

## توافقنامه سطح خدمت "سوابق پرداخت"

### ۱. مقدمه

مشترک میتواند اطلاعات مربوط به سوابق پرداخت خود را به شکل غیرحضورى دریافت کند. ارائه این خدمات زمانى میسر است که مشترک قبض (مشخصاً: شناسه قبض) خود را ارائه کند. 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 "سوابق پرداخت" برای 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 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 می کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

۱. تکمیل فرم و ارائه به دفتر پیشخوان

۲. تایید فرم توسط دفتر پیشخوان

۳. دریافت کد پیگیری

۴. اعلام وضعیت مالی توسط شرکت توزیع به مشترک

### ۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده 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 هزینه های این خدمت و تکمیل فرمها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ۵ روز کاری می باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه گرامتى معادل ۰ ریال به متقاضی پرداخت نماید. (با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه گرامتى در خصوص دیرکرد خدمت پرداخت نمی شود).

موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/ زیرخدمت جهت ارائه روى 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 لرستان** در دسترس عموم می باشد.

### ۵. هزینه ها 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 ارسال سوابق پرداخت و اعلام به مشترک خاتمه می یابد.

اقدام اطلاعاتی خروجی: سوابق پرداخت