



بهینه سازی خدمات مشترکین

احمد یمانی نجف آبادی
شرکت توزیع نیروی برق استان اصفهان

چکیده مقاله :

با توجه به تشکیل شرکتهای توزیع نیروی برق استانی برنامه ریزی برای بهینه‌سازی بخش توزیع و ایجاد اصلاحات بنیادی و اساسی در واحدهای مختلف این بخش از صنعت برق کشور امریست ضروری و اجتناب ناپذیر که میبایست توسط متخصصان و صاحبان امر تحقق یابد.

در این میان واحد خدمات مشترکین شرکتهای توزیع به جهت گستردگی محدوده فعالیت ، تراکم و تنوع متقاضیان و مشترکین برق و همچنین تعدد شیوه‌های برق‌رسانی دارای ویژگی خاص میباشد. بعلاوه از آنجا که این واحد مسئولیت مهم اجراء برنامه‌ها و سیاستهای فروش انرژی و تحمیل درآمد و ایجاد روابط معقول و عادلانه بین شرکت و مشترکین را عهده‌دار میباشد ، لذا برای پیشگیری از برخی زیانها بویژه-زیانهای مالی و برطرف نمودن نابسامانیهای موجود ، تجدید سازمان و تقویت این واحد امریست ضروری و لازم در جهت ایجاد تعادل بین درآمدها و هزینه‌ها. بدیهی است که ایجاد چنین تعادلی نه تنها شرکتهای جدیدالتاسیس توزیع را از خطر ناکامی حفظ خواهد کرد بلکه موجبات پیشرفت آنها را بیش از پیش فراهم خواهد نمود.

در این مقاله روشهای بهینه‌سازی خدمات مشترکین مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

در کلیه سازمانها و مؤسساتی که مسئولیت خطیر تاءمین خدمات شهری را عهده دار هستند ، واحد خدمات مشترکین از اهمیت زیادی برخوردار میباشد. در بین تمامی این سازمانها و مؤسسات خدماتی ، شرکتهای توزیع نیروی برق دارای اهمیت و ویژگیهای خاص خود بوده و به تبع آن واحدهای خدمات مشترکین این شرکتها نقش اساسی و کلیدی را در اداره امور ایفاء می نمایند.

یکی از اهداف تشکیل شرکتهای توزیع ، اداره نمودن آنها بر مبنای سود دهی اقتصادی و جلوگیری از برخی زیانهای مادی و معنوی و نابسامانیهای گذشته بوده است. در این راستا به جهت آنکه واحد خدمات مشترکین وظیفه مهم اجراء برنامهها و سیاستهای فروش انرژی و تحمیل درآمد را عهده دار میباشد ، لذا دستیابی به هدف فوق الذکر ممکن نخواهد شد مگر آنکه شرکتهای توزیع در وضعیت قبلی واحد های خدمات مشترکین تابعه بازرنگری و از هر جهت آنها را تقویت نمایند. واحدهای خدمات مشترکین در شرکتهای توزیع برق بمنزله ستون و محور اصلی نگهداری و ایمن سازی عمل نموده و چنانچه این ستون ست ، نامتعادل و متزلزل باشد دیری نخواهد پایید که شرکتهای توزیع از لحاظ ایجاد تعادل بین درآمد و هزینه دچار کاستی و نقصان گردیده و خطر ناکامی آنان را تهدید خواهد نمود. بنابراین به منظور ایجاد تحول و دگرگونی در ساختارهای گذشته و به جهت رشد و بالندگی و پویائی شرکتهای جدیدالتاءسیس توزیع ، میبایست شرکتهای واحدهای خدمات مشترکین توجه کافی مبذول و نسبت به تجدید سازمان و تقویت مادی و معنوی آنها همت گمارند. ضمناً چون این واحدها به عنوان خط مقدم تماس و پاسخگویی به مردم و ارباب رجوع عمل می نمایند ، لازم است افراد این واحدها از بین صالح ترین ، مردم دارترین و با تجربه ترین افراد انتخاب و گزینش شوند.

