



شرکت مدیریت تولید، انتقال و توزیع نیروی برق ایران

توانیر

پرسشهای متداول به همراه پاسخ

شامل پرسشهای عمومی

حوزهی منابع انسانی

حوزهی برق و خدمات مرتبط

دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات

(نسخه ۱،۱)

آخرین به روزرسانی: فروردین ۱۳۹۷



فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲	پرسش‌های عمومی
۱۴	حوزه‌ی منابع انسانی شامل اشتغال، انتقال، تبدیل وضعیت استخدامی و ...
۱۵	حوزه‌ی برق و خدمات مرتبط شامل تعرفه و هزینه‌ی برق، شرایط واگذاری انشعاب و ...
۱۸	پرسش‌های متفرقه



❖ پرسش‌های عمومی

➤ آیا ثبت شکایت یا درخواست از طریق درگاه اینترنتی شرکت امکان‌پذیر می‌باشد؟

شما می‌توانید پس از ورود به سایت اصلی شرکت توانیر و انتخاب گزینه‌ی دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات، وارد "سامانه‌ی مدیریت و ارزیابی خدمات برق توانیر (سمات)" شده و شکایت یا درخواست خود را ثبت نمایید. جهت راهنمایی بیشتر به پنل "راهنمای تکمیل فرم ثبت شکایت یا درخواست" مراجعه فرمایید.

➤ آیا می‌توان از طریق تلفن همراه شکایت یا درخواست خود را ثبت کرد؟

❖ به وسیله کلیده‌ی گوشی‌های هوشمند می‌توان به سایت توانیر وارد و پس از انتخاب گزینه‌ی دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات و ورود به "سامانه‌ی مدیریت و ارزیابی خدمات برق توانیر (سمات)"، شکایت یا درخواست خود را ثبت نمود.

➤ چگونه می‌توان از روند رسیدگی به شکایت یا درخواست خود مطلع شد؟

❖ هر فرد پس از ثبت موضوع در سامانه، یک شماره‌ی پیگیری دریافت می‌کند که می‌تواند با مراجعه به بخش "پیگیری موضوع"، درج شماره‌ی پیگیری و رمز عبور خود و کلیک کردن بر روی دکمه‌ی استعلام، از نتیجه‌ی رسیدگی به شکایت یا درخواست خود مطلع شود. در واقع چنانچه شماره‌ی تلفن همراه در قسمت مربوطه درج شود سیستم از طریق پیامک، شماره‌ی پیگیری و رمز عبور را به شماره‌ی اعلام شده ارسال و پس از رسیدگی به موضوع و اعلام پاسخ در سامانه، پیامک اعلام نتیجه‌ی رسیدگی نیز ارسال می‌شود.

➤ چنانچه رمز عبور خود را فراموش کردید چگونه می‌توانید از نتیجه‌ی رسیدگی به موضوع شکایت یا درخواست خود مطلع شوید؟

❖ در قسمت "پیگیری موضوع"، با کلیک بر روی دکمه‌ی "فراموشی رمز"، شماره‌ی پیگیری و متن تصویر امنیتی را درج و دکمه‌ی ارسال را کلیک کنید. رمز عبور جدید به تلفن همراه شما پیامک می‌شود.

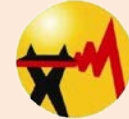
➤ نحوه‌ی ارتباط با وزیر نیرو چگونه است؟

❖ جهت ارتباط با وزیر نیرو راه‌های زیر پیشنهاد می‌گردد:

۱- تکمیل فرم ارتباط با وزیر نیرو، مندرج در پورتال وزارت نیرو

۲- ارسال نامه از طریق پست الکترونیکی به آدرس: minister@moe.org.ir

۳- ثبت نامه به صورت حضوری در دبیرخانه‌ی حوزه‌ی ستادی وزارت نیرو



➤ در صورت شکسته شده لامپهای کم مصرف چه باید کرد؟

✧ از آنجایی که لامپهای کم مصرف حاوی جیوه هستند، اگر به هر دلیل بشکنند، جیوهی داخل آن‌ها به هوای اطراف وارد می‌شود. جیوه، فلز مایع سمی است و مسمومیت با جیوه در اصل یک نوع مسمومیت فلزی است که به واسطه‌ی قرار گرفتن در معرض جیوه یا ترکیبات آن بوجود می‌آید.

✧ اقدامات اورژانسی در هنگام شکستن یک لامپ کم مصرف:

۱- ابتدا کودکان را از محیط دور کنید.

۲- درب دیگر اتاق‌های مشرف به محیط را ببندید و به سرعت پنجره‌ها را باز نمایید.

۳- اگر دستگاه تهویه، خنک کننده و یا فن کوئل روشن است آنها را خاموش کنید تا از انتقال بیشتر بخار جیوه به دیگر مناطق ساختمان جلوگیری شود.

۴- اگر لامپ به صورت روشن شکسته است، برای جلوگیری از خطرات برق گرفتگی و یا آتش سوزی آن را خاموش کنید.

۵- به مدت حداقل ۱۵ دقیقه محل را ترک نمایید تا بخار جیوه‌ی موجود تا حد امکان تخلیه شود و یا بر روی زمین بنشیند.

۶- اگر بخشی از بدن به مواد داخل لامپ آلوده شده است، سریعاً آن را بشویید.

۷- به هیچ وجه از جاروبرقی برای تمیز کردن محیط استفاده نکنید. این امر می‌تواند باعث پخش بیشتر آلودگی در هوای محیط شود.

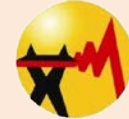
۸- ابتدا ذرات بزرگ تر را با دستکش جمع‌آوری کرده و در یک ظرف پوشیده مثل شیشه درب دار بریزید (ظرف نباید از جنس پلاستیک انتخاب شود) و سپس با استفاده از دو عدد خاک‌انداز، یا وسیله مشابه همچون کاغذ مابقی ذرات را درون ظرف جمع‌آوری نمایید.

۹- دست و صورت خود را بشوئید و شیشه حاوی قطعات شکسته را به نحو مناسبی دفع نمایید.

