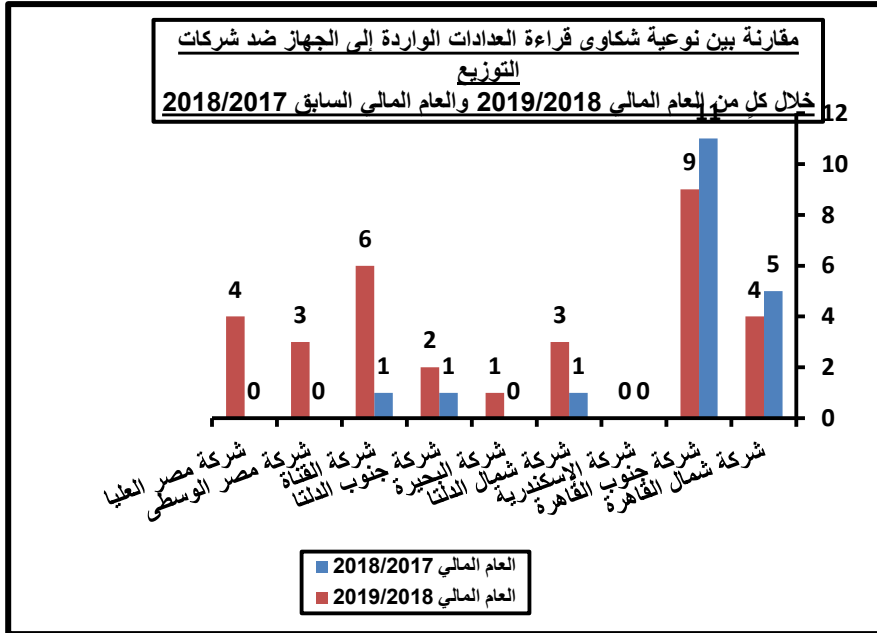
- بينما كان أكبر عدد وروداً من هذا الصنف من الشكاوى خلال العام المالي السابق ضد شركة شمال القاهرة عدد (٢٦٩) شكوى.

**ج) الظواهر العامة للشكاوى التجارية الواردة ضد شركات التوزيع خلال هذا العام مقارناً بعدادها خلال العام السابق**



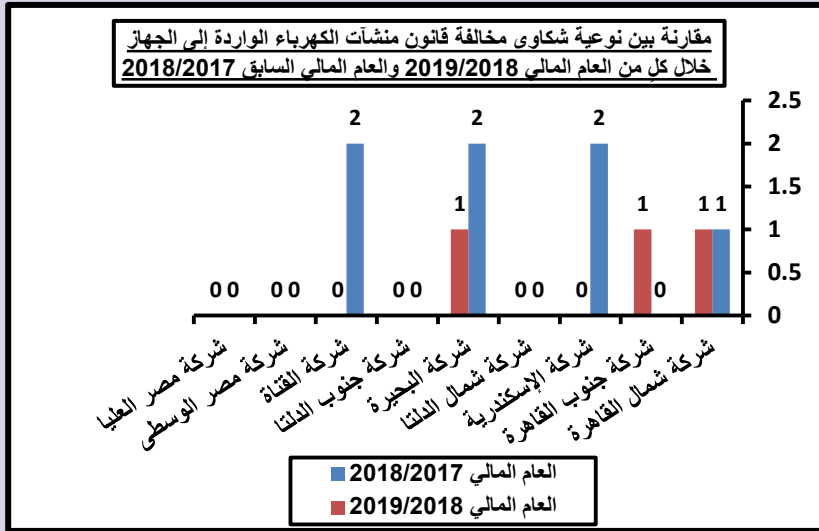
- أن عدد الشكاوى المتعلقة بفواتير الإستهلاك والتسويات قد زاد خلال هذا العام إلى (٣١١) شكوى عن عددها خلال العام المالي السابق (٢٠٨) بنسبة ٤٩,٥%.