در شرایط حاضر متاءسفانه مسئولیت و رسالت واقعی واحدهای خدمات مشترکین نه توسط کارکنان این واحدها و نه از سوی مسئولین امر، بخوبی لمس نگردیده و این واحدها اغلب بصورت واحدی کوچک و محدود در حد رفع نیازهای عادی روزمره انجام وظیفه نموده و از هرگونه تحول ، نوآوری ، جسارت و پویائی بی بهره اند و با کمال اطمینان و یقین میتوان ادعا نمود که درصد بالائی از ناکامیهای اقتصادی که تاکنون علیرغم افزایشهای متوالی و مستمر نرخ هاوتعرفهها گریبانگیر شرکتهای برق بوده ، ناشی از این امر میباشد. بنابراین هرگونه بهینه

سازی در بخش توزیع مقدماتاً " مستلزم بهینه سازی خدمات مشترکین از طریق شناخت و درک اهمیت ، توسعه و تقویت و تجدید حیات و هویت آن خواهد بود.

۱- نقش خدمات مشترکین در سازمانهای تاءمین کننده خدمات شهری :

واحد خدمات مشترکین در سازمانهایی که عرضه خدمات شهری را عهده دار میباشند ، دارای نقش اساسی و کلیدی بوده و اینگونه سازمانها بدون دارا بودن یک واحد خدمات مشترکین با تجربه ، فعال و کارآمد ، نمی توانند به حیات اقتصادی و اجتماعی خود بصورت سالم و صحیح ادامه بدهند.

اصولاً " واحد خدمات مشترکین در سازمانهای خدمات شهری را میتوان به یک ستون اصلی و محوری تشبیه نمود که بدون وجود آن ، دیگر ستونها (واحدها) نمیتوانند دوام و قوام سازمانهای مذکور را بطور شایسته تاءمین و تضمین نمایند. در بین سازمانهای تاءمین کننده خدمات شهری ، سازمان برق به دلیل تعدد و چند گونه بودن متقاضیان و مشترکین از لحاظ میزان تقاضا و نوع مصرف و همچنین روشهای متبوع برقرسانی و گستردگی طول و عرض شبکه و متقاضیان و مشترکین ، دارای ویژگیهای خاصی بوده که دیگر سازمانهای خدماتی چنین ویژگیها و پیچیدگیها را ندارند.

۲- جایگاه واحد خدمات مشترکین در شرکتهای توزیع :

اکنون که شرکتهای توزیع برق استانی با هدف بهینه سازی سیستم توزیع و اداره کردن سیستم برمبنای سوددهی اقتصادی یکی پس از دیگری تشکیل می گردد ، واحدهای خدمات مشترکین نقش بسیار عمده و تعیین کننده ای را در رسیدن این شرکتهای به اهداف مذکور عهده دار خواهند بود. لذا بر کلیه دست اندر کاران ، برنامه ریزان و مسئولین امر در واحدهای ستادی وزارت نیرو ، شرکتهای برق منطقه ای و شرکتهای توزیع فرض است که واحدهای خدمات مشترکین را از گمنامی ، انزوا و بی تفاوتی فعلی که بعضاً " کریبان گیر این واحدهاست خارج نموده و ضمن برگزاری سمینارها ، اعطاء بورسیه ها و تنظیم دوره های آموزشی و تجربی در داخل و خارج کشور سعی نمایند اولاً " پرسنل خدمات مشترکین را از لحاظ مادی و معنوی تقویت نموده و با ایجاد حس مسئولیت و سالم سازی روابط نسبت به ارتقاء

میزان بازدهی کار در خدمات مشترکین از جنبه کمی و کیفی اقدامات لازم را معمول دارند.

شانیا" با انجام مطالعات در زمینه نحوه گردش کارها و دستورالعملها و متدهای قبول و پذیرش مشترکین و همچنین نحوه ارائه خدمات بعدی به مشترکین حتی الامکان سعی نمایند سهل ترین و کوتاهترین متدهای قبول و جذب مشترک را با دستورالعملهای روشن و گویا تدوین و در شرکتها به مورد اجراء درآورند.

