



## دستور العمل :

### وصول مطالبات

### مربوط به بهای برق مصرفی

W-SA-۰۴-۰۱

تصویب کننده	بررسی کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	نام و نام خانوادگی
سعید رسالی	مدد کمیلی	علی حسین نامدار	حسن احدی دانالو	
مدیرعامل	مدیر دفتر تمنا	معاون فروش و خدمات مشترکین	مدیر دفتر نظارت بر فروش و وصول مطالبات	سمت
تاریخ: ۶/۱۱	تاریخ: ۶/۱۱	تاریخ: ۶/۱۱	تاریخ: ۶/۱۱	امضا: ۶/۱۱



## ۱- هدف

تدوین روشی بمنظور وصول بهای برق مصرفی از مشترکین می باشد.

## ۲- دامنه کاربرد

دامنه تعریف شده در خط مشی.

## ۳- تعاریف

### ۱-۳- صورتحساب بهای برق مصرفی

به قبوضی اطلاق می شود که میزان مصرف برق مشترکین و مبلغ مصرفی انرژی و نیز ترانزیت (حسب مورد) در یک فاصله زمانی معین نشان می دهد.

### ۲-۳- فایل بانکی

عبارت است از لیستی که اطلاعات مشترکین پرداخت غیرحضوری صورتحساب با کد شناسه پرداخت و شناسه صورتحساب و کد رهگیری، کد شعبه و نام بانک پرداختی را شامل می شود.

## ۴- شرح عملیات

### - از صدور صورتحساب برق تا اعمال مبلغ صورتحساب در اشتراک مشتری

۱-۴- مشترک پس از دریافت صورتحساب بهای برق مصرفی بصورت الکترونیکی یا پیامکی هر دوره ( صورتحساب مصارف عادی و صورتحساب مصارف دیماندی ) از سامانه پیامک نسبت به پرداخت مبلغ آن در مهلت تعیین شده در یکی از روش های ، دفاتر پیشخوان دولت و یا بصورت یکی از طرق پرداخت غیرحضوری نسبت به پرداخت صورتحساب اقدام می نماید.

۲-۴- دریافت فایل بانکی پرداختیهای غیرحضوری صورتحسابها از سایت ftp و Web کلیه بانکها و طرف قرارداد.

۳-۴- تطبیق تعداد و مبلغ فایل بانکی با تعداد و مبالغ صورتحسابهای Update شده از طریق کارشناس حسابداری خدمات مشترکین



۴-۴- در صورت مغایرت: در سیستم جامع خدمات مشترکین تعداد و مبلغ مغایرت در فایل مجزا نگهداری تاد در صورت مراجعه مشترک و ارائه مدارک از قبیل کد رهگیری-مبلغ وصولی- تاریخ وصولی و نام بانک پرداخت شده نسبت به رفع مغایرت توسط کارشناس حسابداری مشترکین اقدام نماید.

#### - از شناسایی مشترکین بدهکار تا پیگیری وصول مطالبات و قطع و وصل و ثبت و ضبط آن در سیستم

- ۴-۵- اداره خدمات مشترکین و درآمد واحد مربوطه بمنظور شناسایی مشترکینی که در موعد مقرر نسبت به پرداخت بهای برق مصرفی خود اقدام ننموده اند از طریق دایره سایت کامپیوتری مدیریت توزیع برق مربوطه درخواست صدور لیست مشترکین بدهکار با ارسال پیامک اخطار قبلی را می نمایند.
- ۴-۶- اداره خدمات مشترکین و درآمد پس از دریافت لیست مذکور، جهت بررسی و تنظیم لیست قطع و وصل روزانه به مسئول قطع و وصل و پیگیری مطالبات ارجاع می نماید.
- ۴-۷- مسئول قطع و وصل و پیگیری مطالبات با توجه به موقعیت مناطق مامورین تشخیص وصول مطالبات، فهرست مشترکینی که بهای برق مصرفی خود را در موعد مقرر پرداخت نکرده اند از طریق سیستم خدمات مشترکین قسمت خارج از روال برای هر یک از مامورین بصورت جداگانه و سیستمی با الویت بدهی بالای بیش از سه دوره، دودوره و یک دوره نسبت به ایجاد لیست هفت روزه اقدام می نماید. مامورین تشخیص (قرائت و وصول مطالبات) براساس لیست دریافتی در سیستم نرم افزاری خود همزمان با قرائت موظف به پیگیری و تعیین تکلیف بدهی می باشند. عملکرد هر یک از مامورین در ارتباط با لیست های دریافتی در سیستم ثبت و بصورت ماهیانه ارزیابی شده مدیریت و پیمانکار براساس عملکرد و طبق قرارداد موظف به ارائه صورت وضعیت و پرداخت حق الزحمه مامورین می باشد.
- ۴-۸- مامورین تشخیص وصول مطالبات خدمات مشترکین و درآمد همزمان با قرائت کنتور طبق لیست نسبت به وصول بهای مصرفی اقدام نموده و پس از حصول اطمینان از عدم پرداخت صورت حساب بهای برق مصرفی نسبت به قطع جریان برق اقدام مینمایند در صورت ارائه مدرکی مبنی بر پرداخت بهای برق مصرفی از طریق مشترک مأمورین یا سیمبانان ذیربط ملزم به قطع انشعاب مشترک نخواهند بود.



۴-۹- مشترک یا استفاده کننده به محض اطلاع از قطع برق با در دست داشتن آخرین صورتحساب پرداخت شده به اداره خدمات مشترکین (واحد قطع و وصل) یا پیمانکاران ذیصلاح طرف قرارداد واحد مربوطه مراجعه و پس از تسویه حساب و پرداخت هزینه قطع و وصل درخواست وصل مجدد جریان را می نماید.

