



## دستور العمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی

### دریافت کنندگان سند جهت اجراء:

- ۱- کلیه شرکت های توزیع نیروی برق
- ۲- شرکت بیمه دانا

- ۳- شرکت توانیر
- معاونت هماهنگی توزیع

### تهیه کننده:

- دفتر نظارت بر توزیع معاونت هماهنگی توزیع توانیر
- دفتر خدمات مشترکین معاونت هماهنگی توزیع توانیر
- مدیریت بیمه های مهندسی ، مسئولیت و خاص شرکت بیمه دانا

### مستندات:

قانون بودجه کل کشور سال ۱۳۹۱



شرکت توانیر  
وزارت نیرو  
معاونت هماهنگی توزیع  
دستورالعمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی

شماره سند :  
ویرایش :  
تاریخ صدور :  
تاریخ تجدید نظر :  
شماره تجدید نظر :

## فهرست مطالب

| صفحه | عنوان                          |
|------|--------------------------------|
| ۱    | پیشگفتار                       |
| ۲    | هدف                            |
| ۲    | دامنه کاربرد                   |
| ۲    | تعاریف و واژگان                |
| ۴    | مسئولیت ها                     |
| ۴    | نحوه بررسی                     |
| ۴    | - وقوع خسارت ناشی از حادثه برق |
| ۹    | - مستندات                      |
| ۱۰   | پیوست ها                       |
| ۱۱   | فرم های اجرایی                 |

## فرم ها

| صفحه | عنوان  |
|------|--|
| ۱۱   | فرم شماره ۱- جبران خسارت ناشی از حوادث                           |
| ۱۴   | فرم شماره ۲- فرم گزارش بازدید، بررسی و تحلیل حادثه منجر به خسارت |
| ۱۵   | فرم شماره ۳- فرم صورت جلسه بررسی کمیته تعیین خسارت               |
| ۱۶   | فرم شماره ۴- فرم صورت جلسه کمیته عالی تعیین خسارت                |
| ۱۷   | فرم شماره ۵- فرم فهرست صورتحسابهای غرامت / خسارات وارده          |
| ۱۸   | فرم شماره ۶- فرم گزارش بررسی اولیه حادثه منجر به صدمات جانی      |



### پیشگفتار :

با توجه به تغییرات ساختاری در شرکتهای توزیع نیروی برق و اتخاذ سیاستهای برنامه ریزی ، کنترل و بهره بردای از شبکه‌های تحت پوشش ، این دستورالعمل از تاریخ ابلاغ جایگزین کلیه دستورالعمل‌های قبلی می گردد.

از تاریخ صدور و ابلاغ این دستورالعمل ، کلیه واحدهای ذیربط در امور بهره برداری و خدمات مشترکین موظف به اجرای دقیق مفاد این دستورالعمل می‌باشند. در این ارتباط رعایت نکات ذیل حائز اهمیت می باشد:

- ۱- واحدهای بهره برداری و خدمات مشترکین تحت پوشش اقدام نمایند.
- ۲- یک نسخه از این دستورالعمل باید بعنوان نسخه مرجع در مکانی مناسب و قابل دسترسی کلیه کارکنان در واحدهای ذیربط امور/ منطقه/ شهرستان/ ناحیه/ قسمت/ اداره و یا سایر دوایر بهره برداری و خدمات مشترکین شرکتهای توزیع نیروی برق نگهداری شود.
- ۳- مدیران ذیربط در واحدهای بهره برداری و خدمات مشترکین باید این دستورالعمل را در اختیار کلیه پرسنل مرتبط قراردادده و هرگونه اصلاحات و یا تغییرات بعدی را به کلیه کارکنان ابلاغ نمایند.
- ۴- با توجه به اهمیت و لزوم آشنائی، ضروریست تمام کارکنان مربوط در زمینه شناخت کامل این دستورالعمل دوره آموزشی لازم را طی نمایند .
- ۵- کلیه دستورالعمل‌های داخلی شرکتهای توزیع نیروی برق که توسط واحدهای ذیربط تهیه و ابلاغ می گردد نباید در هیچ شرایطی ناقض مفاد این دستورالعمل یا مانع از اجرای سریع و بدون قید و شرط این دستورالعمل گردد.
- ۶- مرجع رفع هر گونه ابهام در تعریف و تفسیر مفاد این دستورالعمل معاونت هماهنگی توزیع توانیر است و در صورت عدم رفع ابهام، کمیته‌ای خواهد بود که بنا به دستور شرکت توانیر و با حضور نماینده بیمه‌گر تشکیل خواهد شد.
- ۷- انجام هر گونه اصلاح و قلم خوردگی در این دستورالعمل مردود است و در صورت تشخیص هرگونه مغایرت در هر یک از بندهای این دستورالعمل با اصول اجرایی یا عملیاتی و یا در صورت برخورد با هر گونه ابهام در تفسیر آنها ، موارد باید کتباً به معاونت هماهنگی توزیع توانیر منعکس گردد.
- ۸- دفاتر نظارت بر توزیع و خدمات مشترکین توانیر موظف هستند ضمن جمع آوری و بررسی کلیه پیشنهادات اصلاحی، برحسب مورد و در صورت لزوم نسبت به تجدید نظر در دستورالعمل و تهیه پیش نویس جدید اقدام و پس از مصوب نمودن اصلاحات، دستورالعمل اصلاح شده را ابلاغ نمایند .

