

توافقنامه سطح خدمت " رفع خاموشی مشترکین برق "

۱. مقدمه

توسط این خدمت، درخواست رفع خاموشی شبکه برق توسط مشترک ثبت و پس از طی فرآیند مربوطه و رفع عیب، مشترک برق دار می گردد.

بازبینی در این توافقنامه براساس نظرات جمع آوری شده از مراجعین انجام خواهد پذیرفت.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط **شرکت توزیع نیروی برق استان فارس**، کیفیت تحویل خدمت " رفع خاموشی مشترکین برق " بر ای 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 فارس به استناد برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و... دارای مجوز ایجاد و اجراییست های شرکت توانیر-وزارت نیرو در حوزه **مدیریت های ۴ گانه** می باشد این شرکت موافقت میکند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

۱. ارائه درخواست از طریق سامانه غیر حضوری ۱۲۱، سایت شرکت

۲. ثبت درخواست رفع خاموشی و ارائه کد رهگیری

۳. بررسی وضعیت خاموشی محل اشتراک اعلام شده

۴. اقدام بر ای رفع خاموشی و رفع مشکل در صورتیکه خاموشی از پیش تعیین شده نباشد

۵. اعلام نتیجه بررسی و رفع خاموشی

۴. 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/حضور** به ای 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 ای 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 زمانهای دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت از طریق میز خدمت الکترونیکی **شرکت توزیع نیروی برق استان فارس** 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 ۱۴۰۱/۱۲/۲۹ و تحت امضای مدیریت عامل **شرکت توزیع نیروی برق استان فارس** اعتبار دارد.

۷. خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با ارائه وضعیت محل و نتیجه رفع خاموشی به مشترک خاتمه می یابد.

اقدام اطلاعاتی خروجی: نتیجه درخواست رفع خاموشی