

V/v thực hiện hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho khách hàng đợt 2.

Kính gửi:

- Các Công ty Điện lực trực thuộc;
- Công ty TNHH MTV ĐL Hải Phòng, Hải Dương, Ninh Bình;
- Trung tâm chăm sóc khách hàng;
- Công ty Công nghệ thông tin Điện lực miền Bắc.

Thực hiện chỉ đạo của Bộ Công Thương tại văn bản số 9764/BCT- ĐTĐL ngày 18/12/2020 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 2, văn bản số 8255/EVN-KD ngày 18/12/2020 của EVN 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.

Để triển khai kịp thời công tác hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho khách hàng, Tổng công ty hướng dẫn và yêu cầu các đơn vị tổ chức thực hiện các công việc cụ thể như sau:

I. Các vấn đề cần lưu ý khi triển khai thực hiện chính sách hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện:

1. Các đơn vị nghiên cứu kỹ nội dung văn bản chỉ đạo của Bộ Công Thương, EVN, Tổng công ty và thực hiện ngay việc phổ biến, tập huấn chính sách hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho khách hàng đến các cán bộ nhân viên có liên quan nắm vững, triển khai thực hiện kịp thời.

2. Chính sách hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho khách hàng áp dụng trong ba (03) tháng tại các kỳ hóa đơn tháng 10, tháng 11, tháng 12 năm 2020 cho các đối tượng như sau:

a. Giảm giá bán điện:

- Giá bán lẻ điện cho Khách hàng sử dụng điện sinh hoạt: Giảm 10% đơn giá bán lẻ điện sinh hoạt từ bậc 1 đến bậc 4 quy định tại Quyết định số 648/QĐ-BCT ngày 20 tháng 3 năm 2019 của Bộ Công Thương (gọi tắt là Quyết định số 648/QĐ-BCT).

- Khách hàng là cơ sở lưu trú du lịch (theo quy định tại Luật Du lịch năm 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.

b. 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 thu phí cách ly y tế tập trung theo chỉ đạo tại văn bản số 7713/VPCP-KTTH ngày 15/9/2020 (sao gửi kèm theo). Mức giảm tiền điện cụ thể như sau:

- 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.

- 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.

c. Các trường hợp khách hàng sử dụng nhiều mục đích, chính sách hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện chỉ được áp dụng với phần sản lượng sử dụng cho mục đích thuộc đối tượng giảm giá điện, giảm tiền điện nêu trên.

3. Hoá đơn phát sinh tháng 12/2020 được lập trước, sau đó sẽ thực hiện lập hoá đơn hoàn trả tiền điện cho khách hàng thuộc đối tượng hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện. Cụ thể:

- Hoá đơn phát sinh lập cho lượng điện năng sử dụng trong tháng 12/2020 theo biểu giá tại Quyết định số 648/QĐ-BCT.

- Tiền hỗ trợ cho khách hàng thuộc đối tượng 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 12/2020.

4. Nguyên tắc thu tiền và hoàn trả tiền hỗ trợ cho khách hàng:

- Trường hợp hoá đơn tiền điện tháng 12/2020 của khách hàng sử dụng điện chưa được phát hành thì số tiền hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện được hoàn trả cùng hoá đơn tiền điện tháng 12/2020.

- Trường hợp hoá đơn tiền điện tháng 12/2020 của khách hàng sử dụng điện đã được phát hành hoặc tổng số tiền khách hàng được hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện của ba (03) tháng 10, tháng 11, tháng 12 năm 2020 lớn hơn tiền điện phát sinh tháng 12/2020 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 đính kèm văn bản.

5. Các khách hàng là tổ chức mua buôn, 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 cho các khách hàng trong địa bàn quản lý được hỗ trợ theo đối tượng quy định tại mục 2. Hồ sơ làm cơ sở giảm giá điện, giảm tiền điện bao gồm:

- Danh sách khách hàng thực tế tháng 10, tháng 11, tháng 12 năm 2020; Bảng kê tính toán số tiền giảm giá điện, giảm tiền điện cho khách hàng sử dụng điện trong tháng 10, 11, 12 có xác nhận của đại diện hợp pháp của đơn vị bán lẻ điện.

- Thời gian gửi hồ sơ trước ngày 25/12/2020. Các CTĐL/ĐL chịu trách nhiệm kiểm soát hồ sơ tổ chức mua buôn, bán lẻ cung cấp đảm bảo tiền giảm giá điện, hỗ trợ tiền điện theo đúng thực tế.

