

**TẬP ĐOÀN  
ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**

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

Số: 505/QĐ-EVN

Hà Nội, ngày 15 tháng 5 năm 2017

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC TP. HỒ CHÍ MINH	
<b>ĐẾN</b>	Số: 4626
	Ngày: 22/5/2017

**QUYẾT ĐỊNH**

V/v ban hành Quy định cung cấp các dịch vụ điện  
áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam

**TỔNG GIÁM ĐỐC  
TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**

Căn cứ Nghị định số 205/2013/NĐ-CP ngày 06/12/2013 của Chính phủ về  
Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Điện lực Việt Nam;  
Theo đề nghị của Ông Trưởng ban Kinh doanh Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

**QUYẾT ĐỊNH:**

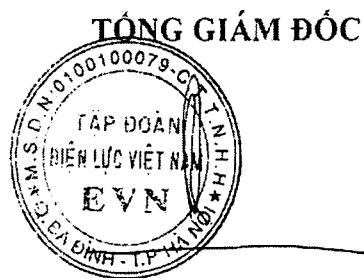
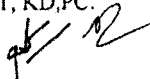
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định cung cấp các dịch vụ  
điện áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/6/2017.

**Điều 3.** Các Phó Tổng Giám đốc Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Chánh Văn  
phòng, Trưởng các Ban của Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Thủ trưởng các đơn  
vị trực thuộc, các công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ, Người đại  
diện theo ủy quyền đối với phần vốn của Tập đoàn Điện lực Việt Nam tại các  
Công ty con, Công ty liên kết và các cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành  
Quy định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- HĐTV EVN (để b/c);
- Lưu: VT, KD, PC.



**Đặng Hoàng An**



**QUY ĐỊNH  
VỀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN  
TRONG TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC QUỐC GIA VIỆT NAM**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 505/QĐ-EVN ngày 15 tháng 5 năm 2017  
của Tập đoàn Điện lực Việt Nam)*

**Chương I  
CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và Đối tượng áp dụng**

**1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định việc cung cấp các dịch vụ điện của Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, bao gồm: Dịch vụ cung cấp điện mới; Dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện; Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.

**2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng đối với:

- a. Khách hàng có yêu cầu sử dụng dịch vụ điện;
- b. Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng công ty Điện lực, Công ty Điện lực, Điện lực và các đơn vị có liên quan thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

**Điều 2. Định nghĩa và các chữ viết tắt**

Trong Quy định này, các từ ngữ và chữ viết tắt được hiểu như sau:

**1. Cấp điện áp** là một trong những giá trị của điện áp danh định được sử dụng trong hệ thống điện, bao gồm:

- a. Hạ áp là cấp điện áp danh định đến 1000 V;
- b. Trung áp là cấp điện áp danh định trên 1000 V đến 35 kV;
- c. Cao áp là cấp điện áp danh định trên 35 kV đến 220 kV;
- d. Siêu cao áp là cấp điện áp danh định trên 220 kV;

2. **Điểm đấu nối** là điểm nối trang thiết bị, lưới điện của Khách hàng vào lưới điện phân phối/truyền tải.

3. **Đơn vị giải quyết** là Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực thực hiện các công việc để hoàn thành cung cấp dịch vụ sau khi tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng qua đầu mối Phòng Giao dịch khách hàng/Trung tâm chăm sóc Khách hàng.

4. **Giấy tờ tùy thân** là một trong những loại giấy tờ sau: Giấy chứng minh nhân dân; Giấy chứng minh công an nhân dân; Giấy chứng minh sỹ quan quân đội nhân dân; Thẻ căn cước công dân; Hộ chiếu hoặc Giấy xác nhận nhân thân của công an phường, xã (có ảnh đóng dấu giáp lai).

5. **Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện** là một trong những loại giấy tờ sau: Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị; Biên bản khảo sát cấp điện của Điện lực/Công ty Điện lực; Thông tin của doanh nghiệp trên Cổng thông tin đăng ký doanh nghiệp quốc gia tại địa chỉ <http://www.dangkykinhdoanh.gov.vn>.

6. **Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ** là một trong các loại giấy tờ có tên của Tổ chức/cá nhân tại địa điểm mua điện sau: Hộ khẩu thường trú; Sổ tạm trú; Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà; Quyết định phân nhà; Hợp đồng mua bán nhà; Hợp đồng thuê nhà có thời hạn từ 01 năm trở lên và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Hợp đồng ủy quyền quản lý và sử dụng nhà/đất; Hợp đồng thuê địa điểm và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị.

7. **Khách hàng** là cá nhân, tổ chức có giao dịch với Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng công ty Điện lực và các đơn vị có liên quan thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam để yêu cầu cung cấp các dịch vụ điện.

8. **Khách hàng mua điện sinh hoạt** là khách hàng mua điện để sử dụng tiêu dùng cho các nhu cầu sinh hoạt gia đình hàng ngày.

9. **Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt** là khách hàng mua điện sử dụng cho các mục đích sản xuất, kinh doanh dịch vụ, hành chính, sự nghiệp, khu công nghiệp, mua buôn điện.

