



## شیوه نامه :

## ارائه خدمات

W-SA-01-01

تصویب کننده	بررسی کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	نام و نام خانوادگی
سعید رسالی احدی	مدد کمیلی	علی حسین نامدار	محمد علی معتمدی	
مدیرعامل	مدیر دفتر تما	معاون فروش و خدمات مشترکین	مدیر دفتر نظارت بر خدمات فروش	سمت
تاریخ: ۶/۱۱	تاریخ: ۱۴/۱۱	تاریخ: ۲۸/۱۱ ۱۴۰۱/۱۱	تاریخ: ۱۴۰۱/۱۱ ۱۱/۱۱	امضا



## ۱- مقدمه

این شیوه نامه، فرایندهای ارائه خدمات شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی به متقاضیان و مشترکین حقیقی و حقوقی خود در سطح ولتاژ ۲۰ کیلوولت، ۴۰۰ ولت و ۲۳۰ ولت در محدوده جغرافیایی تحت مسئولیت را تشریح می کند.

## ۲- هدف

هدف از تهیه این شیوه نامه، ایجاد روشی مدون جهت ارائه بهینه خدمات به منظور جلب و حفظ رضایت متقاضیان و مشترکین با تسهیل دسترسی ایشان به شبکه برق، شفاف سازی مراحل مربوط به اخذ انشعاب برق، خدمات پس از دریافت انشعاب برق و تعیین و تبیین مسئولیت های شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان- شرقی و متقاضیان/مشترکین می باشد.

## ۳- تعاریف

۳-۱- شرکت: منظور از شرکت در این دستورالعمل، شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی می باشد. شرکت یکی از شرکت های زیرمجموعه شرکت مادر تخصصی توانیر است که بر اساس مقررات و قوانین ابلاغی از سوی وزارت نیرو و شرکت مادر تخصصی توانیر در سطوح ولتاژ ۲۰۰۰۰ ولت (۲۰ کیلوولت)، ۴۰۰ ولت و ۲۳۰ ولت انجام وظیفه می نماید. محدوده جغرافیایی فعالیت شرکت، کل استان آذربایجان شرقی بغیر از شهرستان های تبریز، اسکو و آذرشهر می باشد.

۳-۲- متقاضی: شخص حقیقی یا حقوقی که درخواست ایجاد (اتصال) یک انشعاب جدید یا تغییر در مشخصات انشعاب موجود را به شرکت ارائه می کند. (پس از تحویل انشعاب یا تغییر در مشخصات، متقاضی به مشترک تبدیل می شود)

۳-۳- مشترک: شخص حقیقی یا حقوقی که با انعقاد قرارداد با شرکت، دریافت کننده خدمات برق از طریق یک (یا چند) انشعاب است.

۳-۴- انشعاب برق: نقطه اتصال فیزیکی و قراردادی بین شبکه توزیع برق متعلق به شرکت و تاسیسات الکتریکی مشترک به منظور تحویل انرژی الکتریکی است. هر انشعاب دارای یک کنتور اندازه گیری مستقل و یک شماره اشتراک منحصر بفرد است.

۳-۵- شبکه توزیع برق: مجموعه خطوط هوایی یا زمینی (کابلی) پست های تبدیل ولتاژ (ترانسفورماتورها) تجهیزات قطع و وصل، تجهیزات اندازه گیری و حفاظتی در سطوح ولتاژ ۲۰ کیلوولت و ۴۰۰ ولت که انرژی الکتریکی را از سطح ولتاژ فوق توزیع و انتقال به مصرف کننده نهایی می رساند.



۳-۶- حق انشعاب: هزینه ثابتی که متقاضی به شبکه توزیع جهت ایجاد نقطه انشعاب جدید می پردازد. این هزینه توسط وزارت نیرو اعلام و ابلاغ می گردد.

۳-۷- نقطه تحویل انشعاب: محل فیزیکی توافق شده که مسئولیت نگهداری از آن نقطه به بعد (به سمت مصرف کننده) بر عهده مشترک و قبل از آن بر عهده شرکت می باشد؛ است.

۳-۸- پیشخوان خدمات مشترکین: دفتر یا واحد فیزیکی در شرکت یا دفاتر مجاز پیشخوان دولت که امکان ثبت درخواستها از جمله انشعاب جدید، پیگیری وضعیت پرداخت قبوض و هزینه ها و ... را بصورت غیرحضور فرامی می کند.

۳-۹- انشعاب عادی یا آمپری: انشعاب برق در سطح ولتاژ ۴۰۰ یا ۲۳۰ ولت با توان کمتر از ۳۰ کیلووات، انشعاب عادی یا آمپری است. انشعاب عادی، تک فاز و سه فاز می تواند باشد. قدرت استاندارد انشعاب عادی ۲۵ و ۳۲ آمپر می باشد.

۳-۱۰- انشعاب دیماندی: انشعاب برق با قدرت بیش از ۳۰ کیلووات، انشعاب دیماندی است. انشعاب دیماندی همواره بصورت سه فاز می باشد.