6. Đối với các cơ sở lưu trú du lịch, triển khai theo các công việc xác định theo hướng dẫn tại văn bản số 3733/EVN-KD ngày 02/6/2020. 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 kiểm tra rà soát 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). Trường hợp hồ sơ giấy tờ của khách hàng hết thời gian hiệu lực thì thông báo ngay để khách hàng cấp bổ sung trước ngày 25/12/2020 để được hưởng chính hỗ trợ theo quy định.

7. Chủ động thông báo ngay 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 có kho chứa hàng hóa trong quá trình lưu thông cung cấp hồ sơ để phục vụ việc xác minh trước ngày 25/12/2020. Sau khi nhận hồ sơ khách hàng cung cấp, phải tiến hành kiểm tra thực tế sử dụng điện của khách hàng làm cơ sở tính toán hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho khách hàng.

8. Trước khi lập hoá đơn hoàn trả tiền điện hỗ trợ cho khách hàng là cơ sở lưu trú du lịch và khách hàng có kho chứa hàng hóa trong quá trình lưu thông, các CTĐL/ĐL phải cập nhật mã nhóm đối tượng của khách hàng về mã nhóm cơ sở lưu trú du lịch, mã nhóm kho chứa hàng hóa trong quá trình lưu thông trên hệ thống CMIS.

9. Danh sách 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, Ủy Ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cung cấp cho các đơn vị điện lực. Thời gian giải quyết không chậm hơn ngày 28 tháng 02 năm 2021.

10. Đơn giá bán điện sinh hoạt áp dụng cho điện năng trong khoảng thời gian hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện đợt 2 do ảnh hưởng của dịch Covid 19 theo phục lục đính kèm văn bản số 8255/EVN-KD.

II. Tổ chức triển khai thực hiện:

1. Các Công ty Điện lực:

- Niêm yết công khai văn bản 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, EVN 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 [SEP]

- Do phải lập hóa đơn hoàn trả tiền điện cho khách hàng với số lượng lớn và trong thời gian ngắn, vì vậy các đơn vị cần chủ động tính toán, huy động nhân sự tham gia kiểm tra, rà soát lập hoá đơn kịp thời, tránh sai sót.

- Phải thực hiện kiểm tra, kiểm soát kỹ việc tính toán, lập hoá đơn tiền điện phát sinh và hoá đơn hoàn trả cho khách hàng thuộc đối tượng hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện. Trong đó cần đặc biệt lưu ý kiểm tra, rà soát kỹ càng hoá đơn của các khách hàng có thay đổi mục đích sử dụng điện, thay đổi tỷ lệ giá điện, thay đổi số hộ, có treo tháo công tơ, ... để tránh sai sót, dẫn đến kiến nghị của khách hàng.

- Chủ động tổ chức tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện truyền thông của địa phương như truyền hình, báo, đài truyền thanh và thông báo chính sách hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện đến khách hàng nhằm cung cấp hồ sơ kịp thời để được hưởng chính sách hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện. Các khách hàng có kho chứa hàng hóa trong quá trình lưu thông, các cơ sở lưu trú du lịch mới phát

sinh sau lần hỗ trợ Covid 19 đợt 1, các tổ chức mua buôn, bán lẻ điện nông thôn, khu tập thể cụm dân cư, tổ hợp thương mại- dịch vụ- sinh hoạt phải cung cấp hồ sơ trong thời gian ngắn, vì vậy các đơn vị đặc biệt lưu ý thông báo ngay để khách hàng chủ động cung cấp hồ sơ theo đúng thời gian quy định.

- Báo cáo UBND tỉnh/thành phố để chỉ đạo các sở ban ngành cung cấp đầy đủ hồ sơ liên quan làm cơ sở hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho các cơ sở phục vụ phòng, chống dịch Covid 19.

- Sau khi lập hoá đơn hoàn trả tiền điện cho khách hàng, thực hiện thông báo qua các kênh giao tiếp để khách hàng biết, nội dung thông báo: *“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.*

- Khi tiếp nhận các ý kiến của khách hàng liên quan đến chỉ số, hóa đơn tiền điện, Giám đốc các CTĐL/ĐL phải kịp thời kiểm tra, xác minh và trả lời khách hàng thỏa đáng trong vòng 24 giờ. Các hóa đơn, giấy biên nhận thanh toán nếu sai, hỏng phải được rà soát sửa chữa kịp thời

- Thông báo việc chính sách điều chỉnh giảm giá điện, giảm tiền điện đến các đối tác thu hộ biết kịp thời hiệu chỉnh chương trình và mẫu giấy biên nhận thanh toán, phối hợp giải đáp các yêu cầu của khách hàng khi có yêu cầu.

