

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 3

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 55/NQ-CP ngày 02/6/2021 của Chính phủ về phương án hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện (đợt 3) và Công văn số 3163/BCT-ĐTĐL ngày 03/6/2021 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 3 (*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 bảy (07) tháng kể từ kỳ hóa đơn tiền điện tháng 6 năm 2021 đến kỳ hóa đơn tiền điện tháng 12 năm 2021 cho các đối tượng như sau:

a) Giảm giá bán 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 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 cho khách hàng sử dụng điện là **cơ sở lưu trú du lịch** theo quy định tại Luật Du lịch 2017 và các văn bản pháp luật có liên quan.

b) Giảm tiền điện (giá trị trước thuế) trực tiếp cho các cơ sở phục vụ phòng, chống dịch COVID-19 không thu phí, mua điện từ Tổng công ty Điện lực/Công ty Điện lực thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam và các đơn vị bán lẻ điện. Mức giảm tiền điện như sau:

- Giảm 100% tiền điện cho các **cơ sở đang thực hiện** làm nơi cách ly, khám bệnh tập trung bệnh nhân nghi nhiễm, đã nhiễm COVID-19.

- Giảm 20% tiền điện cho các **cơ sở y tế đang được** dùng để khám, xét nghiệm, điều trị bệnh nhân nghi nhiễm, đã nhiễm COVID-19.

Không thực hiện hỗ trợ giảm tiền điện đối với các cơ sở phục vụ phòng, chống bệnh COVID-19 thu phí cách ly y tế tập trung được quy định tại Nghị quyết số 16/NQ-CP ngày 08/02/2021 về chi phí cách ly y tế, khám, chữa bệnh và một số chế độ đặc thù trong phòng, chống dịch COVID-19.

2. Đối với các đơn vị bán lẻ điện: thực hiện hoàn trả tiền điện tương ứng với số tiền các đơn vị này hỗ trợ các đối tượng khách hàng tại mục 1 của văn bản này trong phạm vi quản lý của đơn vị bán lẻ điện.

3. Sau thời gian giảm giá điện, giảm tiền điện cho các đối tượng khách hàng quy định tại mục 1 văn bản này (từ kỳ hoá đơn tháng 1 năm 2022 trở đi): áp dụng giá bán điện cho tất cả các đối tượng khách hàng 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.

II. Tổ chức thực hiện

1. Các Tổng công ty Điện lực

- Niêm yết công khai Công văn số 3163/BCT-ĐTĐL tại tất cả các địa điểm giao dịch với khách hàng, website Chăm sóc khách hàng, website của đơn vị theo quy định của Luật Điện lực.
- 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 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.
- Đối với Đơn vị bán lẻ điện: hồ sơ giảm giá bán điện, giảm tiền điện bao gồm:
 - o Danh sách khách hàng thực tế được giảm giá điện, giảm tiền điện trong kỳ ghi chỉ số;
 - o Bảng kê số tiền 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;
 - o 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. Trong trường hợp khách hàng gửi hồ sơ sau thời hạn nêu trên thì thực hiện 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 và hoàn thành vào kỳ hoá đơn tháng 12 năm 2021.
- Đối với các cơ sở lưu trú du lịch: thực hiện theo hướng dẫn tại văn bản số 3733/EVN-KD ngày 02/6/2020 của Tập đoàn. Dựa trên cơ sở dữ liệu thông tin khách hàng là cơ sở lưu trú du lịch đã được giảm giá đợt 2 theo công văn số 9764/BCT-ĐTĐL ngày 18/12/2020 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).
- Thông báo cho các khách hàng là cơ sở lưu trú du lịch mới phát sinh để cung cấp hồ sơ phục vụ việc xác minh; với khách hàng có hồ sơ đủ điều kiện là cơ sở lưu trú du lịch được cấp sau ngày 01/6/2021 thì thời gian giảm giá điện được tính từ thời gian khách hàng được xác nhận là đủ điều kiện.

- 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 Công văn số 3163/BCT-ĐTĐL, các hướng dẫn của Tập đoàn và cách thức tính toán hóa đơn tiền điện trong 7 tháng giảm giá.
 - 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 thay đổi giá trên bản thể 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 các 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 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 giảm giá điện, giảm tiền điện, hoàn thành trước ngày 05/6/2021.
 - Hiệu chỉnh các chức năng chương trình để theo dõi số khách hàng được hỗ trợ, sản lượng điện, số tiền hỗ trợ theo các đối tượng, theo từng đơn vị... vào hệ thống CMIS 3.0 và Cổng thông tin điều hành công tác KD&DVKH để đảm bảo Tập đoàn, các TCTĐL/CTĐL theo dõi được số liệu 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 (từ kỳ hoá đơn tháng 1 năm 2022 trở đi), 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 3163/BCT-ĐTĐL 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” trên website EVN.

Yêu cầu các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc báo cáo về Tập đoàn 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/cáo);
- Bộ Y tế (để b/cáo);
- Bộ Công an (để b/cáo);
- Bộ Quốc phòng (để b/cáo);
- UBQLVNN (để b/cáo);
- BCĐ Quốc gia phòng, chống COVID (để b/cáo);
- Cục Điều tiết điện lực - BCT (để b/cáo);
- Tổng cục Du lịch (để p/hợp);
- HDTV (để b/cáo);
- TGDĐ (để b/cáo);
- Các PTGDĐ;
- 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