

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy định về các dịch vụ điện
trong Tổng công ty Điện lực miền Bắc

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC

Căn cứ Quyết định số 0789/QĐ-BCT ngày 05/02/2010 của Bộ Công thương về việc thành lập Công ty mẹ - Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC);

Căn cứ Điều lệ Tổ chức và hoạt động của EVNNPC ban hành theo Quyết định số 261/QĐ-EVN ngày 15/7/2019 của Hội đồng thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Theo đề nghị của Trưởng ban Kinh doanh Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định về các dịch vụ điện” trong Tổng công ty Điện lực miền Bắc”. Ký mã hiệu: EVNNPC.KD/QĐ.07.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/06/2025.

Điều 3. Các Phó Tổng giám đốc, Chánh văn phòng, Trưởng các Ban EVNNPC, Giám đốc các đơn vị thành viên, Người đứng đầu các Đơn vị trực thuộc Công ty Điện lực 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);
- KSV EVNNPC;
- Thường trực ISO;
- Lưu: VT, KD.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đức Thiện

MỤC LỤC

QUY ĐỊNH VỀ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN

Chương I. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG	03
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và Đối tượng áp dụng	03
Điều 2. Định nghĩa và các chữ viết tắt	03
Điều 3. Thông tin khách hàng cần biết	05
Điều 4. Tổng quan cung cấp dịch vụ	05
Chương II. CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN	06
Điều 5. Dịch vụ cấp điện mới hạ áp	06
Điều 6. Dịch vụ cấp điện mới trung áp	07
Điều 7. Dịch vụ cấp điện mới cao áp	08
Điều 8. Các dịch vụ miễn phí trong quá trình thực hiện HĐMBĐ	08
Điều 9. Các dịch vụ có chi phí trong quá trình thực hiện HĐMBĐ	09
Điều 10. Các loại hình sản xuất kinh doanh dịch vụ điện lực	10
Chương III. TRÁCH NHIỆM THI HÀNH	11
Điều 11. Quyền và trách nhiệm của khách hàng	11
Điều 12. Quyền và trách nhiệm của EVNNPC/CTĐL/Đơn vị trực thuộc CTĐL và TT.CSKH	11
Điều 13. Điều khoản thi hành	12
Phụ lục I. TỔNG QUAN CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN	1
Phụ lục II. LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI HẠ ÁP	1
Phụ lục III. LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI TRUNG ÁP	1
Phụ lục IV. LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI CAO ÁP	1
Phụ lục V. LƯU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ MIỄN PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ	1
Phụ lục VI. LƯU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ CÓ CHI PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ	1
Phụ lục VII. DANH MỤC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT	1

QUY ĐỊNH VỀ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN TRONG TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC

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 Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với:

a) Khách hàng có yêu cầu sử dụng dịch vụ điện;

b) Tổng công ty Điện lực miền Bắc, Công ty Điện lực, Đơn vị trực thuộc Công ty Điện lực và các đơn vị có liên quan thuộc Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

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.

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: Hộ chiếu; Căn cước/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; 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 xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện 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; Công thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp <http://dangkykinhdoanh.gov.vn/>; các giấy tờ hợp pháp khác.

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 Tổng công ty Điện lực miền Bắc, Công ty Điện lực, Đơn vị trực thuộc Công ty Điện lực và các đơn vị có liên quan thuộc Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

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 Tổng công ty Điện lực miền Bắc/Công ty Điện lực/Đơn vị trực thuộc Công ty Điện lực và khách hàng có trạm biến áp riêng để đấu nối các trang thiết bị điện của khách hàng vào lưới điện của Tổng công ty Điện lực miền Bắc/Công ty Điện lực/Đơn vị trực thuộc Công ty Điện lực.

12. *Thiết bị đo đếm* là các thiết bị bao gồm công tơ đo đếm, biến dòng điện, biến điện áp và các thiết bị phụ trợ phục vụ đo đếm điện năng.

13. *CTĐL*: Công ty Điện lực.

14. *EVNNPC*: Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

15. *HĐMBĐ*: Hợp đồng mua bán điện.

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

17. *Đơn vị Điện lực*: Là EVNNPC, các CTĐL (các CTĐL trực thuộc và Công ty TNHH MTV Điện lực) và các Đơn vị trực thuộc CTĐL.

18. *Đơn vị trực thuộc CTĐL*: Là Điện lực quận/huyện/thành phố/thị xã trực thuộc CTĐL hoặc là Đội quản lý vận hành Điện lực khu vực trực thuộc CTĐL.

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 tại 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 từ 10 đến 15 ngày tiền điện và có thời hạn bằng thời hạn *HĐMBĐ* cộng thêm 15 ngày làm việc.

6. Khách hàng thực hiện bảo đảm *HĐMBĐ* trước khi *HĐMBĐ* có hiệu lực.

7. 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.

