

## جدول خدمات قابل ارائه در بخش خدمات مشترکین ( خدمات پس از فروش )

| خدمات اداری |                              |                           |                                                      |                                                                                                                                     |                        |
|-------------|------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| ردیف        | عنوان خدمت                   | محل ارائه خدمت و پاسخگویی | مدارک مورد نیاز                                      | مراحل (اقدامات متقاضی به رنگ قرمز است)                                                                                              | حداکثر زمان انجام خدمت |
| 1           | تغییر نام                    | امور                      | تصویر اسناد مالکیت یا جعلنامه و آخرین قبض پرداخت شده | ارائه درخواست ، پرداخت هزینه های مربوطه ، آزمایش کنتور                                                                              | 48 ساعت                |
| 2           | اصلاح صورتحساب               | امور                      | صورتحساب اشتباه + کارکرد فعلی کنتور                  | ارائه درخواست ، بازدید از محل بررسی تسویه حساب و سوابق مربوطه                                                                       | 24 ساعت                |
| 3           | صدور صورتحساب (بین دوره ای ) | امور                      | ارائه شماره پرونده یا اشتراک و کارکرد فعلی کنتور     | ارائه درخواست ، بررسی وضعیت کلیه بدهیها ( انرژي مصرفي، اقساط باقیمانده، غیر مجاز، لامپ کم مصرف و ... ) ، پرداخت بدهي (در صورت وجود) | فوری                   |
| 4           | ارسال اطلاعیه تسویه حساب     | امور                      | اعلام شماره پرونده                                   | ارائه درخواست ، بررسی وضعیت کلیه بدهیها (انرژی) ، پرداخت بدهي (در صورت وجود) ، تهیه و ارسال اطلاعیه                                 | پس از پرداخت بدهي      |
| 5           | پاسخ به استعلام              | امور                      | حسب مورد ارائه آخرین قبض پرداخت شده                  | ارائه استعلام از مراجع استعلام کننده ، بررسی ارائه پاسخ                                                                             | پس از پرداخت بدهي      |
| 6           | تغییر یا تمدید تعرفه         | امور                      | ارائه مدارک از سازمانهای مربوطه                      | ارائه درخواست ، انجام تسویه حساب ، ارائه مجوز ، بازدید از محل                                                                       | 48 ساعت                |

|    |                                                        |      |                                                                                   |                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | انتخاب گزینه                                           | امور | آخرین صورتحساب<br>تسویه شده برق                                                   | ارائه درخواست ، برخورداری از تعرفه مجاز (صنعت و معدن)                                                                                           |
| 8  | صدور قبض<br>المثني                                     | امور | ارائه شماره پرونده<br>یا اشتراک                                                   | ارائه درخواست ، بررسی صورتحساب مورد نظر ،<br>صدور قبض                                                                                           |
| 9  | تغییر قدرت<br>(افزایش، کاهش<br>دائم، تفکیک و<br>ادغام) | امور | توجه : حضور مشترک یا نماینده وی به همراه مدارک شناسائی معتبر<br>الزامی خواهد بود. | متناسب با حجم عملیات<br>اجرایی                                                                                                                  |
| 10 | جایجایی داخلی<br>کنتور                                 | امور | آخرین قبض پرداخت<br>شده                                                           | ارائه درخواست ، بازدید از محل ، صدور فیش ،<br>انجام تسویه حساب برق مصرفی ، پرداخت هزینه<br>های لوازم مصرفی و ارائه خدمات                        |
| 11 | اصلاح انشعاب و<br>تجهیزات مربوطه                       | امور | آخرین قبض پرداخت<br>شده                                                           | ارائه درخواست ، بازدید از محل ، انجام تسویه<br>حساب ، صدور فیش ، پرداخت هزینه های مربوطه                                                        |
| 12 | آزمایش کنتور                                           | امور | آخرین قبض                                                                         | ارائه درخواست ، پرداخت هزینه های آزمایش<br>کنتور ، بازدید از محل ، انجام تسویه حساب ،                                                           |
| 13 | جمع آوری دائم و<br>موقت انشعاب                         | امور | مدارک احراز هویت<br>مالک به همراه آخرین<br>قبض برق مصرفی                          | ارائه درخواست توسط مالک انشعاب ، بازدید از<br>محل ، جمع آوری انشعاب در صورتی که مالک تنها<br>مصرف کننده باشد، انجام تسویه حساب                  |
| 14 | قطع موقت و<br>وصل مجدد جریان<br>برق                    | امور | آخرین صورتحساب<br>برق مصرفی                                                       | ارائه درخواست توسط کلیه مصرف کنندگان<br>انشعاب ، انجام تسویه حساب ، بازدید از محل ،<br>صدور فیش ، پرداخت هزینه های قطع و وصل ،<br>قطع جریان برق |