شماره سند :  
ویرایش :  
تاریخ صدور :  
تاریخ تجدید نظر :  
شماره تجدید نظر :

شرکت توانیر  
وزارت نیرو  
معاونت هماهنگی توزیع  
دستورالعمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی



۹- در کلیه مواردی که در این دستورالعمل پیش بینی لازم بعمل نیامده است ، برحسب ضرورت ، شرکتهای توزیع نیروی برق می توانند نسبت به تهیه دستورالعمل پیشنهادی اقدام و آنرا جهت بررسی و کسب تاییدیه لازم ، به معاونت هماهنگی توزیع توانیر ارسال نمایند .  
موکداً یادآور می شود تا کسب تاییدیه لازم از معاونت هماهنگی توزیع توانیر، دستورالعمل پیشنهادی جنبه اجرایی نخواهد داشت.



## ۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل ، نحوه بررسی ، برآورد و تایید جهت جبران خسارات وارده به مشترکین و مصرف کنندگان برق خانگی خسارت دیده بر اثر موضوعات مندرج در ماده ۲ موضوع بیمه نامه خسارات جانی و مالی ناشی از برق در محدوده عملیاتی شرکت توزیع نیروی برق ... می باشد.

## ۲- دامنه کاربرد

حوزه فعالیت شرکت توزیع نیروی برق ...

## ۳- تعاریف

**۳.۱. خسارت وارده :** عبارت است از جبران کلیه خسارت های جانی اعم از غرامت و سایر خسارت های وارده از قبیل جبران هزینه های پزشکی ، غرامت فوت و نقص عضو و خسارات های مالی وارده به لوازم خانگی، تجهیزات و لوازم برقی مصرفی در عرصه و اعیانی مشترک و یا مصرف کننده به هر علت در اثر حوادث ناشی از برق

**۳.۲. کمیته تعیین خسارت:** گروهی از مسئولین امور / منطقه / ناحیه برق و نماینده بیمه گر می باشند که مسئولیت بررسی و تجزیه و تحلیل کلیه حوادث و نیز تعیین میزان ، تصویب آن و نحوه جبران خسارات مشترکین (حداکثر تا سقف یک میلیون و پانصدهزار ریال) را وفق این دستورالعمل به ازای هر پرونده برعهده دارند و احکام آنها بصورت جداگانه توسط مدیر عامل شرکت توزیع نیروی برق صادر می شود.

**۳.۳. کمیته عالی تعیین خسارت:** گروهی از مسئولین شرکت و نماینده بیمه گر که مسئولیت بررسی و تجزیه و تحلیل حوادث و نیز تعیین میزان ، تصویب آن و نحوه جبران خسارات مشترکین بیش از یک و نیم میلیون ریال به ازای هر پرونده و یا اعتراض به تصمیمات کمیته تعیین خسارت را وفق این دستورالعمل برعهده دارند و احکام اعضاء کمیته بصورت جداگانه توسط مدیر عامل شرکت توزیع نیروی برق و حکم رئیس کمیته توسط معاون هماهنگی توزیع شرکت توانیر صادر می شود.

**۳.۴. طرف اول:** شرکت توانیر می باشد که حسب اختیار تفویض شده و بواسطه تکلیف قانونی فوق الذکر نسبت به انعقاد قرارداد با طرف دوم اقدام می نماید .

**۳.۵. نماینده طرف اول:** شرکت های توزیع نیروی برق می باشند که به نمایندگی از طرف اول در حوزه فعالیت شرکت عمل می نمایند .



## ۴-مسئولیتها

مسئولیت حصول اطمینان از اجرای مناسب این دستورالعمل بعهده مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق و نظارت عالی با معاونت هماهنگی توزیع شرکت توانیر می باشد.