۱۰- موادی که در معرض آلودگی قرار گرفته‌اند را فوراً بشویید. (خصوصاً مواد پلاستیکی که بخار جیوه را جذب می‌نمایند).

۱۱- اگر قطعه‌ای از لامپ شکسته بر روی فرش یا موکت افتاده است، سعی کنید آنها را به بیرون منتقل و پاکیزه نمایید. مواد ریز در داخل پرز فرش می‌تواند برای کودکان، سالمندان و بانوان باردار مخاطره آمیز باشد.

۱۲- سعی کنید تا مدتی پنجره‌ها باز باشند.



چگونه میتوان به فرد دچار برق گرفتگی کمک کرد؟

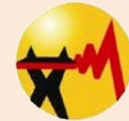
- ۱- به هیچ وجه به فرد برق گرفته دست نزنید.
- ۲- به وسیله‌ی عایق مناسب او را از برق جدا نمایید.
- ۳- دهان فرد را باز کرده و اجسام خارجی (مانند آدامس، دندان مصنوعی و...) را از دهان فرد خارج کنید.
- ۴- زبان فرد را به وسیله انگشت بیرون بیاورید تا مجرای تنفسی باز شود.
- ۵- از طریق تنفس دهان به دهان و ماساژ قلب سعی کنید تا تنفس فرد به حالت عادی باز گردد.
- ۶- به سرعت مصدوم را به بیمارستان برسانید.

چرا نباید با دست یا بدن خیس، کلیدهای برق را لمس کرد؟

✧ آب، هادی جریان الکتریسته می‌باشد و دارای مقاومت پایین بوده و به راحتی برق را از خود عبور می‌دهد.

برچسب انرژی چیست؟

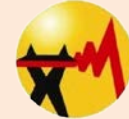
✧ برای آشنایی با میزان کارایی وسایل انرژی‌بر از برچسب انرژی استفاده می‌شود. این برچسب شامل چند بخش است که هر بخش حاوی اطلاعات خاصی در مورد دستگاه می‌باشد. سه بخش اولیه‌ی برچسب که در تمامی وسایل انرژی‌بر خانگی مشترک است به ترتیب علامت تجاری، نام کارخانه سازنده و مدل دستگاه را معرفی می‌کند. بخش چهارم در برچسب انرژی به وسیله‌ی هفت حرف لاتین از A تا G در هفت طیف رنگی درجه‌بندی شده است که هر یک از حروف و یا رنگ‌ها معرف درجه‌ای از مصرف انرژی و کارایی دستگاه می‌باشد. حرف A نشانگر کمترین مصرف انرژی و بیشترین بازدهی دستگاه و حرف G نشانگر بیشترین مصرف انرژی و کمترین بازدهی دستگاه است. بنابراین هر چه رتبه‌ی برچسب دستگاه بالاتر باشد کارایی آن نسبت به میزان انرژی که مصرف می‌کند بیشتر است. بخش پنجم نمایانگر مصرف انرژی دستگاه است و سایر بخش‌ها بیانگر اطلاعات اختصاصی در مورد هر یک از وسایل می‌باشد. به طور مثال این بخش‌ها در ماشین لباسشویی نشانگر میزان قدرت پاک‌کنندگی، قدرت خشک‌کن، ظرفیت و میزان آب و در یخچال نیز نشانگر حجم قسمت یخچال و فریزر دستگاه می‌باشد و آخرین بخش برچسب انرژی در تمامی وسایل، آرم موسسه‌ی استاندارد را نشان می‌دهد.



➤ فواید استفاده از برچسب انرژی چیست؟

✧ استفاده از برچسب انرژی مزایای گوناگونی برای مصرف‌کنندگان این گونه وسایل دارد که از جمله‌ی آن می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱- انتخاب درست و آگاهانه‌ی مردم در هنگام خرید وسایل برقی خانگی
- ۲- آشنا ساختن مصرف‌کنندگان با میزان کارایی و بازدهی وسایل برقی خانگی
- ۳- بهینه‌سازی و کاهش مصرف انرژی
- ۴- کاهش هزینه‌ی انرژی مصرفی در خانواده‌ها
- ۵- کاهش آلودگی محیط زیست
- ۶- ارائه‌ی اطلاعات اختصاصی برای هر وسیله‌ی برقی



➤ چند راهکار ساده و کم هزینه جهت کاهش مصرف انرژی در داخل ساختمان چیست؟

- ۱- استفاده از لامپ های کم مصرف و خاموش کردن لامپ های اضافی
 - ۲- تنظیم دمای اتاق ها با نصب دماسنج دیواری و شیرهای ترموستات بر روی رایاتور (زمستان ۲۲ درجه)
 - ۳- درزبندی کلبه درزهای پنجره ها و درب های خروجی با نوارهای مخصوص
 - ۴- بستن دریچه های کولر با استفاده از روکش های پلاستیکی مناسب در زمستان
 - ۵- کمتر باز و بسته کردن درب یخچال ها و کنترل سلامت نوار لاستیکی دور درب آنها
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تجهیزات کولرگازی، کولر آبی، لامپ، اتو، یخچال، فریزر و یخچال- فریزر به آدرس زیر مراجعه فرمایید:

<http://www.saba.org.ir/fa/masrafeenergy/sakhteman/lavazem>

➤ بهترین سیستم روشنایی برای کاهش مصرف انرژی در بخش خانگی چیست؟

- ✧ در هنگام خرید لامپ ها، با مقایسه لومن ها مطمئن شوید که مقدار نور یا میزان روشنایی ای که شما لازم دارید، تامین شود. لومن واحد میزان نوردهی لامپ است. هرچه میزان لومن یک لامپ بیشتر باشد نور بیشتری را تولید می کند. وات، توان مصرفی لامپ است و هرچه وات یک لامپ کم تر باشد، هزینه قبض برق مصرفی شما کمتر خواهد شد. برچسب انرژی حاوی اطلاعاتی مانند شار نوری لامپ برحسب لومن، توان ورودی لامپ برحسب وات و طول عمر لامپ برحسب ساعت است که به شما در این زمینه بسیار کمک خواهد کرد.
- گروه بازده انرژی از A (بیشترین بازده) تا G (کمترین بازده) رده بندی می شوند.
 - لامپ های فلورسنت و لامپ های کم مصرف معمولاً دارای رتبه انرژی A هستند.
 - لامپ های هالوژن - تنگستن غالباً دارای رتبه انرژی D هستند.
 - لامپ های التهایبی بیشتر دارای رتبه انرژی E و F هستند.
- از آنجایی که بازده لامپ ها با افزایش توان زیاد می شود، سعی شود به جای استفاده از چندین لامپ با توان پایین از یک لامپ با توان بالاتر استفاده شود.

