

دستورالعمل و روش ارائه خدمات غیر حضوری
مشترکین برق کرمانشاه در دفاتر پیشخوان دولت و
دفاتر ICT روستایی
(در استان کرمانشاه)

معاونت فروش و خدمات مشترکین شرکت توزیع برق استان کرمانشاه

تاریخ تهیه :

بهمن ۱۳۹۳

تهیه کننده : فردین امیری

نابیدکننده : امید علی مرادی / محمدرضا الماسوندی

نابید نهایی : تیمور اکبری (معاونت فروش و خدمات مشترکین برق استان کرمانشاه)

فهرست مطالب و مندرجات

پیشگفتار ۴

محدوده اجرا ۵

تعاریف، عبارات و کوتاه نوشته ها ۵

فصل اول

شروع کار با نرم افزار و ثبت فرایند ها ۸

فصل دوم

فروش انشعاب عادی یا آمپری ۱۱

فصل سوم

فرایند های خدمات پس از فروش ۲۱

آزمایش کنتور ۲۱

تغییر مکان داخلی کنتور ۲۳

جمع آوری دائم انشعاب ۲۴

جمع آوری موقت انشعاب برق ۲۵

قطع موقت انشعاب ۲۷

۲۷..... نصب مجدد

۲۸..... وصل مجدد

فصل چهارم

۲۹..... سایر خدمات مشترکین

۲۹ افزایش قدرت انشعاب

۳۱ کاهش قدرت انشعاب

محاسبه صورتحساب براساس خود اظهاری (تسویه حساب مالک /

۳۲ (مستاجری)

۳۳ ادغام انشعابات عادی

۳۴..... تفکیک انشعاب

۳۴ تغییر نام قبض های برق مصرفی

۳۸ اصلاح نام قبض های برق مصرفی

۳۹ اصلاح اطلاعات عمومی

فصل پنجم

۴۱ مراجع و پیوست

پیشگفتار

یکی از شاخص های مهم دولت الکترونیک توسعه دفاتر پیشخوان است. درارتباط با مزایای استفاده از ارائه خدمات توسط این دفاتر می توان گفت، کار دفاتر پیشخوان باعث کاهش مراجعه مستقیم مردم به ادارات و دستگاه های دولتی و در نتیجه تسریع در روند فعالیت و افزایش راندمان کاری آنها می شود. همچنین با کم کردن زحمت برای مراجعین اسباب رضایتمندی آنها را فراهم می نماید.

هدف از واگذاری خدمات به بخش خصوصی و گسترده کردن پایگاه های ارائه خدمات به مردم در سطح کل کشور و در روستاها و شهرها است. محور توسعه دفاتر پیشخوان دولت استفاده از IT و سامانه های الکترونیکی است که سریع و سهل و آسان و با دقت و بدون منت خدمات به مردم ارائه می کنند چرا که این سیستم، هیچ احساسی نسبت به ارباب رجوع پیدا نمی کند، نه حفظ ارتباط و نه خشم.

دلایل واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان دولت

- ضرورت کوچک شدن دولت
- عبور از میزهایی که مانع خدمات برابر می شوند
- تحقق منویات مقام معظم رهبری با توجه به دفاتر پیشخوان
- برچیده شدن رابطه بازی در دستگاه ها
- کاهش بوروکراسی از طریق واگذاری خدمات دولتی به دفاتر پیشخوان
- تعمیق دولت الکترونیک، افزایش قدرت ملی از طریق رضایتمندی مردم و کارآفرینی و اشتغالزایی برای بخش خصوصی

محدوده اجرا

محدوده اجرای پروژه واگذاری ارائه خدمات دفاتر پیشخوان دولت در سطح استان کرمانشاه می باشد.

تعاریف، عبارات و کوتاه نوشته ها

در این گزارش، از برخی تعاریف، عبارات یا کوتاه نوشته ها استفاده شده که در ادامه توضیح داده می شوند.

این تعاریف براساس آئین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی [۱] و نیز تعاریف موجود در استانداردهای ارایه خدمات غیرحضورى به مشترکین صنعت برق ابلاغ شده توسط دفتر فن آوری اطلاعات توانیر [۲] تهیه گردیده است.

کارفرما : منظور شرکت توزیع نیروی برق استان کرمانشاه است

دفاتر پیشخوان : منظور دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی است

دفاتر : چنانچه تصریح نشود، منظور دفاتر پیشخوان ویا دفاتر ICT روستایی است

متقاضی : شخصی است حقیقی یا حقوقی که درخواست خدماتی را درارتباط با انشعاب موجود خود داشته ویا خواستار استقرار انشعابی جدید است ولی این انشعاب(ها) هنوز برقرار نشده است.

مشترک :شخصی است حقیقی یا حقوقی که انشعاب یا انشعاب های مورد تقاضای وی، بر طبق مقررات قبلاً" برقرار شده باشد.

خدمت غیرحضورى : منظور شیوه ای از ارایه خدمت است به نحوی که متقاضی در محل یا محل های مربوط به سازمان ارایه کننده ی خدمت حضور فیزیکی نداشته باشد .

خدمت الکترونیکی : منظور ارایه خدمات در فضای مجازی است (خدمت الکترونیکی گونه ای از خدمت غیر حضوری محسوب می شود).

سیستم های خدمات مشترکین : منظور کلیه سیستم های نرم افزاری هستند که شرکت های توزیع و/یا برق منطقه ای به نحوی از آن ها برای مکانیزاسیون فعالیت های مختلف حوزه ی خدمات مشترکین استفاده میکنند.

سیستم : منظور نرم افزار واسطی است که توسط شرکت توانیر توسعه یافته (سامانه خدمات غیر حضوری مشترکین صنعت برق شرکت توانیر) و هدف آن ارتباط با سیستم های خدمات مشترکین هراستان به منظور ارایه خدمات غیر حضوری به متقاضیان و مشترکین صنعت برق است.

کارگروه استانی : هیئتی متشکل از استاندار و یا نماینده تام الاختیار وی به عنوان رئیس ، نماینده وزارت ، نماینده تشکل صنفی دراستان به عنوان اعضاء با حق رای و حسب مورد نمایندگان دستگاه های خدمات دهنده به عنوان مدعو (بدون حق رای) در هراستان ، محل دبیرخانه کارگروه توسط استاندار تعیین می گردد.

انجمن صنفی دفاتر پیشخوان : تشکلی که در چارچوب ماده (۱۳۱) قانون کار مصوب ۱۳۶۹ در رابطه با موضوع پروانه فعالیت دفاتر پیشخوان دولت تشکیل شده است .

دارنده پروانه : شخصی حقیقی یا حقوقی که برابر با مقررات آئین نامه ایجاد و بهره برداری دفاتر پیشخوان با دریافت پروانه تاسیس دفتر مبادرت به عرضه خدماتی به مشتریان می نماید که توسط دستگاه های خدمات دهنده در اختیار وی قرار داده می شود .

پس از بررسی و رایزنی با شرکت نرم افزاری طرف قرارداد و بر اساس امکان سنجی فنی ومد نظر قرارداد چشم انداز ترسیم شده توسط شرکت توانیر و معاونت محترم فروش و خدمات مشترکین شرکت توزیع برق کرمانشاه مقرر گردید خدمات ذیل از طریق دفاتر پیشخوان دولت ارائه گردد.

درخواست فروش انشعاب آمپری، درخواست خدمات پس از فروش (شامل : آزمایش کنتور، تغییر مکان داخلی، جمع آوری موقت انشعاب، جمع آوری دائم انشعاب ، قطع موقت ، وصل مجدد ، نصب مجدد) درخواست افزایش قدرت انشعاب آمپری، درخواست کاهش انشعاب آمپری، محاسبه صورتحساب براساس خود اظهاری مشترک (تسویه حساب) ، درخواست تفکیک انشعاب، درخواست ادغام انشعاب، صدور قبض المثنی، سوابق پرداخت مشترک ، سوابق مصرف و صورتحساب مشترک ، درخواست تغییر نام مشترک ، درخواست اصلاح نام مشترک ، درخواست اصلاح اطلاعات عمومی مشترک .

فصل اول شروع کار با نرم افزار وثبت فرایند ها

به منظور استفاده از سامانه خدمات مشترکین برق بر روی بروزر اینترنت اکسپلورر ۸ کلیک کرده و در محل آدرس بار آن آدرس ذیل را وارد کنید .

