

س1- لماذا لا يتم التحقيق في الشكاوى عن طريق سيادتكم او مختص من الشئون القانونيه ؟

ج1- الشكاوى يتم احوالها الى جهات الاختصاص نطاق الشكاوى حيث تتوفر قواعد البيانات الخاصه بالشاكي ويتم متابعه بحثها وازاله اسبابها واحاله المقصر للتحقيق .

س2- ماذا افعل اذا تم اصدار فاتوره الكهرباء بقيمه استهلاك اكبر من القراءة الفعلية ؟

ج2- يتوجه المشترك الى قسم الاصدار بالفرع التابع له حيث يتم مراجعه القراءة الفعلية المسجله بالعداد بمعرفه مراجع المنطقه واذا تبين خطأ القراءة يتم سحب فاتوره شهر الاصدار ومجازاه القارىء المتسبب في الخطا وفي حاله الامتناع عن سداد الفاتوره يتم اخطار محصل المنطقه في حينه وبدوره يتم سحب الايصال للالغاء وكذلك اذا صدرت فاتوره الشهر التالى خطأ (محاسب بالزيادة) يتم الغاؤها ايضا .

س3- كم سعر المتر للتركيب عداد جديد وهل اى مبلغ دفعه يتم استلام ايصال به ؟

ج3- تختلف اسعار العدادات وفقا لسعتها وقوتها وكافه المبالغ التى يتم تحصيلها بخزينه الفرع القائم باعمال التحصيل يقابلها تسليم طالب الخدمه ايصال معتمد من الفرع التابع له.

● يتم تحديد القدره التصميميه (ك. ف. أ / 100 م2) للمنشآت السكنيه بالقرى والمدن كالاتى :-

- سعر المتر السكنى بالمدينه " 10 " جنيه والقرى " 5 " جنيه
 - سعر المتر التجارى بالمدينه " 20 " جنيه والقرى " 12.5 " جنيه
 - ويضاف :- (9ك. ف. أ) للمصعد ، (5 ك. ف. أ) ظلمه مياه واحده (2. ك. ف. أ) اناره سلم للدور الواحد .
 - التكييف والسخانات المركزيه طبقا لما يقدمه المشترك .
 - وذلك على اساس القدره التصميميه للمنشآت السكنيه بالقرى والمدن حتى مساحه (2000 م2
- س4- اريد ان اقدم شكاوى لتلف العداد والعداد ليس باسمى ؟

ج4- يتم تقديم طلب الى مدير الفرع لفحص العداد موضحا به العنوان/ مراجع الحسابات/ اسم المشترك الاصلى / اسم المنتفع بالعداد/ ويت سداد مقابل خدمه فحص العداد .

س5- هل يكتفى بالنت فى متابعه الشكاوى والمخاطبه ؟

ج5- تقوم جهات الاختصاص بالبحث الميدانى والمكتبى لجميع الشكاوى الوارده من كافه وسائل الاتصال (النت / البريد / التليفون / شخصيا)

س6- كيف اغير نشاط عداد الكهرباء من مخزن الى شقه ؟

ج6- يتم تقديم طلب موضحا به نوع النشاط الحالى واسم مقدم الطلب والعنوان والفرع التابع له ومراجعته الحساب ومراجعته ملف المشترك . اذا تبين بان التعاقد شقه يتم المعاينه على الطبيعه وبالتالي يتم اتخاذ اجراء تغيير النشاط من مخزن الى شقه.

س7- هل يمكن نقل عداد الكهرباء من عقار الى عقار اخر ؟

ج7- لا يتم نقل عداد الكهرباء وفقا لتوصيات جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحمايه المستهلك (عدم نقل عدادات المشتركين بالوحدات السكنيه او التجاريه من مكان لآخر لارتباط تركيبها بالمكان المورد له الكهرباء وكذلك تطبيقا لنص ماده (10) من اللائحه التجاريه الموحده فان المهمات المركبه لتوصيل التغذية الكهربائيه لا تعتبر ملكا للمشارك ومن بين هذه المهمات العدادات المركبه لديه في المكان المتعاقد على التوصيل له) باستثناء القوى المحركه طبقا لما ورد من توصيات من جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحمايه المستهلك .

س8- امتلك شقه وتعهد المالك بدخول الكهرباء بالعقد ولم يفي .. ونريد توصيل الكهرباء بصورة قانونيه ؟

ج8- يتم التوجه الى الحى التابع للعقار للتأكد من وجود رخصه مبانى وغير مخالف للتنظيم واحضار موافقه الوحده المحليه لاتخاذ اجراءات تركيب العداد وفي جميع الاحوال الشركه ليست طرف في النزاع.

س9- قمت باحلا وتجديد المنزل على نفس المساحه وقمت المعاينه وسداد التكاليف المقرره ؟

ج9- حالات الهدم واعاده البناء على نفس المساحه وعدد الادوار يتك :-

- معاينه المكان على الطبيعه لوصف العقار المتعاقد على توريد الكهرباء اليه وتحديد المساحه قبل الهدم
- تصفيه حسابات العدادات المطلوب وقيام المشترك / المشتركين بسداد كافه المديونيات المستحقه قبل رفع العدادات بمعرفه الشركه .
- تطبيق ماورد بالتيشيرت والايضاحات المكمله للقواعد الوارده بدليل توصيل التغذية الكهربائيه للمنشات السكنيه فى القرى والمدن والمعمول بها اعتبارا من 2007/7/1 فيما يتعلق بحالات اعاده التوصيل بعدم الهدم واعاده البناء .
- تم وضع ضوابط لها بمعرفه جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحمايه المستهلك حيث لا يتم تحميل المشترك ويتم الالتزام بها وفقا لكل حاله .

س10- ما هي رسوم تغير العداد باسمى مع العلم انى لدى تنازل موثق فى الشهر العقارى من المالك القديم فقط ارغب فى معرفه التكاليف ؟

شقه	محل	
33.6 جنيه	52.2 جنيه	ج10- مقابل فحص
1.5 جنيه	130.05 جنيه	مقابل ارتفاع

س11- لماذا لا تقوم شركات التوزيع بالمسئوليه عن اناره الشوارع وصيانتها وتغيير اللمبات ؟

ج11- اناره الطرق والشوارع وصيانتها والمهمات الخاصه بها تتبع الوحدات المحليه طبقا للماده (19) من قانون الحكم المحلى رقم (43) لسنة 1979 ولائحته التنفيذيه ولا يتبع شركات توزيع الكهرباء .

س12- ما هي اسعار تركيب عدادات الكهرباء ؟

شقه	محل	ج12- مقابل تركيب عداد
34.4 جنيه	53.4 جنيه	

س13- كم سعر كيلو الكهرباء ؟

ج13 - اسعار بيع الطاقه الكهربيه تم الاعلان عنها فى جميع الصحف القوميه .

س14- اذا ماطل صاحب العماره فى نقل العداد باسمى ؟

ج14- لا يتم تغير اسم صاحب العداد باخر الا بموجب تنازل رسمى موثق بالشهر العقارى او امام المختص بالفرع .

س15- انا عايز اقدم على عداد شقه ؟

ج15- الشركه تقوم بتركيب العدادات حال توافرها ووفقا لاسبقيه السداد وبعد تقديم المستندات المطلوبه وطبقا للوائح والمنشورات .

س16- قمت بادخال الوصلات الارضيه والفرعيه والعدادات فكيف استفسر عن صحتها وقانونيتها في ظل وجود اعمال نصب ؟

ج16- يتم التوجه الى الفرع التابع له وتقديم طلب توصيل التيار مرفقا به مستندات وموافقات التوصيل حيث يتولى القسم الفنى بالفرع التوجه الى المشترك لفحص وتحديد مدى قانونيه التوصيلات من الناحيه الفنيه .

س17- انا امتلك بيت يقع في منتهى شارع ..ثم قام الجار بفصل الكابل الخاص بي ماذا افعل ؟

ج17- يتم التوجه الى القسم الفنى الخاص بتوصيلات المشتركين بالفرع التابع حيث يقوم فنى التوصيلات باجراء المعاينه على الطبيعه وتحديد اسباب فصل الكابل والشركه ليست طرف في النزاع .

س18- لماذا تم اتخاذ قرار وقف معاينات العدادات العشوائيه الدور الارضى ؟

ج18- لم يتم وقف المعاينات الخاصه بتركيب عدادات كوديه للمنشات السكنيه المقامه في نطاق شبكه الجهد المنخفض حيث يتم التركيب بارقام كوديه بدون عقد توريد طاقه وفي حاله طلب الجهات المختصه فصل التيار الكهربى عن المنشاه يتم رفع العداد دون ادنى مسئوليته على شركات التوزيع .

س19- لماذا لا يوجد توضيح لحساب الاستهلاك مكتوبا على ظهر الفاتوره للشفافيه ؟

ج19- الاسعار معلنه على موقع جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحمايه المستهلك بالاضافه الى ان الفاتوره تتضمن قراءه العداد السابقه والحاليه والكميه المستهلكه وقيمتها بالاضافه الى الرسوم المقرره وايه متغيرات اخرى تخص المشترك .

س20- هل يوجد فرق بين العداد الاسود والعداد الشفاف ؟

ج20- لا يوجد فرق فجميع العدادات يتم اختبارها ومعايرتها مع وجود نسبه خطأ متعارف عليها والعدادات على اختلاف انواعها تقوم بتسجيل استهلاكات الطاقه الكهربيه.

س21- منطقه تحتاج الى اعمده كهربيه لمن اذهب ؟

ج21- يقوم اهالى المنطقه بالتوجه الى الوحده المحليه³ التابعين لها وتحرير طلب لاناره المنطقه من التدعيمات الجديده .

س22- ما هي الجهة المسئولة عن تغيير الكابلات التالفه وما هي الاجراءات المطلوبه لذلك ؟

ج22- الجهة المسئولة عن تغيير الكابلات (متوسط - منخفض) فرع الكهرباء التابع له الجهة الطالبه الاجراءات اللازمه :-

- في حاله كابلات ملك الشركه يتم ابلاغ اعطال فرع الكهرباء
- في حاله كابلات ملك الغير يتم تقديم طلب للفرع لاجراء المعايينه واعداد المقاييسه وسداد قيمتها .

س23- قارئ العداد يخبرني انه لا يوجد لديه رقم للعداد وانه لا يستطيع اخذ القراءة ؟

ج23- على المشترك او المنتفع التوجه الى قسم خدمه العملاء بالفرع التابع له حيث يتم بالتنسيق مع قسم الاصدار ببحث الحاله وتحديد اسباب عدم اصدار فواتير ومعالجه المشكله .

س24- هل يمكن استرجاع اموالي لان الفواتير تاتي كمحل ولكنه منزل ؟

ج24- يجب التوجه الى الفرع التابع لفحص ملف التعاقد لتحديد النشاط المتعاقد عليه ومقارنته مع النشاط الفعلي لاتخاذ اجراءات التصويت اللازمه وحال وجود مستحقات للمشارك يتم تعليقها كدفعه مقدمه لصالحه تستهلك من قيم الاصدار التاليه .

س25- هل البدروم له عداد كهرباء ام لا ؟

ج25- نعم وفي حاله تقدم المشترك بطلب معتمد من الوحده المحليه التابع لها بالموافقه على توصيل التيار الكهربائي ويتم سداد قيمه المقاييسه الفنيه حسب المعايينه على الطبيعه ورخصه العقار ويطبق ماورد بالتييسيرات والايضاحات حسب القواعد الوارده بدليل توصيل التغذيه الكهربائيه للمنشآت السكنيه بالقرى والمدن والمعمول اعتبارا من 2007/1/1 في هذا الشأن .

س26- انا ساكن في شقه والعماره لا يوجد لها ترخيص ؟

ج26- لابد من توافر رخصه المباني وموافقه الوحده المحليه على توصيل التيار الكهربائي للعقار المراد التوصيل اليه وفي حاله استمرار التوصيلات الغير قانونيه يتم تطبيق اجراءات المادتين (30،31) من اللائحه التجاريه الموحده لشركات التوزيع وما ورد من توصيات من جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحمايه المستهلك بشأن حالات مخالفه شروط التعاقد وسرقه للتيار الكهربائي .