8. Giao dịch viên có trách nhiệm hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ điện trực tuyến.

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. Sản xuất kinh doanh dịch vụ điện lực.

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

- a. Trực tuyến qua các ứng dụng CSKH, website, mạng xã hội, email, chatbot, callbot, Cổng dịch vụ công Quốc gia và các kênh số khác theo quy định;
- 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 tơ);

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

f. Thông tin về hệ thống điện: (i) Tổng nhu cầu công suất sử dụng điện của nhà ở, công trình theo thực tế sử dụng; (ii) Bảng kê các thiết bị và công suất sử dụng điện trong nhà ở, công trình; (iii) Các thiết bị bảo vệ chống quá dòng đối với hệ thống điện trong nhà ở, công trình.

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 EVNNPC/CTĐL/Đơn vị trực thuộc CTĐL).

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);
- f. Bảng kê các thiết bị và công suất sử dụng điện;
- g. Các thiết bị bảo vệ chống quá dòng đối với hệ thống điện trong nhà ở, công trình;
- h. Giấy bảo lãnh/chứng thư bảo lãnh, đặt cọc (trường hợp khách hàng phải bảo

đảm HĐMBĐ).

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

4. Chi phí của khách hàng

Từ điểm đầu 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 EVNNPC/CTĐL/Đơn vị trực thuộc CTĐL).

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

Điều 7. Dịch vụ cấp điện mới cao áp

1. Các loại hình dịch vụ

a. Cấp điện ngoài sinh hoạt;

b. 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;

d. Văn bản đề nghị mua điện từ lưới điện cao áp, các thông tin về nhu cầu dùng điện: địa điểm, công suất, thời điểm nhận điện, kế hoạch sử dụng điện, đăng ký biểu đồ phụ tải;

e. Giấy phép hoạt động điện lực đối với các trường hợp mua buôn điện Giấy bảo lãnh/chứng thư bảo lãnh, đặt cọc (trường hợp khách hàng phải bảo đảm HĐMBĐ);

f. Bản sao các quyết định, văn bản phê duyệt của các cấp có thẩm quyền liên quan đến chủ trương cấp điện, quy hoạch ngành và địa phương (Quyết định bổ sung quy hoạch dự án, Quyết định chủ trương đầu tư của UBND tỉnh, thành phố...), hồ sơ pháp lý của khách hàng.

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

Điều 8. 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;

e. Gia hạn HĐMBĐ;

f. Châm dứt HĐMBĐ;

g. Kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm (Trường hợp khách hàng đề nghị kiểm định độc lập: nếu Tổ chức kiểm định độc lập xác định thiết bị đo đếm điện đạt yêu cầu kỹ thuật đo lường thì bên mua điện phải trả chi phí kiểm định).

2. Các loại thông tin khách hàng cung cấp (trừ dịch vụ Kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm)

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 thay đổi định mức sử dụng điện);

e. Bảng kê các thiết bị và công suất sử dụng điện (trường hợp khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt);

f. 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 (riêng Kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm không quá 3 ngày).

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

Điều 9. 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, giảm mức cung cấp điện theo yêu cầu của khách hàng.

2. Các loại thông tin khách hàng cung cấp (trừ dịch vụ ngừng, giảm mức cung cấp điện theo yêu cầu của khách hàng)

a. Giấy tờ tùy thân;

b. Bảng kê các thiết bị và công suất sử dụng điện (trường hợp thay đổi công suất sử dụng);

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

d. Các thiết bị bảo vệ chống quá dòng đối với hệ thống điện trong nhà ở, công trình (trường hợp thay đổi công suất sử dụng điện);

e. Xác nhận của cá nhân/tổ chức có quyền sở hữu địa điểm đồng ý cho đặt vị trí đo đếm mới (trường hợp thay đổi vị trí đo đếm mới không thuộc quyền sở hữu

của khách hàng).

3. Thời gian cung cấp dịch vụ: Không quá 05 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 EVNNPC/CTĐL/Đơn vị trực thuộc CTĐL);

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 EVNNPC/CTĐL/Đơn vị trực thuộc CTĐL);

c. Ngừng, giảm mức cung cấp điện theo yêu cầu của khách hàng: Thực hiện theo quy định hiện hành.