<http://۱۰.۲۴۶.۵۸.۲۰۵:۸۰۸۰/tvn-egovernment>

نکته : حتما" از نسخه اینترنت اکسپلورر ۸ به بالا استفاده کنید و از هیچ بروزر دیگری غیر از آن استفاده نکنید (مانند موزیلا و غیره) چون ممکن است در بسیاری موارد برخی آیکون های نرم افزار نمایش داده نشود . در صورتیکه آدرس فوق را به درستی وارد کرده باشیم و اختلالی در ارتباط با سرور ارائه دهنده خدمات مشترکین وجود نداشته باشد یک منو جهت وارد کردن نام کاربری و کلمه عبور پیش روی شما خواهد بود که در این مرحله شما باید نام کاربری و کلمه عبوری را که از شرکت توزیع برق دریافت

نموده اید وارد کنید تا به سامانه خدمات غیر حضوری شرکت توانیر دسترسی پیدا کنید و پس از آن می توانید تقاضای های مختلف را ثبت نمایید .

نکته : دقت کنید هرگاه که می خواهید وارد سیستم شوید از خاموش بودن دکمه **caps lock** اطمینان حاصل کنید چراکه اگر سه بار کلمه عبور را اشتباه وارد کنید کاربری شما غیر فعال می گردد و در این صورت برای فعال سازی مجدد مجبور خواهید بود با پشتیبان سیستم تماس بگیرید .

به منظور آموزش کاربران، یک فایل آموزشی توسط تهیه کننده سیستم تهیه شده است که با کلیک کردن بر روی علامت لامپ زرد رنگ که در قسمت بالا سمت چپ هر صفحه باز سیستم وجود دارد می توانید به راهنمای مربوط به استفاده از صفحه پیش رویتان دسترسی پیدا کنید.



تغییر رمز :

توصیه می شود در اولین ورود خود به سامانه قبل از هرکاری گزینه تغییر رمز را انتخاب نموده و با استفاده از راهنما, رمز دریافت شده را از شرکت توزیع برق تغییر دهید . رمز جدیدرا فراموش نکنید و آن را در یک گوشه امن حفظ نمائید.

فصل دوم فروش انشعاب عادی یا آمپری

روند کلی انجام فرایند : متقاضی با ارائه مدارک مورد نیاز (که بر حسب نوع مصرف و مکان کمی متفاوت است) درخواست خرید انشعاب کرده و سپس تشکیل پرونده انجام می‌گردد. بعد از ثبت اطلاعات در نرم افزار کامپیوتری مربوطه ، مامور بازدید محل اقدام به بازدید کرده و اطلاعات فنی لازم را درج و کروکی محل را ترسیم میکند . سپس مبلغی که باید واریز شود از طریق نرم افزار محاسبه و فیش آن چاپ می‌گردد. و بعد از پرداخت توسط متقاضی (که از این پس مشترک خوانده میشود)، تائید مالی شده و برای نصب تحویل کارگاه انشعابات می شود و پس از نصب ، اطلاعات لوازم اندازه گیری نصب شده ، در نرم افزار درج و بعد به قسمت فروش انرژی ارجاع داده شده و اطلاعات تکمیلی لازم در آن ثبت و ایجاد سابقه میشود. و پرونده به بایگانی ارسال می‌گردد.

نکته : در صورت واگذاری انشعاب به متقاضیانی که جواز ساخت شهرداری ارائه کرده اند، باید توجه داشت که به تعداد اشاره شده در جواز ساخت انشعاب برق واگذار شود. و اگر بیش از تعداد درج شده در جواز ساخت و سا ز صورت گرفته ، تنها بر اساس بخشنامه جاری آن زمان (که از سوی مدیرعامل شرکت توزیع برق استان صادر میشود) عمل میشود.

مدارک مورد نیاز : اسناد مالکیت ، جواز ساخت ، قبض برق همسایه مجاور، اسناد هویت متقاضی، کد پستی ملک

مدارک مالکیت : در مورد مدارک مالکیت به نکات ذیل توجه نمائید:

نکته : برای سند های دفترچه ای (صفحه اول , سوم و همه صفحات نقل و انتقالات نوشته دارسند که توسط آن مالکیت شش دانگ متقاضی را نشان دهد دریافت گردد. در صورت اینکه شش دانگ نباشد باید مجموع سند ها شش دانگ شود.

نکته : در صورتیکه ملکی که برای آن تقاضای انشعاب می شود دارای دو یا چند سند باشد که مجموع آن ها شش دانگ شود یا باید با توافق همه شرکاء به یک نفر وکالت محضری مبنی بر رضایت داشتن ازاینکه وکیل آنها انشعاب به نام خود بگیردبدهند و یا رضایت فوق به صورت مکتوب و حضوری با اهراز هویت و ثبت اثرانگشت شرکاء در حضور مسئول دفتر پیشخوان باشد (تکمیل فرم شماره یک (پیوست ۱)) تا انشعاب به نام شخص مذکور ثبت شود در غیر اینصورت انشعاب به نام یکی از شرکاء که بیشترین سهم را داردبه علاوه کلمه "شرکاء" ثبت شود .

نکته : در صورتیکه ملکی که برای آن تقاضای انشعاب می شود مالک آن فوت شده باشد و متوفی دارای دو یا چند وارث باشد در آن صورت باید حتما " وراثت برگه حصر وراثت ارائه نمایند پس با توافق همه وراثت به یک نفر وکالت محضری مبنی بر رضایت داشتن ازاینکه وکیل آنها انشعاب به نام خود بگیردبدهند و یا رضایت فوق به صورت مکتوب و حضوری با اهراز هویت و ثبت اثرانگشت وراثت در حضور مسئول دفتر پیشخوان باشد (تکمیل فرم شماره یک) تا انشعاب به نام شخص مذکور ثبت شود

نکته : در صورتیکه ملک مورد تقاضا دارای سند باشد ولی جواز ساخت نداشته باشد باید تعهد محضری گرفته شود (تکمیل فرم تعهد محضری شماره ۲). پیوست ۲

نکته : در صورتیکه متقاضی تعداد انشعاب بیش از تعداد انشعاب درج شده در پروانه ساختمانی تقاضا نماید باید فرم تعهد محضری شماره ۳ را با درج امضاء و اثر انگشت تکمیل نماید. پیوست ۳

نکته : اگر ملکی قولنامه ای باشد و جواز ساخت داشته باشد نیاز به تعهد محضری نیست.

نکته : اگر ملک قولنامه ای باشد و جواز ساخت نداشته باشد باید فرم تعهد محضری شماره ۲ برای آن تکمیل گردد.

نکته : اگر ملکی دارای قولنامه (اجاره نامه) اوقافی باشد برای خرید انشعاب جدید باید حتماً " معرفی نامه از اداره اوقاف و قولنامه اوقافی ارائه دهد در چنین مواردی اگر جواز ساخت داشت بهتر ولی اگر جواز ساخت هم نداشت اشکال ندارد و نیازی به دادن تعهد محضری نیز نمی باشد . ولی برای املاک اوقافی به هیچ وجه نمی شود به جای معرفی نامه اوقاف تعهد محضری گرفته شود.

جواز ساخت در مناطق شهری :

نکته : در مناطق شهری پروانه ساختمانی صادر شده توسط شهرداری که در آن تعداد و نوع هرواحد (مسکونی ، اداری ، تجاری ، آسانسور، و غیره) برای هرواحد درج شده است باید به عنوان جواز ساخت از متقاضی دریافت شود .

نکته : در املاک اوقافی هر چند که ممکن است جواز ساخت نیز داشته باشند لیکن همان معرفی نامه اوقاف را می توان به عنوان جواز ساخت نیز پذیرفت.

نکته : در مناطق شهری به جز پروانه ساختمانی رای صادر شده کمیسیون ماده ۱۰۰ و یا نامه بلامانع شهرداری را می توان به عنوان جواز ساخت پذیرفت .

جواز ساخت مورد پذیرش برای مناطق روستایی و خارج محدوده شهر یکی از موارد ذیل می باشد :

الف) پروانه ساختمانی صادر شده توسط بنیاد مسکن

ب) نامه دهیاری

ج) نامه بخشداری

نکته : دربسیاری از روستاها مالکین سند یا قولنامه ندارند . در چنین مواردی نامه دهیاری به منزله سند مالکیت برای خرید انشعاب برق مورد پذیرش می باشد. البته در نامه دهیاری یا بخشداری باید ذکر گردد که ملکی که برای آن تقاضای انشعاب شده در طرح هادی روستا می باشد.

نکته : اگر در نامه دهیاری تعداد واحد ها درج نگردد دفاتر مجاز به ثبت تقاضا برای فروش بیش از یک انشعاب برق به این متقاضی نیستند.

نکته : اگر متقاضی بیش از تعداد واحد های مندرج در ساختمانی بنیاد مسکن (برای متقاضیان روستایی و خارج از محدوده شهر) باشد باید با تکمیل فرم تعهد محضری شماره ۲ تعهد محضری بدهد.

نکته : در صورتیکه فردی متقاضی انشعاب سایر مصارف (تجاری) باشد در برخی موارد ارائه جواز کسب علاوه بر موارد ذکر شده قبلی می تواند منجر به اعمال برخی تخفیفات در میزان مبلغ برق مصرفی برای متقاضی گردد لذا در صورت داشتن جواز کسب به آدرس ملکی که برای آن تقاضای برق شده بهتر است کپی آن ضمیمه مدارک گردد.

