የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት
Ethiopian Electric Utility

የተገልጋዮች ቻርተር

ማውጫ

I. ምህጻረ ቃላትና ፍቺ 2
II. የቃላት መፍቻ 2
1. መግቢያ 4
2. የተገልጋዮች ቻርተር ዓላማ........ 5
3. የደንበኛ መብትና ግዴታዎች 6
4. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት (ኢኤአ) መብትና ግዴታዎች 7
5. በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች........ 8
6. የኃይል አቅርቦት የቮልቴጅ መጠን........ 11
7. የኢኤአ ባለ ድርሻ አካላትና ሚና 12
8. የአዲስ ኃይል ጠያቂ ደንበኞች መስተንግዶ 12
9. የዋና ዋና አገልግሎቶች ስታንዳርዶች........ 15
10. በግል መስመር የሚያስዘረጉ ደንበኞች በተመለከተ........ 19
11. የቢል (ፍጆታ ሂሳብ መክፈያ ዘዴዎች እና አማራጮች)........ 21
12. የጉዳት ካሳ አከፋፈል 22
13. ደህንነቱ የተጠበቀ አገልግሎት ለማግኘት ከተገልጋዩ የሚጠበቁ፤ 23
14. ኃይልን በቁጠባ ለመጠቀም ከተገልጋይ የሚጠበቁ፤ 23
15. የኤሌክትሪክ ታሪፍና የአገልግሎት ክፍያ ሂሳቦችን በተመለከተ፤ 24
16. ግዴታቸውን ላልተወጡ ደንበኞች የሚሰጥ የማስጠንቀቂያ ጊዜ 26
17. የተገልጋዮች የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ደንብ........ 26
18. ለተገልጋዮች ጠቃሚ የሆኑ ስልክ ቁጥሮች........ 28

I. ምህጻረ ቃላትና ፍቺ

ተ/ቁ	ምህጻረ ቃል	ፍቺ
1	ኢ.ኤ.አ	የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት
2	ኪ.ቮ.አ.	ኪሎ ቮልት አምፒር
3	ኪ.ዋ	ኪሎ ዋት
4	ደ/አ/መ/ማ	ደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማእከል
5	ኪ.ዋ.ሰ	ኪሎ ዋት ሰዓት
6	LV (ዝ.ቮ)	ዝቅተኛ ቮልቴጅ
7	MV (መ.ቮ)	መካከለኛ ቮልቴጅ
8	HV (ከ.መ)	ከፍተኛ ቮልቴጅ
9	ሲ.ቢ.ኢ. (CBE)	ኮመርሻል ባንክ ኦፍ ኢትዮጵያ
10	ኢ.ን.ባ.	ኢትዮጲያ ንግድ ባንክ

II. የቃላት መፍቻ

- **አስቸኳይ ጥገና**:- ማለት በህይወት እና በንብረት ላይ የኤሌክትሪክ አደጋ ሊያደርስ የሚችልን ብልሽት በአስቸኳይ መጠገን ማለት ነው ፡፡
- **መደበኛ ጥገና** ፡- ማለት በአስቸኳይ ጥገና የማይካተትና በማንኛውም ሁኔታ ደንበኛው የገጠመውን የኤሌክትሪክ ብልሽት በ905 ጥሪ ማዕከል ወይም በአቅራቢያው በሚገኝ የደ/አ/መ/ማዕከል የብልሽት ማሳወቂያ ስልክ፤ወይም በማዕከሉ በአካል በመገኘት አስመዝግቦ እንዲሰሩለት የሚጠየቃቸው የጥገና ጥያቄዎች ናቸው፡፡
- **ስታንዳርድ፡-** ማለት የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን በጊዜ፤ መጠንና ጥራት ለይቶ ማመላከቻ ነው፡፡
- **ፓወር ፋክተር፡-** ዋት ለቮልት አምፒር ያለው ሬሾ ወይም ኪሎ ዋት ሰዓት ለኪሎ ቮልት አምፒር ሪአክቲቭ ሰዓት ሲሆን እንደ ቆይታ ግዜው ተፈፃሚ ይሆናል፡፡
- **የኃይል ጭነት፡-** ማለት ተገልጋዩ ከኢ.ኤ.አ ጋር በውል የወሰደው የአገልግሎት መጠን በኪ.ሎ.ዋት ማለት ሲሆን በትራንስፎርመሮች ላይ ትራንስፎርመሩ ሊሸከም ወይም ለአገልግሎት ሊሰጥ የሚችለው የኪ.ሎ ዋት መጠን ማለት ነው፡፡

- **የተገልጋዮች ቻርተር**፡-ማለት በኢ.ኤ.አ እና በተገልጋዮቹ መካከል ለአገልግሎት አሰጣጥ እንዲመች ተደርጎ የተዘጋጀው የአገልግሎት አሰጣጥ ደረጃዎችን የያዘ ሰነድ ማለት ነው፡፡
- **የኤሌክትሪክ ዲዛይን(ፕላን)**፡- ማለት የባለ ሶስት ፌዝ ቆጣሪና የህንፃ ቤት ኤሌክትሪክ ጠያቂ ደንበኞች የጠየቁትን ጭነት የሚያመለክት ፈቃድ ባለው ባለሙያ የሚሰራ የኤሌክትሪክ ዝርጋታና ጭነት ማሳያ ንድፍ ነው፡፡
- **ሲንክሮናይዜሽን፡-** ማለት ሁለትና ከዚያ በላይ የተቋረጡ መስመሮችን በተመሳሳይ የቮልቴጅና የፍሪኩዌንሲ መጠን ላይ እስኪደርሱ ጠብቆ አንድ ላይ እንዲገናኙና አገልግሎት በጣምራ እንዲሰጡ ማድረግ ማለት ነው፡፡
- **ፍሪኩዌንሲ** ፡- ማለት አንድን የተመጠነ ቮልቴጅ ለማመንጨት የሚከናወን የርግብግቢት ወይም በኃይል ጣቢያ ውስጥ መፈጠር ያለበት የሽክርክሪት መጠን ሲሆን በሃገራችን በኢትዮጵያ የተፈቀደው መጠን 50 ርግብግቢት በሰከንድ (50 hrz) ነው፡፡

1. መግቢያ

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከመንግስትና ህዝብ የተጣለበትን ሀገራዊ ኃላፊነት ለመወጣት እና በተለያየ ጊዜ ተግባራዊ ለማድረግ የሚያወጣቸውን የትራንስፎርሜሽን ዕቅዶች ለማሳካት ዘርፈ ብዙ የለውጥ እንቅስቃሴዎችን እያደረገ ይገኛል። ሀገራችን መልካም አስተዳደርንና ልማትን በማረጋገጥ ህዝቦቿን ከድህነት ለማውጣት እና መካከለኛ ገቢ ካላቸው ሃገሮች ተርታ ለማሰለፍ ደግሞ የኤሌክትሪክ አገልግሎት የማይተካ ሚና ይጫወታል።

ይህን አገልግሎት ለሁሉም ዜጎች በፍትሃዊነት በማዳረስ እኩል ተጠቃሚነትን ለማረጋገጥ እንዲቻል ግልጽነትንና ተጠያቂነት የሰፈነበት ተቋማዊ አሰራር ማስፈን አማራጭ የሌለው ቅድመ ሁኔታ ነው። በመሆኑም የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ለዜጎች ስለሚሰጠው አገልግሎት የሚያስገነዝብ የተገልጋዮች ቻርተር ማዘጋጀት አስፈላጊነቱ የጎላ መሆኑ ስለታመነበት ይህ አጭር ገላጭ የተገልጋዮች ቻርተር ተዘጋጅቷል።

ይህ የተገልጋዮች ቻርተር በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት እና በተገልጋዮች መካከል በአገልግሎት አይነቶች፣ በአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶችና ሌሎች ለአገልግሎት አሰጣጡ ወሳኝ የሆኑ ጉዳዮችና ቅድመ ሁኔታዎች አስቀድመው እንዲታወቁና የጋራ እንዲፈጠር ያደርጋል። ቻርተሩ የአገልግሎት ሰጪውን ተቋም እና የተገልጋዮችን መብቶች እና ግዴታዎች በግልጽ እንዲይዝ ተደርጎ የተዘጋጀ በመሆኑ በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደቱ ከግንዛቤ ክፍተት ሊፈጠሩ የሚችሉ ቅሬታዎችን ይቀንሳል ተብሎ ታምኖበታል።

የተቋሙ ተልዕኮ

አገልግሎቱን በዘመናዊ ቴክኖሎጂ በመታገዝ፣ በማስፋትና በማሳደግ አለምአቀፍ ጥራቱን የጠበቀ፣ አስተማማኝ እና ዘላቂነት ያለው የኤሌክትሪክ አገልግሎት በተመጣጣኝ ዋጋ ለሁሉም ተገልጋዮች ማቅረብ።

የተቋሙ ራዕይ

የመካከለኛ ገቢ ሃገራዊ ኢኮኖሚን እና የማህበራዊ ፍላጎትን የሚያረካ የኤሌክትሪክ አገልግሎት ሰጪ ተቋም መሆን፡፡

የተቋሙ እሴቶች

- የስራ ላይ ደህንነት፤
- ታማኝነት
- ደንበኛ ተኮር አገልግሎት፤
- መከባበር፤
- የስራ ላይ ልህቀትና መማማር፤
- ቀጣይነትና አስተማማኝነት፤
- ለውጥን እና ፈጠራን መደገፍና ማበረታት፤

2. የተገልጋዮች ቻርተር ዓላማ

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ለተገልጋዮች ቀልጣፋና አስተማማኝ አገልግሎት ለመስጠት እና ግልጽነትንና ተጠያቂነትን ለማስፈን ካለው ቁርጠኝነት በመነሳት የተገልጋዮች ቻርተር ያዘጋጀ ሲሆን ይህም የሚከተሉት ዓለማዎች አሉት፡-

2.1. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ለተገልጋዮች በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ላይ ግልጽነት እና ተጠያቂነትን ለማስፈን፣

2.2. የተገልጋዮችን መረጃ የማግኘት መብት ለማረጋገጥ፣

2.3. የተገልጋዮችን የባለቤትነት፣ ተሳታፊነት እና ተጠቃሚነት በማረጋገጥ በተቋሙ የአገልግሎት አሰጣጥ የዜጎችን ዕርካታ ለማሳደግ፣

2.4. ተቋሙ የሚሰጠውን የአሌክትሪክ አገልግሎት ከተገልጋዮች ፍላጎት ጋር የተጣጣመ፣ቀጣይነት ያለው እና የተሻሻለ አገልግሎት ሆኖ እንዲቀጥል ለማድረግ ነው፡፡

3. የደንበኛ መብትና ግዴታዎች

3.1. የደንበኛ መብቶች

3.1.1. ከጠየቁት/ ካገኙት አገልግሎት ጋር ተያያዥነት ያላቸውን መረጃዎች የማግኘት፤

3.1.2. የአገሪቱ አቅም በፈቀደ መጠን ደረጃውን የጠበቀ አገልግሎት የማግኘት፤

3.1.3. በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ቅሬታ የማቅረብና መሻሻል የሚገባቸውን ተግባሮች ጥቆማ የማድረግ፣ የመፍትሄ ሃሳብ የመስጠት (በተጨማሪ በኢነርጅ ባለሰልጣን አዋጅና ሌሎች የኢትዮጵያ መንግስት የኤሌክትሪክ አገልግሎት አሰጣጥ አዋጆች ላይ የተገለፁ አገልግሎቶችን የማግኘት መብት)

