

دستورالعمل

نحوه تعاملات در زمینه ارائه

خدمات به مشترکین و متقاضیان برق

شرکت مادر تخصصی توانیر

بسمه تعالی

(۱) هدف:

تبیین مسئولیتها، اختیارات، حوزه فعالیت، مقررات، نحوه عمل و تعاملات شرکتهای توزیع نیروی برق با ذینفعان در زمینه ارائه خدمات به مشترکین و متقاضیان برق با توجه به قانون استقلال شرکتهای توزیع نیروی برق در استانها می باشد.

(۲) دامنه کاربرد:

ارائه خدمات به متقاضیان برق و مشترکین در شرکتهای توزیع نیروی برق و شرکتهای برق منطقه ای.

(۳) تعاریف:

کلیه واژگان استفاده شده در این دستورالعمل مبتنی بر مفاد آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق میباشد.

(۴) مسئولیتها:

شرکت برق منطقه ای:

- واگذاری انشعاب و تامین برق کلیه متقاضیان فقط در سطح ولتاژهای فوق توزیع و بالاتر.

شرکت توزیع نیروی برق:

- واگذاری انشعاب و تامین برق و ارائه خدمات پس از فروش به متقاضیان فقط در سطح ولتاژهای فشار متوسط و فشار ضعیف با رعایت مناسب ترین زمان و کیفیت بر اساس دستورالعملها در حوزه عمل شرکت.
- خرید انرژی برق در سطح ولتاژ فشار متوسط و طبق مقررات بازار برق ایران و فروش آن بر اساس مصوبات وزارت نیرو.
- وصول هزینه های واگذاری انشعاب و بهای برق و سایر خدمات مربوطه، به متقاضیان و مشترکین تحت پوشش آن بر اساس مصوبات وزارت نیرو.
- اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در نحوه ارائه خدمات به متقاضیان و مشترکان.
- ارتقاء سطح ارائه خدمات به متقاضیان و مشترکین با استفاده از فناوری روزآمد.

۵) حوزه، نحوه عمل، مقررات و وظایف اجرایی:

۵-۱) مرز فعالیت شرکتهای برق منطقه ای و توزیع نیروی برق :

نقطه نصب لوازم اندازه گیری فشار متوسط (محل خرید انرژی) در خروجی ترانسفورماتور فوق توزیع و یا انتقال ، داخل سلول و ابتدای ورودی به شینه فشارمتوسط (قبل از کلید) می باشد.

تبصره ۱ : کلیه تاسیسات و تجهیزات منصوبه بعد از لوازم اندازه گیری در اختیار شرکت توزیع نیروی برق می باشد.

تبصره ۲: در مواردی که پستهای فوق توزیع به صورت مشترک برای چند شرکت توزیع، تامین برق می نمایند کنتور باید بر روی فیدرهای خط فشار متوسط (قبل از کلید) نصب شود.
تبصره ۳: در شبکه توزیع که انرژی توسط دو شرکت توزیع نیروی برق مصرف میگردد، در محل اتصال خطوط دو شرکت لوازم اندازه گیری تبادل انرژی نصب و بهای آن به شرکت توزیع ذینفع مطابق با مقررات بازار برق پرداخت میگردد.

۵-۲) تعیین وضعیت مشترکین

- کلیه مشترکین موجود بدون توجه به قدرت قراردادی و محل نصب لوازم اندازه گیری در سطح ولتاژ فشار متوسط و فشار ضعیف مشترک شرکتهای توزیع نیروی برق محسوب میگردند.

- مشترکین موجود با ولتاژ فوق توزیع و بالاتر، مشترک شرکت برق منطقه ای باقی خواهد ماند، لیکن شرکت های توزیع میتوانند طی قراردادی با شرکتهای برق منطقه ای ارائه خدماتی نظیر قبول درخواست ، قرائت لوازم ، صدور و توزیع صورتحساب و ... را عهده دار گردند.