نکته : برای آپارتمان هایی که قبلاً ساخته شده اند و در زمان ساخت انشعاب عمومی نداشته اند حال پس از تفکیک سند ها وانتقال به نام اهالی جدید و گذشت زمان آنها متنقضی یک انشعاب عمومی هستند (مثلاً برای آسانسور یا موتورخانه و غیره که بعداً احداث شده) اهالی با ارائه یک صورتجلسه که همه اهالی آن را امضاء نمایند و ارائه سند یکی از واحدها می توانند تقاضای انشعاب عمومی برای ساختمان مذکور داشته باشند

قبض برق همسایه مجاور ملک :

قبض برقی که به عنوان قبض همسایه مجاور ارائه می شود باید حتماً در ردیف ملکی که برای آن تقاضای برق شده است باشد و بلوک روبرو و سمت مقابل و پشت و غیره قابل قبول نیست . و در

صورتیکه همسایه دیوار به دیوار چپ و راست نداشته باشد قبض نزدیکترین همسایه مجاور هم ردیف ملک متقاضی برق ارائه گردد. اگر خود ملک انشعاب قدیمی دارد قبض انشعاب مذکور قابل قبول است.

نکته : کارت ملی و شناسنامه نیز در یک صفحه اسکن شود.

نحوه تشکیل پرونده انشعاب برق

پوشه باید سفید رنگ و براساس نمونه اعلام شده شرکت توزیع برق با مشخصات ذیل باشد .

خانه های خالی روی پوشه شامل نام مشترک , قدرت یا آمپراژ درخواستی , نوع تعرفه , آدرس و شماره تلفن متقاضی (همراه و در صورت وجود تلفن ثابت) و کد پستی محل تکمیل گردد.

نحوه چینش محتویات داخل پوشه به ترتیب از آخر به اول

۱- کپی سند یا قولنامه

۲- وکالت نامه

۳- پروانه ساختمانی یا مجوز ساخت

۴- فیش برق همسایه

۵- تعهد محضری در صورت وجود

۶- کپی شناسنامه و کارت ملی در یک صفحه

۷- فرم درخواست فروش انشعاب آمپری که از سیستم توسط دفاتر چاپ می شود (امضاء متقاضی و مهر دفتر داشته باشد)

۸- فیش های واریزی هزینه های انشعاب

نکته : پس از رویت اصل مدارک توسط دفاتر پیشخوان دولت کپی های مدارک مورد نیاز ممهور به مهر برابر با اصل گردد. بدیهی است مسولیت هرگونه مغایرت کپی ها با اصل آنها به عهده دفتر خواهد بود .

نکته : روی پوشه (قسمت بالا و سمت چپ) مهر دفتر زده شود .

نکته : در صورتیکه متقاضی برای ملک خود درخواست چند نوع انشعاب با تعرفه های مختلف را داشته باشد باید به شرح ذیل اقدام کند .

باید برای تمام آنها به طور همزمان در یک روز درخواست انشعاب نماید و به صورت مجزا قابل پذیرش نیست . به عنوان مثال اگر فردی در ملک خود شش انشعاب تک فاز مسکونی ، دو انشعاب تجاری و یک انشعاب عمومی (برای آسانسور) نیاز دارد نمی تواند مثلاً " امروز درخواست انشعاب های خانگی را بنماید و شش ماه بعد تقاضای دو انشعاب تجاری و بعد از یک سال تقاضای انشعاب عمومی بنماید .

نکته : ثبت تقاضای انشعاب برای متقاضی توسط دفاتر حتماً " در همان زمان مراجعه متقاضی به دفتر انجام شود و به بعد از ساعت اداری و روز بعد و غیره موکول نگردد.

هزینه ها و دستمزد دفاتر پیشخوان در ثبت تقاضای انشعاب : (بر اساس تصمیم جلسه کارگروه استانی دفاتر پیشخوان دولت در استانداری)

نکته بسیار مهم : هر تعداد انشعاب با یک تعرفه خاص برای یک ملک باید در قالب یک تقاضا در سیستم ثبت شود و طبیعتاً " یک هزینه ثبت انشعاب از متقاضی دریافت گردد. مورد فوق را با ذکر یک مثال توضیح می دهیم .

فرض کنید یک فرد در ملک خود ۳ انشعاب خانگی (مسکونی) و سه انشعاب تجاری و یک انشعاب عمومی (برای موتورخانه ، آسانسور و روشنایی محوطه و غیره) نیاز دارد . چون سه نوع تعرفه (خانگی ، تجاری ، عمومی) نیاز دارد پس باید سه تقاضای مختلف برای وی ثبت گردد . که در تقاضای انشعاب های خانگی آن در قسمت تعداد انشعاب درخواستی عدد ۳ درج می گردد و در تقاضای انشعاب های

تجاری که در قالب یک تقاضا جدید ثبت می گردد در قسمت تعداد انشعاب های درخواستی عدد سه درج گردد و تقاضای انشعاب عمومی نیز در یک تقاضای جدید ثبت گردد و در قسمت تعداد انشعاب درخواستی آن نیز عدد یک درج می گردد. لذا در کل چون سه تقاضا ثبت شده است و هزینه ثبت هر تقاضا در سیستم ۶۰۰۰ تومان است پس در کل ۱۸۰۰۰ تومان باید از متقاضی دریافت گردد.

نکته اگر در یک تقاضا تعداد انشعاب بیش از یک باشد باید به تعداد انشعاب ها منهای یک عدد کپی از پرونده اصلی تهیه گردد و بابت دستمزد کاربران دفاتر پیشخوان (برای چینش کپی ها و ثبت مندرجات روی پرونده ها و تحویل مدارک به اداره برق و کلیه کارها تا اتمام کار) مبلغ چهارهزار تومان برای هر پرونده دریافت نمایند. به عنوان مثال وقتی برای یک تقاضا که در آن ۳ انشعاب خانگی در قسمت تعداد انشعاب آن درج شده است بخواهیم تشکیل پرونده بدهیم یک پرونده اصلی که برای آن ۶۰۰۰ تومان از متقاضی دریافت می گردد و ۲ تا چهارهزار تومان نیز به عنوان دستمزد هر تشکیل پرونده دریافت می گردد.

مثال - لذا به طور کل برای ثبت تقاضای ۳ انشعاب خانگی، سه انشعاب تجاری و یک انشعاب عمومی و تشکیل پرونده های آنها هزینه ای به شرح ذیل از متقاضی دریافت می گردد.

- ۱- ثبت تقاضای ۳ انشعاب خانگی در قالب یک تقاضا در سیستم، مبلغ دریافتی شش هزار تومان
- ۲- تهیه کپی از پرونده مذکور به تعداد ۲ پرونده مانند پرونده اصلی، دستمزد هر کدام چهار هزار تومان در نتیجه ۲ ضرب در چهارهزار تومان مجموعاً "هشت هزار تومان"
- ۳- ثبت درخواست سه انشعاب تجاری در قالب یک تقاضا در سیستم، مبلغ دریافتی از متقاضی شش هزار تومان.
- ۴- تهیه کپی از پرونده تجاری مذکور به تعداد ۲ عدد هر کدام پانصد تومان مبلغ، پس هزینه دریافتی از متقاضی ۸۰۰۰ تومان

۵- ثبت تقاضای یک انشعاب عمومی در قالب یک تقاضا مبلغ دریافتی از متقاضی شش هزار تومان .

مراحل انجام فرایند ثبت درخواست فروش انشعاب آمپری توسط دفاتر پیشخوان و

ICT روستایی و غیره

توسط کاربران دفاتر مدارک از متقاضی دریافت می گردد و براساس آئین نامه و دستورالعمل های ابلاغ شده کنترل می گردد.

تشکیل پرونده براساس روش ذکر شده در بالا به تعداد لازم

اسکن مدارک مورد نیاز و آپلود آن و ثبت تقاضا در سیستم و ارسال به توزیع (ثبت براساس راهنمای نرم افزار) و تحویل رسید ثبت تقاضا حاوی کد پیگیری به متقاضی .

تحویل پوشه ها به متقاضی جهت ارائه به مامور بازدید.

نکته: برای متقاضیان آپارتمانی فقط پرونده انشعاب عمومی تحویل متقاضی گردد و بقیه پرونده ها در دفتر نگهداری شود تا مراحل بعدی.

هماهنگی مامور بازدید با متقاضی (تلفنی یا از طریق پیامک) جهت بازدید محل انشعاب

ارائه مدارک توسط متقاضی به مامور بازدید و کنترل مدارک (بازدید از محل و تحویل مجدد مدارک به متقاضی توسط مامور بازدید پس از کنترل در محل .