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

Điều 10. Các loại hình sản xuất kinh doanh dịch vụ điện lực

1. Các loại hình cung cấp

Các loại hình sản xuất kinh doanh dịch vụ điện lực bao gồm, nhưng không giới hạn ở các hoạt động có liên quan đến thiết kế, thi công, vận hành, bảo trì, thử nghiệm, kiểm định và quản lý hạ tầng điện lực ngoài lưới điện truyền tải và phân phối chính thức. Bao gồm các loại hình sau:

- a. Tư vấn thiết kế công trình điện;
- b. Tư vấn giám sát các công trình điện;
- c. Lắp đặt, sửa chữa dây sau công tơ;
- d. Quản lý vận hành thuê đường dây, trạm biến áp tài sản khách hàng;
- e. Xây lắp công trình điện;
- f. Sửa chữa tài sản của khách hàng;
- g. Nghiệm thu công trình điện;
- h. Làm đầu cấp, hộp nối cáp;
- i. Sửa chữa, đấu nối điện theo phương pháp Hotline;
- j. Thử nghiệm/kiểm định/thí nghiệm;
- k. Đào tạo QLVH công trình điện;
- l. Dịch vụ quản lý cáp viễn thông treo trên cột điện;

m. Các loại hình dịch vụ khác: Bao gồm các dịch vụ điện lực hợp pháp khác không được liệt kê cụ thể tại các điểm từ khoản mục (a) đến (l), nhưng phát sinh trong thực tiễn hoạt động sản xuất – kinh doanh, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ

được giao và nằm trong phạm vi quản lý, điều hành của EVNNPC hoặc theo phân cấp, ủy quyền của cấp có thẩm quyền.

2. Hình thức thực hiện

Hình thức thực hiện theo hợp đồng kinh tế được ký kết trên cơ sở thỏa thuận thống nhất giữa các bên, áp dụng riêng cho từng loại hình dịch vụ cụ thể, bảo đảm rõ ràng về phạm vi công việc, trách nhiệm thực hiện, điều kiện kỹ thuật và các cam kết liên quan theo quy định pháp luật hiện hành.

Chương III **TRÁCH NHIỆM THI HÀNH**

Điều 11. 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 HĐMBĐ đã ký kết;
- d. Thực hiện các trách nhiệm khác theo các quy định của pháp luật.

Điều 12. Quyền và trách nhiệm của EVNNPC/CTĐL/Đơn vị trực thuộc CTĐL và TT.CSKH

1. Quyền

- a. Thực hiện các quyền lợi theo các quy định của pháp luật;
- b. Được quyền từ chối cung cấp dịch vụ hoặc ngừng cấp điện đối với các khách hàng vi phạm các quy định trong hợp đồng đã ký kết, quy định pháp luật.

2. 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. Công khai nội dung Quy định trên website, ứng dụng CSKH và các Phòng/địa điểm giao dịch khách hàng;

h. Tổ chức phân công nhiệm vụ nội bộ đảm bảo cung cấp dịch vụ đến khách hàng theo đúng Quy định này;

i. Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật;

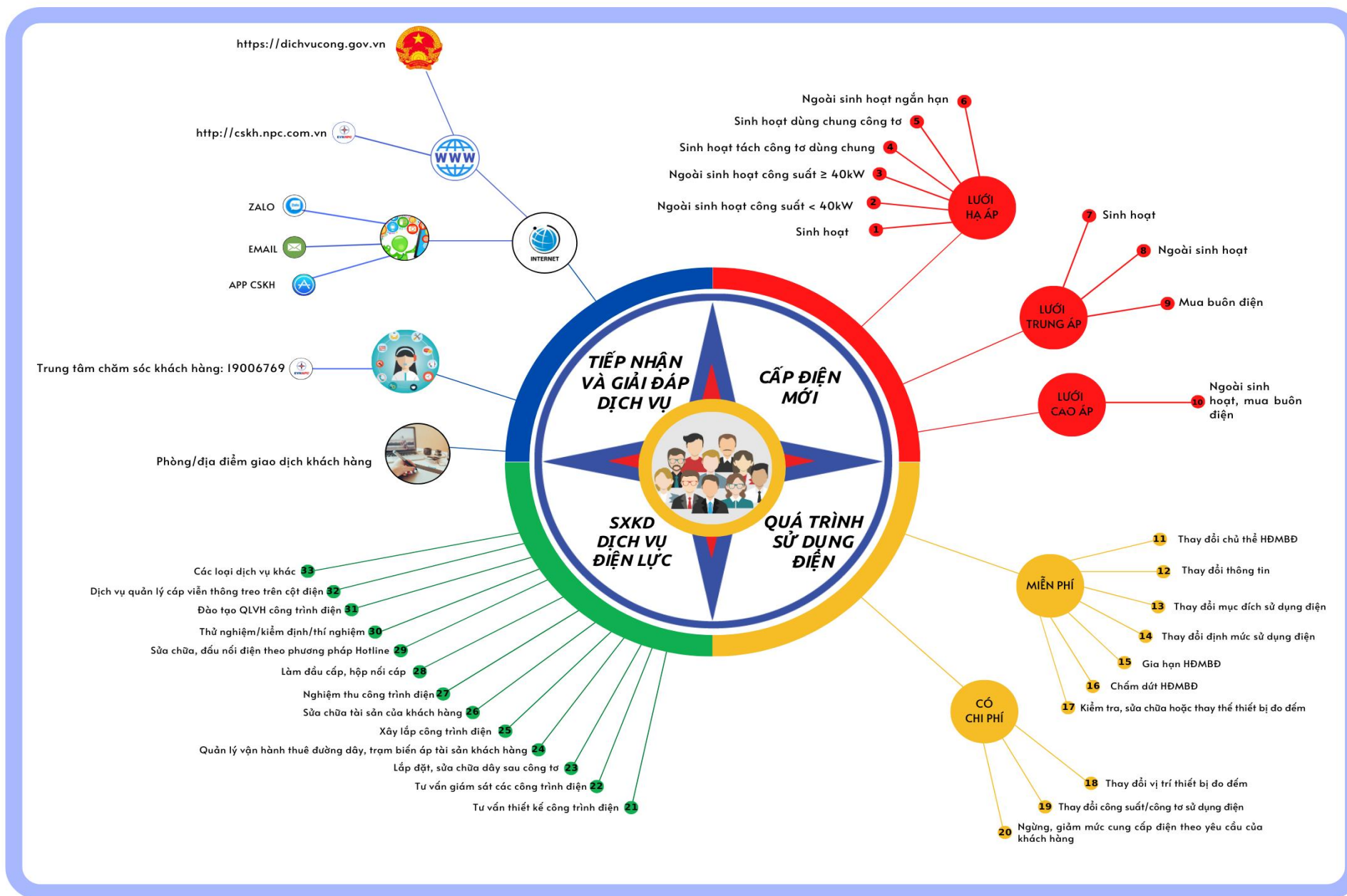
j. Kiểm tra, giám sát và giải quyết các vướng mắc trong quá trình thực hiện Quy định này.

