

V/v triển khai hỗ trợ giảm giá điện,  
giảm tiền điện cho các khách hàng sử  
dụng điện bị ảnh hưởng của dịch  
COVID-19 đợt 2

Kính gửi:

- Các Tổng công ty Điện lực;
- Công ty Viễn thông Điện lực và Công nghệ thông tin;
- Trung tâm Thông tin Điện lực.

Thực hiện Nghị quyết số 180/NQ-CP ngày 17/12/2020 của Chính phủ về phương án hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện (đợt 2) và Công văn số 9764/BCT-ĐTĐL ngày 18/12/2020 của Bộ Công Thương về việc hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho các khách hàng sử dụng điện bị ảnh hưởng của dịch COVID-19 đợt 2 (*sao gửi kèm theo*), Tập đoàn Điện lực Việt Nam yêu cầu các đơn vị triển khai thực hiện các nội dung như sau:

**I. Thực hiện giảm giá bán điện, giảm tiền điện**

1. Giảm giá điện và giảm tiền điện cho khách hàng trong ba (03) tháng tại các kỳ hóa đơn tháng 10, tháng 11, tháng 12 năm 2020 cho các đối tượng như sau:
  - Khách hàng sử dụng điện sinh hoạt: Giảm 10% giá bán lẻ điện sinh hoạt từ bậc 1 đến bậc 4 quy định tại Quyết định số 648/QĐ-BCT ngày 20/3/2019 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định về điều chỉnh mức giá bán lẻ điện bình quân và quy định giá bán điện (sau đây gọi tắt là Quyết định số 648/QĐ-BCT). Giá bán điện sinh hoạt hỗ trợ COVID-19 theo chỉ đạo của Bộ Công Thương được tính toán làm tròn số học đến hàng đơn vị (*Phụ lục đính kèm*)
  - Khách hàng là các cơ sở lưu trú du lịch (theo quy định tại Luật Du lịch 2017 và các văn bản pháp luật có liên quan) và khách hàng có kho chứa hàng hóa trong quá trình lưu thông: Giảm giá điện từ mức giá bán lẻ điện áp dụng cho kinh doanh bằng mức giá bán lẻ điện áp dụng cho các ngành sản xuất quy định tại Quyết định số 648/QĐ-BCT.
  - Giảm tiền điện (*giá trị trước thuế*) trực tiếp cho các cơ sở phục vụ phòng, chống dịch COVID-19 mua điện từ các đơn vị thuộc EVN và các đơn vị bán lẻ điện. Không thực hiện hỗ trợ giảm tiền điện đối với các cơ sở phục vụ phòng, chống dịch bệnh COVID-19 cách ly y tế tập trung có thu phí theo chỉ đạo tại Văn bản số 7713/VPCP-KTTH ngày 15/9/2020. Mức hỗ trợ giảm tiền điện như sau:
    - o Giảm 100% tiền điện cho các cơ sở được dùng để cách ly, khám bệnh tập trung bệnh nhân nghi nhiễm, đã nhiễm COVID-19.
    - o Giảm 20% tiền điện cho các cơ sở y tế được dùng để khám, xét nghiệm, điều trị bệnh nhân nghi nhiễm, đã nhiễm COVID-19.
2. Đối với khách hàng là đơn vị bán lẻ điện nông thôn; khu tập thể, cụm dân cư; tổ hợp thương mại - dịch vụ - sinh hoạt, thực hiện hoàn trả tiền điện tương ứng với số tiền các đơn vị này hỗ trợ các khách hàng trong địa bàn quản lý được hỗ trợ theo đối tượng tại mục 1 của văn bản này.

