

## توافقنامه سطح خدمت "آزمایش کنتور"

### ۱- مقدمه

مشترکین (اعم از عادی و دیماند) می‌توانند درخواست آزمایش کنتور را به شکل غیرحضورى ارایه دهند بازبینی در این توافقنامه براساس نظرات جمع‌آوری 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 آذربایجان شرقی، کیفیت تحویل خدمت "آزمایش کنتور" برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده‌کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

### ۳- مسئولیت

شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی به استناد برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و... دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های شرکت توانیر وزارت نیرو در حوزه مناطق تحت پوشش شرکت توزیع برق استان آذربایجان شرقی می‌باشد.

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

الف - تکمیل فرم و ارایه به دفتر

ب - تایید فرم توسط دفتر

ج - دریافت کد پیگیری

د - دریافت فیش هزینه

ه - واریز هزینه آزمایش کنتور و ارایه فیش به دفتر

و - تایید مبلغ واریزی توسط شرکت توزیع

ر - اعلام زمان آزمایش کنتور به مشترک توسط شرکت توزیع

ز - آزمایش کنتور توسط شرکت توزیع

ح - اعلام نتیجه آزمایش کنتور به مشترک

ن - در صورت ذیحق بودن مشترک اصلاح قبض و استرداد فیش واریزی

ی - در صورت ذیحق نبودن مشترک اجرای فرآیند تعویض کنتور

۴ - تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

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

در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرم ها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ۴ 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 شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی 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 اعتبار دارد.

۷ - خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با آزمایش کنترولو اعلام آن به مشترک خاتمه می یابد.

اقلام اطلاعاتی خروجی :

• کد پیگیری

• فیش هزینه ها

• تاریخ آزمایش کنترول