

توافقنامه سطح خدمت "سوابق مصارف و صورتحساب"

۱. مقدمه

مشترک میتواند اطلاعات مربوط به سوابق مصرف و وضعیت صورتحساب های پرداختی خود را به شکل غیرحضوری دریافت کند. ارائه این خدمات زمانی میسر است که مشترک قبض (مشخصاً: شناسه قبض) خود را ارائه کند. بازبینی در این توافقنامه براساس نظرات جمع آوری شده از مراجعین 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 توزیع و برق منطقه ای (شرکت های زیرمجموعه توانیر)، کیفیت تحویل خدمت "سوابق مصارف و صورتحساب" 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 توزیع و برق منطقه ای به استناد برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و... دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های شرکت توانیر-وزارت نیرو در حوزه تحت مدیریت خود می باشد. این شرکت موافقت می کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

۱. تکمیل فرم و ارائه به دفتر پیشخوان

۲. تایید فرم توسط دفتر پیشخوان

۳. دریافت کد پیگیری

۴. اعلام وضعیت مالی توسط شرکت توزیع به مشترک

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

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

در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرم ها و تحویل آن ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ۵ روز کاری می باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل ۰ ریال به متقاضی پرداخت نماید. (با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه غرامتی در خصوص دیرکرد خدمت پرداخت نمی شود).

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 زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت از طریق میز خدمت الکترونیکی هریک از شرکت های توزیع و برق منطقه ای در دسترس عموم می باشد.

۵. هزینه ها و پرداخت ها

هزینه ارائه خدمت به خدمت گیرندگان مطابق قوانین و تعرفه های مصوب صنعت برق محاسبه می گردد.

۶. دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۹۸/۱۲/۲۹ و تحت امضای مدیریت عامل هریک از شرکت های توزیع و برق منطقه ای اعتبار دارد.

۷. خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با ارسال سوابق مصرف و صورتحساب اعلام به مشترک خاتمه می یابد.
اقدام اطلاعاتی خروجی: سوابق مصارف و صورتحساب