

Số: 8031 /EVN CPC-KD
V/v hướng dẫn cấp điện và
Quyết định số 832/QĐ-EVN.

Đà Nẵng, ngày 18 tháng 11 năm 2015

Kính gửi: Các Công ty Điện lực thành viên.

Căn cứ Quyết định số 832/QĐ-EVN ngày 01/9/2015 của EVN về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ Quy trình Kinh doanh điện năng và chỉ đạo của Tổng Giám đốc EVN tại cuộc họp với Tổng công ty ngày 05/11/2015. Tổng công ty hướng dẫn các đơn vị thực hiện các nội dung sau:

1/ Về việc đảm bảo quyền giám sát ghi chỉ số của khách hàng: Các Công ty Điện lực thông báo ngày ghi chỉ số công tơ khách hàng trên các phương tiện thông tin đại chúng/Email/SMS/Website của đơn vị để khách hàng nắm bắt, đề nghị khách hàng phối hợp với Điện lực ký phụ lục hợp đồng về quyền giám sát ghi chỉ số công tơ để có cơ sở thực hiện, đồng thời gửi đến Sở Công thương tỉnh, Phòng KT-HT Huyện để báo cáo.

2/ Lưu đồ và thời gian giải quyết cấp điện:

2.1/ Cơ chế một cửa giải quyết cấp điện: là bộ phận giao dịch khách hàng thuộc phòng Kinh doanh Công ty Điện lực/Điện lực (ĐVĐL), đầu mối duy nhất tiếp nhận giải quyết các yêu cầu của khách hàng. Chịu trách nhiệm theo dõi quá trình giải quyết yêu cầu của khách hàng trong nội bộ đơn vị đến kết quả cuối cùng. Ghi nhận, cập nhật ngay trong ngày tiến trình/thời gian giải quyết yêu cầu của khách hàng và vướng mắc dẫn đến kéo dài thời gian cấp điện cho khách hàng (nếu có) theo chương trình phần mềm chung của EVN.

2.2/ Lưu đồ và thời gian giải quyết cấp điện trung áp, hạ áp: cụ thể như hướng dẫn kèm theo văn bản này.

3/ ĐVĐL thực hiện niêm yết công khai các lưu đồ cấp điện tại Phòng GDKH/website của đơn vị và cơ quan quản lý Nhà nước (Sở Công thương, Sở KH-ĐT) trên địa bàn. Tại phòng GDKH, ngoài việc niêm yết theo quy định, ĐVĐL in thành tờ rơi phát cho khách hàng khi đến đề nghị cấp điện.

Căn cứ các nội dung trên, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai thực hiện và báo cáo kết quả về Ban Kinh doanh (eoffice cho user: Lê Minh Đạt – CV Ban Kinh doanh) trước ngày **15/12/2015**.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CPC IT;
- CGC;
- CPC CC
- Ban TGD (b/cáo);
- KTT;
- KSVCT;
- Các Ban TCT;
- Lưu: VP, KD.

KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

(đã ký)

Phạm Sỹ Hùng

Hướng dẫn lưu đồ và thời gian cấp điện
áp dụng trong Tổng công ty Điện lực miền Trung
(kèm theo văn bản số: 8031 /EVN CPC-KD ngày 18 /11/2015 của TCT)

1/ Lưu đồ và thời gian giải quyết cấp điện sau TBA công cộng đối với khách hàng mua điện phục vụ mục đích sinh hoạt lắp đặt công tơ 1 pha, 3 pha; khách hàng ngoài mục đích sinh hoạt lắp công tơ 1 pha:

TT	Các bước thực hiện	Thời gian thực hiện kể từ khi nhận đủ hồ sơ hợp lệ của KH (ngày làm việc)		Trách nhiệm thực hiện
		Khu vực TP, TX, TT	Khu vực nông thôn	
B1	Tiếp nhận yêu cầu cấp điện của khách hàng và khảo sát cấp điện	≤ 1,5 ngày	≤ 02 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Giao dịch KH; - Bộ phận khảo sát cấp điện; - Khách hàng.
B2	Lập dự toán, tổ chức chuẩn bị thi công, lập dự thảo hợp đồng sinh hoạt, ngoài sinh hoạt	≤ 0,5 ngày	≤ 01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận thi công; - Bộ phận quản lý hợp đồng; - Phần chuẩn bị vật tư lắp đặt trách nhiệm thực hiện do bộ phận Quản lý vật tư và thủ kho vật tư của đơn vị Điện lực.
B3	Tổ chức thi công, nghiệm thu, ký HĐMBĐ và hoàn thiện hồ sơ hợp đồng	≤ 01 ngày	≤ 02 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận thi công, nghiệm thu; - Bộ phận quản lý HĐ mua bán điện; - Phòng Giao dịch khách hàng; - Khách hàng.
Tổng thời gian thực hiện		≤ 03 ngày làm việc	≤ 05 ngày làm việc	