۵-۳) تامین برق متقاضیان جدید و پاسخگویی به مشتریان:

جهت تامین برق متقاضیان در ولتاژهای مختلف به شرح زیر عمل می گردد :

- کلیه درخواستهای تامین برق متقاضیان با ولتاژ فشارمتوسط و فشار ضعیف در شرکت توزیع نیروی برق دریافت و بر حسب مورد در کمیسیون های مربوطه مطرح خواهند شد. ضمناً با توجه به بند ۵-۲ قبول درخواست تامین برق با ولتاژ فوق توزیع و پیگیری آن نیز از طریق شرکتهای توزیع امکانپذیر می باشد .
- هزینه ها برابر آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق تعیین و در وجه شرکتهای مربوطه واریز خواهد شد.

- در مورد تعیین ظرفیت مجاز بارگذاری پستهای فوق توزیع بایستی طبق بند ۳-۳-۵- همین دستورالعمل اقدام گردد .

۱-۳-۵ تامین برق متقاضی با ولتاژهای فشار متوسط و فشار ضعیف:

کلیه مراحل دریافت درخواست تامین برق، اعلام شرایط، انعقاد قرارداد، نصب انشعاب و صدور و وصول صورتحساب برق در شرکت توزیع نیروی برق انجام میگردد.

• انشعابات کمتر از سی کیلووات

- ا- تکمیل فرم درخواست برق و ارائه مدارک لازم
 - ب- ثبت تقاضا و تعیین زمان بازدید
 - ت- بازدید از محل و تعیین مشخصات خطوط و پستها و وضعیت محل و تعیین لوازم مورد نیاز
 - ث- اعلام موافقت یا عدم موافقت* با تامین برق
 - ج- صدور فیش بانکی هزینه های تامین برق
 - ح- دریافت هزینه ها و تسویه حساب
 - خ- تشکیل پرونده و اختصاص شماره اشتراک
 - د- کنترل پرونده و ارجاع جهت نصب انشعاب
 - ذ- آزمایش و نصب و پلمب کنتور و تجهیزات و تامین برق
 - ر- صدور آگهی و ایجاد سابقه در رایانه جهت تهیه صورتحساب دوره ای
- تبصره: در مواردیکه تامین برق نیاز به اجرای طرح فشارمتوسط (خط و پست) باشد مشابه انشعابات سی کیلو وات و بیشتر عمل خواهد شد.
- *: در صورت عدم موافقت با تامین برق باید دلایل مربوطه کتبا به متقاضی اعلام گردد.

• انشعابات سی کیلو وات و بیشتر

- ا- تکمیل فرم درخواست برق و مدارک لازم.
 - ب- ثبت تقاضا و تعیین زمان بازدید.
 - ت- بازدید از محل تقاضا و تهیه گزارش توجیهی و طرح تامین برق.
 - ث- طرح در کمیسیون حسب مورد بشرح زیر:
- ۱- ث - تک متقاضی یا مجموعه با قدرت ۲ مگاوات و کمتر.
- طرح در کمیسیون مصارف سنگین شرکت توزیع.
 - اعضای کمیسیون: مدیر عامل شرکت توزیع یا نماینده ایشان - مسئولین واحدهای مهندسی و نظارت - بهره برداری - برنامه ریزی - خدمات مشترکین.
 - اقدامات کمیسیون: بررسی گزارش توجیهی و تعیین چگونگی تامین برق مطابق با آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق با رعایت سقف بارگذاری پست فوق توزیع (بند ۳-۳-۵).
 - زمان تشکیل کمیسیون: حداقل هر ۱۵ روز یک جلسه در صورت وجود تقاضا برگزار میگردد.

تبصره: شرکت توزیع نیروی برق میتواند به واحدهائی تابعه خود در حد صلاحیت و توان جهت برگزاری کمیسیون، اختیار واگذاری انشعاب تا مقدار معینی از قدرت را تفویض نمایند.

۲- ث - تک متقاضی با قدرت بین ۲ تا ۷ مگاوات و مجموعه های بیش از ۲ مگاوات.