مراجعه متقاضی به دفتر پیشخوان دولت (براساس اطلاعی که مامور بازدید در مورد زمان مراجعه به دفتر جهت دریافت فیش به وی می دهد) و تحویل مدارک به دفتر پیشخوان دولت توسط متقاضی در صورتیکه امکان برقراری انشعاب باشد و به پیک بار نیز نیاز نباشد ولی در صورت عدم امکان برقراری انشعاب به هر دلیل و یا نیاز به پیک بار مراجعه متقاضی به اداره برق مربوطه و پیگیری ادامه کار در اداره

.تحويل صورتحساب هزینه انشعاب (از طریق پیامک یا چاپ آن توسط دفاتر پیشخوان دولت) به متقاضی توسط دفاتر

پرداخت صورتحساب توسط متقاضی و تحويل فیش پرداخت شده پرفراز شده توسط متقاضی به دفاتر پیشخوان دولت

الصاق فیش واریز شده به پرونده و تحويل پرونده ها به ادراه برق مربوطه توسط دفاتر پیشخوان دولت

انجام کارهای لازم تا مرحله نصب کنتور توسط شرکت توزیع برق

نکته : نحوه ثبت معافیت ها و بخش نامه ها متعاقباً" اعلام خواهد شد.

نکته جهت استحضار همکاران مشترکین برق: پس از اتمام ارسال به توزیع درخواست توسط دفاتر پیشخوان دولت در خواست در نرم افزار عصر اندیشه در قسمت ثبت دائم خواهد نشست و شما می توانید ادامه مراحل انجام کار را درست مانند قبل انجام دهید .

فروش انشعاب موقت یا سایر مصارف آزاد

به ملکی که در حال ساخت بوده و هنوز تکمیل نشده برق دائم تعلق نگرفته و متقاضی باید انشعاب موقت خریداری کند. همانطور که از اسم آن پیداست این انشعاب بطور موقت فروخته و نصب شده و پس از اتمام ساخت و ساز ، انشعابات جدید دائمی نصب و این انشعاب جمع آوری میگردد.

شماره حسابهای خرید این انشعاب با انشعابهای دائمی متفاوت است. مثلاً حسابی به نام حساب سپرده موقت دارد که قسمتی از هزینه خرید انشعاب (که هزینه عمومی برقراری انشعاب برق خوانده میشود) به این حساب

واریز شده و پس از جمع آوری انشعاب عین همان مبلغ بطور کامل به مشترک برگردانده میشود. نیمی از مبلغ خرید انشعاب که هزینه نیروسانی نامیده میشود نیز در این مرحله به مشترک مسترد میگردد. اما هزینه لوازم اندازه گیری به مشترک پس داده نمیشود.

نوع جواز ساختی که متقاضی برای این انشعاب ارائه می نماید ممکن است بامجاز ارائه شده برای انشعابهای دایم متفاوت باشد. ولی ثبت اطلاعات درخواست آن در سیستم درست مثل انشعاب عادی است و فقط باید در قسمت انتخاب تعرفه سایر مصارف آزاد انتخاب شود.

فصل سوم فرایندهای خدمات پس از فروش

آزمایش کنتور ، تغییر مکان داخلی کنتور ، جمع آوری دائم انشعاب ، قطع موقت انشعاب ، جمع آوری موقت انشعاب برق، نصب مجدد ، وصل مجدد

آزمایش کنتور:

اگر مشتری به نحوه کارکرد کنتور خود اعتراض داشته باشد و یا احتمال خرابی آن را بدهد میتواند درخواست تست یا آزمایش کنتور بدهد. در این حال از قسمت خدمات پس از فروش برنامه نرم افزاری هزینه تست (که برای انشعابهای تکفاز و سه فاز آمپری و دیماندی دارای مبالغ جداگانه متفاوتی است) صادر شده و پس از پرداخت توسط مشترک ، تکنیسین مربوطه اقدام به تست کنتور نموده و نتیجه را به اداره منعکس میکند. سپس در صورتیکه کنتور دارای خرابی در کارکرد باشد به نحوه که هزینه برق مصرفی مشترک راتحت تاثیر قرار دهد، به تشخیص شرکت توزیع یک یا چند صورت حساب باطل شده و صورت حساب اصلاحی صادر میشود. اگر مجموع مبالغ پرداختی مشترک از مبلغ فیش صادره بیشتر باشد، مابه التفاوت آن بحساب بستانکاری مشترک واریز میشود.

اما اگر بنا به دلایلی شرکت توزیع ، خود، در مورد سالم بودن کنتور تردیدی داشته باشد _ بدون اخذ هزینه !!! _ اقدام به تست آن میکند .

اگر خرابی کنتور قابل اصلاح باشد توسط تکنیسین اصلاح شده و اگر قابل اصلاح نباشد ، تعویض میشود. اگر اختلال در کارکرد کنتور عمدی و توسط مشترک باشد ، بر حسب میزان خطایی که داشته صورت حساب تعدیلی برای جریمه کردن مشترک صادر میشود.

مدارک مورد نیاز برای ثبت تقاضای آزمایش کنتور: یکی از قبض های برق انشعاب (لزوما" نیازی نیست آخرین قبض باشد) , درخواست کتبی متقاضی (از سیستم چاپ می شود و متقاضی آنرا امضاء می کند و دفتر آنرا مهر کند .

مراحل انجام کار

در منوی خدمات پس از فروش :

وارد کردن شناسه قبض برق

انتخاب آزمایش از منوی خدمات پس از فروش

تایید مشخصات

بارگذاری مدارک (قبض برق که در حاشیه آن شماره و آدرس دقیق متقاضی با خودکار نوشته شده است و اسکن شده است)

چاپ فرم درخواست

ارسال درخواست به توزیع

تایید هزینه آزمایش توسط شرکت توزیع برق

چاپ فیش هزینه آزمایش توسط دفاتر تحویل به متقاضی

پرداخت فیش توسط متقاضی و تحویل آن به دفتر

تحویل مدارک شامل قبض برق که قبلا" اسکن شده بود , فرم درخواست آزمایش چاپ شده از سیستم و فیش واریزی پرفراز شده توسط دفتر پیشخوان به ادراه برق ,

نکته: ادامه مراحل آزمایش در شرکت توزیع برق صورت خواهد پذیرفت. و نتیجه به اطلاع متقاضی خواهد رسید (پیامکی و یا تلفنی)

جابجایی داخلی انشعاب های عادی

اگر مکان اولیه نصب کنتور مناسب نباشد (بعنوان مثال قرائت آن مشکل باشد و یا در محلی نامناسب نصب شده باشد و.....) و یا به قصد تعمیر و بازسازی ملک نیاز به تغییر مکان آن باشد با درخواست کتبی مشترک، محل آن مورد بازدید کارشناس قرار گرفته و مکان مناسب جدید آن تعیین میگردد. سپس از قسمت خدمات پس از فروش، تقاضای جابجایی آن ثبت میشود. هزینه جابجایی برای انشعابهای تکفاز و سه فاز آمپری و دیماندی دارای مبالغ مختلفی است. که پس از پرداخت هزینه لازم، توسط تکنیسین مربوطه از طریق کارگاه انشعابات جابجایی انجام میشود.

لازم به ذکر است که جابجایی انشعاب تنها در صورتی مجاز است که در داخل خود آن ملک انجام شده و کنتور از ملک خارج نشود. بیرون رفتن انشعاب از داخل ملک غیر قانونی است و جابجایی خارجی محسوب میشود. (چون انشعاب به ملک تعلق میگیرد - نه به شخص - امکان بیرون بردن آن از ملک موصوف ممکن نیست.) .

البته اگر قرار باشد که ملک تخریب و سپس نوسازی شود، این انشعاب باید بصورت موقت از داخل ملک خارج و روی نزدیکترین تیر برق به ملک در داخل تابلو کنتور بارانی نصب و با تغییر تعرفه انشعاب به سایر مصارف آزاد، به عنوان برق موقت بکار رود و پس از اتمام ساخت و ساز مجدداً به داخل ملک انتقال یافته و تغییر تعرفه به تعرفه صحیح و واقعی خود انجام می پذیرد.

مدارک مورد نیاز برای ثبت تقاضای تغییر مکان داخلی کنتور: آخرین قبض برق انشعاب که حتماً باید تسویه شده باشد، درخواست کتبی متقاضی (از سیستم چاپ می شود و متقاضی آنرا امضاء می کند و دفتر آنرا مهر کند .

