

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy định về các dịch vụ điện
trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam

TỔNG GIÁM ĐỐC TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 26/2018/NĐ-CP ngày 28/02/2018 của Chính phủ về Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 105/2024/NĐ-CP ngày 01/8/2024 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 96/2022/NĐ-CP ngày 29/11/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương và Nghị định số 26/2018/NĐ-CP ngày 28/02/2018 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 về các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày kể từ ngày ký. Quyết định số 353/QĐ-EVN ngày 17/3/2021 của Tổng giám đốc Tập đoàn Điện lực Việt Nam ban hành Quy định cung cấp các dịch vụ điện áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Các Phó Tổng giám đốc EVN, Trưởng các Ban thuộc Hội đồng thành viên EVN, Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng thuộc Cơ quan EVN, Giám đốc các đơn vị trực thuộc EVN; Hội đồng thành viên/Chủ tịch công ty, Tổng giám đốc/Giám đốc Công ty TNHH MTV cấp II và Công ty TNHH MTV cấp III; Người đại diện phần vốn của EVN, của Công ty TNHH MTV cấp II thuộc EVN tại các công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- HĐTV (để b/c);
- KSVNN;
- Lưu: VT, KD.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Anh Tuấn

**TẬP ĐOÀN
ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**

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

**QUY ĐỊNH VỀ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN
TRONG TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC QUỐC GIA 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 các dịch vụ điện của Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam.

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 01 kV;
- b) Trung áp là cấp điện áp danh định trên 01 kV 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. *Giấy tờ tùy thân* là một trong những loại giấy tờ sau: Chứng minh nhân dân; Hộ chiếu; Thẻ Căn cước/ Thẻ Căn cước công dân/ Căn cước điện tử/Giấy chứng nhận căn cước hoặc các giấy tờ khác có dán ảnh và thông tin cá nhân xác định nhân thân khách hàng do cơ quan có thẩm quyền cấp còn giá trị sử dụng.

4. Thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện là một trong các thông tin có tên của tổ chức/cá nhân đại diện bên mua điện tại địa điểm sử dụng điện từ một trong các nguồn dữ liệu sau: Căn cước/ Căn cước điện tử/ Căn cước công dân; Chứng minh nhân dân; xác nhận thông tin về cư trú; thông báo số định danh cá nhân; Thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Giấy chứng nhận về quyền sở hữu nhà ở; Giấy chứng nhận về quyền sử dụng đất (trường hợp cấp điện sinh hoạt: trên đất đã có nhà ở); Quyết định phân nhà; Hợp đồng mua bán nhà; Hợp đồng thuê địa điểm và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy tờ của chủ sở hữu nhà/quyền sử dụng đất đồng ý cho tổ chức/cá nhân được quyền sở hữu, sử dụng, quản lý địa điểm sử dụng điện; các giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện.

5. Thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện là thông tin từ một trong các nguồn dữ liệu 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 chứng nhận đăng ký đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị; Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp <http://dangkykinhdoanh.gov.vn/>; các giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện.

6. Khách hàng là cá nhân có đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật, tổ chức có đủ năng lực pháp luật dân sự yêu cầu cung cấp các dịch vụ điện 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.

7. Khách hàng mua điện sinh hoạt là khách hàng mua điện sử dụng cho các nhu cầu sinh hoạt.

8. 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, mua buôn điện.

9. Thời gian cung cấp dịch vụ là thời gian theo ngày làm việc từ khi tiếp nhận đầy đủ hồ sơ theo quy định đến khi hoàn thành yêu cầu dịch vụ của 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).

10. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

11. 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 Việt Nam hoặc đơn vị được ủy quyền và khách hàng có trạm biến áp riêng để đấu nối các trang thiết bị điện của khách hàng vào lưới điện của Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực.

12. **Thiết bị đo đếm** là các thiết bị bao gồm công tơ, máy biến dòng điện, máy biến điện áp và các thiết bị phụ trợ phục vụ đo đếm điện năng.
13. **CTĐL**: Công ty Điện lực.
14. **ĐL**: Điện lực.
15. **EVN**: Tập đoàn Điện lực Việt Nam.
16. **HĐMBĐ**: Hợp đồng mua bán điện.
17. **TCTĐL**: Tổng công ty Điện lực.
18. **TT CSKH**: Trung tâm Chăm sóc khách hàng.

Điều 3. Thông tin khách hàng cần biết

1. Tại một địa điểm, một hộ gia đình sử dụng điện sinh hoạt có thông tin về cư trú (nơi thường trú, nơi tạm trú) hoặc giấy tờ chứng minh quyền sở hữu, sử dụng, quản lý địa điểm sử dụng điện có thời hạn từ 01 năm trở lên, có hệ thống điện độc lập được ký 01 HĐMBĐ và lắp đặt 01 công tơ điện;
2. Đối với khách hàng là bên thuê/mượn địa điểm: Khách hàng được ký HĐMBĐ trực tiếp để sử dụng điện tại địa điểm thuê/mượn khi có sự đồng ý của chủ sở hữu địa điểm cho thuê/mượn. Trường hợp khách hàng mua điện sinh hoạt thì phải bổ sung thêm cam kết thanh toán tiền điện của chủ sở hữu địa điểm cho thuê/mượn;
3. Thông tin khách hàng cung cấp là dữ liệu điện tử, bản sao (bao gồm cả bản chụp từ thiết bị công nghệ, bản photo) và được đối chiếu với bản chính hoặc bản sao được chứng thực có giá trị sử dụng (nếu cần);
4. Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt ngắn hạn (dưới 12 tháng) thực hiện bảo lãnh của ngân hàng hoặc đặt cọc bằng tiền có giá trị bằng tiền điện của 45 ngày hoặc số ngày tiêu thụ điện (trường hợp mua điện nhỏ hơn 01 tháng) và có thời hạn bằng thời hạn HĐMBĐ cộng thêm 15 ngày làm việc.
5. Khách hàng đăng ký hoặc có sản lượng điện tiêu thụ bình quân từ 1.000.000 kWh/tháng trở lên thực hiện bảo lãnh của ngân hàng hoặc đặt cọc bằng tiền có giá trị không quá 15 ngày tiền điện và có thời hạn bằng thời hạn HĐMBĐ cộng thêm 15 ngày làm việc.
6. Khách hàng xác nhận giao dịch điện tử bằng chữ ký điện tử đối với trường hợp khách hàng là tổ chức, cá nhân có chữ ký điện tử, mã One Time Password (OTP) đối với khách hàng là cá nhân;
7. Giao dịch viên có trách nhiệm hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ điện trực tuyến.
8. Trường hợp khách hàng có nhu cầu cấp điện mới cao áp, khách hàng liên hệ trực tiếp với Trung tâm Chăm sóc khách hàng để được hướng dẫn chi tiết.

