



الشركة القابضة لكهرباء مصر



جمهورية مصر العربية
وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة



دليل الخدمات الجماهيرية قطاع الكهرباء والطاقة المتجددة



دليل بيانات الخدمات

١٦	توصيل التيار الكهربائي للمباني غير القانونية	١	شهادة بيانات تعاقد / مصالحة
١٧	سداد دفعة مقدمة تحت الحساب	٢	شهادة بيانات استهلاك خلال فترة
١٨	مبيعات لمبات LED	٣	تركيب عداد قانوني لأول مرة
١٩	تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه	٤	تركيب عداد كودي
٢٠	تصحيح قراءة خاطئة	٥	تركيب عداد بدل تالف
٢١	إبلاغ عن قراءة العداد	٦	تركيب عداد بدل فاقد
٢٢	فواتير مسددة عن طريق منافذ السداد الالكتروني	٧	تغيير اسم صاحب العداد
٢٣	شحن كارت مسبق الدفع	٨	طلب فحص عداد
٢٤	استخراج كارت شحن بدل تالف او بدل فاقد	٩	طلب رفع عداد
٢٥	تصحيح اسم وبيانات مشترك	١٠	استبدال عداد بقدرة أكبر
٢٩-٢٦	تلقي بلاغات الاعطال والشكاوى	١١	تعديل توصيلة (داخلية - خارجية)
مرفقات		١٢	جدولة مديونية على اقساط شهرية
		١٣	توصيل التيار الكهربائي للمباني السكنية القانونية
٣١-٣٠	الدورة الاجرائية لتوصيل التيار على الجهد المنخفض	١٤	توصيل التيار الكهربائي للمنشآت الاستثمارية
٣٢	منافذ السداد الالكتروني لفواتير الكهرباء وشحن كرورت العدادات	١٥	توصيل تيار مؤقت
٦٧-٣٣	عناوين مراكز تقديم الخدمات بشركات توزيع الكهرباء		

١. شهادة بيانات (تعاقد - مصالحة)

طلب المشترك الحصول على شهادة تفيد أنه متعاقد / متصالح مع شركة التوزيع

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



■ بطاقة الرقم القومي

■ حضور المنتفع أو من له صفة قانونية

■ قيام المشترك باستيفاء نموذج لطلب الشهادة

■ سداد الرسوم المقررة

■ استلام الشهادة بعد التحقق من المستندات



الرسوم المطلوبة

٣٠ جنيه
بخلاف الضريبة



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

٣٠ دقيقة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

٢. شهادة بيانات استهلاك خلال فترة

طلب المشترك الحصول على شهادة تفيد استهلاكه خلال فترة

- بطاقة الرقم القومي
- حضور المنتفع أو من له صفة قانونية
- قيام المشترك باستيفاء نموذج لطلب الشهادة
- سداد الرسوم المقررة
- إستلام الشهادة بعد التحقق من المستندات

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

٣٠ جنيه عن السنة الأولى ثم
١٠ جنيه عن كل سنة لاحقة
بخلاف الضريبة



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

٦٠ دقيقة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

٣. تركيب عداد قانوني لأول مرة

طلب المشترك تركيب عداد جديد بالوحدة لأول مرة
(العقار به وصلة أرضية)

- بطاقة الرقم القومي
- سند الحيازة
- موافقة الحي أو الجهة الإدارية المختصة أو مقايضة العقار
- في حالة النشاط التجاري يضاف: البطاقة الضريبية السجل التجاري أو اقرار كتابي من العميل بأنه جاري في استخراج التراخيص
- قيام المشترك باستيفاء نموذج الطلب
- سداد الرسوم وقيمة المقايضة
- التعاقد على نموذج توريد الطاقة وتركيب العداد

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

ثمن العداد بالإضافة إلى حوالي ٣٠٪ من ثمن العداد كمصاريف إدارية واجور ونقل وتخزين وتركيب وبخلاف قيمة الضرائب المقررة.