Điều 13. Điều khoản thi hành

1. Các đơn vị áp dụng trực tiếp Quy định này. Trong trường hợp cần thiết, đơn vị có thể ban hành hướng dẫn để cụ thể hóa những nội dung đặc thù và phù hợp với thực tế tại đơn vị. Hướng dẫn của đơn vị không được trái với các quy định của pháp luật, của EVN và Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, khó khăn, các đơn vị báo cáo Tổng công ty bằng văn bản để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Phụ lục I: TỔNG QUAN CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN



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

DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI HẠ ÁP

5 ngày
làm việc



KHÁCH HÀNG CUNG CẤP THÔNG TIN

1. Giấy tờ tùy thân;
2. Thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng 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 và ủy quyền của các hộ dùng chung hoặc thông tin số người sử dụng điện được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt (trường hợp cấp điện sinh hoạt dùng chung công tơ);
5. Đăng ký biểu đồ phụ tải (trường hợp cấp điện ngoài sinh hoạt công suất $\geq 40\text{kW}$);
6. Thông tin về hệ thống điện: (i) Tổng nhu cầu công suất sử dụng điện của nhà ở, công trình theo thực tế sử dụng; (ii) Bảng kê các thiết bị và công suất sử dụng điện trong nhà ở, công trình; (iii) Các thiết bị bảo vệ chống quá dòng đối với hệ thống điện trong nhà ở, công trình



