

V/v hỗ trợ giảm giá bán điện, giảm tiền
điện cho khách hàng sử dụng điện bị ảnh
hưởng của dịch Covid -19 đợt 4

Kính gửi:

- Các Công ty Điện lực thành viên;
- Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc;
- Trung tâm chăm sóc khách hàng.

Thực hiện Nghị quyết số 83/NQ-CP ngày 31/7/2021 của Chính phủ về phương án hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện (đợt 4) và công văn số 4748/BCT-ĐTĐL ngày 6/8/2021 của Bộ Công Thương V/v hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho các khách hàng sử dụng điện bị ảnh hưởng của dịch COVID-19 đợt 4, công văn số 4817/EVN-KD+TCKT ngày 6/8/2021 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) V/v triển khai hỗ trợ giảm giá bán điện, giảm tiền điện cho khách hàng sử dụng điện bị ảnh hưởng của dịch Covid -19 đợt 4 (*file gửi kèm theo*), Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) yêu cầu các đơn vị triển khai thực hiện các nội dung như sau:

I. Thực hiện giảm tiền điện:

1. Giảm tiền điện cho khách hàng sử dụng điện cho mục đích sinh hoạt:

a) Đối tượng hỗ trợ giảm tiền điện:

- Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đang thực hiện giãn cách xã hội theo Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 31 tháng 3 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch COVID-19 (Chỉ thị số 16/CT-TTg) tại thời điểm ngày 30 tháng 7 năm 2021.

- Các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tại thời điểm ngày 30 tháng 7 năm 2021 đang thực hiện giãn cách xã hội toàn địa bàn theo Chỉ thị số 16/CT-TTg.

Danh sách các địa phương được hỗ trợ giảm tiền điện nêu trên do Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cung cấp cho các đơn vị điện lực.

b) Mức hỗ trợ giảm tiền điện:

- Giảm 15% tiền điện (trước thuế VAT) trên hoá đơn tiền điện cho các khách hàng sử dụng đến 200 kWh/tháng.

- Giảm 10% tiền điện (trước thuế VAT) trên hoá đơn tiền điện cho các khách hàng sử dụng trên 200 kWh/tháng.

c) Thời gian hỗ trợ giảm tiền điện cho khách hàng sử dụng điện là hai (02) tháng tại các kỳ hoá đơn tiền điện tháng 8 và kỳ hoá đơn tiền điện tháng 9 năm 2021.

d) Căn cứ để xác định mức hỗ trợ giảm tiền điện là **lượng điện năng sử dụng**

vào **mục đích sinh hoạt** trong kỳ hóa đơn tiền điện tháng 8 và kỳ hoá đơn tiền điện tháng 9 năm 2021.

2. Giảm tiền điện cho các cơ sở cách ly y tế tập trung phục vụ phòng, chống dịch COVID-19:

a) Đối tượng giảm tiền điện: Các cơ sở cách ly y tế tập trung phục vụ phòng, chống dịch COVID-19 trong thời gian có người đang thực hiện cách ly y tế đáp ứng các điều kiện sau:

- Doanh trại quân đội, trường của quân đội, cơ sở khác đang được cơ quan nhà nước có thẩm quyền chọn làm nơi cách ly y tế tập trung phục vụ phòng, chống dịch COVID-19 không thu chi phí hoặc có thu một số khoản chi phí của người phải cách ly quy định tại điểm b khoản 3, điểm b khoản 4, điểm b khoản 5 Điều 1 Nghị quyết số 16/NQ-CP ngày 08/02/2021 của Chính phủ về chi phí cách ly y tế, khám, chữa bệnh và một số chế độ đặc thù trong phòng, chống dịch COVID-19.

- Mua điện trực tiếp từ Tổng công ty Điện lực/Công ty Điện lực thuộc EVN hoặc các đơn vị bán lẻ điện khác.

b) Mức hỗ trợ: giảm 100% tiền điện cho các đối tượng tại nêu tại điểm a mục 2 Công văn này.

c) Thời gian hỗ trợ giảm tiền điện: Bảy (07) tháng kể từ kỳ hóa đơn tiền điện tháng 6 năm 2021 đến hết kỳ hóa đơn tiền điện tháng 12 năm 2021.

d) Danh sách các cơ sở phục vụ phòng chống dịch COVID-19 được giảm tiền điện tại điểm a mục 2 Công văn này do Ban Chỉ đạo Quốc gia phòng, chống dịch bệnh COVID-19, Bộ Quốc phòng, Bộ Công an, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cung cấp cho các đơn vị điện lực.

