

## توافقنامه سطح خدمت " آزمایش کنتور "

### ۱. مقدمه

مشترکین (اعم از عادی و دیماند) می‌توانند درخواست آزمایش کنتور را به شکل غیرحضورى ارایه دهند بازبینی در این توافقنامه براساس نظرات جمع‌آوری 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 لرستان**، کیفیت تحویل خدمت " آزمایش کنتور " برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده‌کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

### ۳. مسؤلیت

**شرکت توزیع نیروی برق استان لرستان** به استناد برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و... دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های شرکت توانیر-وزارت نیرو در حوزه **مدیریت‌های لرستان** می‌باشد. این شرکت موافقت می‌کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

۱. تکمیل فرم و ارایه به دفتر
۲. تایید فرم توسط دفتر
۳. دریافت کد پیگیری
۴. دریافت فیش هزینه
۵. واريز هزینه آزمایش کنتور و ارایه فیش به دفتر
۶. تایید مبلغ واریزی توسط شرکت توزیع
۷. اعلام زمان آزمایش کنتور به مشترک توسط شرکت توزیع
۸. آزمایش کنتور توسط شرکت توزیع
۹. اعلام نتیجه آزمایش کنتور به مشترک
۱۰. در صورت ذیحق بودن مشترک اصلاح قبض و استرداد فیش واریزی
۱۱. در صورت ذیحق نبودن مشترک اجرای فرآیند تعویض کنتور

### ۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق **سامانه / پست / دفتر پیشخوان / حضوری** به این دستگاه ارائه نماید. در صورتیکه پس از پرداخت هزینه‌های این خدمت و تکمیل فرم‌ها و تحویل آن‌ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ۴ روز کاری می‌باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به‌ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل ۰ ریال به متقاضی پرداخت نماید. (با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه غرامتی در خصوص دیرکرد خدمت پرداخت نمی‌شود). موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی 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 لرستان** در دسترس عموم می باشد.

#### ۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

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 ۹۸/۱۲/۲۹ و تحت امضای **مدیریت عامل شرکت توزیع نیروی برق استان لرستان** اعتبار دارد.

#### ۷. خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با آزمایش کنتور و اعلام آن به مشترک خاتمه می یابد.  
اقدام اطلاعاتی خروجی • کد پیگیری • فیش هزینه ها • تاریخ آزمایش کنتور