رشته ای	فلورسنت	تخلیه گاز	هالون	کم مصرف	ای ال ای دی
ارزان	ارزان	ارزان	رنگ کمی خوب	بازده متوسط	پرزده
عمر کوتاه	بازده متوسط تا خوب	پرزده	قابلیت	نمود رنگ	نمود رنگ خوب
بازده کم	در هوای سرد راه اندازی نمی شود	راه اندازی مجدد طولانی	فوکوس خوب	مقابل قبول	طول عمر زیاد
نمود رنگ خوب	قابلیت	طول عمر قابل قبول	عمر کوتاه	نسبتا گرم	گرم
	دیرپسند دارد		بازده کم		قابلیت فوکوس خوب

➤ انواع کنترل روشنایی چیست؟

- کنترل دستی (کلید)
- کنترل بر پایه ی حضور که حرکت را حس کرده و فرمان قطع و وصل روشنایی را صادر می کند.
- کنترل بر پایه ی زمان که در زمان تعیین شده فرمان قطع و یا وصل را صادر می کند.
- کنترل بر پایه ی سطح نور مانند فتوسل ها که بر اساس میزان نور محیط، فرمان قطع و یا کاهش نور را صادر میکند.

➤ بهترین سیستم برای روشنایی راه پله ها، انباری و مکان های کم تردد چیست؟

❖ بهترین حالت، انتخاب سیستم روشنایی با راندمان بالا است. بهترین لامپها که هم نوردهی خوبی دارند و هم مصرف برق کمتر، لامپهای کم مصرف و LED است. برای کنترل آنها حتما باید از سنسورهای حضور استفاده کرد و از گذاشتن کلید برای این مکانها جداً خودداری نمود. با استفاده از سنسور حضور و لامپ راندمان بالا، بالغ بر ۶۰٪ صرفه جویی ایجاد خواهد شد.

➤ با افزایش گرید (Grade) کولرهای گازی از D به A مصرف انرژی چقدر کاهش می یابد؟

❖ به ازای ارتقای رتبه D به A حدود ۲۵٪ کاهش مصرف انرژی وجود دارد.



شرکت توانیر

دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات

پرسش‌های متداول

➤ **با افزایش گرید (Grade) هر دستگاه یخچال از F به B مصرف انرژی چقدر کاهش می‌یابد؟**

✧ به ازای ارتقای هر رتبه حدود ۲۰٪ کاهش مصرف انرژی وجود دارد.

➤ **در انتخاب نوع سیستم سرمایش به چه نکاتی باید توجه نمود؟**

✧ ابتدا باید به شرایط آب و هوایی منطقه و یا شهر محل سکونت خود توجه نمود. برای مناطق آب و هوایی خشک از کولرهای آبی استفاده نمایید، چون مصرف برق کولرهای آبی کمتر از یک‌چهارم مصرف برق کولرهای گازی می‌باشد و برای مناطق مرطوب از کولر گازی استفاده شود.

➤ **در هنگام خرید تجهیزات سرمایش چه نکاتی باید مورد توجه قرار گیرد؟**

- در مرحله اول باید دقت نمود که تجهیزات دارای نشان استاندارد باشد و از مراکز رسمی خریداری گردد.
- در مرحله بعدی باید به برچسب انرژی و رتبه ی انرژی محصول توجه کرد. چون به ازای ارتقای هر رده در برچسب انرژی سیستم‌های سرمایشی، حدود ۱۲٪ کاهش مصرف را خواهیم داشت. نکته بعدی انتخاب ظرفیت مناسب کولر برای فضای مورد استفاده می‌باشد.

➤ **هر ساله در شروع فصل گرما و قبل از روشن کردن کولرها چه فعالیت هایی می‌بایستی انجام پذیرد؟**

✧ هر سال قبل از شروع فصل گرما و روشن کردن کولرها باید دقت داشته باشید که این تجهیزات را سرویس نمایید. مثلاً، تعویض پوشال به صورت سالیانه، کنترل تسمه ی کولر، روغن کاری یاتاقان‌ها و الکتروموتور، برطرف کردن نشتی آب و استفاده از سایه بان را مورد توجه قرار داد. در کولرهای گازی باید به تمیز کردن فیلترها و لوله‌های **مُبرد**، قرار دادن کولر در سایه و کاشت درخت در محل کندانسور توجه نمود. زیرا با تعمیر و نگهداری به موقع و سالیانه حدود ۲۵٪ در مصرف برق کولر صرفه جویی خواهد شد.

➤ **در هنگام انتخاب و خرید ماشین لباسشویی به چه نکاتی باید توجه کرد؟**

✧ پیش از خرید به وجود علامت استاندارد ایمنی و برچسب مصرف انرژی دقت نمایید. موارد زیر نیز می‌توانند در انتخاب شما مؤثر باشند:

- ماشین لباسشویی باید با میزان فضایی که برای آن در نظر گرفته‌اید، متناسب باشد. ماشین لباسشویی‌هایی که در آنها از جلو باز می‌شود معمولاً عریض‌ترند و جای بیشتری می‌گیرند، اما امکان استفاده از فضای بالای آنها وجود دارد، در



شرکت توانیر

دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات

پرسش‌های متداول

حالی که دستگاه‌هایی که در ورودی آنها از بالا است، معمولاً عرض کمتری دارند و جای کمتری را اشغال می‌کنند، اما فضای بالای آنها بدون استفاده باقی می‌ماند.

