

توافقتنامه‌های سطح عرضه خدمات در بخش خدمات مشتریان

د افغانستان برشنا شرکت - مرکز خدمات مشتریان

شماره	درخواست عرضه خدمات	ساحه مورد نظر برای عرضه خدمات	استاندارد (زمان بر حسب ساعت/ روز)
1	قطع فیوز عادی	شهرها و شهرکها	در ظرف 4 ساعت
		ساحات نیمه شهری یا ساحات روستایی	در ظرف 6 ساعت
2	عارضه‌های لین‌های هوایی/ کیبل AB	شهرها و شهرکها	در ظرف 24 ساعت
		ساحات روستایی	در ظرف 24 ساعت
3	عارضه‌های کیبل زیرزمینی	شهرها و شهرکها	در ظرف 48 ساعت
		ساحات روستایی	در ظرف 48 ساعت
4	عارضه‌های ترانسفارمر توزیعی	شهرها و شهرکها	در ظرف 10 روز کاری
		ساحات روستایی	در ظرف 10 روز کاری
5	مدت زمان پرچاوی پلان شده	حداکثر مدت زمان قطع برق در یک زمان واحد	از 12 ساعت تجاوز نکند
		عرضه مجدد برق	نباید بیش از ساعت 06:00 شام به تأخیر افتد
6	نوسان ولتاژ	بدون توسعه/تقویت شبکه	در ظرف 10 روز کاری
		نیاز به بلند بردن ظرفیت سیستم توزیع	در ظرف 120 روز کاری
		اعمار سب استیشن	در چوکات زمانی انیکه توسط د افغانستان برشنا شرکت مورد تصویب قرار گرفته است.
7	شکایت واصله در خصوص میتر	تفتیش و بررسی و تبدیلی میترهانی که بشکل آهسته، سریع یا با حرکت خزشی و یا بشکل بدون حرکت کار می‌کنند	تفتیش و بررسی در جریان 7 روز در شهرکها و شهرها و ساحات روستائی و تبدیلی میتر در ظرف 15 روز پس از آن

شماره	درخواست عرضه خدمات	ساحه مورد نظر برای عرضه خدمات	استندارد (زمان بر حسب ساعت/ روز)
		تبدیلی میترهای سوخته در صورتی که دارنده جواز مقصر باشد.	در ظرف 7 روز کاری
		تبدیلی میترهای سوخته در صورتی که مصرف کننده مقصر باشد.	در ظرف 7 روز کاری پس از دریافت مبلغ پرداختی از مصرف کننده
8	درخواست برق جدید	عرضه برق با ولتاژ پائین	در ظرف 1 الی 2 روز کاری پس از دریافت درخواستی برای میتر های یکفاز در ظرف 6 روز کاری پس از دریافت درخواستی برای میتر های سه فاز
9	نیاز به توسعه/ تقویت شبکه جهت عرضه برق به مشتریان جدید	عرضه برق با ولتاژ پائین	در ظرف 1 الی 2 روز کاری پس از دریافت هزینه های تعیین شده
		عرضه برق با ولتاژ بلند	در جریان 90 روز پس از دریافت هزینه های تعیین شده
		عرضه برق با ولتاژ بسیار بلند	در جریان 90 روز پس از دریافت هزینه های تعیین شده
		نیاز به اعمار سب استیشن جهت عرضه برق	در چوکات زمانی انیکه توسط د افغانستان برشنا شرکت مورد تصویب قرار گرفته است
10	انتقال مالکیت و تغییر در عرضه خدمات	تغییر نام مالک ملکیت	در جریان 1 روز کاری همراه با اسناد لازم و فیس تعیین شده
		تغییر کتگوری	در جریان 1 روز کاری همراه با اسناد لازم و فیس تعیین شده
		تبدیلی ولتاژ پائین یک فاز به ولتاژ پائین سه فاز و بر عکس آن	در ظرف 6 روز کاری پس از دریافت درخواستی
		تبدیلی ولتاژ پائین به ولتاژ بلند و بر عکس آن	در ظرف 30 روز کاری پس از دریافت درخواستی
11	حل و فصل شکایات واصله در خصوص بل مصرف کننده	در صورت نیاز به معلومات مزید	در ظرف 1 الی 2 روز کاری پس از دریافت شکایت
		در صورتی که به معلومات مزید نیاز نباشد	در ظرف 7 ساعت کاری پس از دریافت شکایت