Khi thời gian cấp điện của đơn vị Điện lực không đảm bảo như lưu đồ nêu trên hoặc khách hàng không hài lòng về dịch vụ cũng như thái độ của nhân viên giao tiếp khách hàng, đề nghị quý khách hàng gọi điện đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng của Tổng công ty Điện lực miền Trung theo số: **19001909** để được giải đáp.

2/ Lưu đồ và thời gian giải quyết cấp điện sau TBA công cộng đối với khách hàng mua điện phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt lắp đặt công tơ 3 pha:

TT	Các bước thực hiện	Thời gian thực hiện khi nhận được đủ hồ sơ hợp lệ của KH (ngày làm việc)	Trách nhiệm thực hiện
B1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Tiếp nhận các yêu cầu cấp điện của khách hàng và khảo sát cấp điện </div>	$\leq 1,5$ ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Giao dịch khách hàng; - Bộ phận khảo sát cấp điện; - Khách hàng.
B2	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Lập dự toán, tổ chức chuẩn bị thi công, lập dự thảo hợp đồng </div>	$\leq 0,5$ ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận thi công; - Bộ phận quản lý HĐMBĐ; - Phần chuẩn bị vật tư lắp đặt trách nhiệm thực hiện do bộ phận Quản lý vật tư và thủ kho vật tư của đơn vị Điện lực.
B3	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Tổ chức thi công, nghiệm thu, ký HĐMBĐ và hoàn thiện hồ sơ hợp đồng </div>	≤ 5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận thi công, nghiệm thu; - Bộ phận quản lý HĐ mua bán điện; - Phòng Giao dịch khách hàng; - Khách hàng.
Tổng thời gian thực hiện		≤ 07 ngày làm việc	

Khi thời gian cấp điện của đơn vị Điện lực không đảm bảo như lưu đồ nêu trên hoặc khách hàng không hài lòng về dịch vụ cũng như thái độ của nhân viên giao tiếp khách hàng, đề nghị quý khách hàng gọi điện đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng của Tổng công ty Điện lực miền Trung theo số: **19001909** để được giải đáp.

3/ Lưu đồ và thời gian giải quyết cấp điện cho khách hàng trung áp theo chỉ số tiếp cận điện năng (từ khi nhận đủ hồ sơ hợp lệ của khách hàng):

TT	Các bước thực hiện của đơn vị Điện lực	Thời gian thực hiện của đơn vị ĐL	Các bước thực hiện của cơ quan quản lý Nhà nước	Thời gian thực hiện của cơ quan quản lý Nhà nước
B1	Tiếp nhận các yêu cầu cấp điện của khách hàng và khảo sát hiện trường	≤ 02 ngày		
B2	Thỏa thuận đầu nối và các yêu cầu kỹ thuật	≤ 02 ngày kể từ khi nhận đủ hồ sơ đề nghị đầu nối		
			B1. Xác nhận sự phù hợp Quy hoạch điện	≤ 03 ngày kể từ khi nhận được đề nghị của KH
			B2. Thỏa thuận vị trí cột/trạm điện, hành lang lưới điện	≤ 05 ngày: lưới điện trung áp trên không ≤ 10 ngày: lưới điện trung áp đi ngầm
			B3. Thủ tục cấp phép thi công xây dựng công trình điện	≤ 07 ngày: lưới điện trung áp trên không ≤ 10 ngày: lưới điện trung áp ngầm
B3	Nghiệm thu, đóng điện công trình và ký kết HĐMBĐ	≤ 06 ngày kể từ ngày khách hàng gửi đủ hồ sơ đề nghị nghiệm thu hoàn thành đóng điện công trình		
Tổng thời gian thực hiện		≤ 10 ngày làm việc		≤ 18 ngày làm việc

Khi thời gian cấp điện của đơn vị Điện lực không đảm bảo như lưu đồ nêu trên hoặc khách hàng không hài lòng về dịch vụ cũng như thái độ của nhân viên giao tiếp khách hàng, đề nghị quý khách hàng gọi điện đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng của Tổng công ty Điện lực miền Trung theo số: **19001909** để được giải đáp.