■ باید توجه داشت که ماشین لباسشویی چه امکاناتی برای شستشو به شما می‌دهد، امکان شستشو با آب سرد، امکان شستشو با درجه حرارت پایین آب و امکان تعیین تعداد دور آبکشی در دقیقه، از جمله امکانات مفیدی هستند که می‌تواند در کاهش مصرف برق ماشین لباسشویی بسیار موثر باشد. در هنگام خرید ماشین لباسشویی دقت نمایید که هر سه رتبه ی "مصرف انرژی" "پاک کنندگی" و "خشک کنندگی" آن دارای بازدهی مطلوبی باشد. به عبارت دیگر دستگاهی را انتخاب نمایید که ضمن حداقل مصرف انرژی از عملکرد مناسبی نیز برخوردار باشد.

➤ چه نکاتی در خصوص یخچال می‌تواند منجر به کاهش مصرف انرژی آن شود؟

✧ یخچال یا فریزر در شرایطی که دمای داخل خانه به ۲۶-۲۵ درجه سانتیگراد می‌رسد برای خنک نگهداشتن مواد غذایی مجبور به مصرف انرژی بیشتری می‌شود. همچنین چنانچه نوار لاستیکی دور درب یخچال شما درزبندی مناسبی نداشته باشد گرما براحتی داخل یخچال نفوذ کرده و موجب افزایش هزینه برق شما می‌شود. نوار را کنترل کنید و هر چند وقت یکبار بدون استفاده از شوینده‌های قوی آن را تمیز کنید. روش دیگر استفاده بهینه ی از یخچال، تمیز نگهداشتن کویل کندانسور است. برای بسیاری از مدل‌ها، ۲ بار در سال لازم است تا کویل کندانسور تمیز شود. برخی از کویل‌ها خاک و غبار را به خود جذب کرده و شما می‌توانید با چندین بار جارو کردن و یا حتی استفاده از یک برس مخصوص، این مشکل را به راحتی رفع کنید. به خاطر داشته باشید از ظرفیت کامل یخچال استفاده کنید ولی هرگز آن را انباشته نکنید.

➤ در مناطق معتدل و خشک نظیر تهران چهار مصرف کننده ی عمده انرژی در بخش مسکونی کدامند؟

۱- یخچال و فریزر

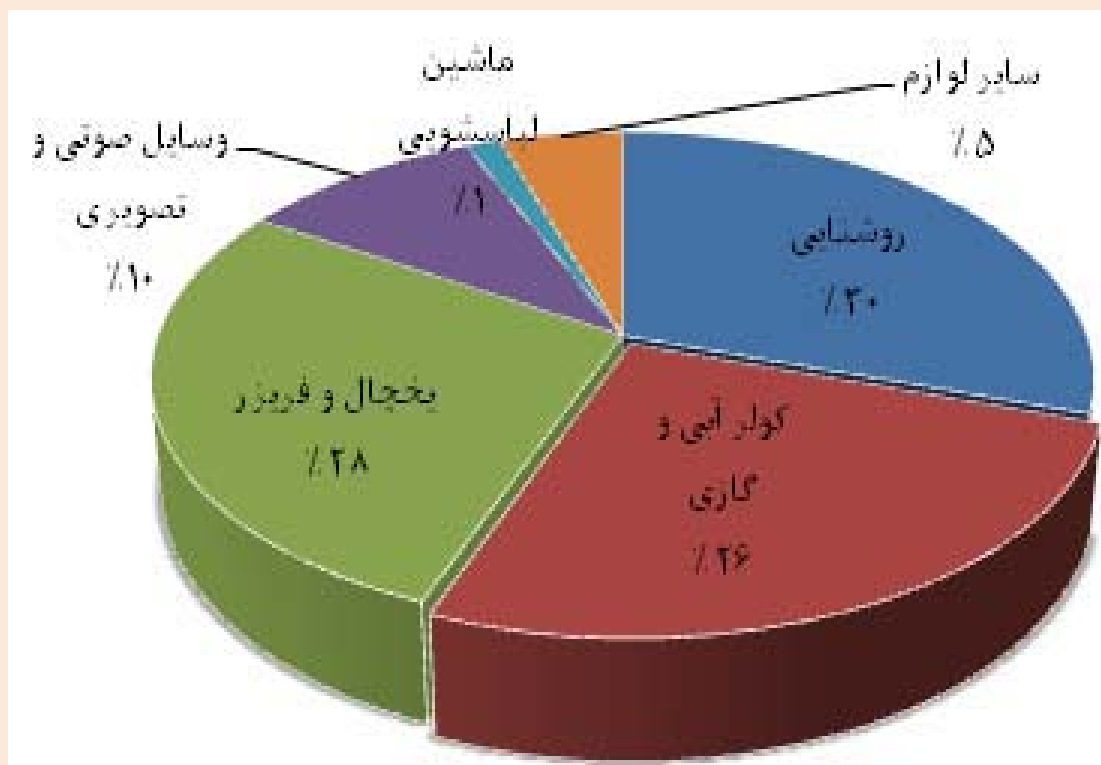
۲- روشنایی

۳- کولر آبی

۴- تجهیزات صوتی و تصویری

این مصرف کننده‌ها مجموعاً بیش از ۸۰٪ مصارف را به خود اختصاص داده اند.

➤ سهم لوازم برقی و روشنایی از مصرف انرژی بخش خانگی چگونه است؟



چگونه استفاده از ترموستات به کاهش هزینه ی انرژی در خانه کمک می کند؟

✧ در طول تابستان ترموستات را روی ۲۵ درجه سلسیوس (۷۸ درجه فارنهایت) تنظیم کنید. دمای بالاتر باعث می شود تا کولر شما کمتر کار کند و در نتیجه صرفه جویی بیشتری ایجاد می شود. به ازای هر یک درجه افزایش در حين تنظیم ترموستات، حدود یک تا سه درصد در هزینه ی انرژی شما صرفه جویی به وجود می آید. اگر قرار است بیش از یکی دو ساعت بیرون از منزل باشید، دما را بالاتر ببرید تا بیشتر صرفه جویی کنید. اگر می خواهید از سیستم تنظیم خودکار استفاده کنید، به فکر ترموستات های قابل برنامه ریزی باشید. با کمک این نوع ترموستات می توانید تنظیمات را با توجه به سبک زندگی خودتان انجام دهید در نتیجه دما با توجه به برنامه زمانی شما تغییر می کند.

