

EVNNPC hướng dẫn các đơn vị thành viên triển khai giá điện mới

18:51 01/12/2017

Để tổ chức thực hiện giá bán lẻ điện mới theo đúng quy định của Bộ Công Thương tại Quyết định số 4495/QĐ-BCT ngày 30/11/2017 (QĐ 4495/QĐ-BCT) quy định về giá bán điện và công điện số 5657/EVN-KD ngày 30/11/2017 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) về chỉ đạo chốt chỉ số công tơ, ngày 1/12/2017, Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) hướng dẫn, yêu cầu các đơn vị tổ chức thực hiện các công việc cụ thể.

Tổng công ty đã chỉ ra một số điểm lưu ý khi thực hiện biểu giá bán điện mới, đó là: Đối với biểu giá bán lẻ điện mới thì các thành phần, cấp điện áp và đối tượng giá quy định tại QĐ 4495/QĐ-BCT không thay đổi so với quyết định 2256/QĐ-BCT ngày 12/3/2015 của Bộ Công Thương (QĐ 2256/QĐ-BCT).

Biểu giá bán lẻ điện mới quy định theo quy định tại QĐ 4495/QĐ-BCT chỉ thay đổi về đơn giá so với QĐ 2256/QĐ-BCT. Giá bán điện bình quân tại QĐ 4495/QĐ-BCT là 1.720,65 đồng/kWh (chưa bao gồm VAT) và có hiệu lực kể từ ngày 1/12/2017, tăng 6,08% so với giá bán điện bình quân quy định tại QĐ 2256/QĐ-BCT.



EVN yêu cầu các đơn vị phải tổ chức phúc tra chặt chẽ việc chốt chỉ số công tơ

Quy định về thực hiện giá bán điện: Các đơn vị vẫn tiếp tục thực hiện theo quy định tại Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/05/2014 của Bộ Công Thương và các văn bản hướng dẫn thực hiện giá bán điện của Tổng công ty, EVN và Cục Điều tiết Điện lực.

Tổng công ty sẽ cung cấp file excel mẫu và bảng tra cứu hướng dẫn nguyên tắc tính toán tiền điện đối với các khách hàng sinh hoạt. Các CTĐL/ĐL nghiên cứu kỹ và thực hiện ngay việc đào tạo, hướng dẫn cho các cán bộ công nhân viên (CBCNV) có liên quan đến công tác thực hiện giá điện, đặc biệt là thu ngân viên, các tổ chức dịch vụ bán lẻ điện năng, các đơn vị thu hộ tiền điện nắm vững phương pháp tính toán và thể hiện thay đổi giá trên hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán để giải thích thỏa đáng cho khách hàng. Các tài liệu liên quan về triển khai thực hiện giá bán lẻ điện mới liên tục được cập nhật trên đường truyền internet của Tổng công ty.

Để triển khai thực hiện giá bán lẻ điện mới từ ngày 1/12/2017, 27 Công ty Điện lực thành viên EVNNPC đã tập trung bố trí lực lượng CBCNV thực hiện chốt chỉ số của toàn bộ công tơ đang vận hành trên lưới trong ngày 01/12/2017 (trừ các công tơ bán lẻ điện cho khách hàng sinh hoạt). Việc chốt chỉ số của các công tơ ba giá, công tơ trạm chuyên dùng, công tơ tổng bán buôn điện phải có xác nhận của đại diện khách hàng hoặc người làm chứng.

Đối với các công tơ đang thu thập chỉ số từ xa phải thực hiện chốt chỉ số và nhắn tin cho khách hàng chỉ số chốt khi đổi giá hoặc thông báo đến khách hàng trong vòng 24 giờ theo đúng cam kết đã thỏa thuận trong hợp đồng mua bán điện. Các công tơ chính và công tơ trừ phụ phải thực hiện chốt đồng thời.

EVNNPC cũng chỉ đạo các đơn vị phải thực hiện ngay việc in ấn, niêm yết công khai Biểu giá bán lẻ điện mới tại các địa điểm giao dịch khách hàng của CTĐL/ĐL và trên website của các đơn vị; Chủ động tổ chức tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện truyền thông của địa phương như truyền hình, báo, đài truyền thanh... và website của đơn vị về việc điều chỉnh giá bán lẻ điện.

Đối với khách hàng, EVN yêu cầu các đơn vị phải tổ chức phúc tra chặt chẽ việc chốt chỉ số công tơ, đặc biệt là các khách hàng có sản lượng tiêu thụ lớn, doanh nghiệp tư nhân, các tổ chức mua buôn và khu vực mới tiếp nhận. Tổng công ty nghiêm cấm việc cố tình hoặc thông đồng khi chốt chỉ số công tơ để trục lợi, đơn vị phải lưu ý hướng dẫn và kiểm tra, phúc tra việc chốt chỉ số của các tổ chức dịch vụ bán lẻ điện năng trong tháng đổi giá đảm bảo chính xác, không gây thắc mắc cho các hộ sử dụng điện.

Các đơn vị thành viên EVNNPC phải nghiên cứu kỹ Quy định biểu giá bán lẻ điện mới tại QĐ 4495/QĐ-BCT và các tài liệu, văn bản chỉ đạo của Tổng công ty, EVN và phổ biến đầy đủ đến lãnh đạo, các CBCNV có liên quan nắm vững để thực hiện; tổ chức các bộ phận tiếp nhận thông tin và bố trí nhân lực đủ trình độ, có thái độ giao tiếp văn minh, lịch sự để giải đáp kịp thời, chính xác các ý kiến thắc mắc của khách hàng sử dụng điện và của nhân dân về giá bán điện, đặc biệt là việc phối hợp với trung tâm chăm sóc khách hàng tiếp nhận, phản hồi các ý kiến liên quan đến giá bán điện.

Các công ty điện lực trong tháng đổi giá phải tổ chức rà soát thật kỹ hóa đơn trước khi phát hành, đảm bảo không xảy ra sai sót, gây ra các phản ứng không cần thiết của khách hàng và cộng đồng. Lựa chọn theo xác suất để in ra giấy bảng kê chi tiết tiền điện theo các phiên ghi để rà soát nhằm đảm bảo tính tính xác của hóa đơn và biên nhận thanh toán.



Công nhân ghi chỉ số công tơ

EVNNPC cũng yêu cầu các đơn vị thành viên khi tiếp nhận các ý kiến của khách hàng liên quan đến tiền điện, lãnh đạo đơn vị phải khẩn trương tổ chức xác minh và giải thích, giải quyết đầy đủ cho khách hàng trong vòng 24h kể từ khi tiếp nhận thông tin.

Các hóa đơn, giấy biên nhận thanh toán nếu sai, hỏng phải được rà soát sửa chữa kịp thời, đặc biệt lưu ý việc rà soát kỹ các hóa đơn của khách hàng có sự thay đổi trong tháng đổi giá như treo tháo định kỳ, thay đổi số hộ dùng chung, nâng, hạ cấp TI, thay đổi tỷ lệ áp giá, thay đổi đối tượng áp giá, các khách hàng có công tơ trừ phụ, khách hàng ghép tổng trước khi phát hành hóa đơn.

Các đơn vị thuộc EVNNPC hạn chế việc thay thế định kỳ thiết bị đo đếm trong kỳ đổi giá và thay đổi lịch ghi chỉ số của khách hàng, đặc biệt là các khách hàng sinh hoạt, trường hợp bất khả kháng phải thông báo cho khách hàng và tính toán định mức số ngày sử dụng điện đúng quy định đảm bảo quyền lợi cho khách hàng sử dụng điện.

Thường xuyên tổ chức kiểm tra áp giá bán điện đúng mục đích, đối tượng sử dụng điện, đặc biệt là các khách hàng có nhiều mục đích cùng một địa điểm; rà soát lại số hộ sử dụng điện sinh hoạt dùng chung công tơ đo đếm điện để áp giá đúng mức bậc thang không để thất thu về giá.

Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc khẩn trương phối hợp với Công ty Viễn thông và Công nghệ thông tin (EVNICT) tổ chức kiểm tra phiên bản cập nhật đổi giá điện của chương trình CMIS, đặc biệt là phần tính và in giấy biên nhận thanh toán và cập nhật kịp thời phiên bản đổi giá điện cho các công ty điện lực ngay khi có thông báo chính thức của EVNICT, tránh để xảy ra sai sót khi cập nhật phiên bản tính toán giá bán điện mới; tập trung lực lượng hỗ trợ, hướng dẫn và khắc phục kịp thời lỗi phát sinh (nếu có) khi cập nhật phiên bản đổi giá, đảm bảo không ảnh hưởng đến việc tính toán, phát hành hóa đơn, thu tiền của các đơn vị. Bố trí cán bộ đủ năng lực chuyên môn trực hỗ trợ các đơn vị cập nhật phiên bản đổi giá của chương trình CMIS kể cả trong ngày nghỉ.

Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Bắc tổ chức tập huấn, phổ biến Quy định biểu giá bán lẻ điện mới và các tài liệu hướng dẫn, văn bản chỉ đạo của Tổng công ty, EVN cho tất cả các giao dịch viên để trả lời khách hàng; tính toán, bố trí đầy đủ nhân lực để phối hợp với các công ty điện lực tổ chức tiếp nhận, giải quyết, phản hồi kịp thời các kiến nghị, thắc mắc liên quan đến giá bán điện cho khách hàng; cập nhật biểu giá bán lẻ điện mới trên trang Web chăm sóc khách hàng của Tổng công ty; phối hợp với NPCIT và EVNICT để thực hiện ngay việc kết nối Website CSKH của Tổng công ty vào trang Web tính toán hóa đơn trong kỳ đổi giá điện của EVN để khách hàng có thể chủ động tra cứu và tính toán tiền điện.

Mai Phương