بدیهی است آنچه که در حال حاضر مشترکین و متقاضیان برق و بویژه متقاضیان با قدرتهای بالا در اکثر شرکتهای توزیع از آن رنج می برند ، زمانهای طولانی از تاریخ ارائه تقاضا تا زمان دستیابی به انشعاب برق و گرفتار شدن در پیچ و خمهای اداری و اجرائی و خصوصا " عدم وجود جداول قیمت و هزینه ثابت و یکنواخت در شرکتهای مختلف می باشد که لازم است برای حل این معضل بسیار مهم فکر اساسی بعمل آید.

۳- ضرورت جلب اعتماد مشترکین برق :

همانگونه که اشاره شد شرکتهای توزیع برق استانی با هدف سود دهی و اداره شدن به شیوه اقتصادی تشکیل گردیده است.

اصولا" رسیدن به این هدف یعنی کسب سود و درآمد اقتصادی با موضوع جلب اعتماد متقابل مشترکین منافات دارد ، مگر اینکه منابع شرعی و منطقی آن بخوبی شناخته شده و با دقت نظر و مهارت خاص آمیخته با شیوههای روانشناسی اجتماعی و بدون هر گونه تبعیض بین متقاضیان و مشترکین مختلف تحمیل گردد. بدیهی است این مقصود حاصل نخواهد شد مگر اینکه شرکتهای توزیع برق دارای یک واحد خدمات مشترکین متبحر و کارآمد و بسیار با تجربه باشند ، و این واحدها با احساس مسئولیت کامل در قبال هر دو طرف (شرکت توزیع برق و مشترکین) به نحوی روی کارها برنامه ریزی کنند که در چارچوب تعرفه ها ، دستورالعملها و نرخهای مصوب ، حق و حقوق شرکت را بطور تمام و کمال مطالبه و وصول نمایند. در غیر اینصورت این خطر عمده وجود خواهد داشت که شرکتهای توزیع با هدف کسب درآمد صرف و با حرکتها و تصمیمات ناشیانه افراد غیر مسئول و تخطی از ضوابط آئین نامه و تعرفه ها ، موجبات سرخوردگی و سلب اعتماد مشترکین و نهایتا" توسعه شایعات و هتک حیثیت و حرمت شرکت را فراهم آورند که این خود زیانی است جبران ناشدنی.

۴- بهینه سازی ساختار سازمانی و تشکیلاتی خدمات مشترکین :

از آنجا که شرکتهای برق منطقه‌ای به جهت ماهیت و رسالت شغلی سازمانهای فنی و مهندسی می‌باشند ، لذا تا کنون به واحدهای اداری توجه شایسته مبذول نگردیده و واحد خدمات مشترکین در اکثر این شرکتها نه بصورت یک واحد مستقل مهم ، بالنده و پویا با کادر متخصص مجرب با تحمیلات عالی برخوردار نشده بلکه خدمات مشترکین بصورت یک واحد کوچک و محدود در حد پاسخگوئی به مراجعین وانجام کارهای عادی روزمره و بدون هر گونه تحول ، نوآوری ، تغییر در روشهای کهن اصلاح گردش کارها ، ابداع روشهای جدید کسب درآمد ، جلوگیری از سوءاستفاده‌ها و امثال آن ادامه حیات داده است. لذا هرگونه بهینه سازی در زمینه خدمات مشترکین مقدماتاً " مستلزم تجدید حیات و تقویت واحدهای خدمات مشترکین در شرکتهای توزیع برق استانی از لحاظ ساختار سازمانی و تشکیلاتی و پرسنلی خواهد بود. ضمناً " چون واحدهای خدمات مشترکین دائماً " با مشترکین و متقاضیان در ارتباط مستقیم بوده و بعنوان خط مقدم تماس با مردم و ارباب رجوع عمل مینمایند ، انتخاب صالح ترین و شایسته ترین افراد بعنوان کادر و پرسنل خدمات مشترکین از حتمی‌ترین ضرورتهاست که مدیریت این شرکتها باید مد نظر داشته باشند.