3.2. የደንበኛ ግዴታዎች

3.2.1. አገልግሎት ለማግኘት የሚያስፈልጉ ቅድመ ሁኔታዎችን ማወቅና አሟልቶ መገኘት፣

3.2.2. የአገልግሎት እና የኤሌክትሪክ ፍጆታ ክፍያ በወቅቱ መክፈል እና ለቅድመ ክፍያ ቆጣሪ ተጠቃሚዎች ቢያንስ በ3 ወር አንድ ጊዜ ካርድ መሙላት፣

3.2.3. የኤሌክትሪክ አጠቃቀም በውሉ መሰረት ለተፈቀደው ዓላማ ብቻ እና በአግባቡ መጠቀም እንዲሁም ተያያዥ ህጎችን ማክበር፤

3.2.4. በተቋሙ እና በደንበኛው የተፈረመ የውል ስምምነት ማክበር፤

3.2.5. ማንኛውንም በተቋሙ የተከለከሉ ህገወጥ ተግባራትን አለመፈጸም፣ተፈፅሞ ሲያዩ መከላከል እና ወደ ሚመለከተው አካል ጥቆማ ማቅረብ፤

3.2.6. ተቋሙ እንዲገለገልበት የሰጠውን የኤሌክትሪክ ቆጣሪና ተዛማጅ ዕቃዎች እንደራሱ ንብረት መጠበቅና መንከባከብ፤ብልሽት ሲኖር ለተቋሙ ማሳወቅ፤

3.2.7. ውስን የሆነውን የኃይል አቅርቦት የሚያባክኑ ፓወር ፋክተራቸው ከ 0.9 በታች የሆኑ በሞተር የሚንቀሳቀሱ ማሽኖችንና የኤሌክትሪክ ቁሳቁሶችን በኃይል ቆጣቢ አማራጮች መተካት፣

4. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት (ኢኤአ) መብትና ግዴታዎች

4.1. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት መብቶች

4.1.1. በደንበኞች ቤት የኤሌክትሪክ ቆጣሪ አጠቃቀምን እንዳስፈላጊነቱ በማንኛውም ግዜ የመመርመር ፤

4.1.2. የኤሌክትሪክ አገልግሎት ክፍያ ሳይከፈል ሲቀርና መስሪያ ቤቱ ከ2 ሰዓት በላይ ኤሌክትሪክ መስመር ለጥገና ማቋረጥ ሲኖርበት በቅድሚያ ለደንበኞች ከ48 ሰዓት በፊት በማሳወቅ የማቋረጥ ፤

4.1.3. በዚህ ቻርተርና በሌሎች ተቋሙ በህግ ያፀደቃቸው መመሪያዎችና ደንቦች ሲጣሱ ህግ የጣሰውን ተገልጋይ የገንዘብ መቀጫማስከፈልና በህግ የመጠየቅ ፤

4.1.4. በተገልጋዮች ይዞታ ውስጥ የቆጣሪ አቀማመጥን የመወሰን ፤

4.1.5. በተቋሙ የተሰጡ የስራ ስታንዳርዶችን ለማያሟሉ ጠያቂዎች የኃይል አቅርቦት የመከልከል ፤

4.1.6. በኤሌክትሪክ መሰረተ ልማትና ቁሳቁሶች ላይ ለሚደርሱ ጉዳቶች የጉዳት ካሳ የመጠየቅ

4.2. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ግዴታዎች

4.2.1. ደህንነቱና ጥራቱ የተጠበቀ የኤሌክትሪክ አገልግሎት የመስጠት ፤

4.2.2. ለደንበኞች በገባው ውል መሰረት በቂ የኤሌክትሪክ አገልግሎት የማቅረብ ፤

4.2.3. በጥገናና በልዩ ልዩ ምክንያት የሚቋረጥን የኤሌክትሪክ አገልግሎት ለተገልጋዩ ከ 72 ሰዓት በፊት ቀድሞ የማሳወቅና ቅድመ ጥንቃቄ እንዲደረግ የመግለፅ ፤

4.2.4. ለአገልግሎት አሰጣጥ የወጡ ስታንዳርዶችን አክብሮ የመስራት ፤

4.2.5. ተገልጋዮች ኤሌክትሪክ ሲቋረጥባቸው እና መረጃው ለተቋሙ ሲደርስ በዚህ ቻርተር ላይ የተቀመጡትን ስታንዳርዶች ጠብቆ አገልግሎቱን መልሰው እንዲያገኙ የማድረግ ፤

5. በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች

5.1. በዋናው መ/ቤት የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች

5.1.1. ከ10001 እስከ 20000 ኪ.ቮ.አ. በደ/አ/መ/ማእከላት የሚቀርቡትን የአዲስ ሃይል እና ሃይል ማሻሻያ የሚፈልጉ ደንበኞችን ጥያቄ ተቀብሎ መመርመርና መፍቀድ፤

5.1.2. ከክልል ኤሌክትሪክ ቢሮ አቅም በላይ ሆነው ወደ ዋናው መ/ቤት የሚመጡ የተገልጋይና የመንግስት፤ጥያቄዎች እና ቅሬታዎችን ተቀብሎ ተገቢውን ምላሽ ይሰጣል፤

5.1.3. በአግልግሎት አሰጣጡ እና በሌሎች ተዛማጅ ጉዳዮች ላይ ለባለ ድርሻ አካላት መረጃ መስጠት፤

5.1.4. ስለ ከፍተኛ የኤሌክትሪክ ኃይል አጠቃቀምና የኃይል አማራጮች የምክር አገልግሎት መስጠት፣

5.2. በክልል ኤሌክትሪክ አገልግሎት ጽ/ቤቶች የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች፤

5.2.1. ከ3001 እስከ 10000 ኪ.ቮ.አ. በደ/አ/መ/ማእከላት የሚቀርቡትን የአዲስ ሃይል እና ሃይል ማሻሻያ የሚፈልጉ ደንበኞችን ጥያቄ ተቀብሎ መመርመርና መፍቀድ፤

5.2.2. በዲስትሪክቶች አቅም መፈታት ያልተቻሉ እና ወደ ክልሉ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ጽ/ቤት የሚመጡ የተገልጋይና የመንግስት ጥያቄዎች እና ቅሬታዎችን ተቀብሎ ተገቢውን ምላሽ መስጠት፤

5.2.3. በአግልግሎት አሰጣጡ እና በሌሎች ተዛማጅ ጉዳዮች ላይ ለባለ ድርሻ አካላት መረጃ መስጠት፤

5.2.4. ስለ ከፍተኛ ኤሌክትሪክ ኃይል አጠቃቀም እና የኃይል አማራጮች የምክር አገልግሎት መስጠት፣

5.3. በዲስትሪክት ኤሌክትሪክ አገልግሎት ቢሮዎች የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች

5.3.1. ከ201 እስከ 3000 ኪ.ቮ.አ. በደ/አ/መ/ማእከላት የሚቀርቡትን የአዲስ ሃይል እና ሃይል ማሻሻያ የሚፈልጉ ደንበኞችን ጥያቄ ተቀብሎ በመመርመር መፍቀድ ፤

5.3.2. በአ/መ/ማእከል አቅም መፈታት ያልቻሉ እና ወደ ዲስትሪክቱ ጽ/ቤት የሚመጡ የተገልጋይ እና የመንግስት፤ ጥያቄዎች እና ቅሬታዎችን ተቀብሎ ተገቢውን ምላሽ መስጠት፤

5.3.3. ከማዕከላት አልፈው የሚመጡ የተገልጋይ ጥያቄዎችን እና ቅሬታዎችን ይቀበላል ይፈታል፤

5.3.4. በአግልግሎት አሰጣጡ እና በሌሎች ተዛማጅ ጉዳዮች ላይ ለባለ ድርሻ አካላት መረጃ መስጠት፤

5.3.5. ስለ ኤሌክትሪክ ኃይል አጠቃቀም እና የኃይል አማራጮች የምክር አገልግሎት መስጠት፣

5.4. በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶች

5.4.1. በማዕከሉ እስከ 200 ኪ.ቮ.አ. የሚቀርቡ የአገልግሎት ጥያቄዎችን ማስተናገድ፤

5.4.2. ከ200 ኪ.ቮ.አ. በላይ የሚጠይቁ ደንበኞችን ጥያቄ ተቀብሎና አስፈላጊ ቅድመ ሁኔታዎች ማሟላታቸውን አረጋግጦ ወደ ጥያቄውን ወደ ዲስትሪክት መላክና መከታተል፣

5.4.3. የአገልግሎት ክፍያዎችን፤የፍጆታ ሂሳቦችንና ልዩ ልዩ ክፍያዎችን መቀበል፤

5.4.4. በደንበኞች አገልግሎት እና ሌሎች ተዛማጅ ጉዳዮች ላይ ለሚቀርቡ ቅሬታዎች ምላሽ መስጠት፣

5.4.5. ለተገልጋዮች ከኤሌክትሪክ አገልግሎት ጋር የተያያዙ ጠቃሚና አስፈላጊ መረጃዎችን መስጠት፣

5.4.6. ደንበኛው የኤሌክትሪክ አገልግሎት እንዲቋረጥለት ሲጠይቅ ማቋረጥ እና እንዲቀጠልለት ሲጠይቅ በመመሪያው መሰረት መቀጠል፤

5.4.7. የፍጆታ መክፈያ ጊዜን ጠብቀው ክፍያ ያልከፈሉ ደንበኞችን ማስጠንቀቂያ መስጠትና በደንቡ መሰረት የኤሌክትሪክ አገልግሎት ማቋረጥ፤

5.4.8. የፍጆታ ክፍያቸውን እና የማስቀጠያ ሂሳባቸውን የከፈሉ አገልግሎት የተቋረጠባቸው ደንበኞችን አገልግሎት በዚህ ቻርተር ላይ በተገለፀው የመቀጠያ ደረጃ (ስታንዳርድ) መሰረት መቀጠል፤

5.4.9. የተገልጋዮችን የቆጣሪ ንባብ በየወሩ እንዲነበብ በማድረግ ወቅታዊና ትክክለኛ የፍጆታ ሂሳብ (ቢል) ማዘጋጀት፣

5.4.10. የተሳሳቱ ቢሎችን ማረምና በተቋሙ መመሪያ መሰረት የክፍያ ግዜን መወሰን፤

5.4.11. የስም ለውጥ እና የታሪፍ ለውጥ ጥያቄን መቀበልና ማስተናገድ፣

5.4.12. የኤሌክትሪክ ጉዳት ካሳ ጥያቄዎችን ተቀብሎ ማስተናገድ፣

5.4.13. ተቋሙን ወክለው በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ተቋሙ ለለያቸው ባለ ድርሻ አካላት መረጃ መስጠት፤

5.4.14. ስለ ኤሌክትሪክ ኃይል አጠቃቀምና ቁጠባ አማራጮች የምክር አገልግሎት መስጠት፣

5.5. በበይነ-መረብ በአማራጭ የሚሰጡ አገልግሎቶች (Online Services)