3. Các khách hàng không được hỗ trợ do tác động của dịch COVID-19 thực hiện theo biểu giá tại Quyết định số 648/QĐ-BCT.
4. Trường hợp khách hàng thuộc nhiều đối tượng được hưởng chính sách giảm giá điện, giảm tiền điện thì được áp dụng đầy đủ các chương trình hỗ trợ.
5. Quy định về thực hiện giá bán điện thực hiện theo Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ Công Thương quy định về thực hiện giá bán điện (sau đây gọi tắt là Thông tư số 16/2014/TT-BCT), Thông tư số 25/2018/TT-BCT ngày 12/9/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ Công Thương quy định về thực hiện giá bán điện (sau đây gọi tắt là Thông tư số 25/2018/TT-BCT).
6. Sau thời hạn giảm giá điện, giảm tiền điện: Áp dụng giá bán điện cho tất cả các đối tượng khách hàng theo quy định tại Quyết định số 648/QĐ-BCT và Thông tư số 16/2014/TT-BCT.

## **II. Tổ chức triển khai**

### **1. Các Tổng công ty Điện lực**

- Niêm yết công khai Công văn số 9764/BCT-ĐTĐL và Thông tư số 16/2014/TT-BCT, Thông tư số 25/2018/TT-BCT và các văn bản hướng dẫn về giá bán điện của Bộ Công Thương, Cục Điều tiết điện lực, Tập đoàn tại tất cả các địa điểm giao dịch với khách hàng, website Chăm sóc khách hàng, website đơn vị theo quy định của Luật Điện lực.
- Tính toán, lập hóa đơn tiền điện và thực hiện chặt chẽ kiểm soát hóa đơn, đặc biệt là các trường hợp khách hàng có sự thay đổi trong kỳ hóa đơn (thay đổi mục đích sử dụng điện...) để tránh sai sót.
- Các đơn vị lập hóa đơn cho lượng điện năng sử dụng tháng 12 năm 2020 theo biểu giá tại Quyết định số 648/QĐ-BCT. Phần tiền hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện của ba (03) tháng 10, tháng 11, tháng 12 năm 2020 được lập thành hóa đơn điều chỉnh giảm trong tháng 12 năm 2020. Trường hợp hoá đơn tiền điện tháng 12 năm 2020 của khách hàng sử dụng điện chưa được phát hành thì số tiền hỗ trợ giảm giá điện và giảm tiền điện được hoàn trả cùng hoá đơn tiền điện tháng 12 năm 2020; Trường hợp hoá đơn tiền điện tháng 12 năm 2020 của khách hàng sử dụng điện đã được phát hành hoặc tổng số tiền được hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện lớn hơn tiền điện tại hoá đơn tiền điện tháng 12 năm 2020 thì thực hiện hoàn trả cho khách hàng tương ứng với số tiền điện được giảm giá điện, giảm tiền điện vào các kỳ hoá đơn tiền điện tiếp theo. Nội dung tiền hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi COVID-19 đợt 2 được thể hiện trên hóa đơn điều chỉnh giảm như mẫu thể hiện hóa đơn điện tử gửi kèm văn bản này.
- Thực hiện thông báo hóa đơn tiền điện đến khách hàng qua các kênh giao tiếp nội dung hóa đơn điều chỉnh giảm trong tháng 12 năm 2020 sau khi lập hóa đơn điều chỉnh giảm: *“Thực hiện chính sách hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện đợt 2 do bị ảnh hưởng của COVID-19, EVN hoàn trả Quý khách hàng số tiền hỗ trợ tương ứng các kỳ hóa đơn tháng 10, 11, 12/2020 là ..... (đồng). Việc hoàn trả được thực hiện cùng thời điểm thu tiền điện hóa đơn các tháng kế tiếp”*.
- Đề nghị UBND các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương cung cấp danh sách các cơ sở phục vụ phòng chống dịch COVID-19 không thu phí trên địa bàn để làm cơ sở cho việc thực hiện hỗ trợ giảm tiền điện. Đối với các cơ sở phục vụ phòng chống dịch COVID-19 không thu phí được giảm tiền điện do Ban Chỉ đạo Quốc gia phòng, chống dịch bệnh COVID-19, Bộ Quốc phòng, Bộ Công an

