



جهاز تنظيم مرفق الكهرباء  
وحماية المستهلك

## التقرير السنوي لنشاط الجهاز للعام المالي

٢٠٢١ / ٢٠٢٠



الصفحة	المحتويات
3	أنشطة الجهاز
5	في مجال تقييم التراخيص والأداء
6	في مجال التكلفة والتسعير
10	الإدارة العامة لمراجعة الخطط
14	الإدارة العامة لشئون القانونية
16	الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك
16	الإدارة العامة لحماية المستهلك
21	الإدارة العامة للتوعية والإعلام
31	الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق



## في مجال تقييم التراخيص

### أولاً: مجال التراخيص

تم إصدار تراخيص إنتاج وتوزيع الكهرباء للشركات التالية:

- إصدار تراخيص إنتاج الكهرباء لكل من شركة ايرسك لبيع وتوزيع الطاقة، شركة الشركة الدولية لمشروعات التصنيع الزراعي (بيتي)، شركة اس جي اس للكهرباء والطاقة.
- إصدار تراخيص توزيع الكهرباء لكلا من شركة أنترو لتوزيع وإدارة الطاقة، شركة كويل لمرافق الطاقة شركة سامكريت للطاقة.
- إصدار تصاريح لإنشاء محطات إنتاج طاقة كهربائية بعدد 11 تصريح وتم إصدار تصاريح لإنشاء واستلام شبكات توزيع طاقة كهربائية بعدد 11 تصريح.
- تم تجديد تراخيص 66 منتج للطاقة منهم 7 قطاع عام والباقي قطاع خاص، كما تم تجديد تراخيص 57 موزع للطاقة منهم 9 قطاع عام والباقي قطاع خاص.
- تم إضافة عدد 7 نطاقات توزيع طاقة كهربائية لعدد 3 شركات وتم إضافة عدد 2 نطاق إنتاج طاقة كهربائية لعدد 2 شركة.

## مجال التراخيص والتصاريح وازدافة قدرات انتاجية ونطاقات

في مجال توزيع  
الكهرباء

اصدار تراخيص توزيع  
(16)

اصدار تصاريح توزيع  
(11)

تجديد (57) ترخيص  
توزيع  
(9) للشركات التابعة  
لشركة كهرباء مصر  
(48) شركة خاصة

ازدافة نطاقات  
(7) لعدد 3 شركات

في مجال انتاج

اصدار تراخيص انتاج  
(3)

اصدار تصاريح انتاج  
(11)

تجديد (66) تراخيص انتاج  
(7) للشركات التابعة لشركة  
كهرباء مصر  
(59) شركة خاصة

ازدافة قدرات انتاجية  
(2) لعدد شركتين

## في مجال التكلفة والتسعير

في ضوء ما نص عليه قانون الكهرباء رقم 87 لسنة 2015 في مادته رقم (4) في شأن التكلفة والتسعير في سبيل تحقيق أهداف الجهاز. تم إنجاز ما يلي:

### أولاً: التكلفة

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

- قام الجهاز بالاستعانة باستشاريين دوليين ومحليين لإعداد أسس حساب الدراسة التالية:
- حساب تكلفة إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية التي على أساسها يتم تصميم تعريفه الكهرباء.
- حساب دراسة الدعم والدعم التبادلي وفقاً لنتائج دراسة تكلفة الخدمة.
- حساب أسعار تبادل الطاقة بين الشركات العاملة في القطاع.

### ثانياً: التسعير

- 1- إصدار الكتاب الدوري رقم 2021/2 المتضمن القواعد التنظيمية والضوابط الفنية والمحاسبية لنقل وبيع الكهرباء لمشروعات التنمية العمرانية والاقتصادية (صناعية – سياحية). وهو التشريع الذي أتاح للمستثمرين الذين استثمروا في بناء شبكات الكهرباء التي تمد مشاريعهم الاستثمارية على الجهود الفائقة والعالية والمتوسطة، الربط على تلك الجهود وإعادة البيع على الجهود الأدنى وتحقيق هامش ربح مقبول وفقاً للتعريف المعلن بقرار وزير الكهرباء والطاقة المتجددة.
- 2- الانتهاء من دراسة أسعار تبادل الطاقة
- بناء على الخدمة الاستشارية المقدمة من البنك الدولي عن طريق المكتب الاستشاري الأيرلندي ESBI تم وضع قواعد حساب أسعار تبادل الطاقة بين الشركات العاملة في قطاع الكهرباء، وذلك عن طريق فريق العمل المشكل ما بين الجهاز، الشركة القابضة لكهرباء مصر والشركة المصرية لنقل الكهرباء.
- 3- إعداد القواعد الخاصة بتنظيم العمل في مجال شحن السيارات / المركبات الكهربائية

تشجيعاً وتماشياً مع سياسة الدولة في دعم ونشر استخدام السيارات الكهربائية أعد الجهاز القواعد الخاصة بتنظيم العمل في مجال شحن السيارات/المركبات الكهربائية، وذلك لتحديد المسؤوليات الخاصة بكافة الاطراف العاملة بالنشاط وكذلك منظومة واليات التصاريح والتراخيص للشركات الراغبة في الاستثمار، والتعريفية التي اقرها مجلس الوزراء والتي تحدد اسعار البيع من شركات التوزيع لمحطات الشحن وكذلك من محطات الشحن للسيارات/المركبات الكهربائية.

#### 4- دراسة حساب مقابل استخدام شبكة النقل للعام المالي 2020/2019

تم العرض على مجلس الوزراء بالطريقة التي يتبعها الجهاز في حساب تكلفة تقديم الخدمة للمستهلكين النهائيين طبقاً لجهد التغذية، والذي على اساسه تم حساب قيمة مقابل استخدام شبكة النقل.

#### 5- دراسة بشأن وضع خطة خمس سنوات لإعادة هيكلة أسعار الكهرباء اعتباراً من العام المالي

##### 2021/2020 حتى العام المالي 2025/2024

بتاريخ 2020/6/9 صدر قرار وزاري رقم 100 لسنة 2020 بشأن إقرار تعريفية بيع الكهرباء للخمس سنوات القادمة بدءاً من العام المالي 2021/2020 حتى 2025/2024، وذلك لبدء تطبيقها اعتباراً من 2020/7/1 وفقاً للدراسة التي أعدها الجهاز والموضحة بالشكل التالي لكل عام مالي:

تم تنفيذ السنة الثانية من خطة إعادة هيكلة أسعار الكهرباء للعام المالي 2022/2021.