➤ ساعات اوج بار، ساعات میان بار و ساعات کم بار به چه معناست؟

✧ ساعات اولیه ی شب، ساعات اوج مصرف برق هستند که اصطلاحاً به آن ساعات پیک بار گفته می شود. در ساعات اوج مصرف برق که در اواخر روز است وسایل روشنایی نیز به جمع مصرف کنندگان برق می پیوندند. این در حالی است که



شرکت توانیر

دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات

پرسش‌های متداول

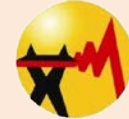
مصرف‌کنندگان ثابتی نظیر یخچال و فریزر و ... از قبل در مدار بوده‌اند. در این صورت است که مصرف انرژی الکتریکی به حداکثر میزان خود می‌رسد و اصطلاحاً به آن "پیک مصرف برق" می‌گوئیم. در این ساعات چراغهای خیابانها و معابر روشن می‌شوند، کسبه چراغهای مغازه خود را روشن می‌کنند و مردم نیز در منازل به روشنایی نیاز دارند. بنابراین برق در این ساعات حتی به ۱/۵ برابر مصرف در ساعات عادی روز نیز می‌رسد. جدول زیر ساعات کم باری، میان باری و اوج بار را نشان می‌دهد. **در ساعات اوج بار نباید از وسایل برقی پر مصرف استفاده کرد.** در ساعات پیک مصرف، هزینه ی برق شبکه حدوداً سه برابر حساب میشود و در این زمان نباید از وسایل برقی پر مصرف مانند (لباس شویی، اتو، جاروبرقی و ...) استفاده کرد زیرا فشار خیلی زیادی به شبکه وارد خواهد کرد.

بهترین زمان برای استفاده از وسایل برقی در ساعات کم باری است. هزینه ی برق در این ساعات حدود یک چهارم بهای واقعی محاسبه میشود.

بازه های زمانی	کم باری	میان باری	اوج یا پیک بار
نیمه ی اول سال	۱۱ شب تا ۷ صبح	۷ صبح تا ۷ شب	۷ شب تا ۱۱ شب
نیمه ی دوم سال	۱۰ شب تا ۶ صبح	۶ صبح تا ۶ عصر	۶ عصر تا ۱۰ شب

➤ **کیلووات ساعت چیست؟ نحوه ی محاسبه ی برق مصرفی در هر وسیله ی برقی چگونه است؟**

✧ کیلووات ساعت واحد اندازه گیری انرژی الکتریکی است و نحوه ی محاسبه ی مصرف هر وسیله ی برقی بدین صورت است که توان وسیله بر حسب وات که معمولاً بر روی وسیله ی برقی نوشته شده است را در مدت زمان استفاده از آن وسیله ضرب و حاصل بر عدد ۱۰۰۰ تقسیم می‌شود.



➤ در صورت داشتن خاموشی با مدت بیش از ۵ دقیقه چه باید کرد؟

✧ با سامانه ۱۲۱ تلفنی تماس گرفته و نشانی را اعلام نمایید. مأموران عملیات و اتفاقات در اولین فرصت در مکان حضور یافته و نسبت به رفع مشکل اقدام می نمایند و مشترک ملزم به پرداخت هیچگونه هزینه ای نمی باشد.

➤ اگر به دلیل تغییرات شدید ولتاژ برق، وسایل برقی سوخت چه اقدامی می بایست انجام داد؟

✧ بایستی بلافاصله سایر وسایل را از پریز کشیده و با مرکز ۱۲۱ تماس بگیرید تا نام شما ثبت گردد. سپس برای دریافت خسارت و اعزام کارشناس به مدیریت توزیع برق شهرستان خود مراجعه کنید تا وفق قوانین و مقررات به موضوع رسیدگی شود.

➤ برق مصرفی شامل چه مولفه هایی است؟

✧ برق مصرفی که صورتحساب آن به صورت دوره ای تهیه و برای پرداخت به مشترکین ارسال می گردد شامل مولفه های بهای انرژی (کم باری - میان باری و اوج بار) بهای دیماندا یا قدرت، بهای انرژی راکتیو و پیک فصل می باشد. علاوه بر اینها در صورتحسابهای بهای برق مصرفی مبلغی تحت عناوین ارزش افزوده، مالیات یا عوارض نیز درج می شود که از مشترک اخذ و به مبادی مربوطه پرداخت می گردد.

➤ مشکلات عدم قرائت به موقع کنتور چیست و چه اقدامی به منظور جلوگیری از صدور قبض علی الحساب میتوان انجام داد؟

- در صورت عدم قرائت کنتور توسط مأمور قرائت (به دلیل عدم حضور مشترک در محل) قبض علی الحساب با توجه به مصارف دوره ی مشابه سال قبل صادر می شود.
- زمان مراجعه ی مأمورین قرائت در صورتحسابهای برق مصرفی قید شده است لذا حتی الامکان در آن روز در محل حضور داشته باشید.
- در صورتی که در محل حضور نداشتید، لطفاً ظرف حداکثر ۲۴ ساعت شماره ی کارکرد کنتور خود را به صورت تلفنی و از طریق شماره های مندرج بر روی قبوض و یا شماره ی اعلامی از سوی مأمور قرائت اطلاع دهید.

➤ آیا با کارت هر بانکی می توان در خودپرداز بانکهای دیگر قبوض را پرداخت کرد؟

✧ با کلیه کارتهای عضو شبکه شتاب می توان از طریق خودپردازها قبوض را پرداخت کرد.



