

## توافقنامه سطح خدمت " تفکیک یا ادغام انشعاب "

### ۱. مقدمه

مشترکین می‌توانند درخواست تفکیک یا ادغام انشعاب آمپری را به شکل غیرحضورى ارایه دهند. لازم به ذکر است که این خدمت برای سایر مشترکین تعریف نشده است. 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 لرستان**، کیفیت تحویل خدمت " تفکیک یا ادغام " برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان 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 سیاست های شرکت توانیر-وزارت نیرو در حوزه **لرستان** می باشد. 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. تغییر نام در صورت غیر همنام بودن

۴. انجام تسویه بدهی

۵. دریافت کد پیگیری

۶. اعلام شرایط فنی و مالی توسط شرکت توزیع به مشترک از طریق دفتر

۷. در صورت بدهکاری مشترک واریز هزینه در صورت موافقت مشترک با شرایط اعلامی

۸. در صورت بستنکاری مشترک استرداد وجه در شرکت توزیع

۹. اعلام زمان تفکیک یا ادغام انشعاب توسط شرکت توزیع

۱۰. تفکیک یا ادغام انشعاب توسط شرکت توزیع

### 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 ۵ روز کاری می‌باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه گرامتی معادل ۰ ریال به متقاضی پرداخت نماید. (با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه گرامتی 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 می‌باشد.

#### 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 تفکیک یا ادغام انشعاب و اعلام آن به مشترک خاتمه می یابد.

اقدام اطلاعاتی خروجی :

• کد پیگیری

• تاریخ بازدید

• فیش هزینه ها

• تاریخ تفکیک انشعاب یا ادغام انشعاب