**أسعار بيع الكهرباء للاستخدامات المنزلية بدون دمغات**



للعام المالي ٢٠٢٥/٢٠٢٤	للعام المالي ٢٠٢٤/٢٠٢٣	للعام المالي ٢٠٢٣/٢٠٢٢	للعام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١	للعام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠
الشريحة الأولى ٧١ قرش أول ٥ كيلو واط	الشريحة الأولى ٦٨ قرش أول ٥ كيلو واط	الشريحة الأولى ٥٨ قرش أول ٥ كيلو واط	الشريحة الأولى ٤٨ قرش أول ٥ كيلو واط	الشريحة الأولى ٣٨ قرش أول ٥ كيلو واط
الشريحة الثانية ٧١ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط	الشريحة الثانية ٦٨ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط	الشريحة الثانية ٦٨ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط	الشريحة الثانية ٥٨ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط	الشريحة الثانية ٤٨ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط
الشريحة الثالثة ٩٧ قرش أول ٢ كيلو واط	الشريحة الثالثة ٩٠ قرش أول ٢ كيلو واط	الشريحة الثالثة ٨٣ قرش أول ٢ كيلو واط	الشريحة الثالثة ٧٧ قرش أول ٢ كيلو واط	الشريحة الثالثة ٦٥ قرش أول ٢ كيلو واط
الشريحة الرابعة ١٢٣ قرش من ٢ كيلو واط حتى ٣ كيلو واط	الشريحة الرابعة ١١٩ قرش من ٢ كيلو واط حتى ٣ كيلو واط	الشريحة الرابعة ١١١ قرش من ٢ كيلو واط حتى ٣ كيلو واط	الشريحة الرابعة ١٠٦ قرش من ٢ كيلو واط حتى ٣ كيلو واط	الشريحة الرابعة ٩٦ قرش من ٢ كيلو واط حتى ٣ كيلو واط
الشريحة الخامسة ١٣٦ قرش من ٣ كيلو واط حتى ٥ كيلو واط	الشريحة الخامسة ١٣٥ قرش من ٣ كيلو واط حتى ٥ كيلو واط	الشريحة الخامسة ١٣١ قرش من ٣ كيلو واط حتى ٥ كيلو واط	الشريحة الخامسة ١٢٨ قرش من ٣ كيلو واط حتى ٥ كيلو واط	الشريحة الخامسة ١١٨ قرش من ٣ كيلو واط حتى ٥ كيلو واط
الشريحة السادسة ١٣٦ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط	الشريحة السادسة ١٣٦ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط	الشريحة السادسة ١٣٦ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط	الشريحة السادسة ١٢٨ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط	الشريحة السادسة ١١٨ قرش من ٥ كيلو واط حتى ١٠ كيلو واط
الشريحة السابعة ١٤٥ قرش من ١٠ كيلو واط حتى ١٥ كيلو واط	الشريحة السابعة ١٤٥ قرش من ١٠ كيلو واط حتى ١٥ كيلو واط	الشريحة السابعة ١٤٥ قرش من ١٠ كيلو واط حتى ١٥ كيلو واط	الشريحة السابعة ١٤٥ قرش من ١٠ كيلو واط حتى ١٥ كيلو واط	الشريحة السابعة ١٤٥ قرش من ١٠ كيلو واط حتى ١٥ كيلو واط

#### 6- اعداد دراسة عن سعر البيع المقترح للربط مع دولة السودان

حيث تم بناء نموذج اقتصادي لحساب السعر وفقا للمتغيرات الخاصة بالتكلفة واعداد تقرير مفصل عن السعر المقترح خلال المرحلة الاولى للربط.

#### 7- اعداد دراسة لحساب سعر بيع الطاقة من هيئة تنمية واستخدام الطاقة الجديدة والمتجددة إلى الشركة

المصرية لنقل الكهرباء اعتبارا من 2020/7/1 حتى 2021/6/30 وذلك لعام ثالث واخير ضمن خطة هيكلية سعر البيع ما بين الهيئة والشركة المصرية لنقل الكهرباء.

وذلك ضمن الخطة التي تم البدء فيها من العام المالي 2019/2018 والتي وافق خلالها مجلس إدارة الجهاز ان يتم مراجعة سعر بيع الطاقة الكهربائية ما بين الهيئة والشركة المصرية لنقل الكهرباء للوصول إلى التكلفة الفعلية تدريجياً على مدى ثلاث سنوات بالتوازي مع برنامج إعادة هيكلية أسعار بيع الكهرباء.



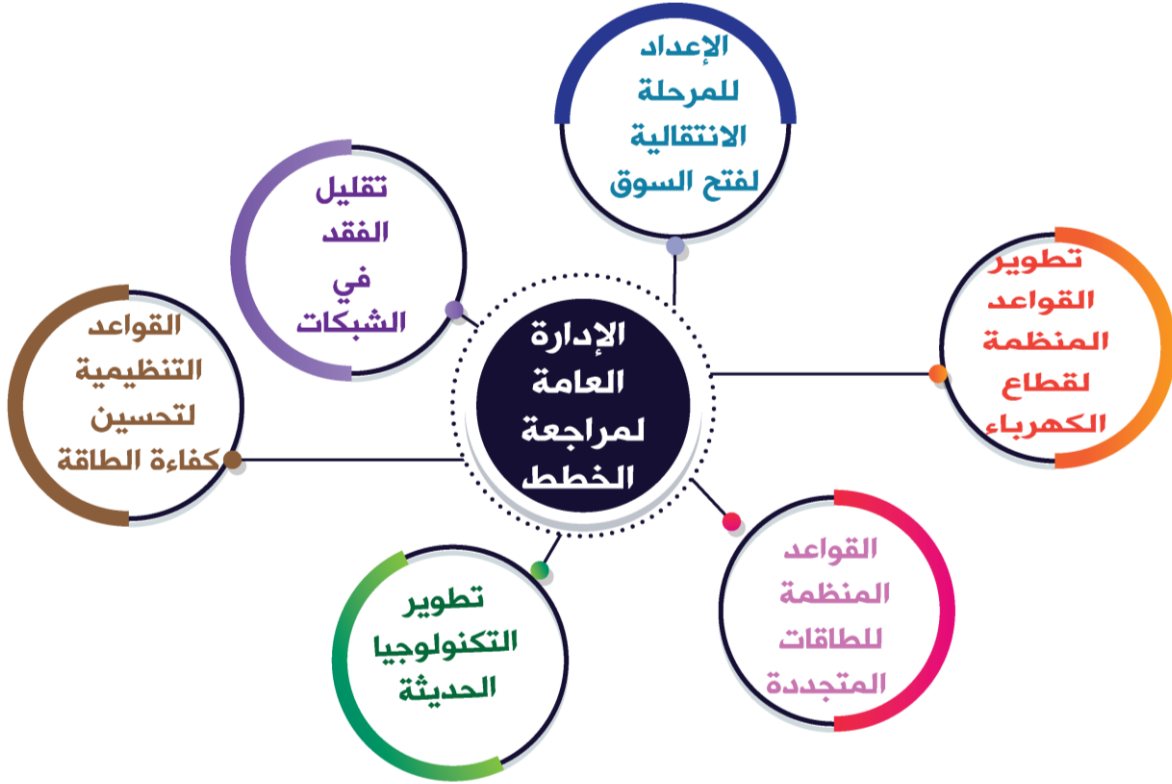
## 8- إعداد وإصدار النشرات اليومية والتقارير الشهرية

## لمرصد الكهرباء.

في إطار اهتمام جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك بزيادة مستوى الشفافية داخل قطاع الكهرباء والاهتمام بإتاحة أكبر قدر من المعلومات للمستهلكين والجهات ذات الصلة، يشمل المرصد كل من نشرة يومية، تقرير مرصد الكهرباء الشهري.



## الإدارة العامة لمراجعة الخطط



## أولاً: الإعداد للمرحلة الانتقالية لفتح السوق

### مشروع دعم مشاركة القطاع الخاص في مجال إنتاج الكهرباء

نص قانون الكهرباء رقم 87 لسنة 2015 في مادته رقم 65 على مسؤولية الجهاز عن إعداد تقرير عن مراحل فتح سوق الكهرباء للمنافسة، والمدة المتوقعة لكل مرحلة ودور الجهاز في مراقبة وتقييم أداء السوق دورياً، وفي هذا الإطار تم التعاون مع البنك الأوروبي لإعادة التعمير والتنمية (EBRD) لتمويل خدمة استشارية تهدف إلى تقديم الدعم للجهاز لدراسة سبل تعزيز مشاركة القطاع الخاص في مجال إنتاج الكهرباء وإعداد مقترح للخطة الانتقالية للتحويل نحو سوق تنافسي للكهرباء.

وقد تم الانتهاء من الإجراءات التعاقدية للمشروع بعد الحصول على كافة الموافقات اللازمة، كما تم عقد اجتماع بدء المشروع يوم الخميس الموافق 2020/6/25 بحضور ممثلين عن كل من الشركة المصرية لنقل الكهرباء والشركة القابضة لكهرباء مصر.