۵- اصلاح ضوابط ، مقررات و دستورالعملهای مربوطه :

در شرکتهای برق منطقه‌ای و بستج آن شرکتهای توزیع ، تعرفه‌های برق ، آئین‌نامه تکمیلی تعرفه‌های برق و بخشنامه‌های تکمیلی مربوطه است که روابط بین شرکتهای برق از یک طرف و میلیونها نفرمشترک و متقاضی رادرتطرف مقابل بصورت دقیق ترسیم و مشخص میسازد. بدین ترتیب چنانچه این آئین نامه ها و مقررات بصورت صحیح و اصولی تدوین نگردیده و احیاناً " دارای ابهامات ، نارسائیهها و نواقصی باشد که مجریان آن در واحدهای خدمات مشترکین دچار برداشتهای چند گانه و سرگشتگی و بلاتکلیفی گردند ، بالطبع اشتباهات ، تبعیضات ، تفسیر به رای‌ها ، حق کشی ها ، هدر رفتن درآمدها و مشکلاتی از این قبیل گریبانگیر شرکتهای برق خواهد گردید که جبران و علاج آن بسادگی میسر نخواهد بود.

از جمله مباحث بسیار مهم و ظریف مندرج در آئین نامه تکمیلی تعرفه ها ، نحوه فروش انشعاب به متقاضیان جدید برق و میزان هزینه‌ایست که این متقاضیان

با توجه به میزان تقاضا و نوع مصرف و نحوه برقرسانی بایستی به شرکت پرداخت نمایند. در آئین نامه و تعرفه های جاری میزان هزینه ها و نحوه برخورد با متقاضیان در مواردی که ذیلاً به آن اشاره خواهد گردید بصورت حساب شده و اصولی تعیین و ترسیم نگردیده و این مسئله خدمات مشترکین شرکتها را با مشکلات اجرایی به شرح زیر مواجه نموده است.

۵-۱- اولین مورد اشکال مربوط به تاءمین برق متقاضیان انشعابات تکفاز و انشعابات ۲۵ و ۵۰ آمپر سه فاز می باشد. در این فصل صرفاً "دریافت هزینه انشعاب مجاز گردیده و جهت تاءمین برق پاساژها ، بلوکها و مجموعه های ساختمانی که وضعیتی سواى متقاضیان انفرادى دارند ، هیچگونه ضابطه ویژه‌ای تعیین نگردیده. این مجموعه ها اکثراً" در نقاط مرکزی و متراکم شهرها احداث شده و برقرسانی به آنها غالباً" نیاز به تهیه زمین و احداث پستهای زمینی جدید و یا توسعه و تقویت پستهای زمینی موجود دارد که هزینه بسیار گزافی را به شرکتهای برق تحمیل خواهند نمود. بدیهی است که ارقام هزینه انشعاب دریافتی از این مجموعه ها با سرمایه‌گذاریهای سنگین انجام شده قابل قیاس نبوده و ایجاب مینماید در اینمورد تجدید نظر کلی بعمل آید. جهت حل این مشکل پیشنهاد میشود فصلی از آئین نامه تکمیلی تعرفه ها ، به نحوه برقرسانی به مجموعه های ساختمانی تخصیص داده شده و طی آن از کلیه بلوکهایی که مجموع برق مورد نیاز آنها بیش از ۵۰ آمپر سه فاز میباشد علاوه بر هزینه انشعاب سهمی از هزینه های زمین ، ساختمان و تجهیزات پست زمینی متناسب با قدرت مورد نیاز مجموعه محاسبه و دریافت گردد.

۵-۲- دومین اشکال عمده و مهمی که در آئین نامه و مقررات فعلی وجود دارد ، عدم پیش بینی و تعیین ضوابط مشخص جهت سطالبه و تعرف زمین مورد نیاز جهت احداث پستهای ترانسفورماتور از متقاضیان برق میباشد. در حال حاضر اکثر بساز بفروشها و مالکین زمینهای بزرگ در داخل محدوده خدماتی شهرها (زمینهای بایر و زمینهای بجا مانده از ساختمانهای کلنگی تخریب شده و واحدهای کارگاهی انتقالی) از طریق شهرداریها اقدام به تفکیک زمین ، اخذ پروانه ساختمانی و احداث مجموعه های بزرگ چند طبقه مینمایند ، در

