

شركة..... لتوزيع الكهرباء

بيانات الشركة

عنوان الشركة:

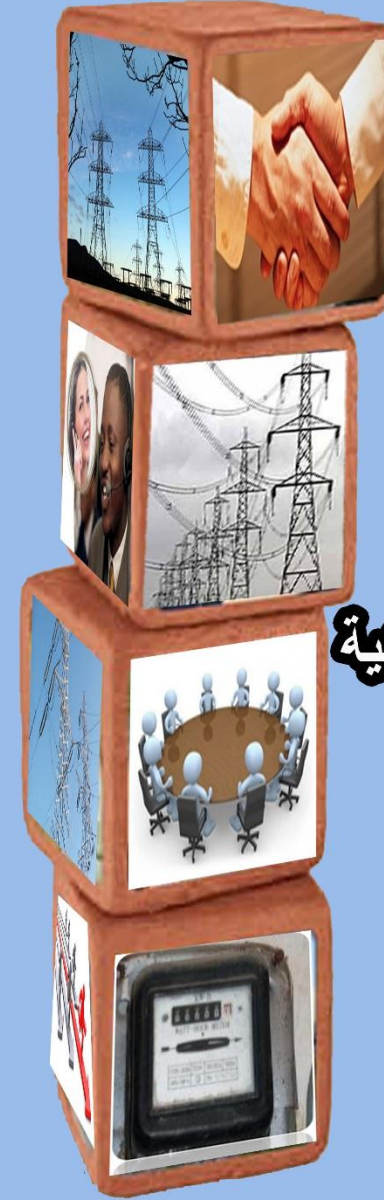
النطاق الجغرافي:

التليفون:

الفاكس:

الموقع الإلكتروني:

1



دليل
مستهلك الطاقة الكهربائية
في المنشآت السكنية



ما نقوم به لتطوير الخدمة وجودتها

- ❁ تخطيط شبكات توزيع الكهرباء وتنفيذ خطط التوسع ورفع كفاءة هذه الشبكات.
- ❁ وضع الخطط اللازمة لإحلال وتجديد وصيانة ورقابة وتشغيل مكونات شبكة التوزيع بما يتلاءم مع تطور الاحمال المستقبلية.

«دليل مستهلك الطاقة الكهربائية في المنشآت السكنية»

مرحباً بكم مع دليل مستهلك الطاقة الكهربائية في المنشآت السكنية:-

شعارنا

نحن دائماً في خدمة المستهلك، ومعاً سنصل إلى غدٍ أفضل نقدم فيه خدمة بالجودة والأسعار المناسبة.

رسالتنا

نبذل كل جهودنا للحصول على رضا المستهلك ونعتبر ذلك في مقدمة أولوياتنا وغاية نسعى إلي تحقيقها دائماً في إطار من الشفافية الكاملة.

هدفنا

- ❁ جعل الحياة أسهل وأيسر لمستهلك الطاقة الكهربائيه في المنشآت السكنية.
- ❁ ترشيد استهلاك الطاقه الكهربائيه وبالتالي ترشيد الإنفاق على هذا البند في المنشآت السكنية.
- ❁ تقديم المشورة المخلصة والمساعدة العاجلة عند الضروره.

عهدنا ووعدنا لكم

نقدر للمستهلكين تحملهم لبعض نواحي القصور الموجودة في أداء الخدمة نتيجة ظروف خارجة عن ارادتنا ونرجو أن تتسع صدورهم ويمتد صبرهم حتى نجتاز معاً هذه المرحلة الحرجة من تطور الأحمال والطلب المتضاعف على الطاقة الكهربائية خاصة في فصل الصيف، ونعدكم بأن نبذل قصارى جهدنا للوفاء بالتزاماتنا لتقديم خدمة أفضل ننال بها رضائكم عنها واستحسانكم لها.

وباختصار سوف يوضح هذا الدليل ما نقوم به لخدمتكم في سبيل تحقيق أهدافنا، وسيظل تقديركم لمستوي الخدمة محورياً لاهتماماتنا، ويسعدنا تلقى مقترحاتكم لتطوير الخدمة وتحسينها عبر الموقع الالكتروني للشركة الموضح علي غلاف الدليل.