- طرح در کمیسیون مصارف سنگین شرکت توزیع نیروی برق
- اعضای کمیسیون: مدیر عامل شرکت توزیع - مسئولین واحدهای مهندسی و نظارت - بهره برداری - برنامه ریزی - خدمات مشترکین (ضمنا از نماینده تام الاختیار فنی شرکت برق منطقه ای نیز جهت مشورت و اطلاع با ارسال دستور جلسه و گزارش از وضعیت برق درخواستی دعوت به عمل می آید).
- اقدامات کمیسیون: بررسی گزارش توجیهی و تعیین چگونگی تامین برق مطابق با آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق و رعایت سقف بارگذاری پستهای فوق توزیع (بند ۳-۳-۵) انجام میگیرد، در صورتیکه نماینده شرکت برق منطقه ای نظری مخالف تصمیم شرکت توزیع نیروی برق دارد باید نظر خود را مستدلا در صورتجلسه درج نماید به هر حال مسئولیت و تصمیم گیری بعهده شرکت توزیع خواهد بود.

- زمان تشکیل کمیسیون: حداقل ماهانه یکبار در صورت وجود تقاضا جلسه برگزار میگردد

تبصره ۱: هزینه ها و اجرای عملیات توسعه فیدرهای فشار متوسط در پستهای فوق توزیع با رعایت آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق حسب مورد بعهده شرکت توزیع نیروی برق و یا با هزینه متقاضی خواهد بود.

تبصره ۲: در مورد مجموعه های با قدرت بیش از ۷ مگاوات در صورت احراز ضرورت فنی توسط شرکت برق منطقه ای مطابق با آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق، شرکت توزیع نیروی برق مکلف خواهد بود در قرارداد برقراری انشعاب برق مراتب واگذاری زمین جهت احداث پست فوق توزیع را با ذکر محل، ابعاد و موقعیت پست درج و پیگیری لازم به عمل آورد.

تبصره ۳: در صورت عدم حضور مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق، قائم مقام یا جانشین ایشان مسئولیت را بعهده خواهد داشت

۳- ث - تک متقاضی با قدرت ۷ مگاوات و بیشتر روی شبکه فشار متوسط.

- طرح در کمیسیون مصارف سنگین شرکت توزیع نیروی برق
- اعضای کمیسیون: مدیر عامل شرکت توزیع - مسئولین واحدهای مهندسی و نظارت - بهره برداری - برنامه ریزی - خدمات مشترکین (ضمنا از نماینده تام الاختیار فنی شرکت برق منطقه ای نیز با ارسال دستور جلسه و گزارشی از درخواست تامین برق دعوت به عمل می آید).
- اقدامات: بررسی گزارش توجیهی و تعیین چگونگی تامین برق مطابق با آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق و رعایت سقف بارگذاری پست فوق توزیع (بند ۳-۳-۵) که نماینده شرکت برق منطقه ای در صورتیکه نظری مخالف تصمیم شرکت

توزیع دارد باید نظر خود را مستدلا در صورتجلسه درج نماید. به هر حال شرکت توزیع نیروی برق با کسب نظر از شرکت برق منطقه ای، درخواست مربوطه را جهت اخذ مجوز مطابق با آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق به مراجع ذیربط (وزارت نیرو) ارسال می دارد.

توجه: بدیهی است درخواستهای با ولتاژ فوق توزیع و بالاتر بدون طرح در کمیسیون مصارف سنگین شرکت توزیع به شرکت برق منطقه ای ارسال میگردد.

- زمان تشکیل کمیسیون: حداقل ماهانه یکبار در صورت وجود تقاضا جلسه برگزار میگردد.

تبصره ۱: هزینه ها و اجرای عملیات توسعه فیدهای فشار متوسط در پستهای فوق توزیع با رعایت آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق حسب مورد بعهده شرکت توزیع نیروی برق و یا با هزینه متقاضی خواهد بود.

تبصره ۲: در صورت تامین برق تک متقاضی با قدرت درخواستی ۷ مگاوات و بیشتر با ولتاژ فشار متوسط سهم تجهیزات پست فوق توزیع موضوع ماده ۵-۷۹-۴ بایستی به حساب شرکت برق منطقه ای مربوطه واریز گردد.