### وينقسم المشروع إلى مرحلتين كالتالي:

1. **المرحلة الأولى:** تشمل تقييم الوضع الحالي للقطاع واستعراض التجارب الدولية المختلفة ووضع مقترح لتطوير قطاع الكهرباء والتحول التدريجي من الوضع الحالي إلى سوق كهرباء تنافسي.
  2. **المرحلة الثانية:** تهدف إلى التعاون مع أطراف القطاع المختلفة في اختيار وتنفيذ عدد من المشروعات الرائدة كمرحلة أولية لدعم مشاركة القطاع الخاص في مجال إنتاج الكهرباء والعمل على حل أية مشكلات تطرأ أثناء تنفيذ تلك المشروعات.
- قام الاستشاري باقتراح مسار تدريجي للتحويل من الوضع الحالي إلى سوق كهرباء تنافسي وذلك من خلال المراحل التالية:

1. **المرحلة الصفيرية:** يتم من خلالها إطلاق عدة مشروعات تجريبية بنظام المنتج المستقل من خلال علاقة تعاقدية مباشرة بين المنتج والمستهلك.
2. **المرحلة الأولى:** يتم من خلالها تفعيل المنافسة بين شركات الإنتاج المملوكة للشركة القابضة مع استمرار الفصل بين سوق الكهرباء المنظم وسوق التنافسي للكهرباء، ويتم خلال هذه المرحلة العمل على فصل التشابكات المالية في المكونات المختلفة للهيكل الحالي للتعريفية والوصول بالتعريفية الى مكونين أحدهما يعكس التكلفة الفعلية للطاقة والآخر يعكس التكلفة الفعلية للقدرة.
3. **المرحلة الثانية:** يتم من خلالها التركيز على تحقيق الكفاءة الاقتصادية من خلال ربط آلية المحاسبة على طاقة الموازنة بالتكلفة المتغيرة لتشغيل منظومة الكهرباء وبالتالي تجنب أية تشوهات اقتصادية أو مالية.

4. المرحلة الثالثة: لتطبيق سوق مبسط لتبادل الطاقة وتسوية الحيوود في مخططات الإنتاج (طاقة الموازنة).
5. المرحلة الرابعة: تطبيق السوق التنافسي في شكله النهائي والذي يعتمد على مخططات انتاج يومية (Day Ahead Market).
6. المرحلة الخامسة: وهي المرحلة النهائية التي سيتم من خلالها السماح ليس فقط بالمخططات اليومية (Day Ahead Market) وإنما السماح بمخططات انتاج تعاقدية يتم تنفيذها في المستقبل (Forward Market)، مع الاحتفاظ بالمخططات اليومية وغيرها التي تقتصر على عدة ساعات أو دقائق في حالة الموازنة اللحظية للطلب على الطاقة في حالة الحيوود في مخططات الانتاج طويلة الاجل.
- يتميز اقتراح الاستشاري بإمكانية تنفيذ المراحل الثلاث الأولى دون الحاجة لإعادة هيكلة قطاع الكهرباء ودون الحاجة لتحديث البنية التحتية للقطاع، كما يتميز بملائمته لسيناريوهات مختلفة للتصميم النهائي لسوق الكهرباء التنافسي.

#### ثانياً: القواعد المنظمة للطاقات المتجددة

- عقد اجتماع مع شركات التوزيع التابعة للوقوف على أهم التحديات التي تواجههم اثناء تطبيق نظام صافي القياس.
- دراسة الشكاوى الواردة من المستهلكين وشركات التوزيع الخاصة والمتعلقة بنظام صافي القياس.
- عقد عدة اجتماعات مع الشركات المؤهلة للعمل في مجال الطاقة الشمسية لتوضيح وشرح الهدف من الكتاب الدوري 2 لسنة 2020 وطرق تطبيقه.
- تبين مما سبق ضرورة إعداد ارشادات توضيحية لكيفية تطبيق نظام القياس متضمنه الرد على الاستفسارات والملاحظات الواردة من الأطراف المعنية وهو الأمر الذي يتم العمل عليه حالياً.

### ثالثاً: تطوير التكنولوجيا الحديثة (المركبات الكهربائية):

- تنظيم سلسلة من ورش العمل مع المستثمرين وممثلي الجهات المعنية بشأن دراسة نشر تكنولوجيا السيارات الكهربائية بالإضافة إلى وضع الشروط مرجعية لمشروع خدمات استشارية لتطوير الإطار التنظيمي للسيارات الكهربائية.

### رابعاً: تقليل الفقد في الشبكات:

- تنظيم ورشة عمل (ندوات عبر شبكة الإنترنت) بالتعاون مع البنك الدولي عن التجربة الهندية في تحسين أداء شركات توزيع الكهرباء وبالأخص نسبة الفقد الفني والتجاري.

### خامساً: تطوير القواعد المنظمة لقطاع الكهرباء:

- تم إعداد دراسة عن القيم الفعلية لمعامل التشتت (Diversity Factor) بالتعاون مع شركات توزيع الكهرباء لتوحيدها واستخدامها كقيمة مرجعية عند تصميم شبكات توزيع الكهرباء.

## الإدارة العامة لشئون القانونية

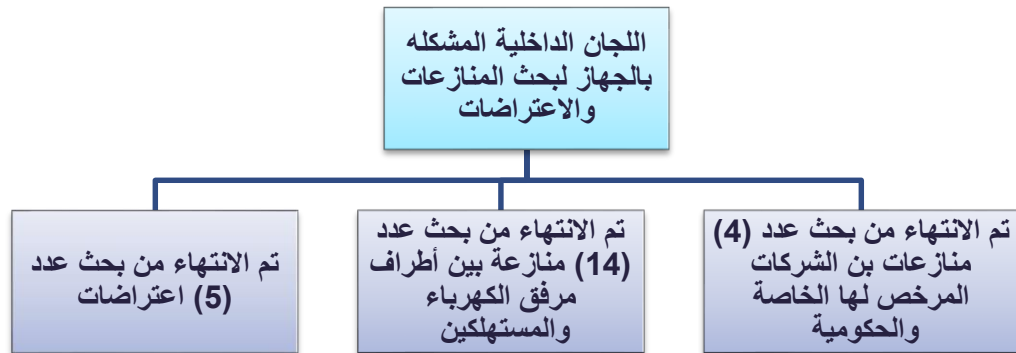
### اللوائح التنظيمية

- تم تعديل اللائحة التجارية الموحدة لشركات توزيع الكهرباء بعد مراعاة الملاحظات المبداه من شركات توزيع الكهرباء، وتم مراجعتها من الاستشاري القانوني تمهيداً لعرضها على مجلس إدارة الجهاز لاعتمادها.
- جاري التعاقد مع استشاري لتعديل اللوائح الداخلية المنظمة للعمل بالجهاز (لائحة نظام العاملين – لائحة المخالفات والجزاءات – لائحة بدل السفر – اللائحة الطبية – اللائحة المالية) وكذا إعداد مشروع لائحة العقود والمشتريات، ولائحة التدريب، ومن المتوقع أن يتم تمويلها عن طريق اللجنة المصرية الألمانية JCEE.

### عقود الكهرباء

- تم تعديل عقود توريد الطاقة الكهربائية على الجهدين المتوسط والمنخفض لتتوافق مع أحكام قانون الكهرباء، وتم ارسالها إلى شركات توزيع الكهرباء التابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر وشركات التوزيع الخاصة وذلك لاستطلاع الرأي بشأنهم وإبداء ملاحظاتهم.
- يتم حالياً تعديل عقد توريد الطاقة الكهربائية على الجهد الفائق والعالي بالاشتراك مع ممثلي الشركة المصرية لنقل الكهرباء لتتوافق مع أحكام قانون الكهرباء، وذلك من خلال اللجنة المشكلة لهذا الغرض بالجهاز.