● وضع خطط الطوارئ لمواجهة الاحداث الطارئه والتي قد يكون لها تأثيراً سلبياً على جوده خدمة وتغذية المستهلكين للطاقة الكهربائيه .

● تطوير هيكل أسعار بيع الطاقة الكهربائيه للإستخدامات المنزليه بالشكل الذي يحافظ على استمرارية تقديم الدعم للمستهلكين المستحقين من محدودى الدخل، وتحقيق العدالة الاجتماعيه بين المستهلكين، وثرشيد الاستهلاك، والحفاظ علي مستوي جودة الخدمة.

● تطوير خدمة الإبلاغ عن الأعطال من خلال تخصيص خط ساخن (١٢١) على مدار ٢٤ ساعة لسرعة الإبلاغ والرد على المستهلكين، مع الالتزام بإعادة توصيل التيار الكهربائي فور زوال أسباب العطل.

● العمل علي تحقيق مبدأ الشفافية مع المستهلكين بالمنشآت السكنية المتأثرين بالانقطاعات المبرمجه من خلال إخطارهم عن طريق وسائل الإعلام بمواعيد الإنقطاعات قبلها بيومين على الأقل من اجراء فصل التغذية الكهربائيه عنهم.

قنوات الاتصال بالشركة:



- البريد الإلكتروني
- استخدام الفيسبوك أو
- صفحات تويتر على
- الموقع الإلكتروني
- التحدث هاتفياً
- الرسائل البريدية
- الحضور شخصياً

الانضمام للشركة بالتعاقد أو تركها بإنهاء التعاقد معها

أولاً: بالنسبة للالتزاماتنا عند التعاقد مع شركتنا والانضمام إلينا كأحد المشتركين .

● سنعمل معك لضمان تمكنك من إدارة حسابك بسرعة وستكون خدمتنا لك شخصية وذات جودة عالية

● سوف نقدم لك جميع البيانات والمعلومات عن حسابك بعد تقديم ما يثبت انك صاحب الحساب، مع تحديث هذه البيانات والمعلومات بصفة دورية كل فترة.

ثانياً: عند انهاء التعاقد مع الشركة لرغبتك في ذلك سوف نقوم بإنهاء اجراءات فسخ التعاقد ورفع العداد وإصدار الفاتورة النهائية على وجه السرعة في غضون ٥ أيام عمل.

تحقيق أهدافنا سوف يكون من خلال ثلاث محاور اساسية هي:

المحور الاول: جعل الحياة أسهل وأيسر في مجال التفاعل بين أطراف مرفق الكهرباء:

كجزء من جهودنا لضمان جودة خدمة المستهلك، نحن نسعي دائماً لأن نجعل الحياة أسهل وأيسر بالنسبة لك، ونبذل كل ما في وسعنا لتيسير التعامل معنا باعتبار إن خدمة المستهلكين تضمن التزامات محددة في مجال الإتصال بهم والتواصل معهم وهي:



- اعادة الاتصال بكم عندما نعدكم بذلك.
- عدم تحويلكم أكثر من مرة واحدة عند الاتصال بنا إلا إذا كنتم توافقون على ذلك.
- إتاحة الفرصة لكم للتحدث إلى المستوى الإداري الأعلى عند طلبكم ذلك.

ضمانات استلام و سداد وتصويب الفاتورة



- سوف نقدم لكم مستقبلاً خدمة أمانة، للاطلاع على الفواتير وسدادها عبر الإنترنت.
- سنقوم بتحديث البيانات الشخصية الخاصة بك فور إعلامنا بها، وستكون التفاصيل الشخصية الخاصة بك آمنة.
- سنقوم بالاجابه على اي استفسارات خاصة بالفواتير على الفور (كلما امكن ذلك سواء هاتفياً أو عبر الانترنت).
- إذا حل منتفع في وحده سكنية محل منتفع آخر عليه التأكد من الشركة من عدم وجود فواتير مستحقة على العداد المركب بهذه الوحدة وإلاسيكون متضامناً في سداد مستحقات الشركة مع المنتفع السابق حتى تاريخ التعاقد.



