



دور

# جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك في حماية مستهلكي الكهرباء

الاستاذ/ صلاح عبدة رزق  
رئيس الادارة المركزيه للتوعيه وحماية المستهلك

١٥ يونيو ٢٠١٤



أنشئ جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك بالقرار الجمهوري رقم 2000/399 كهيئة عامة مستقلة تماماً عن أطراف مرفق الكهرباء للقيام بتنظيم مرفق الكهرباء بمراعاة التوازن بين مصالح كل من منتج وناقل وموزع ومستهلك للكهرباء وقد بدأ الجهاز في ممارسة نشاطه في ديسمبر 2001.

- 1- تنظيم أنشطة إنتاج ونقل وتوزيع وبيع الكهرباء والعمل على إنشاء سوق تنافسية للكهرباء لرفع كفاءة وجودة الخدمة.
- 2- منع الممارسات الاحتكارية داخل قطاع الكهرباء.
- 3- حماية المستهلك وفض المنازعات التي تنشأ بين أطراف الكهرباء.

دور  
الجهاز



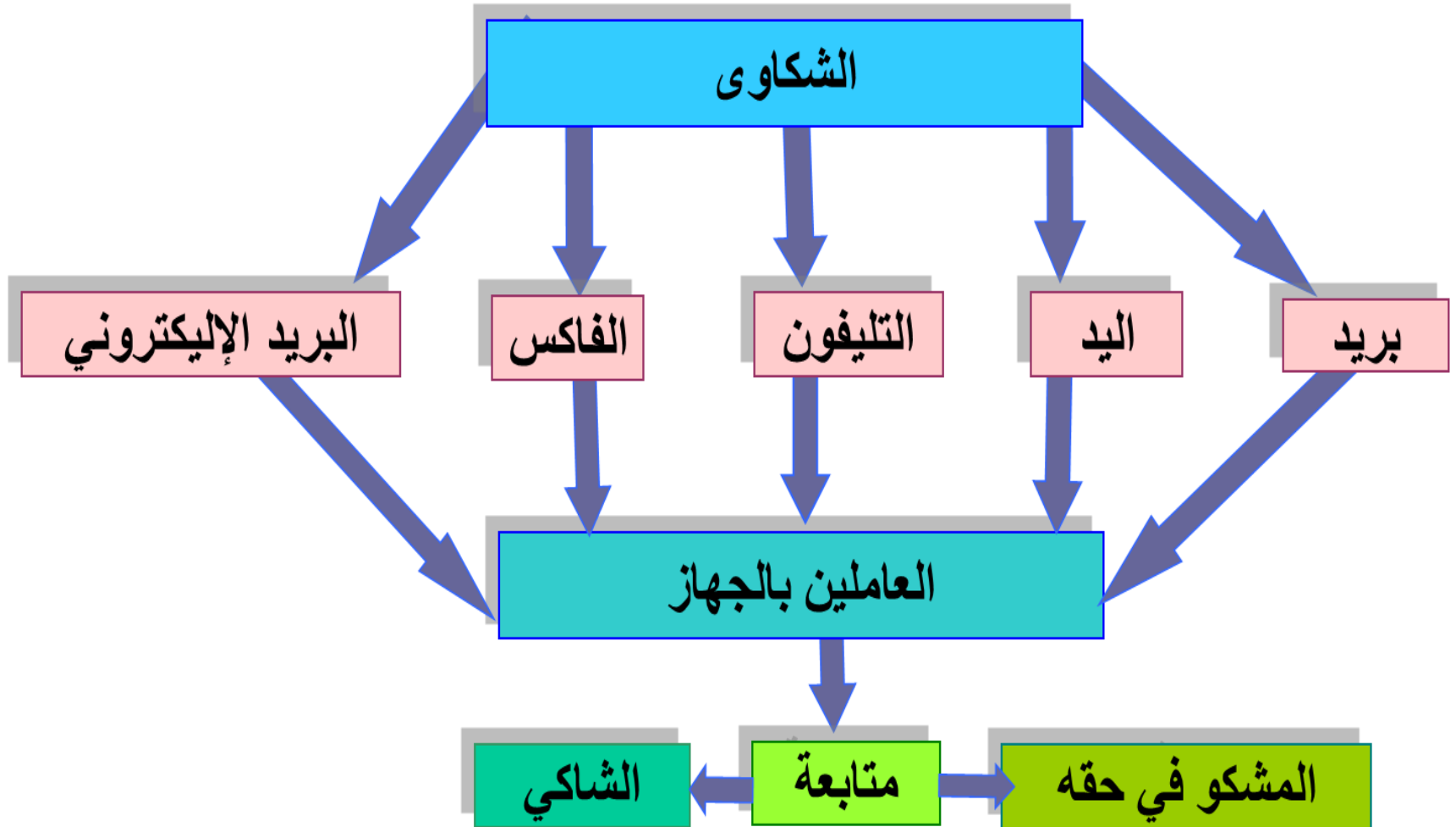
## في مجال حماية المستهلك يقوم الجهاز بما يلي:

العمل على زيادة فعالية دور شركات الكهرباء في حل شكاوى المستهلكين ومراقبة أدائها في هذا الشأن،  
ومن ذلك:-

■ إنشاء نظام آلي موحد للشكاوى على مستوى الجمهورية ليضمن هذا النظام ما يلي:

**تسجيل بيانات الشكاوى بكافة وسائل التبليغ الآتية:**

- شبكة الإنترنت، التليفون، الفاكس، البريد، اليد.
- الوصول الفوري لبيانات الشكاوى أياً كانت وسيلة الإبلاغ إلى الجهة المعنية بدراستها وحلها.
- حساب زمن الحل بدايةً من توقيت وصول الشكاوى.
- تسجيل كامل لكافة المراحل والإجراءات حتى تمام حل الشكاوى.
- إجراء التحليلات اللازمة لكافة البيانات لتوضيح نقاط القوة ليتم تعظيمها ونقاط الضعف ليتم التغلب عليها.





# مهام الإدارة المركزية للتوعية وحماية المستهلك

- 1 القيام بحل شكاوى المستهلكين المقدمة ضد شركات التوزيع.
- 2 القيام بحل المنازعات التي قد تنشأ بين أطراف مرفق الكهرباء.
- 3 وضع القواعد والضوابط التنظيمية الخاصة بالتعاقدات فيما بين مقدمي الخدمة والمنتفعين بها وطرق وأساليب المحاسبة وكذا ضوابط التعامل مع المنازعات التي قد تنشأ بين المستهلكين وشركات التوزيع.
- 4 العمل على تدريب العاملين بشركات توزيع الكهرباء والذين يتعاملون بشكل مباشر مع الجمهور على الطرق المثلى لبحث شكاوى المستهلكين وحلها وكذا اللوائح والقواعد التنظيمية التي يتم التعامل من خلالها لحل هذه الشكاوى.
- 5 اجراء الدراسات والاستقصاءات.
- 6 العمل على توعية كل من المستهلكين وأطراف مرفق الكهرباء فيما يتعلق بالقواعد وحقوق وواجبات المستهلك.



## حقوق وواجبات مستهلك الكهرباء



لمستهلك الكهرباء الحق في الأمن المادي المتمثل في الحماية من الأضرار الصحية والمخاطر البيئية التي تقع من أنشطة إنتاج أو نقل أو توزيع الكهرباء, وكذا الأمن المعنوي المتمثل في الحماية من الظلم والجور والاستبداد.

### 1- حق الأمان

لمستهلك الكهرباء الحق في الحصول على المعلومات اللازمة والحقائق المؤكدة عند الرغبة في التعاقد على توريد الكهرباء له وبما يساعده على الاستهلاك السليم لهذه السلعة.