3.1 Các thủ tục liên quan đến Đơn vị Điện lực:

- Tiếp nhận hồ sơ: Trong vòng 0,5 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận yêu cầu của KH, bộ phận tiếp nhận làm việc với khách hàng (trực tiếp hoặc gián tiếp) để thống nhất hồ sơ cấp điện và hẹn thời gian phối hợp khảo sát hiện trường (dùng phiếu hẹn hoặc văn bản).

- Khảo sát hiện trường: Trong vòng 1,5 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ của khách hàng, Đơn vị điện lực (ĐVĐL) phối hợp với khách hàng hoàn thành khảo sát, ghi nhận các nội dung liên quan đến việc thỏa thuận đấu nối, thông tin các thông số kỹ thuật để khách hàng xây dựng các yêu cầu kỹ thuật.

- Thỏa thuận đấu nối và các yêu cầu kỹ thuật : Trong vòng 02 ngày làm việc từ khi nhận đủ hồ sơ đề nghị đấu nối và các yêu cầu kỹ thuật của khách hàng, ĐVĐL hoàn thành việc ký biên bản thỏa thuận đấu nối và các yêu cầu kỹ thuật với khách hàng. Trong thời gian này, ĐVĐL dự thảo HĐMBĐ gửi KH góp ý/thương thảo, liên hệ khách hàng thống nhất ngày nghiệm thu đóng điện để lập kế hoạch thông báo tạm ngừng cung cấp điện tối thiểu trước 5 ngày theo đúng quy định.

- Nghiệm thu, đóng điện công trình và ký kết HĐMBĐ: Trong vòng 06 ngày làm việc kể từ khi khách hàng gửi đủ hồ sơ đề nghị nghiệm thu đóng điện công trình. ĐVĐL bố trí lịch cắt điện đấu nối và tham gia nghiệm thu đóng điện cùng với khách hàng. Việc ký kết HĐMBĐ có thể thực hiện sau thỏa thuận đấu nối và các yêu cầu kỹ thuật với khách hàng hoặc ký kết cùng với thời gian nghiệm thu đóng điện công trình.

3.2 Thời hạn giải quyết các thủ tục liên quan trực tiếp với các Cơ quan quản lý nhà nước: ĐVĐL có trách nhiệm thông tin cho KH biết thủ tục và thời gian giải quyết các thủ tục đầu tư công trình điện liên quan đến các cơ quan QLNN, cụ thể: quy định của Bộ Công Thương tại thông tư 33/2014/TT-BCT hoặc quy định của UBND tỉnh/thành phố, Sở Công Thương trên địa bàn (nếu có).

Thời gian thực hiện các thủ tục của ngành điện với khách hàng không quá 10 ngày làm việc. Đối với các địa phương không quá 18 ngày làm việc.

3.3 Phân cấp thỏa thuận đấu nối: Các Công ty Điện lực thực hiện phân cấp thỏa thuận đấu nối và các yêu cầu kỹ thuật cho các Điện lực theo hướng dẫn tại Quy trình kinh doanh điện năng của EVN ban hành kèm theo Quyết định số 828/QĐ-EVN ngày 26/9/2014. Các đơn vị rà soát công tác phân cấp đang thực hiện, đề xuất Tổng công ty thực hiện ủy quyền thỏa thuận đấu nối và ký kết HĐMBĐ theo đúng quy định và hoàn thành trong tháng 11/2015.

3.4 ĐVĐL không được thu bất cứ khoản tiền/chi phí nào ngoài quy định của Nhà nước liên quan đến thực hiện các thủ tục với khách hàng.

3.5 Lãnh đạo các Công ty Điện lực chỉ đạo các bộ phận liên quan khẩn trương hiệu chỉnh quy trình cấp điện trung áp sao cho đảm bảo chu trình luân chuyển hồ sơ trong nội bộ nhanh, gọn, giảm các đầu mối giải quyết hồ sơ, loại bỏ thủ tục không cần thiết như “ý kiến phát triển phụ tải”, “phê duyệt phương án cấp điện phụ tải mới”, “phê duyệt thiết kế”, “biên bản thỏa thuận chi phí khảo sát”,... Quy trình phải đảm bảo lãnh đạo Công ty Điện lực/Điện lực ký (và đóng dấu) không quá 5 chữ ký (thỏa thuận đấu nối, nghiệm thu đóng điện, hợp đồng mua bán điện,...), các hồ sơ khác luân chuyển giữa các bộ phận trong nội bộ hoặc thông tin làm việc với khách hàng được các bộ phận chuyên môn xác nhận nhằm lưu vết và xác định trách nhiệm được giao (hoặc lãnh đạo đơn vị ủy quyền cho các bộ phận liên quan thực hiện)/.