#### أولاً: مجال فصل المنازعات التي تنشأ بين أطراف مرفق الكهرباء:

تم الانتهاء من بحث عدد (4) منازعات بين الشركات المرخص لها الخاصة والحكومية من حيث التضرر من (تحرير مخالفة شروط تعاقد - قيمة تسوية - طلب زيادة القدرة التعاقدية - انتقال مشترك من مرخص له إلى مرخص له أخري بدون الحصول على مخالصة كتابية من المرخص له الأول).

#### ثانياً: مجال فض المنازعات بين أطراف مرفق الكهرباء والمستهلكين:

تم الانتهاء من بحث عدد (14) منازعة بين أطراف مرفق الكهرباء والمستهلكين وذلك على النحو التالي:

- عدد (7) منازعات بشأن التضرر من تحرير مخالفة شروط تعاقد.
- عدد (2) من المنازعات بشأن التضرر من قيمة تسوية.
- عدد (2) من المنازعات بشأن التضرر تحرير محضر سرقة تيار.
- عدد (1) منازعة خاصة بعدم مراعاة تعليمات السيد رئيس الوزراء بشأن سداد فواتير الكهرباء في ظل جائحة كورونا.
- عدد (1) منازعة بشأن التضرر من عدم الاستفادة بالخصم الوارد في قانون الرياضة.
- عدد (1) منازعات بشأن طلب استرداد قيمة تأمين الاستهلاك.
- عدد (1) منازعات من التضرر من تسديد مبلغ نظير تدعيم الشبكة الكهربائية.

#### ثالثاً: مجال بحث الاعتراضات التي تقدم من ملاك الأراضي الزراعية:

- تم الانتهاء من بحث عدد (5) اعتراضات من خلال اللجنة المشكله بالجهاز لبحث الاعتراضات المقدمة من ملاك الأراضي الزراعية.

## الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك

### الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك

الإدارة العامة لتوعية والإعلام

الإدارة العامة لحماية المستهلك

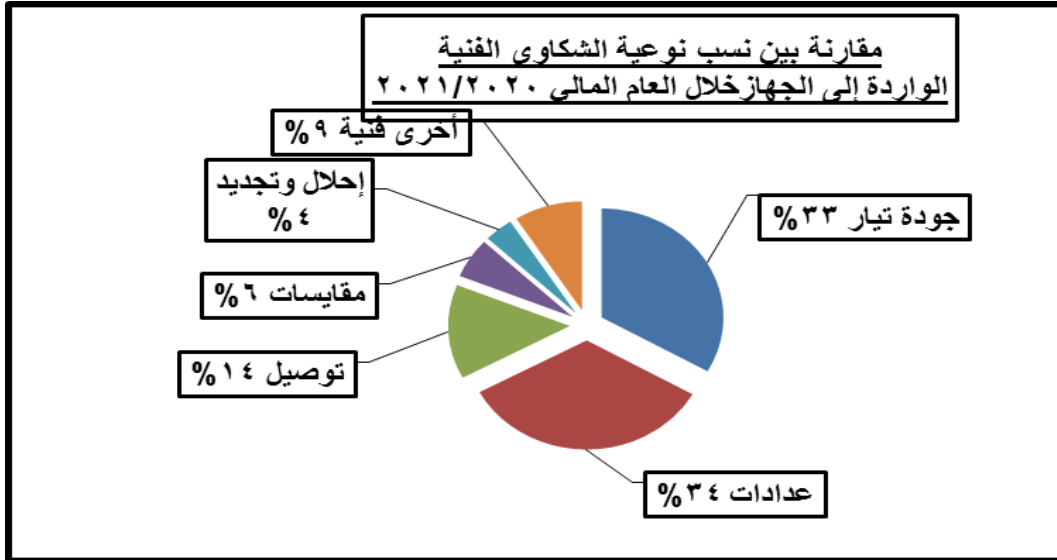
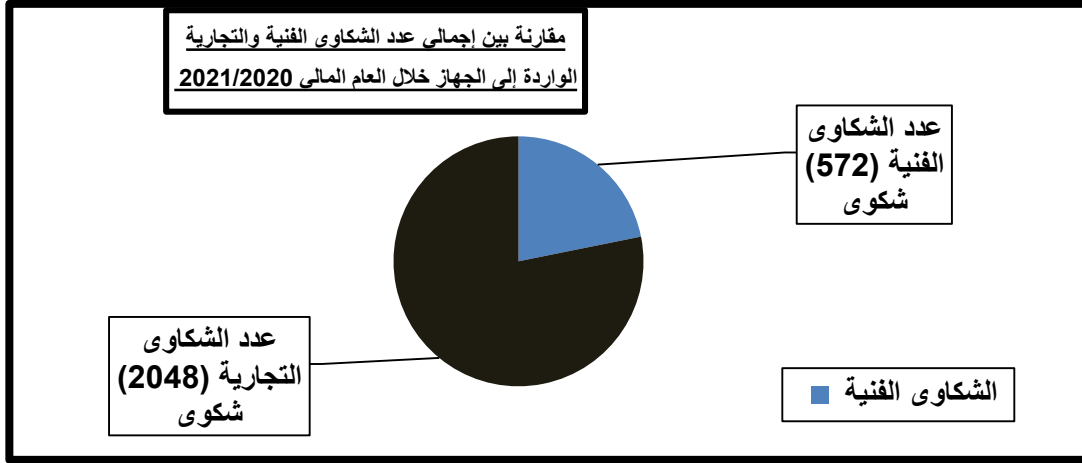
#### أولاً: مجال حماية المستهلك:

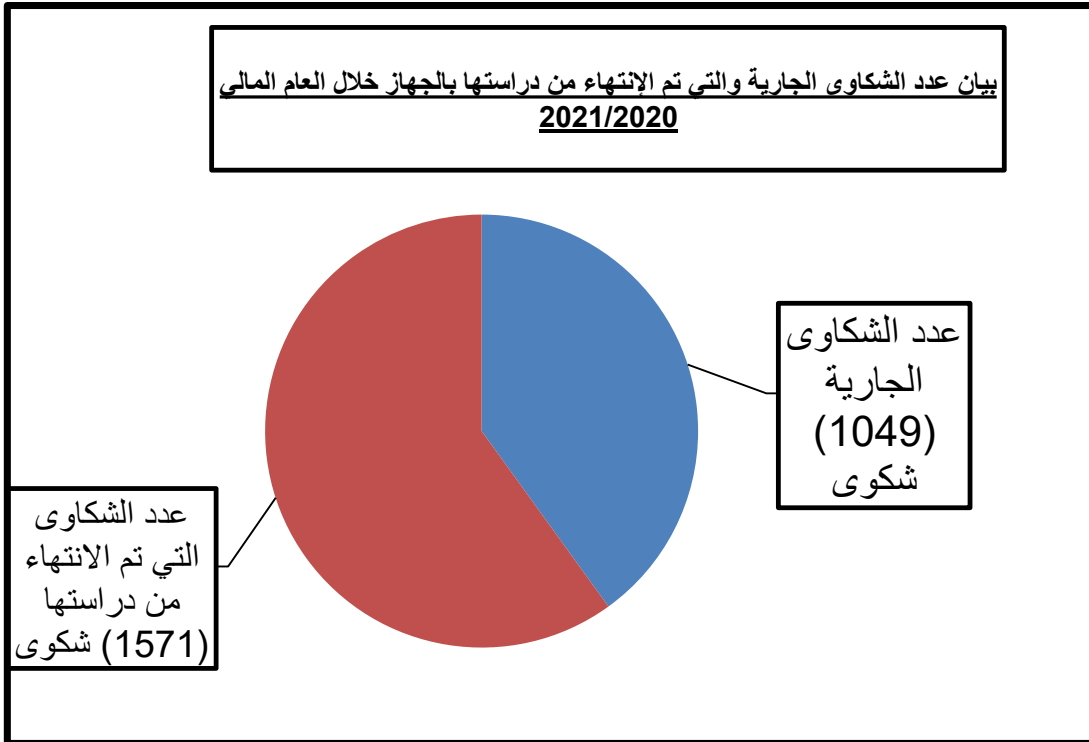
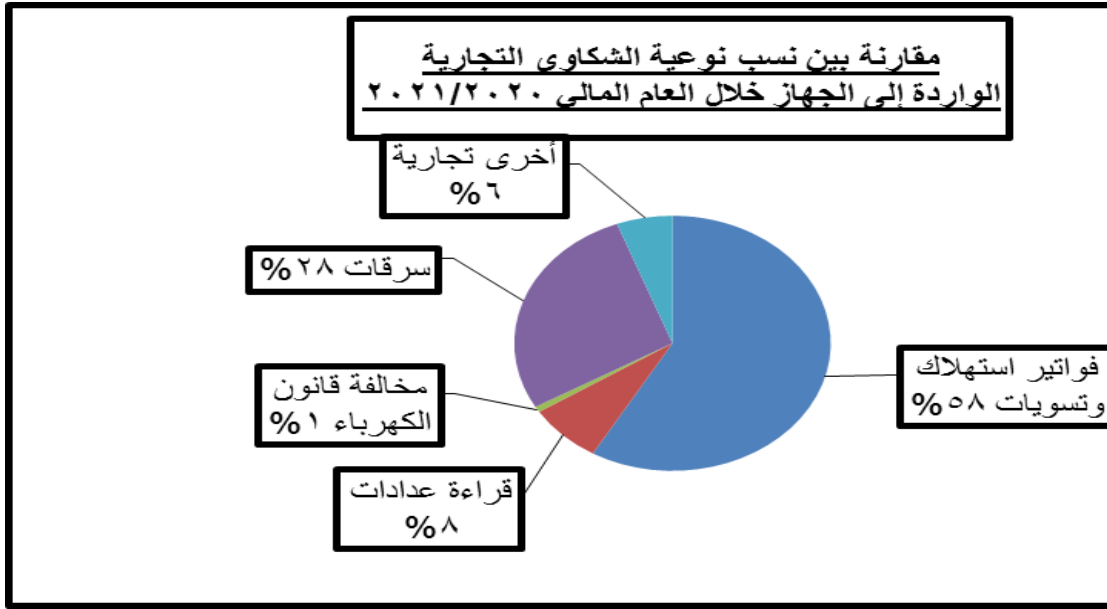
في إطار مباشرة الجهاز لاختصاصاته المخولة له بموجب أحكام القانون رقم 87 لسنة 2015 بإصدار قانون الكهرباء ولائحته التنفيذية خصوصاً فيما يتعلق بتلقي وتسجيل شكاوى المستهلكين ودراستها والتحقيق فيها وإصدار القرارات بشأنها ومتابعة تنفيذ هذه القرارات، ووضع القواعد والإجراءات التي تكفل حماية المستهلكين، ومتابعة مستوى الخدمة المقدمة من أطراف مرفق الكهرباء إلى المستهلكين، 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 العامة لحماية المستهلك وذلك لضمان تقديم أفضل خدمة لحل مشاكل المستهلكين والعمل على تلافى أسباب وقوعها، وتمثلت أنشطة الإدارة العامة لحماية المستهلك خلال العام المالي 2021/2020 فيما يلي:

**ثانياً: مجال دراسة وحل شكاوى المستهلكين:**

- إجمالي عدد الشكاوى الواردة إلى الجهاز خلال العام المالي 2020/2021 هو (2620) شكوى.
- مُقسمة إلى: (527) شكوى فنية، و(2048) شكوى تجارية.





## ثانياً: في مجال حل الشكاوى عن طريق المنظومات الإلكترونية الحديثة لبعض الجهات:

### بوابة الشكاوى الحكومية لمجلس الوزراء:

يقوم باحثي حماية المستهلك خلال عملهم على سرعة حل وإنهاء شكاوى المواطنين بالعمل على بوابة الشكاوى الحكومية الموحدة التابعة لرئاسة مجلس الوزراء حيث بلغ معدل رد الجهاز عليها نسبة 100% حتى 2021/8/15



(مرفق خطاب الشكر الوارد من مكتب سيادة وزير الكهرباء والطاقة المتجددة).



### المنظومة الإلكترونية لنظام الشكاوى والاتصال السياسي في قطاع الكهرباء والطاقة المتجددة:

تم بدء العمل على هذه المنظومة منذ شهر مارس 2021 وجاري حل (5) شكاوى و (3) طلبات من الطلبات الواردة من السادة نواب مجلس النواب عليها.

### المنظومة الإلكترونية لجهاز حماية المستهلك:

بلغ عدد الشكاوى الواردة إلى الجهاز من خلال منظومة جهاز حماية المستهلك خلال العام المالي 2020/2021 (965) شكوى، وتم دراسة وحل عدد (603) شكوى مُقسمة إلى: (335) شكوى تم حفظها لأحقية الشاكي، و(268) شكوى لعدم أحقية الشاكي.

### ثالثاً: في مجال المعاينات والتفتيش:

تم القيام بعدد (19) معاينة خلال العام المالي 2020/2021 عن طريق بحث الشكاوى التي تتطلب النزول في معاينات أو من خلال التعاون مع الإدارة العامة لتقييم التراخيص.



### رابعاً: في مجال التواصل مع شركات توزيع الكهرباء:

تم عقد عدد (7) اجتماعات شهرية مع شركات توزيع الكهرباء لمناقشة كل ما يطرأ من قواعد أو كتب دورية صادرة عن الجهاز، ولدراسة الشكاوى العالقة بكل شركة والتي لم يتم الرد عليها حتى تاريخ عقد الاجتماع، وأيضاً للرد على استفسارات شركات التوزيع، ويكون مع الشركات موقف الردود على الشكاوى الواردة للشركة خلال الفترات السابقة على الاجتماع، وهذا النوع من التواصل والذي بدأ منذ مارس 2021 ساعد بشكل ملحوظ في سرعة حل وإنهاء الشكاوى.





## ثانياً: مجال التوعية والإعلام

### أولاً التوعية:



أبرم جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك العديد من البروتوكولات مع الأجهزة المماثلة وبعض الجهات الأخرى. وذلك حرصاً من الجهاز على توثيق روابط التعاون والتنسيق والتكامل فيما بين الأجهزة التنظيمية بجمهورية مصر العربية. في هذا السياق تم إبرام عدد أربعة بروتوكولات حتى الآن وهذا ما تم إنجازه خلال الفترة الماضية:

### أولاً: بروتوكول تعاون بين الجهاز مع جهاز تنظيم أنشطة سوق الغاز

يهدف هذا البروتوكول الي التعاون بين طرفيه من اجل نقل وتبادل الخبرات في خلال مدة العمل المتفق عليها من قبل الجانبين ومن اهم مخرجاته هي:

### ثانياً: بروتوكول تعاون بين الجهاز وجهاز تنظيم مياه الشرب والصفي وحماية المستهلك

يهدف هذا الاتفاق إلي التعاون بين طرفيه من أجل التنسيق والتعاون وتبادل الخبرات في المجالات الآتية:

مجال حماية المستهلك ومجال التراخيص وإصدار القواعد التنظيمية وحسابات تكلفة الخدمة ومجال الإعلام والترشيد والتواصل مع المواطن ومجال العقود وفض المنازعات. وتم تشكيل مجموعات عمل من الجهازين برئاسة مشتركة من الإدارات المختصة طبقاً لمتطلبات التعاون.