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

حتى ٧ أيام عمل من
تاريخ سداد المقايضة
والتعاقد *



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

* في حال وجود تيار بالعقار

٤. تركيب عداد كودي (تم إيقاف تلقي طلبات هذه الخدمة حالياً)

تركيب عداد كودي للمواطنين الذين يستمدون تيار كهربائي بصورة غير قانونية لمحاسبتهم على استهلاكهم بدقة (العقار به وصلة أرضية)

- بطاقة الرقم القومي
- إيصال سداد الممارسة أو محضر المخالفة أو أن يكون مدرجاً بكشوف حصر المخالفين التي تعدها شركات التوزيع
- قيام المشترك باستيفاء نموذج الطلب
- سداد الرسوم وقيمة المقايسة
- تركيب العداد

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

طبقاً للقرار الوزاري رقم ٢٥٤
لسنة ٢٠١٦



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

٧ أيام عمل من تاريخ سداد
المقايسة *



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع ابتداء من
صفحة ٣٣

* في حال وجود تيار بالعقار

٥. تركيب عداد بدل تالف

تركيب عداد جديد بدلا من العداد التالف

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



■ بطاقة الرقم القومي

■ طلب من المنتفع او مذكرة من القارئ/ المحصل والتأكيد بتقرير المعاينة الفنية
■ بيانات الحساب

■ استيفاء الطلب

■ سداد الرسوم المقررة والمديونية المستحقة إن وجدت

■ رفع العداد التالف وتركيب عداد جديد وإعداد التسوية النهائية



الرسوم المطلوبة

ثمن العداد بالإضافة إلى حوالي ٣٠٪
من ثمن العداد كمصاريف إدارية
واجور ونقل وتخزين وتركيب
وبخلاف قيمة الضرائب المقررة



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

حتى ٣ أيام من تاريخ
سداد الرسوم



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

١. تركيب عداد بدل فاقد

تركيب عداد جديد بدلا من العداد المفقود

- بطاقة الرقم القومي
- محضر شرطة بفقد العداد
- طلب من المنتفع
- بيانات الحساب
- استيفاء الطلب
- سداد الرسوم المقررة والتسويات المستحقة إن وجدت
- تركيب العداد

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

ثمن العداد بالإضافة إلى حوالي ٣٠% من ثمن العداد كمصاريف إدارية واجور ونقل وتخزين وتركيب وبخلاف قيمة الضرائب المقررة



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتى الوصول إليها

حتى ٣ أيام من تاريخ
تقديم محضر الشرطة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع ابتداء من
صفحة ٣٣

١. تغيير اسم صاحب العداد

تغيير إسم المتعاقد على العداد

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



- بطاقة الرقم القومي
- سند الحيازة
- تنازل رسمي من المشترك السابق أو توكيل
- بيانات الحساب

- قيام المشترك باستيفاء نموذج الطلب
- حضور المنتفع الأصلي و تنازله امام المسؤول المختص
- سداد التسويات المستحقة ان وجدت
- سداد الرسوم المقررة والتعاقد على نموذج عقد توريد الطاقة*



الرسوم المطلوبة

١٠٠ جنيه **
بخلاف الضريبة



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

خلال ٦٠ دقيقة **



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

* يتم تركيب عداد جديد مسبق الدفع وسداد ثمنه (في حالة أن العداد المركب غير مسبق الدفع).
** في حالة أن العداد المركب مسبق الدفع.

١. طلب فحص عداد



الرسوم المطلوبة

٤٠ جنيه للعداد أحادي الوجه
٨٠ جنيه للعداد ثلاثي الوجه
بخلاف الضريبة



الفترة الزمنية من طلب الخدمة حتي الوصول اليها

حتى ٣ أيام عمل
من سداد رسم الفحص



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

٤. طلب رفع عداد

طلب رفع عداد من المشترك

- بطاقة الرقم القومي
- بيانات الحساب

- استيفاء استمارة طلب الرفع
- سداد الرسوم المقررة وجميع المستحقات على العداد إن وجدت
- رفع العداد في حالة تمكين الشركة من الرفع

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

٤٠ جنيه للعداد أحادي الوجه
٨٠ جنيه للعداد ثلاثي الوجه
بخلاف الضريبة



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

حتى ٣ أيام عمل



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

١٠- استبدال عداد بقدرة أكبر

طلب المنتفع تركيب عداد بقدرة أكبر يتناسب مع زيادة الاحمال
عن القدرة المتعاقد عليها