10. **Khách hàng mua điện ngắn hạn ngoài sinh hoạt** là khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt có thời hạn sử dụng ít hơn 12 tháng.

11. **Khách hàng mua buôn điện nông thôn** là tổ chức, cá nhân kinh doanh điện tại vùng nông thôn, miền núi, hải đảo mua điện từ lưới điện phân phối để bán điện trực tiếp tới khách hàng sử dụng điện tại vùng nông thôn, miền núi, hải đảo.

12. **Thời gian giải quyết** là thời gian từ khi tiếp nhận yêu cầu đến khi hoàn thành cung cấp dịch vụ cho khách hàng (không tính thời gian do chủ quan từ phía Khách hàng, từ phía cơ quan quản lý nhà nước, do sự kiện bất khả kháng).

13. **Tổ chức trung gian thu tiền điện** là các tổ chức hoặc cá nhân ngoài Tập đoàn Điện lực Việt Nam, có chức năng cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán như ngân hàng, các tổ chức tài chính, các dịch vụ bán lẻ điện năng, các cửa hàng tiện ích, bưu cục... được Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực ký kết hợp đồng ủy thác thu tiền điện.

14. **Thỏa thuận đấu nối** là văn bản thỏa thuận giữa Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực/Tập đoàn Điện lực hoặc đơn vị được ủy quyền và khách hàng sử dụng lưới điện có trạm biến áp riêng để đấu nối các trang thiết bị điện của Khách hàng vào lưới điện của Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

15. **Thiết bị đo đếm điện** là thiết bị đo công suất, điện năng, dòng điện, điện áp, tần số, hệ số công suất, bao gồm các loại công tơ, các loại đồng hồ đo điện và các thiết bị, phụ kiện kèm theo.

16. **CTĐL**: Công ty Điện lực tỉnh, quận, huyện.

17. **CMCAND**: Chứng minh công an nhân dân.

18. **CMND**: Chứng minh nhân dân.

19. **CMQĐND**: Chứng minh sỹ quan quân đội nhân dân

20. **ĐL**: Điện lực quận, huyện.

21. **EVN**: Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

22. **P.GDKH**: Phòng Giao dịch Khách hàng.

23. **HĐMBĐ**: Hợp đồng mua bán điện.

24. **TCTĐL**: Tổng công ty Điện lực.

25. **TT.CSKH**: Trung tâm Chăm sóc khách hàng.

Những từ ngữ, chữ viết tắt khác được hiểu và được giải nghĩa theo quy định trong Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Điện lực Việt Nam, các quy chế quản lý nội bộ khác của EVN và các văn bản quy phạm pháp luật khác của nhà nước ban hành còn hiệu lực.

### **Điều 3. Cam kết cung cấp dịch vụ cho Khách hàng**

Tập đoàn Điện lực Việt Nam cam kết cung cấp dịch vụ điện cho Khách hàng theo các nguyên tắc sau đây:

1. Đáp ứng mọi yêu cầu cung cấp dịch vụ điện hợp pháp của Khách hàng, đúng chất lượng công bố, đúng nội dung và thời gian yêu cầu;
2. Thực hiện theo “cơ chế 01 cửa” từ khi tiếp nhận đến kết thúc dịch vụ, Khách hàng đến địa điểm giao dịch không quá 01 lần;
3. Đơn giản, thuận tiện, công khai, dễ kiểm tra, giám sát.

### **Điều 4. Các dịch vụ cung cấp điện**

#### **1. Dịch vụ cung cấp điện mới**

- a. Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp;

- b. Cấp điện mới từ lưới điện trung áp;
- c. Cấp điện mới từ lưới điện cao áp, siêu cao áp.

**2. Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ**

- a. Thay đổi công suất sử dụng điện/thay đổi loại công tơ 01 pha, 03 pha;
- b. Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm;
- c. Thay đổi mục đích sử dụng điện;
- d. Thay đổi định mức sử dụng điện;
- e. Thay đổi chủ thể HĐMBĐ;
- f. Kiểm tra công tơ, thiết bị đo đếm khác;
- g. Cấp điện trở lại khi Khách hàng đã tạm ngừng sử dụng điện;
- h. Thay đổi thông tin đã đăng ký;
- i. Thay đổi hình thức thanh toán tiền điện;
- j. Xử lý mất điện.
- k. Gia hạn HĐMBĐ;
- l. Chấm dứt HĐMBĐ.

**3. Các dịch vụ hỗ trợ**

- a. Tra cứu thông tin;
- b. Tư vấn sử dụng điện;
- c. Tư vấn thiết kế, xây dựng, nghiệm thu bảo trì/bảo dưỡng, vận hành công trình điện;
- d. Giải đáp thắc mắc kiến nghị của Khách hàng.

