

## بیانه توافق نامه سطح خدمات

### قابل توجه بازدیدکنندگان محترم سایت شرکت توزیع نیروی برق استان اردبیل

۱- در راستای صیانت از حقوق شهروندان و ارائه خدمات بهینه به مشترکین تار نمای شرکت توزیع نیروی برق استان اردبیل در صفحه اصلی سایت و در سمت چپ در قسمت میز خدمت الکترونیکی امکان ارائه ۲۴ خدمت را فراهم نموده است

۲- در میز خدمت الکترونیکی **خدمات و راهنمای فروش انشعاب شامل**: انشعاب جدید، درخواست کاهش، درخواست افزایش، درخواست تفکیک و درخواست ادغام و **خدمات و راهنمای پس از فروش شامل**: تغییر تعرفه، تغییر نام، درخواست قطع موقت، درخواست وصل مجدد، درخواست اطلاع لوازم اندازه گیری، درخواست تعویض کنتور، درخواست تغییر مکان داخلی، درخواست جمع آوری موقت، درخواست جمع آوری دائم، درخواست نصب مجدد، ثبت شماره تلفن همراه و **خدمات صورتحساب و راهنمای قرائت کنتور برق شامل**: صدور قبض المثنی، سوابق مصارف و صورتحساب، **سوابق پرداخت و خدمات پرداخت شامل**: پرداخت بهای برق مصرفی، پرداخت الکترونیکی و همچنین در صورت ناقص بودن مدارک، **امکان ارسال مجدد مدارک و نهایتاً پیگیری سوابق** فراهم گردیده است.

۳- کلیه مراحل و فرایند از طریق پیامک به شما اطلاع رسانی می شود.

۴- در قسمت روابط عمومی فرم نظر سنجی از ارباب رجوع و فرم شکایات و انتقادات فراهم گردیده است.

۵- تارنمای شرکت توزیع نیروی برق استان اردبیل به صورت تمام وقت در اختیار مشترکین گرامی قرارداد و در صورت بروز هرگونه انتقال و نقص فنی به متقاضیان اطلاع رسانی خواهد شد.

۶- شرکت توزیع نیروی برق استان اردبیل براساس خط مشی حفظ حریم خصوص افراد، متعهدی می شود که اطلاعات خصوصی مشترکین محترم را محرمانه نگهداری نموده و اطلاعات خصوصی تکمیل کنندگان فرمهای الکترونیکی در اختیار عموم قرار نگیرد.