

TỔNG CÔNG TY  
ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG  
**CÔNG TY ĐIỆN LỰC QUẢNG BÌNH**

Số: 3967/QBPC-KD

V/v công tác cấp điện và thực hiện  
chỉ số tiếp cận điện năng.

Kính gửi:

- Sở Công Thương Quảng Bình;
- Sở Kế hoạch và Đầu tư Quảng Bình.

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

Quảng Bình, ngày 08 tháng 12 năm 2015

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ QUẢNG BÌNH	
Số: 5791	.....
MIỀN TRUNG	Ngày: 9/12
.....	

Để không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, Công ty Điện lực Quảng Bình đã quán triệt thực hiện theo Thông tư số 33/2014/TT-BCT ngày 10/10/2014 của Bộ Công Thương Quy định “một số nội dung về rút ngắn thời gian tiếp cận điện năng” và Quyết định số 39/2015/QĐ-UBND ngày 17/11/2015 của UBND tỉnh Quảng Bình Quy định “về thời hạn giải quyết các thủ tục thỏa thuận vị trí cột/trạm điện và hành lang lưới điện, cấp phép thi công xây dựng công trình điện đối với lưới điện trung áp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình”.

Bên cạnh đó, để tăng cường việc giám sát của khách hàng đối với hoạt động của ngành điện trong việc cấp điện mới, các chỉ số về tiếp cận điện năng, Tổng công ty Điện lực miền Trung đã xây dựng lưu đồ và thời gian cấp điện áp dụng trong toàn Tổng công ty, bao gồm:

+ 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.

+ 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 công tơ 3 pha.

+ 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).

Các lưu đồ này đã được Công ty Điện lực Quảng Bình chỉ đạo các đơn vị trực thuộc công khai tại nơi giao tiếp khách hàng, Web site của Công ty, trang Web chăm sóc khách hàng của Công ty. Đối với việc đảm bảo quyền giám sát ghi chỉ số công tơ của khách hàng: Các Điện lực trực thuộc Công ty sẽ thông báo ngày ghi chỉ số công tơ trên Email/SMS của khách hàng, trên các phương tiện thông tin đại chúng và đề nghị với khách hàng ký phụ lục hợp đồng về quyền giám sát ghi chỉ số công tơ để có cơ sở thực hiện.

Công ty Điện lực Quảng Bình báo cáo Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư Quảng Bình được rõ. Đồng thời, kính đề nghị Quý sở đăng các lưu đồ cấp điện (phụ lục kèm theo) lên Web Site của đơn vị để khách hàng nắm bắt thông tin khi đến làm việc.