## ۵-نحوه بررسی

### ۵.۱. وقوع خسارت ناشی از برق

#### ۵.۱.۱. اعلام خسارت

در صورت بروز حادثه منجر به خسارت مالی و یا جانی برای مشترکین و یا مصرف کنندگان و یا اشخاص ثالث در عرصه و اعیانی ملک مسکونی که بر اثر برق در محدوده عملیاتی شرکت توزیع ..... حادث می گردد، مشترک مربوطه با مراجعه حضوری به امور/منطقه / ناحیه و یا سایر دوایر برق مربوطه حداکثر تا ۴۸ ساعت کاری بعد از حادثه ، بدو اقدام به تکمیل فرم درخواست خسارت (فرم شماره ۱- الف) ناشی از حوادث می نماید.

**تبصره ۱:** چنانچه مشترک یا مصرف کننده قبل از مراجعه و تکمیل فرم به دلیل موجه بنابه تشخیص امور/منطقه/ناحیه و یا سایر دوایر شرکت توزیع یا تعطیلات رسمی و لزوم استفاده از اموال خود، اموال خسارت دیده را تعمیر نموده باشد لازم است که به همراه فرم مذکور ( در اولین روز کاری پس از رفع عیب و یا تعطیلات) صورت حساب تعمیرگاه مجاز را ارائه نماید. ذکر این نکته ضروری است صورتحساب باید شامل نام فروشگاه یا تعمیرگاه مجاز، شماره تلفن، آدرس، مهر فروشگاه ، نام فرد خسارت دیده و بدون خط خوردگی باشد.

بدیهی است برای حوادث جانی ارایه گواهی پزشک معالج و یا درمانگاه/ بیمارستان/ مراکز درمانی بهمراه صورتحساب مربوطه الزامی می باشد.

**تبصره ۲:** امور/ منطقه / ناحیه و یا سایر دوایر می بایست کنترل و مراقبت لازم را در خصوص عدم اقدام مشترک در ایجاد دو پرونده برای یک مورد حادثه را بنماید.

**تبصره ۳:** نگهداری قطعات تعویضی اموال خسارت دیده و ارایه آن جهت بازدید کارشناس واحد عملیاتی ذیربط توسط مشترک و یا مصرف کننده برق الزامی می باشد.



## ۵.۱.۲. بازدید و تهیه گزارش

پس از تکمیل ادامه فرم "درخواست جبران خسارت" (فرم شماره ۱-ب) توسط واحدهای ذیربط بهره برداری و در صورت لزوم مامور بازدید با دستور معاون بهره برداری ستاد/ مدیر امور/ منطقه/ ناحیه برق از محل و تجهیزات آسیب دیده شخص و یا اشخاص دچار حادثه بازدید نموده و گزارشی از وضعیت پیش آمده را ارائه می نماید، این گزارش در فرم "گزارش بازدید، بررسی و تحلیل حادثه منجر به خسارت" (فرم شماره ۲) تهیه و به همراه درخواست مشترک و فرم اعلام عیب نرم افزار ثبت خاموشی و کلیه مستندات ارائه شده در کمیته تعیین خسارات که به فاصله دو هفته یکبار برای خسارات مالی و به فاصله یک ماه برای خسارات جانی تشکیل می گردد، مورد بررسی قرار می گیرد.

## ۵.۱.۳. کمیته تعیین خسارت

اعضاء تشکیل دهنده کمیته تعیین خسارت عبارتند از:

- ۱- مدیر امور/ منطقه / ناحیه و یا سایر دوایر به عنوان عضو و رئیس کمیته
  - ۲- معاون بهره برداری و یا مسؤول بهره برداری به عنوان عضو کمیته
  - ۳- یک نفر نماینده از طرف بیمه گر به عنوان عضو کمیته
  - ۴- مدیر و یا مسؤول امور مشترکین به عنوان دبیر کمیته (در صورتی که بیمه گر قادر به معرفی نماینده در برخی از مناطق نباشد مدیر یا مسؤول امور مشترکین به عنوان عضو نیز خواهد بود)
- نتایج بررسی های صورت گرفته توسط اعضاء کمیته بررسی و توسط دبیر کمیته صورتجلسه (فرم شماره ۳) تنظیم و به امضای کلیه اعضاء رسیده و منضم به کلیه سوابق ایجاد شده به شرح زیر اقدام و یک نسخه از صورتجلسه تنظیمی را جهت کمیته عالی تعیین خسارت ارسال می نمایند.
- ۱- در صورت تأیید تا مبلغ ۱/۵۰۰/۰۰۰ ریال ( یک میلیون و پانصد هزار ریال ) برای جبران خسارت طی نامه ای به امضاء مدیر امور / منطقه مراتب به انضمام فاکتورهای ارائه شده جهت پرداخت به بیمه گر اعلام می گردد.
  - ۲- در صورتیکه میزان خسارات وارده بیش از مبلغ ۱/۵۰۰/۰۰۰ ریال ( یک میلیون و پانصد هزار ریال ) و یا اعتراض به برآورد میزان خسارت توسط کمیته تعیین خسارت باشد پرونده تشکیل شده به همراه صورتجلسه و مستندات مربوطه به کمیته عالی تعیین خسارت شرکت جهت تصمیم گیری نهایی ارسال می گردد.