تبصره ۳: در صورت عدم حضور مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق، قائم مقام یا جانشین ایشان مسئولیت کمیسیون را بعهده خواهد داشت.

- ج- تهیه اعلام شرایط تامین برق
- ح- انعقاد قرارداد با متقاضی با رعایت آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق
- خ- صدور فیش بانکی هزینه های تامین برق
- د- دریافت هزینه ها و تسویه حساب
- ذ- تشکیل پرونده و اختصاص شماره اشتراک
- ر- انجام تعهدات فنی مشترک و شرکت
- ز- کنترل پرونده و ارجاع جهت نصب انشعاب
- س- آزمایش و نصب و پلمب کنتور و تجهیزات و تامین برق
- ش- صدور آگهی نصب و ایجاد سابقه در رایانه جهت تهیه صورتحساب دوره ای

۲-۳-۵ تامین برق متقاضیان با ولتاژ فوق توزیع و بالاتر:

- ا- تامین برق این متقاضیان در تعهد شرکت برق منطقه ای می باشد.
 - ب- درخواستهایی که با توجه به بررسی انجام شده و با اعلام نظر شرکت توزیع، تامین برق آنها با ولتاژ کمتر از فوق توزیع امکان پذیر نباشد.
 - ت- در صورت مراجعه متقاضی به شرکت توزیع نیروی برق، آن شرکت مکلف خواهد بود نسبت به تشکیل پرونده متقاضی براساس ضوابط مقرر در آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق اقدام و مراتب را به شرکت برق منطقه ای مربوطه اعلام و تا برقراری انشعاب پیگیری لازم را بعمل آورد.
- تبصره ۱: شرکتهای برق منطقه ای در ازای خدماتی که شرکتهای توزیع نیروی برق به نمایندگی از شرکت برق منطقه ای ارائه مینمایند مکلفند هزینه های مربوطه را به شرکتهای توزیع نیروی برق پرداخت نمایند.

تبصره ۲: مفاد این بند مانع مراجعه مستقیم متقاضیان فوق توزیع به شرکت برق منطقه ای برای برقراری انشعاب برق نخواهد بود.

۵-۳-۳ چگونگی تعیین ظرفیت مجاز بارگذاری پستهای فوق توزیع

الف - شرکت توزیع نیروی برق باید میزان کل قدرت فروخته شده (جمع قدرت قراردادی کلیه انشعابها برحسب کیلو وات) به مشترکین متصل به خطوط نیرورسانی هر پست فوق توزیع را به تفکیک نوع تعرفه در بازه های زمانی دو ماهه تعیین و به شرکت برق منطقه ای ارسال نماید.

ب - شرکت توزیع موظف است پیش بینی قدرت مورد نیاز جهت فروش به متقاضیان را برای محدوده تحت پوشش هر پست فوق توزیع ، در بازه های زمانی سه ماهه تعیین و به شرکت برق منطقه ای ارسال نماید.

پ - شرکت توزیع نیروی برق موظف است ضمن درج مهلت مناسب جهت انجام تعهدات فنی متقاضی و شرکت توزیع برای تامین برق در قراردادهای واگذاری انشعاب ، میزان قدرت مورد نیاز انشعابهای یک مگاوات و بیشتر را حداکثر ۱۵ روز پس از انعقاد قرارداد به شرکت برق منطقه ای اعلام و آن شرکت پیش بینی لازم را بعمل آورد.

ت - شرکت برق منطقه ای موظف است ضمن بررسی متوسط بار دائمی و ماگزیم بار مصرفی هرپست فوق توزیع مطابق استانداردها و دستورالعملهای بهره برداری ، میزان کاهش یا افزایش قدرت قابل بارگذاری روی هر پست فوق توزیع را تعیین و در بازه های زمانی یک ماهه به شرکت توزیع اعلام نماید .