Điều 4. Tổng quan cung cấp dịch vụ

1. Các nhóm dịch vụ

- a) Tiếp nhận và giải đáp dịch vụ;
- b) Dịch vụ cấp điện mới;
- c) Dịch vụ trong quá trình sử dụng điện;
- d) Dịch vụ khác.

2. Các hình thức tiếp nhận và giải đáp dịch vụ

- a) Trực tuyến qua các website, Cổng dịch vụ công, ứng dụng CSKH, mạng xã hội...;
- b) Tổng đài Chăm sóc khách hàng;
- c) Trực tiếp tại Phòng/địa điểm giao dịch khách hàng.

3. Các hình thức cung cấp dịch vụ

- a) Trực tuyến: Khách hàng sử dụng dịch vụ điện qua môi trường mạng từ bước đăng ký dịch vụ, cung cấp hồ sơ (dữ liệu điện tử), thanh toán chi phí (chuyển khoản, Internet/Mobile/SMS banking, ví điện tử,...) và xác nhận điện tử bằng chữ ký điện tử hoặc mã OTP;
- b) Trực tiếp kết hợp trực tuyến: Đối với khách hàng chưa đủ điều kiện thực hiện trực tuyến hoàn toàn, áp dụng tối đa các bước có đủ điều kiện thực hiện hình thức trực tuyến kết hợp với hình thức trực tiếp.

(Chi tiết về tổng quan cung cấp các dịch vụ điện tại Phụ lục I).

Chương II

CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN

Điều 5. Dịch vụ cấp điện mới hạ áp

1. Các loại hình dịch vụ

- a) Cấp điện sinh hoạt;
- b) Cấp điện sinh hoạt dùng chung công tơ;
- c) Cấp điện sinh hoạt tách công tơ dùng chung;
- d) Cấp điện ngoài sinh hoạt công suất $< 40\text{kW}$;
- e) Cấp điện ngoài sinh hoạt công suất $\geq 40\text{kW}$;
- f) Cấp điện ngoài sinh hoạt ngắn hạn.

2. Các loại thông tin khách hàng cung cấp

- a) Giấy tờ tùy thân;
- b) Thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện;
- c) Thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện (trường hợp cấp điện ngoài sinh hoạt);

d) Thông tin xác định số hộ và ủy quyền của các hộ dùng chung hoặc thông tin số người sử dụng điện sinh hoạt được cơ quan có thẩm quyền xác nhận (trường hợp cấp điện sinh hoạt dùng chung công to);

e) Đăng ký biểu đồ phụ tải (trường hợp cấp điện ngoài sinh hoạt công suất $\geq 40\text{kW}$).

3. Thời gian cung cấp dịch vụ: Không quá 05 ngày làm việc. Trường hợp phải lắp dựng thêm cột/cáp ngầm/lắp đặt máy biến dòng điện không quá 07 ngày làm việc.

4. Chi phí của khách hàng

Từ điểm đấu nối đến địa điểm sử dụng điện của khách hàng (trừ hệ thống thiết bị đo đếm và thiết bị đóng cắt là tài sản của Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực).

5. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ nêu tại Phụ lục II.

Điều 6. Dịch vụ cấp điện mới trung áp

1. Các loại hình dịch vụ

- a) Cấp điện sinh hoạt;
- b) Cấp điện ngoài sinh hoạt;
- c) Cấp điện mua buôn điện.

2. Các loại thông tin khách hàng cung cấp

- a) Giấy tờ tùy thân;
- b) Thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện;
- c) Thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện (trường hợp cấp điện ngoài sinh hoạt);
- d) Hồ sơ đăng ký đấu nối;
- e) Giấy phép hoạt động điện lực (đối với khách hàng mua buôn điện, trừ trường hợp được miễn Giấy phép hoạt động điện lực theo quy định).

3. Thời gian cung cấp dịch vụ: Không quá 30 ngày làm việc.

4. Chi phí của khách hàng

Từ điểm đấu nối đến địa điểm sử dụng điện của khách hàng (trừ hệ thống thiết bị đo đếm và thiết bị đóng cắt là tài sản của Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực).

5. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ nêu tại Phụ lục III.

Điều 7. Các dịch vụ miễn phí trong quá trình thực hiện HĐMBĐ

1. Các loại hình dịch vụ

- a) Thay đổi chủ thể HĐMBĐ;
- b) Thay đổi thông tin;

- c) Thay đổi mục đích sử dụng điện;
- d) Thay đổi định mức sử dụng điện;
- e) Gia hạn HĐMBĐ;
- f) Chấm dứt HĐMBĐ.

2. Các loại thông tin khách hàng cung cấp.

- a) Giấy tờ tùy thân;
- b) Thông tin xác định chủ thẻ HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện;
- c) Thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện (trường hợp cấp điện ngoài sinh hoạt);
- d) Thông tin xác định số hộ và ủy quyền của các hộ dùng chung hoặc thông tin số người sử dụng điện sinh hoạt được cơ quan có thẩm quyền xác nhận (trường hợp thay đổi định mức sử dụng điện);
- e) Đăng ký biểu đồ phụ tải (trường hợp ngoài sinh hoạt công suất $\geq 40\text{kW}$);

3. Thời gian cung cấp dịch vụ: không quá 03 ngày làm việc.

4. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ nêu tại Phụ lục IV.