### ثالثاً: بروتوكول تعاون بين الجهاز والشعبة القومية للهيئة الكهربائية الفنية الدولية (IEC)

أبرم هذا البروتوكول انطلاقاً من حرص الجهاز علي اتباع وتعميم المواصفات الدولية هي القواعد الفنية التي تساعد في تقليل الحواجز التقنية أمام التجارة الدولية، و توفر الأساس لمطابقة المنتجات، كما توفر الحد الأدنى من المتطلبات الفنية المعتمدة التي يتفق عليها جميع الأطراف المعنية (المصنع/المستهلك/

المنظم) تتمتع الشعبة القومية الكهروتقنية بالعضوية الكاملة في الـ (IEC) حيث تشارك في إعداد المواصفات الدولية الكهروتقنية لتناسب مع طبيعة المناخ في مصر وتعزيز التنافسية للصناعة المصرية في مجالات الكهرباء والإلكترونيات.

#### رابعاً: بروتوكول تعاون بين الجهاز ومدينة زويل للعلوم والتكنولوجيا

رغبة من الجهاز في الاستفادة من الخبرات العلمية والكفاءات والبرامج والأبحاث التي تتوفر لدي مدينة زويل للعلوم والتكنولوجيا. فقد تم الاتفاق بين الطرفين على توقيع هذا البروتوكول للتعاون فيما بينهما بما يتيح للجهاز الاستفادة من خبرات ومعلومات والدعم في مجال البحث العلمي المتوافر لدي مدينه زويل للعلوم والتكنولوجيا.

#### التوعية الخارجية:



أعدت الإدارة العامة للتوعية والاعلام بالتعاون مع شركة مصر العليا لتوزيع الكهرباء حملة توعية بمحافظة الأقصر واسوان خلال نوفمبر 2020 علي مدار 4 ايام، وتم زيارة المركز الرئيسي ديوان عام الشركة وقطاعي أسوان والأقصر، جمعية تنمية المجتمع قرية ابو سمبل، متحف النيل، قصر ثقافة العقاد، قطاع شبكات الاقصر. تضمنت ندوات توعوية عن طرق فحص العداد التقليدي والعدادات مسبوقه الدفع وطريقة حساب فاتورة الكهرباء والطرق البسيطة التي يمكن اتباعها لترشيد الاستهلاك وحالات وعقوبات السرقات، قواعد توصيل التيار الكهربائي للمنشأة السكنية وغير السكنية وتوضيح المدة الزمنية.



ثانياً: الإعلام**1- مواقع التواصل الاجتماعي:**

- تم توثيق الصفحة الرسمية الخاصة بالجهاز على الفيس بوك لتصبح أحد الصفحات الرسمية.

عدد متابعين الصفحة 133,483.

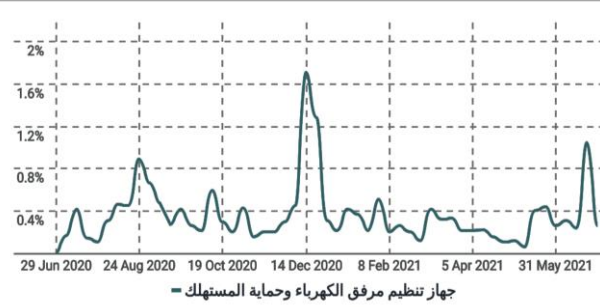
- حملة ترشيد استخدام الأجهزة المنزلية " رمضان جانا وفر معنا " تم عرضها رمضان 2021 متضمنة 17 فيديو جراف ترشيدي.

- حملة توعية للتعريف بدليل توصيل التغذية الكهربائية متضمنة 2 فيديو جراف و 5 منشورات و 5 انفوجراف.