شرکت توانیر  
وزارت نیرو  
معاونت هماهنگی توزیع  
دستورالعمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی

**تبصره ۱:** بررسی های کارشناسی و پرداخت خسارتهای جانی اعم از غرامت و هزینه های پزشکی ، غرامت فوت و نقص عضو پس از دریافت درخواست ذینفع/ذینفعان توسط امورها/مناطق/نواحی برق بررسی اولیه مبنی بر وجود و استفاده مجاز از انشعاب قانونی طبق فرم گزارش بررسی اولیه حادثه منجر به صدمات جانی ( فرم شماره ۶ ) به بیمه گر ارجاع تا توسط آنان اقدام لازم صورت گرفته و گزارش نهایی آن توسط بیمه گر به کمیته عالی تعیین خسارت ارسال می گردد.

**تبصره ۲:** در صورت عدم وجود نماینده بیمه گر در امور/منطقه/ناحیه و یا سایر دوایر جهت پرداخت خسارت به ذینفع/ذینفعان، می بایست نمایندگی بیمه در استان نسبت به صدور چک و یا روشهای دیگر پرداخت از طریق کمیته مذکور اقدام نمایند.

#### ۵.۱.۴. کمیته عالی تعیین خسارت

کمیته عالی تعیین خسارت با عضویت ۵ نفر عضو اصلی شامل:

- ۱- مدیر عامل شرکت توزیع و یا نماینده تام‌الاختیار به عنوان عضو و رییس کمیته
- ۲- معاون بهره‌برداری بعنوان عضو
- ۳- معاون و یا مدیر دفتر خدمات مشترکین بعنوان عضو و دبیر کمیته
- ۴- نماینده بیمه‌گر بعنوان عضو
- ۵- مدیر امور/منطقه/ناحیه برق ، واحد عملیاتی ذیربط بعنوان عضو حداقل هر دو هفته یکبار با دستور قبلی و با حضور حداکثر اعضاء تشکیل تا پس از بررسی و تصمیم‌گیری در مورد پرونده ارجاعی از طرف کمیته تعیین خسارت و درخواستهای واصله از طرف مشترک و یا مصرف کننده برق و یا دیگر واحدها مراتب در فرم صورت جلسه کمیته عالی تعیین خسارت درج و به امضای حاضران در جلسه رسیده و در صورت رعایت سقف در موارد ذیل ، پرونده پس از تصویب با امضای مدیرعامل شرکت توزیع به بیمه‌گر جهت پرداخت ارسال می گردد.

- رعایت سقف سه میلیون ریال برای فاکتورهای ارایه شده ناشی از خسارات مالی
- رعایت سقف پنجاه میلیون ریال برای خسارات آتش‌سوزی با تأیید سازمان آتش‌نشانی و یا شرکت توزیع نیروی برق





شرکت توانیر  
وزارت نیرو  
معاونت هماهنگی توزیع  
دستورالعمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی

شماره سند :  
ویرایش :  
تاریخ صدور :  
تاریخ تجدید نظر :  
شماره تجدید نظر :

**تبصره ۱:** بررسی های کارشناسی و پرداخت خسارتهای جانی اعم از غرامت و هزینه های پزشکی ، غرامت فوت و نقص عضو پس از دریافت درخواست ذینفع/ذینفعان توسط شرکت توزیع و بررسی اولیه مبنی بر وجود و استفاده مجاز از انشعاب قانونی طبق فرم گزارش بررسی اولیه حادثه منجر به صدمات جانی ( فرم شماره ۶ ) به بیمه گر ارجاع تا توسط آنان اقدام لازم صورت گرفته و گزارش نهایی آن توسط بیمه گر به کمیته عالی تعیین خسارت ارسال می گردد.

**تبصره ۲:** لازم به ذکر است دبیران کمیته ها ملزم به ایجاد سیستم نگهداری فیزیکی و الکترونیکی کلیه خسارتها خواهند بود و می بایست شرکت توزیع با همکاری بیمه گر نسبت به ارسال فرم گزارش اقدامات انجام شده در بازه های زمانی سه ماهه به شرکت توانیر اقدام نمایند.

