

Tiền điện tăng trong kỳ hóa đơn tháng 4, chưa giảm giá điện - vì sao?

12:59 12/04/2020

Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) vừa thông tin về việc tiền điện của khách hàng tăng trong kỳ hóa đơn tháng 4, đồng thời cam kết giảm giá điện ngay khi có quyết định và hướng dẫn thực hiện.

Tại sao tiền điện của khách hàng tăng trong kỳ hóa đơn tháng 4?

Đây là hiện tượng có tính quy luật thời tiết hàng năm. Ở nhiều khu vực, nhất là ở phía Nam, theo quy luật thời tiết thì tháng 3 bắt đầu chuyển sang nắng nóng, điển hình như tháng 3 năm nay 2020 còn có một số ngày nắng nóng gay gắt và kéo dài ở mức trên 35 độ. Khi vào mùa nắng nóng, các hộ khách hàng sử dụng nhiều các thiết bị làm mát, nên tiêu thụ nhiều điện, nhất là máy lạnh. Bản thân các thiết bị làm mát cũng phải hoạt động nhiều hơn khi có sự chênh lệch lớn giữa nhiệt độ ngoài trời và trong phòng, nên càng tốn nhiều điện hơn.

Thêm vào đó, năm nay, do ảnh hưởng của dịch Covid-19, học sinh nghỉ học dài ngày, người dân hạn chế ra đường, nhất là trong những ngày thực hiện giãn cách xã hội. Do đó, việc sử dụng điện sinh hoạt tăng nhiều hơn những năm trước đó. Cụ thể, lượng điện sinh hoạt trên toàn quốc tháng 3/2020 tăng tới 8,55 % so với cùng kỳ năm trước, trong đó riêng TP. Hà Nội tăng 17% và TP.HCM tăng 13% so với cùng kỳ năm 2019.

Hàng năm, thông qua các cơ quan báo đài, các Trung tâm Chăm sóc khách hàng, ngành Điện đều có những khuyến cáo, tư vấn khách hàng sử dụng điện tiết kiệm trong mùa nắng nóng, để tránh việc hóa đơn tiền điện tăng cao.



Tập

đoàn Điện lực Việt Nam và các đơn vị cam kết huy động đầy đủ nhân lực, vật lực để triển khai ngay khi có quyết định và hướng dẫn thực hiện việc giảm giá điện

Dự báo trước tình hình hóa đơn tiền điện của khách hàng tăng cao mùa nắng nóng, nên bên cạnh việc tuyên truyền, các Tổng công ty Điện lực đã thực hiện nhiều giải pháp khác để đảm bảo quyền lợi của khách hàng.

Cụ thể: Thông tin lưu ý khách hàng khi điện năng tiêu thụ tăng cao so với tháng trước, để khách hàng chủ động kiểm tra việc sử dụng điện của mình, được ghi chú trong thông báo tiền điện gửi đến khách hàng.

Thực hiện phúc tra chỉ số công tơ do bộ phận độc lập thực hiện với 100% hóa đơn có mức tăng trên 30%, trước khi phát hành tới khách hàng.

Tăng cường lực lượng các điện thoại viên để tiếp nhận, giải quyết kiến nghị khách hàng qua Trung tâm Chăm sóc khách hàng, qua điện thoại hotline trong thời gian cao điểm mùa khô/nắng nóng.

Khi nhận được thắc mắc, khiếu nại của khách hàng về hóa đơn tiền điện, trong vòng 24h điện lực sẽ cử nhân viên gặp gỡ, phối hợp cùng khách hàng đối soát chỉ số đồng hồ, lượng điện tiêu thụ trong kỳ, hóa đơn tiền điện.

Trên cơ sở ý kiến bình chọn, Tập đoàn đã hoàn thiện và từ tháng 3/2020 áp dụng mẫu Hoá đơn mới, trong đó khách hàng có những thông tin cụ thể về tình

hình sử dụng điện của tháng có so sánh với các tháng liền kề và các tháng của năm trước. Ngoài ra khách hàng còn có thể so sánh mức độ sử dụng của gia đình mình với các gia đình trong cùng khu vực. Qua hoá đơn tiền điện mới khách hàng cũng có thể thấy được tính quy luật của việc sử dụng điện theo tháng, mùa trong năm.

Khi khách hàng có những thắc mắc, khiếu nại về hóa đơn tiền điện, hoặc có nhu cầu về dịch vụ điện, vui lòng liên hệ Tổng đài Chăm sóc khách hàng ngành Điện (theo khu vực), qua ứng dụng SMS, viber, Zalo, email và qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia để được hỗ trợ giải quyết.

Các Tổng công ty Điện lực luôn sẵn sàng bố trí đủ nhân lực và phương tiện để kiểm tra, phúc tra, đối soát và có giải đáp thỏa đáng cho khách hàng, kể cả trong thời gian thực hiện “giãn cách xã hội” hiện nay.

EVN sẽ giảm giá điện ngay khi có quyết định và hướng dẫn thực hiện

Đại dịch Covid-19 đang tác động tiêu cực tới nhiều mặt kinh tế-xã hội của đất nước, đời sống của nhân dân. Do đó, giảm giá một số mặt hàng thiết yếu trong đó có giá điện là mong mỏi chính đáng của người dân, doanh nghiệp. Tập đoàn Điện lực Việt Nam cũng như các Tổng công ty Điện lực luôn đồng cảm và chia sẻ, mong muốn Nhà nước có những chính sách hỗ trợ người dân và doanh nghiệp.

Tập đoàn Điện lực Việt Nam đã có báo cáo, đề xuất các giải pháp để hỗ trợ khách hàng sử dụng điện trong thời gian dịch bệnh Covid-19 đang diễn ra với Bộ Công Thương và Chính phủ. Bộ Công Thương cũng đã chính thức đề xuất Chính phủ phương án giảm giá điện, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp.

Vừa qua, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết Phiên họp thường kỳ Chính phủ tháng 3 năm 2020 tại văn bản số 41/NQ-CP ngày 9/4/2020, trong đó giao Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với Bộ Tài chính và các cơ quan liên quan triển khai thực hiện việc giảm giá điện, giảm tiền điện cho các khách hàng sử dụng điện để tháo gỡ khó khăn trong bối cảnh tác động của dịch Covid-19 theo đề xuất của Bộ Công Thương tại văn bản số 22/BC-BCT ngày 01 tháng 4 năm 2020.

Hiện nay, EVN và các đơn vị vẫn đang tiếp tục nỗ lực để hoàn thành tốt nhiệm vụ kép, vừa đảm bảo cung cấp điện, vừa chung sức cùng đồng bào cả nước phòng chống dịch Covid-19. Trong giai đoạn thực hiện giãn cách xã hội theo chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ, hàng chục ngàn nhân viên điện lực phải thực hiện chế độ làm việc tập trung, nhằm đảm bảo vừa duy trì tốt công tác vận hành hệ thống điện và cung cấp các dịch vụ điện, vừa tuân thủ các Chỉ thị về phòng

chống dịch Covid-19.

Đến nay, chưa có quyết định chính thức và hướng dẫn thực hiện của cơ quan có thẩm quyền về việc giảm giá điện, thời gian áp dụng.

Tập đoàn Điện lực Việt Nam và các đơn vị cam kết huy động đầy đủ nhân lực, vật lực để triển khai ngay khi có quyết định và hướng dẫn thực hiện việc giảm giá điện từ Bộ Công Thương, Bộ Tài chính và các cơ quan liên quan, đảm bảo đầy đủ quyền lợi cho khách hàng nhằm góp phần chung tay hỗ trợ khách hàng tác động bởi dịch Covid-19.

Để kiểm soát chặt chẽ tình hình sử dụng điện, ảnh hưởng đến chi tiêu của các hộ gia đình, EVN đề nghị khách hàng, người dân cần thật sự quan tâm và thực hành tiết kiệm điện theo các biện pháp mà Bộ Công Thương và EVN đã khuyến cáo, như: Tắt các thiết bị điện khi không sử dụng, không sử dụng đồng thời nhiều thiết bị công suất lớn, trang bị các thiết bị được dán nhãn tiết kiệm năng lượng, điều hoà nhiệt độ làm mát chỉ đặt từ 26 độ trở lên...

Đặc biệt, hãy tận dụng tối đa ánh sáng trời và thông gió tự nhiên. Thực hiện điều này không chỉ tiết kiệm điện mà còn rất có ý nghĩa phòng dịch Covid-19 hiện nay, vì ánh mặt trời có khả năng diệt khuẩn rất tốt và sự thông thoáng giúp làm giảm mật độ virus, vi khuẩn lây bệnh nếu có.

Minh Anh