نکته: هویت مالک در دفتر با ارائه کارت ملی یا شناسنامه کنترل و احراز شود

مراحل انجام کار

در منوی خدمات پس از فروش :

وارد کردن شناسه قبض برق انشعاب

انتخاب گزینه تغییر مکان داخلی از منوی خدمات پس از فروش

تایید مشخصات موجود در سیستم

بارگذاری مدارک (آخرین قبض برق مصرفی تسویه شده مشترک که در حاشیه آن شماره و آدرس دقیق متقاضی با خودکار نوشته شده است و اسکن و بارگذاری آن)

چاپ فرم درخواست

ارسال درخواست به توزیع (بافشردن دکمه ارسال به توزیع)

تایید هزینه تغییر مکان داخلی توسط شرکت توزیع برق

چاپ فیش هزینه تغییر مکان داخلی توسط دفاتر و تحویل به متقاضی

پرداخت فیش توسط متقاضی و تحویل آن به دفتر

۱۰- تحویل مدارک شامل قبض برق که قبلاً اسکن شده بود , فرم درخواست تغییر مکان داخلی چاپ شده از سیستم و فیش واریزی پرفراژ شده توسط دفتر پیشخوان به اداره برق ,

نکته :ادامه مراحل تغییر مکان داخلی در شرکت توزیع برق صورت خواهد پذیرفت. و نتیجه به اطلاع متقاضی خواهد رسید (پیامکی و یا تلفنی)

جمع آوری دائم انشعاب برق

به منظور اطلاع یافتن از مواردی که منجر به جمع آوری دائم انشعاب برق خواهد شد به بند ۵۲-۴ از آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق رجوع شود .

مدارک مورد نیاز برای ثبت تقاضای جمع آوری دائم انشعاب برق:

آخرین قبض برق انشعاب که حتماً باید تسویه شده باشد و نیز حتماً به نام مالک فعلی باشد (در غیر این صورت باید ابتدا تغییر نام دهد سپس اقدام نماید)، درخواست کتبی متقاضی (از سیستم چاپ می شود و متقاضی آنرا امضاء می کند و دفتر آنرا مهر کند).

نکته مهم: برای ثبت تقاضای جمع آوری دائم انشعاب برق فرد متقاضی حتماً باید تنها مصرف کننده از انشعاب مذکور باشد.

نکته: هویت مالک در دفتر با ارائه کارت ملی یا شناسنامه کنترل و احراز شود و حتماً باید خود مالک با ثبت اثر انگشت بر روی فرم درخواست، تقاضای جمع آوری دائم در محل دفتر پیشخوان را بنماید

مراحل انجام کار

در منوی خدمات پس از فروش:

وارد کردن شناسه قبض برق انشعاب

انتخاب گزینه جمع آوری دائم از منوی خدمات پس از فروش

تایید مشخصات موجود در سیستم

بارگذاری مدارک (آخرین قبض برق مصرفی تسویه شده مشترک که در حاشیه آن شماره و آدرس دقیق متقاضی با خودکار نوشته شده است و اسکن و بارگذاری آن)

چاپ فرم درخواست

ارسال درخواست به توزیع (بافشردن دکمه ارسال به توزیع)

تحویل مدارک شامل قبض برق که قبلاً اسکن شده بود، فرم درخواست جمع آوری دائم چاپ شده از سیستم توسط دفتر پیشخوان به ادراه برق،

نکته: ادامه مراحل جمع آوری دائم در شرکت توزیع برق صورت خواهد پذیرفت. راهنمایی لازم جهت پیگیری روند اجرا و نتیجه اقدامات مورد نیاز جهت پرداخت هزینه های قابل پرداخت به متقاضی به اطلاع وی خواهد رسید (پیامکی و یا تلفنی)

جمع آوری موقت و نصب مجدد انشعاب برق

این مسئله را با ذکر یک مورد که عمومیت بیشتری دارد بیان می کنیم . این گزینه برای مواردی است که متقاضی یک ملک قدیمی دارد که مثلاً دارای ۲ انشعاب برق قدیمی است . حال او ملک خود را تخریب می کند و می خواهد در آن ۱۰ واحد جدید بسازد . در چنین مواردی شرکت توزیع برق به تقاضای وی یک انشعاب او را جمع آوری موقت می نماید و انشعاب دیگرش را به تعرفه سایر مصارف آزاد تغییر تعرفه داده و کنتور آن را به داخل تابلو بارانی منتقل کرده و بروی نزدیکترین تیر برق به ملک منتقل می کند و از آن برای ساخت ساز استفاده می شود . پس از پایان ساخت و ساز به طور کامل انشعابی که برای ساخت و ساز استفاده شده بود و به سایر مصارف آزاد تغییر تعرفه خورده بود مجدداً به تعرفه قدیمی تغییر می یابد و انشعابی نیز که جمع آوری موقت شده بود با همان تعرفه قبلی نصب مجدد می گردد. و برای بقیه واحدها نیز انشعاب جدید خریداری می گردد.

مدارک مورد نیاز برای ثبت تقاضای جمع آوری موقت انشعاب برق:

آخرین قبض برق انشعاب که حتماً باید تسویه شده باشد و نیز حتماً به نام مالک فعلی باشد (در غیر این صورت باید ابتدا تغییر نام دهد سپس اقدام نماید)، درخواست کتبی متقاضی (از سیستم چاپ می شود و متقاضی آنرا امضاء می کند و دفتر آنرا مهر کند) ، نامه شهرداری مبنی بر تخریب ملک جهت ساخت و ساز جدید، قبض های قبلی ملک.

نکته مهم : برای ثبت تقاضای جمع آوری موقت انشعاب برق فرد متقاضی حتماً باید تنها مصرف کننده از انشعاب مذکور باشد.

نکته : هویت مالک در دفتر با ارائه کارت ملی یا شناسنامه کنترل و احراز شود و حتماً باید خود مالک با ثبت اثر انگشت بر روی فرم درخواست، تقاضای جمع آوری موقت در محل دفتر پیشخوان را بنماید

مراحل انجام کار

در منوی خدمات پس از فروش :

وارد کردن شناسه قبض برق انشعاب

انتخاب گزینه جمع آوری موقت از منوی خدمات پس از فروش

تایید مشخصات موجود در سیستم

بارگذاری مدارک (آخرین قبض برق مصرفی تسویه شده مشترک که در حاشیه آن شماره و آدرس دقیق متقاضی با خودکار نوشته شده است و اسکن و بارگذاری آن)

چاپ فرم درخواست

ارسال درخواست به توزیع (بافشردن دکمه ارسال به توزیع)

تحویل مدارک شامل قبض برق که قبلاً اسکن شده بود ، فرم درخواست جمع آوری موقت چاپ شده از سیستم توسط دفتر پیشخوان به اداره برق ،

نکته : ادامه مراحل جمع آوری موقت در شرکت توزیع برق صورت خواهد پذیرفت. راهنمایی لازم جهت پیگیری روند اجرا و نتیجه اقدامات مورد نیاز به اطلاع متقاضی خواهد رسید (پیامکی و یا تلفنی)

نصب مجدد انشعاب برق

این فرایند درست نقطه عکس فرایند جمع آوری موقت انشعاب برق می باشد که توضیحات لازم در گزینه قبلی آورده شده است.

قطع موقت ووصل مجدد انشعاب برق

به منظور اطلاع یافتن از مواردی که منجر به قطع موقت انشعاب برق خواهد شد به بند ۵۰-۴ از آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق رجوع شود .

مدارک مورد نیاز برای ثبت تقاضای قطع موقت انشعاب برق:

آخرین قبض برق انشعاب که حتما" باید تسویه شده باشد و نیز حتما به نام مالک فعلی باشد (در غیر این صورت باید ابتدا تغییر نام دهد سپس اقدام نماید)، درخواست کتبی متقاضی (از سیستم چاپ می شود و متقاضی آنرا امضاء می کند و دفتر آنرا مهر کند) .

نکته مهم : برای ثبت تقاضای قطع موقت انشعاب برق فرد متقاضی حتما" باید تنها مصرف کننده از انشعاب مذکور باشد.

نکته : هویت مالک در دفتر با ارائه کارت ملی یا شناسنامه کنترل و احراز شود و حتما" باید خود مالک با ثبت اثر انگشت بر روی فرم درخواست، تقاضای قطع موقت در محل دفتر پیشخوان را بنماید

مراحل انجام کار

در منوی خدمات پس از فروش :

وارد کردن شناسه قبض برق انشعاب

انتخاب گزینه قطع از منوی خدمات پس از فروش

تایید مشخصات موجود در سیستم

بارگذاری مدارک (آخرین قبض برق مصرفی تسویه شده مشترک که در حاشیه آن شماره و آدرس دقیق متقاضی با خودکار نوشته شده است و اسکن و بارگذاری آن)

چاپ فرم درخواست

ارسال درخواست به توزیع (بافشردن دکمه ارسال به توزیع)

تایید هزینه قطع موقت توسط شرکت توزیع برق

چاپ فیش هزینه قطع موقت توسط دفاتر و تحویل به متقاضی

پرداخت فیش توسط متقاضی و تحویل آن به دفتر

تحویل مدارک شامل قبض برق که قبلاً اسکن شده بود ، فرم درخواست قطع موقت چاپ شده از سیستم توسط دفتر پیشخوان به ادراه برق .