## ۴- دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این دستورالعمل، تمامی ذینفعان مرتبط اعم از معاونت ها و دفاتر ستاد و نواحی تابعه شرکت توزیع نیروی برق استان آذربایجان شرقی و کلیه متقاضیان و مشترکین در سطح ولتاژ ۲۰ کیلوولت، ۴۰۰ ولت و ۲۳۰ ولت در محدوده جغرافیایی فعالیت شرکت، می باشد.

## ۵- مسئولیت اجرا

۵-۱- مسئولیت صدور، وصول و اصلاح صورتحساب، بازدید، سرویس و اصلاح لوازم انشعاب، کاهش یا افزایش قدرت، تفکیک یا ادغام، ابطال و تغییر نام انشعابات مصارف عادی و مصارف دیماندی در چارچوب دستورالعمل-های مربوطه با قسمت/اداره خدمات مشترکین نواحی تابعه می باشد.

۵-۲- مسئولیت رفع خاموشی انشعابات مشترکین با قسمت/اداره بهره برداری نواحی تابعه می باشد.

۵-۳- مسئولیت بازرسی و آزمایش لوازم اندازه گیری با تکنسین تست و بازرسی لوازم اندازه گیری می باشد.

۵-۴- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این شیوه نامه و دستورالعمل های مرتبط با آن با معاونت فروش و خدمات مشترکین شرکت است.



## ۶- شرح خدمات

خدمات شرکت در خصوص متقاضی و مشترک به پنج بخش اصلی تقسیم می شود:

- ۱-۶ خدمات مربوط به فروش انشعاب برق و اصلاح فیزیکی انشعاب برق.
  - ۲-۶ خدمات مربوط به پس از فروش انشعاب برق و تداوم تامین برق دائم و مطمئن.
  - ۳-۶ بازرسی و آزمایش لوازم اندازه گیری.
  - ۴-۶ انشعابات و مصارف غیرمجاز.
  - ۵-۶ خدمات غیرحضور و خدمات قابل ارائه از طریق دفاتر پیشخوان دولت.
  - ۶-۶ رسیدگی به شکایات متقاضیان و مشترکین.
- جزئیات هر خدمت بصورت دستورالعمل مجزا تشریح گردیده اند که عبارتند از:

### ۱-۶ خدمات مربوط به فروش انشعاب

- ۱-۱-۶ فروش و برقراری انشعاب تا سقف ۳۲ آمپر سه فاز (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)
- ۲-۱-۶ فروش و برقراری انشعاب با قدرت از ۳۰ کیلووات تا ۵۰۰ کیلووات (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)
- ۳-۱-۶ فروش و برقراری انشعاب با قدرت از ۵۰۰ کیلووات تا ۱۰۰۰ کیلووات (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)
- ۴-۱-۶ فروش و برقراری انشعاب با قدرت از ۱۰۰۰ کیلووات تا ۲۰۰۰ کیلووات (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)
- ۵-۱-۶ فروش و برقراری انشعاب با قدرت از ۲۰۰۰ کیلووات تا ۷۰۰۰ کیلووات (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)
- ۶-۱-۶ فروش و برقراری انشعاب با قدرت ۷۰۰۰ کیلووات و بیشتر (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)
- ۷-۱-۶ بازنگری قرارداد (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)
- ۸-۱-۶ فروش برق آزاد (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)
- ۹-۱-۶ فروش برق موقت روزانه (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)
- ۱۰-۱-۶ تقسیط هزینه های انشعاب و نیرورسانی (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰-۰۰-۰۰ W-SA ویرایش ۰۲)



۲-۶- خدمات مربوط به پس از فروش انشعاب

۱-۲-۶- صدور صورتحساب بهای برق مصرفی مشترکین عادی (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰)

W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

۲-۲-۶- صدور صورتحساب بهای برق مصرفی مشترکین دیماندی (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰)

W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

۳-۲-۶- اصلاح صورتحساب بهای برق مصرفی مشترکین (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰)

W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

هر گونه اصلاح صورتحساب های بهای برق مصرفی مشترکین عادی و دیماندی ناشی از اعمال تعرفه های جدید، اصلاح ضرایب، اصلاح مقادیر قرائت شده و ... مطابق آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق، تعرفه های برق و شرایط عمومی آنها و مقررات جاری ابلاغی وزارت نیرو و شرکت مادر تخصصی توانیر مطابق دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰ W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲ انجام می پذیرد.

۴-۲-۶- وصول مطالبات مربوط به بهای برق مصرفی مشترکین (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰)

W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

در راستای جلوگیری از تضییع حقوق شرکت و در جهت وصول بموقع مطالبات ناشی از صدور صورتحساب بهای برق مصرفی مشترکین و به منظور وحدت رویه تمامی امورهای تابعه شرکت، مراحل وصول مطالبات از جمله کنترل پرداختی مشترکین از بانک ها، اعمال حساب بستانکاری مشترکین، شناسایی مشترکین بدهکار، پیگیری وصول صورتحساب برق مشترکین بدهکار و اعمال مقررات در خصوص مشترکین بدهکار، دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰ W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲ تدوین گردیده است.