3. Đối với các đơn vị mua buôn, bán lẻ: Thực hiện giảm tiền điện tương ứng với số tiền các đơn vị này hỗ trợ các đối tượng khách hàng tại mục 1, mục 2 Công văn này trong phạm vi quản lý của đơn vị bán lẻ điện.

4. Sau thời gian giảm giá điện, giảm tiền điện cho các đối tượng khách hàng quy định tại mục 1, mục 2 Công văn này: Áp dụng giá bán điện theo quy định tại Quyết định số 648/QĐ-BCT ngày 20/3/2019 và Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ Công Thương.

5. Các đối tượng giảm giá điện, giảm tiền điện khác tiếp tục thực hiện theo hướng dẫn tại Công văn số 3163/BCT-ĐTĐL ngày 03/6/2021 của Bộ Công Thương và Công văn số 3111/EVN-KD+TCKT ngày 04/0/2012 của EVN.

II. Tổ chức thực hiện:

1. Các Công ty Điện lực (CTĐL):

- Nghiên cứu kỹ nội dung văn bản số 4748/BCT-ĐTĐL ngày 6/8/2021 của Bộ Công Thương, văn bản số 4817/EVN-KD+TCKT ngày 6/8/ 2021 của EVN, phổ biến, quán triệt đến các đơn vị để tổ chức triển khai thực hiện. Việc tổ chức triển khai thực hiện việc hỗ trợ giảm giá bán điện, giảm tiền điện cho khách hàng do ảnh hưởng của dịch COVID-19 phải được tổ chức thực hiện chặt chẽ, đầy đủ hồ sơ, tuân thủ theo đúng quy định. Giám đốc các CTĐL chịu trách nhiệm chỉ đạo, kiểm soát các đơn vị thực hiện, đảm bảo việc hỗ trợ giảm giá bán điện, giảm tiền điện thực hiện theo đúng đối tượng, không để xảy ra sai sót trong quá trình triển khai và chịu

trách nhiệm trước Tổng giám đốc Tổng công ty đối với kết quả triển khai trên địa bàn của Đơn vị mình quản lý.

- Thực hiện giảm tiền điện cho khách hàng sử dụng điện cho mục đích sinh hoạt: Căn cứ kết quả báo cáo rà soát của các CTĐL, trên địa bàn EVNNPC quản lý tại thời điểm ngày 30 tháng 7 năm 2021 chỉ có **huyện Lương Sơn tỉnh Hòa Bình** đang thực hiện giãn cách xã hội trên địa bàn toàn huyện theo Chỉ thị số 16/CT-TTg. Tuy nhiên, để việc triển khai thực hiện chính sách hỗ trợ giảm tiền điện chính xác, kịp thời, các CTĐL báo cáo UBND các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương cung cấp danh sách các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương **tại thời điểm ngày 30 tháng 7 năm 2021 đang thực hiện giãn cách xã hội toàn địa bàn theo Chỉ thị số 16/CT-TTg** làm cơ sở triển khai thực hiện. Sau khi kiểm tra, rà soát danh sách UBND tỉnh cung cấp, nêu đúng đối tượng theo quy định, thông báo cho Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc và Ban Kinh doanh để khai báo trên chương trình CMIS, thực hiện tính toán hỗ trợ tiền điện cho khách hàng.

- Theo nội dung văn bản số 4748/BCT-ĐTĐL, bổ sung hỗ trợ giảm tiền điện cho các cơ sở cách ly y tế tập trung phục vụ phòng chống, dịch COVID-19 có thu một số khoản chi phí của người phải cách ly. Vì vậy, các CTĐL báo cáo UBND tỉnh, thành phố cung cấp bổ sung danh sách các cơ sở cách ly y tế tập trung phục vụ phòng, chống dịch COVID-19 tháng 6 và tháng 7 có thu một số khoản chi phí của người phải cách ly, chủ động liên hệ với khách hàng đề nghị cung cấp, bổ sung hồ sơ liên quan và thực hiện việc lập hóa đơn điều chỉnh giảm để hoàn trả cho khách hàng trong các kỳ hóa đơn tiếp theo. Các đơn vị đặc biệt lưu ý cơ sở cách ly chỉ được hưởng chính sách hỗ trợ giảm tiền điện khi trong kỳ hoá đơn có người đang thực hiện cách ly, hàng tháng kiểm tra tình hình sử dụng điện để tính toán, xác định số tiền hỗ trợ cho khách hàng theo đúng thực tế và đúng mục đích sử dụng điện.