نکته : ادامه مراحل قطع موقت در شرکت توزیع برق صورت خواهد پذیرفت. راهنمایی لازم جهت پیگیری روند اجرا و به اطلاع متقاضی خواهد رسید (پیامکی و یا تلفنی)

وصل مجدد انشعاب برق

این فرایند درست نقطه عکس فرایند قطع موقت انشعاب برق می باشد که توضیحات لازم در گزینه قبلی آورده شده است. به منظور اطلاع یافتن از مواردی که منجر به وصل موقت انشعاب برق خواهد شد به بند ۵۱-۴ از آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق رجوع شود .

فصل چهارم سایر خدمات مشترکین

افزایش قدرت انشعاب عادی. کاهش قدرت انشعاب عادی. محاسبه صورت حساب بر اساس خود اظهاری (تسویه حساب مالک / مستاجری). ادغام انشعابات عادی، تفکیک انشعاب عادی. تغییر نام قبوض برق مصرفی، اصلاح نام قبوض برق مصرفی، اصلاح اطلاعات عمومی

افزایش قدرت انشعاب عادی

اگر انشعابی از قدرت کمتر به قدرت بیشتر تبدیل شود، این روند افزایش قدرت یا تبدیل آمپر انشعاب می نامند.

چنانچه نوع مصرف خانگی باشد، تنها درخواست مالک برای انجام این کار کافی است اما اگر نوع مصرف صنعتی یا کشاورزی باشد ارائه مجوز نیاز به قدرت بیشتر از سوی وزارت صنایع یا جهاد کشاورزی و یا هرگونه نهاد یا ارگان مربوطه دارد و اگر در مجوزهای ارائه شده قدرت مورد نیاز برق درج شده باشد این مجوزها نیز باید اصلاح شده و قدرت جدید در آن قید گردد.

برای مصارف عمومی و سایر مصارف نیز باید با ارائه مستندات (برحسب مورد) ثابت شود که به قدرت بیشتری نیاز هست.

پس از درخواست مشترک، با ارائه قبض برق مصرفی و مدارک مورد نیاز که در ذیل گفته می شود، تقاضای افزایش قدرت در کامپیوتر ثبت و توسط مامور بازدید، مورد کارشناسی قرار گرفته و موارد فنی قید شده و سپس

هزینه افزایش قدرت محاسبه و در صورت پرداخت توسط مشترک، تأیید مالی شده و در کارگاه انشعابات بطور فیزیکی افزایش قدرت یافته و مشخصات جدید در کامپیوتر ثبت و برای انجام اصلاحات به فروش انرژی ارسال میشود و بعد از اعمال تغییرات لازم، به بایگانی فرستاده میشود.

نکته: پیش از کارشناسی از بایگانی در مورد قدرت موجود در پرونده مشترک استعلامی گرفته شده و از صحت مندرجات قبض برق با پرونده مطمئن خواهیم شد

مدارک مورد نیاز برای ثبت تقاضای افزایش / کاهش قدرت انشعاب برق:

آخرین قبض برق انشعاب که حتماً باید تسویه شده باشد و نیز حتماً به نام مالک فعلی باشد (در غیر این صورت باید ابتدا تغییر نام دهد سپس اقدام نماید)، درخواست کتبی متقاضی (از سیستم چاپ می شود و متقاضی آنرا امضاء می کند و دفتر آنرا مهر کند).

نکته مهم: برای ثبت تقاضای افزایش / کاهش قدرت انشعاب برق فرد متقاضی حتماً باید تنها مصرف کننده از انشعاب مذکور باشد در غیر این صورت همه مصرف کنندگان باید با ارائه مدارک تقاضای افزایش / کاهش قدرت انشعاب برق را بدهند.

نکته: هویت مالک در دفتر با ارائه کارت ملی یا شناسنامه کنترل و احراز شود و حتماً باید خود مالک با ثبت اثر انگشت بر روی فرم درخواست، تقاضای افزایش / کاهش قدرت در محل دفتر پیشخوان را بنماید

نکته: در افزایش قدرت اگر متقاضی تقاضای انشعاب برق تا آمپراژ ۳۲ آمپر تکفاز را داشت نیازی به نامه صنف و غیره نیست و لی اگر متقاضی تقاضای افزایش قدرت به سه فاز را داشت حتماً نامه صنف مربوطه و یا جواز کسب نیاز است.

نکته: دفاتر مجاز به افزایش قدرت تا حداکثر آمپراژ ۳۲ آمپر سه فاز هستند و بیش از آن مجاز نیستند و برای چنین مواردی متقاضی را به اداره برق ارجاع دهند

مراحل انجام کار

در منوی درخواست افزایش / کاهش

وارد کردن شناسه قبض برق انشعاب

انتخاب گزینه افزایش یا کاهش از منوی افزایش / کاهش قدرت انشعاب

رویت مشخصات موجود در سیستم مثبت مشخصات انشعاب با قدرت درخواستی و تایید ثبت

بارگذاری مدارک (آخرین قبض برق مصرفی تسویه شده مشترک که در حاشیه آن شماره و آدرس دقیق متقاضی با خودکار نوشته شده است و اسکن و بارگذاری آن، و در صورت وجود نامه و یا جواز کسب وغیره)

چاپ فرم درخواست

ارسال درخواست به توزیع (بافشردن دکمه ارسال به توزیع)

نکته: ادامه مراحل تقریباً " تا حدود ۹۵٪ مانند مراحل ثبت تقاضای انشعاب جدید می باشد

کاهش قدرت انشعاب عادی

کاهش قدرت نیز نوعی تبدیل آمپراژ محسوب میشود با این تفاوت که در آن انشعاب از قدرت بیشتری به قدرت کمتر تبدیل میشود. البته باید این قاعده رعایت گردد که در داخل شهر انشعاب کمتر از ۲۵ امپرتکفاز و در خانگی روستایی کمتر از ۱۵ امپرتکفاز نشود. تفاوت دیگر این است که در افزایش قدرت باید مشترکی مبلغی بابت این افزایش واریز نماید اما در کاهش این شرکت توزیع است که مبلغی را به مشترک برمیگرداند. در مورد مصارف صنعتی و کشاورزی و عمومی هایی که مربوط به اشخاص حقوقی باشد، باید مجوزهایی که ثابت کند نیاز به برق با قدرت کمتر هست، از سوی وزارت صنایع، جهاد کشاورزی، و..... ارائه شود.

روند اجرای کار:

هم قبض برق بنام مشترک باشد و هم تنها مصرف کننده از انشعاب همان مشترک باشد. در مورد مصارف صنعتی و کشاورزی ارائه مدارک مثبت که نیاز به برق کمتری هست الزامی است. پس از درخواست مشترک و اخذ اعلام

از بایگانی باید درخواست در سیستم ثبت و توسط مامور بازدید مورد کارشناسی قرار گیرد. سپس فرم های مربوطه تکمیل و کپی مدارک طی نامه دبیرخانه به شرکت توزیع برق استان ارسال و پس از اخذ مجوز اولیه ، و تکمیل مراحل کامپیوتری، بطور فیزیکی اشتراک کاهش قدرت یافته و در صورت نیاز لوازم اندازه گیری آن تعویض میگردد. و در سیستم فروش انرژی اصلاحات لازم انجام میشود. و مبلغ مابه التفاوتی که باید به مشترک عودت شود، محاسبه میشود.

(این مبلغ برابر نصف مابه التفاوت هزینه خرید آمپراژ یا قدرت قبل و جدید است. به عنوان مثال اگر انشعاب ۲۵ آمپرسه فاز به یک انشعاب ۲۵ آمپر تکفاز کاهش میابد، یک انشعاب ۲۵ تکفاز (بدون اخذ هزینه) به مشترک داده شده و هزینه خرید یک انشعاب ۲۵ آمپر تکفاز به او عودت میشود. و در واقع هزینه ای معادل خرید ۲۵ آمپر تکفاز به ضرر مشترک خواهد بود.)

سپس با تایید امور مالی، دبیرخانه طی نامه ای به شرکت توزیع برق استان کرمانشاه، مدارک مشترک راجهت استرداد هزینه ارسال میکند.

محاسبه صورتحساب براساس خود اظهاری (تسویه حساب مالک / مستاجری)

نکته مهم: این فرایند قبلاً" از طریق پرتال شرکت توزیع برق استان کرمانشاه به آدرس www.kpedc.ir انجام می شد ولی حال از طریق سیستم ارائه خدمات غیر حضوری مشترکین صنعت برق انجام می شود

مدارک مورد نیاز برای ثبت تقاضای صورتحساب براساس خود اظهاری:

آخرین قبض برق انشعاب ، درخواست کتبی متقاضی (از سیستم چاپ می شود و متقاضی آنرا امضاء می کند و دفتر آنرا مهر کند) ، آوردن آخرین ارقام قرائت شده کنتور توسط متقاضی و تاریخ قرائت کنتور.