5.5.1. በMobile banking ወርሃዊ የፍጆታ ክፍያ መክፈል፣

5.5.2. በCBE Birr ወርሃዊ የፍጆታ ክፍያ መክፈል፣

5.5.3. በInternete Banking ወርሃዊ የፍጆታ ክፍያ መክፈል፣

5.5.4. በwww,eeu.gov ላይ /Web Self Service/ አገልግሎት ማግኘት፣

5.5.5. ተቋሙን የሚመለከቱ የተለያዩ ወቅታዊ መረጃዎችን ማግኘት፣

5.6. በ905 ጥሪ ማዕከል የሚሰጡ አገልግሎቶች

5.6.1. ቅሬታ መቀበልና መመዝገብ፣

- የኤሌክትሪክ ኃይል አገልግሎት ሲቋረጥ
- ከወርሃዊ የፍጆታ ክፍያ ጋር የተያያዙ ቅሬታዎች
- ከቆጣሪ ንባብ ጋር የተያያዙ ቅሬታዎች
- በድርጅቱ ሰራተኞች ላይ የሚቀርቡ ቅሬታዎች
- አዲስ ኃይል ለማግኘት በሂደቱ ላይ ለሚነሱ ቅሬታዎች

5.6.2. የአደጋና ህገ ወጥ ድርጊቶች ጥቆማ መቀበልና መመዝገብ፣

- በኤሌክትሪክ መስመር ላይ ጉዳት ሲደርስ፣
- የኤሌክትሪክ ኃይል ስርቆት ሲያጋጥም፣
- በሰው ህይወት፣ አካልና ንብረት ላይ የኤሌክትሪክ አደጋ ሲያጋጥም፣
- በተቋሙ ንብረት ላይ ጉዳት ሲደርስ ስርቆት ሲፈጸም….ወዘተ

5.6.3. ስለ ተቋሙ አገልግሎት አሰጣጥ መረጃ መስጠት፣

- ወርሃዊ የክፍያ መጠን ለማወቅ፣
- የተቋሙን አገልግሎት ለማግኘት የሚያስፈልጉ ቅድመ ሁኔታዎችን ለማወቅ፣
- በተቋሙ የሚተገበሩ አዳዲስ አሰራሮች ሲኖሩ ለህብረተሰቡ ለማሳወቅ፣

6. የኃይል አቅርቦት የቮልቴጅ መጠን

የኃይል አቅርቦታችን አለም አቀፍና አገር አቀፍ የጥራት ደረጃን የጠበቀ እንዲሆን ይደረጋል፡፡ በመሆኑም በዝቅተኛ ፣ በመካከለኛና በሰብ ትራንስሚሽን የሚኖረው የቮልቴጅ መጠን እንደሚከተለው ነው፡፡

የቮልቴጅ ደረጃ	አለምአቀፍ ደረጃ/ ኪሎ ቮልት	የቮልቴጅ መጠን ገደብ
ለዝቅተኛ ቮልቴጅ (LV)	220 ቮልት (Nutral-to-Phase)	±10 %
	380 ቮልት (Phase-to-Phase)	
ለመካከለኛ ቮልቴጅ (MV)	15000 ቮልት (15KV)	± 6%
	19000 ቮልት (19 KV)	
	20000 ቮልት (20 KV)	
	33000 ቮልት (33 KV)	
	45000 ቮልት (45 KV)	
ለከፍተኛ ቮልቴጅ (HV)	66000 ቮልት (66 KV)	±10%

7. የኢኤአ ባለ ድርሻ አካላትና ሚና

ተቋሙ በዚህ የተገልጋዮች ቻርተር እና በሌሎች የተቋሙ ዕቅድ አፈፃፀም ላይ ከዚህ በታች የተዘረዘሩትን ባለድርሻ አካላት ጠርቶ ሊያነጋግር ወይም ሊያወያይ ይችላል፡-

7.1. የፌደራልና የክልል መንግስታት

7.2. የፍትህና የፀጥታ አካላት

7.3. የመገናኛ ብዙሃን

7.4. የልማት አጋሮችና አበዳሪ ተቋማትን፣

7.5. የኢትዮጵያ ኢነርጂ ባለስልጣን፤

7.6. የስራ ተቋራጮችን፤

7.7. የግብዓት አቅራቢዎችን፤

7.8. የአገልግሎቱ ሰራተኞችንና የሰራተኛ ማህበሩን፤

7.9. በተቋሙ የተቋቋሙ የህዝብ ክንፍ(ፎረም) አባላትን፤

ባለ ድርሻ አካላቱ በተቋሙ የእቅድ አፈጻጸምና በአገልግሎት አሰጣጥ ሂደት ላይ የሚስተዋሉ ጠንካራና ደካማ ጎኖችን በቋሚ ፕሮግራም በመከታተል ችግሮችን በመንቀስ እና መፍትሄዎችን በመጠቆም ከተቋሙ ጋር በመምከር ለለውጥ አጋዥ አቅም ሆነው ይሳተፋሉ፡፡

8. የአዲስ ኃይል ጠያቂ ደንበኞች መስተንግዶ

8.1. ተቋሙ የአዲስ ኃይል ጥያቄዎችን በመቀበል የሚከተሉትን አስቻይ ሁኔታዎች አስቀድሞ በማረጋገጥ ለደንበኛው ተገቢውን ወቅታዊ ምላሽ ይሰጣል፣

- በደንበኛው በኩል የሚጠበቁና በቻርተሩ ላይ የተዘረዘሩት ቅድመ-ሁኔታዎች መሟላታቸው ያረጋግጣል፣
- ደንበኛው በጠየቀው የኃይል መጠን ላይ ተመስርቶ የኢንስፔክሽን ክፍያ ሲፈጸም የሚከተሉት ያከናውናል፣

- አዲስ ኃይል የተጠየቀበት የኤሌክትሪክ መጋቢ መስመር የተጠየቀውን ኃይል መሸከም ስለመቻሉ ያረጋግጣ፣
- አዲስ ኃይል የተጠየቀበት ትራንስፎርመር ተጨማሪ ኃይል የመጫን አቅም ያለው መሆኑ ያረጋግጣ፣
- ኃይል ለማገናኘት የሚያስፈልጉ ግብዓቶች በአይነት እና በመጠን ይለያሉ፣
- የአዲስ ኃይል ጥያቄውን በቻርተሩ በተቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ ለማስተናገድ አስፈላጊ የሆኑ ግብዓቶች በሙሉ በተቋሙ ወይም በተገልጋዩ በኩል መቅረብ ስለመቻላቸው ያረጋግጣ፣

ከላይ የተጠቀሱት ቅድመ ሁኔታዎች መሟላታቸው ከተረጋገጠ ደንበኛው አገልግሎቱን ለማግኘት የሚያስፈልገው ቴክኒካልና ፋይናንሻል ግምት ተሰርቶ ክፍያ እንዲፈጽም ይደረጋል፡፡ ክፍያውን የፈጸመ ደንበኛ በዚህ ቻርተር በተቀመጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ አገልግሎቱን የማግኘት መብት አለው፡፡

ቅድመ ሁኔታዎች በማንኛውም ምክንያት ያልተሟሉ ከሆነ ደንበኛው ለከፈለው የኢንስፔክሽን ክፍያ በቂ ምላሽ እንዲሆን አገልግሎቱ ለመስጠት ያልተቻለበት ምክንያት በግልጽ ተጠቅሶ ምላሽ በጽሁፍ እንዲሰጥ ይደረጋል፡፡ በምላሹ ደንበኛው የከፈለው የኢንስፔክሽ ክፍያ የሚያገለግልበት የጊዜ ገደብ ተጠቅሶ (application validation date) በቀጣይ ሁኔታዎች ሲመቻቹ ማመልከቻው እንደገና ሊታይ እንደሚችል መጠቀስ ይገባዋል፡፡

8.2. የአዲስ ሃይል ጠያቂ ደንበኞች የሚያሟሏቸው ቅድመ ሁኔታዎች፣

የኤሌክትሪክ አገልግሎት ውል የሚያገለግለው የኤሌክትሪክ ኃይል ከመጠቀም ጋር በተያያዘ ብቻ ነው፡፡ ውሉ የመኖሪያ ቤት የመሬት ይዞታ ወይም ሕንፃ ሕጋዊነት ማረጋገጫ አይሆንም፡፡

የኤሌክትሪክ አገልግሎት ለማግኘት የሚያስፈልገው ቅድመ ሁኔታዎች የሚከተሉት ናቸው፡፡

8.2.1. ለነጠላ ፌዝ ቆጣሪ አዲስ ኃይል ጥያቄ ከሆነ፡-

8.2.1.1. የአመልካቹ የቀበሌ መታወቂያ፤ፓስፖርት ወይም መንጃ ፈቃድ፤

8.2.1.2. አንድ ጉርድ ፎቶ (3 x 4)

8.2.1.3. የኪራይ ቤት ከሆነ ከባለቤቱ የተሰጠ የስምምነት ደብዳቤ፣

8.2.1.4. ለኃይል ማሻሻያ ወይም ለተጨማሪ ቆጣሪ ከሆነ የኤሌክትሪክ ፍጆታ የመጨረሻ ክፍያ ደረሰኝ ፡፡

8.2.1.5. ጥያቄው ለሽርክና ማህበር ከሆነ በተራ ቁጥር 1 ያለው እንደተጠበቀ ሆኖ የሽርክና ማረጋገጫ ሰነድ ኮፒ፤

8.2.1.6. በመንግስታዊ አካል ለሚተዳደሩ ቤቶችና ቦታዎች የሚኖሩ ነዋሪዎች በሁለት መንገድ የአገልግሎቱ ተጠቃሚ መሆን ይችላሉ፡-

- ቤቱን በመንግስት ስም የተዋዋለ ተከራይ በሚመለከተው የመንግስት አካል ሲፈቀድእና ተጠቃሚው ማንነቱን የሚገልፅ መታወቂያ ሲያቀርብ አገልግሎቱ የሚፈቀድለት ሲሆን ነገር ግን ማንኛውም ኃላፊነት ቤቱን የሚያስተዳድረው የመንግስት አካል ይሆናል፤
- የመንግስት(የቀበሌ) ቤት ተከራይ የኪራይ ውል አያይዞ ሲያቀርብ አገልግሎቱን በተከራይ ስም ሊያገኝ ይችላል፡፡ለሚሰጠው አገልግሎትም ሙሉ ኃላፊነት የተከራዩ ይሆናል፤
- ኃላፊነቱ የተወሰነ የግል ድርጅት ከሆነ ከላይ በታራ ቁጥር የተጠቀሰው እንዳለ ሆኖ የድርጅቱ የምዝገባ የምስክር ወረቀት፤ የድርጅቱን ዋና ስራ አስኪያጅ ማንነትን የሚገልፅ መታወቂያ፤
- ለኢንስፔክሽን /ማስገመቻ ለነጠላ ፌዝ 90 ብር

8.2.2. ለሶስት ፌዝ እና ለከፍተኛ ኃይል ጠያቂዎች፡-

8.2.2.1. ከላይ ለነጠላ ፌዝ አገልግሎት ከተጠቀሱት ማስረጃዎች በተጨማሪ በባለስልጣን (ኤሌክትሪክ ነክ ስራ ፈቃድ ባለው ተቋራጭ) የተሰጠ የውስጥ ኤሌክትሪክ መስመር ምርመራ መጠናቀቅ ምስክር ወረቀት እና 14 ኪሎዋት እና በላይ የሚጠይቁ ከሆነ የኤሌክትሪክ ዲዛይን ፕላን ማቅረብ አለባቸው፡፡

