

TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY
ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /EVNCPC-KD+TT
V/v Triển khai hỗ trợ giảm giá điện,
giảm tiền điện đợt 2 cho KHSDD
bị ảnh hưởng của dịch Covid-19.

Kính gửi:

- Các Công ty Điện lực thành viên (CTĐL);
- Công ty CNTT Điện lực miền Trung (CPCIT);
- Trung tâm Chăm sóc khách hàng ĐLMT (CPCCC).

Thực hiện văn bản số 9764/BCT-ĐTĐL ngày 18/12/2020 của Bộ Công Thương; văn bản số 8255/EVN-KD ngày 18/12/2020 của EVN về việc triển khai hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho các KHSDD bị ảnh hưởng của dịch Covid-19 đợt 2 (gửi kèm theo), Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung sau:

1. Về việc giảm giá điện, giảm tiền điện, đối tượng và thời gian áp dụng: Thực hiện theo hướng dẫn tại văn bản số 9764/BCT-ĐTĐL, 8255/EVN-KD ngày 18/12/2020.

2. Tổ chức thực hiện:

Thực hiện theo các hướng dẫn của EVN tại văn bản 8255/EVN-KD ngày 18/12/2020, ngoài ra cần lưu ý một số nội dung sau:

2.1. CTĐL:

- Báo cáo UBND, Sở Công Thương, đoàn ĐBQH tỉnh/thành phố về việc thực hiện giảm giá điện, giảm tiền điện cho KH bị ảnh hưởng của dịch Covid-19 đợt 2 theo chỉ đạo của Bộ Công Thương, EVN.

- Chủ động cung cấp thông tin về việc thực hiện giảm giá điện, giảm tiền điện đợt 2 đến các cơ quan truyền thông địa phương để tích cực tuyên truyền về hoạt động này.

- Chú ý kiểm soát việc thông báo cho tất cả các khách hàng kinh doanh lưu trú du lịch mới phát sinh sau lần hỗ trợ Covid-19 đợt 1 và khách hàng kho chứa hàng hóa trong quá trình lưu thông biết về chính sách giảm giá điện, giảm tiền điện đợt 2, cung cấp hồ sơ để phục vụ việc xác minh trước ngày 25/12/2020, không được bỏ sót nhằm đảm bảo quyền lợi của tất cả khách hàng.

- Thông báo hóa đơn điều chỉnh giảm trong tháng 12/2020 đến khách hàng qua các kênh giao tiếp theo mẫu như phụ lục đính kèm.

- Phổ biến các văn bản hướng dẫn đến toàn bộ CBNV trong đơn vị nắm bắt và thực hiện, đặc biệt là lực lượng giao tiếp, tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, trong đó nắm vững các nội dung về “*thời gian áp dụng, đối tượng khách hàng được hỗ trợ, cách thức tính toán hoá đơn được giảm giá điện, giảm tiền điện và hoàn trả cho khách hàng*”.

- Bố trí cán bộ trực tại phòng giao dịch khách hàng để giải đáp, xử lý kịp thời, chính xác các yêu cầu của khách hàng liên quan đến điều chỉnh giá điện, không để xảy ra sai sót làm khách hàng phản ứng, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, uy tín của EVNCPC.

- Lưu ý kiểm soát hóa đơn trước khi ban hành để tránh sai sót, đặc biệt là các trường hợp khách hàng có sự thay đổi trong kỳ hóa đơn (thay đổi mục đích sử dụng điện...).

- Phối hợp kiểm tra sau khi CPCIT cập nhật phiên bản CMIS, kiểm thử chương trình tính hóa đơn, đặc biệt chú trọng các đối tượng KH được hỗ trợ.

- Đơn vị thực hiện thông kê số lượt KH, tổng số tiền hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện đợt 2; phân tích ảnh hưởng đến các chỉ tiêu kinh doanh báo cáo về EVNCPC (Ban KD) trước ngày 23/12/2020.

2.2. CPCIT:

- Chủ động phối hợp chặt chẽ với EVNICT để tiếp nhận và cập nhật kịp thời phiên bản tính hóa đơn giảm trừ đợt 2 do ảnh hưởng Covid-19.

- Phối hợp các CTĐL kiểm thử trước khi vận hành chính thức, hỗ trợ xử lý các vướng mắc trong quá trình thực hiện.

2.3. CPCCC:

- Đăng tải các văn bản pháp lý của Bộ Công thương, EVN, EVNCPC quy định về giá điện, chương trình giảm giá điện, giảm tiền điện lên website CSKH; hiệu chỉnh công cụ tính toán hóa đơn tiền điện trên website CSKH để phù hợp.

- Phổ biến nội dung các văn bản hướng dẫn đến tất cả CBCNV; bố trí lực lượng ĐTV ứng trực, giải đáp cặn kẽ về chương trình giảm giá điện, giảm tiền điện, quy trình phúc tra chỉ số công tơ, các công cụ theo dõi tiêu thụ điện năng, cách tính hóa đơn tiền điện... cho các khách hàng có kiến nghị.

- Phối hợp với EVNICT tiếp nhận công cụ tính toán hóa đơn trực tuyến phục vụ tính toán thay đổi giá điện trên website CSKH.

2.4. Ban Truyền thông EVNCPC:

- Chủ động cung cấp thông tin, phát hành thông cáo báo chí về chương trình hỗ trợ giảm giá điện, giảm tiền điện cho KH bị tác động của dịch Covid-19 đợt 2.

- Đăng tải lên các website, Fanpage mạng xã hội của EVNCPC về chương trình.

Nơi nhận:

- Như trên;
- HĐTV (báo cáo);
- Ban TGD;
- Các Ban EVNCPC;
- Lưu: VP, KD, TT.

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

(kèm theo văn bản số

Phụ lục

/EVNCPC-KD+TT, ngày

)

1. Mẫu thông báo qua SMS:

“EVN hoàn trả tiền hỗ trợ COVID-19 đợt 2 cho kỳ HD T10,11,12/2020: ...VND. Việc hoàn trả được thực hiện cùng thời điểm thu tiền điện HD các tháng kế tiếp”

2. Mẫu thông báo qua các kênh khác:

“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”