KHÁCH HÀNG

- Thực hiện
- Hoặc thuê Đơn vị Điện lực



ĐƠN VỊ ĐIỆN LỰC

THÔNG TIN XÁC ĐỊNH CHỦ THỂ HĐMBĐ

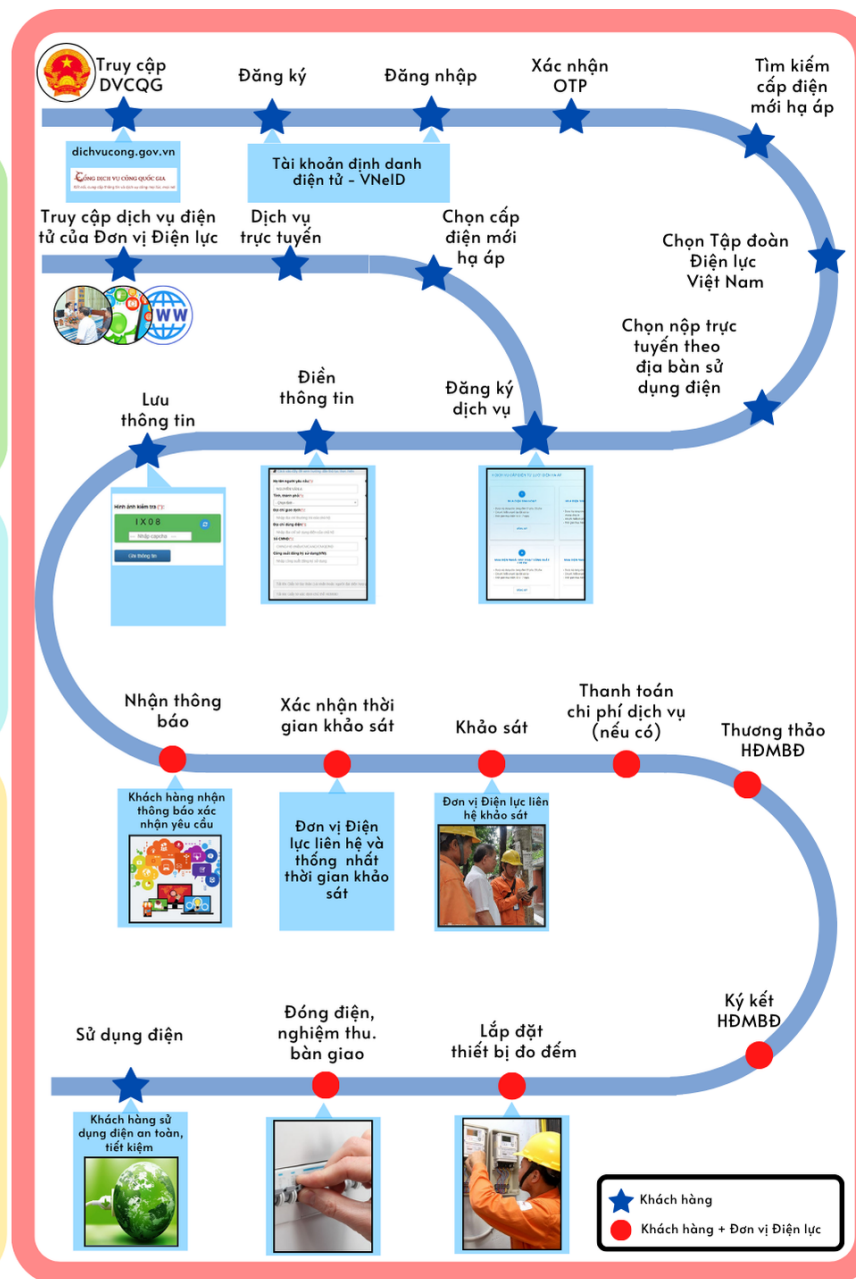
là một trong các thông tin sau:

- ☐ Căn cước/ Căn cước điện tử/ Căn cước công dân;
- ☐ Xác nhận thông tin cư trú;
- ☐ Thông báo số định danh cá nhân;
- ☐ Thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia;
- ☐ Giấy chứng nhận về quyền sở hữu nhà ở;
- ☐ Quyết định phân nhà;
- ☐ Hợp đồng mua bán nhà;
- ☐ Giấy chứng nhận về quyền sử dụng đất (trường hợp cấp điện sinh hoạt: trên đất đã có nhà ở);
- ☐ 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;
- ☐ Giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện

THÔNG TIN XÁC ĐỊNH MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG ĐIỆN

là một trong các thông tin 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 đăng ký doanh nghiệp Quốc gia: <https://dangkykinhdoanh.gov.vn>;
- ☐ Giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện



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

DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI TRUNG ÁP

**30
ngày
làm
việc**



KHÁCH HÀNG CUNG CẤP THÔNG TIN

1. Giấy tờ tùy thân.
2. Thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng 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. Hồ sơ đăng ký đấu nối.
5. 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).
6. Các thiết bị bảo vệ chống quá dòng đối với hệ thống điện trong nhà ở, công trình.
7. Giấy bảo lãnh/chứng thư bảo lãnh, đặt cọc (trường hợp khách hàng phải bảo đảm HĐMBĐ).



