

## توافقنامه سطح خدمت "تسویه بدهی"

### ۱- مقدمه

تمامی مشترکین (اعم از عادی و دیماند) میتوانند بدهی خود را به شکل غیرحضوری تسویه کند. منظور از بدهی، کلیه بدهی های مشترک از بابت فروش انشعاب، فروش انرژی، سایر خدمات، و ... است.

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 کیفیت تحویل خدمت "تسویه بدهی" 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 توزیع نیروی برق استان خراسان رضوی 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 مناطق تحت پوشش شرکت توزیع برق می باشد.

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

الف. تکمیل فرم و ارائه به دفتر پیشخوان

ب. تایید فرم توسط دفتر پیشخوان

ج. استعلام بدهی (انرژی، انشعاب، سایر خدمات و ...) توسط دفتر از شرکت توزیع و اعلام به مشترک

د. صدور اعلامیه پرداخت در صورتی که میزان بدهی بیشتر از ۱۰۰۰ ریال بوده و تاریخ قرائت بیش از یک دوره باشد.

ر. پرداخت توسط مشترک

### 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 آنی 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 میزخدمت الکترونیکی شرکت توزیع نیروی برق 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 ۱۴۰۱/۱۲/۲۹ اعتبار دارد.

#### ۷ - خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با صدور اعلامیه پرداخت، تایید و تحویل آن به مشترک خاتمه می یابد.

اقدام اطلاعاتی خروجی:

-کد پیگیری،

- اعلامیه پرداخت