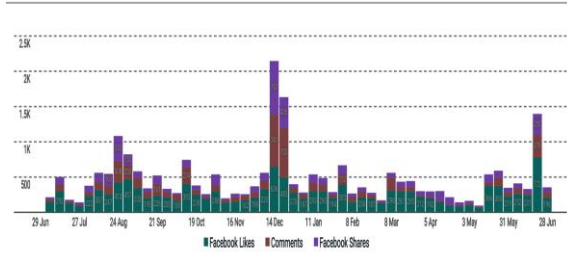


## بعض الإحصائيات عن الصفحة الرسمية لجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك

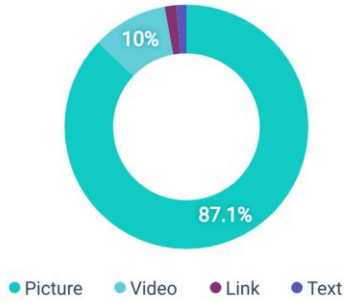
DAILY ENGAGEMENT RATE



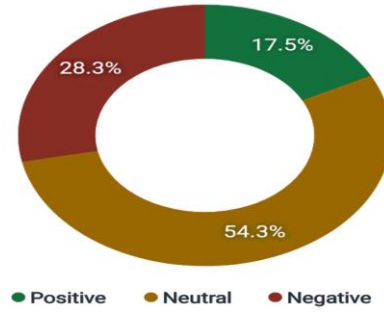
ENGAGEMENT SPLIT



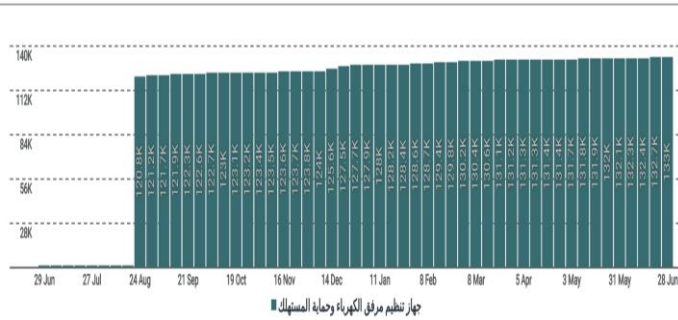
POST TYPES DISTRIBUTION



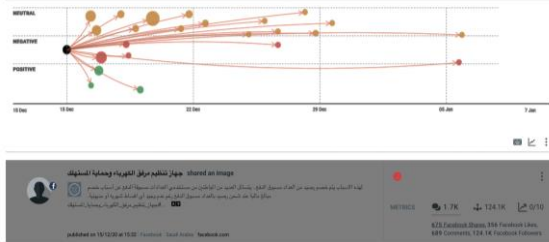
SHARE OF SENTIMENT

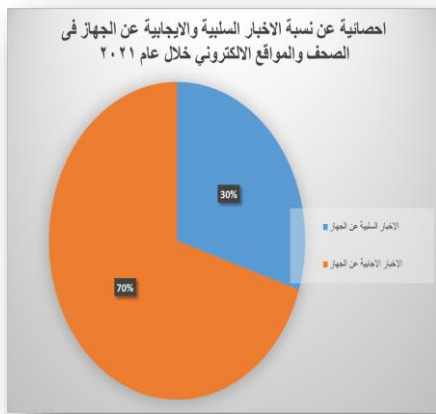


AUDIENCE - PAGE LIKES



VITALITY MAP





## قناة YouTube:

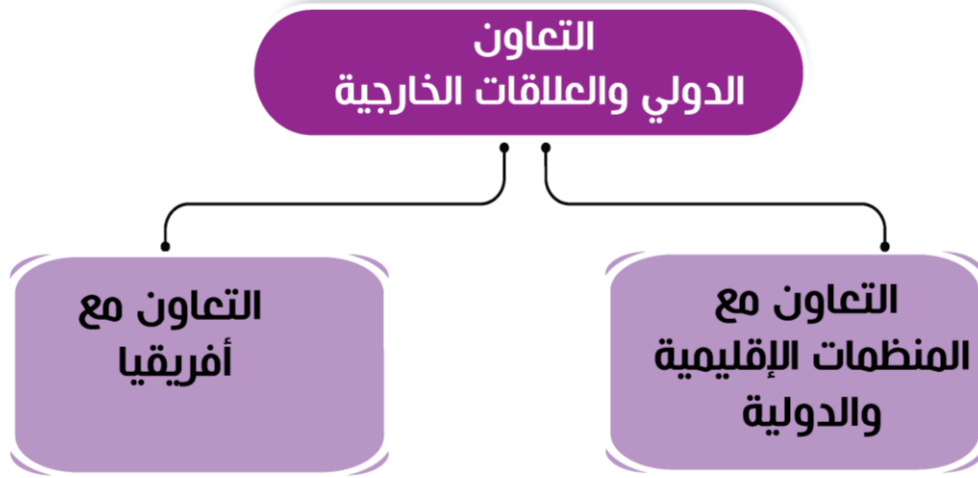
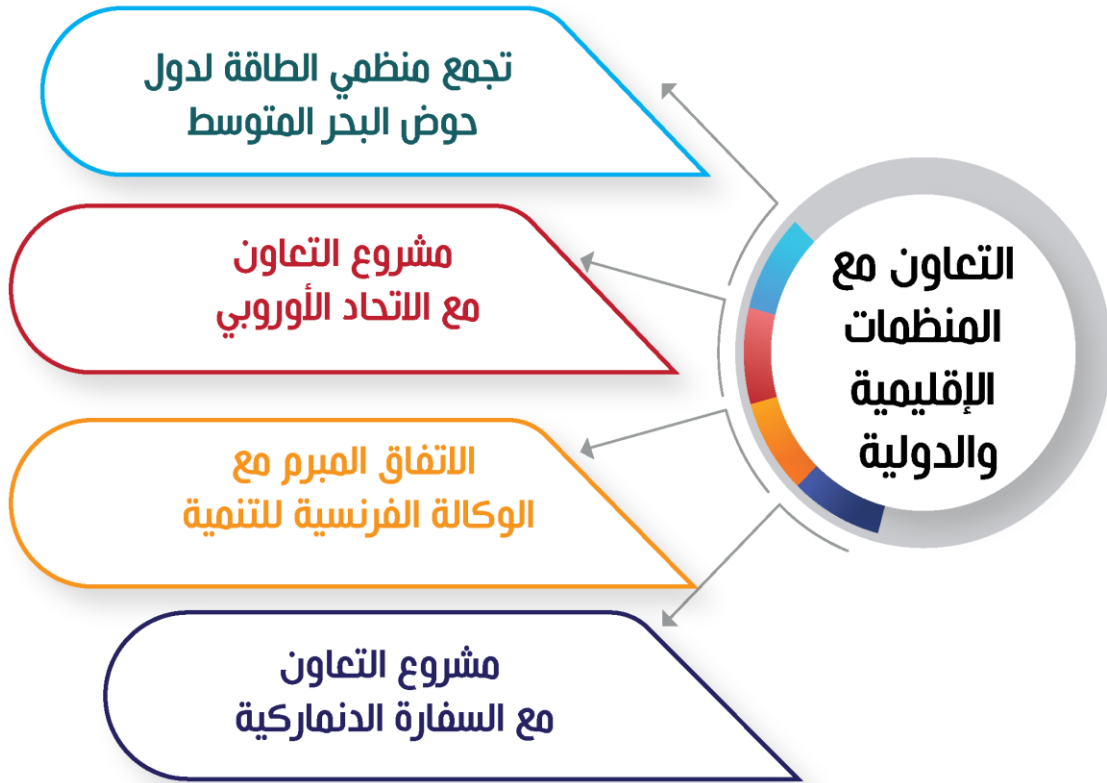
- تحديث قناة اليوتيوب الخاصة بجهاز، ورفع عدد 31 فيديو خلال عام 2021/2020.

## 2- رصد التغطية الصحفية للجهاز:

- رصد ما تنشره وسائل الاعلام عن الجهاز يومياً وتحديد التغطية السلبية والإيجابية ووسائل التعامل مع هذه الأخبار واستراتيجيات معالجة المعلومات الخاطئة.
- رصد شكاوى المواطنين التي تنشئ في بعض وسائل الإعلام وتحويلها لإدارة حماية المستهلك لبيان إمكانية التعامل معها.
- إعداد ملف صحفي يومي يحتوي على أهم ما ينشر عن الجهاز من أخبار ذات صلة بقطاع الكهرباء وإرسال هذا الملف يومياً الى جميع العاملين بالجهاز خلال البريد الإلكتروني.

## 3- الموقع الإلكتروني للجهاز

- مراجعة محتوى الموقع الإلكتروني وتحديثه بشكل دوري.
- نشر قرارات مجلس إدارة الجهاز بشكل دوري.
- نشر كل ما يصدر عن الجهاز من تقارير وكتب دورية وإجراءات تنظيمية.
- نشر تعريفه الكهرباء للعام المالي 2021/2020، والاسعار حتى نهاية 2025/2024.

ثالثاً: التعاون الدولي والعلاقات الخارجية:التعاون مع المنظمات الإقليمية والدولية



### تجمع منظمي الطاقة لدول حوض البحر المتوسط:

- تولى الجهاز رئاسة لجنة الكهرباء، وشارك الجهاز في الاجتماعات التمهيديّة للجان (الطاقة المتجددة، المؤسسة والمستهلك) وأيضاً اجتماع الجمعية العمومية رقم 30 و31.
- كما تم الرد على استقصاءات الرأي المقدمة من لجان العمل تمهيداً لإعداد التقارير الفنية بنهاية عام 2021 ومن أهم التقارير التي يشارك فيها الجهاز.
- إصدار تقرير في نهاية عام 2020 sub-regional regulatory convergence، والعمل في تقرير "security of supply" والذي تعدّه لجنة الكهرباء التي ترأسها مصر ممثلة في الجهاز.
- Interlink between good regulatory principles and the energy transformation challenge والذي تقوم بإعداده اللجنة المؤسسية، وأيضاً شارك الجهاز بالرد على الاستقصاء الخاص بالتقرير السنوي الذي تعدّه اللجنة بعنوان Mediterranean energy regulatory outlook 2020.
- "Energy efficiency programs and e-mobility in the Mediterranean region" الذي تعدّه لجنة الطاقة المتجددة.
- "Role of digitalization and its impact on the consumer issues" الذي تعدّه لجنة المستهلك.

### مشروع التعاون مع الاتحاد الأوروبي:

- تعاون الجهاز مع الاتحاد الأوروبي في مشروع الدعم الفني لتحقيق الاستدامة الفنية والمالية لقطاعي الطاقة المتجددة وتحسين كفاءة استخدام الطاقة وقد قام الجهاز خلال العام المالي 2021/2020 بما يلي:
- تم إعداد الشروط المرجعية واختيار الاستشاري لتنفيذ
- دراسة تطوير القوانين واللوائح والقواعد التنظيمية الخاصة بالطاقات المتجددة.
- دراسة نماذج العقود الخاصة بإنتاج الكهرباء من المخلفات وتنظيم العلاقة بين الأطراف المعنية وذلك بالتنسيق مع جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك.
- دراسة نظام شهادات المصدر بالتنسيق مع كل من جهازي تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك وجهاز تنظيم أسواق الغاز.

### **الاتفاق المبرم مع الوكالة الفرنسية للتنمية AFD Grant Agreement:**

بعد توقيع منحة بين وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة والوكالة الفرنسية للتنمية AFD ليستفيد بها جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك.

- اجتمع الجهاز مع ممثلي الـ AFD لتحديد الشروط المرجعية للخدمات الاستشارية المطلوبة منهم وتم إعداد شروط مرجعية في الموضوعات:

1. الحوكمة.

