



## دستورالعمل

### اصلاح صورتحساب مشترکین

W-SA-02-01

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



## ۱- هدف

هدف از این دستورالعمل، تدوین روشی بمنظور تعیین چگونگی انجام اصلاح صورتحساب های بهای برق مصرفی مشترکین عادی و دیماندی می باشد.

## ۲- 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.

## ۳- تعاریف

### ۳-۱- صورتحساب بهای برق مصرفی

به سندی گفته می شود که میزان مصرفی انرژی مشترکین و بهای آنرا در یک دوره (فاصله زمانی) نشان می دهد.

### ۳-۲- کد محاسبه

کدی که بهای برق مصرفی بر اساس تعرفه های برق و شرایط عمومی آنها حسب نوع مصرف محاسبه می گردد.

### ۳-۳- شرکت پرووایدر

شرکتی است که خدمات کامپیوتری مورد نیاز شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی را بصورت پیمانکار فرعی انجام می دهد.

## ۴- شرح عملیات

۴-۱- درخواست برای صدور صورتحساب اصلاحی، از طریق سامانه برق من، مراجعه مشترک یا گزارش مأمورین تشخیص جهت اعلام مغایرت صورتحساب بهای برق مصرفی به مسئول تشخیص و پاسخگویی.

۴-۲- بررسی مغایرت احتمالی توسط مسئول تشخیص و پاسخگویی



۳-۴- در صورت عدم مغایرت، صورتحساب به مشترک جهت پرداخت بهای برق مصرفی تحویل میشود.

۴-۴- در صورت وجود مغایرت، بررسی نوع مغایرت توسط مسئول تشخیص و پاسخگویی و تأیید مغایرت از طریق قرائت مجدد در صورت نیاز و تهیه گزارش جهت اصلاح صورتحساب برق مشترک و اسکن آن در سابقه الکترونیکی مشترک پس از اعلام نظر رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد از طریق مسئول تشخیص و پاسخگویی و بایگانی مشترکین.

۴-۵- تخصیص شماره درخواست اصلاح صورتحساب مصارف عادی و دیماندی از طریق مسئول تشخیص و پاسخگویی واحد بر اساس نوع مغایرت موجود در صورتحساب بهای برق مصرفی از قبیل اشتباهات ناشی از قرائت کنتور، تغییر تعرفه، ضرایب محاسباتی و اشتباه ناشی از پانچ لوازم اندازه گیری، تعویض لوازم اندازه گیری و اصلاحات ناشی از اتمام مهلت و تمدید مجدد پروانه بهره برداری و اصلاحات ناشی از تکرار صدور صورتحساب و فرم اصلاح مشخصات مشترکین جدید با فروش در سیستم جامع و مواردی مانند افزایش کنتور اکتیو و راکتیو یا تغییر در مشخصات انشعاب اعم از تغییر نام یا تغییر شناسائی و ... به شرح زیر:

۴-۵-۱- ارجاع درخواست اصلاح صورتحساب تا مبلغ ۳ میلیون تومان در مصارف عادی و ۲۰ میلیون تومان در مصارف دیماندی پس از ثبت در سیستم از طریق مسئول تشخیص و پاسخگویی واحد به رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد جهت تأیید و ابطال قبض برق مورد نظر و صدور قبض اصلاح به کارکرد لوازم اندازه گیری از تاریخ تغییرات مورد نظر پس از ابطال از طریق مسئول تشخیص و پاسخگویی واحد.

۴-۵-۲- اصلاح صورتحساب برق با مبالغ بیش از ۳ میلیون تومان تا ۲۰ میلیون تومان در مصارف عادی و بیش از ۲۰ میلیون تومان تا ۱۰۰ میلیون تومان در مصارف دیماندی به این شرح است که پس از ثبت درخواست در سیستم از طریق طریق مسئول تشخیص و پاسخگویی واحد، رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد آنرا بررسی و در صورت تأیید به کارشناس فروش انرژی و تعرفه در حوزه ستادی ارجاع مینماید و کارشناس فروش انرژی و تعرفه پس از بررسی و انجام کنترل آنرا تأیید نهایی مینماید و واحد تشخیص ناحیه مکلف است به سیستم مشترکین مراجعه و با مشاهده انجام ابطال قبض نسبت به صدور قبض اصلاح به کارکرد لوازم اندازه گیری از تاریخ تغییرات مورد نظر اقدام نماید.