**Điều 5. Các chỉ dẫn cho Khách hàng**

- 1. Các dịch vụ EVN cung cấp cho Khách hàng tuân thủ theo các quy định của Nhà nước, đảm bảo quyền lợi chính đáng của Khách hàng về sử dụng điện.
- 2. Các yêu cầu cung cấp dịch vụ của Khách hàng được tiếp nhận bằng nhiều hình thức, bao gồm:
  - a. Giao dịch trực tuyến điện tử tại chuyên mục “Chăm sóc khách hàng” trên Website của TT.CSKH (Danh sách các địa chỉ Website xem Phụ lục 1 của Quy định này);
  - b. Gửi Email, fax, gọi điện thoại, gửi bưu điện và các tiện ích khác theo địa chỉ được niêm yết tại P.GDKH và trên Website;
  - c. Khách hàng trực tiếp đến P.GDKH của ĐL/CTĐL.

3. Khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, ĐL/CTĐL sẽ chủ động liên hệ và hướng dẫn Khách hàng cụ thể thủ tục, cách thức thực hiện đối với loại hình dịch vụ yêu cầu của Khách hàng.
4. Khi yêu cầu cung cấp dịch vụ, Khách hàng chỉ cần cung cấp 01 bản phô tô hoặc bản chụp giấy tờ liên quan đến loại hình dịch vụ yêu cầu. Trường hợp Khách hàng chưa có đủ hồ sơ, có thể bổ sung trong quá trình thực hiện dịch vụ (khảo sát, thi công, nghiệm thu, cung cấp dịch vụ) đến trước khi kết thúc dịch vụ tại địa điểm của khách hàng.
5. Tại một địa điểm đăng ký mua điện, khách hàng mua điện sinh hoạt được ký 01 HĐMBĐ và lắp đặt 01 công tơ điện.
6. Khách hàng mua điện sinh hoạt theo định mức và giá bán điện do Bộ Công Thương quyết định, được công bố rộng rãi trên trang Website của Bộ Công Thương, EVN, TCTĐL.

**Chương II**

**DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN MỚI**

**Điều 6. Dịch vụ cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (220/380V)**

1. Khách hàng có nhu cầu cung cấp dịch vụ điện mới từ lưới điện hạ áp có thể gửi yêu cầu cung cấp dịch vụ tại các đầu mối tiếp nhận nêu tại khoản 2 Điều 5 Quy định này.
2. Thủ tục và trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ cấp điện mới từ lưới điện hạ áp quy định tại bảng dưới đây:

STT	Loại hình dịch vụ	Giấy tờ khách hàng cung cấp	Thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL	Trách nhiệm chi phí		Chỉ dẫn liên quan
				ĐL/CTĐL	Khách hàng	
1	Khách hàng mua điện sinh hoạt (01 pha, 03 pha)	1. Giấy đề nghị mua điện 2. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức) 3. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMĐĐ	- Thành phố, thị xã, thị trấn: không quá 03 ngày làm việc  - Nông thôn: không quá 05 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và aptomat bảo vệ (ngay sau công tơ)	Từ sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng	'Mẫu giấy đề nghị mua điện' được nêu tại Phụ lục 2
2	Khách hàng mua điện sinh hoạt (01 pha, 03 pha), sử dụng chung công tơ	1. Giấy đề nghị mua điện 2. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức) 3. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMĐĐ 4. Sổ hộ khẩu/số tạm trú/xác nhận công an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung 5. Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung	- Nếu phải lắp dựng thêm cột/cáp ngầm/lắp đặt máy biến dòng điện không quá 07 ngày làm việc			



3	Khách hàng tách công tơ dùng chung	<ol style="list-style-type: none"> <li>Giấy đề nghị mua điện</li> <li>Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)</li> <li>Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ</li> <li>Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thành phố, thị xã, thị trấn: không quá 03 ngày làm việc</li> <li>Nông thôn: không quá 05 ngày làm việc</li> <li>Nếu phải lắp dựng thêm cột/cáp ngầm/lắp đặt máy biến dòng điện không quá 07 ngày làm việc</li> </ul>	<p>Từ lưới điện đến công tơ và aptomat bảo vệ (ngày công tơ)</p> <p>Từ sau áp tô mát bảo vệ (ngày công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng</p>	
4	Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt (01 pha, 03 pha), có công suất lớn nhất < 40kW	<ol style="list-style-type: none"> <li>Giấy đề nghị mua điện</li> <li>Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)</li> <li>Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ</li> <li>Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện</li> </ol>			
5	Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt (01 pha, 03 pha), có công suất lớn nhất ≥ 40kW	<ol style="list-style-type: none"> <li>Giấy đề nghị mua điện</li> <li>Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)</li> <li>Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ</li> <li>Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện</li> <li>Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)</li> </ol>			

6	Khách hàng mua điện ngăn hạn ngoài sinh hoạt (01 pha, 03 pha)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giấy đề nghị mua điện</li> <li>2. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)</li> <li>3. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ</li> <li>4. Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện</li> <li>5. Giấy bảo lãnh của Ngân hàng hoặc đặt cọc</li> </ol>			'Giấy bảo lãnh Ngân hàng hoặc đặt cọc' nêu tại Điều 8
---	---	---	--	--	--

### **Điều 7. Trình tự cấp điện mới từ lưới điện hạ áp**

1. Khi nhận được yêu cầu cung cấp dịch vụ của Khách hàng, đơn vị giải quyết sẽ chủ động liên hệ với Khách hàng.
2. Khách hàng thống nhất với Đơn vị giải quyết thời điểm khảo sát, chủ thể HĐMBĐ, thoả thuận vị trí và thời gian lắp đặt công tơ, bổ sung các giấy tờ còn thiếu (nếu có) tại địa điểm của Khách hàng.
3. Khách hàng tham gia nghiệm thu, ký Biên bản treo tháo thiết bị đo đếm và nghiệm thu, ký HĐMBĐ đã được ĐL/CTĐL ký trước, giữ 01 bản cùng thời điểm đóng điện sử dụng.
4. Tổ chức/cá nhân thực hiện dịch vụ lắp đặt dây dẫn sau công tơ vào nhà cho Khách hàng phải đảm bảo tiêu chuẩn và quy định an toàn điện.

### **Điều 8. Giá trị và thời hạn bảo lãnh/đặt cọc khi mua điện ngắn hạn**

1. Khách hàng mua điện ngắn hạn ngoài sinh hoạt khi yêu cầu mua điện, phải thực hiện đặt cọc bằng tiền cho ĐL/CTĐL hoặc cung cấp cho ĐL/CTĐL Giấy bảo lãnh không hủy ngang hoặc Chứng thư bảo lãnh không hủy ngang của Ngân hàng.
2. Giá trị đặt cọc/bảo lãnh được xác định bằng số tiền điện theo số ngày đề nghị mua điện hoặc bằng số tiền điện tương ứng với lượng điện dự kiến tiêu thụ trong 1,5 tháng.
3. Thời hạn bảo lãnh bằng thời hạn của HĐMBĐ cộng thêm 10 ngày làm việc.

**Điều 9. Dịch vụ cấp điện mới từ lưới điện trung áp (cấp điện áp 6kV, 10kV, 15kV, 22kV, 35kV)**

1. Khách hàng có yêu cầu mua điện từ Điểm đấu nối đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng gửi yêu cầu cung cấp dịch vụ tại các đầu mối tiếp nhận nêu tại khoản 2 Điều 5 Quy định này.
2. Thủ tục và trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ điện mới từ lưới điện trung áp quy định trong bảng dưới đây.

TT	Loại hình dịch vụ	Giấy tờ khách hàng cung cấp	Thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL	Trách nhiệm chi phí		Chỉ dẫn liên quan
				ĐL/CTĐL	Khách hàng	
1	Khách hàng mua điện sinh hoạt	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giấy đề nghị mua điện</li> <li>2. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)</li> <li>3. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMĐĐ</li> <li>4. Thông tin đăng ký đấu nối</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tại TPHCM không quá 05 ngày làm việc</li> <li>- Các tỉnh/t.phố khác không quá 07 ngày làm việc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Từ lưới điện đến đấu nối đã thỏa</li> <li>đấu nối đã thỏa</li> <li>đấu nối đã thỏa và thiết bị đo đếm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Từ điểm đấu nối đã thỏa đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'Mẫu Thông tin đăng ký đấu nối' nêu tại Phụ lục 3</li> </ul>
2	Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt					
	2.1 Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt công suất đến 2.000kVA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giấy đề nghị mua điện</li> <li>2. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)</li> <li>3. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMĐĐ</li> <li>4. Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện</li> <li>5. Thông tin đăng ký đấu nối</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tại TPHCM không quá 05 ngày làm việc</li> <li>- Các tỉnh/t.phố khác không quá 07 ngày làm việc</li> </ul>			
	2.2 Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt công suất lớn hơn 2.000kVA					
3	Khách hàng mua buôn điện nông thôn	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giấy đề nghị mua điện</li> <li>2. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)</li> <li>3. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMĐĐ</li> <li>4. Thông tin đăng ký đấu nối</li> <li>5. Giấy phép hoạt động Điện lực (trường hợp mua buôn điện có công suất lớn hơn 50kVA)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không quá 07 ngày làm việc</li> </ul>			

**Điều 10. Trình tự thực hiện cấp điện mới từ lưới điện trung áp**

1. Trường hợp công trình điện (*trạm biến áp/đường dây và trạm biến áp*) do ĐL/CTĐL đầu tư, ĐL/CTĐL thực hiện 02 thủ tục với Khách hàng (i) Tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, thỏa thuận điểm đấu nối và (ii) Ký kết HĐMBĐ như đối với khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp. Các bước còn lại ĐL/CTĐL tự thực hiện tuân thủ theo đúng qui định về đầu tư xây dựng cơ bản. Tổng thời gian là **30 ngày làm việc** (bao gồm thời gian thực hiện của ĐL/CTĐL và thời gian giải quyết thủ tục của các cơ quan quản lý nhà nước), riêng tại địa bàn TP Hồ Chí Minh là **13 ngày làm việc**.

2. Trường hợp công trình điện do khách hàng đầu tư:

a. Khách hàng có tổng công suất trạm biến áp đến 2.000kVA.

Hạng mục và trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện của ĐL/CTĐL
1. Tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, Thỏa thuận đấu nối	- Khách hàng - ĐL/CTĐL	Không quá 02 ngày làm việc
2. Thỏa thuận vị trí cột/trạm điện, hành lang lưới điện và Cấp phép thi công xây dựng công trình điện	- Khách hàng - Sở Xây dựng/Sở Giao thông công chính/UBND các cấp theo thẩm quyền.	
3. Xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường	- Khách hàng - Cơ quan quản lý môi trường	
4. Thi công xây dựng công trình điện	- Khách hàng	
5. Ký kết HĐMBĐ, nghiệm thu và đóng điện	- Khách hàng - ĐL/CTĐL	- Tại TPHCM không quá 03 ngày làm việc - Các tỉnh/thành phố khác không quá 05 ngày làm việc
Tổng thời gian thực hiện các thủ tục với ĐL/CTĐL		- Tại TPHCM không quá 05 ngày làm việc - Các tỉnh/thành phố khác không quá 07 ngày làm việc

*Ghi chú* : Tổng cộng 5 bước, gồm

- Khách hàng với ĐL/CTĐL: 2 bước
- Khách hàng với Cơ quan quản lý Nhà nước: 2 bước
- Khách hàng tổ chức thi công: 1 bước

b. Khách hàng có tổng công suất trạm biến áp lớn hơn 2.000kVA.

Hạng mục và trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện của ĐL/CTĐL
1. Tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, Thỏa thuận đầu nối	- Khách hàng - ĐL/CTĐL	Không quá 02 ngày làm việc
2. Xác nhận sự phù hợp Quy hoạch điện	- Khách hàng - Sở Công Thương	
3. Thỏa thuận vị trí cột/trạm điện, hành lang lưới điện và Cấp phép thi công xây dựng công trình điện cấp	- Khách hàng - Sở Xây dựng/Sở Giao thông công chính/UBND các cấp theo thẩm quyền.	
4. Xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường	- Khách hàng - Cơ quan quản lý môi trường	
5. Thi công xây dựng công trình điện	- Khách hàng	
6. Ký kết HĐMBĐ, nghiệm thu và đóng điện	- Khách hàng - ĐL/CTĐL	- Tại TPHCM không quá 03 ngày làm việc - Các tỉnh/thành phố khác không quá 05 ngày làm việc
Tổng thời gian thực hiện các thủ tục với ĐL/CTĐL		- Tại TPHCM không quá 05 ngày làm việc - Các tỉnh/thành phố khác không quá 07 ngày làm việc

*Ghi chú* : Tổng cộng 6 bước, gồm

- Khách hàng với ĐL/CTĐL: 2 bước
- Khách hàng với Cơ quan quản lý Nhà nước: 3 bước
- Khách hàng tổ chức thi công: 1 bước

---

**Điều 11. Dịch vụ cấp điện mới từ lưới điện cao áp 110kV, 220kV, siêu cao áp 500kV**

1. Khách hàng có yêu cầu mua điện từ lưới 110kV do các Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Hải Phòng, Hải Dương, Ninh Bình, Đồng Nai, Đà Nẵng, Công ty Cổ phần Điện lực Khánh Hòa đề nghị liên hệ với Phòng Kinh doanh của Công ty.
2. Khách hàng có yêu cầu mua điện từ lưới 110kV do các TCTĐL quản lý đề nghị liên hệ với Ban Kinh doanh của TCTĐL.
3. Khách hàng có yêu cầu mua điện từ lưới điện truyền tải (110kV, 220kV, 500kV) và từ thanh cái các nhà máy điện của các đơn vị phát điện trực thuộc hoặc công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ, đề nghị liên hệ với Ban Kinh doanh của EVN.

**Chương III**

**DỊCH VỤ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ**

**Điều 12. Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ**

1. Trong quá trình thực hiện HĐMBĐ, Khách hàng có nhu cầu cung cấp dịch vụ khác có thể gửi yêu cầu cung cấp dịch vụ tại các đầu mối tiếp nhận nêu tại khoản 2 Điều 5 Quy định này.
2. Thủ tục và trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng, trong quá trình thực hiện HĐMBĐ quy định trong bảng dưới đây:

TT	Loại hình dịch vụ	Giấy tờ khách hàng cung cấp	Thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL	Trách nhiệm chi phí		Chỉ dẫn liên quan
				ĐL/CTĐL	Khách hàng	
1	Thay đổi công suất sử dụng điện/thay đổi loại công tơ 01 pha, 03 pha	1. Giấy đề nghị 2. Bảng kê thiết bị điện sử dụng	- Thành phố/thị xã/thị trấn: không quá 03 ngày làm việc - Nông thôn: không quá 05 ngày làm việc - Nếu phải lắp máy biến dòng: không quá 07 ngày làm việc	Các chi phí còn lại, đã trừ Chi phí thuộc trách nhiệm của Khách hàng	- Lưới điện hạ áp: Từ sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng	
2	Thay đổi công suất sử dụng điện/thay đổi loại công tơ 01 pha, 03 pha (Đối với khách hàng SX, KD, DV có công suất sử dụng cực đại $\geq 40kW$ )	1. Giấy đề nghị 2. Bảng kê thiết bị điện sử dụng 3. Bản đăng ký biểu đồ phụ tải			- Lưới điện trung áp: Từ điểm đầu nối đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng	



