

## Quy định về các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam

17:41 05/04/2021

Quyết định số 353/QĐ-EVN ngày 17/3/2021 của Tổng Giám đốc EVN về việc ban hành Quy định về các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam (gọi tắt là Quyết định 353) có hiệu lực thực hiện từ ngày 1/4/2021.

Như vậy, Quyết định số 505/QĐ-EVN ngày 15/5/2017 của Tổng Giám đốc EVN ban hành Quy định cung cấp các dịch vụ điện áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam đã hết hiệu lực thi hành.

Theo Quyết định 353, các nhóm dịch vụ điện của Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam gồm: Tiếp nhận và giải đáp dịch vụ; Dịch vụ cấp điện mới; Dịch vụ trong quá trình sử dụng điện; Dịch vụ khác.



Ảnh minh họa

Các hình thức tiếp nhận và giải đáp dịch vụ điện gồm: Tổng đài chăm sóc khách hàng; Trực tuyến qua các website, Cổng Dịch vụ công, ứng dụng CSKH, zalo...;

Trực tiếp tại Phòng/địa điểm giao dịch khách hàng.

Các hình thức cung cấp dịch vụ với khách hàng của EVN gồm: Trực tuyến và Trực tiếp kết hợp trực tuyến. Cụ thể, với hình thức trực tuyến: khách hàng sử dụng dịch vụ điện qua môi trường mạng (từ đăng ký dịch vụ, cung cấp hồ sơ (tập tin điện tử), thanh toán chi phí (chuyển khoản, Internet/Mobile/SMS banking, ví điện tử,...) và xác nhận điện tử bằng chứng thư số hoặc mã OTP). Với hình thức trực tiếp kết hợp trực tuyến: đối với khách hàng chưa đủ điều kiện thực hiện trực tuyến hoàn toàn, áp dụng tối đa các bước có đủ điều kiện thực hiện hình thức trực tuyến kết hợp với hình thức trực tiếp.

Quyết định 353 cũng lưu ý một số thông tin khách hàng cần biết:

Tại một địa điểm, một hộ gia đình sử dụng điện sinh hoạt có sổ hộ khẩu hoặc sổ tạm trú và có hệ thống điện độc lập được ký 01 Hợp đồng mua bán điện (HĐMBĐ) và lắp đặt 01 công tơ điện;

Thông tin khách hàng cung cấp là bản điện tử, bản sao (bao gồm cả bản chụp từ thiết bị công nghệ, bản photo) và được đối chiếu với bản chính hoặc bản sao có chứng thực nếu cần xác thực;

Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt ngắn hạn (dưới 12 tháng) thực hiện bảo lãnh của ngân hàng hoặc đặt cọc bằng tiền có giá trị bằng tiền điện của 45 ngày hoặc số ngày tiêu thụ điện (trường hợp mua điện nhỏ hơn 01 tháng) và có thời hạn bằng thời hạn HĐMBĐ cộng thêm 15 ngày làm việc.

Khách hàng đăng ký hoặc có sản lượng điện tiêu thụ bình quân từ 1.000.000 kWh/tháng trở lên thực hiện bảo lãnh của ngân hàng hoặc đặt cọc bằng tiền có giá trị không quá 15 ngày tiền điện và có thời hạn bằng thời hạn HĐMBĐ cộng thêm 15 ngày làm việc.

Khách hàng xác nhận giao dịch điện tử bằng chứng thư số đối với trường hợp khách hàng là tổ chức, cá nhân có chứng thư số, mã One Time Password (OTP) đối với khách hàng còn lại;

Giao dịch viên có trách nhiệm hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ điện trực tuyến.

Trường hợp khách hàng có nhu cầu cấp điện mới cao áp, khách hàng liên hệ trực tiếp với Trung tâm Chăm sóc khách hàng để được hướng dẫn chi tiết.

**PV**