- بطاقة الرقم القومي
- بيان بالأحمال المطلوب تغذيتها
- بيانات الحساب
- استيفاء النموذج المخصص لزيادة القدرة
- معاينة الاحمال والتوصيلات على الطبيعة
- تصفية مديونية العداد القديم
- سداد الرسوم وتكاليف المقايسة المقررة

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

طبقا للمقايسة الفنية



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

حتى ٧ أيام عمل من
سداد قيمة المقايسة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

١١. تعديل توصيلة (داخلية-خارجية)

طلب المنتفع تعديل توصيلة كهرباء خاصة به

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



- طلب تعديل التوصيلة ■ بطاقة الرقم القومي ■ التصاريح المطلوبة
- فاتورة كهرباء حديثة في حالة التوصيلة الداخلية
- إيصال سداد المقايضة في حالة التوصيلة الخارجية
- إستيفاء الطلب ■ إجراء المعاينة اللازمة على الطبيعة
- إعداد المقايضة وتكاليفها وسداد الرسوم المقررة
- تنفيذ التعديل وإنهاء الطلب



الرسوم المطلوبة

طبقا للمقايضة الفنية



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

حتى ٣ أيام عمل من
تاريخ سداد قيمة المقايضة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

١٢. جدولة مديونية على أقساط شهرية

طلب تقسيط المديونية على أقساط شهرية عن المديونية المستحقة وليس تراكم الاستهلاك

- بطاقة الرقم القومي
- نموذج طلب تقسيط مديونية
- فاتورة كهرباء حديثة

- استيفاء نموذج طلب تقسيط مديونية
- دفع مبلغ ٣٠٪ كدفعة مقدمة كحد (أدنى)

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

سداد دفعة فورية ٣٠٪ بحد أدنى
وجدولة باقي المديونية بفائدة
طبقا للفائدة المعلنة بحد أقصى
٢٤ شهر



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

خلال ٣٠ دقيقة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

١٣. توصيل التيار الكهربائي للمباني السكنية القانونية

توصيل التيار الكهربائي للمباني السكنية الصادر لها موافقة من الحي المختص على التوصيل

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



- بطاقة الرقم القومي
- الرخصة والرسومات المعمارية
- خطاب من الجهة الإدارية المختصة بالموافقة على التوصيل
- سند الحيازة او الملكية
- قيام المشترك باستيفاء طلب توصيل الكهرباء
- إجراء المعاينة على الطبيعة وحساب تكلفة المقايسة وإدراجها للسداد
- قيام المشترك بسداد قيمة المقايسة واستخراج التصاريح اللازمة للحفر في حالة طلبها
- تنفيذ المقايسة والانتهاء من الطلب



الرسوم المطلوبة

القيمة النمطية لتوصيل الكهرباء للسكني ٣٥٠ جنيه/كيلو فولت امبير بالإضافة الى ثمن العداد وأي تكلفة للإجراءات الفنية المطلوبة



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

تقديم الطلب	يوم واحد
عمل المعاينة واعداد المقايسة وإدراجها للسداد	٨ أيام من تاريخ تقديم الطلب
تنفيذ المقايسة وتركيب العداد	٩ أيام بعد سداد المقايسة واستخراج تصاريح الحفر
اجمالي الفترة	١٨ يوم *



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

* طبقا لمخطط الدورة الإجرائية لتوصيل الكهرباء علي الجهد المنخفض المرفق ص ٣٠

١٤. توصيل التيار للمنشآت الاستثمارية

توصيل التيار الكهربائي للمشروعات الاستثمارية

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



- بطاقة الرقم القومي
- سند الحيازة
- البطاقة الضريبية
- السجل التجاري
- خطاب الجهة الادارية المختصة بالموافقة على توصيل الكهرباء
- قيام المشترك باستيفاء طلب توصيل الكهرباء
- إجراء المعاينة على الطبيعة وحساب تكلفة المقايسة وإدراجها للسداد
- قيام المشترك بسداد قيمة المقايسة واستخراج التصاريح اللازمة للحفر في حالة طلبها
- تنفيذ المقايسة والانتهاء من الطلب

