

## توافقنامه سطح خدمت " درخواست بررسی صورت حساب مشترکین شرکت های برق منطقه ای "

### ۱. مقدمه

مشترکین می توانند به منظور بررسی صورت حساب، درخواست خود را به صورت غیرحضوری ثبت نمایند تا موارد جهت صحیح یا غلط بودن صورتحساب صادره بررسی گردد و در صورت وارد بودن درخواست، قبض اصلاح گردد.

بازبینی در این توافقنامه براساس نظرات جمع آوری شده از مراجعین به آن انجام خواهد پذیرفت.

### ۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت های برق منطقه ای، کیفیت تحویل خدمت " درخواست بررسی صورت حساب مشترکین شرکت های برق منطقه ای " برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

### ۳. مسئولیت

شرکت های برق منطقه ای به استناد برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و غیره دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های شرکت توانیر-وزارت نیرو در حوزه تحت مدیریت خود می باشند. این شرکت موافقت می کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

۱. ثبت درخواست از طریق پرتال خدمات دولت الکترونیکی شرکت برق منطقه ای مربوطه

۲. دریافت کد پیگیری؛ پس از ثبت پیگیری مراحل خدمت تنها از طریق همان شماره موبایل اعلام شده توسط متقاضی و این کد امکان پذیر می باشد.

۳. بررسی کارشناسی؛ چنانچه نواقصی موجود باشد و همچنین گردش درون سازمانی کار در این مرحله انجام پذیرفته و اطلاعات مورد نیاز درخواست کننده از طریق همان درگاه و براساس گام قبلی در دسترس می باشد.

۴. اعلام نتیجه نهایی

### ۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه / پست / حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

در صورتیکه پس از ثبت درخواست و تکمیل فرم‌ها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که پنج روز کاری می‌باشد پاسخ خود را دریافت نماید، سازمان به ازای هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل صفر ریال به متقاضی پرداخت می‌نماید. ( با توجه به اساسنامه شرکت، هیچ گونه غرامتی در خصوص دیرکرد خدمت پرداخت نمی‌شود).

موارد مربوط به فرم اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، مدارک مورد نیاز، مراحل اجرایی، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت از طریق میز خدمت الکترونیکی هریک از شرکت‌های برق منطقه‌ای در دسترس عموم می‌باشد.

#### ۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

هزینه ارائه خدمت به خدمت‌گیرندگان مطابق قوانین و تعرفه‌های مصوب صنعت برق محاسبه می‌گردد.

#### ۶. دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۱۳۹۹/۱۲/۳۰ و تحت امضای مدیریت عامل هریک از شرکت‌های برق منطقه‌ای اعتبار دارد.

#### ۷. خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با صدور پاسخ نهایی، تایید و تحویل آن به متقاضی خاتمه می‌یابد.

اقدام اطلاعاتی خروجی: کد پیگیری، پاسخ نهایی.