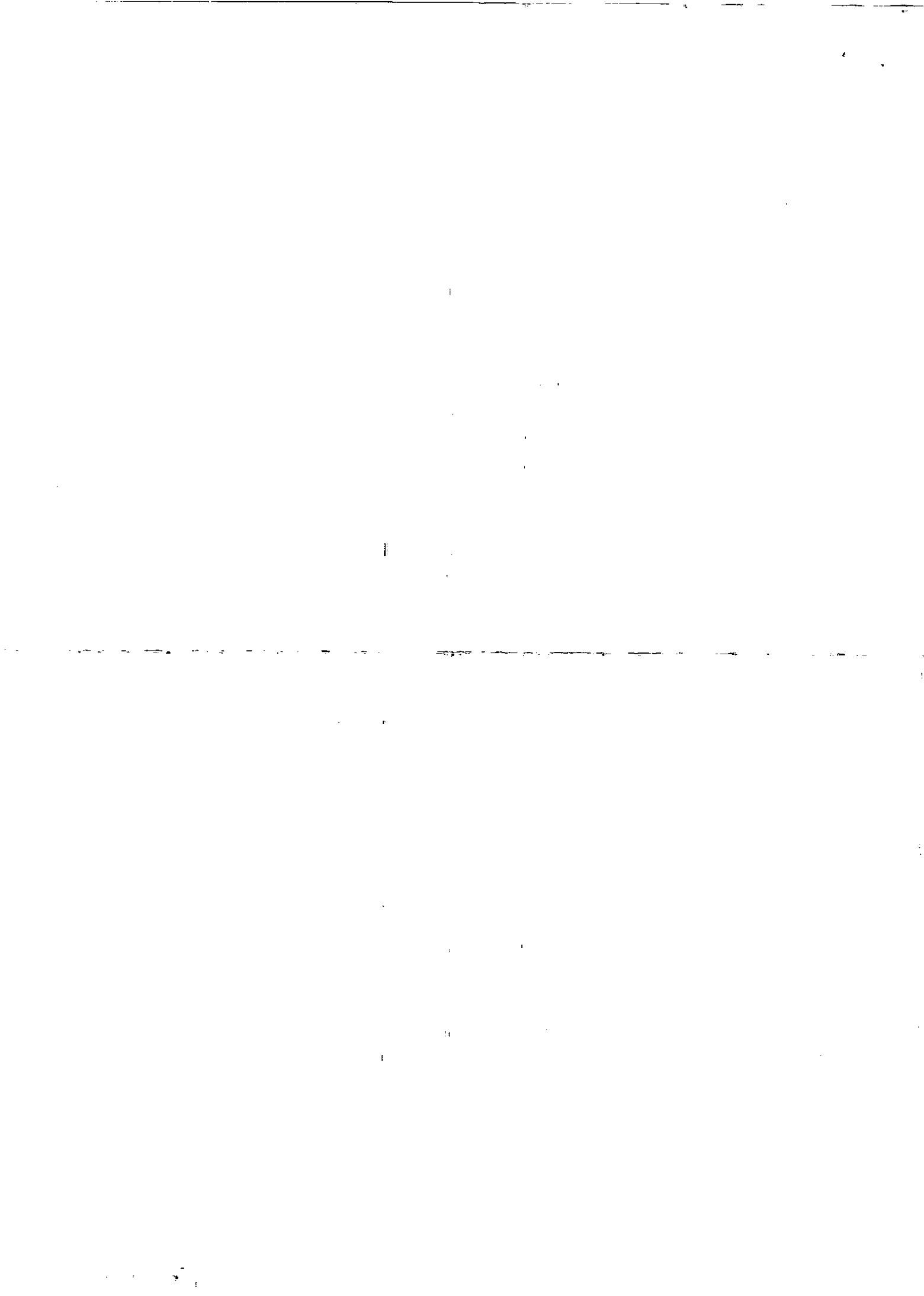
Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban GE (b/c);
- Lưu: VT, KD.



Thái Hồng Quân



**Lưu đồ và thời gian cấp điện áp dụng trong Tổng công ty Điện lực Miền trung**  
(Kèm theo công văn số: 397/QBPC-KD ngày 08 tháng 12 năm 2015)

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	+ 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	+ 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	+ Bộ phận thi công, nghiệm thu; + Bộ phận QL HĐMBĐ; + Phòng GDKH; + Khách hàng.
<b>Tổng thời gian thực hiện</b>		<b>≤ 03 ngày làm việc</b>	<b>≤ 05 ngày làm việc</b>	

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 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>	≤ 1,5 ngày	+ Phòng Giao dịch KH; + Bộ phận khảo sát cấp điện; + Khách hàng.
B2	<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>	≤ 0,5 ngày	+ Bộ phận thi công; + Bộ phận quản lý HĐMBĐ; + Phân 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="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>	≤ 05 ngày	+ Bộ phận thi công, nghiệm thu; + Bộ phận quản lý HĐ mua bán điện; + Phòng GDKH; + Khách hàng.
<b>Tổng thời gian thực hiện</b>		<b>≤ 07 ngày làm việc</b>	

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 Điện lực	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 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 HĐMĐĐ	≤ 06 ngày kể từ ngày khách hàng gửi đủ hồ sơ đề nghị nghiệm thu hoàn thành đóng điện công trình		
<b>Tổng thời gian thực hiện</b>		<b>≤ 10 ngày làm việc</b>		<b>≤ 18 ngày làm việc</b>

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 05 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 gian giải quyết các thủ tục liên quan trực tiếp với Cơ quan quản lý nhà nước:** ĐVĐL có trách nhiệm thông tin cho khách hàng 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 và Quyết định số 39/2015/QĐ-UBND ngày 17/11/2015 của UBND tỉnh Quảng Bình Quy định về thời hạn giải quyết các thủ tục thỏa thuận vị trí cột/trạm điện và hành lang lưới điện, cấp phép thi công xây dựng công trình điện đối với lưới điện trung áp trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

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 Đơn vị Điện lực 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.**