شرکت توانیر

دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات

پرسش‌های متداول

➤ **آیا پس از پرداخت الکترونیکی قبوض، دوباره می‌توان قبض را پرداخت نمود؟ اگر اشتبهاً قبضی دوبار پرداخت شود، چگونه مبلغ اضافه‌ی پرداختی مسترد خواهد شد؟**

✧ در یک دستگاه خودپرداز امکان پرداخت دوباره‌ی قبوض نیست. دستگاه خودپرداز، پایانه‌های فروشگاهی و سایتهای اینترنتی پس از پرداخت، رسید می‌دهند. تلفن بانک، همراه بانک و پیامک بانک نیز شماره‌ای جهت پیگیری در اختیار مشتری قرار می‌دهند. برای جلوگیری از پرداخت دوباره قبوض توسط سایر اعضا خانواده می‌توانید شماره‌ی پیگیری را پشت قبض درج کنید یا رسید دریافتی را به قبض متصل کنید. بهر حال در صورت پرداخت دوباره قبوض، مبلغی که اضافه پرداخت شده، بستانکار خواهد شد و از قبوض ماه‌های آینده کم خواهد شد.

➤ **برای اصلاح صورت حساب خود چه باید کرد؟**

✧ با در دست داشتن صورت حساب و کارکرد فعلی کنتور به اداره برق شهرستان مربوطه مراجعه فرمائید.

➤ **نحوه‌ی پرداخت صورت حساب برق پس از مهلت پرداخت چگونه است؟**

✧ مشتریانی که از تاریخ مهلت پرداخت صورت حساب برق مصرفی آنها گذشته لازم است به امور توزیع برق شهرستان مربوطه مراجعه نموده و جهت جلوگیری از قطع انشعاب خود مطابق مراحل زیر اقدام نمایند:

۱- اخذ آخرین صورت حساب صادره از واحد فروش انرژی امور توزیع برق مربوطه و یا دریافت کد شناسه‌ی قبض و شناسه‌ی پرداخت از طریق سایت اینترنتی شرکت

۲- پرداخت صورت حساب صادر شده (در مهلت مورد تأیید امور توزیع برق) در شعب بانکی یا پرداخت به صورت غیرحضوری

۳- ارائه‌ی صورت حساب پرداخت شده یا کد رهگیری (در صورت پرداخت غیر حضوری) به امور توزیع برق مربوطه به منظور خارج نمودن انشعاب مذکور از لیست قطع انشعاب‌های بدهکار

➤ **عنوان اخطار قطع برق بر روی قبوض برق صادره به چه معناست؟**

✧ در صورتی که مشترک دارای بدهی قبلی باشد صورتحساب صادره جدید با اخطار قطع برق صادر می‌شود، زیرا مهلت پرداخت شامل مشتریانی می‌باشد که فاقد بدهی قبلی می‌باشند.

➤ **مدارک مورد نیاز جهت تغییر نام قبوض چیست؟**

۱- ارائه‌ی خلاصه‌ی سند مالکیت یا قولنامه‌ی معتبر یا تعهد محضری



شرکت توانیر

دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات

پرسش‌های متداول

۲- ارائه ی آخرین صورتحساب پرداخت شده

➤ **در صورت تغییر در مصرف از سایر مصارف به خانگی، اصلاح قبض چگونه انجام می شود؟**

✧ اصلاح تعرفه ی مشترکین سایر مصارف به خانگی، با توجه به درخواست کتبی متقاضی و تسویه حساب بهای برق مصرفی و پس از بازدید مسئول تشخیص تعرفه، در صورت بلامانع بودن انجام می پذیرد.

➤ **برای پیگیری خاموش بودن روشنایی معابر و یا روشن ماندن چراغ خیابانها در طول روز چه باید کرد؟**

✧ با سامانه ی ۱۲۱ تماس گرفته و آدرس پایه ی چراغ روشنایی و مشکل را گزارش فرمایید.

➤ **در صورت مشاهده ی افراد مشکوک (بدون لباس آرم دار شرکت برق) در حال کار بر روی شبکه های برق چه باید کرد؟**

✧ با تلفن ۱۲۱ مرکز اتفاقات برق تماس گرفته شود.

➤ **در صورت مشاهده ی افرادی که به صورت غیر مجاز از برق استفاده میکنند (جوشکاری و...) چه باید کرد؟**

✧ با تلفن ۱۲۱ مرکز اتفاقات برق تماس گرفته شود.

❖ پرسشهای مربوط به حوزه منابع انسانی

➤ **استفاده از خدمات سرباز نخبه در صنعت آب و برق چگونه است؟**

✧ فارغ التحصیلانی که نبوغ و توانمندی علمی آنها به تأیید بنیاد نخبگان کشور رسیده و از طرف بنیاد نخبگان ستاد کل نیروهای مسلح معرفی شوند می توانند دوران سربازی خودشان را با تعریف یک پروژه پژوهشی در شرکتهای تابعه ی صنعت آب و برق سپری کنند.

➤ **انتقال از شرکتهای وابسته به وابسته تحت چه شرایطی امکان پذیر می باشد؟**

✧ بر اساس آئین نامه نیازسنجی و تامین نیروی انسانی، انتقال محل خدمت با موافقت بالاترین مقام دو شرکت مبدأ و مقصد و پس از تسویه حساب کامل و با هماهنگی شرکت مادر تخصصی شرکت مقصد انجام پذیر می باشد.

➤ **پژوهشگران چگونه می توانند اولویت های تحقیقاتی وزارت نیرو را انجام دهند؟**

✧ اولویت های تحقیقاتی وزارت نیرو در سه امور آب، برق و آب و فاضلاب تدوین یافته است. پژوهشگران جهت اطلاع از عناوین آنها باید به سایت اینترنتی دفتر آموزش تحقیقات و فن آوری وزارت نیرو به آدرس <http://trt.moe.org.ir> مراجعه کنند. اولویت های تحقیقاتی در هر امور به صورت شرکتی تقسیم بندی شده و پژوهشگران جهت اخذ اولویت ها



باید با شرکت مربوطه تماس حاصل نمایند که در انتهای فایل اولویت‌های هر امور، شماره ی تلفن و نام مسئول مربوطه در هر شرکت آمده است.

➤ **مشمولین وظیفه چگونه می توانند از طرح امریه سربازی در وزارت نیرو استفاده نمایند؟ حقوق و مزایای آنها به چه صورت است؟**

✧ پذیرش وظیفه متقاضی طرح امریه ی سربازی که دارای شرایط بند ۷ دستورالعمل جذب و مشمولین وظیفه میباشند: ابتدا به یکی از شرکتهای تابعه ی آب منطقه ای، برق منطقه ای و آب و فاضلاب روستایی خارج از شهر تهران مراجعه و ضمن تکمیل فرم مربوطه و مدرک تحصیلی اعلام نیاز نمایند.

حقوق و مزایای مشمولین وظیفه: برابر با سایر مشمولین وظیفه است و بر اساس قوانین و مقررات مربوطه طی اطلاعیه ای همه ساله توسط معاونت پشتیبانی حقوقی و مجلس صادر می گردد.

❖ **پرسشهای مربوط به حوزه ی برق و خدمات مرتبط**

➤ **امکانات کنتورهای دیجیتالی نسبت به کنتورهای مکانیکی چیست؟**

- امکان ثبت زمان (تاریخ، ساعت و کارکرد کنتور)
- امکان استخراج کارکردهای گذشته ی کنتور از حافظه ی کنتور
- تفکیک مصارف مشترک در بازه ی زمانی ۲۴ ساعت شبانه روز به ساعات عادی یا میان بار، اوج بار یا پیک بار و کم باری، همچنین ایجاد امکان مدیریت مصرف برای مشترک و انتقال مصارف از ساعات اوج بار به ساعات عادی یا کم باری جهت کاهش میزان بهای برق مصرفی و هزینه های خانوار
- امکان قرائت کارکرد کنتور از طریق دستگاه های قرائت کنتور و جلوگیری از بروز اشتباهات انسانی

➤ **آیا برای یک مکان می توان بیشتر از یک کنتور برق درخواست نمود؟**

✧ خیر. برای هر مکان اعم از منزل، محل کسب، کارخانه و سایر مکان ها تنها یک انشعاب برق خریداری می شود. ملاک وجود مکانی مستقل و غیر وابسته می باشد. برای مثال شما می توانید برای مغازه که متصل به منزل شخصی می باشد، چون مکان مستقل است یک کنتور مجزا درخواست کنید.

➤ **مدارک مورد نیاز جهت آزمایش کنتور چیست؟**

۱- مراجعه به دفتر خدمات مشترکین برق شهرستان مربوطه



۲- تکمیل فرم درخواست

۳- ارائه ی آخرین صورتحساب پرداخت شده

➤ **آیا هنگام نصب کنتور، نیاز است به مأمور نصب وجهی پرداخت شود؟**

✧ خیر. تحت هیچ شرایطی هیچ وجهی به مأمورین نصب یا قرائت ندهید. دریافت اینگونه وجوه از طرف مأمورین غیرقانونی می باشد.

➤ **دستکاری کنتور برق و لوازم اندازه گیری چه تبعاتی دارد؟**

✧ مطابق با آیین نامه ی تکمیلی تعرفه های برق، چنانچه مشترک با دستکاری در لوازم اندازه گیری و یا هر اقدامی باعث ثبت ناصحیح انرژی مصرفی و کارکرد درست آن گردد، شرکت می تواند نسبت به قطع موقت انشعاب برق اقدام نماید. همچنین لازم است شرکت نسبت به برآورد هزینه ی انرژی ثبت نشده و سایر هزینه های ناشی از آن با قیمت حداکثر نرخ آزاد در همان تعرفه اقدام نماید.

➤ **در صورت مشاهده ی دستکاری کنتور چطور می توان شرکت را مطلع نمود؟**

✧ با توجه به اینکه کلیه هزینه ها و خسارتهای ناشی از دستکاری در لوازم اندازه گیری از مشترک دریافت می شود و مشترک در صورت لزوم تحت پیگرد قانونی قرار می گیرد، در صورت مشاهده چنین مواردی با اداره ی بازرسی منطقه ی برق مربوطه تماس حاصل فرمایید.

➤ **در کنتورهای سه تعرفه (سه زمانه)، ساعت پیک یا اوج بار روی چه ساعتی تنظیم گردیده است؟**

✧ ساعت پیک شش ماهه ی اول سال ۱۹ تا ۲۳ و شش ماهه ی دوم سال ۱۷ تا ۲۱ میباشد که کنتور های دو زمانه بر اساس این ساعات تنظیم گردیده اند.

➤ **چگونه می توان درخواست انشعاب جدید را ثبت نمود؟**

✧ جهت اطلاع از نحوه ی درخواست انشعاب جدید و سایر خدمات به پرتال سازمانی و یا دفتر امور خدمات مشترکین شرکت توزیع برق شهرستان مربوطه مراجعه فرمایید.



شرکت توانیر

دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات

پرسش‌های متداول

➤ شرایط جمع آوری دائم اشتراک چیست؟

- الف- هرگاه مشتری که تنها مصرف کننده ی برق از انشعاب می باشد درخواست برچیدن دائم انشعاب را بنماید.
- ب- هرگاه بدهی مشترک به ۱۰۰٪ هزینه های عمومی برقراری انشعاب برق مندرج در جدول هزینه های برقراری انشعاب برق برسد و علی‌رغم ارسال صورتحساب و اخطار شرکت بدهی مربوطه پرداخت نکرده.
- ج- هرگاه یک سال از تاریخ قطع برق بگذرد و مشترک علی‌رغم ارسال صورتحساب و اخطار شرکت وضعیت اشتراک خود را مشخص ننماید.

➤ آیا می توان انشعاب برقی را از ملکی به ملک دیگر جابجا نمود؟

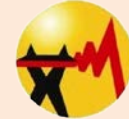
- ✧ انشعاب برق مخصوص محلی است که در آن دایر و نصب گردیده و جدا از اصل ملک، معامله یا واگذاری آن غیرقانونی و جابجایی آن نیز به محل دیگر ممنوع می باشد. فقط در صورت بروز حوادث غیر مترقبه طبیعی، جابجایی انشعاب برق پس از طی روال مربوطه در امورهای برق شهرستان مربوطه بلامانع می باشد.