- ورد أكبر عدد من شكاوى فواتير الإستهلاك والتسويات خلال هذا العام ضد شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (٨٩) شكوى بنسبة زيادة قدرها ٧٨% عن عدد شكاوى هذه النوعية الواردة ضد نفس الشركة خلال العام المالي السابق عدد (٥٠) شكوى، في حين ورد أكبر عدد من نوعية هذه الشكاوى خلال العام المالي السابق ضد شركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (٦٦) شكوى.

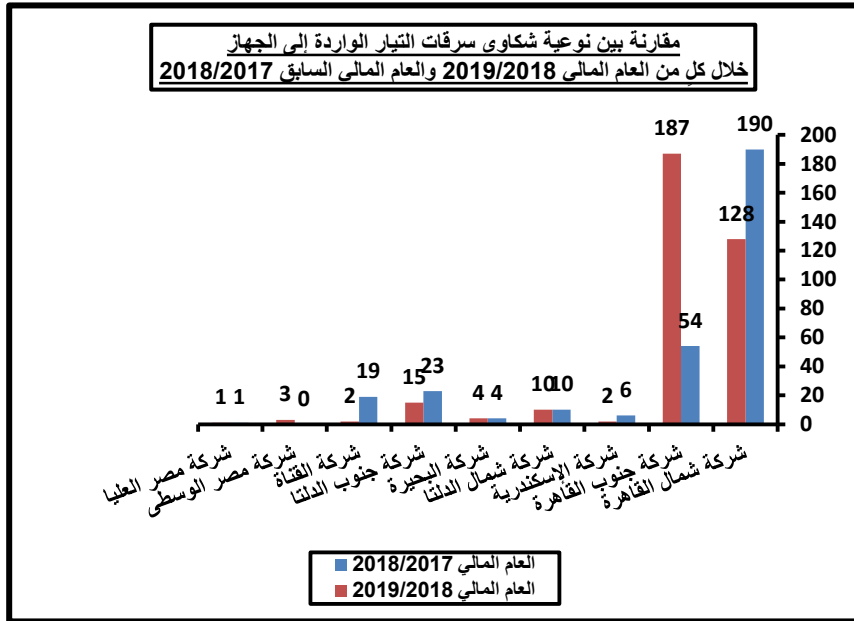


- أن عدد الشكاوى المتعلقة بقراءة العدادات قد زاد خلال هذا العام إلى (٣٢) شكوى عن عددها خلال العام المالي السابق (١٩) شكوى بنسبة زيادة ٦٨%.

- ورد أكبر عدد من شكاوى قراءة العدادات إلى الجهاز خلال هذا العام ضد شركة جنوب القاهرة عدد (٩) شكوى بنسبة ٢٨% من إجمالي نوعية هذه الشكاوى خلال تلك الفترة، وبنسبة إنخفاض قدرها ١٨% عن عدد شكاوى هذه النوعية الواردة ضد نفس الشركة خلال العام المالي السابق عدد (١١) شكوى والذي مثل أيضاً أكبر عدد وروداً إلى ذات الشركة خلال العام المالي السابق.