ث- شرکت برق منطقه ای با توجه به گزارشهای آماری و پیشنهاد افزایش بارگذاری شرکتهای توزیع نیروی برق موظفند نسبت به ظرفیت سازی پستهای فوق توزیع ، علاوه بر نیاز های خود ، و در نظر داشتن نیازهای برنامه ریزی و تعهدات زمانی شرکتهای توزیع نیروی برق در قرارداد های فروش انشعاب اقدام نموده و شرکتهای توزیع نیروی برق را از برنامه های مصوب و زمانبندی شده و تغییرات آن مطلع نمایند.

۵-۳-۴ چگونگی تغییرات قدرت (افزایش ، کاهش ، ادغام و تفکیک) انشعاب

در مورد تغییرات قدرت انشعاب مشترکین با رعایت آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق اقدام میگردد .

۵-۴ مقررات، ضوابط و آیین نامه ها:

شرکتهای توزیع نیروی برق از کلیه اختیارات و مسئولیتهای قانونی شرکتهای برق منطقه ای در ارتباط با متقاضیان و مشترکین بخش توزیع برخوردار بوده و موظف به ارائه کلیه خدمات طبق روشها و ضوابط تعیین شده در آیین نامه ها و مقررات ابلاغی و بخشنامه ها و اطلاعیه ها به شرکتهای برق منطقه ای از جمله «مقررات ناظر به اطمینان از پرداخت بهای برق»، «آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق» و «تعرفه های برق و شرایط عمومی آنها» و ... می باشند.

۶ - نقل و انتقال سیستمهای فروش انرژی:

شرکتهای توزیع نیروی برق از نظر اجرای سیستم فروش انرژی به سه دسته تقسیم میشوند:
دسته ۱ - شرکتهای توزیع نیروی برق که به لحاظ اجرای سیستمهای فروش انرژی، سایت کامپیوتر مستقل دارند .

دسته ۲ - شرکتهای توزیع نیروی برق که به لحاظ اجرای سیستمهای فروش انرژی فعالیت آنها در سایت کامپیوتر شرکتهای خدمات رایانه ای انجام می پذیرد.

دسته ۳ - شرکتهای توزیع نیروی برق که به لحاظ اجرای سیستمهای فروش انرژی فعالیت آنها در سایت کامپیوتر شرکتهای برق منطقه ای انجام می پذیرد .
ضوابط مرتبط با نظام صدور صورتحساب برای انواع فوق به شرح زیر می باشد:

در مورد شرکتهای توزیع دسته های ۲

(۱) در صورت وجود قرارداد بین شرکت های توزیع و شرکت پیمانکاری، قرارداد تا پایان مدت آن معتبر و مورد عمل خواهد بود .

(۲) در صورت وجود قرارداد مرتبط با سیستم صورتحسابگیری مشترکین با شرکت برق منطقه ای ، قرارداد ظرف مدت یک ماه با همان شرایط به شرکت های توزیع مربوطه انتقال یابد.

در مورد شرکتهای توزیع دسته ۳

حداکثر ظرف مدت یکسال شرکتهای برق منطقه ای با هماهنگی شرکتهای توزیع نیروی برق مربوطه سیستم فروش انرژی (سخت افزارها و نرم افزارها) و در صورت ضرورت و نیاز نیروی انسانی مربوط به بخش سیستم فروش (انشعاب و انرژی و ...) را به شرکت توزیع منتقل نماید و در این مدت شرکت برق منطقه ای موظف به ارائه خدمات رایانه ای جاری می باشد .

تبصره ۱: بدیهی است تمديد و تغییرات قرارداد به تشخیص شرکتهای توزیع با شرکتهای پیمانکاری مورد تایید توانیر بلامانع است.

تبصره ۲: به منظور هدایت ، نظارت و حکمیت بر این امر در شرکت توانیر کمیته ای تحت عنوان کمیته عالی نظارت با عضویت نمایندگان شرکت توزیع نیروی برق ، شرکت برق منطقه ای ، شرکت توانیر که بر انتقال سیستم خدمات مشترکین از جمله سیستمهای واگذاری انشعاب و صورتحسابگیری و ... نظارت می نمایند تشکیل میگردد .