8.2.2.2. አገልግሎቱን ለመስጠት ለሚከናወኑ የኢንስፔክሽን እና የማስገመቻ ክፍያዎች (በየጊዜው የሚደረገው የዋጋ ክለሳ እንደተጠበቀ ሆኖ ከኅቲት 2013 ጀምሮ ስራ ላይ የሚገኘው ከዚህ በታች ተመላክቷል)

- ለባለ ሶስት ፌዝ ቆጣሪ 300 ብር
- ከ24 ኪሎዋት እስከ 120 ኪሎ ዋት 500 ብር
- ከ121 ኪሎዋት እስከ 1 ሜጋዋት 5000 ብር
- ከ 1 ሜጋዋት በላይ 10 ሺህ ብር

9. የዋና ዋና አገልግሎቶች ስታንዳርዶች

ደንበኞች በቻርተሩ የተጠቀሱ ግዴታዎቻቸውን በወቅቱ ከፈጸሙ

- ነጠላ ፌዝ ያለ ምሰሶ የጠየቁ ከ5 ቀናት ባልበለጠ ጊዜ ይስተናገዳሉ
- ነጠላ ፌዝ ቆጣሪ ከ1 ምሰሶ ጀምሮ እስከ 1 ኪሜ መስመር ዝርጋታ ለሚያስፈልጋቸው ከ5 እስከ 12 ቀናት ባለው ጊዜ ይስተናገዳሉ
- ሶስት ፌዝ ቆጣሪ ያለ ምሰሶ የጠየቁ ከ7 ቀናት ባልበለጠ ጊዜ ይስተናገዳሉ
- ሶስት ፌዝ ቆጣሪ ከ1 ምሰሶ ጀምሮ እስከ 1 ኪሎሜትር ዝቅተኛ ቮልቴጅ መስመር ለሚያስፈልጋቸው ከ7 እስከ 14 ቀናት ባለው ጊዜ ይስተናገዳሉ
- ሌሎች ጥያቄዎች ከዚህ ቀጥሎ በተቀመጠው የዝርዝር ስራዎች የጊዜ ስታንዳርድ መሰረት በመደመር አጠቃላይ ሚወስደው ጊዜ የሚሰላ ይሆናል

ተ.ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነት	ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ (condistions of delivery)	ከፍተኛ የሚፈጀዉ ጊዜ (time required)
1	አዲስ ኃይል ጥያቄ ማስተናገድ				
1.1	የአዲስ ኃይልና ማሻሻያ ጥያቄና ማመልከቻ ማጣራት	ተገልጋዮች የኃይል ፍላጎታቸውን ከተሟላ መረጃ ጋር ማቅረብ	በማዕከላት እና ዲስትሪክቶች	በቀረበው ጥያቄ መሰረት መረጃውን አጣርቶ መልስ መስጠት	30 ደቂቃ
1.2	ቴክኒካል አዋጭነት መስራትና ማሳወቅ	የአዲስ ሃይል ጥያቄ በማመልከቻ ማቅረብ(ከላይ በተጠቀሰው በአዲስ ሃይል አቅርቦት ስር በተራ ቁጥር 14.1 ላይ የተጠቀሰውን ማሟላት	በማዕከላት እና ዲስትሪክቶች	የደ/አ/መ/ማእከል ወይም የዲስትሪክት ባለሙያዎች በቦታው በመገኘት	· አንድ ሜጋ ዋት እና ከዛ በታች ከሆነ ለአንድ ፌዝ 4 ለሶስት ፌዝ 7 የስራ ቀናት · ከአንድ ሜጋ ዋት በላይ 14 የስራ ቀን
1.3	ግምት መገመት	ማስገመቻ መክፈል	በማዕከላት እና ዲስትሪክቶች	ከአዋጪነት ጥናት በኋላ በግምት ሂሳብ ክፍያ መሰረት የሚሰራ	· ነጠላ ፌዝ 2 የስራ ቀናት · ሶስት ፌዝ (አክቲቭ ሪአክቲቭን ጨምሮ) 4 የስራ ቀናት
1.4	የግምት ሂሳብ ማስከፈል	የገመተውን ሂሳብ ማወቅ	በማዕከላት እና ዲስትሪክቶች	የተገመተውን ሂሳብ በመክፈል	· 30 ደቂቃ
1.4	ቆጣሪ ያለምሰሶ ማገናኘት	የተገመተለትን ሂሳብ በ90 ቀን ውስጥ መክፈል	በማዕከላት እና ደስትሪክት	በግምቱ መሰረት ተሰልቶ በሚቀርብ ጠቅላላ ሂሳብ ክፍያ መሰረት	· ለሶስት ፌዝ 3 ሰአት · ለአንድ ፌዝ 2 ሰአት
1.5	ዝቅተኛ መስመር መዘርጋት	ማመልከቻ ማቅረብ እና ለአገልግሎት የሚያስፈልገውን ክፍያ መክፈል እና መከታተል	በማዕከላት እና ዲስትሪክት	በአገልግሎት ክፍያ እና በቅደም ተከተል መሰረት	· ለዝቅተኛ ቮልቴጅ ኔትዎርክ 7 ቀናት ለአንድ ኪ.ሜ
1.6	መካከለኛ መስመር መዘርጋት	ማመልከቻ ማቅረብ እና ለአገልግሎት የሚያስፈልገውን ክፍያ መክፈል እና መከታተል	በማዕከላት እና ዲስትሪክት	በአገልግሎት ክፍያ እና በቅደም ተከተል መሰረት	· ለመካከለኛ ቮልቴጅ ኔትዎርክ 10 ቀናት ለአንድ ኪ.ሜ
1.7	ከፍተኛ መስመር መዘርጋት	ማመልከቻ ማቅረብ እና ለአገልግሎት የሚያስፈልገውን ክፍያ መክፈል እና መከታተል	በዲስትሪክት	በክፍያ ሆኖ የአዋጭነት ጥናት ከተደረገ እና ግምታዊ የጊዜ ገደብ ከተቀመጠ በኃላ	· በሚቀመጠው ግምታዊ የጊዜ ገደብ መሰረት
1.8	ትራንስፎርመር መትከል	ማመልከቻ ማቅረብ እና ለአገልግሎት የሚያስፈልገውን ክፍያ መክፈል እና መከታተል	በማዕከላት እና ዲስትሪክት	በአገልግሎት ክፍያ እና በቅደም ተከተል መሰረት	1 ቀን ለአንድ ትራንስፎርመር በሲ.ሚንቶ ለሚቆሙ ምሰሶዎች 14 ቀናት
2	ከቆጣሪ እና ክፍያ ጋር የተያያዙ ስራዎች				
2.1	ቆጣሪ ማንበብ	ቆጣሪ አንባቢው የኢ.ኤ.አ ሰራተኛ መሆኑን አረጋግጦ ትብብር ማድረግ ፣የኤሌክትሪክ ቆጣሪዎች የሚገኙበት አካባቢ ለንባብ የማያስቸግር እንዲሆን ማድረግ	በማእከላት	በወር አንድ ጊዜ	10 ደቂቃ
2.2	የቅድመ ክፍያ ቆጣሪ ካርድ መሙላት	የቆጣሪ ካረዱን አክቲቭ አድርጎ መቅረብ	በማእከላት	የቆጣሪ መሙያ ካርድ ይዞ በአ/መ/ማእከል በመገኘት	10 ደቂቃ
2.3	የቅድመ ክፍያ ቆጣሪ ካርድ ብልሽት ማስተካከል	የቆጣሪ ካርዱን በመያዝ በአ/መ/ማእከል ተገኝቶ ማመልከት	በማእከላት	ያለክፍያ ሲስተም ላይ የሚስተካከለውን ማስተካከል መቀየር ካለበት ተገቢውን ክፍያ በማስከፈል መቀየር	2 ሰአት ለማስተካከል

ተ.ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነት	ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ (condistions of delivery)	ከፍተኛ የሚፈጀዉ ጊዜ (time required)
2.4	ከድህረ ክፍያ ወደ ቅድመ ክፍያ ቆጣሪ መቀየር	የመጨረሻ ክፍያ ቢል እና ማመልከቻ ይዞ መቅረብ	በማእከላት	የድህረ ክፍያ ቆጣሪውን የፍጆታ ሂሳብ መዝጋት/ ተገቢውን ክፍያ መፈጸም	· ለሶስት ፌዝ 2 ቀን · ለአንድ ፌዝ 1 ቀን
2.5	የአገልግሎት ክፍያዎቸች የአገልግሎት ክፍያዎቸች • በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት • በካሽ በባንክ • በሞባይል መተግበሪያ • በኢንተርኔት • ከአካውንት በቀጥታ ትዕዛዝ	· በአ/መ/ማእከል እና በባንክ በካሽ ለሚጠቀሙ ኢንቮይስ(ቢፒ ቁጥር) ይዞ መቅረብ • በ CBE ብር እና ኢንተርኔት ተጠቃሚዎች የ CBE ክደድ እና መተግበሪያውን በስልክ መያዝ • ከአካውንት ቀጥታ ተቆርጦ እንዲከፈል ከንግድ ባንክ ጋር ውል መፈጸም	በማእከል ፣ በኢትዮጲያ ንግድ ባንክ እና በሞባይል ስልክ ባሉበት ቦታ	· በአካል አ/መ/ማእከል እና የኢ.ን.ባ. የትኛውም ቅርንጫፍ በመቅረብ · በሞባይል መተግበሪያ እና ለCBE ብር የፍጆታ ሂሳቦች መክፈያ ዘዴዎች በሚለው ርእስ ስር በተራ ቁጥር 15.5 ላይ ያለውን በመከተል · ከአካውንት በቀጥታ ፦ የደንበኛው ተሳትፎ ሳይኖር በባንኩ የሚፈጸም	· በአ/መ/ማእከል እና በባንክ በከካሽ ለሚጠቀሙ 10 ደቂቃ · በ CBE ብር እና ኢንተርኔት ተጠቃሚዎች ከ5 ደቂቃ ባልበለጠ
2.6	ውዝፍ ሂሳብን የመክፈያ ጊዜ ገደብ	ከተቋሙ የሚሰጠውን የክፍያ መጠን በተሰጠው ጊዜ ገደብ በ15 ቀን ውስጥ መክፈል	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	· ተቋሙ ለደንበኛው ክፍያውን ካሳወቀ በ 15 ቀን ውስጥ ሂሳቡን በመሰብሰብ	ደንበኛው በ 15 ቀን ውስጥ መክፈል ይኖርበታል
2.7	የቆጣሪ ምርመራ በደንበኛው ጥያቄ መሰረት ማከናወን	ማመልከቻ እና የቆጣሪ ማስመርመሪያ ክፍያ መፈጸም እንዲሁም ምርመራውን መከታተል	በማእከላት	በደንበኛው ቅጥር ግቢ በመገኘት ወይም የላብራቶሪ ፍተሻ በማድረግ	ማመልከቻ በደረሰ እስከ 10 ቀን
2.8	በተቋሙ የሚከናወን የቆጣሪ ምርመራ	ለመርማሪ ሰራተኞች ትብብር ማድረግ እና ምርመራውን መከታተል	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	በደንበኛው ቅጥር ግቢ በመገኘት ወይም የላብራቶሪ ፍተሻ በማድረግ	10 ቀን
2.9	የተበላሹ / የማይሰሩ ቆጣሪዎችን መቀየር	· ከቆጣሪ ምርመራ በኋላ ቆጣሪው የተበላሸው ወይም የተቃጠለው በደንበኛው ችግር ምክኒያት ከሆነ የቆጣሪ መተኪያ ክፍያ መክፈል	በማዕከላት ወይም በዲስትሪክት	· ቆጣሪው በደንበኛው ምክንያት ከተበላሸ በቆጣሪ መተኪያ ክፍያ መሰረት · ቆጣሪው በተቋሙ ሰራተኛ ስህተት እና በማርጀት ከሆነ ያለክፍያ የሚቀየር ሲሆን	· ቆጣሪው የተቃጠለ እና ሃይል የማያስተላልፍ ከሆነ ምርመራ ከተከናወነ በ3 ቀን ውስጥ · ቆጣሪው ሃይል እያስተላለፈ የንባብ እና የአቆጣጠር ብልሽት ከሆነ ምርመራ ከተከናወነ በ 15 ቀን ውስጥ
2.1	የቆጣሪ ሃይል ማሻሻል	ማመልከቻ እና የመጨረሻ ኢንቮይስ/ የተከፈለበት ደረሰኝ ይዞ መቅረብ	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	በክፍያ	· ለሶስት ፌዝ 4 ሰአት · ለአንድ ፌዝ 3 ሰአት
2.1	የቢል እርማት ማከናወን	የክፍያ ቢል(ኢንቮይስ) እና ቆጣሪ ላይ ያለውን ንባብ ይዞ መቅረብ	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	· በኢንስፔክሽን ሪፖርት እና ማረጋገጫ መሰረት · በቀጣይ ከሚኖረው ፍጆታ በማቀናነስ	· እስከ 5000 ብር 1 ቀን ከ5000 ብር በላይ 2 ቀን
2.1	የታሪፍ ለውጥ ማከናወን	የክፍያ ቢል(ኢንቮይስ) እና ማመልከቻ ይዞ መቅረብ	በማእከላት	በማእከሉ ቆጣሪ አንባቢ ወይም ቴክኒክ ሱፐር ቫይዘር ሲረጋገጥ	4 ሰአት
3	የቆጣሪ ፣ የትራንስፎርመር እና የመስመር ማዛወሪያ ስራዎች				
3.1	ቆጣሪ ማዛወር	የመጨረሻ የፍጆታ ሂሳብ ክፍያ ቢል (አንቮይስ) ፣ ማመልከቻ እና መታወቂያ ማቅረብ	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	ለማዛወሪያ በሚከፈል ክፍያ መሰረት	ለባለ 1 ፌዝ 2 ሰአት ለባለ 3 ፌዝ 3 ሰአት
3.2	ዝቅተኛ ቮልቴጅ መስመር ማዛወር	የመጨረሻ ክፍያ ቢል እና ማመልከቻ ማቅረብ	በማእከላት	ለማዛወሪያ በሚከፈል ክፍያ መሰረት	1 ሳምንት ለአንድ ኪ.ሜ
3.3	መካከለኛ ቮልቴጅ መስመር ማዛወር	የመጨረሻ ክፍያ ቢል እና ማመልከቻ ማቅረብ	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	ለማዛወሪያ በሚከፈል ክፍያ መሰረት	2 ሳምንት ለአንድ ኪ.ሜ
3.4	ከፍተኛ ቮልቴጅ መስመር ማዛወር	የመጨረሻ ክፍያ ቢል እና ማመልከቻ ማቅረብ	በዲስትሪክት	በክፍያ የሚሰራ ሆኖ በሚደረገው የአዋጭነት ጥናት እና ግምታዊ የጊዜ ገደብ መሰረት	በሚቀመጠው ግምታዊ የጊዜ ገደብ መሰረት