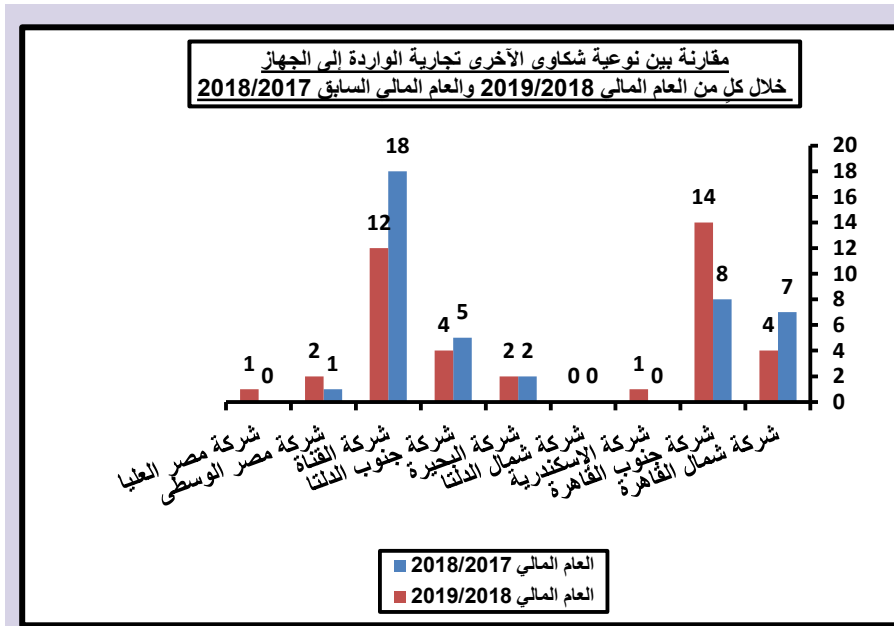
- ورد إلى الجهاز خلال هذا العام عدد (٣) شكاوى من نوعية الشكاوى الخاصة بمخالفة قانون الكهرباء وقد وردت ضد شركات شمال القاهرة وجنوب القاهرة والبحيرة لتوزيع الكهرباء عدد (١) شكاوى لكلٍ منهما، بينما كان عدد شكاوى هذه النوعية خلال العام السابق (٧) شكاوى وردت ضد شركات شمال القاهرة والإسكندرية والبحيرة والقناة لتوزيع الكهرباء عدد (١ ، ٢ ، ٢ ، ٢) على الترتيب لكلٍ منهم.



- أن عدد الشكاوى المتعلقة بسرقات التيار الكهربائي قد زاد خلال هذا العام (٣٥٢) شكاوى عن عددها خلال العام المالي السابق عدد (٣٠٧) شكاوى بنسبة ١٤,٦% .

- ورد أكبر عدد من شكاوى سرقات الكهرباء خلال هذا العام ضد شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (١٨٧) شكاوى ، بنسبة زيادة قدرها ٢٤٦% عن عدد شكاوى هذه النوعية الوارد ضد نفس الشركة خلال العام السابق عدد (٥٤) شكاوى.

- في حين ورد أكبر عدد من نوعية هذه الشكاوى خلال العام المالي السابق ضد شركة شمال القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (١٩٠) شكاوى.



- أن عدد الشكاوى المتعلقة بأخرى تجارية قد زاد خلال هذا العام إلى (٥٠) شكاوى عن عددها خلال العام المالي السابق (٤٢) شكاوى بنسبة ١٩%.
- ورد أكبر عدد من شكاوى أخرى تجارية إلى الجهاز خلال هذا العام ضد شركة جنوب القاهرة لتوزيع الكهرباء عدد (١٤) شكاوى، في حين ورد أكبر عدد من نوعية هذه الشكاوى خلال العام المالي السابق عدد (١٨) شكاوى ضد شركة القناة لتوزيع الكهرباء.

## ثانياً: مجال التوعية والإعلام :

### أولاً التوعية :

#### - التوعية الداخلية :

تم عقد ندوة بعنوان "المستحقات المالية والاستقطاعات" في إطار خطة التوعية الداخلية للإدارة العامة للتوعية والإعلام للعمل علي تعزيز التفاعل والتواصل بين الزملاء من الإدارات والأقسام المختلفة. وذلك لتبادل الخبرات وزيادة الوعي بأنشطة الجهاز. هدفت الجلسة إلى توعية العاملين بالجهاز بمستحقاتهم المالية وكيفية حسابها وما يتم استقطاعه منها.



## - التوعية الخارجية :

عقد الجهاز بالتعاون مع وزارة الشباب والرياضة ندوات توعوية بهدف نشر ثقافة توعية المستهلك بحقوقه وواجباته تحت عنوان " أعرف... وفر... قرر".