KHÁCH HÀNG

**ĐIỂM
ĐÁU NỐI**

ĐƠN VỊ ĐIỆN LỰC

- Thực hiện
- Hoặc thuê Đơn vị Điện lực

THÔNG TIN XÁC ĐỊNH CHỦ THỂ HĐMBĐ

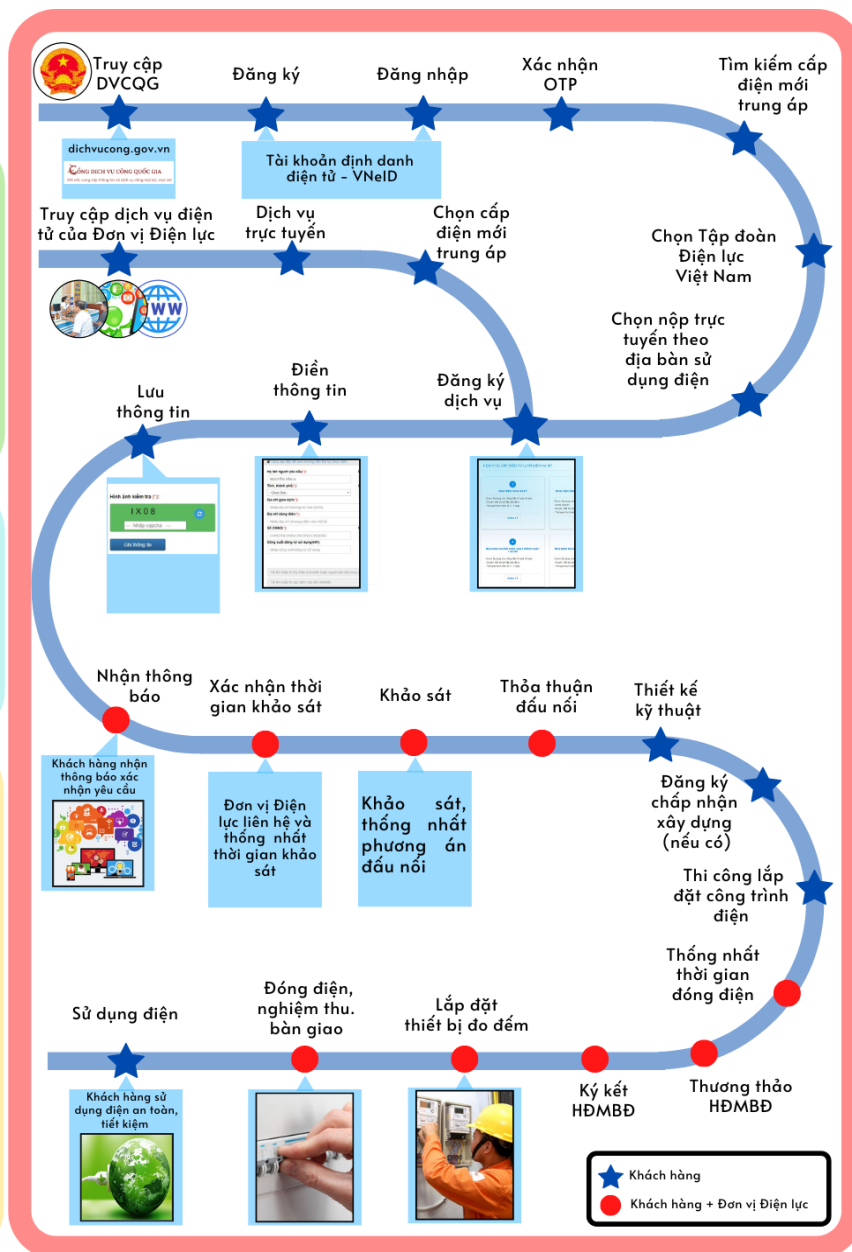
là một trong các thông tin sau:

- | | |
|---|---|
| ☐ Căn cước/ Căn cước điện tử/ Căn cước công dân; | ☐ Giấy chứng nhận về quyền sử dụng đất (trường hợp cấp điện sinh hoạt: trên đất đã có nhà ở); |
| ☐ Xác nhận thông tin cư trú; | ☐ Hợp đồng thuê địa điểm và đồng ý của chủ sở hữu; |
| ☐ Thông báo số định danh cá nhân; | ☐ 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; |
| ☐ Thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia; | ☐ Giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện |
| ☐ Giấy chứng nhận về quyền sở hữu nhà ở; | |
| ☐ Quyết định phân nhà; | |
| ☐ Hợp đồng mua bán nhà; | |

THÔNG TIN XÁC ĐỊNH MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG ĐIỆN

là một trong các thông tin sau:

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



Phụ lục IV: LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI CAO ÁP

DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI CAO ÁP



KHÁCH HÀNG CUNG CẤP THÔNG TIN

1. Giấy tờ tùy thân.
2. Thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện.
3. Thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện.
4. Văn bản đề nghị mua điện từ lưới điện cao áp, các thông tin về nhu cầu dùng điện: địa điểm, công suất, thời điểm nhận điện, kế hoạch sử dụng điện, đăng ký biểu đồ phụ tải.
5. Giấy phép hoạt động điện lực đối với các trường hợp mua buôn điện; Giấy bảo lãnh/chứng thư bảo lãnh, đặt cọc (trường hợp khách hàng phải bảo đảm HĐMBĐ).
6. Bản sao các quyết định, văn bản phê duyệt của các cấp có thẩm quyền liên quan đến chủ trương cấp điện, quy hoạch ngành và địa phương (Quyết định bổ sung quy hoạch dự án, Quyết định chủ trương đầu tư của UBND tỉnh, thành phố...), hồ sơ pháp lý của khách hàng.