الرسوم المطلوبة
القيمة النمطية لتوصيل الكهرباء للاستثماري ٥٥٠ جنيه/كيلو فولت امبير بالإضافة الى ثمن العداد وأي تكلفة للإجراءات الفنية المطلوبة

الفترة الزمنية من طلب الخدمة حتي الوصول اليها
تقديم الطلب
عمل المعاينة واعداد المقايسة وإدراجها للسداد
تنفيذ المقايسة وتركيب العداد
اجمالي الفترة
يوم واحد
٨ أيام من تاريخ تقديم الطلب
٩ أيام بعد سداد المقايسة واستخراج تصاريح السفر
١٨ يوم *

موقع تقديم الخدمة
عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

* طبقا لمخطط الدورة الاجرائية المرفق ص ٣٠

١٥- توصيل تيار مؤقت

توصيل الكهرباء بصفة مؤقتة لحين استكمال الإنشاءات

- بطاقة الرقم القومي
- طلب العميل بتركيب عداد بصفة مؤقتة
- موافقة الجهة الادارية المختصة على التوصيل المؤقت
- قيام المشترك باستيفاء طلب توصيل الكهرباء.
- إجراء المعاينة على الطبيعة وحساب تكلفة المقايسة وإدراجها للسداد
- قيام المشترك بسداد قيمة المقايسة واستخراج التصاريح اللازمة للحفر في حالة طلبها
- تنفيذ المقايسة وتركيب العداد والانتهاء من الطلب

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

طبقا للمقايسة الفنية



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتى الوصول اليها

٣ أيام من تاريخ سداد المقايسة
واستخراج التصاريح اللازمة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

١٦. توصيل التيار الكهربائي للمباني غير القانونية

(تم إيقاف تلقي طلبات هذه الخدمة حالياً)

اتخاذ الاجراءات الفنية اللازمة لتأهيل المبنى لتركيب العدادات الكودية المؤقتة لقياس استهلاك الكهرباء الموصل بوسائل غير قانونية

■ بطاقة الرقم القومي

■ قيام المشترك باستيفاء نموذج طلب تركيب عداد كودي مؤقت (طبقاً لكشوف حصر تعدها شركات التوزيع أو من خلال محاضر المخالفات والممارسات المحررة عن طريق الجهة المختصة) إجراء المعاينة على الطبيعة وحساب تكلفة المقايسة وإدراجها للسداد قيام المشترك بسداد قيمة المقايسة واستخراج التصاريح اللازمة لتأهيل الشبكة في حال طلبها تنفيذ المقايسة والانتهاء من الطلب

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

- قيمة الطلب ٥٠ جنيه رسوم المعاينة والمصاريف الإدارية
- القيمة النمطية لتوصيل الكهرباء للسكني ٤٥٠ جنيه/كيلو فولت امبير والاستثماري ٧٠٠ جنيه/كيلو فولت امبير بالإضافة الى ثمن العداد ** وأي تكلفة للإجراءات الفنية المطلوبة



الفترة الزمنية من طلب الخدمة حتي الوصول اليها

تقديم الطلب	يوم واحد
عمل المعاينة وإعداد المقايسة وإدراجها للسداد	٨ أيام من تاريخ تقديم الطلب
تنفيذ المقايسة وتركيب العداد	٩ أيام بعد سداد المقايسة واستخراج تصاريح السفر
اجمالي الفترة	١٨ يوم *



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

* طبقاً لمخطط الدورة الاجرائية المرفق ص ٣٠
** طبقاً للقرار الوزاري رقم ٢٥٤ لسنة ٢٠١٦

١٧. سداد دفعة مقدمة تحت الحساب

قيام المشترك بسداد دفعة مقدمة تحت حساب استهلاك الكهرباء نظرا لتغيبه عن المكان أو رغبته في السداد مقدما

■ بيانات الحساب

- توريد قيمة الدفعة المقدمة للخزينة
- استلام إيصال بما تم سداد

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

يتم سداد الدفعة المقدمة حسب
رغبة العميل دون أي رسوم
إضافية



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

فورا



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

١٨. مبيعات لمبات LED

طلب شراء لمبات LED نقدا او بالتقسيط

- بطاقة الرقم القومي
- بيانات الحساب في حالة التقسيط
- طلب شراء لمبات

- استيفاء طلب شراء لمبات LED
- سداد المديونية المتأخرة في حالة التقسيط

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

يتم تحديد السعر حسب
نوع اللمبة وقدرتها



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

١٥ دقيقة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع ابتداء من
صفحة ٣٣

١٤. تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه

رغبة المشترك في تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه

- بطاقة الرقم القومي
- إيصال كهرباء حديث
- البطاقة الضريبية الخاصة به في حالة النشاط التجاري والصناعي
- موافقة الجهة الإدارية المختصة
- استيفاء نموذج الطلب
- المعاينة على الطبيعة
- سداد الرسوم المقررة

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

فرق التأمين وفرق زيادة القدرة
حسب نوع النشاط
في حالة وجوده



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

٣٠ دقيقة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

٢٠. تصحيح قراءة خاطئة

تصحيح القراءة الخاطئة بالإيصال

- بطاقة الرقم القومي
- الإيصال الخاطئ

- المعاينة على الطبيعة لفحص العداد ظاهريا
- تعديل القراءة طبقا للقراءة على الطبيعة
- في حالة الخطأ يتم إلغاء الإيصالات الخاطئة وتعديلها

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

مجانا



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتى الوصول اليها

فورا



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع ابتداء من
صفحة ٣٣

٢١- إبلاغ عن قراءة العداد

- يمكن للمواطن إبلاغ قراءة العداد بنفسه من خلال قنوات متعددة من ضمنها :
- الخط الساخن ١٢١ الذي يعمل على مدار الساعة
 - الموقع الإلكتروني لشركات التوزيع

■ بيانات الحساب

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



 الرسوم المطلوبة	 الفترة الزمنية من طلب الخدمة حتى الوصول اليها	 موقع تقديم الخدمة
مجانا	فورا	عناوين مراكز تقديم الخدمة بشركات التوزيع إبتداء من صفحة ٣٣

٢٢ - سداد الفواتير عن طريق منافذ السداد الإلكتروني

اتاحة السداد النقدي وغير النقدي لقيمة فواتير الكهرباء عبر منافذ السداد الإلكتروني في انحاء الجمهورية

■ بيانات الحساب

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب الخدمة حتي الوصول اليها	موقع تقديم الخدمة
رسوم رمزية طبقا للمشركة مقدمة الخدمة	فورا	– مرفق عناوين مراكز تقديم الخدمة بشركات التوزيع ابتداء من صفحة ٣٣ – مرفق منافذ السداد الالكتروني ص ٣٢

٢٣. شحن كارت مسبق الدفع

شحن كارت عداد مسبق الدفع من خلال مراكز تقديم الخدمة بشركات توزيع الكهرباء أو منافذ السداد الإلكتروني في انحاء الجمهورية

■ كارت الشحن

■ تقديم كارت الشحن

■ شحن الكارت بالقيمة المسددة طبقا للإيصال

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

لا توجد رسوم للشحن ، وقيمة الشحن
حسب رغبة العميل

رسوم رمزية للشحن
طبقا للشركة مقدمة الخدمة



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتى الوصول اليها

فورا



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

* منافذ السداد الإلكتروني والمنتشرة
في كافة انحاء الجمهورية

* لمعرفة أقرب منفذ لشحن كارت عداد مسبق الدفع
برجاء زيارة موقع <http://fawry.com> أو الاتصال على الخط الساخن ١٢٤٦١