### ثانياً: الإعلام

- كتابة وتوزيع النشرات الإخبارية والاستجابة للاستفسارات الإعلامية.
- الإشراف على التخطيط للمؤتمرات الصحفية، بما في ذلك اختيار موقع الحدث، وترتيب المرافقات وغيرها من البيانات ليتم عرضها في هذا الحدث.
- إعداد البيانات الصحفية لتوزيعها على وسائل الإعلام وإعداد المسؤولين بالجهاز للتحدث في المؤتمرات الإخبارية
- رصد الصحف والبريد الإذاعي التلفزيوني و مواقع التواصل الاجتماعي للاطلاع على ما تقوله وسائل الإعلام عن الجهاز ووضع إستراتيجيات لمعالجة المعلومات الخاطئة.
- ادارة المحتوى الاعلامي المنشور علي مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهاز وكذا الموقع الالكتروني الرسمي للجهاز.
- إعداد محتوى النشرات الإخبارية، والكتيبات وغيرها من المواد المطبوعة المصممة للمستهلكين، المستثمرين،...

### ثالثاً: التعاون الدولي

#### المنظمات الدولية والإقليمية

الجهاز عضو ببعض المنظمات الدولية والإقليمية الخاصة بمنظمي الكهرباء :



#### مشاركات الجهاز خلال العام المالي ٢٠١٨/٢٠١٩

١. مشاركة الجهاز بورشة عمل "مراجعة إصلاحات قطاع الكهرباء في أفريقيا"

المكان : مدينة ابيدجان بجمهورية ساحل العاج

٢. مشاركة الجهاز بورشة عمل عن مؤشر تنظيم الكهرباء " ERI "

المكان : جوهانسبرج بجنوب أفريقيا

٣. ورشة عمل " الطاقات المتجددة وأطر تنظيم أسواق الكهرباء" والتي نظمها المنتدى العربي لمنظمي

الكهرباء مع الصندوق العربي للانماء الاقتصادي والاجتماعي والبنك الدولي

المكان : مقر جامعة الدول العربية بالقاهرة

٤. حضور الجمعية العمومية السادسة عشر للمنتدي العربي لمنظمي الكهرباء

المكان: المملكة الأردنية الهاشمية



٥. تم المشاركة بفعاليات منتدى الطاقة الثالث والعشرين الـ MEDREG

**المكان :** اليونان " أثينا"

الحضور : وفود من الدول المشاركة بمنظمة الـ MEDREG ودول البلقان والبحر الاسود

٦. مشاركة الجهاز في الإجتماع الخامس والعشرون للجمعية العمومية لتجمع منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط

**المكان :** مدينة لشبونة – البرتغال

٧. مشاركة الجهاز بفعاليات أول ورشة عمل ثلاثية لمنتدى الطاقة السنوي الثالث والعشرين لقطاع الطاقة

بدول حوض البحر المتوسط الـ MEDREG و مجلس منظمي الطاقة الأوروبية ( CEER ) ومجلس

تنظيم مجتمع الطاقة ( ECRB ) .

**الجهات المانحة:**

**اللجنة المصرية الألمانية (JCEE):**

إستكمالاً للتعاون مع اللجنة المصرية الألمانية (JCEE) تم تنفيذ اربع مشاريع :

١- المرحلة الأخيرة من مشروع بناء قدرات العاملين القيادية .



## ٢- مشروع تطوير إدارة التوعية والأعلام ونطاق المشروع كما يلي:

- تحليل الوضع الحالي.
- خطة عمل لمدة سنة تشتمل علي حملات ومشروعات التوعية.
- نماذج لإعداد الخبر الصحفي.
- إستقصاءات للرأي إلكترونية.
- الملف الصحفي وكيفية تحليل الأخبار.
- وضع خطة تدريب لرفع كفاءة العاملين بالإدارة.