حالی که جهت تأمین برق آنها حتماً نیاز به احداث پست ترانسفورماتور جدید در محل مجموعه خواهد بود. اما مالکین و عاملین این مجموعه ها بدون هماهنگی قبلی با شرکتهای برق و بدون پیش‌بینی محل مناسب احداث پست ، یا پلاکها را پس از تفکیک به افراد متفرقه بفروش می‌رسانند و یا اینکه راه‌سا اقدام به ساخت و تکمیل مجموعه نموده و شرکتهای توزیع برق را در مقابل عمل انجام شده قرار می‌دهند. متأسفانه شهرداریها نیز علیرغم درخواستهای مکرر و به دلیل اینکه قانون آنان را ملزم نکرده است تا کنون با شرکتهای برق همکاری ننموده و بدون هرگونه استعلامی در رابطه با نحوه تأمین برق ، اقدام به تفکیک و صدور پروانه ساختمانی برای اینگونه زمینها مینمایند. لذا پیشنهاد میشود اولاً در آئین نامه تکمیلی تعرفه‌ها چارچوب و ضوابط مشخص و معینی جهت مطالبه و تصرف محل پست از متقاضیان با قدرتهای مختلف تدوین و بسمورد اجراء گذاشته شود تا ضمن حل مشکل شرکتهای توزیع برق از برخی تبعیضات و نابسامانیهای فعلی جلوگیری بعمل آید ، ثانیاً با ایجاد هماهنگی بین وزارت نیرو و وزارت کشور (و در صورت لزوم با طرح مسئله در هیئت وزیران) ترتیبی اتخاذ گردد تا کلیه شهرداریها قانوناً مکلف شوند قبل از هرگونه تفکیک زمین و یا صدور پروانه ساختمانی ، موضوع نحوه تأمین برق و نیاز یا عدم نیاز به محل پست ترانسفورماتور را از شرکتهای توزیع برق استعلام نموده و در صورت نیاز به زمین پست ، محل آنرا در همان ابتدای امر در نقشه‌های مصوب پیش‌بینی و واگذار نمایند.

۳-۵- از دیگر موارد اشکال در تعرفه ها و دستورالعملهای جاری ، تغییرات متوالی و مستمر نرخ تعرفه ها ، تعدد تعرفه ها ، عدم تناسب و پیچیدگی محاسباتی آنها و اشکالاتی از این نوع میباشد. وجود این مسائل واحدهای حسابداری و خدمات مشترکین را در ارتباط با پاسخگویی به معترضین و مراجعین و قانع نمودن آنها و محاسبه و صدور قبوض اصلاحی با مشکل مواجه نموده است.

با توجه به مراتب فوق ایجاب مینماید تعرفه‌های برق از سوی مقامات و کارشناسان ذیصلاح مورد بازنگری قرار گرفته و بصورت ساده ، متناسب ، منطقی و

۶- نظارت بر مصرف مشترکین و کشف درآمدهای متفرقه :

تعرفه‌های جاری برق مشترکین را از نظر نحوه^۶ محاسبه بهای برق مصرفی به چندین طبقه و گروه تقسیم و برای برخی از مصرف کنندگان براساس نوع مصرف و فعالیت تخفیفات ویژه‌ای را منظور نموده است. لذا حد و مرز تعرفه های مختلف بایستی توسط واحدهای خدمات مشترکین به خوبی شناخته شده و به هنگام انعقاد قرارداد و فروش انشعابات جدید ، مشترکین هر گروه را بطور صحیح انتخاب نموده و در یک کلام تک تک مشترکین را از لحاظ قیمتی که باید بابت بهای برق مصرفی بپردازند در جای واقعی خود قرار دهند. اما آنچه مهم است اینکه پس از تعیین قدرت انشعاب و انتخاب تعرفه اولیه و جذب مشترکین جدید ، رابطه بین شرکت و مشترکین نباید صرفاً " به قرائت کنتور و توزیع قبوض محدود گردد ، بلکه اعمال نظارت مستمر و دائم برنحوه^۶ مصرف و نوع فعالیت یکایک مشترکین از ضروریاتی است که واحدهای خدمات مشترکین موظف به برنامه ریزی و اجرای آن بوده و در صورت تعطیلی و عدم توجه به امل مذکور، بتدریج انواع سوءاستفاده‌ها، تخطی از قراردادهای و تعهدات ، هدر رفتن درآمدها و حیف و میل حق و حقوق شرکت در سیستم پدیدار خواهد شد. از جمله موارد ضروری در زمینه کنترل مصرف و فعالیت مشترکین میتوان به موارد زیر اشاره نمود.