ተ.ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነት	ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ (condistions of delivery)	ከፍተኛ የሚፈጀዉ ጊዜ (time required)
3.5	ትራንስፎርመር ማዛወር	የመጨረሻ ክፍያ ቢል እና ማመልከቻ	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	ለማዛወሪያ በሚከፈል ክፍያ መሰረት	· ለአንድ ትራንስፎርመር 2 ቀን · በሲ.ሚንቶ ለሚቆሙ ምሰሶዎች 14 ቀናት
3.6	የትራንስፎርመር አቅም ማሻሻል	የኃይል ማነስ መኖሩን በማመልከቻ መጠየቅ	በዲስትሪክት	በተቋሙ በሚደረግ የትራንስፎርመር ጭነት ጥናት መሰረት	· ለትራንስፎርመር ጭነት ምርመራ 2 ቀናት · በጥናቱ መሰረት ለመቀየር 2 ቀናት
4	የጥገና ስራዎች				
4.1	መደበኛ ጥገና ማከናወን	ማመልከቻ እና የመጨረሻ ክፍያ ቢል ማቅረብ	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	ያለክፍያ የሚከናወን ለኃይል አቅርቦት መቋረጡ የተከሰተው ደንበኛው በመስመሩ ላይ በስከተለው ጉዳት ከሆነ ብቻ በክፍያ ይሰራል	ብልሽቱ ከ5 ምሰሶ ካልበለጠ ፤ አ/መ/ማእከል ባለበት ከተማ ለዝቅተኛ መስመር ከ 8 ሰዓት ባልበለጠ፣ በሳተላይቶች ከ48 ሰዓት ባልበለጠ ጊዜ ብልሽቱ ከ5 ምሰሶ ካልበለጠ
4.2	በደንበኛ ክፍያ የሚከናወኑ የብሬከር፣ ኬብልና የመሳሰሉት ጥገናዎች	ማመልከቻ እና የፍጆታ የመጨረሻ ክፍያ ቢል ማቅረብ	በማእከላት	ለቆጣሪ ብሬከር በሚከፈል ክፍያ መሰረት የሚሰራ	4 ሰአት
4.3	አስቸኳይ ጥገና ማከናወን	በ905 በስልክ በመደወል ወይም በደ/አ/መ/ማእከል በመገኘት ማመልከት	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	ያለክፍያ የሚከናወን በደንበኛው ጥፋት ከሆነ በክፍያ የሚከናወን	ደንበኛው ባመለከተ ወይም ብልሽቱ በታወቀ በ 1 ሰአት ውስጥ • ጥገና ማዕከሉ ከሚገኝበት ከተማ ውጪ ለሚገኙ በ4:00 ሰዓት ውስጥ • አደጋ የሚያስከትሉ መስመሮችን ለማቋረጥ የተቋሙ አቅም በፈቀደ ወዲያውኑ(በፍጥነት)
4.4	መካከለኛና ከፍተኛ መስመር በዕቅድ ሲቋረጥ (የታቀደ)	የተቋሙን ማህበራዊ ሚዲያና ዌብሳይትና የሬዲዮ ማስታወቂያዎችን መከታተል	በዌብ ሳይት፣ በሬዲዮ ማስታወቂያ፣ በ905 ጥሪ ማዕከል	ያለክፍያ የሚሰጥ አገልግሎት	ቅድመ ማስጠንቀቂያ ከ72፡00 አስቀድሞ ይነገራል
4.5	መካከለኛና ከፍተኛ መስመር ከዕቅድ ውጪ ሲቋረጥ(ያልታቀደ)	የተቋሙን ማህበራዊ ሚዲያና ዌብሳይትና የሬዲዮ ማስታወቂያዎችን መከታተል	በዌብ ሳይት፣ በሬዲዮ ማስታወቂያ፣ በ905 ጥሪ ማዕከል	ያለክፍያ የሚሰጥ አገልግሎት	ድንገተኛ መቋረጦች የማስጠንቀቂያ ግዜ ሊሰጥባቸው አይችልም
5	የጉዳት ካሳ አከፋፈል				
5.1	የኤሌክትሪክ ጉዳት ካሳ ክፍያ መክፈል	የጉዳት ማረጋገጫ ማስረጃ ፤ የህክምና ማስረጃ ፤ የባለቤትነት ማረጋገጫ(ለንብረት ጉዳት) ፤ የቴክኒክ ምርመራ ውጤት እና መታወቂያ ይዞ መቅረብ	በማእከል ፤ በዲስትሪክት እና በክልል	ያለክፍያ የሚሰጥ ሆኖ የሚቀርቡትን ማስረጃዎች እና የጉዳት ካሳ አከፋፈል መመሪያ መሰረት በማድረግ	አንድ ወር
5.2	በግንባታ አካባቢዎች ለሚነሱ ዛፎች ካሳ መክፈል	ባለቤትነትን የሚገልጽ ማስረጃ ማቅረብ	በማእከል ፤ በዲስትሪክት እና በክልል	ያለክፍያ የሚሰጥ ሆኖ የሚቀርቡትን ማስረጃዎች እና የጉዳት ካሳ አከፋፈል መመሪያ መሰረት በማድረግ	አንድ ወር
6	ሌሎች አገልግሎቶች				
6.3	የስም ለውጥ ማከናወን	ከማመልከቻ ጋር ፡ ህጋዊ ወራሽነትን (ባለቤትነትን የሚገልጽ ማስረጃ) ፡ ከእዳ ነጻ ስለመሆኑ የሚገልጽ ማስረጃ ፡ ከ10 ሜጋ ዋት በላይ ከሆነ የስም ማዛወሪያ ተቀማጭ መክፈል	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት እና በክልል	የሚያስፈልጉ መረጃዎች በማሟላት እና ከ10 መጋ ዋት በላይ ከሆነ የስም ማዛወሪያ ተቀማጭ ሂሳብ በማስከፈል	3 ቀን
6.4	ሂሳብ መዝጋትና ደንበኝነት ማቋረጥ	ማመልከቻ ማቅረብ እና ቀሪ የፍጆታ ክፍያ ሂሳብ መክፈል	በማእከላት	በደንበኛው ማመልከቻ መሰረት የማቋረጫ ክፍያ እና ቀሪ ሂሳብ መክፈሉ በማእከሉ ሲረጋገጥ	1 ቀን
6.5	በጊዜያዊነት አገልግሎት ማቋረጥ	ደንበኛው በራሱ ፍላጎት እንዲቋረጥለት ማመልከቻ ማቅረብ እና የማቋረጫ ክፍያ መፈጸም	በማእከላት	·የማቋረጫ ክፍያ ተከፍሎ በጊዜያዊነት ለ6 ወር በማቋረጥ ሲሆን ከስድስት ወር ካለፈ በቋሚነት በማቋረጥ ይሆናል	4 ሰአት
6.5	በቋሚነት አገልግሎት ማቋረጥ	ማመልከቻ ማቅረብ እንዲሁም ቀሪ ሂሳብ እና ማቋረጫ ሂሳብ መክፈል	በማእከላት	በደንበኛው ጥያቄ ቀሪ ሂሳብ በመክፈል እና በጊዜያዊነት ተቋርጦ 6 ወር ሲያልፈው	1 ቀን (CC 1 **ቀን**)

