

شرکت توزیع نیروی برق خوزستان

مراحل گردش کار ارائه خدمات به متقاضیان و مشترکین

هدف مراجعه	درگاه درخواست	مدارک و اقدامات لازم متقاضی	مراحل انجام کار توسط شرکت	محل انجام کار	زمان انجام کار
واگذاری انشعاب جدید	سایت اینترنتی شرکت - دفاتر پیشخوان دولت - حضوری - سامانه تلفنی ۳۱۱۱	تکمیل فرم تقاضا + شماره اشتراک همسایه + کارت ملی + پروانه ساخت یا مجوزهای مربوطه + آماده سازی محل نصب کنتور + پرداخت هزینه های انشعاب	بازرسی از محل + بررسی امکان واگذاری انشعاب + صدور و انجام دستور کار نصب	باچه مشترکین	شهر: ۱۰ روز روستا: ۱۲ روز
تغییر تعرفه مصرفی	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب در صورت لزوم ارائه پروانه مربوطه	انجام بازرسی از محل و تست کنتور + اصلاح تعرفه و ورود اطلاعات در سیستم	باچه مشترکین	شهر: ۲ روز روستا: ۹ روز
تغییر مکان کنتور	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب پرداخت هزینه های مربوطه	بازرسی محل + تعیین محل جدید و مترائ کابل و صدور دستور کار جابجایی	باچه مشترکین	شهر: ۶ روز روستا: ۸ روز
تغییر نام	//	تکمیل فرم تقاضا + کپی سند مالکیت + کپی کارت ملی + پرداخت هزینه های مربوطه + تسویه حساب	تست کنتور + اصلاح اطلاعات در سیستم کامپیوتر	باچه مشترکین	شهر: ۶ روز روستا: ۸ روز
اصلاح انشعاب و رفع نواقص	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب و پرداخت هزینه های مربوطه	بازرسی از محل و تست کنتور + صدور و انجام دستور کار رفع نواقص	باچه مشترکین	شهر: ۹ روز روستا: ۱۰ روز
سوابق مصرف یا سوابق پرداخت	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب	ارائه اطلاعات مصرف یا پرداخت به مشترک	باچه مشترکین	شهر: ۱ روز روستا: ۱ روز
تبدیل آمپراژ	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب + پرداخت هزینه های مربوطه	بازرسی از محل + تمویض لوازم اندازه گیری + صدور دستور کار	باچه مشترکین	شهر: ۱۰ روز روستا: ۱۲ روز
آزمایش وسایل اندازه گیری	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب + پرداخت هزینه های مربوطه	تست کنتور در محل و در صورت نیاز تمویض	باچه مشترکین	شهر: ۱۲ روز روستا: ۱۵ روز
جمع آوری دائم یا موقت	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب	بازرسی از محل و صدور دستور کار و جمع آوری طبق مقررات	باچه مشترکین	شهر: ۶ روز روستا: ۸ روز
نصب مجدد	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب + آماده سازی محل نصب کنتور + پرداخت هزینه های مربوطه	بازرسی از محل + صدور دستور کار و نصب مجدد انشعاب	باچه مشترکین	شهر: ۷ روز روستا: ۹ روز
اعلام تاریخ نصب	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب	استخراج تاریخ دقیق نصب کنتور از پرونده و اعلام طبق فرم مربوطه	باچه مشترکین	شهر: ۶ روز روستا: ۸ روز
اصلاح صورتحساب	//	تکمیل فرم تقاضا	بازرسی و تست کنتور در محل جهت اطمینان از صحت کارکرد کنتور + ثبت آخرین رقم کنتور + بررسی صورتحساب از لحاظ محاسباتی در صورت نیاز به اصلاح ورود اطلاعات جدید در سیستم	باچه مشترکین	شهر: ۱۱ روز روستا: ۱۳ روز
کد خانوار	//	تکمیل فرم تقاضا + کپی کارت ملی سرپرستان خانوارها + تسویه حساب + پرداخت هزینه های مربوطه	انجام بازرسی از محل و تست کنتور + اصلاح کد خانوار و ورود اطلاعات در سیستم	باچه مشترکین	شهر: ۷ روز روستا: ۹ روز
تسویه حساب و استعلامها	//	تکمیل فرم تقاضا + ارائه آخرین صورتحساب پرداختی + پرداخت هزینه های مربوطه	تست کنتور + ثبت آخرین رقم کنتور + محاسبه مابه التفاوت هزینه برق مصرفی	باچه مشترکین	شهر: ۸ روز روستا: ۱۰ روز
قطع موقت برق	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب + پرداخت هزینه قطع (در صورتی که مصرف کننده دیگری در محل وجود نداشته باشد)	صدور و انجام دستور کار قطع	باچه مشترکین	شهر: ۱ روز روستا: ۲ روز
وصل برق	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب + پرداخت هزینه وصل	صدور و انجام دستور کار وصل	باچه مشترکین	شهر: ۱ روز روستا: ۲ روز
تعیین بدهی	//	تکمیل فرم تقاضا + شماره اشتراک با رمز	ورود اطلاعات در سیستم + ارائه لیست بدهی به مشترک	باچه مشترکین	شهر: ۱ روز روستا: ۱ روز
صدور قبض المثنی	//	تکمیل فرم تقاضا + شماره اشتراک یا رمز	ورود اطلاعات و چاپ قبض	باچه مشترکین	شهر: ۱ روز روستا: ۱ روز
شکایات ضعف ولتاژ	//	تکمیل فرم تقاضا + تسویه حساب	بارگیری از ترانس + تقویت ولتاژ شبکه بعد از تبدیل آمپراژ	کنترل بار مهندسی	شهر: ۶ روز روستا: ۸ روز