2. تقييم أداء شركات التوزيع

أ: تحسين تقييم أداء شركات التوزيع وعمل منصة.

ب: ضوابط منظمة مبنية على تشجيع الشركات لتحسين اداءها.

3. السيارات الكهربائية.

4. خفض الفقد بشركات التوزيع.

- جاري تعيين استشاري لمدة زمنية قصيرة لمعاونة الجهاز في صياغة الشروط المرجعية السابق ذكرها في صورتها النهائية على أن يتم تمويله من جانب الوكالة خارج المبلغ المخصص للجهاز.

- تم ارسال ترشيحات الجهاز لتشكيل اللجنة التنسيقية للمشروع بالتعاون مع وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة. **مشروع التعاون مع السفارة الدنماركية والبرامج التدريبية التي تنظمها الوكالة الدنماركية الخاصة ببرامج**

### **"شراكة الطاقة المصرية الدنماركية" (2022-2019) Danida Fellowship Partnership**

- تم البدء في خطة تعزيز كفاءات العاملين بالقطاع، حيث تم ترشيح عدد من العاملين بالجهاز والجهات الأخرى لعدد من الدورات التدريبية بالدنمارك.

- تدريب العاملين بالجهاز على كيفية استخدام برنامج Balmorel وتم وضع مقترح لورشة عمل للبدء في التدريب بالإضافة إلى دورة تدريبية عن البرنامج بالدنمارك.

التعاون مع أفريقياتجمع منظمي الطاقة لدول شرق وجنوب أفريقيا

- تم المشاركة في عدد من ورش العمل في إطار المشروعات الممولة من منظمة السوق المشتركة لدول جنوب وشرق أفريقيا (الكوميسا) لتوحيد الأطر التنظيمية لأسواق الكهرباء ووضع المبادئ التوجيهية لاستراتيجيات الطاقات المتجددة بالقارة الأفريقية، والمشاركة في دراسة وتحديد المنظور التنظيمي لمقترح الربط الإفريقي.

- كما تم المشاركة في إعداد خطة العمل واللائحة الداخلية لجهاز تنظيم الكهرباء الإقليمي لدول شرق أفريقيا (IRB) أيضاً في إطار الخدمات الاستشارية الممولة من منظمة السوق المشتركة لدول جنوب وشرق أفريقيا (الكوميسا).

الرابطة الإقليمية لمنظمي الطاقة في الشرق والجنوب الأفريقي (RAERESA)

- استضاف الجهاز الاجتماع العاشر للجمعية العمومية للرابطة الإقليمية لمنظمي الطاقة للشرق والجنوب الأفريقي RAERESA شرفياً والذي تم عقده عبر منصة زووم. تم إجراء انتخابات لرؤساء اللجان

الأربعة لـ RAERESA، وتم إعادة انتخاب مصر رئيساً للجنة المتخصصة بشأن توحيد الأطر القانونية والتنظيمية.

- شارك الجهاز في ورشة عمل حول تطوير الحد الأدنى من أداء الطاقة standard لمنطقة جنوب أفريقيا وجنوب أفريقيا والمحيط الهندي (MEPS)

- شارك الجهاز في ورشة عمل استشارية عبر الإنترنت لمراجعة مسودة المبادئ التوجيهية لسياسة الإقليمية والمبادئ التوجيهية لآلية حوافز الطاقة المتجددة.

- شارك الجهاز في ورشة العمل "Women in Energy"، وارسال استقصاء للرأي لتحديث قاعدة البيانات الخاصة بمتطلبات النوع الاجتماعي والقدرة للنساء العاملات في الدولة.

#### المنتدى الأفريقي لمنظمي المرافق AFUR

- بدعوة من المنتدى الأفريقي لمنظمي المرافق AFUR شارك الجهاز في ورشة عمل "The Impact of Regulation on Driving Renewable Growth across Africa".

## الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق

وضعت الإدارة نصب اعينها ان تقوم بالدور الذي يساعد على تحقيق أهداف الجهاز المنوط بها بأعلى درجات الفعالية والكفاءة حيث تسعى الإدارة لتطوير قدرات الجهاز وقدرتها التكنولوجية وتنفيذ خطه التحول الرقمي باستخدام التقنيات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تعتبر أحد أهم المحاور التي تهتم المؤسسات بتنميتها في الوقت الحالي.

وذلك على عدة محاور كالآتي:

### أولاً: البرمجيات وقواعد البيانات:

#### 1- الموقع الإلكتروني للجهاز:



- تطوير الموقع السابق للجهاز وعمل موقع الكتروني جديد يتناسب مع التكنولوجيا الحديثة لتصميم المواقع.
- إضافة صفحات تفاعلية على الموقع الالكتروني للجهاز لتسهيل التعامل من المستهلكين والمستثمرين مع الجهاز.
- العمل على تحديث الموقع بأحدث البيانات بالتنسيق مع كافة الإدارات في الجهاز بشكل دوري.
- تحديث الصفحة التي تمكن المستهلك المنزلي والتجاري من حساب فاتورته (احسب فاتورتك) وفقا لتعريفه

العام المالي 2021/2020

- تم عمل Google Analysis لمعرفة كافة الاحصائيات والبيانات المتعلقة بالموقع وتسليمها للإدارة العامة للتوعية والإعلام ويتضح منه زيادة عدد الزائرين للموقع (شهريا حوالي 13.810) من جميع بلدان العالم خاصة الدول العربية التي يوجد بها أجهزة مماثلة، ويتم تفاعل الزائرين مع جميع الصفحات بالموقع خاصة لصفحات الخاصة بالتعريفية الحالية للكهرباء، شروط واجراءات منح التراخيص، صفحة احسب فاتورتك والصفحات الخاصة بالقواعد التنظيمية والقانونية والكتب الدورية.



يقدم التطبيق مجموعة من الخدمات التي تساعد المستهلك على معرفة كيفية حساب فاتورة الكهرباء والشرائح المختلفة لها واهم ارشادات ونصائح ترشيد الكهرباء كما يشرح التطبيق هذه الخدمات في صورة مبسطة تمكن المستهلك من الاستفادة من تلك الخدمات في دقائق قليلة

- تم تطوير وتحديث التطبيق وفقا لتعريفية العام المالي 2021/2020

- تم تحميل التطبيق ما يقرب من 50 ألف مره وتقييم المستخدمين له ممتاز

**2- تطبيق احسب فاتورتك الخاص بالهاتف المحمول:**

**3- المنظومة الإلكترونية الداخلية:**

تم العمل على تطوير عدد من التقارير الجديدة طبقا لاحتياجات بعض الادارات بالجهاز

**ثانيا: تطوير البنية التكنولوجية الداخلية:**

- حصر لأعداد وحالة جميع الأجهزة والبرامج وتحديث بعض الأجهزة والبرامج للمستخدمين
- إحلال وتجديد السنترال الداخلي وتحسين كفاءته لتسهيل عملية التواصل بين المستمريين/المستهلكين والموظفين في الإدارات المختلفة.
- ادخال النظام الإلكتروني لإرسال واستقبال الفاكس Electronic Fax Server solution .
- إضافة خدمة الانترنت اللاسلكي Wi-Fi للجهاز.
- رفع كفاءة نظام تأمين الكهرباء عن طريق زيادة قدرة UPS.
- توفير الحلول التكنولوجية الآمنة اللازمة لتسهيل قيام الموظفين العمل من المنزل أثناء جائحة كورونا .

1 شارع م / ماهر أباطة – خلف نادي السكة الحديد – طريق  
الأوتوستراد – مدينة نصر

73 مكتب بانوراما أكتوبر رقم بريدي 11811

ت/ (00202) 23421475

ف/ (00202) 23423479

[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)