ተ.ቁ	በተቋሙ የሚሰጡ የአገልግሎቶች ዓይነት	ከተገልጋይ የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ (condistions of delivery)	ከፍተኛ የሚፈጀዉ ጊዜ (time required)
6.6	አገልግሎት መልሶ መቀጠል	• በጊዜያዊነት የተቋረጠ ከሆነ የማስቀጠያ ክፍያ መክፈል • በቋሚነት የተቀረጠ ከሆነ እንደአዲስ ደንበኛ ማመልከት	በማእከላት	በማስቀጠያ ክፍያ መሰረት የሚሰራ	· በደንበኛው ጥያቂ የተቋረጠ ከሆነ ማስቀጠያ ክፍያ ከተከፈለ በ 24 ሰአት ውስጥ · በፍጆታ ክፍያ ምክኒያት ከሆነ 1 ሰአት
6.7	ጊዚያዊ የኤሌክትክ አቅርቦት እስከ 100 ኪ.ዋ	ማመልከቻ በጊዘያዊ የሃይል አቅርቦት ማመልከቻ ፎርማት መሰረት ማቅረብ፣ ነባር ደንበኛ ከሆነ የመጨረሻ ቢል ማቅረብ	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	· በግምት በተሰራው ሂሳብ ክፍያ መሰረት · የጊዜ ቆይታው ለህንጻ ግንባታ ለ2 አመት ለሌሎች አገልግሎቶች ለ3 ወር በመዋዋል የሚሰራ ሲሆን እንደሁኔታው ሊራዘም ይችላል	· ቆጣሪ ብቻ የሚያስፈልግ ከሆነ በተከፈለ በ 5 ቀን · ምሰሶ እና ትራንስፎርመር የሚያስፈልግ ግንባታ ከሆነ ለ1 ኪ.ሜ 15 ቀናት
6.7	ጊዚያዊ የኤሌክትክ አቅርቦት ከ 100 ኪ.ዋ በላይ	· ማመልከቻ በጊዘያዊ የሃይል አቅርቦት ማመልከቻ ፎርማት መሰረት ማቅረብ፣ ነባር ደንበኛ ከሆነ የመጨረሻ ቢል ማቅረብ · ከሚመለከተው የመንግስት አካል የጽሁፍ ማረጋገጫ ይዞ መቅረብ	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	· በግምት በተሰራው ሂሳብ ክፍያ መሰረት የጊዜ ቆይታው ለህንጻ ግንባታ ለ2 አመት ለሌሎች አገልግሎቶች ለ3 ወር በመዋዋል የሚሰራ ሲሆን እንደሁኔታው ሊራዘም ይችላል	· ሂሳብ ከተከፈለ በ 30 ቀን
6.8	የመንገድ መብራት ዝርጋታ ማከናወን	· ማመልከቻ ይዞ መቅረብ	በማእከላት ወይም በዲስትሪክት	· ኔትወረኩን ለመዘርጋት የተቀመጠው ጊዜ የሚሰላው ደንበኛው የኔትወርክ ዝርጋታ ስራውን የሚጀምርበት ቀን በግልጽ ከተነገረበት ቀን ጀምሮ ይሆናል	· 5 ቀናት ለ አንድ ኪ.ሜ.
7	የቅሬታ አቀባበል እና አፈታት ስራዎች				
7.1	ለሚቀርቡ ቅሬታዎች ምላሽ መስጠት	በማእከል ፣ በዲስትሪክት እና በሪጅን ደንበኞች አገልግሎት በመቅረብ እንዲሁም በቻርተሩ ላይ ባሉ ቅሬታ ማቅረቢያ መንገዶች በመጠቀም ማቅረብ	በማእከል ፣ በዲስትሪክት እና በሪጅን ደንበኞች አገልግሎት	ያለክፍያ የሚሰጥ አገልግሎት	አንድ ቀን
7.2	ለሚቀርቡ አቤቱታዎች ምላሽ መስጠት	በማእከል ፣ በዲስትሪክት እና በሪጅን ደንበኞች አገልግሎት በመቅረብ እንዲሁም በቻርተሩ ላይ ባሉ ቅሬታ ማቅረቢያ መንገዶች በመጠቀም ማቅረብ	በማእከል ፣ በዲስትሪክት እና በሪጅን ደንበኞች አገልግሎት	ያለክፍያ የሚሰጥ አገልግሎት	ሁለት ቀን

10.በግል መስመር የሚያስዘረጉ ደንበኞች በተመለከተ

10.1. ደንበኛው ከኢኤአ በወሰደው ቴክኒካል መስፈርት መሰረት ለኔትወርክ ግንባታ የሚያስፈልጉ ዕቃዎችን በተቋሙ ስታንዳርድ ስፔስፊኬሽን/technical specification/ መሰረት እና ፍላጎት ገዝቶ ያቀርባል፡፡

10.2. ደንበኛው የሚገነባው ኔትወርክ ላይ የሚጠቀማቸው ዕቃዎች መጠን እና ዓይነት ነባር ኔትወርክና ወደፊትም የሚሰሩ የኔትወርክ ማስፋፊያዎችጋር የተጣጣመ ሊሆን ይገባል፤

10.3. ደንበኛው ያቀረባቸው ዕቃዎች ደረጃቸውን የጠበቁ መሆናቸው በኢኤአ የጥራት፣ ቁጥጥርና ማረጋገጫ የስራ ክፍል ወይም በሪጅኑ ዲዛይን ኢንጂነሪንግና ሱፐርቪዥን የስራ ክፍል ከተረጋገጠ በኂላ በኢኤአ አማካኝነት የኔትዎርክ ግንባታ ሥራ የሙያ ብቃት እና ህጋዊ የንግድ ፈቃድ እንዳለው የተረጋገጠ ኩባንያን በመምረጥ ግንባታውን ማከናወን አለበት፤

10.4. ሁሉም የኔትወርክ ግንባታ ስራዎች በኮንክሪት ምሰሶ መከናወን ይገባቸዋል፡፡

10.5. የኢ.ኤ.አ ግንባታው ሲከናወን የግንባታዉን የዕለት ከዕለት ሥራ በመከታተል መስተካከል የሚገባቸው ስራዎች ላይ አስተያየት ይሰጣል ማስተካከያ መደረጉንም ያረጋግጣል፡፡

10.6. ደንበኛዉ የኔትዎርክ ግንባታዉን እንዲያከናዉንለት ኮንትራት የሰጠው ተቋራጭ በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ተቋም በአሁኑ ወቅት ቋሚ ተቀጣሪ የሆኑ ሰራተኞችን ማሳተፍ የጥቅም ግጭት /Conflict of Interest/ ስለሚፈጥር ይህን አድርጎ ከተገኘ ኮንትራክተሩ ውሉ ተቋርጦ በሕግ የሚጠየቅ ሲሆን በዚህ ህገወጥ ስራ ላይ የተሳተፈ ሰራተኛም በዲሲፕሊን ኮሚቴ ቀርቦ ሲረጋገጥ የስራ ውሉ ይቋረጣል፡፡ በተጨማሪም በግንባታ ስራው ላይ የጥራት ችግር ከተከሰተ ኮንትራክተሩ በኢኤአ ብላክ ሊስት ውስጥ እንዲገባ ተደርጎ ሁሉም የኢኤአ ሪጅኖች እንዲያውቁትና ሌሎች ስራዎችን እንዳያከናውን ይደረጋል፡፡

10.7. በኢኤአ የዋጋ ግምት መመሪያ መሰረት ከዕቃ ዋጋ ውጪ ያለውን የስራውን ዋጋ 18% ለክትትል ክፍያ ይፈጽማል፡፡

10.8. ከላይ በአንቀፅ 10.7 ከተጠቀሰው በተጨማሪም ደንበኛው ሌሎች ተቋማዊ ወጪዎችን ማለትም ፓርሽያል፤ የአንሶልድ ኤሌክትሪክ ክፍያ፤ የፕላን መመርመሪያ፣መክፈል አለበት፤

10.9. ግንባታው ከተጠናቀቀ በኋላ የኢኤአ ግንባታውን ኮሚሽን አድርጎ ከኔትወርኩ ጋር እንዲገናኝ ይፈቅዳል፡፡ በርክክብ ወቅት የሚገኙ ችግሮች ካሉ ደንበኛው በ15 ቀን ዉስጥ አስተካክሎ እንደገና እንዲያስረክብ ይደረጋል፡፡

10.10. ዴዲኬትድ ያልሆኑ መስመሮችን የሚያስገነባ ደንበኛ በአንቀፅ 10.7 እና 10.8 ከተገለጹ ክፍያዎች በተጨማሪ በኢኤአ የዋጋ ዝርዝር/Price List/ መሰረት የዕቃውን አጠቃላይ ዋጋ 25% ለኦፕሬሽንና ጥገና ስራዎች ይከፍላል፡፡

10.11. ዴዲኬትድ ያልሆኑ መስመሮችን የኢኤአ ኮሚሽን አድርጎ በመረከብ ኔትወርኩን የራሱ አሴት አድርጎ በመመዝገብ የኦፕሬሽንና ጥገና ስራዎችን በራሱ ያከናውናል፡፡

10.12. ዴዲኬትድ ያልሆኑ መስመሮችን ለሚያስገነባ ደንበኛ ለዲስትሪቢዩሽን ዕቃዎቹ በተሰጠዉ የዋስትና ጊዜ/Waranty Period/ ዉስጥ ለሚከሰት ብልሽት ደንበኛው የመተካት ኃላፊነት አለበት፡፡

10.13. ዴዲኬትድ ያልሆኑ መስመሮችን የሚያስገነባ ደንበኛ የግንባታ ስራው በኢ.ኤ.አ እንዲከናወንለት ከጠየቀ በተቋሙ የዋጋ ትመና መመሪያ መሰረት ስራውን ለማከናወን የሚያስፈልገውን ክፍያ ፈፅሞ ስራው እንዲከናወንለት ማድረግ ይችላል፡፡

10.14. ዴዲኬትድ የሆኑ መስመሮች የኔትወርክ የኦፕሬሽንና ጥገና ስራ በደንበኛው የሚከናወን ይሆናል፡፡ ሆኖም ደንበኛው ይህንን የኦፕሬሽንና ጥገና ስራ በኢ.ኤ.አ እንዲሰራለት ከጠየቀ ከተቋሙ ጋር በሚደረግ ስምምነት/Service Level Agreement/ መሰረት ተገቢውን ክፍያ ፈፅሞ አገልግሎቱን ማግኘት ይችላል፡፡

10.15. ደንበኛው ለብቻው በሚያስገነባው dedicated መስመር ላይ ሌላ ደንበኛ ለመጠቀም ጥያቄ ካቀረበ የመስመሩ ዓቅም የሚችል ከሆነና በአጠቃቀሙ ላይ አሉታዊ ተፅእኖ የማይኖረው ከሆነ ተገቢውን ማካካሻ በማግኘት መስመሩን ሊፈቅድ ይገባል፡፡

11.የቢል (ፍጆታ ሂሳብ መክፈያ ዘዴዎች እና አማራጮች)