#### ۵.۱.۵. پرداخت خسارت

پرداخت کلیه خسارتهای مالی از سوی بیمه گر به ذینفع/ذینفعان حداکثر ظرف مدت پانزده روز از تاریخ تحویل صورتجلسه بررسی خسارت انجام خواهد شد و پرداخت خسارتهای جانی حداکثر ظرف سی روز پس از ارایه اسناد مثبته از جمله اسناد بیمارستانی ، پزشکی قانونی، احکام مراجع قضایی و... و صورتجلسه کمیته عالی تعیین خسارات خواهد بود که توسط ذینفع/ذینفعان به بیمه گر ارایه می گردد انجام خواهد شد.

**تبصره ۱:** در صورتی که پس از بررسی کلیه شواهد و مستندات مربوطه ، پرداخت خسارت به مشترک تایید نگردیده باشد دبیر کمیته عالی تعیین خسارت موظف است به صورت مکتوب مراتب را با ذکر دلیل به مشترک اعلام نماید.

**تبصره ۲:** پرونده خسارت وارده به مشترکین و یا مصرف کننده هایی که از برق بصورت غیرمجاز استفاده می نمایند و همچنین مصرف کنندگان غیرمجاز برق که مشترک برق محسوب نمی گردند قابل رسیدگی نمی باشد.

**تبصره ۳:** بیمه گر موظف است پس از پرداخت خسارات براساس صورت جلسه های ارسالی خلاصه گزارش عملکرد خود را به تفکیک هر پرونده بصورت فیزیکی و الکترونیکی و هر دو هفته یکبار به شرکت توزیع نیروی برق مربوطه ارسال نماید.

**تبصره ۴:** در صورت اعتراض ذینفع/ذینفعان به خسارت برآورد شده توسط کمیته عالی تعیین خسارت این حق وجود داشته تا نسبت به پیگیری موضوع از طریق مراجع صالحه اقدام نماید.



#### ۵.۱.۶. ریشه‌یابی بروز خسارات

به منظور ریشه‌یابی مواردی که منجر به ایجاد خسارت برای مشترک گردیده است دبیر کمیته عالی تعیین خسارت باید در مقاطع زمانی سه ماهه اقدام به تهیه گزارشی از عملکرد کمیته عالی و کمیته‌های تعیین خسارت به تفکیک امور/منطقه/ناحیه و یا سایر دوائر مربوطه نموده و نتیجه اقدامات و نتایج بدست آمده را به اطلاع مدیرعامل شرکت توزیع برساند. این گزارش در برگرفته موضوعاتی چون تعداد و میزان کل خسارت پرداخت شده به مشترکین و مصرف کنندگان برق، دلایل بروز حادثه و... می‌باشد که به عنوان یکی از ورودی‌های جلسات بازنگری مدیریت مورد استفاده قرار می‌گیرد.

**تبصره:** شرکت توزیع می‌باید نسبت به ارسال گزارش مدیریتی مربوط به تفکیک امورها/ مناطق عملیاتی به معاونت هماهنگی توزیع توانیر در مقاطع زمانی سه ماهه اقدام نماید.

#### ۵.۱.۷. مبادی ورودی درخواستها برای جبران خسارت

علاوه بر مراجعه حضوری ذینفع/ذینفعان به امورها/ مناطق/نواحی و یا سایر دوائر برای جبران خسارت وارده یکی دیگر از منابع ورودی در این دستورالعمل، درخواستهایی است که به واحدهای روابط عمومی یا دفتر رسیدگی به شکایات و یا هر یک از دیگر واحدهای شرکت توزیع اعلام می‌گردد، خواهد بود. در صورت برخورد با این دسته از موضوعات، واحدهای فوق‌الذکر موظفند نسبت به قبول درخواست اقدام و به واحد مربوطه ارسال و موضوع را تا زمان حصول نتیجه و اعلام به ذینفع/ذینفعان پیگیری نمایند.

#### ۵.۱.۸. حداقل مدارک موردنیاز

حداقل مستندات و مدارک موردنیاز (علاوه بر فرمهای مندرج و ضمیمه این دستورالعمل) برای اثبات بروز خسارت به ذینفع/ذینفعان به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱- آخرین قبض پرداخت مشترک یا مصرف‌کننده
- ۲- مدارک مثبته اجاره‌نامه یا سند مالکیت یا بنچاق یا گواهی مبنی بر سکونت خسارت دیده در محل انشعاب
- ۳- فاکتور فروشگاه یا تعمیرگاه مجازی که اقدام به تعمیر تجهیزات خسارت دیده نموده، حاوی اطلاعات کامل شامل نام، شماره تلفن، آدرس و دارای مهر و امضاء
- ۴- ارایه اسناد مثبته درمانی و یا پزشکی قانونی و...
- ۵- فرم گزارش بازدید، بررسی و تحلیل حادثه منجر به خسارت (فرم شماره ۲)



**تبصره ۱:** در مواردی که تعمیرات بسیار جزیی و یا فاقد نمایندگی مجاز تعمیرات در آن شهر می باشند فاکتور ارائه شده قابل قبول می باشد.