Điều 8. Các dịch vụ có chi phí trong quá trình thực hiện HĐMBĐ

1. Các loại hình dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng

- a) Thay đổi vị trí đo đếm;
- b) Thay đổi công suất sử dụng;
- c) Ngừng cấp điện, cấp điện trở lại;
- d) Kiểm tra/kiểm định thiết bị đo đếm.

2. Các loại thông tin khách hàng cung cấp.

- a) Giấy tờ tùy thân;
- b) Bảng kê thiết bị sử dụng điện (trường hợp thay đổi công suất sử dụng);
- c) Giấy tờ chứng minh quyền hoặc sự cho phép sử dụng vị trí đo đếm mới (trường hợp thay đổi vị trí thiết bị đo đếm và vị trí mới không thuộc quyền sở hữu của khách hàng);
- d) Đăng ký biểu đồ phụ tải (trường hợp ngoài sinh hoạt công suất $\geq 40\text{kW}$).

3. Thời gian cung cấp dịch vụ: Không quá 05 ngày làm việc. Trường hợp kiểm tra thiết bị đo đếm không quá 03 ngày làm việc.

4. Chi phí của khách hàng.

- a) Trường hợp thay đổi vị trí đo đếm: toàn bộ chi phí thay đổi (trừ hệ thống thiết bị đo đếm và thiết bị đóng cắt là tài sản của Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực);
- b) Trường hợp thay đổi công suất sử dụng: từ điểm đấu nối đến địa điểm sử dụng điện của khách hàng (trừ hệ thống thiết bị đo đếm và thiết bị đóng cắt là tài sản của Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực);

- c) Trường hợp ngừng cấp điện, cấp điện trở lại theo yêu cầu khách hàng: chi phí ngừng, cấp điện trở lại theo quy định hiện hành;
- d) Đối với trường hợp kiểm định độc lập công tơ/thiết bị đo đếm: Toàn bộ chi phí kiểm định (của đơn vị độc lập) khi kết quả kiểm định xác định công tơ/thiết bị đo đếm điện đảm bảo theo đúng tiêu chuẩn quy định.

5. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ nêu tại Phụ lục V và Phụ lục VI.

Điều 9. Các dịch vụ khác

1. Các loại hình dịch vụ

- a) Vận hành công trình điện;
- b) Bảo trì/bảo dưỡng công trình điện;
- c) Nghiệm thu công trình điện;
- d) Thiết kế, lắp đặt hệ thống điện mặt trời trên mái nhà;
- e) Thiết kế xây lắp công trình điện;
- f) Lắp đặt, sửa chữa dây điện và các thiết bị điện.

2. Hình thức thực hiện: theo hợp đồng kinh tế được thỏa thuận thống nhất giữa hai bên với từng loại dịch vụ cụ thể.

Chương III

TRÁCH NHIỆM THI HÀNH

Điều 10. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

1. Quyền

- a) Được yêu cầu cung cấp các dịch vụ điện trong Quy định này;
- b) Được cung cấp dịch vụ theo đúng nội dung và thời gian nêu trong Quy định này khi có đầy đủ hồ sơ và đã thanh toán đủ chi phí (nếu có), trừ sự kiện bất khả kháng;
- c) Được kiểm tra, giám sát việc thực hiện các dịch vụ cung cấp điện nêu trong Quy định này;
- d) Thực hiện các quyền lợi theo các quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

- a) Cung cấp đầy đủ thông tin, hồ sơ của dịch vụ điện khách hàng yêu cầu;
- b) Hợp tác, phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ;
- c) Sử dụng điện an toàn, tiết kiệm, hiệu quả, đúng mục đích và đúng nội dung HĐMĐĐ đã ký kết;

d) Thực hiện các trách nhiệm khác theo các quy định của pháp luật.

Điều 11. Trách nhiệm và quyền của TCTĐL/CTĐL/ĐL và TT CSKH

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 hoàn thành yêu cầu cung cấp dịch vụ điện;
- b) Không được từ chối cung cấp dịch vụ điện khi khách hàng đã có đủ hồ sơ theo yêu cầu của Quy định này, trừ sự kiện bất khả kháng;
- c) Thực hiện đúng lịch đã hẹn với khách hàng. Đảm bảo cung cấp dịch vụ điện đúng nội dung, đúng chi phí, 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) Chịu trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định;
- f) Hướng dẫn, tuyên truyền về an toàn điện đối với khách hàng sử dụng điện theo quy định;
- g) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