۶-۱- تجاوز مشترکین از قدرت مورد قرارداد اولیه که این امر بصورت مستمر و برای همه مشترکین با قدرتهای مختلف ممکن است اتفاق بیافتد و چنانچه واحدهای خدمات مشترکین اینگونه مصرف کنندگان را شناسائی و مابه‌التفاوت هزینه انشعاب قدرت اضافی را مطالبه نمایند ، مبالغ قابل توجهی را عاید شرکتهای توزیع خواهند نمود. یک نمونه بارز در این زمینه ، وجود انشعابات پنج آمپر قدیمی در داخل شهرها است که در گذشته‌های دور از شرکتهای برق خریداری شده و اکنون با مصارف بسیار بالا در اختیار مشترکین میباشد . بدیهی است در زمانهایی که این انشعابات اخذ گردیده ، مصارف مشترکین منحصر به چند رشته لامپ روشنائی بوده و هیچیک از وسائل برقی خانگی کنونی از قبیل یخچال ، فریزر ، تلویزیون ، اطوی برقی ، سماور برقی،

ماشین لباسشویی و وسایل پر مصرفی از این نوع در منازل وجود نداشته است. ولی در حال حاضر با آمدن تمامی این وسایل برقی به خانه ها ، انشعابات پنج آمپر قدیمی بهیچوجه کفاف نیاز برق منازل را نداده و در نتیجه مشترکین مربوطه با دستکاری و نصب کلیدهای با آمپراژ بالا از این انشعابات بدون هرگونه محدودیتی استفاده مینمایند. تعداد این نوع انشعابات در کل شرکتها در سطح کشور حدود یک میلیون و پانصد هزار مورد بوده و چنانچه مابهالتفاوت هزینه مربوطه بر مبنای مصرف واقعی مشترکین محاسبه و وصول گردد ، رقمی حدود چهل میلیارد تومان را عاید شرکتهای توزیع خواهند نمود.

۶-۲- تغییر نوع مصرف و تعدی از تعرفه اولیه ، سوءاستفاده از نرخهای مخفف ، بازفروش نیروی برق و دادن انشعابات فرعی به واحدهای مجاور و بسا مصارف متفاوت ، سوءاستفاده از کد خانوار و عدم توجه به واقعیتها در اینمورد ، دخالت در دستگاه اندازه گیری و خطای کنتورها و عدم آزمایش و کنترل دوره ای آنها ، عدم تناسب بین آمپراژ انشعاب و قدرت کلید منصوبه ، دخالت در شبکه و سرقت نیروی برق و مواردی از این قبیل از جمله اشکالاتی است که در حال حاضر وجود داشته و متأسفانه واحدهای خدمات مشترکین بدلیل عدم وجود وقت و امکانات ، کمتر به برنامه ریزی در جهت رفع آنها توجه نموده اند. لذا از آنجا که رسیدگی به این مسائل و اشکالات ، دستیابی به منابع جدید درآمد و جلوگیری از حیف و میل حق و حقوق شرکت را به همراه خواهد داشت پیشنهاد میشود در شرکتهای توزیع برق گروههای بازرسی خبره و کارآمد تشکیل گردیده و تحت نظر واحدهای ستادی خدمات مشترکین کار رسیدگی به مسائل و معضلات مذکور را آغاز نمایند.

۷- قرائت کنتور ، توزیع صورتحساب و وصول بهای برق مصرفی مشترکین :

یکی از مشکلات جاری و مهم شرکتهای توزیع وجود مطالبات معوقه از مشترکین بابت بهای برق مصرفی میباشد که علیرغم تمامی پیگیریها ، تمهیدات و اتخاذ روشهای تنبیهی حجم این مطالبات تاکنون کاهش نیافته بلکه به موازات افزایش متوالی نرخ تعرفه ها ، مجموع ارقام مطالبات مذکور بدون در نظر گرفتن نوسانات

دوره‌ای دانشا " سیر صعودی می‌پیماید. شیوه‌های حل این مشکل جهت مشترکین ردیف عادی و فشارقوی بصورت جداگانه به شرح زیر می‌باشد.