**تبصره ۲:** در صورتی که وقوع خسارت توام با آتش سوزی باشد نظریه کارشناس آتش نشانی جزء لاینفک مدارک موردنیاز به ضمیمه پرونده خسارت می باشد.

#### ۵.۱.۹. نکات مهم و الزامی رسیدگی به پرونده خسارت به مشترکین

- کسب اطمینان از تطابق خسارت وارده با تجهیزات اعلام شده و نوع حادثه
- کسب اطمینان از تطابق فاکتورهای ارائه شده با تجهیزات خسارت دیده
- فاکتور تعمیر و یا تعویض مورد تأیید ارائه شده با توجه به موضوع قدمت وسیله و عمر مفید آن
- تعیین مبلغ خسارت در سقف مبالغ تعیین شده ، توسط کمیته تعیین خسارت برای دستگاه و تجهیزاتی که قابل تعمیر نمی باشند
- کسب اطمینان از انطباق تعرفه با کاربری اشتراک مربوطه
- کسب اطمینان از مدارک پزشکی ارائه شده با موضوع حادثه و فرد حادثه دیده

#### ۵.۲. مستندات

۵.۲.۱. یک نسخه از آمار و اطلاعات مربوط به موضوع بیمه نامه شامل منابع دریافتی ، هزینه های پرداختی به شرکت های بیمه و خسارت های پرداختی به مشترکین یا مصرف کنندگان برق را برای استفاده آماری و تهیه گزارش شش ماهه جهت ارائه به کمیسیون های انرژی ، برنامه و بودجه و دیوان محاسبات ( تبصره بند ۵۸ قانون بودجه سال ۹۱ کل کشور ) نزد دبیر کمیته عالی پرداخت خسارت مشترکین نگهداری و یک نسخه از آن بصورت ماهانه به شرکت توانیر ارسال گردد.

شماره سند :  
ویرایش :  
تاریخ صدور :  
تاریخ تجدید نظر :  
شماره تجدید نظر :

شرکت توانیر  
وزارت نیرو  
معاونت هماهنگی توزیع  
دستورالعمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی



## ۶- پیوست ها

| شرح  | کد      |
|--|---------|
| فرم درخواست جبران خسارت ناشی از حوادث                | شماره ۱ |
| فرم گزارش بازدید ، بررسی و تحلیل حادثه منجر به خسارت | شماره ۲ |
| فرم صورتجلسه بررسی کمیته تعیین خسارت                 | شماره ۳ |
| فرم صورتجلسه کمیته عالی تعیین خسارت                  | شماره ۴ |
| فرم فهرست صورتحسابهای غرامت/خسارت وارد               | شماره ۵ |
| فرم گزارش بررسی اولیه حادثه منجر به صدمات جانی       | شماره ۶ |

شماره سند :  
ویرایش :  
تاریخ صدور :  
تاریخ تجدید نظر :  
شماره تجدید نظر :

شرکت توانیر  
وزارت نیرو  
معاونت هماهنگی توزیع  
دستورالعمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی



### فرم شماره ۱ - الف

#### فرم درخواست جبران خسارت ناشی از حوادث

تاریخ : .....

شماره ثبت دفتر خسارت : .....

مدیر محترم امور / منطقه / ناحیه برق..... :

اینجانب ..... فرزند ..... کد ملی / شماره شناسنامه .....

نوع اشتراک : تکفاز  سه فاز  با شماره شناسه قبض ..... و پرونده شماره.....

آدرس: ..... ( با ترسیم کروکی در پشت صفحه )

کد پستی : ..... شماره تلفن همراه : ..... شماره تلفن ثابت: .....

وضعیت سکونت : استیجاری  ملکی

به علت بروز حادثه در ملک مسکونی در تاریخ ..... ساعت ..... به شرح زیر خسارات مالی (

اموال و لوازم ) / جانی به اینجانب و یا خانواده / میهمان / ... وارد شده است.

نوع آسیب

لوازم و تجهیزات

ردیف

.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....

نوع صدمه

نام خانوادگی نفرات آسیب دیده

ردیف

.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....