مراحل انجام کار

در منوی درخواست محاسبه صورتحساب براساس خود اظهاری کلیک می کنیم

وارد کردن شناسه قبض برق انشعاب

ادامه کار براساس راهنمای خود نرم افزار

ادغام انشعابات عادی

اگر چند انشعاب با قدرت کمتر با هم جمع شده و به تنهایی انشعاب با قدرت بیشتر تبدیل شوند، ادغام صورت گرفته است. در این صورت تمام آن اشتراکها (به جز یکی) باید از سیستم فروش انرژی نیز حذف گردند. اشتراک باقی مانده طبعاً دارای قدرت بیشتر خواهد شد و اغلب لوازم اندازه گیری نیز تعویض میشود.

برای ادغام انشعاب باید توجه داشت که: تمام املاکی که انشعابهای آن در حال ادغامند باید دارای یک سندویک پلاک ثابتی باشند—باید قبض برق همه آن انشعاب ها بنام مالک باشد—و مالک تنها مصرف کننده آن باشد—و جمع قدرتها، قبل و بعد از ادغام باید یکی باشد (مثلاً اگر ۳ انشعاب ۲۵ آمپر تکفاز که جمعاً دارای قدرت ۱۵ کیلووات است با هم ادغام شوند باید یک انشعاب ۲۵ آمپر سه فاز واگذار گردد که دارای قدرت ۱۵ کیلووات است). و چون در کل قدرتی تغییر نکرده است، هیچ هزینه ای از مشترک اخذ نشده و هیچ مبلغی هم به او مسترد نمی شود.

روش اجرای کار:

مشترک درخواست کتبی خود را به همراه قبض برقها و مدارک مثبت ارائه داده و درخواست بطور سیستمی ثبت و تکمیل شده و بعد از بازدید و تعیین مشخصات فنی لازم، درخواست و مدارک اولیه طی نامه دبیرخانه جهت اخذ مجوز انجام کار به شرکت توزیع استان کرمانشاه ارسال میشود. پس از تائید شرکت توزیع، کار ادغام بطور فیزیکی انجام شده و مراتب طی نامه دبیرخانه به شرکت توزیع برق استان ارسال شده و بعد در سیستم فروش انرژی اشتراکهایی که بطور فیزیکی برچیده شده اند، حذف و برای اشتراک باقی مانده افزایش قدرت اعمال میشود. و در بایگانی نیز تصویر مدارک ادغام روی تمام اشتراکهای دخیل در ادغام قرار میگیرد.

تفکیک انشعاب عادی

جدا شدن چنداشتراک با قدرت کمتر از یک اشتراک با قدرت بیشتر، تفکیک نامیده میشود. این حالت که در واقع عکس ادغام است، تقریباً دارای همان قوانین است. یعنی باید جمع قدرتها قبل و بعد از تفکیک یکسان باشد و تمام واحدهایی که قرار است برقدار شوند دارای یک سندویک پلاک ثبتی باشند و مالک درخواست کتبی برای انجام این کار داده باشد. در این حالت نیز هیچ گونه هزینه ای از مشترک اخذ نشده و نیز هزینه به او عودت داده نمیشود. به عنوان مثال مشترکی بابرق ۳۲ آمپرسه فاز به سه مشترک ۳۲ آمپر تکفاز تفکیک میشود که اشتراک اولیه در واقع کاهش قدرت یافته و دوا اشتراک جدید (بدون اخذ هزینه) برای مشترک نصب میشود.

روش اجرای کار:

درخواست مشترک به همراه مدارک لازم اخذ و ثبت سیستم شده و بعد از بازدید مامور و تعیین نکات فنی، دبیرخانه طی نامه ای به شرکت توزیع برق استان مجوز اولیه را اخذ کرده و سپس کار بطور فیزیکی انجام میشود. در سیستم فروش انرژی تغییرات انشعاب اولیه و اطلاعات اشتراکهای جدید ثبت میگردد و مدارک لازم بایگانی شده و مجدداً انجام کار به شرکت توزیع استان اطلاع داده میشود.

تغییر نام قبوض برق مصرفی

به منظور اطلاع یافتن از مواردی که مربوط به تغییر نام انشعاب برق به بند ۴۲-۴ از آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق رجوع شود.

مدارک مورد نیاز: اسناد مالکیت، آخرین قبض برق تسویه شده ملک، اسناد شناسایی هویت متقاضی (کارت ملی و شناسنامه)، کد پستی ملک، فرم موافقت و رضایت متقاضی از پذیرفتن مسئولیت صحت عملکرد کتور و عدم نیاز به آزمایش کتور فرم شماره ۵

نکته حضور مالک جدید در محل دفتر با کنترل اسناد هویتی ارائه شده (کارت ملی و شناسنامه) جهت ثبت تقاضای تغییر نام الزامی است

مدارک مالکیت : در مورد مدارک مالکیت در فرایند تغییر نام به نکات ذیل توجه نمائید.

نکته : سند دفترچه ای (صفحه اول , سوم و همه صفحات نقل و انتقالات نوشته دارسند که توسط آن مالکیت شش دانگ متقاضی را نشان دهد . (در صورت اینکه شش دانگ نباشد باید مجموع سند ها شش دانگ شود).

نکته : در صورتیکه ملکی که برای آن تقاضای تغییر نام می شود دارای دو یا چند سند باشد که مجموع آن ها شش دانگ شود یا باید با توافق همه شرکاء به یک نفر وکالت محضری مبنی بر رضایت داشتن ازاینکه وکیل آنها تغییر نام انشعاب به نام خود دهد بدهند و یا رضایت فوق به صورت مکتوب و حضوری با اهراز هویت و ثبت اثرانگشت شرکاء در حضور مسئول دفتر پیشخوان باشد (تکمیل فرم شماره یک) تا انشعاب به نام شخص مذکور ثبت شود

نکته : در املاک قولنامه ای باید همه قولنامه ها با شروع از فردی که قبض برق به نام اوست تا آخرین خریداری که آخرین قولنامه ملک به نام اوست و اکنون تقاضای تغییر نام انشعاب به نام خود را دارد موجود باشد.

نکته : در املاک قولنامه درهر صورت حتما" باید تعهد محضری از متقاضی دریافت گردد.

نکته : اگرملکی دارای قولنامه(اجاره نامه) اوقافی باشد برای تغییر نام انشعاب به نام مالک (مستاجر)جدید باید حتما" معرفی نامه از اداره اوقاف و قولنامه اوقافی ارائه و برای املاک اوقافی به هیچ وجه نمی شود به جای معرفی نامه اوقاف تعهد محضری گرفته شود.

نکته : فرض کنید قبض برق به نام آقای حسن است و میخواهیم آنرا به نام آقای احمد تغییر نام دهیم . اگر ملک مورد نظر سند داشته باشد و در سند مالکیت از حسن تا احمد درج شده باشد نیاز به سپردن تعهد محضری نیست .

نکته : در سند تک برگی اگر اسمی که در قبض برق هست در بنچاق آن باشد همچنین اسم مالک جدید که متقاضی تغییر نام است نیز در بنچاق باشد نیاز به تعهد محضری نیست .

نکته : اگر کسی که سند تک برگی به نام اوست و قولنامه های معتبر تا برسد به کسی که قبض برق به نام اوست را در دست داشته باشد نیازی به سپردن تعهد محضری نیست .

نکته مهم : قولنامه های دستی به هیچ عنوان قابل قبول نیست و قولنامه حتما" باید بنگاهی و معتبر باشد.

نکته :ارائه هر خدمتی برای انشعاب های ۵ آمپر (روی قبض هاب برق آمپراژ هر انشعاب درج شده است) ممنوع است و باید ابتداافزایش قدرت دهند.

نکته : در صورتیکه ملکی که برای آن تقاضای تغییر نام انشعاب می شود مالک آن فوت شده باشد و متوفی دارای دو یا چند وارث باشد در آن صورت باید حتما" وراثت برگه حصر وراثت ارائه نمایند پس با توافق همه وراثت به یک نفر وکالت محضری مبنی بر رضایت داشتن ازاینکه وکیل آنها تغییر نام انشعاب به نام خود بدهد بدهند و یا رضایت فوق به صورت مکتوب و حضوری با اهراز هویت و ثبت اثرانگشت وراثت در حضور مسئول دفتر پیشخوان باشد (تکمیل فرم شماره یک) تا تغییر نام انشعاب به نام شخص مذکور ثبت شود .

