

V/v truyền thông đến khách hàng để cảnh giác, tránh bị lừa đảo bởi các thông tin giả mạo điện lực.

Kính gửi:

- Văn phòng Công ty, Phòng VTCNTT;
- Các Điện lực trực thuộc.

Thực hiện theo văn bản số 1732/EVNSPC-KD+TT ngày 03/3/2025 của Tổng công ty Điện lực miền Nam về việc truyền thông đến khách hàng tránh bị lừa đảo bởi các thông tin giả mạo.

Thời gian qua các thông tin giả mạo điện lực để lừa đảo khách hàng có chiều hướng gia tăng và ngày càng tinh vi. Trước tình hình đó, nhằm tăng cường thông tin đến khách hàng nắm bắt cảnh giác, tránh bị lừa đảo bởi các thông tin giả mạo điện lực, Công ty Điện lực thành phố Cần Thơ yêu cầu các đơn vị liên quan khẩn trương thực hiện các nội dung cụ thể sau:

1/ Văn Phòng Công ty: Đăng tải nội dung quy trình giải quyết yêu cầu dịch vụ khách hàng, thanh toán tiền điện, thông báo thanh toán tiền điện, thông báo ngừng cấp điện do nợ tiền điện, trên báo đài địa phương. *Nội dung theo phụ lục đính kèm.*

2/ Phòng VTCNTT: Đăng các thông tin nội dung quy trình lên trang web công ty. *Nội dung theo phụ lục đính kèm.*

3/ Các Điện lực:

- Gửi thông báo nội dung quy trình giải quyết yêu cầu dịch vụ khách hàng, thanh toán tiền điện, thông báo thanh toán tiền điện, thông báo ngừng cấp điện do nợ tiền điện, đến các cơ quan địa phương để phối hợp hỗ trợ tuyên truyền:

+ Phòng Kinh tế/Hạ tầng UBND Quận/Huyện.

+ Đài truyền thanh.

+ Các UBND Xã/Phường, tổ trưởng tổ dân phố, các nhà thông tin thuộc địa bàn...

- Phối hợp các ngân hàng và tổ chức trung gian thanh toán đang hợp tác thu hộ thường xuyên cập nhật danh sách các điểm thu/kênh thu tiền điện của đối tác (nếu có thay đổi) tại địa phương và thông báo đến khách hàng để biết và thanh toán tiền điện, đề phòng các đối tượng giả mạo, lừa đảo chiếm đoạt tiền của khách hàng.

- Khuyến cáo khách hàng báo thông tin số điện thoại/tài khoản mạng xã hội, của các đối tượng mạo danh Đơn vị ngành Điện thực hiện cuộc gọi/nhắn tin yêu cầu khách hàng thanh toán tiền điện đến cơ quan công an tại địa phương để có cơ sở điều tra, xử lý.

Công ty yêu cầu các Điện lực, Văn Phòng, Phòng VTCNTT Công ty khẩn trương triển khai thực hiện các nội dung yêu cầu trên, gửi báo cáo các nội dung thực hiện về Công ty (Phòng Kinh doanh) vào thứ hai ngày 17/03/2025./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KD (Thien.2).

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Huỳnh Hữu Kỳ

PHỤ LỤC

I. Quy trình giải quyết yêu cầu dịch vụ khách hàng:

Khi khách hàng có nhu cầu về điện (đăng ký mới, thay đổi thông tin hợp đồng, sửa chữa điện,...), có thể liên hệ theo các kênh chính thống sau:

Giao dịch trực tuyến: Tổng đài chăm sóc khách hàng của Tổng công ty Điện lực miền Nam (EVNSPC) : 19001006-19009000

Website: www.cskh.evnspec.vn

App: CSKH EVNSPC

Zalo Official Account: TCT Điện lực miền Nam

Email khách hàng liên hệ CSKH EVNSPC : cskh@evnspec.vn

Email khách hàng nhận các thông báo về dịch vụ điện: cskh@evnspec.net

Giao dịch trực tiếp: tại Phòng Giao dịch Điện lực gần nhất.

Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu:

1. Tiếp nhận yêu cầu: Khách hàng gửi yêu cầu qua tổng đài, ứng dụng hoặc trực tiếp tại Điện lực.
2. Xác minh thông tin: Nhân viên Điện lực kiểm tra thông tin khách hàng và yêu cầu.
3. Xử lý và phản hồi: Điện lực thực hiện dịch vụ theo yêu cầu và thông báo kết quả qua tin nhắn, email hoặc gọi điện trực tiếp.

⚠ Lưu ý tránh lừa đảo:

✗ Điện lực không yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin cá nhân, thông tin ngân hàng hoặc qua các cuộc gọi không rõ nguồn gốc.

✗ Điện lực không hướng dẫn khách hàng cài đặt App CSKH lạ qua đường link. App CSKH EVNSPC chính thống chỉ được cài đặt từ App Store với IOS và Google Play với Android qua tên gọi là CSKH EVNSPC.

II. Quy trình thanh toán tiền điện:

Khách hàng có thể thanh toán tiền điện qua các kênh chính thống:

+ Hướng dẫn thanh toán trực tuyến qua Website CSKH của EVNSPC theo đường dẫn: <https://cskh.evnspec.vn/ThanhToanTienDien/HuongDanThanhToan>

+ Hướng dẫn thanh toán trực tuyến qua App CSKH của EVNSPC.

+ Thanh toán qua ngân hàng (Agribank, BIDV, Vietcombank, Vietinbank,...): quầy giao dịch, kênh thanh toán điện tử như trích nợ tự động, chuyển khoản.

+ Thanh toán qua tổ chức trung gian toán (Momo, ZaloPay, VNPAY, Payoo, Viettel, Bưu điện,...): điểm thu, cửa hàng tiện lợi, ứng dụng thanh toán (ví điện tử).

⚠ Lưu ý tránh lừa đảo:

✔ Chỉ thanh toán qua các kênh chính thống, không chuyển tiền cho cá nhân tự xưng là nhân viên Điện lực.

✔ Kiểm tra kỹ thông tin hóa đơn trước khi thanh toán.

✔ Nếu có thắc mắc, liên hệ trực tiếp Tổng đài CSKH EVNSPC 1900.1006/1900.9000 để được hỗ trợ xác minh.

III. Quy trình thông báo thanh toán tiền điện:

Khi đến hạn thanh toán, Điện lực sẽ thông báo qua các hình thức sau:

Tin nhắn từ EVNSPC qua App CSKH EVNSPC/Zalo/SMS/Email/Thông báo giấy.

⚠ Lưu ý tránh lừa đảo:

✘ Điện lực không yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin ngân hàng hoặc chuyển tiền qua số tài khoản cá nhân.

IV. Quy trình thông báo ngừng cấp điện do nợ tiền điện:

Nếu khách hàng chưa thanh toán tiền điện đúng hạn, Điện lực sẽ thực hiện theo quy trình sau:

1. Gửi thông báo nhắc nhở (qua tin nhắn App CSKH EVNSPC/Zalo/SMS/Email/thông báo giấy).

2. Gửi thông báo lần 2 nếu khách hàng vẫn chưa thanh toán.

3. Thông báo ngừng cung cấp điện trước ít nhất 24 giờ trước khi thực hiện ngừng cung cấp điện.

4. Tiến hành ngừng cấp điện nếu khách hàng không thanh toán đúng thời hạn quy định.

⚠ Lưu ý tránh lừa đảo:

✘ Điện lực không cử nhân viên đến nhà yêu cầu thanh toán tiền mặt.

✘ Trường hợp khách hàng nhận được cuộc gọi lạ đe dọa cắt điện ngay lập tức nếu không chuyển tiền, hãy liên hệ Tổng đài Chăm sóc khách hàng EVNSPC 19001006-19009000 để được hỗ trợ xác minh.

Trân trọng.