شماره سند :  
ویرایش :  
تاریخ صدور :  
تاریخ تجدید نظر :  
شماره تجدید نظر :

شرکت توانیر  
وزارت نیرو  
معاونت هماهنگی توزیع  
دستورالعمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی



خواهشمند است نسبت به بررسی و صدور تائیدیه غرامت/خسارت وارده اقدام نمایند.  
ضمناً پیوست فهرست صورتحسابهای غرامت/خسارات وارده طبق فرم شماره ۵ پیوست ایفاد  
میگردد.

### مدارک مورد نیاز :

- ۱- تصویر و اصل آخرین قبض برق پرداختی
- ۲- تصویر به همراه اصل اجاره نامه ، مبیع نامه ، سند مالکیت و یا بنچاق
- ۳- تصویر شناسنامه/کارت ملی

مدارک مورد نیاز ضمیمه شده است؟ بلی  خیر

نام و امضاء درخواست کننده :



**فرم شماره ۱-ب**

**نام و نام خانوادگی ساکن در محل انشعاب :**

**معاون محترم بهره برداری / رئیس اداره اتفاقات و عملیات شبکه و یا حوادث برق**  
لطفاً نسبت به بررسی موضوع و اعلام نتیجه به واحد ذیربط اقدام فرمایید

**مدیر امور / منطقه / ناحیه برق**

آقای .....

حادثه مذکور به شماره رکورد ..... در نرم افزار خاموشی ثبت گردیده است . لطفاً  
در اسرع وقت از محل وقوع حادثه مربوط به مشترک به نام خانم / آقای ..... بازدید و  
گزارش مربوطه را جهت دبیر محترم کمیته تعیین خسارت ارسال فرمائید.

**معاون محترم بهره برداری / رئیس اداره اتفاقات و عملیات شبکه / حوادث برق**



## فرم شماره ۲

### فرم گزارش بازدید، بررسی و تحلیل حادثه منجر به خسارت

#### دبیر محترم کمیته تعیین خسارت

با سلام،

احتراماً، باستناد نامه / درخواست شماره ..... مورخ ..... گزارش اداره  
اتفاقات و عملیات / حوادث برق به شماره رکورد امور/ منطقه / ناحیه برق ..... در  
تاریخ ..... از محل وقوع حادثه و لوازم و تجهیزات خسارت دیده موضوع درخواست  
شماره ..... خانم / آقای ..... به شماره شناسه قبض ..... و آدرس ..... بازدید  
بعمل آمده و با توجه به نوع اشتراک تکفاز  یا سه فاز  تعرفه خانگی  تعرفه غیر خانگی   
نوع کاربری مسکونی  غیر مسکونی  برق مجاز  برق غیر مجاز   
وضعیت کتور: سالم  دستکاری شده  آسیب دیده  شرح حادثه و خسارت وارد شده به  
شرح ذیل مورد تأیید است.

.....  
.....  
.....

ضمناً از لوازم آسیب دیده مشترک بازدید و لیست لوازم به شرح زیر می‌باشد، همچنین به مشترک  
اعلام گردیده نسبت به تعمیر لوازم خود توسط تعمیرگاه مجاز اقدام و نسبت به ارائه فاکتور معتبر  
اقدام نماید.

| ردیف | نام دستگاه | شماره سریال | کارخانه سازنده | وضعیت ظاهری دستگاه | سال ساخت |
|------|------------|-------------|----------------|--------------------|----------|
| ۱    |            |             |                |                    |          |
| ۲    |            |             |                |                    |          |
| ۳    |            |             |                |                    |          |

نام و نام خانوادگی  
معاون یا مسئول بهره برداری امور عملیاتی ....

نام و نام خانوادگی مامور بازدید  
تاریخ بازدید





### فرم شماره ۳

#### فرم صورتجلسه بررسی کمیته تعیین خسارت

بدینوسیله گواهی می‌شود که در ساعت ..... مورخ ..... بر طبق گزارش اداره  
اتفاقات شبکه / حوادث برق حادثه‌ای بر روی فیدر شماره ..... منشعب از پست زمینی /  
هوایی ..... به آدرس: .....  
حادث گردیده است علت حادثه به شرح زیر تعیین می‌گردد.

این موضوع در جلسه شماره ..... کمیته تعیین خسارت امور / منطقه / ناحیه برق .....  
در تاریخ ..... مطرح گردیده و به شرح زیر تصمیم‌گیری شد.

الف : پرداخت مبلغ ..... ریال بابت خسارت مذکور به مشترکین / مصرف کنندگان  
مورد تصویب قرار گرفت.

ب : با توجه به مبلغ ..... ریال خسارت خارج از اختیارات کمیته تعیین خسارت امور /  
منطقه / ناحیه برق می‌باشد.

مقرر گردید پرونده به کمیته عالی تعیین خسارت ارسال گردد.

