|  |  |
| --- | --- |
| logo cut2 | **TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**  **THÔNG TIN BÁO CHÍ** **MỘT SỐ QUY ĐỊNH LIÊN QUAN ĐẾN****GHI CHỈ SỐ CÔNG TƠ ĐO ĐẾM ĐIỆN NĂNG** *Hà Nội, ngày 30/6/2020* |

Để các khách hàng sử dụng điện có thêm thông tin cụ thể đối với quy định hiện hành liên quan đến ghi chỉ số công tơ đo đếm điện năng, Tập đoàn Điện lực Việt Nam xin thông tin cụ thể như sau:

Tập đoàn Điện lực Việt Nam đã ban hành Quy trình Kinh doanh điện năng theo Quyết định số 1050/QĐ-EVN ngày 7/9/2017, trong đó quy định về việc ghi chỉ số công tơ như sau:

1. Lịch ghi chỉ số công tơ trong 01 tháng được xác định căn cứ theo hình thức ghi chỉ số (trực tiếp hoặc từ xa), số lượng công tơ, địa bàn quản lý (mức độ khó khăn của từng vùng) và số lượng người ghi chỉ số của mỗi đơn vị Điện lực.

2. Tổng Công ty Điện lực phê duyệt hoặc ủy quyền cho các Công ty Điện lực phê duyệt lịch ghi chỉ số. Việc ghi chỉ số công tơ phải đúng với lịch ghi chỉ số công tơ đã được phê duyệt và được quy định trong hợp đồng mua bán điện, trừ trường hợp bất khả kháng. Thời điểm ghi chỉ số công tơ chỉ được phép dịch chuyển ± 01 ngày hoặc lâu hơn tùy thuộc vào thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng. Việc thay đổi, điều chỉnh lịch ghi chỉ số phải được sự đồng ý của lãnh đạo Tổng Công ty Điện lực/ Công ty Điện lực có thẩm quyền phê duyệt.

3. Đối với địa bàn khách hàng sử dụng điện trung bình từ 15 kWh/tháng trở xuống có thể thỏa thuận với khách hàng về thời gian ghi chỉ số công tơ nhưng không được vượt quá 03 tháng/lần.

4. Trong quá trình ghi chỉ số, nhân viên ghi chỉ số có trách nhiệm phát hiện và báo cáo kịp thời các hiện tượng bất thường hoặc sai sót của hệ thống đo đếm như: công tơ hư hỏng, bị tháo mất, bị mất chì niêm phong, tính sai hệ số nhân, không có trong sổ ghi chỉ số… Khi phát hiện sai sót do chủ quan trong việc ghi chỉ số công tơ, nghiêm cấm việc tự ý thỏa thuận với khách hàng.

5. Trường hợp công tơ đặt trong phạm vi quản lý của khách hàng, sau 02 lần đến không ghi được chỉ số công tơ, cho phép tạm tính điện năng tiêu thụ bằng tháng trước hoặc chỉ số công tơ do khách hàng tự báo nhưng thực hiện không quá 02 chu kỳ ghi chỉ số liền kề. Nếu việc ghi được chỉ số công tơ không thực hiện được từ 03 chu kỳ trở lên cần thoả thuận với khách hàng chuyển vị trí lắp đặt công tơ ra vị trí dễ cho việc ghi chỉ số.

6. Trường hợp ghi chỉ số công tơ trực tiếp tại vị trí treo công tơ, người ghi chỉ số tuyệt đối không được kiêm nhiệm thực hiện công tác thu tiền điện, không được kiêm nhiệm thực hiện treo tháo công tơ tại khu vực đang được phân công ghi chỉ số và không được ghi chỉ số tại cùng một lộ trình trong 06 tháng liên tiếp.

7. Tại khu vực thuê dịch vụ bán lẻ điện năng, Đơn vị Điện lực có trách nhiệm ghi chỉ số công tơ tối thiểu 01 lần trong 06 tháng liên tiếp để kiểm tra số liệu.

8. Đối với ghi chỉ số từ xa hàng ngày, bộ phận ghi chỉ số thực hiện thu thập, theo dõi, kiểm tra kết quả số liệu của tất cả các công tơ trên hệ thống Phần mềm thu thập hệ thống dữ liệu đo đếm và Hệ thống quản lý dữ liệu đo đếm công tơ. Trường hợp không thu thập được số liệu, cần phải khắc phục trong thời gian tối đa là 48h.

Để kịp thời hạn chế tối đa sai sót trong việc ghi chỉ số tiền điện tăng đột biến như tại Quảng Bình, Quảng Ninh, Nghệ An… cũng như việc hoá đơn lặp lại nhiều lần như ở Tiền Giang, ngày 29/6/2020 Tập đoàn Điện lực Việt Nam đã bổ sung quy định việc thiết lập các ngưỡng kiểm soát trong quy trình xác nhận số liệu, lập hoá đơn tiền điện và công tác dịch vụ khách hàng như sau:

- Bổ sung 02 bước trong quy trình ghi chỉ số và lập hoá đơn tiền điện, theo đó khi sản lượng tăng trưởng quá cao, vượt ngưỡng được thiết lập thì sẽ không cho xác nhận chỉ số để tính hoá đơn và không cho xác nhận kết quả tính để lập hoá đơn. Để thực hiện được việc lập hoá đơn, lãnh đạo đơn vị tổ chức kiểm tra số liệu và ký xác nhận điện tử số liệu trên chức năng của chương trình quản lý khách hàng sau khi kiểm tra.

- Thiết lập cảnh báo tự động gửi danh sách các khách hàng tăng/giảm bất thường theo các ngưỡng thiết lập (ví dụ: 3 lần, 4 lần, … 10 lần) và tương ứng gửi email, SMS đến các vị trí quản lý của đơn vị từ Tổ trưởng, Trưởng phòng, Phó giám đốc, Giám đốc và các Phòng, Ban đơn vị cấp trên.

- Các trường hợp hoá đơn tiền điện khi phản ánh về Trung tâm Chăm sóc khách hàng, đặc biệt vào các ngày nghỉ, ngoài giờ hành chính (trong các trường hợp này Phiếu giải quyết được chuyển về bộ phận vận hành của Điện lực) cần được chuyển đến lãnh đạo của đơn vị Điện lực xử lý qua email, SMS, Zalo… để kịp thời chỉ đạo giải quyết.

Hiện tại các công tơ điện tử được thu thập chỉ số tiêu thụ điện hoàn toàn tự động và thực hiện từ xa. Đối với công tơ cơ khí được áp dụng việc ghi chỉ số bằng phần mềm trên máy tính bảng có các tính năng cảnh báo vượt sản lượng, các tính năng hỗ trợ phát hiện các số liệu bất thường để nhân viên ghi chỉ số thực hiện kiểm tra đảm bảo hạn chế tối đa việc xảy ra sai sót (nếu có) trong công tác ghi chỉ số và lập hóa đơn tiền điện. Khách hàng sử dụng điện có quyền giám sát việc ghi chỉ số công tơ. Lịch ghi chỉ số công tơ được quy định trong hợp đồng mua bán điện và được đơn vị Điện lực công khai, đảm bảo khách hàng biết, kiểm tra chỉ số công tơ và sản lượng điện tiêu thụ. Trên cơ sở lịch ghi chỉ số của từng khu vực được công bố công khai, khách hàng có thể giám sát công tác ghi chỉ số công tơ của Điện lực.

Tập đoàn Điện lực Việt Nam rất mong tiếp tục nhận được sự ủng hộ và ý kiến góp ý của quý khách hàng, của các cơ quan tổ chức xã hội, các cơ quan truyền thông về mọi hoạt động sản xuất kinh doanh để Tập đoàn tiếp tục hoàn thiện hơn nữa, đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của xã hội trong công tác dịch vụ khách hàng ./.

**THÔNG TIN LIÊN HỆ:**

Ban Truyền thông - Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Email: [bantt@evn.com.vn](mailto:bantt@evn.com.vn)

Điện thoại: 024.66946405/66946413;   Fax: 024.66946402

Địa chỉ: Số 11 phố Cửa Bắc, phường Trúc Bạch, quận Ba Đình - Hà Nội;

Website: [www.evn.com.vn](http://www.evn.com.vn/), [www.tietkiemnangluong.vn](http://www.tietkiemnangluong.vn/)

Fanpage: [www.facebook.com/evndienlucvietnam](http://www.facebook.com/evndienlucvietnam)