TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Quy định mới về cung cấp các dịch vụ điện trong EVN

09:27 23/05/2017

Để tiếp tục việc cải cách trong quá trình cung cấp các dịch vụ điện đến khách hàng, Tập đoàn Điện lực Việt Nam đã ban hành Quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam (EVN) theo Quyết định số 505/QĐ-EVN, có hiệu lực từ 15/5/2017.

Quy định này nhằm mục đích minh bạch thông tin, đưa ra các nội dung cụ thể về việc: tiếp nhận giải quyết yêu cầu; các thủ tục hồ sơ yêu cầu; thời gian xử lý; chi phí cho toàn bộ các dịch vụ điện được cung cấp bởi EVN đến các khách hàng. Quy định thể hiện rõ quyết tâm của Tập đoàn Điện lực Việt Nam đem tới cho khách hàng sử dụng điện các dịch vụ cung cấp điện năng tốt nhất, nhanh nhất và đảm bảo chất lượng.

Cam kết của EVN về cung cấp dịch vụ điện cho Khách hàng là: Đáp ứng mọi yêu cầu cung cấp dịch vụ điện hợp pháp của khách hàng, đúng chất lượng công bố, đúng nội dung và thời gian yêu cầu. Thực hiện theo “cơ chế 01 cửa” từ khi tiếp nhận đến kết thúc dịch vụ, khách hàng đến địa điểm giao dịch không quá 01 lần. Đơn giản, thuận tiện, công khai, tăng cường khả năng kiểm tra, giám sát của người dân và khách hàng.

Quy định rõ thủ tục, rút ngắn thời gian thực hiện các dịch vụ cung cấp điện. Đối với dịch vụ cung cấp điện mới từ lưới điện hạ áp: thời gian chỉ còn không quá 03 ngày làm việc đối với khu vực thành phố, thị xã, thị trấn; không quá 05 ngày làm việc đối với khu vực nông thôn. Dịch vụ cấp điện mới từ lưới điện trung áp: không quá 05 ngày làm việc tại TP. Hồ Chí Minh, không quá 07 ngày làm việc tại các địa phương khác. Tất cả các dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện đều được rút xuống từ 03 ngày đến tối đa 07 ngày làm việc tùy theo loại hình dịch vụ. Cấp điện trở lại khi khách hàng đã tạm ngừng sử dụng điện trong 02 giờ đối với khu vực thành thị, 05 giờ đối với khu vực nông thôn.



Về minh bạch thông tin, đăng ký trực tuyến (online), tất cả các thông tin về quy định được đăng tải công khai trên website của 05 Tổng Công ty điện lực, website và hỏi đáp trực tiếp bằng cách gọi điện đến đường dây nóng 24/24h của 05 Trung tâm Chăm sóc khách hàng (CSKH) toàn quốc, website của Tập đoàn Điện lực Việt Nam. Mọi dịch vụ cấp điện đều có thể thực hiện online bằng cách: gọi điện đến Trung tâm CSKH, đăng ký trên website CSKH. Mọi thắc mắc, khiếu nại, yêu cầu của khách hàng được giải quyết nhanh chóng thông qua Trung tâm CSKH của các Tổng Công ty Điện lực.

Thông qua quy định này, khách hàng có thể dễ dàng đọc, hiểu rõ về các thủ tục, quy trình, thời gian đăng ký thực hiện của các dịch vụ điện năng, từ đó có thể tăng cường khả năng giám sát của người dân đối với dịch vụ cấp điện của EVN mọi lúc, mọi nơi.

Mọi thủ tục và dịch vụ thực hiện nghiêm túc theo cơ chế 01 cửa, giảm thời gian đối với khách hàng đăng ký sử dụng điện trung áp còn 05 ngày, thể hiện rõ nỗ lực EVN đóng góp vào việc cải thiện hơn nữa môi trường kinh doanh tại Việt Nam.

Trong quá trình thực hiện, EVN cũng mong nhận được sự vào cuộc, góp ý, phản ánh đúng thực tế của cộng đồng xã hội, mọi khách hàng về các vấn đề liên quan đến công tác dịch vụ khách hàng để EVN không ngừng nâng cao hơn nữa

chất lượng phục vụ của ngành điện.

Minh Anh