TT	Loại hình dịch vụ	Giấy tờ khách hàng cung cấp	Thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL	Trách nhiệm chi phí		Chỉ dẫn liên quan
				ĐL/CTĐL	Khách hàng	
3	Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm	1. Giấy đề nghị	- Không quá 07 ngày làm việc		Toàn bộ chi phí (trừ công to)	
4	Thay đổi mục đích sử dụng điện					
	4.1 Từ sử dụng điện ngoài sinh hoạt sang sử dụng điện sinh hoạt	1. Giấy đề nghị	- Không quá 01 ngày làm việc			Điều 13.1
	4.2 Chuyển sử dụng điện ngoài sinh hoạt phải thay đổi giá bán điện	1. Giấy đề nghị 2. Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện	- Không quá 03 ngày làm việc		Miễn phí	Điều 13.2
	4.3 Từ sử dụng điện sinh hoạt sang sử dụng điện ngoài sinh hoạt					Điều 13.3
5	Thay đổi định mức sử dụng điện	1. Giấy đề nghị 2. Số hộ khẩu/Số tạm trú/xác nhận công an quản lý địa bàn cho các hộ/người dùng chung tại địa điểm sử dụng điện	- Không quá 03 ngày làm việc		Miễn phí	
6	Thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ	1. Giấy đề nghị 2. Giấy tờ xác định chủ thẻ HĐMBĐ mới	- Không quá 02 ngày làm việc (Khách hàng sử dụng điện sinh hoạt) - Không quá 03 ngày làm việc (Khách hàng sử dụng điện ngoài sinh hoạt)		Miễn phí	

TT	Loại hình dịch vụ	Giấy tờ khách hàng cung cấp	Thời gian giải quyết của ĐL/CTDL	Trách nhiệm chi phí		Chỉ dẫn liên quan
				ĐL/CTDL	Khách hàng	
7	Kiểm tra công tơ và thiết bị đo đếm khác	1. Giấy đề nghị	Điện lực thực hiện - Không quá 01 ngày làm việc (đổi với công tơ) - Không quá 03 ngày làm việc (đổi với máy biến dòng/máy biến điện áp) - Tổ chức kiểm định độc lập thực hiện - Không quá 15 ngày làm việc		Miễn phí	Điều 14
	Kiểm tra					
	Kiểm định				Toàn bộ chi phí: nếu thiết bị đo đếm sau kiểm định đạt yêu cầu kỹ thuật về đo lường	
8	Cấp điện trở lại khi khách hàng đã tạm ngừng sử dụng điện	1. Giấy đề nghị	- Không quá 02 giờ đối với khu vực thành thị		Tiền điện chưa thanh toán, lãi chậm trả, phí đóng cắt điện	
9	Cấp điện trở lại khi khách hàng bị tạm ngừng sử dụng điện do yêu cầu của cơ quan Nhà nước	1. Giấy đề nghị 2. Văn bản cho phép của Cơ quan thẩm quyền	- Không quá 08 giờ đối với khu vực nông thôn			
10	Thay đổi thông tin đã đăng ký	Giấy đề nghị	- Ngay sau khi tiếp nhận yêu cầu nhưng không quá 01 ngày làm việc - Trường hợp phải ký phụ lục HĐMBĐ không quá 02 ngày làm việc		Miễn phí	
11	Thay đổi hình thức thanh toán tiền điện	1. Giấy đề nghị	- Không quá 01 ngày làm việc		Miễn phí	Điều 15

TT	Loại hình dịch vụ	Giấy tờ khách hàng cung cấp	Thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL	Trách nhiệm chi phí		Chỉ dẫn liên quan
				ĐL/CTĐL	Khách hàng	
12	Xử lý báo mất điện	1. Khách hàng cung cấp thông tin dưới mọi hình thức	- Do ngừng giám cung cấp điện có kế hoạch: Theo kế hoạch đã thông báo - Do sự cố: Không quá 02 giờ	Miễn phí		
13	Gia hạn HĐMBĐ	1. Giấy đề nghị	- Không quá 01 ngày làm việc	Các Bên chịu trách nhiệm khắc phục sự cố thuộc tài sản quản lý	Miễn phí	
14	Chấm dứt HĐMBĐ	1. Giấy đề nghị	- Không quá 02 ngày làm việc		Miễn phí	

### **Điều 13. Thay đổi mục đích sử dụng điện**

1. Trường hợp Khách hàng đang sử dụng điện ngoài sinh hoạt có yêu cầu thay đổi sang sử dụng điện sinh hoạt, Khách hàng cùng với ĐL/CTĐL thực hiện chấm dứt HĐMBĐ ngoài sinh hoạt và ký kết HĐMBĐ sinh hoạt mới.
2. Trường hợp Khách hàng đang sử dụng điện ngoài sinh hoạt có yêu cầu thay đổi mục đích sử dụng điện dẫn đến thay đổi giá bán điện, Khách hàng cùng với ĐL/CTĐL thực hiện lập ‘Biên bản thỏa thuận tỷ lệ mục đích sử dụng điện’ theo thực tế.
3. Trường hợp Khách hàng đang sử dụng điện sinh hoạt có yêu cầu thay đổi sang sử dụng điện ngoài sinh hoạt, Khách hàng cùng với ĐL/CTĐL thực hiện chấm dứt HĐMBĐ sinh hoạt, lập “Biên bản thỏa thuận tỷ lệ mục đích sử dụng điện” theo thực tế và ký kết HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt.

### **Điều 14. Kiểm tra công tơ, thiết bị đo đếm điện khác**

1. Khi Khách hàng có yêu cầu kiểm tra công tơ hoặc thiết bị đo đếm khác ĐL/CTĐL/TCTĐL có trách nhiệm kiểm tra miễn phí và thông báo cho Khách hàng kết quả kiểm tra thiết bị đo đếm.
2. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với kết quả của ĐL/CTĐL/TCTĐL, Khách hàng có quyền đề nghị Sở Công Thương tổ chức kiểm định độc lập.
3. Trong trường hợp đơn vị kiểm định độc lập xác định thiết bị đo đếm điện đảm bảo theo đúng tiêu chuẩn quy định, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán chi phí kiểm định cho đơn vị kiểm định độc lập.

### **Điều 15. Thay đổi hình thức thanh toán tiền điện**

1. Khách hàng có yêu cầu thay đổi hình thức thanh toán tiền điện đã ký trong HĐMBĐ, có thể lựa chọn một hay nhiều hình thức thanh toán và gửi yêu cầu thay đổi đến các đầu mối tiếp nhận nêu tại khoản 2 Điều 5 Quy định này.
2. Các hình thức thanh toán tiền điện bao gồm:
  - a. Ủy nhiệm thu/Ủy nhiệm chi;
  - b. Trích nợ tự động;
  - c. Tại quầy của Ngân hàng/ĐL/CTĐL ;
  - d. Qua máy ATM/Internet Banking/Mobile Banking/SMS Banking;
  - e. Qua các Tổ chức trung gian thanh toán;
  - f. Các hình thức khác được thỏa thuận trong HĐMBĐ.

**Chương IV**  
**DỊCH VỤ HỖ TRỢ**

**Điều 16. Các loại hình dịch vụ.**

1. Khách hàng có nhu cầu cung cấp dịch vụ hỗ trợ có thể gửi yêu cầu cung cấp dịch vụ tại các đầu mối tiếp nhận nêu tại khoản 2 Điều 5 Quy định này.
2. Các dịch vụ hỗ trợ và trách nhiệm thực hiện của DL/CTDL/TT.CSKH cung cấp bao gồm:

STT	Loại hình dịch vụ	Thời gian giải quyết của DL/CTDL/TT.CSKH	Chi phí dịch vụ
1	<b>Tra cứu thông tin</b> 1. Lịch ngừng giảm cung cấp điện 2. Thủ tục cấp điện 3. Thủ tục liên quan đến HĐMBĐ 4. Chỉ số công tơ, hòa đơn tiền điện 5. Nợ tiền điện 6. Điểm thu và hình thức thu tiền điện 7. Khác	Khi nhận được yêu cầu	Miễn phí
2	<b>Tư vấn sử dụng điện</b> 1. Lựa chọn dây dẫn điện, thiết bị điện trong gia đình 2. Sử dụng điện an toàn 3. Sử dụng điện tiết kiệm hiệu quả	Khi nhận được yêu cầu	Miễn phí
3	<b>Tư vấn Thiết kế, xây dựng, nghiệm thu, bảo trì/bảo dưỡng, vận hành công trình điện</b> 1. Lắp đặt dây dẫn từ sau công tơ đến nhà Khách hàng 2. Thiết kế, xây lắp công trình điện 3. Nghiệm thu công trình điện 4. Bảo trì/Bảo dưỡng công trình điện 5. Vận hành công trình điện	Theo hợp đồng ký kết	Theo hợp đồng ký kết

STT	Loại hình dịch vụ	Thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL/ TT.CSKH	Chi phí dịch vụ
4	<p><b>Giải đáp kiến nghị của Khách hàng</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mất điện</li> <li>2. Thủ tục cấp điện</li> <li>3. Giá bán điện</li> <li>4. Hóa đơn tiền điện</li> <li>5. Ghi chỉ số công tơ</li> <li>6. Thông tin về thiết bị đo đếm</li> <li>7. Các loại chi phí</li> <li>8. Thái độ của Cán bộ nhân viên</li> <li>9. Các vấn đề liên quan đến cung cấp điện và sử dụng điện</li> </ol>	<p>Khi nhận được yêu cầu</p>	<p>Miễn phí</p>

**Chương V**  
**TRÁCH NHIỆM THI HÀNH**

**Điều 17. Quyền lợi và trách nhiệm của Khách hàng**

**1. Quyền lợi**

- a. Được yêu cầu cung cấp các dịch vụ điện trong Quy định này.
- b. Được miễn chi phí làm các thủ tục thực hiện dịch vụ cung cấp điện.
- c. Được cung cấp dịch vụ theo đúng nội dung và thời gian nêu trong Quy định này khi có đầy đủ hồ sơ.
- d. Được quyền lựa chọn tổ chức/cá nhân cung cấp dịch vụ điện (Tư vấn thiết kế xây dựng, giám sát công trình điện...) thuộc trách nhiệm của Khách hàng, đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật và an toàn điện.
- e. Bổ sung giấy tờ còn thiếu trong quá trình thực hiện dịch vụ cung cấp điện đến khi hoàn tất dịch vụ tại địa điểm yêu cầu của Khách hàng.
- f. Được kiểm tra, giám sát việc thực hiện các dịch vụ cung cấp điện nêu trong Quy định này.
- g. Thực hiện các quyền lợi theo các quy định của pháp luật.

**2. Trách nhiệm**

- a. Hợp tác, phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ.
- b. Sử dụng điện an toàn, tiết kiệm, hiệu quả, đúng mục đích và đúng nội dung HĐMBĐ đã ký kết.
- c. Thực hiện các trách nhiệm khác theo các quy định của pháp luật.

**Điều 18. Trách nhiệm và Quyền lợi của TCTĐL/CTĐL/ĐL**

**1. Trách nhiệm**

- a. Hướng dẫn đầy đủ các hồ sơ thủ tục khi tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng. Tiếp nhận hồ sơ còn thiếu trong quá trình thực hiện đến trước khi kết thúc dịch vụ tại địa điểm yêu cầu dịch vụ của Khách hàng.
- b. Không được từ chối cấp điện khi Khách hàng đã có đủ hồ sơ theo yêu cầu của Quy định này, trừ trường hợp có văn bản của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền không cho phép cấp điện.
- c. Thực hiện đúng lịch đã hẹn với Khách hàng. Đảm bảo cung cấp dịch vụ điện đúng nội dung, đúng thời gian.

d. Thỏa thuận và được sự chấp thuận của chủ sở hữu công trình điện, khi sử dụng tài sản lưới điện của chủ sở hữu, bán điện cho Khách hàng khác .

e. Yêu cầu cán bộ nhân viên sử dụng trang phục công tác hoặc thẻ nghiệp vụ khi giao tiếp với khách hàng theo nhiệm vụ được giao.

## 2. Quyền lợi

a. Thực hiện các quyền lợi theo các quy định của pháp luật.

b. Được quyền từ chối hoặc ngừng cấp điện đối với các khách hàng vi phạm các qui định của pháp luật theo yêu cầu của Cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền.

## **Điều 19. Trách nhiệm của các đơn vị trong EVN**

1. Trách nhiệm của các P.GDKH/ TT.CSKH: Tiếp nhận và trả lời các yêu cầu của Khách hàng qua các kênh giao tiếp theo khoản 2 Điều 5 của Quy định này.

2. Trách nhiệm của các TCTĐL/ CTĐL/ ĐL:

a. Thông báo công khai nội dung Quy định tại P.GDKH, TT.CSKH, Website.

b. Không được quy định riêng với Khách hàng trái với Quy định này.

c. Tổ chức phân công chức năng nhiệm vụ nội bộ đảm bảo cung cấp dịch vụ đến Khách hàng theo đúng Quy định này.

3. Trách nhiệm của EVN: Kiểm tra, giám sát và giải quyết các vướng mắc trong quá trình thực hiện Quy định này.



## CHƯƠNG VI

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### **Điều 20. Tổ chức thực hiện**

1. Tổng giám đốc, các Phó Tổng Giám đốc EVN, Trưởng các Ban thuộc HĐQT EVN, Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng của EVN, Thủ trưởng các Đơn vị thuộc Đối tượng áp dụng tại khoản 2 Điều 1 Quy định này và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.
2. Các Đơn vị áp dụng trực tiếp Quy định này và được ban hành hướng dẫn thực hiện những nội dung đặc thù của đơn vị chưa được quy định tại Quy định này. Hướng dẫn của Đơn vị không được trái quy định pháp luật, quy định của EVN và quy định tại Quy định này.
3. Quy định này là cơ sở để Người đại diện vận dụng, có ý kiến khi xây dựng và biểu quyết ban hành quy định có nội dung liên quan đến Quy định này tại đơn vị mình.
4. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về EVN (Ban Kinh doanh) để xem xét bổ sung, sửa đổi cho phù hợp.