نکته :در روستا ها در فرایند تغییر نام که به منظور تایید مالکیت افراد نامه دهیاری , بخشداری ویا شوراها الزامی است.

نکته : برای تغییر نام های حقوقی مربوط به بخش خصوصی اسناد مالکیت و نامه معرفی نماینده با مهر(با احراز هویت نماینده)و نامه کتبی شماره دار درخواست تغییر نام معتبر الزامی است

نکته : در تغییر نام انشعاب های مربوط به ارگان های دولتی درخواست کتبی ارگان مربوطه و نامه معرفی نماینده مهر دار با احراز هویت وی کافی است و نیازی به اسناد مالکیت نیست

نکته : در شهرک های صنعتی به منظور ثبت تقاضای تغییر نام تاییدیه شرکت شهرک های صنعتی الزامی است .

نکته : کارت ملی و شناسنامه نیز در یک صفحه اسکن شود.

مراحل انجام فرایند ثبت درخواست تغییر نام انشعاب توسط دفاتر پیشخوان دولت و ICT روستایی و غیره

مدارک توسط کاربران دفاتر از متقاضی دریافت می گردد و براساس آئین نامه و دستورالعمل های ابلاغ شده کنترل می گردد. (اصل همه مدارک رویت شود و کپی آنها برابر اصل گردد)

اسکن مدارک مورد نیاز و آپلود آن (آخرین صفحه از اسناد مالکیت که نام مالک جدید در آن ثبت شده است ، کارت ملی و شناسنامه مالک جدید در یک صفحه ، آخرین قبض مصرفی پرداخت شده ، فرم رضایت متقاضی در خصوص برعهده گرفتن مسئولیت صحت عملکرد کتور و عدم نیاز به آزمایش لوازم اندازه گیری در صورت موافقت متقاضی . فرم شماره ۴ پیوست ۴) و ثبت تقاضا در سیستم و ارسال به توزیع (ثبت براساس راهنمای نرم افزار) و تحویل رسید ثبت تقاضای تغییر نام حاوی کد پیگیری به متقاضی .

تایید اعلام هزینه و مبلغ فیش توسط کاربران شرکت توزیع برق

صدور فیش توسط دفتر پیشخوان و تحویل آن به متقاضی جهت پرداخت

پرداخت فیش توسط متقاضی و تحویل فیش پرداختی به دفتر پیشخوان

تحویل مدارک ارائه شده به علاوه فیش پرداختی به شرکت توزیع برق توسط دفاتر

انجام ادامه کار توسط شرکت توزیع برق و انجام تغییر نام .

نکته : لازم به ذکر است اولین فیشی که در اولین دوره برای متقاضی توسط شرکت توزیع برق صادر می گردد به نام مالک جدید خواهد بود.

نکته : هزینه دریافتی از متقاضی بابات هر ثبت تقاضای تغییر نام در سیستم از ابتدا تا انتها شامل اسکن مدارک و کپی مدارک لازم و غیره ۵۰۰۰ تومان می باشد.

نحوه چینش محتویات داخل پوشه به ترتیب از آخر به اول در فرایند تغییر نام

۱- کپی سند یا قولنامه ۲- وکالت نامه ۳- فیش برق پرداخت شده ۴- تعهد محضری در صورت وجود ۵- کپی شناسنامه و کارت ملی در یک صفحه ۶- برگه رضایت از عدم آزمایش کتور ۷- فرم درخواست تغییر نام انشعابی که از سیستم توسط دفاتر چاپ می شود (امضاء متقاضی و مهر دفتر داشته باشد) ۸- فیش های واریزی هزینه های انشعاب

نکته: پس از رویت اصل مدارک توسط دفاتر پیشخوان دولت کپی های مورد نیاز مدارک ممهور به مهر برابر با اصل گردد. بدیهی است مسولیت هرگونه مغایرت کپی ها با اصل آنها به عهده دفتر خواهد بود.

اصلاح نام قبوض برق مصرفی

چنانچه تغییر نام قبض برق مصرفی بنابه تشخیص شرکت انجام شود، این امر اصلاح نام خوانده شده و بدون اخذ هزینه انجام میشود. جهت ثبت در بایگانی، دلیل این اصلاح در فرم مربوطه درج میشود.

نکته احراز هویت الزامی است

مدارک مورد نیاز برای ثبت تقاضای اصلاح نام: یکی از قبض های برق انشعاب (لزوماً نیازی نیست آخرین قبض باشد)، درخواست کتبی متقاضی (از سیستم چاپ می شود و متقاضی آنرا امضاء می کند و دفتر آنرا مهر کند). تصویر کارت ملی یا شناسنامه برابر اصل شده توسط دفاتر پیشخوان که نام و نام خانوادگی صحیح متقاضی در آن درج شده باشد و باید اسکن شود.

مراحل انجام کار

کلیک بروی گزینه درخواست اصلاح نام

وارد کردن شناسه قبض برق مربوطه

ثبت اطلاعات درست

تایید مشخصات

بارگذاری مدارک (قبض برق که در حاشیه آن شماره و آدرس دقیق متقاضی با خودکار نوشته شده است و اسکن شده است و مدرک شناسایی که قبلاً اسکن شده است)

چاپ فرم درخواست

۷- ارسال درخواست به توزیع

۸- تحویل مدارک شامل قبض برق که قبلاً اسکن شده بود ، فرم درخواست اصلاح نام چاپ شده از سیستم توسط دفتر پیشخوان به ادراه برق ،

نکته : ادامه مراحل اصلاح نام در شرکت توزیع برق صورت خواهد پذیرفت. و نتیجه به اطلاع متقاضی خواهد رسید (پیامکی و یا تلفنی)

نکته جهت اطلاع : مراحل کامپیوتری اجرای کار همان مراحل تغییر نام قبض برق مصرفی است با این تفاوت که بدون هزینه و تائید مالی انجام می پذیرد.

نکته جهت استحضار همکاران مشترکین برق: پس از اتمام ارسال به توزیع درخواست توسط دفاتر پیشخوان دولت در خواست در نرم افزار عصر اندیشه در قسمت تغییر نام/ذخیره نهایی خواهد نشست و شما می توانید ادامه مراحل انجام کار را درست مانند قبل انجام دهید

اصلاح اطلاعات عمومی

روی قبض برق مصرفی که برای مشترکین چاپ میشود ، برخی اطلاعات هست که همواره ثابتند (و مثل شماره مصرفی یا تاریخ متغیر نیست) . این اطلاعات خود شامل دودسته اطلاعات عمومی و اطلاعات فنی است. اطلاعاتی نظیر نام مشترک ، آدرس ، کد پستی و شماره اشتراک می باشد که در صورت نیاز به اصلاح ، اغلب بدون اخذ هزینه انجام میپذیرد.

مدارک مورد نیاز برای ثبت تقاضای اصلاح اطلاعات: یکی از قبض های برق انشعاب (لزوماً نیازی نیست آخرین قبض باشد) ، درخواست کتبی متقاضی (از سیستم چاپ می شود و متقاضی آنرا امضاء می کند و دفتر آنرا مهر کند . تصویر مدرکی که براساس آن قرار است یکی از اطلاعات روی قبض اصلاح گردد برابر اصل شده توسط دفاتر پیشخوان باید اسکن شود).

نکته جهت استحضار همکاران مشترکین برق: پس از اتمام ارسال به توزیع درخواست توسط دفاتر پیشخوان دولت در خواست در نرم افزار عصر اندیشه با یوزر فروش انرژی در قسمت تغییر مشخصات عمومی انشعاب / ذخیره نهایی خواهد نشست و شما می توانید ادامه مراحل انجام کار را درست مانند قبل انجام دهید

نکته احراز هویت الزامی است

مراحل انجام کار

۱- کلیک بر روی گزینه درخواست اصلاح اطلاعات

۲- وارد کردن شناسه قبض برق مربوطه

۳- ثبت اطلاعات درست

۴- تایید مشخصات

۵- بارگذاری مدارک (قبض برق که در حاشیه آن شماره و آدرس دقیق متقاضی با خودکار نوشته شده است و اسکن شده است و مدارکی که قبلاً اسکن شده است)

۶- چاپ فرم درخواست

۷- ارسال درخواست به توزیع

۸- تحویل مدارک شامل قبض برق که قبلاً اسکن شده بود , فرم درخواست اصلاح اطلاعات چاپ شده از سیستم توسط دفتر پیشخوان به اداره برق ,

نکته: ادامه مراحل اصلاح اطلاعات در شرکت توزیع برق صورت خواهد پذیرفت. و نتیجه به اطلاع متقاضی خواهد رسید (پیامکی و یا تلفنی)

فصل پنجم
مراجع و پیوست ها :

[۱] <http://www.sabteahval.ir/pishkhan/default-۴۹۷۹.aspx>

[۲] <http://service.tavanir.org.ir/۲۲/۹۲.۵.۲.pdf>

