

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |                   | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|-------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66 | กันยายน 66 | ไตรมาส 3          |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% |                | 100        |            |                   |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%     | .....%     | .....%            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | .....      | -          | ไม่มีข้อร้องเรียน |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | .....      | -          | -                 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|------------|----------|--------------|
|                                                      |                 | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66     | กันยายน 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |                |            |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....%         | .....%     | .....%   |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |                |            |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | .....          | .....          | .....      | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | .....          | .....          | -          | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | .....%         | .....%         | .....%     | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ...10,707..... | ...10,714..... | .....      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ...10,707..... | ...10,714..... | .....      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%         | .....%     | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |                |            |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ...10,707..... | ...10,714..... | .....      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | .....          | .....          | .....      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |            |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66  | กันยายน 66 | ไตรมาส 3 |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | .....%         | .....%      | .....%     | .....%   |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | .....5.....    | .....6..... | -          | -        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -           | -          | -        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -           | -          | -        |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66  | กันยายน 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |             |            |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |             |            |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100.00%     | 100%       | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | .....2.....    | .....1..... | .....      | .....    |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -              | -           |            | .....    |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     | 100.00%        | 100.00%     | 100%       | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 2              | 1           |            |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -              | -           | -          | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66 | กันยายน 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | .....%         | .....%     | .....%     | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | .....      | -          | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | .....      | -          | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66   | กันยายน 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |              |            |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |              |            |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |              |            |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | .....%         | .....%       | 100%       | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | .....32..      | .....42..... | .....      | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....          | .....        | .....      | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | .....          | .....        | .....      | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....          | .....        | .....      | .....    |              |

กฟภ.อ.เกาะพะงัน อยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66 | กันยายน 66 | ไตรมาส 3 |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |            |          |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | -              | -          | -          | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -          | -          | -        |                                                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -          | -          | -        |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |            |            |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -          | -          | -        |                                                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -          | -          | -        |                                                                                    |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |            |            |          |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....%         | .....%     | .....%     | .....%   |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....          | .....      | -          | .....    |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....      | -          | .....    |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66 | กันยายน 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....%     | 100%       | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |            |            |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | .....%         | .....%     | 100%       | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66 | กันยายน 66 | ไตรมาส 3 |                                                                                                                                      |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | .....%         | .....%     | .....%     | .....%   |                                                                                                                                      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....%     | .....%     | .....%   |                                                                                                                                      |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                     | 95%      | .....%         | .....%     | .....%     | .....%   | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                      |          | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66   | กันยายน 66   | ไตรมาส 3     |                                        |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |              |              |                                        |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |              |              |              |                                        |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | ...100...%     | ...100.....% | ...100.....% | ...100.....% |                                        |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...622.....    | ...1339..... | -            | .....        |                                        |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....        | -            | .....        |                                        |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....%       | .....%       | .....%       |                                        |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....        | .....        | .....        | กฟส.อ.เกาะพะงัน อยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....        | .....        | .....        |                                        |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....%       | .....%       | .....%       |                                        |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | -            | -            | .....        |                                        |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | -            | -            | .....        |                                        |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะพะงัน โทร 17135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | กรกฎาคม 66     | สิงหาคม 66 | กันยายน 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....%     | .....%     | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | .....          | .....      | -          | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....          | .....      | -          | .....    |              |