KHÁCH HÀNG

- Thực hiện
- Hoặc thuê Đơn vị Điện lực

ĐIỂM
ĐẦU NỐI

ĐƠN VỊ ĐIỆN LỰC

THÔNG TIN XÁC ĐỊNH CHỦ THỂ HĐMBĐ

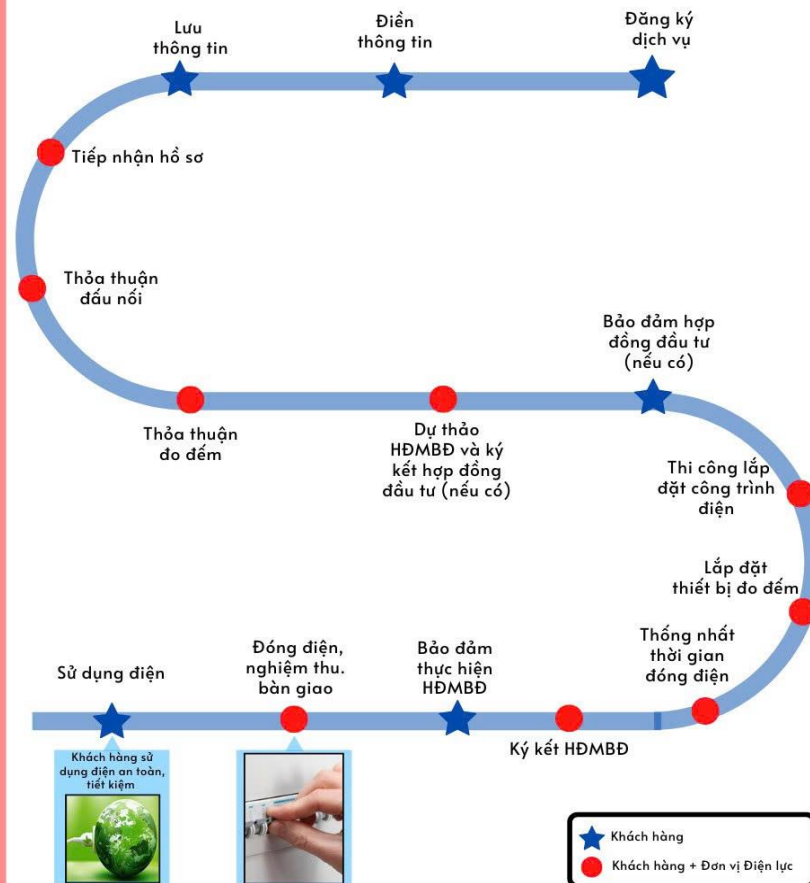
là một trong các thông tin sau:

- ☐ Căn cước/ Căn cước điện tử/ Căn cước công dân;
- ☐ Xác nhận thông tin cư trú;
- ☐ Thông báo số định danh cá nhân;
- ☐ Thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia;
- ☐ Giấy chứng nhận về quyền sở hữu nhà ở;
- ☐ Quyết định phân nhà;
- ☐ Hợp đồng mua bán nhà;
- ☐ Giấy chứng nhận về quyền sử dụng đất (trường hợp cấp điện sinh hoạt: trên đất đã có nhà ở);
- ☐ 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;
- ☐ Giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện

THÔNG TIN XÁC ĐỊNH MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG ĐIỆN

là một trong các thông tin sau:

- ☐ Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp;
- ☐ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;
- ☐ Giấy chứng nhận đăng ký hệ 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 đăng ký doanh nghiệp Quốc gia: <https://dangkykinhdoanh.gov.vn>.
- ☐ Giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện



Phụ lục V:

LUU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ MIỄN PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ

DỊCH VỤ MIỄN PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ

3 ngày làm việc



CÁC LOẠI DỊCH VỤ

1. Thay đổi chủ thể 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.
7. Kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm (Thời gian thực hiện không quá 3 ngày).

KHÁCH HÀNG CUNG CẤP THÔNG TIN (TRỪ DỊCH VỤ KIỂM TRA, SỬA CHỮA HOẶC THAY THẾ THIẾT BỊ ĐO ĐẾM)

1. Giấy tờ tùy thân;
2. Thông tin xác định chủ thể 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 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)
5. Đăng ký biểu đồ phụ tải (trường hợp ngoài sinh hoạt công suất $\geq 40kW$)
6. Bảng kê các thiết bị và công suất sử dụng điện