- Sau khi hết thời gian miễn giảm giá điện, giảm tiền điện, yêu cầu các đơn vị giữ nguyên mã nhóm giá cơ sở lưu trú du lịch, khách hàng có kho chứa hàng hoá trong quá trình lưu thông đã khai báo trên CMIS để thuận tiện cho quản lý.

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

- Khẩn trương thực hiện việc hiệu chỉnh phần mềm chấm nợ online, công thanh toán điện tử, thanh toán qua cổng dịch vụ công quốc gia đối với các hoá đơn tháng 12/2020 chưa phát hành hiện thị đầy đủ thông tin tiền điện hỗ trợ, tiền điện phải thanh toán khi thực hiện hoàn trả tiền điện hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cùng hoá đơn tiền điện phát sinh tháng 12/2020,

- Huy động đủ cán bộ nhân viên cần thiết để tiếp quản, kiểm tra trên hệ thống kiểm thử và cập nhật kịp thời phiên bản CMIS cho các đơn vị thực hiện; Phối hợp với EVNICT để hoàn thiện công cụ gửi email thông báo tiền điện đầy đủ thông tin việc hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho khách hàng.

- Hỗ trợ các CTĐL kịp thời xử lý các lỗi phát sinh của hệ thống CMIS, HSM, chấm nợ online, công thanh toán tiền điện...Quan tâm chế độ vật chất đối với các bộ tham gia trực vận hành, làm thêm giờ kiểm tra phiên bản và hỗ trợ xử lý lỗi phát sinh các phần mềm CMIS, thu tiền.. trong thời điều chỉnh giảm giá điện.

- Phối hợp với Ban Kinh doanh hướng dẫn triển khai thực hiện hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện, trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc báo cáo Tổng công ty để xem xét, giải quyết kịp thời.

3. Trung tâm Chăm sóc khách hàng:

- Tập huấn, phổ biến việc hỗ trợ giảm giá điện và các tài liệu hướng dẫn, văn bản chỉ đạo cho các giao dịch viên nắm vững để trả lời khách hàng.

- Chủ trì phối hợp với NPC.IT khẩn trương thực hiện: (i) Cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện trên bản thể hiện hóa đơn

điện tử để khách hàng đăng nhập vào website CSKH tra cứu, tải về lưu trữ; (ii) Hiệu chỉnh chương trình tin nhắn thông báo số đầy đủ, chính xác số tiền hỗ trợ cho khách hàng qua SMS, Zalo.

- Tính toán, bố trí đầy đủ nhân lực để phối hợp với các CTĐL tổ chức tiếp nhận, giải quyết, phản hồi kịp thời các kiến nghị, thắc mắc liên quan đến việc hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho khách hàng. Đơn đốc các Đơn vị kịp thời xử lý các yêu cầu của khách hàng liên quan đến hoá đơn tiền điện, chỉ số công tơ.

- Cập nhật thông tin hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện trên trang website CSKH. Kiểm soát tình hình hoạt động của phần mềm nhắn tin qua SMS, nhắn tin qua Zalo,..đảm bảo các chương phần mềm hoạt động ổn định, liên tục.

4. Ban Kinh doanh: (i) Theo dõi, cập nhật kịp thời các văn bản hướng dẫn của Bộ Công Thương, EVN về việc hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện để triển khai tới các đơn vị; (ii) Phối hợp với NPC.IT kiểm soát, phản hồi EVN. ICT xử lý kịp thời các lỗi phát sinh; (iii) Theo dõi, cập nhật kịp thời các phát sinh trong quá trình thực hiện, tham mưu, hướng dẫn, giải quyết các vướng mắc của các đơn vị.

5. Ban Truyền thông: (i) Cập nhật chính sách hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện lên website, Fanpage của Tổng công ty; (ii) Đầu mối phối hợp với Ban Kinh doanh chỉ đạo, hướng dẫn các CTĐL thực hiện công tác truyền thông về việc hỗ trợ giảm giá điện và trả lời báo chí thống nhất theo hướng dẫn của EVN.

Yêu cầu các Đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện và kịp thời tổng hợp, báo cáo các khó khăn, vướng mắc (nếu có) về Tổng công ty xem xét, xử lý./.

Nơi nhận:

- Như trên (t/h);
- CT HDTV (b/c);
- TGD (b/c);
- KSVCT;
- Ban: KH, TCKT, TT, VT&CNTT, KTGS;
- Lưu: VT, KD.

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

Lê Văn Trang