- Đối với Đơn vị bán lẻ điện: Hồ sơ giảm giá bán điện, giảm tiền điện bao gồm: (i) Danh sách khách hàng thực tế được giảm giá điện, giảm tiền điện trong kỳ ghi chỉ số; (ii) Bảng kê số tiền, sản lượng giảm giá điện, giảm tiền điện cho các khách hàng sử dụng điện trong kỳ ghi chỉ số có xác nhận của đại diện hợp pháp của đơn vị bán lẻ điện; (iii) Thời gian nhận hồ sơ hàng tháng cùng với thời gian nhận hồ sơ để tính toán tiền điện tại công tơ tổng của kỳ ghi chỉ số. Các CTĐL yêu cầu Đơn vị bán lẻ điện cung cấp đầy đủ hồ sơ, kiểm tra đảm bảo việc tính toán giảm trừ giá bán điện, giảm tiền điện thực hiện theo đúng quy định.

- Chỉ đạo các Điện lực rà soát, tổng hợp và lưu trữ đầy đủ các hồ sơ, giấy tờ liên quan trong các đợt hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện do ảnh hưởng của dịch COVID, đặc biệt là hồ sơ, giấy tờ do các Đơn vị bán lẻ điện, các cơ sở phòng chống dịch COVID 19, các cơ sở lưu trú du lịch cung cấp để đảm bảo thực hiện đúng các quy định khi giảm giá bán điện, giảm tiền điện.

- Niêm yết công khai công văn số 4748/BCT-ĐTĐL tại tất cả các địa điểm giao dịch với khách hàng, website của đơn vị theo quy định của Luật Điện lực.

- Kiểm soát chặt chẽ việc tính toán, lập hóa đơn tiền điện, bản hiển thị hoá đơn điện tử đối với các khách hàng thuộc đối tượng giảm giá bán điện, giảm tiền điện, đặc biệt là các trường hợp khách hàng có sự thay đổi trong kỳ hóa đơn (treo tháo hệ thống đo đếm, thay đổi mục đích sử dụng điện...). Đối với các hoá đơn hỗ trợ giảm giá bán điện, giảm tiền điện phải chọn đúng lý do hỗ trợ COVID 19, đặc biệt là các

hoá đơn lập trực tiếp. Việc thông báo tiền điện đến khách hàng qua các kênh giao tiếp trong các tháng hỗ trợ cần bổ sung nội dung “Số tiền đã được hỗ trợ do ảnh hưởng của COVID-19 trong kỳ hóa đơn ... mm/yyyy là (đồng)”.

- Trong thời gian khách hàng được hưởng chính sách giảm giá bán điện, giảm tiền điện, nếu do các nguyên nhân về cung cấp hồ sơ hoặc xác nhận của các cơ quan quản lý nhà nước gây nên việc không kịp hỗ trợ trong kỳ hóa đơn của tháng thì thực hiện lập hóa đơn điều chỉnh giảm để hoàn trả cho khách hàng số tiền tương ứng với số tiền được giảm giá điện, giảm tiền điện vào các kỳ hoá đơn tiếp theo, hoàn thành vào tháng 10 năm 2021 đối với phần hỗ trợ giảm tiền cho mục đích sử dụng điện sinh hoạt và tháng 12 năm 2021 đối với các nhóm hỗ trợ còn lại.

- Việc lập hóa đơn điều chỉnh được áp dụng theo chính sách giá và các chính sách ưu đãi theo đúng đối tượng và thời điểm áp dụng các chính sách giảm giá điện, giảm tiền điện tương ứng, trừ các trường hợp vi phạm sử dụng điện.

- Tổ chức tập huấn các công cụ trực tuyến cho tất cả CBCNV có liên quan đến giá điện để thực hiện đúng theo công văn số 4748/BCT-ĐTĐL, các hướng dẫn của EVN, EVNNPC và cách thức tính toán hóa đơn tiền điện trong các tháng giảm tiền điện.

- Chủ động tổ chức bồi huấn các thu ngân viên của Điện lực và thông báo đến các tổ chức trung gian thu tiền điện về phương pháp tính toán, nội dung thay đổi giá trên bản thể hiện của hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán và công cụ tính toán hoá đơn tiền điện trực tuyến để giải thích cho khách hàng.

- Trong tháng 8/2021 trên địa bàn miền Bắc tiếp tục xảy ra các đợt nắng nóng, sản lượng điện tiêu thụ của khách hàng trong kỳ hoá đơn tháng 8/2021 có thể sẽ tăng cao, yêu cầu các đơn vị tuân thủ nghiêm túc việc ghi chỉ số công tơ theo đúng lịch đã phê duyệt, tăng cường việc kiểm tra, phúc tra chỉ số, kiểm soát chặt chẽ công tác tính toán, phát hành hoá đơn tiền điện, không để sai sót dẫn đến khiếu kiện của khách hàng. Bố trí đầy đủ nhân lực tham gia tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh của khách hàng về hoá đơn tiền điện tăng cao qua Trung tâm chăm sóc khách hàng, trên mạng xã hội, trên các phương tiện truyền thông.

