TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Hoá đơn tiền điện tăng cao, EVN nói gì?

13:57 23/06/2020

Trước thông tin về việc hoá đơn tiền điện tăng cao trong các tháng 5 và tháng 6 năm 2020, Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) đã chia sẻ những nguyên nhân dẫn đến tiền điện tăng cao.

Tiêu thụ điện tăng cao do nắng nóng kéo dài

Số liệu thống kê cho thấy, đã có tới hơn 3,1 triệu khách hàng sinh hoạt trên tổng số 26 triệu khách hàng sử dụng điện sinh hoạt trên cả nước (tương đương khoảng 11,92% khách hàng) có mức tiêu thụ điện của tháng 5 cao hơn 30% so với tháng 4/2020, đặc biệt trong số này có tới gần 1 triệu khách hàng có mức tiêu thụ điện tăng 50%, thậm chí có tới hơn 215 nghìn khách hàng có mức tiêu thụ điện tăng trên 300% so với tháng 4 trước đó.

Dự kiến kỳ hoá đơn tháng 6/2020 còn tăng cao hơn do liên tiếp có các đợt nắng nóng gay gắt kéo dài, nhiều khách hàng sử dụng điện tăng mạnh so với tháng 5/2020. Theo số liệu thống kê mới đến ngày 20/6/2020, đã có tới hơn 7,22 triệu khách hàng sinh hoạt (chiếm 27,77% khách hàng) có mức tiêu thụ điện cao hơn 30% so với tháng 5/2020 (gấp 2,33 lần so với tháng 5/2020). Số khách hàng có mức tiêu thụ điện tăng trên 50% là hơn 4,4 triệu (gấp 4,4 lần so với tháng 5), đồng thời có hơn 326 nghìn khách hàng có mức tiêu thụ điện tăng trên 300% so với tháng 5 trước đó.

Riêng đối với điều hòa nhiệt độ, theo chuyên gia kỹ thuật, khi nhiệt độ ngoài trời tăng thêm 1 độ C, lượng điện tiêu thụ của điều hòa tăng từ 2 đến 3%. Nếu nhiệt độ ngoài trời tăng thêm 5 độ C, lượng điện tiêu thụ của điều hòa tăng thêm 10%. Do đó, mặc dù thời gian sử dụng điều hòa không đổi nhưng khi nhiệt độ môi trường tăng và nhiệt độ trong phòng vẫn đặt ở mức không thay đổi thì lượng điện tiêu thụ của điều hòa vẫn tăng lên rất nhiều.

Bên cạnh đó, còn một số nguyên nhân khác như việc mở cửa ra vào nhiều, đóng mở tủ lạnh nhiều lần cũng gây thất thoát nhiệt làm cho lượng điện tiêu thụ có thể tăng đến 17%. Đối với với các hộ gia đình có sử dụng máy lạnh/máy điều hòa nhiệt độ, việc sử dụng điện tăng lên đột biến và kèm theo đó chi phí sử

*Tiêu thụ điện tăng cao do thời tiết nắng nóng kéo dài*

Nghiêm túc, minh bạch - kiểm tra, xác minh việc hoá đơn tiền điện tăng

Ngay sau khi cơ quan báo chí phản ánh về các trường hợp ghi sai chỉ số công tơ điện tại Hải Dương, Quảng Bình, Quảng Ninh..., EVN đã có văn bản hỏa tốc chỉ đạo các Tổng công ty Điện lực nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

Kiểm điểm và xử lý kỷ luật nghiêm giám đốc đơn vị và cá nhân liên quan việc ghi sai chỉ số công tơ mà không phát hiện được khi thực hiện công tác ghi, kiểm tra, phúc tra chỉ số.

Kịp thời cung cấp thông tin đến các cơ quan báo chí kết quả kiểm tra, xử lý các ý kiến phản ánh sai chỉ số công tơ.

Thực hiện nghiêm túc việc phúc tra 100% cho khách hàng có sản lượng tăng đột biến từ 1,3 lần so với tháng trước liền kề. Các trường hợp phát hiện sai sót phải thực hiện xử lý hoá đơn tiền điện cho khách hàng đúng quy định (có thông báo cụ thể và biên bản làm việc với khách hàng).

Nghiêm túc thực hiện lịch ghi chỉ số, gửi thông báo tiền điện, hóa đơn tiền điện theo mẫu mới đến khách hàng qua email, Zalo, hoặc ứng dụng (App) Chăm sóc khách hàng để khách hàng chủ động so sánh việc sử dụng điện với các tháng

trước và cùng kỳ năm trước.

Về công tơ (điện kế) đo lường lượng điện năng tiêu thụ EVN đang sử dụng khi được lắp đặt đều được kiểm định đạt tiêu chuẩn theo quy định tại Thông tư số 07/2019/TT BKHCN ngày 26/7/2019 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2013/TT-BKHCN ngày 26/9/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về đo lường đối với phương tiện đo nhóm 2. Các công tơ đến hạn kiểm định sẽ được các đơn vị của ngành Điện thực hiện thay thế định kỳ bằng công tơ đã được kiểm định cho khách hàng.

Về việc thu thập dữ liệu về chỉ số tiêu thụ điện: Lịch ghi chỉ số công tơ được quy định trong Hợp đồng mua bán điện. Trên cơ sở lịch ghi chỉ số của từng khu vực được công bố công khai, khách hàng có thể giám sát công tác ghi chỉ số công tơ của điện lực. Việc thu thập chỉ số tiêu thụ điện được thực hiện hoàn toàn tự động và từ xa đối với các công tơ điện tử. Đối với công tơ cơ được áp dụng việc ghi chỉ số bằng phần mềm trên máy tính bảng có các tính năng cảnh báo vượt sản lượng, các tính năng hỗ trợ phát hiện các số liệu bất thường để nhân viên ghi chỉ số thực hiện kiểm tra, đảm bảo hạn chế tối đa việc xảy ra sai sót trong công tác ghi chỉ số và lập hóa đơn tiền điện.

EVN đang từng bước hiện đại hóa, đầu tư hạ tầng kỹ thuật để đảm bảo việc theo dõi dữ liệu chỉ số tiêu thụ điện của khách hàng được thuận tiện. Một số sai sót về việc ghi chỉ số tiêu thụ điện trong thời gian qua là những sai sót cá nhân, hệ thống phần mềm quản lý chỉ số điện năng của EVN hoạt động bình thường, hiệu quả, góp phần giảm thiểu sự sai sót và can thiệp của con người.

Về công tác dịch vụ khách hàng: Từ ngày 1/3/2020, Tập đoàn Điện lực Việt Nam áp dụng mẫu hóa đơn điện tử và thông báo tiền điện mới với sự thay đổi bố cục, bổ sung thông tin trên hóa đơn nhằm đem tới cho khách hàng sự minh bạch, rõ ràng, dễ kiểm tra, dễ giám sát đối với sản lượng điện tiêu thụ và số tiền điện của khách hàng. Trong năm 2019, EVN đã triển khai giao dịch qua phương thức điện tử trên toàn quốc đối với 100% các dịch vụ điện. Đến thời điểm hiện nay, EVN đã triển khai kết nối và cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia tất cả các dịch vụ cung cấp điện, bên cạnh đó kết nối liên thông để đưa lên các website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của hầu hết các tỉnh/thành phố.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Tập đoàn Điện lực Việt Nam tổ chức Đoàn công tác với sự tham gia của các đơn vị chức năng thuộc Bộ Công Thương, Tổng Cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng và Hội Bảo vệ Người tiêu dùng để kiểm tra, xác minh việc hoá đơn tiền điện tăng trong thời gian qua.

Tập đoàn EVN bày tỏ mong muốn khách hàng tiếp tục phối hợp, đồng hành cùng EVN trong công tác giám sát ghi chỉ số công tơ của các đơn vị Điện lực. Bất kỳ phản ánh nào của khách hàng về việc tiền điện tăng cao được phản ánh trực tiếp về các Tổng đài Chăm sóc khách hàng của 5 Tổng Công ty Điện lực, các đơn vị Điện lực sẽ phải thực hiện việc giải đáp trong vòng 24h.

Minh Anh