

توافقنامه سطح خدمت " رسیدگی به درخواست بررسی صورت حساب مشترکین شرکت های توزیع نیروی برق "

1. مقدمه

توسط این خدمت، مشترکین میتوانند در صورت داشتن اعتراض به صورتحساب خود، درخواست بررسی صورتحساب را به صورت غیر حضوری ثبت نمایند.
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 قم**، کیفیت تحویل خدمت " رسیدگی به درخواست بررسی صورت حساب مشترکین شرکت های توزیع نیروی برق " برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.
این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روشهای نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص میکند.

3. مسئولیت

شرکت توزیع نیروی برق استان قم 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 **مدیریت های 4 گانه** می باشد
این شرکت موافقت می کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:
1. ارائه درخواست از طریق سامانه غیر حضوری 1521، سایت شرکت، دفاتر پیشخوان
2. ثبت درخواست (صورتحساب مورد اعتراض و شرح اعتراض و مستندات)
3. دریافت کد رهگیری
4. انجام بررسی های لازم درخصوص صورتحساب اعلام شده (توسط شرکت توزیع)
5. اصلاح صورتحساب (در صورت صحت اعتراض و نیاز به اصلاح)
6. اعلام نتیجه به مشترک

4. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق **سامانه شرکت / نرم افزار موبایل برق من /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 به تعهدات خود عمل ننموده و یا از درخواست خود انصراف دهد با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه گرامتی به متقاضی 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 میز خدمت الکترونیکی **شرکت توزیع نیروی برق استان قم** در دسترس عموم می باشد

5. هزینه ها و پرداخت ها

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

6. دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ 1405/12/29 و تحت امضای مدیریت عامل **شرکت توزیع نیروی برق استان قم** اعتبار دارد.

7. خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با اعلام نتیجه بررسی و ارائه صورتحساب اصلاح شده (در صورت لزوم) به مشترک خاتمه می یابد.
اقدام اطلاعاتی خروجی: صورتحساب اصلاح شده