

راهنمای خدمت تسویه بدهی مشترکین

1) شرح خدمت .

تسویه بدهی مشترک عبارت است از اعلام بدهی به منظور پرداخت صورتحساب بهای برق مصرفی خارج از دوره .

2) مراحل انجام کار .

- 1) ثبت درخواست از طریق مراجعه به دفاتر پیشخوان ، استفاده از سامانه یا اپلیکیشن موبایلی برق من ، تماس تلفنی با شماره ۱۵۲۱
- 2) بازدید و تست لوازم اندازه گیری تعیین وضعیت بدهکاری / بستانکاری مشترک
- 3) واریز در صورت بدهکاری
- 4) تایید فیش واریزی
- 5) ارائه تسویه حساب یا صورتحساب خارج از دوره

3) مدارک مورد نیاز .

شناسه قبض یا شماره بدنه کنتور

4) مدت زمان انجام هر خدمت .

حداکثر ظرف ۴۸ ساعت

5) هزینه های انجام هر خدمت .

مطابق قوانین و تعرفه های صنعت برق

6) مدت زمان اعتبار مجوز صادره .

نیاز به مجوز ندارد .

7) قوانین و مقررات مربوط به هر خدمت .

[آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق](#)



8) برنامه روزانه و ساعتی ارائه هر خدمت به صورت دقیق.

در همه ساعات اداری قابل ارائه هست

9) نحوه ارائه هر خدمت و آدرس محل‌های فیزیکی الکترونیکی.

سایت شرکت توزیع برق خراسان رضوی یا اپلیکیشن برق من - دفاتر پیشخوان

10) استعلام های مورد نیاز از سایر دستگاه ها برای هر خدمت و زمان پاسخ آنها.

نیاز ندارد.

11) پاسخ به سوالات متداول در خصوص خدمات و فرآیندهای آنها به صورت جامع.

1) تسویه بدهی در چه مواردی ضروری است؟

در زمان نقل و انتقالات ملک یا قراردادهای اجاره ای

2) آیا نیاز به مراجعه حضوری پرسنل شرکت برق می باشد؟

بلی

3) برای دسترسی به این خدمت چه مدارکی لازم است؟

شناسه قبض، بدنه کنتور یا شماره همراه.

4) اپلیکیشن برق من را چگونه می توانم دریافت کنم؟

شما می توانید با مراجعه به سایت شرکت توزیع به نشانی [www.kedc.ir](http://www.kedc.ir) یا از طریق کافه بازار نرم

افزار را نصب نمایید.

5) شناسه قبض را چگونه می توانم دریافت کنم؟

شناسه قبض در پیامک ارسالی قبض برق شما وجود دارد.

6) پیامک قبضم را ندارم، شناسه قبض را از کجا دریافت کنم؟

شماره تنه کنتور را یادداشت و با شماره ۰۵۱۳۱۵۲۱ جهت دریافت شناسه قبض تماس بگیرید.

12) معرفی یک نفر مطلع و مشرف به هر خدمت و فرآیندهای آن و نحوه تماس با وی.

سامانه تلفنی ۱۵۲۱



۱۳) نحوه اعلام شکایت، رویه پیگیری آن و تعیین مدت زمان ارائه پاسخ شکایت به ارباب رجوع.  
مراجعه به سایت شرکت توزیع برق خراسان رضوی یا اپلیکیشن برق من، یک هفته ( راهنمای خدمت ثبت شکایت  
مردمی)

۱۴) نحوه جبران خسارت، رویه پیگیری آن و تعیین مدت زمان پرداخت خسارت به ارباب رجوع.  
این خدمت مشمول خسارت نمی باشد.

۱۵) معرفی سایر مراجع نظارتی برای احقاق حق در صورت عدم ارائه پاسخ مناسب و شایسته شکایت و جبران  
خسارت :

دفتر رسیدگی به شکایات شرکت توزیع یا توانیر .