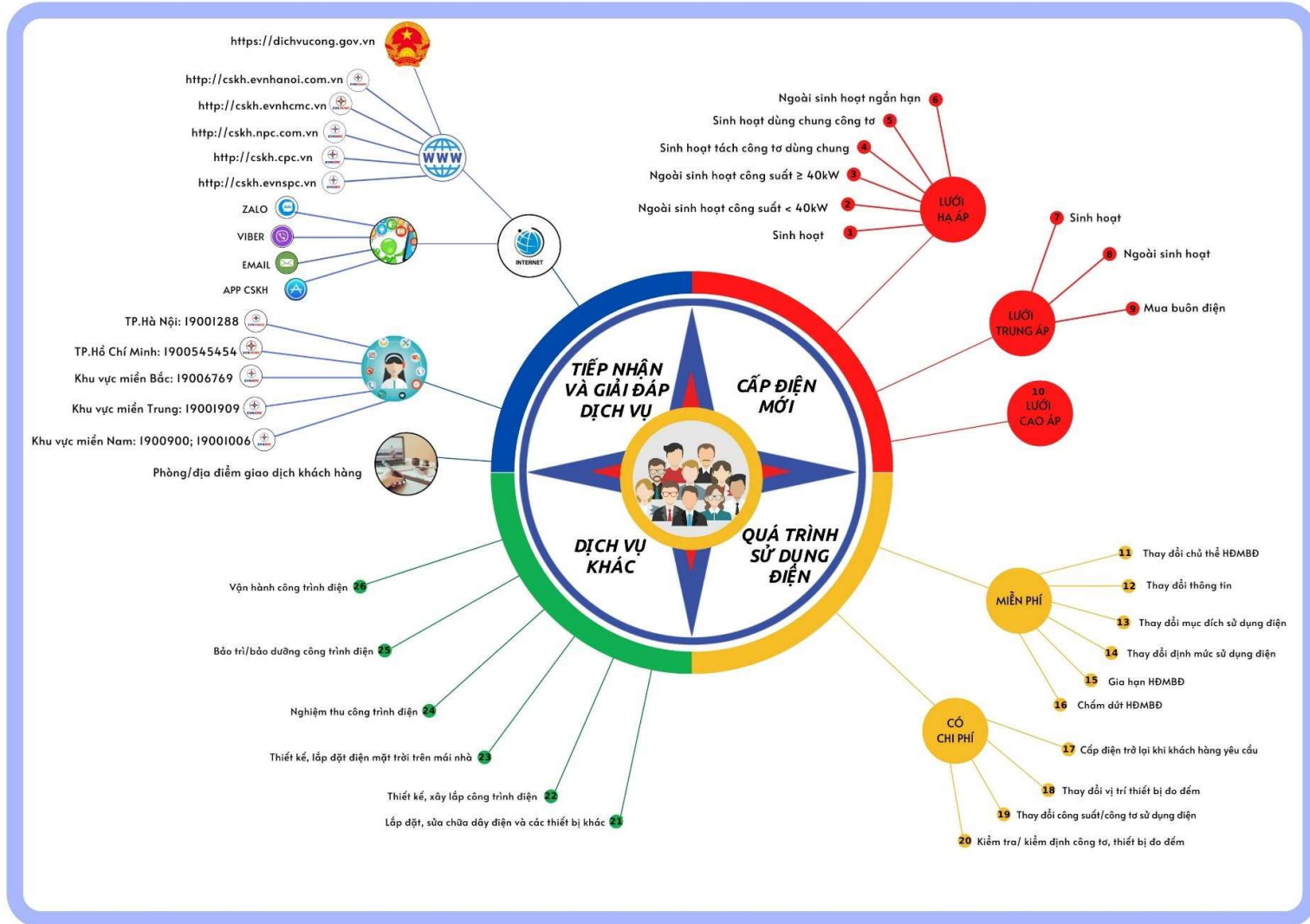
2. Quyền

- 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 quy định hợp đồng, quy định pháp luật.

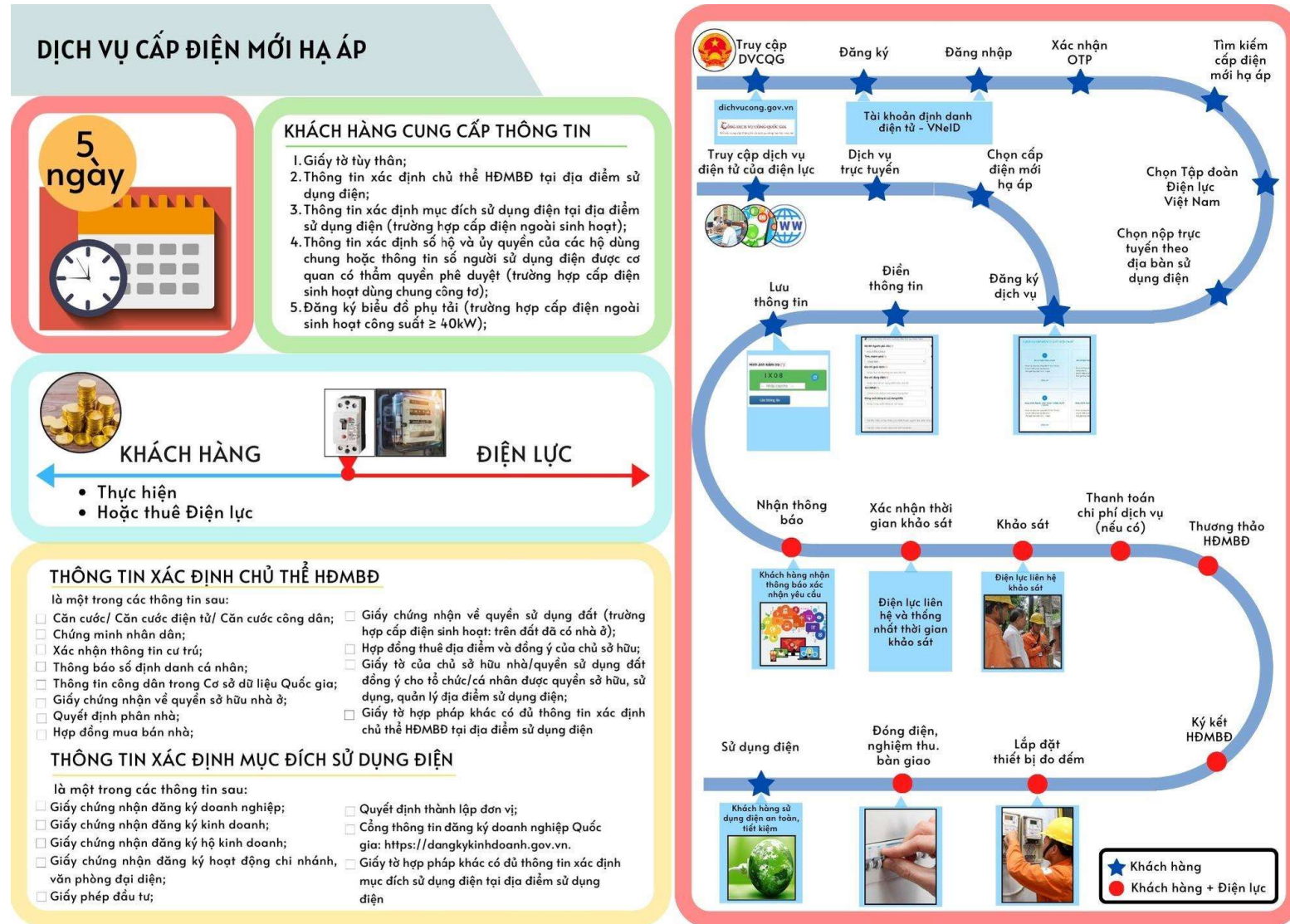
Điều 12. Trách nhiệm của EVN và các đơn vị

