

## راهنمای خدمت درخواست رفع خاموشی برق

### (1) شرح خدمت.

درخواست رفع خاموشی های مشترکین برای رفع خاموشی شبکه ، در این خدمت ثبت و پس از طی فرآیند مربوطه و رفع عیب ، مشترک برقرار می گردد.

### (2) مراحل انجام کار.

به 3 روش امکانپذیر می باشد:

الف) تماس تلفنی با اتصال به اپراتور:

1- تماس با سرشماره 121

2- برقراری تماس با کارشناس پاسخگو

3- ثبت آدرس مورد درخواست

4- اعزام گروه اجرایی جهت بررسی مشکل حادث شده

5- رفع عیب و برقرار شدن مشترکین

ب) تماس تلفنی بدون اتصال به اپراتور:

1- تماس با سرشماره 121

2- انتخاب گزینه ثبت هوشمند درخواست

3- ثبت آدرس مورد درخواست

4- اعزام گروه اجرایی جهت بررسی مشکل حادث شده

5- رفع عیب و برقرار شدن مشترکین

ج) الکترونیکی توسط اپلیکیشن برق من:

1- نصب اپلیکیشن برق من

2- ثبت شناسه قبض در اپلیکیشن

3- ورود به منوی خاموشی

4- ورود به منوی ثبت خاموشی

5- انتخاب شناسه قبض ثبت شده در اپلیکیشن

6- ثبت مشخصات و آدرس محل قطع برق



3) مدارک مورد نیاز.

داشتن شناسه قبض محل مصرف

4) مدت زمان انجام هر خدمت.

بسته به سرعت اینترنت این خدمت در عرض چند دقیقه قابل مشاهده است.

5) هزینه های انجام هر خدمت.

ارائه این خدمت در بستر اپلیکیشن برق من رایگان بوده است البته هزینه های مخابراتی توسط اپراتور ارائه دهنده سرویس اینترنت اخذ می گردد.

6) مدت زمان اعتبار مجوز صادره.

این خدمت نیاز به مجوز ندارد.

7) قوانین و مقررات مربوط به هر خدمت.

این خدمت براساس قوانین و دستورالعمل های شرکت توانیر ارائه می گردد.

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

این خدمت به صورت 24 ساعته و پس از تایید حادثه اتفاق افتاده در اپلیکیشن برق من قابل ارائه می باشد.

9) نحوه ارائه هر خدمت و آدرس محل های فیزیکی الکترونیکی.

به صورت الکترونیکی در اپلیکیشن برق من قابل دریافت می باشد

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

این خدمت نیاز به استعلام از سایر دستگاه ها نمی باشد.

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

1- اپلیکیشن برق من را چگونه می توانم دریافت کنم؟

جواب: 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.



2- سوال: شناسه قبض را چگونه می توانم دریافت کنم؟

جواب: شناسه قبض در پیامک ارسالی قبض برق شما وجود دارد.

3- سوال: پیامک قبضم را ندارم، شناسه قبض را از کجا دریافت کنم؟

جواب: شماره تنه کنتور را یادداشت و با شماره 05136104 جهت دریافت شناسه قبض تماس بگیرید.

12) معرفی یک نفر مطلع و مشرف به هر خدمت و فرآیندهای آن و نحوه تماس با وی.  
می توانید با تماس با مرکز سمپات به سرشماره 121 اطلاعات تکمیلی در این خصوص را دریافت نمایید.

13) نحوه اعلام شکایت، رویه پیگیری آن و تعیین مدت زمان ارائه پاسخ شکایت به ارباب رجوع.  
پس از ثبت درخواست رسیدگی به شکایات؛ دفتر رسیدگی به شکایات ظرف مدت 10 روز پاسخ خواهد داد.  
( راهنمای خدمت ثبت شکایت مردمی )

14) نحوه جبران خسارت، رویه پیگیری آن و تعیین مدت زمان پرداخت خسارت به ارباب رجوع.  
در صورت آسیب به تجهیزات در اثر قطع برق می توانید با مراجعه به سایت شرکت توانیر نسبت به ثبت اطلاعات تجهیز آسیب دیده و درخواست بازدید کارشناس اقدام نمایید. پرداخت خسارت در حوزه اختیارات شرکت توانیر بوده است.

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

( راهنمای خدمت ثبت شکایت مردمی )