11.1. በአቅራቢያ በሚገኙ የደንበኞች አገልግሎት መስጫ ማዕከላት እና በኢትዮጵያ ንግድ ባንክ በማናቸውም ቅርንጫፍ ቢሮዎች፤

11.2. በሞባይል ሲ.ቢ.ኢ ባንክ ተጠቃሚ ከሆኑ የድርጅቱን የሲ.ቢ.ኢ ኮድ 707070 ተጠቅመው በሞባይሎት

11.3. በዋሌት ባንኪንግ እና

11.4. ቀጥታ ከንግድ ባንክ አካውንትዎ (የፈቃደኝነት ስምምነት ከባንኩና ከድርጅቱ ጋር በመዋዋል

11.5. ለCBE ብር ተጠቃሚዎች

- ለ CBE BIRR አገልግሎት / የደንበኞች መጠቀሚያ ቅደም ተከተል በአማርኛ

  I. ወደ *847# ይደውሉ

  II. 5 ቁጥርን በመጫን የክፍያ አገልግሎት የሚለውን ይምረጡ

  III. 2 ቁጥርን በመጫን የአገለልግሎት አቅራቢ ቁጥር ያስገቡ የሚለውን ይምረጡ

  IV. የኢትዮጲያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት አቅራቢ ቁጥር /707070/ ያስገቡ

  V. የደንበኛ መለያ ቁጥር (customer Account number) ያስገቡ

  VI. የክፍያ መጠኑን እና ስም ያረጋግጡ

  ሀ - ክፍያውን ለመፈጸም ለአዎንታ 1 ቁጥርን ያስገቡ

  ለ - ለማቋረጥ 0 ቁጥርን ያስገቡ

  VII. ክፍያን የሚያረጋግጥ መልእክት ወዲያዉኑ በሲቢኢ ብር ይደርሰዎታል::

12.የጉዳት ካሳ አከፋፈል

12.1. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት በሚያስተዳድራቸው የሃይል ማስተላለፊያ፣ማሰራጫ መስመሮችና አውታሮች ችግር ወይንም ድንገተኛ ክስተቶች (አደጋዎች) በተነሳ በተገልጋዩ ንብረት፣በሰው አካልና ህይወትና፣በእንስሳት አካልና ህይወት ላይ ለሚደርሱ ጥፋቶች ችግሩ የተፈጠረው ከላይ በተቀሱት የተቋሙ አገልግሎቶች ክፍተትና ችግር የተፈጠሩ መሆኑ ከተረጋገጠ ለደረሰው ጉዳት በሃገሪቱ የካሳ አከፋፈል መርሆችና ህጎች ላይ ተመስርቶ ተቋሙ ባዘጋጀው የጉዳት ካሳ አከፋፈል መመሪያ ቁጥር 002/2012 መሰረት የካሳ ክፍያ ይፈፅማል፡፡

12.2. የካሳ ክፍያ ተፈፃሚ የሚደረገው በሃገሪቱ ህጎችና ተቋሙ ለካሳ አከፋፈል ባወጣው ከላይ በቁጥር 12.1 ላይ በተጠቀሰው መመሪያ መሰረት ተቋሙ ተጠያቂ የሚያስደርግ ጉዳት መከሰቱ ሲረጋገጥ ብቻ ነው፤

12.3. ጉዳት ደርሶብኛል የሚል አቤቱታ አቅራቢ ቅሬታውን በየደረጃው ለሚገኝ የተቋሙ የበላይ ሃላፊ/የተቋሙ ቢሮ/፣ማዕከል ጉዳቱ በደረሰ ወይም ተከሰተ ከተባለበት ቀን አንስቶ በ15 ቀናት ውስጥ ማቅረብ ይኖርበታል፤

12.4. ከአቅም በላይ በሆነ ችግር በቁጥር 12.3 በተቀመጠው ቀንና ሁኔታአቤቱታውን ማቅረብ ካልቻለ በቀጣይ ባሉ 15 ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ አቤቱታው መቅረብ ይኖርበታል፤

12.5. አቤቱታ አቅራቢው ከአቤቱታ ማመልከቻው ጋር የተቋሙ ደንበኝነት ማስረጃውን፤ የደረሰበትን ጉዳት ማሳየት የሚችል ማስረጃ(የንብረት ግዢ ደረሰኝ፤የጉዳት መጠን ማሳያ የሃኪም ማስረጃ፤ከአካበቢ የጸጥታ አካል የጉዳት ማስረጃና የመሳሰሉትን) ዋናውንና ኮፒውን ይዞ መቅረብ ይኖርበታል፤

12.6. ቅሬታ የቀረበለት ኃላፊ ወይንም ማዕከል ቅሬታውን ወደ ካሳ ድርድር ኮሚቴ ይመራዋል፤

12.7. የድርጅቱ ደንበኞች ከቆጣሪ በኋላ በመኖሪያ ቤታቸውና በድርጅቶቻቸው ውስጥ በሚዘረጉ የኤሌክትሪክ መስመሮች አማካኝነት በሚፈጠሩ ወይም በሚደርሱ የኤሌክትሪክ አደጋዎች የጉዳት ካሳ ክፍያ አይጠየቅበትም፤

12.8. ከላይ በቁጥር 12.7 የተጠቀሰው እንደተጠበቀ ሆኖ ከተቋሙ ዕውቅናና ፈቃድ ውጪ ህገ ወጥ በሆነ መልኩ መስመር ሲዘረጉ ወይም የኤሌክትሪክ ኃይል ሲቀጥሉ

(ሲጠቀሙ) ወይም በተቋሙ ለተገልጋዮች ያልተፈቀዱና መነካካት የሌለባቸውን የተከለከሉ ቦታዎች በመነካካት በሚደርስ ጉዳት ላይ የጉዳት ካሳ አይከፈልም፤

13.ደህንነቱ የተጠበቀ አገልግሎት ለማግኘት ከተገልጋዩ የሚጠበቁ፤

13.1. በተቋሙ አገልግሎት የተሰጠው ደንበኛ በውሉ ላይ ለተጠቀሰው አገልግሎትና ዓላማ ብቻ ማዋል፤

13.2. የከፍተኛ ኃይል ተጠቃሚ የሆኑ ተገልጋዮች በኤሌክትሪክ አገልግሎት ውላቸው ላይ በተቀመጠው መሰረት የፓወር ፋክተራቸውን በተቻለ መጠን ወደ አንድ የተጠጋ እንዲሆን ማድረግ ወይም ወደ አንድ ማስጠጋት የሚችል የፓወር ፋክተር ማስተካከያ መሳሪያ መግጠም፤

13.3. የኤሌክትሪክ አገልግሎት ላይ በቂ የሆነ ዕውቀት ሳይኖር ከኤሌክትሪክ መስመሮችና ቁሳቁሶች ጋር አላስፈላጊ ንክኪ እንዳይኖር መከላከል፤

13.4. የተቋሙ ባለሙያ ካልሆነ በስተቀር እንዲነካቸውና እንዲከፍታቸው የማይፈቀዱ ቦታዎች አለመነካካት፤

13.5. ከተፈቀደ የኤሌክትሪክ ኃይል በላይ መጠቀምን ማስወገድ፤የመጠቀም ፍላጎት ካለ ህጋዊ ጥያቄ ይዞ ወደ ተቋሙ ፅ/ቤት(ማዕከል) መሄድ፤

13.6. ያልተሸፈኑ የኤሌክትሪክ ማስተላለፊያ መስመሮችን አስጠግቶ የሚሰሩ ማናቸውንም ስራዎች ከማከናወን መቆጠብ፤

13.7. ከራስ ጥቅም በላይ ለሌሎች በተቋሙ ደንበኛ ላልሆኑ ተጠቃሚዎች የኤሌክትሪክ መስመር ከመዘርጋትና በህገ ወጥ መንገድ እንዲጠቀሙ ከመፍቀድ መቆጠብ፤

13.8. ከቆጣሪ ውጭ በህገ ወጥ መንገድ የኤሌክትሪክ ኃይል ከመጠቀም መቆጠብ፤

14. ኃይልን በቁጠባ ለመጠቀም ከተገልጋይ የሚጠበቁ፤

14.1. የኤሌክትሪክ ኃይል በቁጠባ ልንጠቀመው የሚገባ ሃብት መሆኑን በማመን በቤት ውስጥ በማይኖሩ ግዜ የኤሌክትሪክ ቁሳቁሶች መጥፋታቸውን ማረጋገጥ፤

14.2. የቀን ብርሃን ባለበት ሁኔታ የኤሌክትሪክ አምፖሎች መብራታቸው የኃይል ብክነትን የሚያስከትል በመሆኑ በቀን እንዲጠፉ ማድረግ፤

14.3. ከኤሌክትሪክ ምጣድ አጠቃቀም ጋር ተያይዞ በተቋሙ የሚመከሩ የኤሌክትሪክ ሃይል መጠቀሚያ ሰዓቶችን ማለትም ቀን ከ4፡00 ሰዓት እስከ 6፡00 ሰዓት ከሰዓት ከ10፡00 ሰዓት እስከ 12፡00 እና ማታ ከ3፡30 ሰዓት ባኋላ ያሉትን ሰዓታት መጠቀም፤

14.4. በተመሳሳይ ሰዓት አገልግሎት መስጠት የማይገባቸውን የኤሌክትሪክ መሳሪያዎች በአንድ ግዜ አለመጠቀም፤

15. የኤሌክትሪክ ታሪፍና የአገልግሎት ክፍያ ሂሳቦችን በተመለከተ፤

15.1. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የፍጆታ ሂሳብ የሚያስከፍልባቸው የታሪፍ መደቦች

15.1.1. የመኖሪያ ቤት ታሪፍ መደብ

15.1.2. አጠቃላይ የታሪፍ መደብ

15.1.3. ዝቅተኛ ቮልቴጅ ኢንደስትሪ ታሪፍ መደብ

15.1.4. መካከለኛ ቮልቴጅ ኢንደስትሪ ታሪፍ መደብ

15.1.5. ከፍተኛ ቮልቴጅ ኢንደስትሪ ታሪፍ ከ66 ኬቪ በላይ

15.1.6. የጎዳና መብራት ታሪፍ መደብ

15.1.7. የጅምላ ሽያጭ ታሪፍ መደብ

15.2. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የፍጆታ ሂሳብ ታሪፍ አወሳሰን

15.2.1. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ከነዳጅና ኢነርጂ ባለስልጣን ወይንም ከመንግስት በሚያገኘው ፈቃድ ድንበኞቹን በተለያየ የታሪፍ መደብ መመደብና እንዲመደቡለት ሃሳብ ማቅረብ የሚችል ሲሆን ይህ ሲፀድቅ ቀደም ብለው በአንድ የታሪፍ መደብ የነበሩ ደንበኞቹን መልሶ በሌላ ታሪፍ ሊመድብ ይችላል፡፡

15.2.2. የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት ኤሌክትሪክ መሸጫ ታሪፉን እንደ አስፈላጊነቱ በማጥናትና በመከለስ በመንግስት ፈቃድ ሲያገኝ ተግባራዊ ያደርጋል፡፡

15.3. ልዩ ልዩ የአገልግሎት ክፍያዎች ዝርዝር

ሀ) ዝቅተኛ ወርሃዊ ክፍያዎች፤ቋሚ ክፍያዎች፤አመታዊ ክፍያ፤

ለ) የኃይል ፍላጎት ክፍያዎች፤

ሐ) ለቀረበ ወይም ለሚቀርብ ኃይል የፍጆታ ክፍያዎች፤

መ) ወቅታዊና የቀኑ የተለያዩ ሰዓት ክፍያዎች፤

ሠ) የሲንክሮናይዜሽን ክፍያዎች፤

ረ) የማይቋረጥ ጭነት ክፍያዎች፤

ሰ) ለግልፅ አቅርቦት የድጎማ ሱር ክፍያዎች፤

ሽ) ለአገልግሎት መቋረጥ ማካካሻ ክፍያዎች፤

ቀ) በኢ.ኤ.አ የማሰራጫ መስመር ላይ ኤሌክትሪክ ለማሰራጨት ፈቃድ ካለው ግለሰብ ወይም ድርጅትኤሌክትሪክ የማሰራጫ ሱር ቻርጅ ክፍያዎች፤

15.4. ወርሃዊ የአሌክትሪክ ኃይል ፈጆታ መጠንን ለማወቅ የተሰጠ የቀመር ምሳሌ

በኤሌክትሪክ የሚሰሩ መሳሪያዎች (Appliances)	(a) ያላቸው አቅም /Load (Watts)/	(b) የመሳሪያዎች ብዛት /No. of Appliances/	(c) የሚሰራበት ሰዓት በቀን Consumption (Hour/Day)	በወር የተጠቀመው ኃይል (በኪሎዋት ሰዓት) Units/Months ቀመር (Kwh= axbxcx30/1000)
Incandescent Bulb	60	2	2	7
Tube Light	40	4	7	34

➢ የስሌት ቀመር አሰራር (Formulla)

I. ወርሃዊ ፍጆታ መጠን በኪሎ ዋት ሰዓት = የሚጠቀሙት ማሽን ጉልበት(ዋት) x የማሽኖች ብዛት x የሚሰራበት ሰዓት በቀን x 30 ቀናት / ለ1000

ለምሳሌ፡- አንድ ደንበኛ ባለ 40 ዋት 8 ፍሎርሰንት አምፑሎች ቢኖሩት እና በቀን ለ 8 ሰዓታት ቢያበራቸው/ቢጠቀምባቸው/ በወር (በ30ቀናት) ስንት ኪሎዋት ሰዓት ይጠቀማል?