1. EVN kiểm tra, giám sát và giải quyết các vướng mắc trong quá trình thực hiện Quy định này.
2. Các TCTĐL/CTĐL/ĐL và TT CSKH:
 - a. Công khai nội dung Quy định trên website, ứng dụng CSKH và các Phòng/địa điểm giao dịch khách hàng;
 - b. Không được ban hành và thực hiện những quy định trái với Quy định này;
 - c. Tổ chức phân công nhiệm vụ nội bộ đảm bảo cung cấp dịch vụ đến khách hàng theo đúng Quy định này.

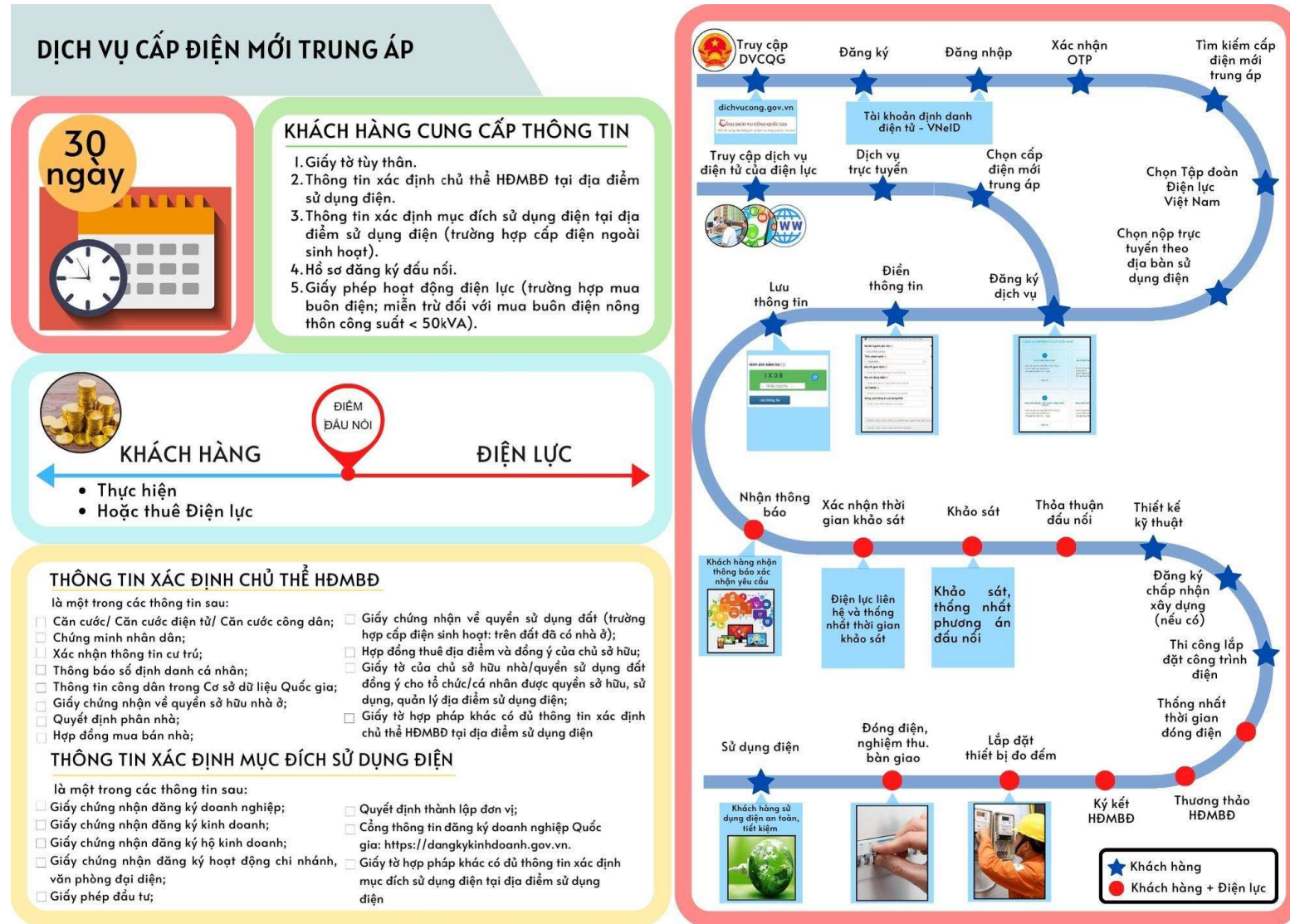
Phụ lục I. TỔNG QUAN CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN



Phụ lục II. LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI HẠ ÁP



Phụ lục III. LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI TRUNG ÁP



Phụ lục IV. LƯU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ MIỄN PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ

DỊCH VỤ MIỄN PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ

3 ngày



CÁC LOẠI DỊCH VỤ

1. Thay đổi chủ thẻ hợp đồng mua bán điện.
2. Thay đổi thông tin.
3. Thay đổi mục đích sử dụng điện:
 - o Ngoài sinh hoạt sang sinh hoạt;
 - o Ngoài sinh hoạt có thay đổi giá;
 - o Sinh hoạt sang ngoài sinh hoạt.
4. Thay đổi định mức sử dụng điện.
5. Gia hạn hợp đồng mua bán điện.
6. Chấm dứt hợp đồng mua bán điện.