۴-۵-۳- اصلاح صورتحساب برق با مبالغ بیش از ۲۰ میلیون تومان تا ۵۰ میلیون تومان در مصارف عادی و بیش از ۱۰۰ میلیون تومان تا ۳۰۰ میلیون تومان در مصارف دیماندی به این شرح است که پس از ثبت درخواست در سیستم از طریق طریق مسئول تشخیص و پاسخگویی واحد، رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد آنرا بررسی و در صورت تأیید به صورت فرایندی ابه



کارتابل کارشناس فروش انرژی و تعرفه در حوزه ستادی ارجاع و کارشناس فروش انرژی و تعرفه پس از بررسی و انجام کنترل آنرا تایید و کارتابل کارشناس مسئول فروش انرژی و تعرفه ارسال تا مجدداً بررسی در صورت تائید ابطال مینماید و واحد تشخیص ناحیه مکلف است به سیستم مشترکین مراجعه و با مشاهده انجام ابطال قبض نسبت به صدور قبض اصلاح به کارکرد لوازم اندازه گیری از تاریخ تغییرات مورد نظر اقدام نماید.

۴-۵-۴ - اصلاح صورتحساب برق با مبالغ بیش از ۵۰ میلیون تومان تا ۳۰۰ میلیون تومان در مصارف عادی و بیش از ۳۰۰ میلیون تومان تا ۵۰۰ میلیون تومان در مصارف دیماندی به این شرح است که پس از ثبت درخواست در سیستم از طریق طریق مسئول تشخیص و پاسخگویی واحد ، رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد آنرا بررسی و در صورت تایید به کارتابل کارشناس فروش انرژی و تعرفه در حوزه ستادی و سپس به کارتابل کارشناس مسئول فروش انرژی و تعرفه ارجاع و کارشناس مسئول فروش انرژی و تعرفه پس از بررسی و انجام کنترل آنرا تایید و جهت بررسی و تایید نهایی به مدیرفتر نظارت برفروش و وصول مطالبات ارجاع مینماید و مدیر دفتر فوق پس از بررسی و انجام کنترل و در صورت وجود اسناد و مدارک علت ابطال صورتحساب در آرشیو الکترونیکی آنرا تایید و ابطال مینماید و واحد تشخیص ناحیه مکلف است به سیستم مشترکین مراجعه و با مشاهده انجام ابطال قبض نسبت به صدور قبض اصلاح به کارکرد لوازم اندازه گیری از تاریخ تغییرات مورد نظر اقدام نماید.

۴-۵-۵ - اصلاح صورتحساب برق با مبالغ بیش از ۳۰۰ میلیون تومان در مصارف عادی و بیش از ۵۰۰ میلیون تومان در مصارف دیماندی به این شرح است که پس از ثبت درخواست در سیستم از طریق طریق مسئول تشخیص و پاسخگویی واحد ، رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد آنرا بررسی و در صورت تایید به کارتابل کارشناس فروش انرژی و تعرفه و کارشناس مسئول فروش انرژی و تعرفه در حوزه ستادی ارجاع و کارشناس فروش انرژی و تعرفه پس از بررسی و انجام کنترل آنرا تایید و جهت بررسی و تایید به مدیرفتر نظارت برفروش و وصول مطالبات ارجاع مینماید و مدیر دفتر فوق پس از بررسی و انجام کنترل آنرا به معاون فروش و خدمات مشترکین ارجاع نموده و آن معاون در صورت وجود اسناد و مدارک علت ابطال صورتحساب در آرشیو الکترونیکی آنرا تایید و ابطال مینماید و واحد تشخیص ناحیه مکلف است به سیستم مشترکین مراجعه و با مشاهده انجام ابطال قبض نسبت به صدور قبض اصلاح به کارکرد لوازم اندازه گیری از تاریخ تغییرات مورد نظر اقدام نماید.



## ۵- مسئولیت ها:

### ۵-۱- مامور تشخیص

مسئولیت قرائت لوازم اندازه گیری و گزارش مشاهده از انشعاب برق را به عهده دارد.

### ۵-۲- مسئول واحد تشخیص و پاسخگویی

مسئولیت کنترل و پیگیری اصلاح صورتحساب ها را به عهده دارد.

### ۵-۳- رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای کار را به عهده دارد.

### ۵-۴- شرکت پرووایدر

بعنوان پیمانکار خدمات رایانه ای شرکت توزیع برق مسئولیت انجام اصلاح صورتحسابهای بهای برق مصرفی را بر عهده دارد.

### ۵-۵- مسئول بایگانی

بایگانی مدارک و فرمهای اصلاح و ابطال صورتحسابهای برق را در پرونده های مربوطه را بر عهده دارد.

## ۶- مراجع، قوانین و مقررات:

۶-۱- آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق.

۶-۲- تعرفه های برق و شرایط عمومی آنها.

## ۷- فرم های مرتبط:

۷-۱- فرم تغییر ضرایب محاسباتی مشترکین دیماندی

۷-۲- فرم اعلام و اصلاح مشخصات مشترکین بافروش

۷-۳- فرم تغییر مشخصات لوازم اندازه گیری مشترکین دیماندی

۷-۴- فرم اصلاح قبض مشترکین دیماندی

۷-۵- فرم اعلام کارکرد مشترکین دیماندی



۷-۶- فرم تغییر مشخصات اشتراک و افزایش کنتور

۷-۷- فرم اصلاح قبض مشترکین مصارف عادی