

## توافق نامه سطح خدمت " افزایش آمپراژ "

### ۱- مقدمه

مشترکینی که درخواست افزایش آمپراژ 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.

### ۲- هدف

هدف از این توافق نامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت توزیع نیروی برق، کیفیت تحویل خدمت " افزایش آمپراژ " 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 می باشد. این شرکت موافقت میکند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

- ۱) تکمیل فرم و ارائه به دفتر
- ۲) تایید فرم توسط دفتر
- ۳) تغییر نامه
- ۴) انجام تسویه بدهی
- ۵) دریافت کد پیگیری
- ۶) ارسال مدارک به شرکت توزیع
- ۷) اعلام شرایط فنی و مالی توسط شرکت توزیع به مشترک از طریق دفتر
- ۸) بایگانی درخواست در صورت عدم موافقت مشترک
- ۹) پرداخت هزینه ها توسط مشترک
- ۱۰) تایید واریز وجه
- ۱۱) اعلام تاریخ افزایش آمپر توسط شرکت توزیع برق
- ۱۲) افزایش آمپراژ توسط شرکت

### 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 آنها 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 گرامتی معادل ۰ ریال به متقاضی پرداخت نماید. (با توجه به اساس نامه شرکت، هیچگونه گرامتی 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 زمانهای 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 ۲۹ / ۱۲ / ۱۴۰۱ و تحت امضای مدیریت عامل شرکت توزیع نیروی برق اعتبار دارد.

#### ۷- خاتمه توافق نامه

دریافت این خدمت با افزایش آمپراژ و اعلام آن به مشترک خاتمه می یابد.

اقدام اطلاعاتی خروجی این خدمت عبارت است از: اقدام اطلاعات

- کد پیگیری
- تاریخ بازدید
- فیش هزینه ها
- تاریخ افزایش آمپراژ