### 2- حق المعرفة

لمستهلك الكهرباء الحق في اختيار القدرة الكهربائية اللازمة له والإختيار من بين أكثر من مورد مرخص له وفقاً لأسعار تنافسية وبجودة عالية.

### 3- حق الاختيار

لمستهلك الكهرباء الحق في توصيل صوته أو شكواه الى الجهات الرسمية وغير الرسمية وتمثيل مصالحه لدى هذه الجهات من أجل تطوير الأداء.

### 4- حق الإستماع إلى آرائه



لمستهلك الكهرباء الحق في أن يحصل على احتياجاته الضرورية من الكهرباء بالجودة اللازمة دون انتقاص أو تخفيض .

لمستهلك الكهرباء الحق في الاضطلاع على القواعد المنظمة واكتساب المعارف والمهارات اللازمة لتوعيته في الاختيار بين أكثر من مصدر وكذا القواعد اللازمة لتعريفه بحقوقه ومسئوليته من خلال برنامج التوعية المستدامة.

لمستهلك الكهرباء الحق في العيش والعمل في بيئة خالية من المخاطر بعيدة عن أضرار الكهرباء.

**5- حق إشباع احتياجاته الأساسية**

**6- حق التثقيف**

**7- حق الحياة في بيئة سليمة**





- التأكد من مصدر التيار الكهربائي المورد إليه بأن يكون هذا المصدر مشروعاً ووفقاً للقواعد الفنية والقانونية المتعاقد على أساسها.
- طلب الفاتورة الأصلية لسداد قيمة إستهلاك الكهرباء الشهرية من المورد الأصلي للتيار.
- عدم الانسياق وراء إغراءات بعض ضعاف النفوس من العاملين بشركات التوزيع أو من غيرهم لإستمداد التيار الكهربائي بطريقة غير مشروعة.
- عدم الانسياق وراء الإعلانات المغرية عند اقتناء جميع الأجهزة الكهربائية, والبحث عن المواصفات الفنية التي تؤكد ترشيد استهلاكها من الكهرباء.
- التأكد من أن تركيب العدادات اللازمة لقياس الاستهلاك قد تم قبل استخدام الكهرباء.
- التأكد من الحصول على نسخة من عقد التوريد المبرم مع شركة التوزيع .
- التعاون مع الجهات المسؤولة عن حماية المستهلك في الإبلاغ عما تجده مخالفاً للقانون.



# أهمية وفوائد ترشيد الطاقة



## لترشيد فوائد عديدة يمكن إيجازها على النحو التالي

- دعم العلاقة بين شركة الكهرباء والمستهلكين من خلال تقديم خدمة ترشيد الطاقة والتي تعمق المصلحة المشتركة للطرفين.

- تخفيض قيمة فاتورة استهلاك الكهرباء للمستهلكين وبالتالي في خفض أعبائهم المالية.

- دعم صناعة المعدات عالية الكفاءة وبصفة خاصة من الإنتاج المحلي.

- دعم الشركات الوطنية العاملة في مجال تنفيذ دراسات ومشروعات ترشيد الطاقة (شركات خدمات الطاقة).

- تنمية الاقتصاد الوطني ككل.

- الاستغلال الأمثل لمصادر الطاقة الأحفورية مثل

البتروول ومشتقاته والتي تستخدم في محطات

توليد الكهرباء بما يساعد في الحفاظ على هذه

المصادر للأجيال المقبلة.

- خفض الاستثمارات اللازمة لبناء محطات

التوليد وخفض تكاليف الصيانة اللازمة للشبكات

الكهربائية.

- خفض استهلاك الوقود بمحطات التوليد الحرارية بما

يساهم في خفض انبعاث غازات الاحتباس الحراري

وتحسين البيئة.



## واجبات الموظف العام تجاه ترشيد الطاقة

وحول دور الموظفين في الحفاظ على قطاع الكهرباء واستمرارية عمله بالجودة والكفاءة اللازمة- يمكن أن يتمثل في المحافظة عليه والابلاغ عن حالات التخريب والتعديات عليه باعتبارهم شريكا اساسيا في عملية التنمية وتشجيع عمليات الترشيد في استهلاك الكهرباء في كافة المباني والوحدات الحكومية، فمهما بذلت الوزارات من جهود لن يكون لها اهمية تذكر دون الدعم المخلص من جانب الموظفين وتعاونهم التام مع كافة الجهود المبذولة في هذا الشأن.

### بعض الارشادات الهامة للموظف :

- استعمال التهوية والانارة الطبيعية كلما كان ذلك ممكنا عن طريق فتح النوافذ ورفع الستائر.
- التأكد من أن مفتاح تكييف الشباك وتكييف الوحدات المنفصلة والمكيف المركزي في وضع إطفاء بعد انتهاء العمل .
- عدم ترك الشبائيك والأبواب مفتوحة أثناء تشغيل المكيف .
- ضرورة إطفاء الأنوار داخل المكتب بعد انتهاء العمل .
- فصل التيار عن جميع الأجهزة الكهربائية التي يستعملها أثناء العمل قبل مغادرة المكان .
- عمل صيانة دورية لأجهزة التكييف لضمان أداءها بكفاءة عالية .
- استبدال المصابيح عالية الاستهلاك بمصابيح موفرة للكهرباء .



## دور منظمات المجتمع المدني في ترشيد الطاقة

يتمثل دور منظمات المجتمع المدني في الترويج لمفاهيم وممارسات ترشيد الطاقة وذلك على النحو التالي:

- تدريب كوادر فنية من المجتمع المحلي للقيام بعمليات التركيب أو الصيانة في مشروعات الطاقة.
- رفع الوعي البيئي حول قضية تغير المناخ بصفة عامة وقضايا ترشيد الطاقة بصفة خاصة من خلال برامج بناء القدرات لتلك المجتمعات وعقد ورش عمل وتنظيم حملات ومؤتمرات جماهيرية للتوعية.
- تأسيس نوادي بيئية للأطفال والشباب وعمل برامج للتعريف بمفاهيم ترشيد الطاقة وقضايا البيئة والمناخ.
- تشجيع ونشر مفهوم الطاقة البديلة بين الافراد والتوسع في استخدامها.
- تأصيل مفاهيم المشاركة الاجتماعية من خلال اشراك المجتمع في تنفيذ مشروعات مختلفة لترشيد الطاقة.
- تنفيذ مطبوعات ومواد اعلامية مختلفة باستخدام كافة وسائل الاعلام للترويج لمفاهيم ترشيد الطاقة.



## دور منظمات المجتمع المدني في ترشيد الطاقة

- تنفيذ نماذج ومشروعات استرشادية للترويج لمفاهيم ترشيد الطاقة.
- اتاحة فرص حصول المجتمع على اجهزة ترشيد الطاقة باسعارمخفضة.
- السعي لضمان استمرار التمويل الملائم لتنفيذمشروعات ترشيد اتهلاك الطاقة بمشاركة كافة الاطراف
- سواء القطاع الخاص او الهيئات والمنظمات الدولية.
- تعزيز الجهود التي تبذل لوضع الية التنمية النظيفة .
- انشاء بنوك معلومات لكل ما يتعلق بالطاقة البديلة في الوطن العربي .
- تشجيع البحوث والدراسات المتعلقة بالطاقة التقليدية او الطاقة البديلة.
- نشر النماذج الاقليمية للمحاكاة قي كافة انحاء الوطن العربي .
- تكوين مجموعات ضغط لمطالبة الدول الصناعية بالوفاء بالتزاماتها للحد من انبعاث غازات الاحتباس الحراري وفقا للمعاهدات والاتفاقيات الدولية.



## نشرة أخبار الطاقة "مرصد الكهرباء"

قام الجهاز بأصدار نشرة عن أحوال الكهرباء تحتوي علي معلومات عن أقصى وأدنى حمل تحقق خلال اليوم، كذلك كمية الأحمال التي تم فصلها خلال ساعات الذروة، كما تشتمل النشرة علي مقارنة مع حمل اليوم المماثل من العام الماضي، مع الإشارة إلي كمية الطاقة الكهربائية المنتجة ونسب توزيع تلك الطاقة علي مصادر الإنتاج المختلفة.



وتجدر الإشارة إلي إعداد الجهاز لتقرير سنوي وشهري وموسمي وسنوي يرصد التطورات التي تطرأ علي الشبكة الكهربائية وهو عبارة عن مجموعة من المنحنيات التي توضح التطور فى الحمل الاقصى والطاقة المنتجة كذلك ملخص لنشرة الكهرباء خلال مدة التقرير، وبالإضافة الي ذلك يشمل التقرير أهم العوامل التي قد تؤثر علي الشبكة مثل إضافة محطات جديدة أو خروج محطات من الخدمة بسبب الصيانة أو الاعطال وكذلك إضافة أو خروج خطوط نقل رئيسية علي شبكة الجهد الفائق.

كما يوجد بالنشرة ساعة مقسمة علي الأربع وعشرين ساعة تظهر حالة الشبكة الكهربائية والتي تُمثل بألوان الأخضر والأصفر والأحمر حيث يدل اللون الأخضر علي توازن الشبكة واللون الأصفر علي إتجاه تجاوز الأحمال لقدرات الإنتاج المتاحة، أما اللون الأحمر فيدل علي تجاوز الأحمال لقدرات الإنتاج المتاحة.

يتم الإعلان عن النشرة وحالة الشبكة من خلال أدوات التواصل المختلفة للجهاز: الموقع الإلكتروني، الصفحة الرسمية علي الفيس بوك، بالإضافة إلي البريد الإلكتروني وبرامج "الشات" المختلفة "viber" و "ال

و **FACEBOOK**

أو **whatS'app**

**TWITTE**



## الجهاز يبادر بإنشاء أول محطة توليد بالطاقة الشمسية فى مبنى حكومى



فى إطار السعى القومى الحثيث وإتساقا مع التوجه العالمى فى السنوات الأخيرة لإستغلال مصادر الطاقة الجديدة والمتجددة كبديلا حتميا للوقود الأحفورى وأكثر أمنا فيما يتعلق بالبعد البيئى، قام جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك بإتخاذ خطوة رائدة فى مجال توليد الكهرباء من خلال الإستفادة من الطاقة الشمسية حيث قام بإنشاء محطة للخلايا الشمسية مثبتة فوق سطح مبنى الجهاز بقدرة إجمالية (13.7) ك.وات لتغذية أحمال مبنى الجهاز وذلك عن طريق ربط المحطة بالشبكة الداخلية للجهاز بالتزامن فعلى الرغم من أن القدرة الإجمالية للمحطة قد لا تبدو كبيرة بالقدر الذى يغطي كافة أحمال الجهاز إلا أنها تعد خطوة إستباقية فى هذا المجال أرتأى الجهاز ضرورة القيام بها فى هذا، و يقدم الجهاز نموذجا يحتذى به من جانب باقى المؤسسات الحكومية وكذلك المنشآت التجارية والمنزلية، ويهدف الجهاز إلى جعل هذه المحطة نموذجا للدلالة على جدوى وكفاءة مثل هذا النوع من تكنولوجيات الطاقة الشمسية حيث يقوم مهندسى الجهاز المعنيين بمتابعة أداء المحطة وتسجيل البيانات الهامة مما يجعل منها مرجعية للراغبين فى إنشاء محطات للطاقة الشمسية وربطها بالتزامن مع الشبكة للكهرباء.