## ٣- تطوير إدارة الموارد البشرية بالجهاز وذلك لضمان التطوير المؤسسي المستدام والعمل على الأتي :

- تحليل الوضع الحالي لإدارة الموارد البشرية
- تقييم الكوادر طبقا لمنظومة الكفاءات المهنية
- وضع خارطة تطوير الموارد البشرية
- تفعيل نظم ادارة الموارد البشرية طبقا لأفضل الممارسات
- وضع آليات لقياس أداء خدمات الموارد البشرية
- اختيار البنية التكنولوجية الملائمة لرفع كفاءة العمليات

## ٤- تم تدريب عدد من المختصين لكل من جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك ومركز التحكم القومي علي استخدام أحد برامج محاكاة اسواق الكهرباء .

## الموقع الإلكتروني للجهاز



- تم إنشاء وتحديث صفحات بالصفحة الرئيسية :-
  - صفحة الكتب الدورية
  - صفحة التعريف
- نشر تعريف الكهرياء للعام المالي ٢٠١٨ / ٢٠١٩ .
- التقرير السنوي لحساب تكلفة إنتاج ونقل وتوزيع الكهرياء
- رفع عدد المجلة الثالث والعشرون
- إصدار عدد ٨ كتب دورية خاصة للعام المالي ٢٠١٨ / ٢٠١٩ ٨ كتب دورية :
  - ١- كتاب دوري رقم (٣) لسنة ٢٠١٨
 

الموضوع : بشأن تعديل نماذج العقود الخاصة بألية صافي القياس
  - ٢- كتاب دوري رقم (٤) لسنة ٢٠١٨
 

الموضوع : توحيد تعريف وأسلوب محاسبة الفنادق الملحق بها مراكز تجارية
  - ٣- كتاب دوري رقم (١) لسنة ٢٠١٩
 

الموضوع : توحيد بعض المفاهيم المتعلقة بتطبيق التعديلات التي تمت علي عقود توريد الطاقة الكهربائية علي الجهدين المتوسط والمنخفض

- ٤- كتاب دوري رقم (٢) لسنة ٢٠١٩  
الموضوع: محاسبة المزارع السمكية التي يتم تغذيتها علي الجهدين العالي والمتوسط بتعريف الري على الجهد المتوسط
- ٥- كتاب دوري رقم (٣) لسنة ٢٠١٩  
الموضوع : محاسبة مشروعات التنمية الزراعية الكبرى التي تحملت استثمارات انشاء شبكة الجهد الفائق والعالي والمتوسط وذلك عن استهلاكها من الطاقة الكهربائية
- ٦- كتاب دوري رقم (٤) لسنة ٢٠١٩  
الموضوع : تعديل الكتاب الدوري رقم (٢) لسنة ٢٠١٩ الخاص بمحاسبة المزارع السمكية التي يتم تغذيتها على الجهدين العالي والمتوسط بتعريف الري على الجهد المتوسط
- ٧- كتاب دوري رقم (٥) لسنة ٢٠١٩  
الموضوع : تعديل الكتاب الدوري رقم (٣) لسنة ٢٠١٩ الخاص بمحاسبة مشروعات التنمية الزراعية الكبرى التي تحملت استثمارات إنشاء شبكات الجهد الفائق والعالي والمتوسط وذلك عن استهلاكها من الطاقة الكهربائية
- ٨- كتاب دوري رقم (٦) لسنة ٢٠١٩  
الموضوع : بشأن آلية المحاسبة على استهلاك أبراج محطات الاتصالات المتعذر تركيب عدادات لها

اشارع م / ماهر أباطة - خلف نادى السكة الحديد - طريق  
الأوتوستراد - مدينة نصر  
٧٣ مكتب بانوراما أكتوبر رقم بريدى ١١٨١١  
ت/ ٢٣٤٢١٤٧٥ (٠٠٢٠٢)  
ف/ ٢٣٤٢٣٤٧٩ (٠٠٢٠٢)

[www.egyptera.org](http://www.egyptera.org)

[www.facebook.com/egyptera.official](https://www.facebook.com/egyptera.official)

[www.twitter.com/officialERA](https://www.twitter.com/officialERA)

[www.youtube.com/egypteraofficial](https://www.youtube.com/egypteraofficial)