- سوف تظهر بيانات فاتورتك بوضوح أي تغييرات في الأسعار لدينا.
- إذا كان هناك تأخير في تسليمكم فاتورة استهلاك الكهرباء عن موعدها المعتاد شهرياً فسوف يبدأ حساب الفترة المتاحة للسداد من تاريخ استلامكم الفاتورة.
- إذا تلقيت فاتورة أعلى في الكمية أو القيمة بأكثر من معدل الاستهلاك، فيمكنك التوجه للفرع الصادر منه الفاتورة لمراجعتها.



مسئوليتك كمشارك

- أن تمكن قارئ العدادات (الكشاف) من قراءة العداد المركب بوحدة السكنية، وفي حالة عدم تمكنه من ذلك عليك أن تقوم بوضع قراءة العداد في مكان واضح، أو إخطار الفرع أو الهندسة التي تتبعها بهذه القراءة مع إيضاح تاريخ تسجيلك لهذه القراءة .
- أن نخطرننا في حالة حدوث فقد أو تلف للعداد أو في حالة حدوث خلل أو توقف عن التسجيل بسبب كسر أو حريق أو إهمال.
- أن نخطرننا إذا كنت قد انتقلت الى وحدة سكنية اخرى أو في حالة غلق الوحدة السكنية المتعاقد على توريد التيار الكهربائي لها بسبب تغييرك عنها على أن يوضح بالاحطار فترة تغييرك.
- الالتزام بسداد قيمة الفاتورة خلال ٣٠ يوم من تاريخ المطالبه بها وفي حالة التأخير عن السداد خلال تلك المهلة يحق للشركة قطع التغذية الكهربائية عنك وفرض غرامة تأخير عند السداد.
- إذا كنت قد تلقيت فاتورة لا تتفق مع القراءة المسجلة بالعداد فيمكنك إخطارنا بالقراءة الصحيحة وسوف يتم تصويب الخطأ وتسويته في الفاتورة اللاحقة.

ضمان صحة الفاتورة

- إذا تبين أننا على خطأ من حيث زيادة أو تقليل كمية الكهرباء المستهلكة بشكل كبير أو من خلال عدم إرسال الفواتير الخاصة بك، فنحن نتحمل مسؤولية هذه الأخطاء ونتعهد بتصويبها وعدم تكرارها مرة أخرى.
- عند عدم التمكن من قراءة العداد المركب بوحدة السكنية سواء لأسباب ترجع إلى الشركة أو اليكم لأي فترة فسيتم تشريح كمية الاستهلاك عند اخذ القراءة الفعلية على عدد أشهر المحاسبة أيما كان عددها وليس على شهر واحد.

سداد الفاتورة

- يجب سداد الفاتورة شهرياً خلال (٣٠) يوماً من تاريخ تقديمها للمستهلك.
- سوف نتيح لك فرصة تقسيط قيمة الفواتير المتركمة الخاصة بك نتيجة تقصير من اجهزه التحصل بالشركة، وكذا في حالة تعسرك في السداد لأسباب وظروف تقتنع بها الشركة وسوف يتم التقسيط على عدد من الشهور يتناسب مع قيمة المديونية بحد أقصى (١٢) شهر شريطة الالتزام بسداد الفاتورة الشهرية.

خدمات القياس وقراءة العدادات

(١) العدادات الرقمية والميكانيكية:

- يتم تسجيل قراءات العدادات عن طريق موظفي الشركة و يمكنك انت ايضاً تقديم القراءات وفقاً لما اوضحنا سابقاً.
- نحن نلتزم بإجراء المعايرة للعداد بصفة دورية أو كلما طلب منا ذلك ولكن في هذه الحالة تكون علي حساب المشترك.
- سوف يتم قراءة العداد شهرياً أو كل شهرين في حاله تعذر القراءة شهرياً.
- اذا قمنا بقراءات تقديرية في حالات الضرورة، فسوف تستند تقديراتنا على كمية الكهرباء المستهلكة في الشهر المناظر من السنة السابقة؛ وحسب متوسط الإستهلاك في هذه السنة.



(٢) العدادات الذكية:

- لدينا خطة طموحة لاحتلال العدادات الذكية محل العدادات الرقمية والميكانيكية الموجودة لدى المشتركين.
- سوف تقوم العدادات الذكية بوضع حد للفواتير التقديرية عن طريق قراءة كمية الكهرباء المستهلكة ويتم نقل المعلومات ألياً بشكل امن ودقيق، وسوف يقوم مندوبونا بشرح كل ما يتعلق بالعمل بالعدادات الذكية والتأكد من راحتك عند استخدامها.



- أسعار بيع الطاقة الكهربائية للإستخدامات المنزلية مقسمة الى ست شرائح تصاعدية وهدفها هو تقديم الدعم لمحدودي الدخل وترشيد الإستهلاك.

تنقسم التعريفة المنزلية إلى ستة شرائح تصاعدية كالآتي:

بدأ من فواتير شهر فبراير ٢٠١٢

الحد الأقصى للكيلووات	الحد الأدنى للكيلووات	السعر لكل كيلووات	السعر الإجمالي
أقل من ٥٠ ك.ب	٥	٢,٥ جنية	١٠٥,٠٠ ك.ب ٢٣٥,٠٠ جنية
أكثر من ٥٠ حتى ٢٠٠ ك.ب	١٢	١٨,٠٠ جنية	١٨٥,٥٠ جنية
أكثر من ٢٠٠ حتى ٣٥٠ ك.ب	١٩	١٨,٠٠ جنية	١٨٧,٠٠ جنية
أكثر من ٣٥٠ حتى ٦٥٠ ك.ب	٢٩	١٨,٥٠ جنية	١٨٧,٠٠ جنية
أكثر من ٦٥٠ حتى ١٠٠٠ ك.ب	٥٣	٢٨,٥٠ جنية	١٨٧,٠٠ جنية
أكثر من ١٠٠٠ ك.ب	٦٧	٢٨,٥٠ جنية	١٨,٠٠ جنية

المحور الثاني : ترشيد الإنفاق على استهلاك الطاقة الكهربائية

(أ) الأسعار والتعريف

- ترتبط أسعار بيع الطاقة الكهربائية بتكلفة إنتاج ونقل وتوزيع هذه الطاقة.
- الأسعار يتم وضعها بناء على تكلفة عناصر الإنتاج وفي مقدمتها تكلفه الوقود التي تمثل نسبة ٥٠% تقريباً من تكلفة الإنتاج، هذا مع مراعاة البعد الإجتماعي والإقتصادي للمستهلكين.



(٢) التزاماتنا في مجال تقديم المشورة في ترشيد الانفاق على بند استهلاك الطاقة الكهربائية في المنشآت السكنية وتسهيلات سداد الفواتير .

- نحن على استعداد لإتاحة خبرتنا في مجال ترشيد الطاقة وتوفير بعض المهام المرشده للطاقة بسعر التكلفة بما يؤدي الى ترشيد الإنفاق على هذا البند .
- نحن على استعداد لتنظيم حوارات مجتمعية لتبادل الآراء والخبرات في مجال ترشيد الطاقة الكهربائية.
- سوف نقدم كافة التسهيلات الممكنة في سداد فواتير الاستهلاك المتراكمة سواء نتيجة تقصير من اجهزة التحصيل أو نتيجة التعسر في السداد .
- سوف نقوم على الفور بتسوية أي مبالغ يثبت أنه قد تم تحصيلها بالزيادة من المستهلكين نتيجة خطأ من الشركة.



المحور الثالث: تقديم المشورة المخلصة والمساعدة العاجلة عند الضرورة

(١) التزاماتنا كإستشارين لمشاركينا في المجالات الفنية

- نحن على استعداد لتقديم المشورة الفنية عند طلبها من خلال الخبرات الفنية المتاحة لدينا في هذا المجال .
- نحن على استعداد لتقديم المساعدة الفنية في حالة حدوث عطل في الشبكة الداخلية للمنشأة السكنية الخاصة بكم يؤدي إلى فصل التغذية عنها.
- نحن على استعداد لتقديم مشورتنا في مجال تحسين كفاءة استخدام الطاقة الكهربائيه في المنشآت السكنية .



(٤) عزيزى المستهلك نرجو أن تتذكر مايلي:



- أن انتظامك في سداد فاتورة استهلاك الكهرباء شهرياً سوف يساهم بشكل فعال في تمكننا من الوفاء بالتزاماتنا تجاهك وتطوير وتحسين الخدمة المقدمة لك.
- قبل الشروع في تملك أي وحدة سكنية أو استئجارها يجب التأكد من وجود صلاحية الترخيص الصادر لتوصيل التغذية الكهربائية لها.
- أن التوصيلات غير القانونية كإحداث خلل متعمد بالعداد أو الحصول علي كهرباء غير مسجلة بالعداد هي جريمة سوف تعرض من يقوم بها الي المساءلة القانونية بالإضافة لسداد غرامات كبيرة للشركة.
- أن مخالفة شروط عقد التوريد المبرم مع الشركة بتوصيل الكهرباء المسجلة علي العداد الخاص بك الي وحدات اخري تابعة للغير أو تابعة لك هو أمر محظور سوف يعرض المخالف إلي سداد مبالغ باهظة بالاضافة الي فصل التغذية عنه ورفع العداد.

(٣) التزاماتنا في التعامل مع الشكاوى



- لدينا منظومة متكاملة للتعامل مع شكاوى المشتركين طبقاً للقواعد المعتمدة من جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك .
- هناك مدة محددة للرد على الشكاوى حسب طبيعة الشكوى ومجالها و ذلك على النحوالتالى عشرة أيام يوم عمل للشكوى النمطية فى مجالات الأسعار و الجودة، وثلاثين يوماً للشكاوي المقدمة في مجال توصيل التغذية الكهربائية والمنازعات القانونية.
- للشاكي أن يتظلم الى **جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك** من قرار الشركة فى حالة عدم إقتناعه بقرارها فى شأن شكواه بأحد الوسائل التالية:

باليد: العنوان: ١ شارع المهندس ماهر اباطة-الدور الرابع خلف نادي السكة الحديد-طريق الاوتوستراد مدينة نصر-القاهرة-جمهورية مصر العربية.

بالبريد: صندوق بريد: ٧١ بانوراما ٦ اكتوبر ٧٣-الرقم البريدي: ١١٨١١

بالتليفون: (+٢٠٢) ٢٣٤٢١٤٧٥

بالفاكس: (+٢٠٢) ٢٣٤٢١٤٧٩

بالبريد الالكتروني: <http://egyptera.org>

٥) عزيزي المستهلك هل تعلم أن حقوقك وواجباتك كمستهلك للكهرباء هي:

أولاً: حقوق مستهلك الكهرباء:

- ١- حق الأمان
- ٢- حق المعرفة
- ٣- حق الاختيار
- ٤- حق الاستماع إلى آرائه
- ٥- حق إشباع احتياجاته الأساسية
- ٦- حق التنقيف
- ٧- حق الحياة في بيئة سليمة



ثانياً: واجبات مستهلك الكهرباء:

- ١- التأكد من الحصول على نسخة من عقد التوريد المبرم مع شركة التوزيع .
- ٢- التأكد من مصدر التيار الكهربائي المورد إليه. بأن يكون هذا المصدر مشروعاً ووفقاً للقواعد الفنية والقانونية المتعاقد على أساسها.
- ٣- البحث عن المواصفات الفنية التي تؤكد ترشيد الكهرباء عند الرغبة في شراء الأجهزة الكهربائية.
- ٤- عدم الانسياق وراء الإعلانات المغرية عند اقتناء جميع الأجهزة الكهربائية.

- ٥- التأكد من أن تركيب العدادات اللازمة لقياس الاستهلاك قد تم قبل استخدام الكهرباء.
- ٦- عدم الانسياق وراء إغراءات بعض ضعاف النفوس لإستمداد التيار الكهربائي بطريقة غير مشروعة.
- ٧- طلب الفاتورة الأصلية لسداد قيمة إستهلاك الكهرباء الشهرية من المورد الأصلي للتيار.
- ٨- التعاون مع الجهات المسؤولة عن حماية المستهلك في الإبلاغ عما تجده مخالفاً للقانون .