**دبیر محترم کمیته تعیین خسارت :**

**نام و امضاء مدیر یا مسئول خدمات مشترکین / بعنوان عضو و دبیر کمیته:**

**نام و امضاء معاون یا مسئول بهره برداری بعنوان عضو :**

**نام و امضاء مدیر امور / منطقه / ناحیه برق بعنوان عضو و رئیس کمیته:**

اصل: پرونده مشترک

رونوشت: دبیر کمیته تعیین خسارت مشترکین جهت اقدام لازم



## فرم شماره ۴

### فرم صورتجلسه کمیته عالی تعیین خسارت

نشست کمیته عالی تعیین خسارت در تاریخ ..... با موضوع ..... بنا به درخواست  
شماره ..... خانم/ آقای ..... به شماره شناسه قبض  
..... مطرح و پس از بررسی‌های لازم به شرح ذیل تصمیم‌گیری شد.  
 الف : پرداخت مبلغ ..... ریال مورد تأیید است.  
 ب : میزان خسارت ..... ریال مورد تأیید است جهت اقدام به بیمه‌گر  
ارسال گردد.

### نام و نام خانوادگی اعضاء کمیته عالی تعیین خسارت

۱- نام و امضاء مدیر امور/منطقه/ناحیه عملیاتی ذیربط بعنوان عضو

۲- نام و امضاء نماینده بیمه گر بعنوان عضو

۳- نام و امضاء معاون یا مدیر دفتر خدمات مشترکین شرکت توزیع بعنوان عضو و دبیر کمیته

۴- نام و امضاء معاون بهره‌برداری و دیسپاچینگ شرکت توزیع بعنوان عضو

۵- نام و امضاء مدیر عامل شرکت توزیع بعنوان عضو و رئیس کمیته

با توجه به محتویات پرونده و بررسی‌های انجام شده و تصمیمات کمیته عالی تعیین خسارت بشرح  
ذیل اعلام می‌گردد.

الف: مبلغ قابل پرداخت به میزان ..... ریال مورد تأیید می‌باشد.

ب: خسارت مذکور مورد تأیید قرار نگرفت مراتب به نحو مقتضی به اطلاع ذینفع/ذینفعان  
رسانده شود.

اصل : پرونده مشترک

رونوشت: دبیر کمیته عالی تعیین خسارت مشترکین جهت اقدام لازم



شرکت توانیر  
وزارت نیرو  
معاونت هماهنگی توزیع  
دستورالعمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی

شماره سند :  
ویرایش :  
تاریخ صدور :  
تاریخ تجدید نظر :  
شماره تجدید نظر :

### فرم شماره ۵

### فرم فهرست صورتحسابهای غرامت / خسارات وارده

شرکت توزیع نیروی برق .....  
مدیر محترم امور / منطقه / ناحیه / ... برق

احتراماً، فاکتورهای مربوط به خسارت فوق شامل ..... برگ به شرح ذیل پیوست می گردد.

| ردیف   | اقلام آسیب دیده | شماره و تاریخ صورتحساب | مبلغ صورتحساب (ریال) |
|--------|-----------------|------------------------|----------------------|
| ۱      |                 |                        |                      |
| ۲      |                 |                        |                      |
| ۳      |                 |                        |                      |
| ۴      |                 |                        |                      |
| ۵      |                 |                        |                      |
| ۶      |                 |                        |                      |
| ۷      |                 |                        |                      |
| ۸      |                 |                        |                      |
| ۹      |                 |                        |                      |
| ۱۰     |                 |                        |                      |
| جمع کل |                 |                        |                      |

نام و امضاء مشترک / مصرف کننده:

تاریخ:

شماره سند :  
ویرایش :  
تاریخ صدور :  
تاریخ تجدید نظر :  
شماره تجدید نظر :

شرکت توانیر  
وزارت نیرو  
معاونت هماهنگی توزیع  
دستورالعمل نحوه بررسی و برآورد خسارت به مشترکین خانگی



## فرم شماره ۶

### فرم گزارش بررسی اولیه حادثه منجر به صدمات جانی

شرکت بیمه ....

ضمن ارسال درخواست جبران خسارت ناشی از حادثه منجر به صدمات جانی مربوط به خانم / آقای ..... با کد ملی / شماره شناسنامه ..... به شماره شناسه قبض ..... و باتوجه به بررسی های اولیه مبنی بر وجود انشعاب قانونی و استفاده مجاز از اشتراک مذکور لطفاً در اسرع وقت اقدامات لازم صورت پذیرفته و نتیجه را کتباً به کمیته عالی تعیین خسارت اعلام فرمائید.

مدیرعامل: