رئيس مدير عام «ستاغ»:

نحو إلغاء الفاتورة التقديرية و معلوم التلفزة

تونس - المحرر الاقتصادي - منية

خلال يوم دراسي انتظم مؤخرا حول " علاقة الشركة التونسية للكهرباء والغاز بالمواطن " بحضور ممثلين عن المجتمع المدني والوزارات والمؤسسات العمومية والمسؤولين عن الهياكل الوطنية، تم التأكيد على أن العلاقة بين الحريف و" الستاغ " هي علاقة تجاذب مستمر بسبب ما يراه المواطن ارتفاعا في فاتورة الكهرباء والغاز واعتماد معلوم الإذاعة والتلفزة التونسية وهو ما تسبب في إحداث حالة من السخط والاحتقان ضد الشركة جعلها محل انتقادات واسعة في الفترة الأخيرة خاصة على مستوى الإشكالية القائمة بسبب مقروئية الفاتورة وطريقة احتسابها وارتفاع تكلفتها فضلا عن الأخطاء الواردة فيها ومعلوم الإذاعة والتلفزة ومسألة التزويد بالكهرباء والغاز الطبيعي للحرفاء العاديين وكذلك الصناعيين.

السيد رضا بو مصباح

حالة من السخط والاحتقان

ذلك ما صرح به رضا بن مصباح الرئيس المدير العام للشركة التونسية للكهرباء والغاز على هامش انعقاد فعاليات هذا الملتقى مؤكدا أن النوايا تتجه خلال الفترة القادمة نحو إلغاء الفاتورة التقديرية وكذلك الشأن بالنسبة لمعلوم الإذاعة والتلفزة الوطنية وهما من أبرز عوامل توتر العلاقة بين الستاغ وحرفائها، وأشار في ذات السياق إلى إمكانية وقوع أخطاء محتملة في الفاتورة ولكنها تبقى أخطاء ذات نسبة ضعيفة جدا، لا يمكن أن تحدث إلا في بعض الحالات النادرة خاصة مع اعتماد الستاغ لمنظومة معلوماتية جديدة.

وفيما أكد عزم الشركة التونسية للكهرباء والغاز على مواصلة الإصغاء إلى مشاغل الحرفاء والاستجابة لتطلعاتهم وسعيها إلى اعتماد استراتيجية مدروسة تؤسس لعلاقة جديدة بين الشركة وحرفائها قوامها التفاهم والتكامل والتواصل، ذكر رضا بن مصباح بالعديد من الإجراءات المقترحة في هذا الإطار لكسب ثقة الحريف والنهوض بأداء الشركة، منها بالإضافة إلى إلغاء الفاتورة التقديرية وعدم اعتماد معلوم الإذاعة والتلفزة، العمل على تحفيز الحريف على استخلاص معاليم الاستهلاك لديه في الآجال المحددة وتحسين منظومة الاستقبال بالشركة ومختلف فروعها فضلا عن الاستجابة لاحتياجات الحرفاء بالسرعة والدقة المطلوبة.

تلاعب وسرقات

وتفيد الأرقام والإحصائيات التي تم عرضها خلال هذا اليوم الدراسي أن التوازنات المالية للشركة التونسية للكهرباء والغاز قد شهدت اختلالا مرده تراكم الديون المتخلدة بذمة الحرفاء على اختلاف أصنافهم والتي بلغت في موفى شهر أفريل المنقضي حوالي 360 مليون دينار.

أما بالنسبة للفاقد التجاري ويتمثل في كمية الكهرباء المفقودة جراء توقف العداد بطريقة تلقائية أو مفتعلة فعادة ما تكون نسبته بين 4 و6 % من الكهرباء الذي يتم إنتاجه في محطات الشركة، وقد سجلت الشركة خلال سنة 2010 ما يناهز 19782 حالة سرقة في استهلاك الكهرباء والغاز الطبيعي أي ما تعادل قيمته 13.5 مليون دينار.

وقد سجلت هذه الأرقام على ما يبدو انخفاضا على امتداد السنة الماضية، حيث لم يتم سوى تسجيل 2293 حالة سرقة أي ما يعادل 1.2 مليون دينار ولا يعود ذلك إلى صحوة ضمير أولائك الذين يتلاعبون بالعدادات وبالأسلاك الكهربائية بل ذلك لأن الشركة لم تقم منذ الثورة بالمراقبة والكشف عن السرقات التي تتم عبر التلاعب بالعداد بصفة مكثفة وعادية، وتعود الأسباب إلى تكليف الموارد البشرية المتخصصة في المجال بمهام أخرى ذات علاقة باستمرارية تزويد الحرفاء بالكهرباء والغاز نظرا للظروف الخاصة التي مرّت بها البلاد.

> **تم سنة 2010 تسجيل 1873 جيغوات ساعة من الفاقد الفني والتجاري علما وأن الطاقة الكهربائية المنتجة خلال نفس السنة بلغت 14870 جيغوات ساعة**

هذا وقد تم سنة 2010 تسجيل 1873 جيغوات ساعة من الفاقد الفني والتجاري علما وأن الطاقة الكهربائية المنتجة خلال نفس السنة بلغت 14870 جيغوات ساعة.

انتدابات جديدة

وفيما تفيد الأرقام التي تم عرضها خلال هذا اللقاء أن " الستاغ " كانت قد تلقت السنة الماضية ما يقارب 450 ألف شكاية منها 52.2 % بصفة مباشرة و45.5 % كتابيا، أكد مدير عمليات التوزيع الجهوي بالشركة التونسية للكهرباء والغاز، فيصل القروي أن خسائر الشركة المنجرة عن سرقات الكوابل خلال السنة ذاتها قد قدرت بما يناهز 790 ألف دينار.

وتفيد ذات المصادر أن إلغاء العمل بالفاتورة التقديرية يتطلب إحداث انتدابات جديدة حيث ينتظر خلال السنوات القادمة إحالة ما يقارب 40 % من موظفي " الستاغ " على التقاعد وهو ما يستوجب السرعة في توظيف كفاءات جديدة، غير أن الشفافية المطلوبة في المناظرات الخارجية لانتدابات الوظيفة العمومية تتطلب الكثير من الوقت.

وكان اللقاء مناسبة لاستعراض دراسة أنجزها مكتب الدراسات EMERHOD حول " عملية الإنصات للحرفاء "، علما وأن الشركة دأبت على إنجاز مثل هذه الدراسات التي تهدف من خلالها إلى الإنصات إلى الحرفاء وتقديم درجة الرضا عن تطلعاتهم واستغلال نتائجها لتحسين خدمات الشركة ومنتجاتها.

وقد تضمنت مراحل إنجاز عملية الإنصات دراسة كيفية اشتملت على حلقات نقاش لتحديد تطلعات الحرفاء وأخرى كمية تضمنت دراسة ميدانية على كامل أقاليم الشركة وطبقا لاستمارات معدّة للغرض. هذا وتجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة في طور الإعداد وستكون جاهزة مع موفى السنة الحالية، علما وأن نتائج آخر دراسة أنجزتها الشركة التونسية للكهرباء والغاز تشير إلى أن 60.5 % من التونسيين راضون عن خدمات " الستاغ ".

« خلصت ارتحت خلصت ربحت »

تحت شعار " خلّصت ارتحت خلّصت ربحت " أطلقت الشركة التونسية للكهرباء والغاز حملة تحسيسية تتمثل في توزيع 1 مليون من المصابيح الاقتصادية كتشجيع للحرفاء الذين يقومون باستخلاص فواتيرهم الاستهلاكية في الآجال المحددة.

في ذات الإطار تم إحداث خدمة الإرساليات القصيرة " SMS فكرني " وتتمثل هذه الخدمة في قيام الشركة بإرسال إرساليات قصيرة للحريف تذكره فيها بفاتورة الاستهلاك وآخر أجل للدفع. وهذه الخدمة المجانية تعوّض التذكير بالدفع الذي تقوم بإرساله الشركة التونسية للكهرباء والغاز عند تأخير الحريف في خلاص فاتورته مقابل ديناران اثنان معلوم التذكير.

وتسعى الشركة التونسية للكهرباء والغاز من خلال هذه الإجراءات وغيرها إلى التقرّب من حرفائها والتأسيس لعلاقة متجددّة بين المؤسسة والحريف.

أرقام ودلالات

يبلغ عدد حرفاء الشركة التونسية للكهرباء والغاز حوالي 3 ملايين و300 ألف حريف في حين بلغت ديونها نتيجة عدم خلاص فواتير الاستهلاك في موفى أفريل الماضي 360 مليون دينار. وتبلغ نسبة التنوير العمومي 99.5 % مقابل 21 % سنة 1962، تاريخ انبعاث الشركة، هذا كما تم خلال سنة 2011 الاستجابة إلى 120 ألف عملية ربط بالكهرباء و55 ألف عملية للغاز الطبيعي.

ويذكر أن أول عملية إنصات للحرفاء قامت بها الشركة التونسية للكهرباء والغاز قد تمت سنة 1998 وتلتها عملية إنصات أخرى في سنة 2004 والتي تم على إثرها اتخاذ جملة من الإجراءات أهمها إنجاز مشروع شامل لتجديد شبكات التوزيع ودعم برامج

الصيانة السنوية لشبكات التوزيع وتطوير برنامج سنوي فلإنصات لحرفاء الجهد المتوسط في القطاع الصناعي والخدماتي، وتكثيف الدورات التحسيسية في مجال السلامة ودعم برامج التواصل مع الحرفاء.

المحرر الإقتصادي 27 جوان 2012

صفحة 4-5