۵-۲-۶- کاهش موقت و دائم قدرت قراردادی (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰ W-SA-00-00-00)

ویرایش ۰۲)

۶-۲-۶- تفکیک و ادغام انشعاب (بر اساس دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰ W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

۱-۶-۲-۶- منظور از تفکیک، تبدیل انشعاب موجود به دو یا چند رشته انشعاب تا سقف قدرت انشعاب اولیه با رعایت آیین نامه تکلیفی تعرفه های برق و مقررات جاری است. فرایند های رسیدگی به درخواست ادغام با توجه به میزان قدرت انشعاب نهایی (تا ۳۲ آمپر تک فاز یا سه فاز، از ۳۰ تا ۵۰۰ کیلووات، از ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ کیلووات، از ۱۰۰۰ تا ۲۰۰۰ کیلووات، از ۲۰۰۰ تا ۷۰۰۰ کیلووات و ۷۰۰۰ کیلووات و بیشتر) در دستورالعمل شماره ۰۰-۰۰-۰۰ W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲ تشریح گردیده است.



۶-۲-۶-۲- منظور از ادغام، تبدیل دو یا چند رشته انشعاب به یک انشعاب با قدرت بیش از هر یک از انشعابات قبلی با رعایت آیین نامه تکلیلی تعرفه های برق و مقررات جاری است. فرایند های رسیدگی به درخواست ادغام با توجه به میزان قدرت انشعاب نهایی (تا ۳۲ آمپر تک فاز یا سه فاز، از ۳۰ تا ۵۰۰ کیلووات، از ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ کیلووات، از ۱۰۰۰ تا ۲۰۰۰ کیلووات، از ۲۰۰۰ تا ۷۰۰۰ کیلووات و ۷۰۰۰ کیلووات و بیشتر) در دستورالعمل شماره شماره W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲ تشریح گردیده است.

۶-۲-۷- تغییر نام مشترک یا مشخصات انشعاب (بر اساس دستورالعمل شماره W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

۶-۲-۸- نحوه انجام کار توسط پیمانکاران (بر اساس دستورالعمل شماره W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

### ۶-۳- بازرسی و آزمایش لوازم اندازه گیری

۶-۳-۱- بازرسی و آزمایش لوازم اندازه گیری مشترکین عادی (بر اساس دستورالعمل شماره W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

۶-۳-۲- بازرسی و آزمایش لوازم اندازه گیری مشترکین دیماندی (بر اساس دستورالعمل شماره W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

### ۶-۴- انشعابات و مصارف غیرمجاز

۶-۴-۱- شناسایی و برخورد با انشعاب غیر مجاز (بر اساس دستورالعمل شماره W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

۶-۴-۲- شناسایی انشعابات غیرمجاز و نحوه محاسبه هزینه (بر اساس دستورالعمل شماره W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲)

### ۶-۵- خدمات غیرحضور و خدمات قابل ارائه از طریق دفاتر پیشخوان دولت

شرکت به منظور رفاه حال متقاضیان انشعاب عادی (از شبکه موجود) اقدام به ایجاد سایت اینترنتی جهت قبول درخواست انشعاب نموده که مراحل آن در دستورالعمل فروش و برقراری انشعاب تا سقف ۳۲ آمپر سه فاز (شماره W-SA-00-00-00 ویرایش ۰۲) تشریح گردیده است. همچنین در راستای تسهیل و تسریع در ارائه خدمات به متقاضیان و مشترکین شرکت، تعدادی از خدمات شرکت از جمله: خدمات فروش



انشعاب تا سقف ۳۲ آمپر سه فاز، تغییر نام، صدور صورتحساب المثنی، کارنامه و ... در امورهای تابعه به دفاتر پیشخوان دولت واگذار شده است.

#### ۶-۶- رسیدگی به شکایات متقاضیان و مشترکین

۶-۶-۱- رسیدگی به شکواییه متقاضیان و مشترکین (بر اساس دستورالعمل شماره W-SA-00-00 ویرایش ۰۲)

در صورتیکه مشترک از خدمات ارائه شده از جانب شرکت، رضایت نداشته و یا شاکی باشد، می تواند از طریق تماس تلفنی یا فاکس یا مراجعه حضوری به واحد روابط عمومی و یا از طریق سایت اینترنتی شرکت، شکایت خود را مطرح و مطابق دستورالعمل رسیدگی به شکواییه متقاضیان و مشترکین، به شکواییه ایشان رسیدگی می گردد.

#### ۷- مراجع، قوانین و مقررات

- ۷-۱- آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق.
- ۷-۲- تعرفه های برق و شرایط عمومی آنها.
- ۷-۳- بخشنامه ها، دستورالعمل ها، رویه ها و مقررات ابلاغی وزارت نیرو و شرکت مادر تخصصی توانیر.