۷-۱- روشهای پیشنهادی جهت کاهش مطالبات مشترکین ردیف عادی :

یکی از راههای کاهش حجم مطالبات از مشترکین عادی افزایش دوره‌های قرائت و صورتحسابگیری و سبکتر نمودن مبلغ مندرج در هر صورتحساب است به نحوی که مشترکین و بویژه قشر حقوق بگیر و کم درآمد راحت تر بتوانند با ایجاد تعادل بین درآمد و هزینه‌های ماهیانه، نسبت به پرداخت بهای برق مصرفی خود اقدام نمایند، ولی راه حل قطعی این معضل تهیه و تدارک کنتورهای کارتی یا اعتباری و نصب جهت تمامی مشترکین می‌باشد. بدین طریق مشترکین ضمن پرداخت بدهی‌های گذشته، ملزم خواهند بود با پیش خرید کارتهای اعتباری، بهای برق مصرفی آینده خود را نیز در مقاطع مختلف به شرکت پرداخت نمایند. انتظار می‌رود وزارت نیرو با محاسبه میزان سود بانکی متعلقه به مطالبات سنگین شرکتها، روی هزینه‌های اولیه ساخت و نصب این کنتورها سختگیری ننموده و دستور اقدام در این مورد را صادر نماید.

۷-۲- روشهای پیشنهادی جهت کاهش مطالبات مشترکین ردیف فشارقوی :

نظر به اینکه مبالغ صورتحسابهای فشار قوی اغلب سنگین می‌باشد، لذا مشترکین مربوطه از پرداخت مبلغ یک یا دو هزار تومان هزینه قطع و وصل باکی نداشته و ترجیح می‌دهند بجای پرداخت مبلغ صورتحسابها، وجوه مربوطه را در دیگر امور سودآور بکار گیرند. به همین لحاظ پیشنهاد میشود اولاً " در تمامی شرکتهای توزیع مدت قرائت صورتحسابگیری انشعابهای ردیف فشارقوی بصورت ماهیانه درآید. (لازم به یادآوری است که در شرکت توزیع نیروی برق استان اصفهان این کار انجام شده است)، ثانیاً " با تصویب مقامات ذیصلاح اجازه داده شود تا شرکتهای توزیع بدون در نظر گرفتن یک یا دو فقره آخرین صورتحساب صادره، به مابقی مطالبات معوقه از این مشترکین کارمزدی به میزان یک درصد درماه (سالیانه حدود دوازده درصد) اضافه نموده و به مشترکین جهت پرداخت ابلاغ نمایند. البته موضوع قطع انشعاب مشترکین بدوکار و بدحساب نیز بایستی کماکان

ادامه یابد.

بدیهی است با اتخاذ دو روش تنبیهی فوق بصورت توأم ، موجب خواهد گردید تا مشترکین از فکر سودجویی نسبت به حق و حقوق دیگران مرفسنظر نموده و هر چه سریعتر نسبت به پرداخت بهای برق معرفی خود اقدام نمایند.

نتیجه :

پس از مباحث فوق میتوان بعنوان یک نتیجه گیری کلی ادعا نمود که تمامی مشکلات و مسائل فعلی شرکتهای توزیع که به کار و وظایف واحدهای خدمات مشترکین مرتبط می گردد ، صرفاً " در صورتی حل و فصل و رفع و رجوع خواهد گردید که به این واحدها با دیدی همه جانبه و نو متناسب با اقسامیتها و نیازهای جاری شرکتهای توزیع نگاه شده و تصمیم مناسب درمورد بهینه سازی آنها اتخاذ گردد. به امید اینکه :

- واحدهای خدمات مشترکین را درک نموده و به آنان اهمیت بدهیم.
- واحدهای خدمات مشترکین را از لحاظ مادی و معنوی تقویت کنیم.
- از واحدهای خدمات مشترکین کار بیشتر ، فعالیت افزونتر و تحمیل درآمد بیشتر مطالبه نمائیم تا بتوانیم شرکتهای جدیدالتاسیس توزیع را با موفقیت اداره نمائیم.

منابع :

- ۱ - تعرفه ها و آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق