



سوالات متداول - سامانه خدمات غیر حضوری

سوال: مرورگر مناسب برای استفاده از سایت چیست

پاسخ: پیشنهاد ما استفاده از مرورگر موزیلا می باشد

-----*

سوال: در این سامانه خدمات کدام شهرها قابل ارایه می باشد

پاسخ: محدوده خدماتی شرکت توزیع برق تبریز شامل: تبریز-باسمنج- سردرود-شهر جدید سهند-ایلخچی-خسروشاه-آذرشهر-ممقان- گوگان می باشد .

-----*

سوال: آیا امکان پیگیری مراحل درخواست وجود دارد

پاسخ: بلی شما می توانید از منو پیگیری سوابق با ورود شماره درخواست برای درخواستهای انشعاب و شماره درخواست به علاوه شماره اشتراک برای درخواستهای خدمات پس از فروش اقدام به رویت مراحل کار نمایید.

-----*

سوال: در صورتی که مراحل درخواست طولانی شده و یا نیاز به راهنمایی در خصوص روند ثبت درخواست می باشد چه باید کرد؟

پاسخ: شما می توانید از منو سمت راست عنوان "راهنما" به بخش "شماره تلفن واحدها " مراجعه نمایید و با رییس خدمات مشترکین امور مربوطه تماس حاصل نمایید.

-----*

سوال: ثبت درخواست انشعاب برای مجتمع ها و یا ساختمان چند طبقه چگونه می باشد؟

پاسخ: مشابه ثبت درخواست تکی بهنگام ثبت درخواست تعداد انشعابات را تغییر دهید. نیازی به ثبت چند درخواست متفاوت نیست.

-----*

سوال: آیا امکان بارگذاری کپی مدارک وجود دارد؟

پاسخ: مدارک می بایست اسکن رنگی بوده و بصورت خوانا و با حجمی کمتر از ۲ مگابایت باشند. در ضمن امکان اسکن پی دی اف نیز در سامانه وجود دارد.

-----*



سوالات متداول - سامانه خدمات غیر حضوری

سوال: چه مدارکی برای درخواستها نیاز است:

پاسخ: برای هر درخواست مدارک متفاوت می باشد که در مرحله بارگزاری عنوان مدرک مشخص شده است.

※

سوال: درخواست تغییر نام در مرحله بازدید مانده چکار باید کرد

پاسخ: در مرحله بازدید همکار شرکت توزیع جهت تست دستگاه به محل انشعاب مراجعه می کند گاهی بدلیل ممانعت مشترک و یا در بسته بودن امکان تست وجود ندارد در چنین مواردی با امور مربوطه تماس حاصل شود و هماهنگی به عمل آید.

※

سوال: درخواست تغییر نام مدتی است که در مرحله تایید باقی مانده

پاسخ: بعد از بازدید از کنتور نوبت بررسی مدارک و تایید نهایی درخواست می باشد. در صورتی که درخواستی در مرحله تایید باقی مانده با امور مربوطه تماس حاصل نمایید و موضوع را اطلاع رسانی نمایید.

※

سوال: به تلفن همراه من پیامک اعتبار سنجی ارسال نمی شود

پاسخ: احتمالاً پیامکهای تبلیغاتی گوشی شما بسته است. میتوانید شماره تلفن دیگری را در سامانه تعریف نمایید

※

سوال: میخواهم صورتحساب اشتراک های مربوط به سازمان را بصورت تجمیعی مشاهده کنم.

پاسخ: در صورتیکه تعداد اشتراک های سازمانی بیش از ۵ اشتراک باشد، سازمان مربوطه این امکان را خواهد داشت تا ضمن اعلام اشتراک های خود با معرفی نماینده به معاونت فروش و خدمات مشترکین نسبت به دریافت کد کاربری جهت دسترسی به قبض های آن سازمان بصورت تجمیعی اقدام نماید.

※

سوال: شناسه قبض و شناسه پرداخت در صورتحساب دوره های قبل ثبت نشده است.

پاسخ: مشاهده صورتحساب دوره های قبل صرفاً جهت اطلاع از آیتیم های قبض از جمله میزان مصرف، عوارض... بوده و شناسه قبض و شناسه پرداخت تنها در قبض آخرین دوره و جهت پرداخت آخرین مبلغ قابل پرداخت درج شده است.

※

سوال: در زمان تسویه بین مستاجر و مالک باید از کدام منو اقدام نمایم؟



سوالات متداول - سامانه خدمات غیر حضوری

پاسخ: از منوی خدمات پس از فروش زیر منوی تسویه حساب اقدام فرمایید.

-----*

سوال: آیا میتوانم علاوه بر پیامک صورتحساب مانند روال قبل از جزئیات قبض خود آگاه شوم؟

پاسخ: بله شما میتوانید از منوی خدمات صورتحساب ها پس از وارد نمودن شماره اشتراک از قسمت چاپ قبض کامل خود را مشاهده و چاپ نمایید.

-----*

سوال: آیا می توانم بدون مراجعه به اداره برق کارکردهای خود را ثبت و قبض دریافت کنم؟

پاسخ: بله شما میتوانید از منوی خدمات پس از فروش زیر منوی ثبت کارکرد مشترکین درخواست کارکردهای خود را ثبت و پس از تایید امور مربوطه قبض را از طریق پیامک دریافت نمایید