٢٤ - استخراج كارت شحن بدل تالف او بدل فاقد

طلب استخراج كارت شحن بدل تالف او بدل فاقد

- بطاقة الرقم القومي
- إيصال شحن سابق او كود المشترك
- اقرار كتابي بفقد الكارت

- استيفاء طلب استخراج كارت شحن بدل تالف او بدل فاقد
- سداد الرسوم المقررة

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

٣٠ جنيه



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

٢٥ دقيقة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

٢٥. تصحيح اسم وبيانات

طلب تصحيح اسم او بيانات بإيصال استهلاك الكهرباء

- بطاقة الرقم القومي
- فاتورة كهرباء حديثة

- طلب من المنتفع بالتعديل المطلوب
- مراجعة الملف

تعريف
الخدمة



المستندات
المطلوبة



الاجراءات



الرسوم المطلوبة

مجانا



الفترة الزمنية من طلب
الخدمة حتي الوصول اليها

١٥ دقيقة



موقع تقديم الخدمة

عناوين مراكز تقديم الخدمة
بشركات التوزيع إبتداء من
صفحة ٣٣

٢٦. تلقى الشكاوى والبلاغات

تعريف
الخدمة



يتم تلقي الشكاوى الواردة عبر قنوات التواصل وإحالتها إلكترونياً إلى الجهات المختصة ومتابعة الرد عليها عن طريق :

■ **الخط الساخن: ١٢١** حيث يتم استقبال شكاوى المشتركين من انقطاعات وجودة التغذية الكهربائية او الشكاوى التجارية على مدار اليوم (٧/٢٤) من خلال الاتصال على الرقم الموحد على مستوى الجمهورية

■ **الموقع الإلكتروني للوزارة:** يقوم المواطن بتسجيل شكواه ومتابعتها عبر

الرابط الإلكتروني التالي <http://www.moere.gov.eg/cmp>

■ **المواقع الإلكترونية بشركات التوزيع**

تقديم شكاوى ارتفاع فواتير الكهرباء من خلال مايلي

■ **خدمة الرسائل**

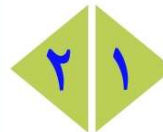
النصية :

يقوم المواطن بإرسال

بيانات حسابه عبر

رسائل **SMS** إلى

٩١١٢١



■ **تطبيق شكاوى**

فواتير الكهرباء:

يقوم المواطن بتحميل

التطبيق من خلال:

٢٦ - تلقى الشكاوى والبلاغات

إجراءات تقديم شكوى من خلال تطبيق المحمول

التواصل مع المواطن :
استكمال بيانات الشكوي والرد على المواطن

تحميل التطبيق :

من Google Play Store

أو App store

باسم شكاوي فواتير

الكهرباء

إختار الجهة :

اختيار الجهة

(شركة النقل

أو التوزيع)

من واقع فاتورة

الكهرباء حتي

يتسني الرد على

الشكوي بسرعة

شكوي
تطبيق المحمول

اكتب رقم الموبايل :

إدخال رقم الموبايل الذي

سيتم التواصل من خلاله

مع المواطن

قم بتصوير الفاتورة :

تصوير الفاتورة التي يشتكي منها

المواطن من خلال كاميرا الموبايل

تم استلام الشكوي :

ستظهر للمواطن رسالة

باستلام شكواه وجاري

العمل على حلها

تحميل صورة العداد

(اختياري) :

يتم تصوير عداد

الكهرباء او

الاستمرار بدون

تصوير

تحميل الصورة :

إضغط على زر (حمل

الفاتورة من هنا)

لتحميلها على التطبيق

٢٦. تلقى الشكاوى والبلاغات

إجراءات تقديم شكوى من خلال الرسائل القصيرة



٤

٢٦. تلقى الشكاوى والبلاغات

إجراءات تقديم شكوى من خلال الموقع الالكتروني



تسجيل شكاوي المواطنين

** يسعدنا تلقي أي شكاوي او مقترحات أو آراء

نوع الشكوي
الجهة
الاسم
تاريخ الميلاد
الرقم القومي
النوع

البريد الإلكتروني
تليفون المنزل
تليفون المحمول

المنزل محل الإقامة
رقم [] رقم المنزل [] الشارع [] الحي [] المحافظة [] عنوان محل الإقامة

محافظة الميلاد
سجل ادخال شكوي

عنوان الشكوي
تفاصيل الشكوي

تحميل المرفقات

هل تريد نسخة من الشكوي على البريد الالكتروني الشخصي

ادخل الحروف

قواعد وشروط قبول الشكوي يعتمد على صحة البيانات الشخصية المسجلة ومراعاة ظوابط تنظيم تقديم الشكاوي

ارسال