

## توافقنامه سطح خدمت " تفکیک یا ادغام انشعاب مشترکین شرکت های توزیع نیروی برق "

### ۱. مقدمه

توسط این خدمت، مشترکین میتوانند درخصوص تفکیک یک انشعاب خود به چند انشعاب و یا ادغام چند انشعاب خود به یک انشعاب به شکل غیرحضورى اقدام نمایند. 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 توزیع نیروی برق استان قم**، کیفیت تحویل خدمت " تفکیک یا ادغام انشعاب مشترکین شرکت های توزیع نیروی برق " برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روشهای نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص میکند.

### ۳. مسئولیت

**شرکت توزیع نیروی برق استان قم** 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 **مدیریت های ۴ گانه** می باشد

این شرکت موافقت می کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

۱. ارائه درخواست از طریق نرم افزار موبایل برق من، سایت شرکت، دفاتر پیشخوان

۲. ثبت درخواست و دریافت کد رهگیری

۳. تسویه بدهی

۴. بازدید از محل و بررسی و تکمیل مدارک

۵. اعلام شرایط فنی و مالی توسط شرکت توزیع به متقاضی

۶. بایگانی درخواست در صورت عدم موافقت متقاضی

۷. تایید شرایط فنی و مالی (توسط مشترک)

۸. پرداخت هزینه های خدمت و خرید کنتور در صورت لزوم

۹. انجام تعهدات فنی توسط متقاضی و شرکت توزیع نیروی برق

۱۰. انجام عملیات نصب و اصلاح انشعابهای درخواستی (توسط شرکت توزیع)

۱۱. استرداد وجه به مشترک در صورت بستنکاری مشترک

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

متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق **سامانه شرکت / نرم افزار موبایل برق من / دفتر پیشخوان / حضوری** به این دستگاه ارائه نماید.

در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرمها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی به تعهدات خود عمل ننموده و یا از درخواست خود انصراف دهد با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه گرامتی به متقاضی 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 زمانهای دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت از طریق میز خدمت الکترونیکی **شرکت توزیع نیروی برق استان قم** در دسترس عموم می باشد

### ۵. هزینه ها و پرداختها

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 ۱۴۰۱/۱۲/۲۹ و تحت امضای مدیریت عامل **شرکت توزیع نیروی برق استان قم** اعتبار دارد.

### ۷. خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با انجام عملیات نصب و اصلاح انشعاب های درخواستی و در صورت بستنکاری، استرداد وجه به مشترک خاتمه می یابد. اقلام اطلاعاتی خروجی: نتیجه تفکیک یا ادغام انشعاب های درخواستی