

## توافقنامه سطح خدمت "تغییر تعرفه یا گزینه تعرفه"

### 1. مقدمه

مشترکینی که درخواست تغییر تعرفه یا گزینه تعرفه انشعاب آمپری را دارند، میتوانند به شکل غیرحضوری خدمت خود را دریافت کنند. این خدمت برای سایر مشترکین به شکل غیرحضوری تعریف نشده است. بازبینی در این توافقنامه براساس نظرات جمع آوری شده از مراجعین انجام خواهد پذیرفت.

### 2. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان جنوبی، کیفیت تحویل خدمت "تغییر تعرفه یا گزینه تعرفه" برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

### 3. مسئولیت

شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان جنوبی 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 شهرستان های بیرجند، قائنات، فردوس، طبس، نهبندان، سربیشه، سرایان، بشرویه، خوسف، زیرکوه و درمیان می باشد. این شرکت موافقت می کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

1. انجام تسویه بدهی

2. تکمیل فرم و ارائه به دفتر پیشخوان

3. تایید فرم توسط دفتر پیشخوان

4. دریافت کد پیگیری

5. اعلام شرایط فنی و مالی توسط شرکت توزیع به مشترک (از طریق دفتر پیشخوان)

6. واریز هزینه در صورت موافقت مشترک با شرایط اعلامی

7. تایید فیش وایزی توسط شرکت توزیع

8. اعلام زمان تغییر تعرفه توسط شرکت توزیع

9. تغییر تعرفه توسط شرکت توزیع

نکته: لازم است مدارک مشترکین صنعتی، تجاری، خانگی، و عمومی در جدول جداگانه ای قید شده ولی در چارت مربوط بعد از بازدید محل، مدارک بر اساس جدول درخواست شود.

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

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

6. 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 2 روز کاری می باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه گرامتی معادل 0 ریال به متقاضی پرداخت نماید. (با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه گرامتی در خصوص دیرکرد خدمت پرداخت نمی شود.)

7. موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی 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 میزخدمت الکترونیکی شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان جنوبی در دسترس عموم می باشد.

#### 8. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

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

#### 9. دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ 99/12/29 و تحت امضای مدیریت عامل شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان جنوبی اعتبار دارد.

#### 10. خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با تغییر تعرفه و اعلام آن به مشترک خاتمه می یابد.  
اقدام اطلاعاتی خروجی: کد پیگیری

مهدی دادگر  
مدیر عامل  