➤ در صورت تغییر فعالیت محل برای استفاده از کد تعرفه ی مخفف چه اقدامی لازم است؟

- ✧ در صورت تغییر نوع فعالیت یا نوع مصرف خود، جهت پیشگیری از اعمال تعرفه ی سایر مصارف مراتب را در اسرع وقت و به صورت کتبی به دفتر خدمات مشترکین شرکت توزیع برق شهرستان مربوطه اعلام فرمایید.

➤ اقدامات لازم در زمان خرید و فروش ملک در رابطه با برق چیست؟

- ✧ باتوجه به اینکه انشعاب برق به طور انحصاری مربوط به ملکی می باشد که در آن نصب و دایر شده است و غیر قابل انتقال بوده و جدا از اصل ملک؛ قابل فروش، معامله و یا واگذاری نمی باشد، از این رو ضروری است مشترکین در صورت نقل و انتقال (اعم از خرید، فروش و یا اجاره ملک) به منظور اطمینان از صحت عملکرد لوازم اندازه گیری با مراجعه به مناطق برق نسبت به درخواست تست لوازم اندازه گیری و همچنین تسویه حساب انشعاب از نظر بدهی مصرفی اقدام کنند. در صورت عدم تسویه حساب انشعاب در زمان نقل و انتقال مسئولیت هرگونه دستکاری لوازم اندازه گیری و استفاده از برق غیر مجاز توسط مصرف کنندگان قبلی و همچنین معوقه بدهی مصرفی اشتراک به عهده مصرف کننده جدید انشعاب می باشد.



➤ **شرکت توزیع چگونه با دستکاری تعمدی کنتور برق برخورد می کند؟**

✧ در صورت دستکاری تعمدی کنتور توسط مشترک شرکت توزیع مجاز است که بهای برق مصرفی مشترک را طبق بهای آزاد تعرفه محاسبه نماید.

➤ **نحوه ی برخورد با مشترکین بدهکار چگونه است؟**

✧ برای مشترکین خانگی اگر مشترک دارای بدهی قبلی باشد، با درج مهر اخطار بر روی قبض، اخطار قطع انشعاب داده میشود و در صورت عدم پرداخت بدهی در موعد تعیین شده، شرکت برق اقدام به قطع انشعاب برق مشترک می نماید.

❖ **پرسشهای متفرقه**

➤ **چند درصد از برق مصرفی در لامپ های رشته ای به گرما تبدیل می شود ؟**

✧ حدود ۸۵٪ تا ۹۵٪ از برق مصرفی در لامپ های رشته ای بصورت گرما مصرف و یا تلف می گردد.

➤ **تولید سرانه ی انرژی برق یعنی چه؟**

✧ مقدار انرژی الکتریکی که به ازای هر نفر در طول یکسال باید مصرف گردد، یا جمع انرژی تولیدی خالص در سال (برحسب کیلووات ساعت) تقسیم بر جمعیت آن سال.

➤ **پست یا ایستگاه برق به چه معناست؟**

✧ محلی است با مجموعه ای از تأسیسات و تجهیزات برقی شامل ترانسفورماتورها، کلیدها، سگسیونرها، وسایل اندازه گیری، خطوط ورود و خروج راکتور و کاپاسیتورهای مختلف. انرژی الکتریکی با سطح ولتاژ بالا از نیروگاه یا پست های برق دیگر وارد محل می شود و تجهیزات مربوطه ی آن ولتاژ را کاهش می دهد تا مصرف کنندگان بتوانند از برق استفاده نمایند.

➤ **حریم خطوط فشار قوی چند متر است؟**

✧ بر اساس قانون سازمان برق کشور حریم خطوط نیروی برق به دو دسته ی حریم زمینی و هوایی و خطوط برق نیز به سه دسته ی زیر تقسیم می شود:

- خط فشار ضعیف: خطی که دارای ولتاژ کمتر از ۱۰۰۰ ولت است.

خط فشار متوسط: خطی که داری ولتاژ ۱۰۰۰ ولت تا ۶۳,۰۰۰ ولت است.

خط فشار قوی: خطی که دارای ولتاژ ۶۳,۰۰۰ ولت و بالاتر است.



در هر حال توصیه می‌گردد در محدوده ی حریم امواج برق فشارقوی ساخت و ساز انجام نشود و به خصوص اینکه خطر این امواج برای کودکان و زنان باردار جدی است. جهت اطلاع از حریم هوایی انتقال و توزیع نیروی برق [کلیک کنید](#).

➤ منظور از خاموشی های بدون برنامه و با برنامه چیست؟

✧ به طور کلی خاموشی های برق به دو دسته ی بدون برنامه و با برنامه تقسیم بندی می شوند. خاموشی های بدون برنامه در اثر عوامل مختلفی از جمله عوامل جوی مثل باد و باران، برخورد خودرو با پایه های برق یا اشیای خارجی با سیمهای برق بوجود می آید و بطور کلی غیر قابل پیش بینی هستند و با تلاش همکاران اتفاقات در اسرع وقت مرتفع می گردند. خاموشی های با برنامه به منظور انجام طرح های مختلف برقرسانی و یا بهبود و اصلاح شبکه های موجود با هدف کاهش خاموشی های بی برنامه انجام می شوند.

➤ چنانچه از فراز ملک متعلقه سیم های برق فشارقوی عبور نموده است، چه اقدامی برای اطلاع از حریم بایستی انجام داد؟

✧ درخواستی با ذکر مشخصات ملک و شماره ی تلفن خود تهیه و به شرکت توزیع مربوطه ارائه فرمائید تا تا پس از بررسی و بازدید و تهیه کروکی از ملک شما اقدامات لازم و مقتضی در راستای قوانین و مقررات به عمل آید.

➤ آیا میتوان از شبکه فشار قوی برای تقویت برق منازل استفاده کرد؟

خیر، زیرا شبکه های تأمین برق منازل ۲۲۰ ولت میباشد ولی شبکه های فشار قوی داخل محدوده شهر دارای ۲۰ هزار ولت میباشد.