- توضیح: چنانچه مشترک با ارائه مدرک اثبات نماید که زمان پرداخت بدهی قبل از زمان قطع انشعاب باشد از پرداخت هزینه قطع و وصل معاف خواهد بود.

۴-۱۰- مراتب وصل مجدد جریان برق توسط مسئول قطع و وصل و پیگیری مطالبات پس از دریافت هزینه قطع و وصل مقرر در ماده ۷۶-۴ آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق به سیمبانان قطع و وصل اداره خدمات مشترکین و درآمد/ مامورین وصول مطالبات پیمانکار ابلاغ گردیده و سیمبانان قطع و وصل/ مامورین وصول مطالبات پیمانکار با مراجعه به محل مشترک نسبت به وصل جریان برق اقدام می نمایند.

۴-۱۱- در صورتیکه پس از سپری شدن شش روز از زمان قطع، مشترک جهت تعیین تکلیف و وصل مجدد جریان برق مراجعه ننماید، مسئول قطع و وصل و پیگیری مطالبات چنین مشترکی را شناسایی و جهت کنترل مجدد توسط مأمورین مربوطه، به لحاظ وصل خودسرانه و استفاده غیر مجاز پی گیری نماید. که در صورت مشاهده استفاده غیر مجاز یا وصل خودسرانه مراتب جهت اتخاذ تصمیم به مدیریت گزارش گردد.

۴-۱۲- مسئول قطع و وصل و پیگیری مطالبات، بایستی عملکرد مامورین وصول مطالبات را از لحاظ آمار قطع، وصل و وصول و.. در بازه زمانی مشخص شده طبق لیست های دریافتی و تحویلی به مامورین تشخیص بصورت ماهیانه کنترل نماید.

۴-۱۳- مسئول قطع و وصل و پیگیری مطالبات یا پیمانکار طرف قرارداد، موظف است به صورت روزانه عملکرد قطع و وصل جریان برق مشترکین بدهکار را در سیستم جامع خدمات مشترکین ثبت و ضبط نماید. و نهایتاً "مطابق بند <ب> و <ج> ماده ۵۲-۴ آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق اقدام گردد.

۴-۱۴- در صورت مراجعه مشترک قبل از سپری شدن مهلت مقرر در ماده ۲-۵۲-۴ آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق، پس از تسویه حساب کامل آخرین بدهی و اخذ هزینه های قطع و وصل،



جریان برق دایرو وصل مجدد جریان برق توسط مسئول قطع و وصل و پیگیری مطالبات تنظیم و پس از اعمال آن در سیستم جامع خدمات مشترکین و تأیید رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد جهت الصاق سابقه وصل در پرونده مشترک به بایگانی خدمات مشترکین ارسال میگردد.

۴-۱۵- بانک های عامل موظف می باشند باتوجه به مفاد دستورالعمل به شماره ۱۳۶۷- ش- ۶۳/۸/۹ بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و اطلاعیه های شرکت توانیر مبالغ دریافتی از مشترکین را در رابطه بابهای برق مصرفی را بصورت روزانه به حساب تمرکز وجوه انتقال و اسناد مربوطه را ارائه نمایند و حسابداری مشترکین ملزم است کنترل های لازم را در این مورد بعمل آورده بطوریکه مبالغ مغایرت هر دوره شناسائی و در همان دوره حل و فصل گردد.

#### ۵- مسئولیت ها:

۵-۱- مأمور تشخیص / تکنسین تشخیص مصارف سنگین / پیمانکار طرف قرارداد

مسئولیت تحویل صورت حساب بهای برق مصرفی به مشترک راعهده دارمی باشد.

۵-۲- مسئول رایانه

مسئولیت ارائه لیست مشترکین بدهکار را بر عهده دارد.

۵-۳- رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد

مسئولیت هماهنگی و بررسی لیست قطع و وصل و تحویل آن به مسئول قطع و وصل و پیگیری مطالبات / پیمانکار طرف قرارداد رابه عهده دارد.

۴-۴- کارشناس حسابداری مشترکین

مسئولیت حل مغایرت حسابهای بانکی را با همکاری امور مالی شرکت به عهده دارد.

۵-۶- مسئول قطع و وصل و پیگیری مطالبات



مسئولیت تنظیم لیست قطع و وصل وارجاع آن به مامورین قطع و وصل واحد خدمات مشترکین یا پیمانکار طرف قرارداد و صدور فیش های قطع و وصل و پیگیری مطالبات را برعهده دارد.

**۷-۵- سیمان قطع و وصل**

مسئولیت قطع و وصل انشعابات برق بدهکار و گزارش نتیجه کار را به مسئول قطع و وصل را به عهده دارد.

**۸-۵- پیمانکار طرف قرارداد**

مسئولیت وصول مطالبات مشترکین بدهکار و وصل جریان برق را برعهده دارد.

**۶- مراجع:**

۱-۶- آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق با کد B۷۹.Css/۰۰۱

۲-۶- تعرفه های برق و شرایط عمومی آنها با کد B۷۹.Css/۰۰۲

**۷- پیوست ها:**

۱-۷- فرم صورت حساب مصارف عادی F83.Css/21/01

۲-۷- فرم صورت حساب مصارف سنگین F83.Css/22/01

۳-۷- فرم فهرست مشترکینی که بهای برق مصرفی خود را در موعد مقرر پرداخت نکرده

اند F85.Css/24/01