THÔNG TIN XÁC ĐỊNH CHỦ THỂ HĐMBĐ

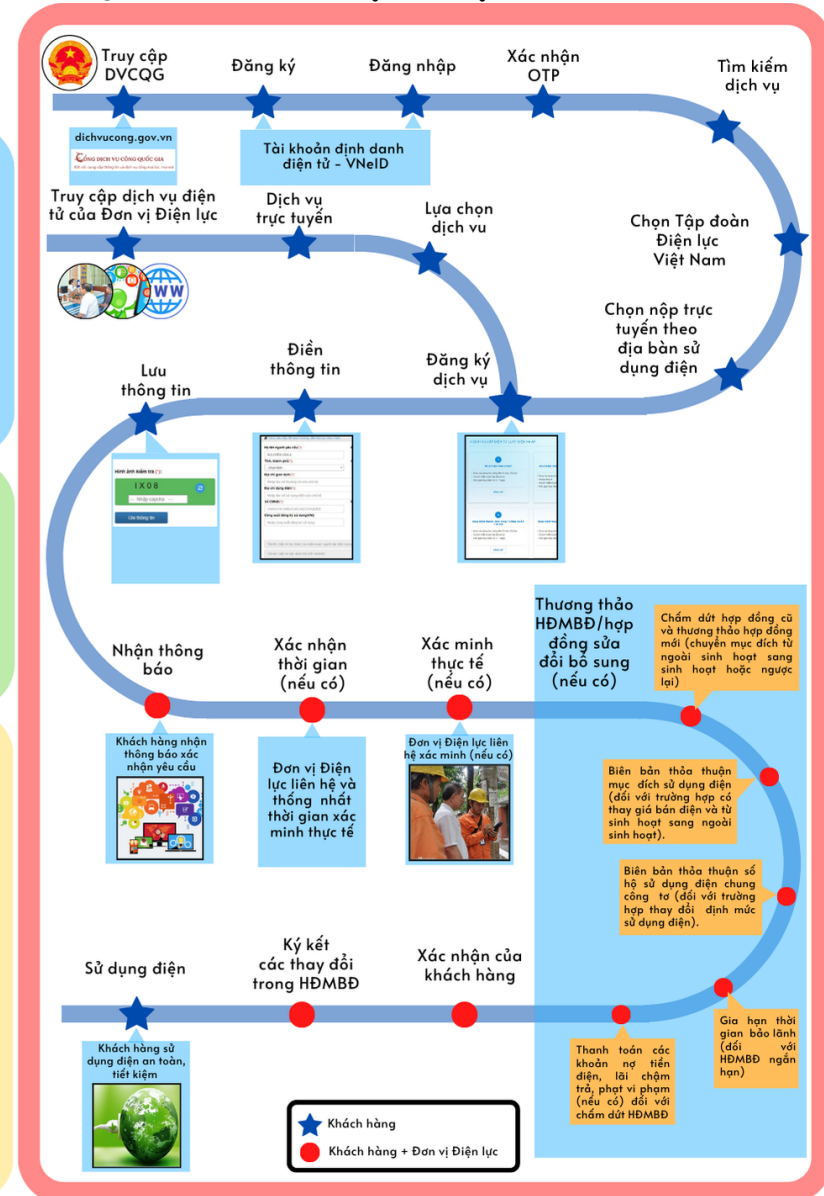
là một trong các thông tin sau:

- ☐ Căn cước/ Căn cước điện tử/ Căn cước công dân;
- ☐ Xác nhận thông tin cư trú;
- ☐ Thông báo số định danh cá nhân;
- ☐ Thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu Quốc gia;
- ☐ Giấy chứng nhận về quyền sở hữu nhà ở;
- ☐ Quyết định phân nhà;
- ☐ Hợp đồng mua bán nhà;
- ☐ Giấy chứng nhận về quyền sử dụng đất (trường hợp cấp điện sinh hoạt: trên đất đã có nhà ở);
- ☐ 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;
- ☐ Giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện

THÔNG TIN XÁC ĐỊNH MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG ĐIỆN

là một trong các thông tin 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;
- ☐ Công thông tin đăng ký doanh nghiệp Quốc gia: <https://dangkykinhdoanh.gov.vn>.
- ☐ Giấy tờ hợp pháp khác có đủ thông tin xác định mục đích sử dụng điện tại địa điểm sử dụng điện



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

1. Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015.
2. Luật Điện lực số 61/2024/QH15 ngày 30/11/2024.
3. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023.
4. Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/6/2020.
5. Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22/6/2023.
6. Luật Căn cước số 26/2023/QH15 ngày 27/11/2023.
7. Nghị định số 18/2025/NĐ-CP ngày 08/02/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Điện lực liên quan đến hoạt động mua bán điện và tình huống bảo đảm cung cấp điện.
8. 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.
9. Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Thông tư số 04/2025/TT-BCT ngày 01/02/2025 của Bộ Công Thương quy định trình tự ngừng, giảm mức cung cấp điện.
15. Thông tư số 05/2025/TT-BCT ngày 01/02/2025 của Bộ Công Thương quy định hệ thống truyền tải điện, phân phối điện và đo đếm điện năng.
16. Nghị định số 61/2025/NĐ-CP ngày 04/3/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều Luật Điện lực về giấy phép hoạt động điện lực;
17. Nghị định số 62/2025/NĐ-CP ngày 04/3/2025 của Chính phủ quy định chi

tiết thi hành Luật Điện lực về bảo vệ công trình điện lực và an toàn trong lĩnh vực điện lực.

18. Nghị định số 01/2021/NĐ-CP ngày 04/01/2021 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp.

19. 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.

20. 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 và các văn bản, quy định sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).