II. ወርሃዊ ፍጆታ መጠን በኪሎ ዋት ሰዓት = 40ዋት x 8አምፖል x 8ሰዓት x 30 ቀናት/1000

= 76800/1000

= 76.8 Kwh ተጠቅሟል ማለት ይሆናል፡፡

16.ግዴታቸውን ላልተወጡ ደንበኞች የሚሰጥ የማስጠንቀቂያ ጊዜ

ክፍያቸውን በጊዜው ያልፈጸሙ ደንበኞች ላይ ተቋሙ ሃይል ካቋረጠ በኋላ በጸደቀው መመሪያ መሰረት ቅጣት ያስከፍላል፡፡ ደንበኛው ግዴታውን ከተወጣ ወይም ክፍያውን ከፈጸመ በኋላ ኤሌክትሪክ ወዲያው እንዲቀጠል ያደርጋል ፡፡ ክፍያውን ካልከፈለ ግን በአንድ ወር ጊዜ ውስጥ አስፈላጊውን መረጃ በማደራጀት ክስ ይመሰርታል፡፡

17.የተገልጋዮች የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ደንብ

17.1. የቅሬታ አቀራረብ ስርዓት

በዚህ ቻርተር በተቀመጠው መሰረት አገልግሎት ያላገኘ ደንበኛ ቅሬታውን የማቅረብ መብት ያለው ሲሆን ቅሬታዎቹን በሚከተሉት አማራጮች በየደረጃው ሊቀርቡ ይችላሉ

17.1.1. በደንበኞች አቅራቢያ በሚገኝ አገልግሎት መስጫ ማዕከላት ወይም የስራ ክፍሎች፣

17.1.2. በዲስትሪክት በሚገኝ ደንበኞች አገልግሎት ሽያጭና ግሬቫንስ ቢሮ፣

17.1.3. በክልል ለሚገኝ ደንበኞች አገልግሎት ሽያጭና ግሬቫንስ ቢሮ ኃላፊዎች፣

17.1.4. በመጨረሻም ከላይ በተጠቀሱት በየደረጃው በሚገኙ ኃላፊዎች ካልተፈቱ አቤቱታዎችን በዋናው መ/ቤት ለሚገኙ ምክትል ስራ አስፈፃሚዎች እና ለድርጅቱ ዋና ስራ አስፈፃሚ በማቅረብ መፍትሄ ያገኛሉ፡፡

17.2. የቅሬታና አስተያየት ማቅረቢያ ዘዴዎች

ተቋሙ በሚሰጣቸው አገልግሎቶች ደንበኞች አስተያየት ፣ጥቆማ፣ጥያቄ እና ማብራሪያ ለማቅረብ ሲያስፈልጉ ከዚህ በታች በተዘረዘሩት መንገዶች ማቅረብ ይችላሉ፡፡

17.2.1. በደንበኛው አቅራቢያ በሚገኙ የአገልግሎት መስጫ ማዕከላት የአስቸኳይ ጥገና ስልክ ቀጥር፣

17.2.2. በኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት የጥሪ ማዕከል 905 በመጠቀም ፣

17.2.3. በአገልግሎት መስጫ ማዕከላት፣በዲስትሪክቶቸ፣ በሪጅኖችና በዋናው መ/ቤት በሚገኙ የአስተያየት መስጫ ሳጥኖች በመጠቀም

17.2.4. በየትኛውም የተቋሙ ቢሮዎች በአካል በመገኘት፣

17.2.5. በተቋሙ ዌብ ሳይት፡ www.eeu.gov.et በመጠቀም

17.2.6. በዋናው መ/ቤት (ስልክ ቁጥር 0111-550811) በመጠቀም

17.2.7. ለተቋሙ ስነ-ምግባርና ፀረ-ሙስና ክትትልና ምርመራ ቢሮ

- ስልክ ቁጥር 0111-550032 እና ፋክስ 0111-116050

17.3. የቅሬታ አፈታት ሂደት፡-

17.3.1. በተቋም ደረጃ ወጥ የሆነ የአስተያየት መስጫ ሣጥን ፣ መዝገብ እና ቅጽ(ፎርማት) በሁሉም የተቋሙ ጽ/ቤቶች ለደንበኞች በሚታይ ቦታ ላይ እንዲቀመጥ ማድረግ፤

17.3.2. ሶስት አባላት ያሉት የቅሬታ ሰሚ ኮሚቴ አደራጅቶ መሰየም፣

17.3.3. በተዘረጉ የቅሬታ መቀበያ መንገዶች የሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎችን በኮሚቴው በየጊዜው በመፈተሽ በቅሬታ አቀራረብና አፈታት መመሪያ መሰረት ምላሽ መስጠት፣

17.3.4. በቀረቡበት የስራ ክፍል መፈታት የማይችሉ ቅሬታዎችን በመለየትና በማደራጀት ለሚመለከተው የስራ ክፍል ማስተላለፍና መረጃ መያዝ፣

18.ለተገልጋዮች ጠቃሚ የሆኑ ስልክ ቁጥሮች

18.1. የክልል ምክትል ዋ/ስራ አስፈፃሚ ቢሮዎች

ተ.ቁ	ሪጅኖች	የቢሮ ስልክ
1	ድሬዳዋ ከተማ ኤሌክትሪክ	0251115697
2	አማራ ክልል ኤሌክትሪክ	0582204822
3	ሐረሪ ክልል ኤሌክትሪክ	0254665199
4	ደቡብ ክልል ኤሌክትሪክ	0462121921
5	ጋምቤላ ክልል ኤሌክትሪክ	0475510092
6	ሱማሌ ክልል ኤሌክትሪክ	0252781558
7	ኦሮሚያ ክልል ኤሌክትሪክ	0115226190
8	ትግራይ ክልል ኤሌክትሪክ	0342406224
9	ቤኒሻንጉል ክልል ኤሌክትሪክ	0577751465
10	አፋር ክልል ኤሌክትሪክ	0338660342
11	አዲስ አበባ ከተማ ኤሌክትሪክ	0116366028

18.2. የዲስትሪክት ዳሬክተር ቢሮዎች

ተ.ቁ	ዲስትሪክቶች	የሚገኝበት ከተማ/ቦታ	የቢሮ ስልክ ቁጥሮች
	አዲስ አበባ ከተማ ኤ/አ	አዲስ አበባ (አ.አ.)	116366028
1	ሰሜን አዲስ አበባ	አ.አ ራስ ደስታ ሆስፒታል አካባቢ	111267244
2	ደቡብ አዲስ አበባ	አ.አ. ግሎባል ሆቴል አካባቢ	115573175
3	ምስራቅ አዲስ አበባ	አ.አ. ኮተቤ	116675875
4	ምዕራብ አዲስ አበባ	አ.አ. ሜክሲኮ አካባቢ	115520231
	ትግራይ ክልል ኤ/አ	መቀሌ	342406224
5	መቀሌ ዲስትሪክት	መቀሌ	344400298
6	ሽሬ ዲስትሪክት	ሽሬ	342440189
	አማራ ክልል ኤ/አ	ባህር ዳር	582204822
7	ባህር ዳር ዲስትሪክት	ባህር ዳር	582221020

ተ.ቁ	ዲስትሪክቶች	የሚገኝበት ከተማ/ቦታ	የቢሮ ስልክ ቁጥሮች
8	ደብረማርቆስ ዲስትሪክት	ደብረ ማርቆስ	581783874
9	ደብረ ብርሃን ዲስትሪክት	ደብረ ብርሃን	116376099
10	ደሴ ዲስትሪክት	ደሴ	331115961
11	ጎንደር ዲስትሪክት	ገንደር	582114438
12	ወልዲያ ዲስትሪክት	ወልዲያ	334311950
	ኦሮሚያ ክልል ሌ/አ	አዲስ አበባ	115226190
13	ፊንፊኔ ዙሪያ ዲስትሪክት	አዲስ አበባ	118547387
14	አምቦ ዲስትሪክት	አምቦ	112609851
15	ነቀምት ዲስትሪክት	ነቀምት	576603492
16	ጂማ ዲስትሪክት	ጅማ	471111533
17	መቱ ዲስትሪክት	መቱ	471410723
18	አዳማ ዲስትሪክት	አዳማ	222110030
19	ሻሸመኔ ዲስትሪክት	ሻሸመኔ	462111066
20	ባሌሮቤ ዲስትሪክት	ሮቤ	222445644
21	ጭሮ ዲስትሪክት	ጭሮ	255512952
	ደቡብ ክልል ሌ/አ	ሃዋሳ	462121921
22	ሃዋሳ ዲስትሪክት	ሃዋሳ	462201079
23	ወላይታ ሶዶ ዲስትሪክት	ሶዶ	461806011
24	አርባምንጭ ዲስትሪክት	አርባምንጭ	461817902
25	ቦንጋ ዲስትሪክት	ቦነጋ	473311667
26	ሆሳዕና ዲስትሪክት	ሆሳዕና	468902017
	ሶማሌ ክልል ሌ/አ	ጂግጂጋ	252781558
27	ጂግጂጋ ዲስትሪክት	ጂግጂጋ	250752647
28	ጎዴ ዲስትሪክት	ጎዴ	257762066

የኢትዮጵያ ኤሌክትሪክ አገልግሎት
Ethiopian Electric Utility

ዘመናዊ የዲስትሪቢውሽን ኔትወርክ

ስማርት ቆጣሪ (Smart Meter)

ዘመናዊ የቆጣሪ ማንበቢያ መሣሪያ (CMRI)

ዘመናዊ የመገናኛ መሣሪያ
Radio Communication

ለተሻለ አገልግሎት

ብርሃን ለሁሉ
Light to All

905
ነፃ የጥሪ ማዕከል

ቴሌብር telebirr

በቴሌ ብር

በኢትዮጵያ ንግድ ባንክ

በኢንተርኔት፣ በሲቢኢ ብር እና በሞባይል ባንኪንግ

በፖስ ማሽን

የኤሌክትሪክ ፍጆታ ክፍያ መፈፀሚያ መንገዶች

+251-11-1550811/12
+251-11-1560289
1233
www.twitter.com/eeuethiopia
www.eeu.gov.et
Youtube.com/Ethiopian Electric Utility
www.facebook.com/eeuofficial