KHÁCH HÀNG CUNG CẤP THÔNG TIN

1. Giấy tờ tùy thân;
2. Thông tin xác định chủ thẻ HĐMBĐ tại địa điểm mua điện
3. Thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện (trường hợp cấp điện ngoài sinh hoạt)
4. Thông tin xác định số hộ dùng chung (trường hợp thay đổi định mức sử dụng điện)
5. Đăng ký biểu đồ phụ tải (trường hợp ngoài sinh hoạt công suất $\geq 40kW$)

THÔNG TIN XÁC ĐỊNH CHỦ THẺ HĐMBĐ

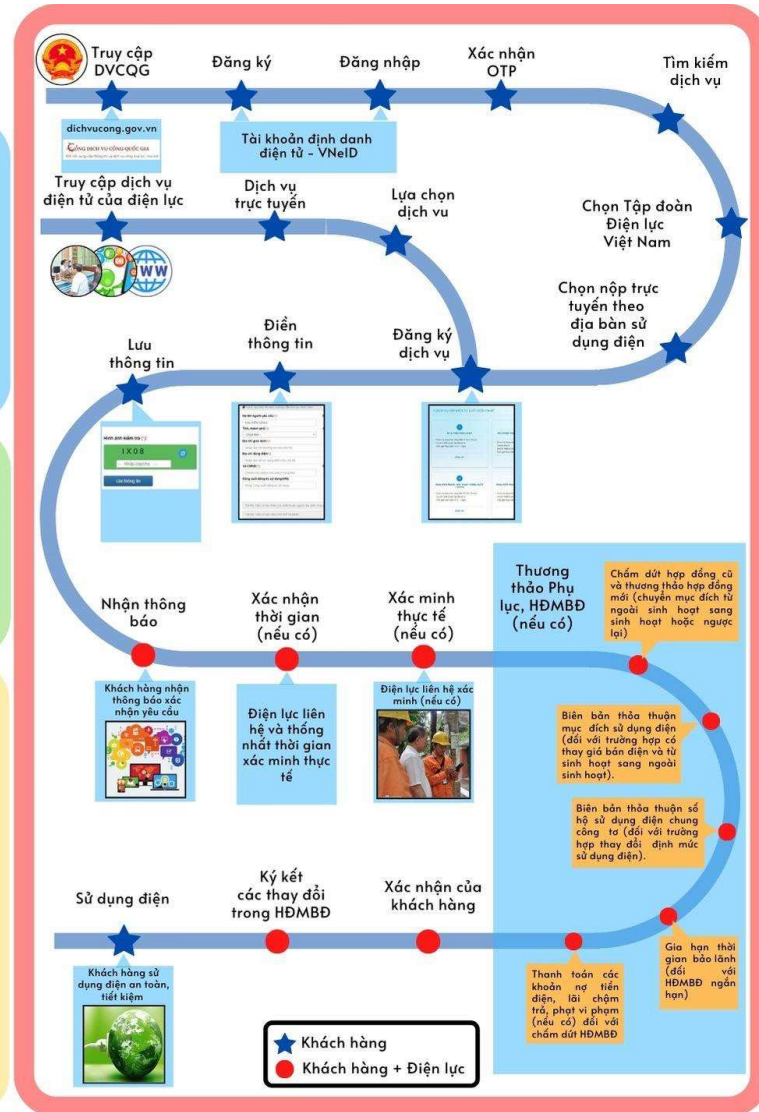
là một trong các thông tin sau:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Căn cước/ Căn cước điện tử/ Căn cước công dân; | <input type="checkbox"/> Giấy chứng nhận về quyền sử dụng đất (trường hợp cấp điện sinh hoạt: trên đất đã có nhà ở); |
| <input type="checkbox"/> Chứng minh nhân dân; | <input type="checkbox"/> Hợp đồng thuê địa điểm và đồng ý của chủ sở hữu; |
| <input type="checkbox"/> Xác nhận thông tin cư trú; | <input type="checkbox"/> Giấy tờ của chủ sở hữu nhà/quyền sử dụng đất đồng ý cho tổ chức/cá nhân được quyền sở hữu, sử dụng, quản lý địa điểm sử dụng điện; |
| <input type="checkbox"/> Thông báo số định danh cá nhân; | <input type="checkbox"/> Giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định chủ thẻ HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện |
| <input type="checkbox"/> Thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia; | |
| <input type="checkbox"/> Giấy chứng nhận về quyền sở hữu nhà ở; | |
| <input type="checkbox"/> Quyết định phân nhà; | |
| <input type="checkbox"/> Hợp đồng mua bán nhà; | |

