

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 4

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 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 06/8/2021 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 4 (*văn bản 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 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 khách hàng sử dụng điện cho mục đích sinh hoạt:

- 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 hóa đơn tiền điện cho các khách hàng sử dụng đến 200 kWh/tháng.

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

c) Thời gian hỗ trợ giảm tiền điện cho khách sử dụng điện là hai (02) tháng tại các kỳ hóa đơn tiền điện tháng 8 và kỳ hóa 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 hóa 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 tháng 02 năm 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 Tập đoàn Điện lực Việt Nam hoặc các đơn vị bán lẻ điện khác.

b) Mức hỗ trợ: giảm 100% tiền điện cho các đối tượng 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 bán lẻ điện: 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 04/06/2021 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

## **II. Tổ chức thực hiện**

1. Các Tổng công ty Điện lực

- Niêm yết công khai Công văn số 4748/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. Đẩy mạnh công tác truyền thông để các cơ quan thông tấn báo chí, người dân, khách hàng có đầy đủ thông tin về công tác giảm tiền điện đợt 4 này và đợt 3 đang được triển khai.

- Triển khai thực hiện giảm tiền điện đợt 4 đảm bảo công khai, minh bạch, đúng đối tượng, đúng mục đích.
- Khẩn trương đề nghị UBND các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương cung cấp: (i) danh sách các địa phương 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; (ii) danh sách các cơ sở 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 tháng 02 năm 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 trên địa bàn để thực hiện hỗ trợ giảm tiền điện. Đối với các cơ sở 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 tháng 02 năm 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 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, 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;
  - 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 khoảng thời gian hỗ trợ giảm giá bán điện, không được thay đổi lịch GCS đối với khách hàng có mục đích sử dụng điện sinh hoạt. 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 (treo tháo hệ thống đo đếm, thay đổi mục đích sử dụng điện...). 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 theo quy định, 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 hóa 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 áp dụng các chính sách hỗ trợ theo đúng đối tượng trong chu kỳ điều chỉnh tương ứng với khoảng thời gian áp dụng của các chính sách hỗ trợ, trừ các trường hợp vi phạm sử dụng điện.
- 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 4748/BCT-ĐTĐL, các hướng dẫn của Tập đoàn và cách thức tính toán hóa đơn tiền điện trong các tháng giảm tiền điện.
- 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 trong ngày 06/8/2021.
- Nâng cấp công cụ tính toán hóa đơn trực tuyến trong đó có chức năng phục vụ tính toán thay đổi giá điện và phối hợp với EVNEIC để cập nhật lên chuyên mục “EVN&Khách hàng” trên website EVN.
- 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 lần 4 cũng như các đợt hỗ trợ trước đây.
- 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 hóa đơn tháng 10 năm 2021 trở đi đối với khách hàng có mục đích sử dụng điện sinh hoạt và từ kỳ hóa đơn tháng 01 năm 2022 trở đi với các khách hàng được hỗ trợ còn lại*), áp dụng trở lại giá điện 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 4748/BCT-ĐTĐL trên chuyên mục “EVN&khách hàng” trên 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);
- HĐTV (để b/cáo);
- TGD (để b/cáo);
- Các PTGD;
- 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**