- quản lý, Tập đoàn sẽ làm văn bản đề nghị các cơ quan này cung cấp. Thời gian thực hiện hỗ trợ không chậm hơn ngày 28 tháng 2 năm 2021.
- Đối với các khách hàng thuộc đối tượng hỗ trợ đã thanh lý hợp đồng mua bán điện trong tháng 10, 11, 12 năm 2020 thì chủ thẻ hợp đồng mua bán điện mang hồ sơ đến đơn vị Điện lực đã ký hợp đồng mua bán điện để thực hiện thủ tục hoàn trả tiền điện. Thời gian thực hiện việc hỗ trợ không chậm hơn ngày 28 tháng 02 năm 2021.
  - Đối với Đơn vị bán lẻ điện nông thôn; khu tập thể, cụm dân cư; tổ hợp thương mại - dịch vụ - sinh hoạt, thực hiện lập hóa đơn hoàn trả tiền bán buôn điện trong tháng 12 năm 2020 sau khi nhận hồ sơ giảm giá bán điện, giảm tiền điện bao gồm:
    - o Danh sách khách hàng thực tế tháng 10, tháng 11, tháng 12 năm 2020;
    - o Bảng kê tính toán số tiền giảm giá điện, giảm tiền điện cho các khách hàng sử dụng điện trong tháng 10, 11, 12 năm 2020 có xác nhận của đại diện hợp pháp của đơn vị bán lẻ điện;
    - o Thời gian nhận hồ sơ, chậm nhất trước ngày 25 tháng 12 năm 2020.
  - Đối với các cơ sở lưu trú du lịch, triển khai theo các công việc xác định theo hướng dẫn tại các văn bản số 3733/EVN-KD ngày 02 tháng 6 năm 2020. Dựa trên cơ sở dữ liệu thông tin khách hàng đã được giảm giá cơ sở lưu trú du lịch đợt 1 theo công văn số 2698/BCT-ĐTĐL ngày 16/4/2020 của Bộ Công Thương để rà soát kiểm tra và áp dụng giảm giá bán điện cho các trường hợp còn đủ điều kiện (không được yêu cầu khách hàng cấp lại hồ sơ).
  - Thực hiện thông báo cho các khách hàng là cơ sở lưu trú du lịch mới phát sinh sau lần hỗ trợ COVID-19 đợt 1 và khách hàng kho chứa hàng hóa trong quá trình lưu thông cung cấp hồ sơ để phục vụ việc xác minh trước ngày 25 tháng 12 năm 2020.
  - Khẩn trương tổ chức tập huấn qua các công cụ trực tuyến cho tất cả CBCNV có liên quan đến giá điện để thực hiện đúng các hướng dẫn của Tập đoàn, Công văn số 9764/BCT-ĐTĐL, Thông tư số 16/2014/TT-BCT, Thông tư số 25/2018/TT-BCT và cách thức tính toán hóa đơn tiền điện trong 3 tháng giảm giá. Với các khách hàng được hỗ trợ giảm giá điện, sau 3 tháng sẽ tiếp tục áp dụng giá theo Quyết định số 648/QĐ-BCT để thực hiện đúng quy định.
  - Bồi huấn cho các điện thoại viên (ĐTV) tại các Trung tâm Chăm sóc khách hàng (CSKH), các thu ngân viên của Điện lực, các tổ chức trung gian thu tiền điện về phương pháp tính toán, nội dung thể hiện thay đổi giá trên bản thẻ hiện của hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán và công cụ tính toán hóa đơn tiền điện trực tuyến để giải thích cho khách hàng.
  - Bố trí lực lượng ĐTV tại các Trung tâm CSKH, lực lượng tại bộ phận giao dịch khách hàng nắm chắc nghiệp vụ để giải đáp, xử lý kịp thời, chính xác các thắc mắc từ 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 Tập đoàn cũng như gây nên sự phản ứng không cần thiết của khách hàng.
  - 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.
  - Phối hợp với Công ty Viễn thông Điện lực và Công nghệ thông tin để kiểm tra phiên bản chương trình CMIS 3.0, đặc biệt là chức năng thay đổi giá bán điện.
2. Công ty Viễn thông Điện lực và Công nghệ thông tin