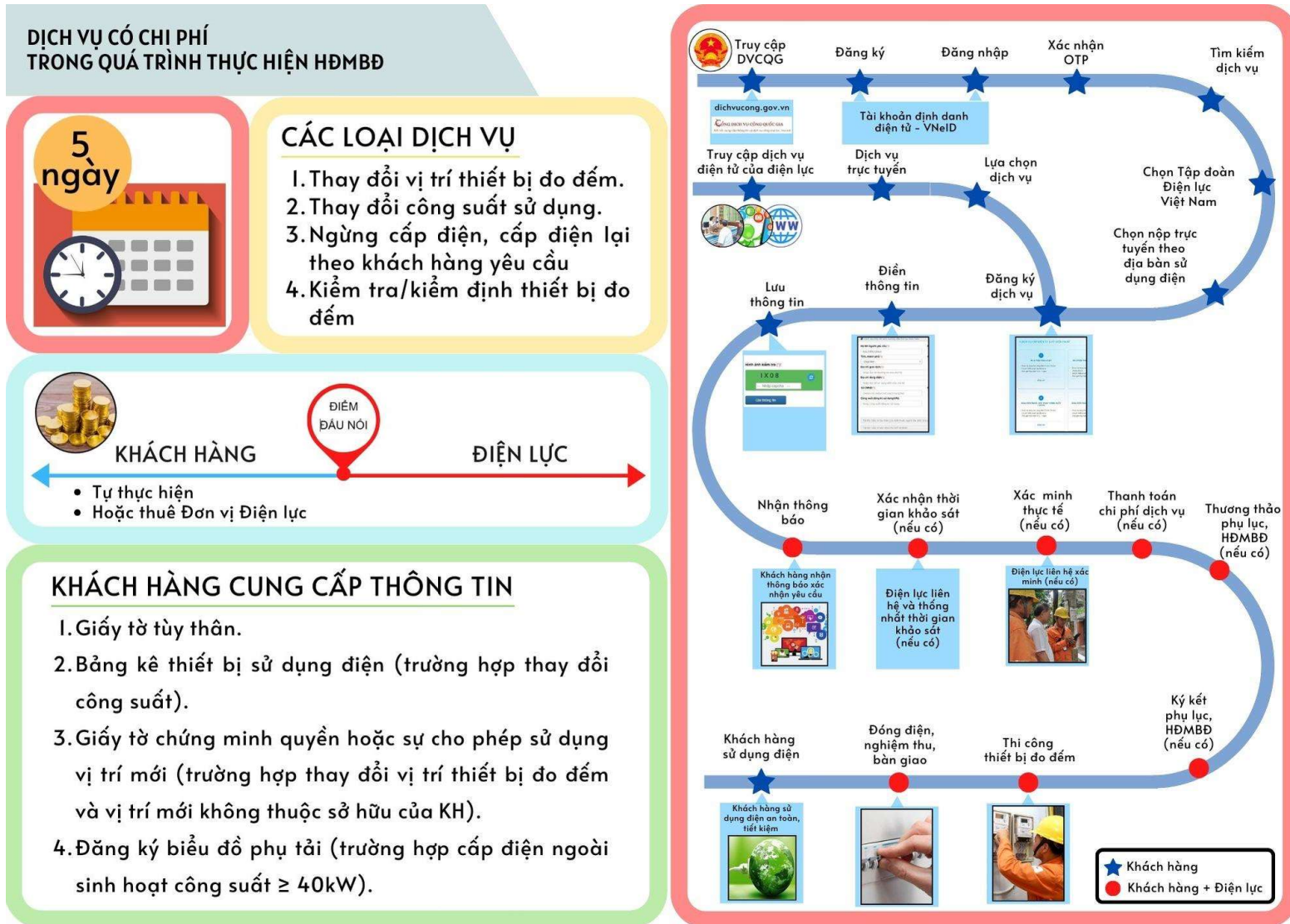
THÔNG TIN XÁC ĐỊNH MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG ĐIỆN

là một trong các thông tin sau:

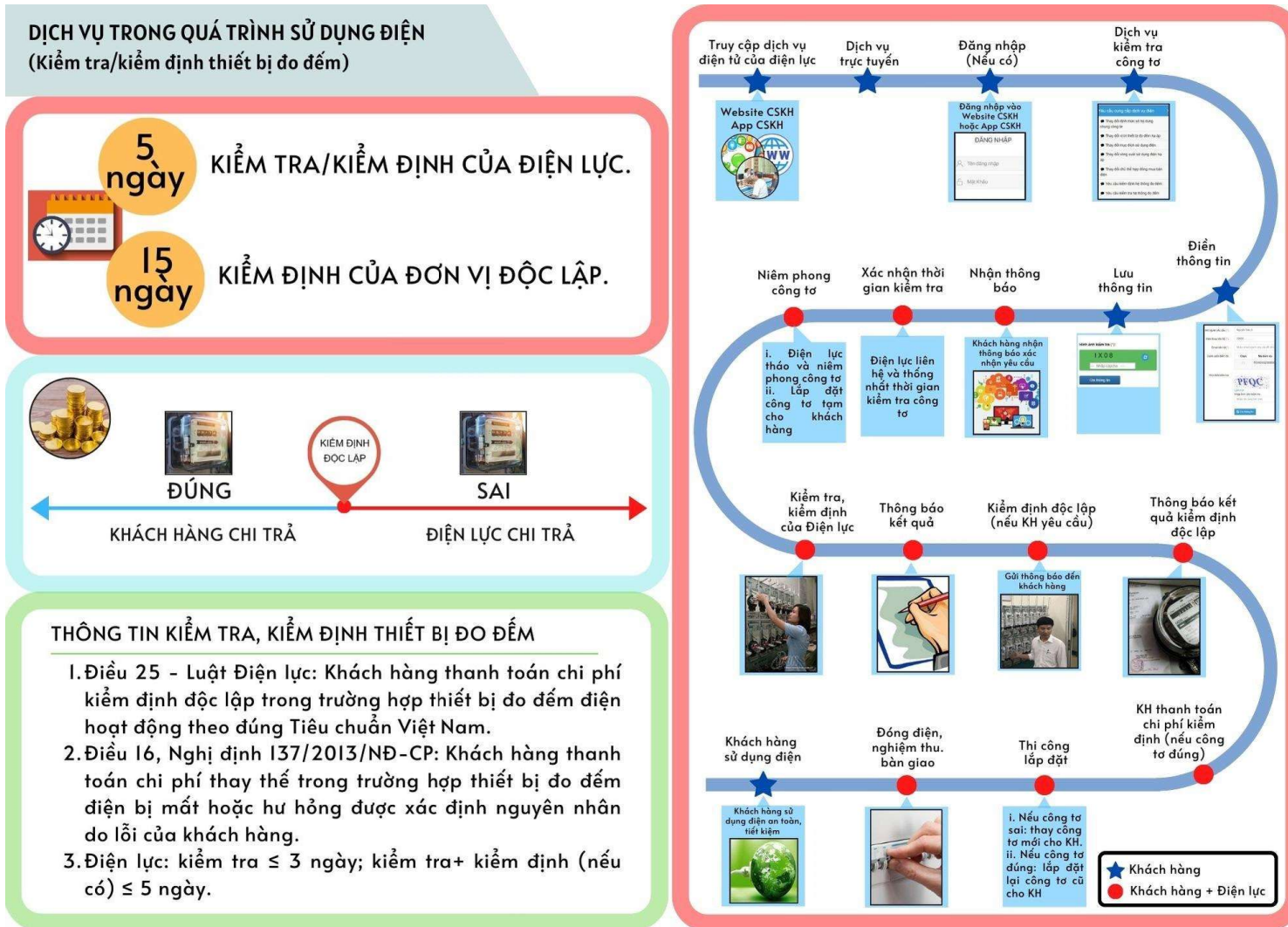
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; | <input type="checkbox"/> Quyết định thành lập đơn vị; |
| <input type="checkbox"/> Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; | <input type="checkbox"/> Công thông tin đăng ký doanh nghiệp Quốc gia: https://dangkykinhdoanh.gov.vn . |
| <input type="checkbox"/> Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; | <input type="checkbox"/> Giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện |
| <input type="checkbox"/> Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chỉ nhánh, văn phòng đại diện; | |
| <input type="checkbox"/> Giấy phép đầu tư; | |