- Bố trí bộ phận giao dịch khách hàng nắm chắc nghiệp vụ để giải đáp, xử lý kịp thời, chính xác các thắc mắc của khách hàng hoặc được phản ánh trên các phương tiện thông tin đại chúng, không để xảy ra các sai sót làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, uy tín của EVN, EVNNPC cũng như gây nên sự phản ứng không cần thiết.

- Giao Giám đốc các CTĐL/ĐL trực tiếp tổ chức việc giải quyết các kiến nghị của khách hàng liên quan đến tiền điện trong vòng 24h.

2. Trung tâm chăm sóc khách hàng:

- Niêm yết công khai Công văn số 4748/BCT-ĐTĐL trên website chăm sóc khách hàng, truyền thông đến khách hàng qua Zalo OA của Tổng công ty.

- Tổ chức bồi huấn cho các điện thoại viên nắm rõ chính sách hỗ trợ giảm giá bán điện, giảm tiền điện cho khách hàng, phương pháp tính toán, nội dung thay đổi trên bản thể hiện của hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán và công cụ tính toán hoá đơn tiền điện trực tuyến để giải thích cho khách hàng.

- Bố trí lực lượng điện thoại viên nắm chắc nghiệp vụ để giải đáp, xử lý kịp thời, chính xác các thắc mắc của khách hàng hoặc được phản ánh trên các phương tiện thông tin đại chúng, không để xảy ra các sai sót làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch

vụ, uy tín của EVN, EVNNPC cũng như gây nên sự phản ứng không cần thiết của khách hàng.

- Chủ trì phối hợp với Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc hiệu chỉnh hệ thống tin nhắn (SMS, Zalo) để thực hiện thông báo đến khách hàng thuộc đối tượng hỗ trợ giảm giá bán điện, giảm tiền điện theo đúng quy định của EVN. Cập nhật kịp thời, chính xác bản thể hiện hoá đơn điện tử theo mẫu mới đối với các khách hàng được hỗ trợ giá bán điện, giảm tiền điện trên web chăm sóc khách hàng để khách hàng có tra cứu, tải về lưu trữ.

- Tính toán, bố trí hợp lý nhân sự và trang thiết bị tham gia tiếp nhận, giải đáp kịp thời các yêu cầu của khách hàng liên quan đến việc cung cấp điện trong các ngày nắng nóng.

3. Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc:

- Chủ trì chuẩn bị trang thiết bị, dữ liệu... để kiểm thử và phối hợp với Công ty Viễn thông Điện lực và Công nghệ thông tin để kiểm tra phiên bản chương trình CMIS 3.0, cập nhật kịp thời cho các đơn vị triển khai, đặc biệt là chức năng thay đổi giá bán điện.

- Chủ trì phối hợp cùng ban Kinh doanh tiếp nhận thông tin từ các Đơn vị để khai báo, cấu hình đơn vị thuộc đối tượng thực hiện giảm tiền điện cho khách hàng sử dụng điện cho mục đích sinh hoạt.

- Chủ trì thực hiện việc hiệu chỉnh mẫu giấy biên nhận phần mềm chăm nợ online, hệ thống thanh toán tiền điện, hỗ trợ đơn vị in ấn bảng kê kèm với mẫu giấy biên nhận mẫu để thu tiền. Thông báo cho các đối tác thu hộ biết để hiệu chỉnh phần mềm, mẫu giấy biên nhận, đảm bảo hiển thị chính xác, đầy đủ thông tin hỗ trợ tiền điện cho khách hàng.

4. Các Ban chức năng của Tổng công ty:

a. Ban Kinh doanh: Tham gia kiểm tra, kiểm soát việc kiểm tra phiên bản CMIS; Chủ trì tổng hợp, hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện công tác hỗ trợ giảm giá bán điện, giảm tiền điện cho khách hàng do ảnh hưởng của dịch COVID-19.

b. Ban Truyền thông: Thực hiện việc truyền thông chương trình hỗ trợ giá bán điện, giảm tiền điện cho khách hàng do ảnh hưởng của dịch COVID-19 trên website và fanpage của Tổng công ty.

Yêu cầu các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc báo cáo về Tổng công ty để kịp thời xem xét giải quyết./

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch HĐTV (để b/c);
- TGD (để b/c);
- Ban: KH, TCKT, TT, VT & CNTT;
- Lưu: VT, KD.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Lê Văn Trang