- Khẩn trương hoàn thành chức năng thay đổi giá bán điện trong hệ thống CMIS 3.0 đáp ứng việc giảm giá điện, giảm tiền điện và thể hiện hóa đơn điện tử theo yêu cầu, gửi phiên bản và tài liệu hướng dẫn cho các Tổng Công ty Điện lực đáp ứng đầy đủ công tác đổi giá điện, **trước ngày 21/12/2020**.
- Hiệu chỉnh các chức năng chương trình để theo dõi số khách hàng được hỗ trợ, số tiền hỗ trợ theo các đối tượng, theo từng đơn vị... vào hệ thống CMIS 3.0 và Công thông tin điều hành công tác KD&DVKH để đảm bảo Tập đoàn, các TCTĐL/CTĐL theo dõi được theo từng ngày, tuần, tháng và toàn bộ đợt hỗ trợ.
- Bố trí lực lượng hỗ trợ kịp thời cho các đơn vị trong việc lập hóa đơn tiền điện trong các kỳ hóa đơn giảm giá điện, giảm tiền điện và kỳ hóa đơn sau khi kết thúc đợt hỗ trợ, áp dụng trở lại giá theo Quyết định số 648/QĐ-BCT, đảm bảo chính xác và đúng thời gian quy định.

### 3. Trung tâm Thông tin Điện lực

- Niêm yết công khai Công văn số 9764/BCT-ĐTĐL, Thông tư số 16/2014/TT-BCT và Thông tư số 25/2018/TT-BCT trên chuyên mục “EVN& khách hàng” của website EVN.
- Tiếp nhận và chuyển các thắc mắc, hỏi đáp về giá điện của khách hàng từ website EVN tới các Trung tâm CSKH, kịp thời phối hợp với Ban Kinh doanh Tập đoàn, các TCTĐL giải quyết các thắc mắc của khách hàng tại chuyên mục “EVN&khách hàng” của website EVN.

Yêu cầu các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc cần báo cáo về Tập đoàn Điện lực Việt Nam để kịp thời xem xét giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (để b/cáo);
- Bộ Công Thương (để b/cáo);
- Bộ Tài chính (để b/cáo);
- Bộ Tư pháp (để b/c);
- UBQLVNN (để b/cáo);
- Cục Điều tiết điện lực - BCT (để b/cáo);
- HĐTV (để b/cáo);
- TGD (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- KSVNN (để b/cáo);
- Công đoàn Điện lực Việt Nam;
- Các Ban/VP;
- Lưu: VT, KD, TCKT.

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

**Võ Quang Lâm**

**BẢNG GIÁ BÁN ĐIỆN SINH HOẠT ÁP DỤNG CHO ĐIỆN NĂNG TRONG  
KHOẢNG THỜI GIAN ĐỂ HỖ TRỢ GIẢM GIÁ ĐIỆN ĐỢT 2 DO ẢNH HƯỞNG  
DỊCH COVID-19**

<b>TT</b>	<b>Định mức bậc thang</b>	<b>Giá bán điện (đồng/kWh)</b>
1.	Bậc 1: Cho kWh từ 0 - 50	1.510
2.	Bậc 2: Cho kWh từ 51 - 100	1.561
3.	Bậc 3: Cho kWh từ 101 - 200	1.813
4.	Bậc 4: Cho kWh từ 201 - 300	2.282
5.	Bậc 5: Cho kWh từ 301 - 400	2.834
6.	Bậc 6: Cho kWh từ 401 trở lên	2.927