Phụ lục V. LƯU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ CÓ CHI PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ



Phụ lục VI. LƯU ĐỒ KIỂM TRA/KIỂM ĐỊNH THIẾT BỊ ĐO ĐẾM



Phụ lục VII. DANH MỤC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

1. Luật Điện lực số 28/2004/QH11 được sửa đổi, bổ sung các năm 2012, 2018, 2022 và 2023;
2. Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;
3. Luật Căn cước số 26/2023/QH15;
4. Nghị định số 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Điện lực và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực;
5. Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện các thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công;
6. Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân;
7. Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định về thực hiện giá bán điện;
8. Thông tư số 39/2015/TT-BCT ngày 18/11/2015 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định hệ thống điện phân phối;
9. Thông tư số 25/2018/TT-BCT ngày 12/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Công Thương sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 16/2014/TT- BCT ngày 29/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định về thực hiện giá bán điện;
10. Thông tư số 30/2019/TT-BCT ngày 18/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Công Thương sửa đổi Thông tư số 25/2016/TT-BCT ngày 30/11/2016 quy định về hệ thống điện truyền tải và Thông tư số 39/2015/TT-BCT ngày 18/11/2015 quy định hệ thống điện phân phối;
11. Thông tư số 22/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định điều kiện, trình tự ngừng, giảm mức cung cấp điện;
12. Thông tư số 23/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định phương pháp xác định và mức chi phí ngừng, cấp điện trở lại;
13. Thông tư số 21/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định về trình tự, thủ tục cấp Giấy phép hoạt động điện lực;
14. Thông tư số 06/2021/TT-BCT ngày 06/8/2021 của Bộ trưởng Bộ Công Thương sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 16/2014/TT- BCT ngày 29/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định về thực hiện giá bán điện;
15. Thông tư số 39/2022/TT-BCT ngày 30/12/2022 của Bộ Công Thương sửa đổi Thông tư số 25/2016/TT-BCT ngày 30/11/2016 quy định về hệ thống điện

- truyền tải, Thông tư số 39/2015/TT-BCT ngày 18/11/2015 quy định hệ thống điện phân phối và Thông tư số 30/2019/TT-BCT ngày 18/11/2019;
16. Thông tư số 42/2022/TT-BCT ngày 30/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định về kiểm tra hoạt động điện lực và sử dụng điện, giải quyết tranh chấp hợp đồng mua bán điện ;
 17. Thông tư số 09/2023/TT-BCT ngày 21/4/2023 của Bộ trưởng Bộ Công Thương sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 16/2014/TT- BCT ngày 29/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định về thực hiện giá bán điện và Thông tư số 25/2018/TT-BCT ngày 12/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Công Thương sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 16/2014/TT-BCT;
 18. Thông tư số 10/2023/TT-BCT ngày 09/6/2023 của Bộ trưởng Bộ Công Thương về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2020/TT-BCT ngày 09 tháng 9 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định về trình tự, thủ tục cấp giấy phép hoạt động điện lực.
 19. Thông tư số 16/2023/TT-BCT ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Công Thương hướng dẫn về hợp đồng mua bán điện phục vụ mục đích sinh hoạt trong Quy định về các dịch vụ điện.

MỤC LỤC

QUY ĐỊNH VỀ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN

Chương I. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG	02
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và Đối tượng áp dụng	02
Điều 2. Định nghĩa và các chữ viết tắt	02
Điều 3. Thông tin khách hàng cần biết	04
Điều 4. Tổng quan cung cấp dịch vụ	05
Chương II. CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN	05
Điều 5. Dịch vụ cấp điện mới hạ áp	05
Điều 6. Dịch vụ cấp điện mới trung áp	06
Điều 7. Dịch vụ miễn phí trong quá trình thực hiện HĐMBĐ	06
Điều 8. Dịch vụ có phí trong quá trình thực hiện HĐMBĐ	07
Điều 9. Các dịch vụ khác	08
Chương III. TRÁCH NHIỆM THI HÀNH	08
Điều 10. Quyền và trách nhiệm của khách hàng	08
Điều 11. Trách nhiệm và quyền của TCTĐL/CTĐL/ĐL và TT CSKH	09
Điều 12. Trách nhiệm của EVN và các đơn vị	09
Phụ lục I. TỔNG QUAN CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN	10
Phụ lục II. LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI HẠ ÁP	11
Phụ lục III. LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI TRUNG ÁP	12
Phụ lục IV. LƯU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ MIỄN PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ	13
Phụ lục V. LƯU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ CÓ CHI PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ	14
Phụ lục VI. LƯU ĐỒ KIỂM TRA/KIỂM ĐỊNH THIẾT BỊ ĐO ĐẾM	15
Phụ lục VII. DANH MỤC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT	16