

## توافقنامه سطح خدمت " درخواست رفع مشکل ولتاژ شبکه برق "

### 1. مقدمه

توسط این خدمت، درخواست رفع مشکل ولتاژ شبکه برق ثبت و پس از طی فرایند مربوطه و رفع عیب، نتیجه آن قابل پیگیری می باشد. 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 " درخواست رفع مشکل ولتاژ شبکه برق " برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

### 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 مدیریتهای 4 گانه می باشد این شرکت موافقت می کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

1. ثبت درخواست از طریق سامانه غیر حضوری 121، نرم افزار موبایل برق من، سایت شرکت
2. ارائه کد رهگیری
3. بررسی وضعیت شبکه برق محل درخواست
4. فرآیند رفع مشکل ولتاژ(در صورت تایید)

### 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 فرمها 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 غرامتی 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 پرداختها

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 ارائه نتیجه رفع مشکل ولتاژ شبکه برق محل به مشترک خاتمه می یابد. ارقام اطلاعاتی خروجی: نتیجه رفع مشکل ولتاژ شبکه برق