

DANH MỤC CÁC LOẠI DỊCH VỤ CUNG CẤP CHO KHÁCH HÀNG

Phạm vi cung cấp dịch vụ: Khách hàng sử dụng điện 21 tỉnh/ thành phố phía Nam từ Ninh Thuận đến Cà Mau (trừ thành phố Hồ Chí Minh)

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
NHÓM 1: DỊCH VỤ CUNG CẤP ĐIỆN MỚI							
A	<i>KH mua điện hạ áp</i>						
I	<i>KH mua điện sinh hoạt (01 pha, 03 pha)</i>	1	Cấp điện hạ áp sinh hoạt (SH): thành phố (TP), thị xã (TX), thị trấn (TT)	03 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích sinh hoạt khu vực TP, TX, TT (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích sinh hoạt). * Lưu ý: các ấp/xã thuộc khu vực TP/TX/TT được tính thời gian như khu vực nông thôn.
		2	Cấp điện hạ áp sinh hoạt nông thôn	05 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	- KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích sinh hoạt khu vực nông thôn (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích sinh hoạt).
		3	Cấp điện hạ áp sinh hoạt có lắp thêm cột/cáp ngầm/TI	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích SH khu vực TP, TX, TT hoặc nông thôn (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích sinh hoạt) mà ĐL có thực hiện đầu tư một trong các hạng mục sau để phục vụ việc cấp điện mới: - Trồng trụ trước công tơ. - Kéo đường dây ngầm/nổi trước công tơ - Lắp đặt TI phục vụ việc đo đếm.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
II	<i>KH mua điện sinh hoạt (01 pha, 03 pha), sử dụng chung công tơ</i>	4	Cấp điện hạ áp SH, sử dụng chung công tơ: TP, TX, TT	03 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH đại diện cho khu tập thể, cụm dân cư đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích sinh hoạt khu vực TP, TX, TT (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích sinh hoạt).
		5	Cấp điện hạ áp SH, sử dụng chung công tơ: Nông thôn	05 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	- KH đại diện cho khu tập thể, cụm dân cư đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích sinh hoạt khu vực nông thôn (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích sinh hoạt).
		6	Cấp điện hạ áp SH, sử dụng chung công tơ, có lắp thêm cột/cáp ngầm/TI	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH đại diện cho khu tập thể, cụm dân cư đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích sinh hoạt khu vực TP, TX, TT hoặc nông thôn (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích sinh hoạt) mà ĐL có thực hiện đầu tư một trong các hạng mục sau để phục vụ việc cấp điện mới: - Trồng trụ trước công tơ. - Kéo đường dây ngầm/nổi trước công tơ - Lắp đặt TI phục vụ việc đo đếm.
III	<i>KH tách công tơ dùng chung</i>	7	Tách công tơ dùng chung hạ áp SH: TP, TX, TT	03 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH ở khu vực TP, TX, TT có nhu cầu tách riêng công tơ để sử dụng.
		8	Tách công tơ dùng chung hạ áp SH: Nông thôn	05 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	- KH ở khu vực nông thôn có nhu cầu tách riêng công tơ để sử dụng.
		9	Tách công tơ dùng chung hạ áp SH, có lắp thêm cột/cáp ngầm/TI	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH có nhu cầu tách riêng công tơ để sử dụng mà ĐL có thực hiện đầu tư một trong các hạng mục sau để phục vụ việc tách công tơ dùng chung: - Trồng trụ trước công tơ. - Kéo đường dây ngầm/nổi trước công tơ - Lắp đặt TI phục vụ việc đo đếm.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
IV	KH mua điện NSH (01 pha, 03 pha), có công suất lớn nhất < 40kW	10	Cấp điện hạ áp ngoài sinh hoạt (NSH) < 40kW: TP, TX, TT	03 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	- KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích NSH khu vực TP, TX, TT có công suất đăng ký cực đại < 40kW (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích NSH).
		11	Cấp điện hạ áp NSH < 40kW: Nông thôn	05 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	- KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích NSH khu vực nông thôn có công suất đăng ký cực đại < 40kW (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích NSH).
		12	Cấp điện hạ áp NSH < 40kW có lắp thêm cột/cáp ngầm/TI	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích NSH khu vực TP, TX, TT hoặc nông thôn có công suất đăng ký cực đại < 40kW mà ĐL có thực hiện đầu tư một trong các hạng mục sau để phục vụ việc cấp điện
V	KH mua điện NSH (01 pha, 03 pha), có công suất lớn nhất > 40kW	13	Cấp điện hạ áp NSH > 40kW: TP, TX, TT	03 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích NSH khu vực TP, TX, TT có công suất đăng ký cực đại ≥ 40kW (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích NSH).
		14	Cấp điện hạ áp NSH > 40kW: Nông thôn	05 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	- KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha cho mục đích NSH khu vực nông thôn có công suất đăng ký cực đại ≥ 40kW (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích NSH).
		15	Cấp điện hạ áp NSH > 40kW có lắp thêm cột/cáp ngầm/TI	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha/03 pha có công suất đăng ký cực đại ≥ 40kW (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ cho mục đích NSH) mà ĐL có thực hiện đầu tư một trong các hạng mục sau để phục vụ việc cấp mới: - Trồng trụ trước công tơ. - Kéo đường dây ngầm/nổi trước công tơ - Lắp đặt TI phục vụ việc đo đếm.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
VI	KH mua điện ngắn hạn NSH (01 pha, 03 pha)	16	Cấp điện hạ áp NSH ngắn hạn: TP, TX, TT	03 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	- KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha cho mục đích NSH sử dụng dưới 12 tháng khu vực TP, TX, TT (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ hoặc có công tơ khác mục đích sử dụng với công tơ đăng ký).
		17	Cấp điện hạ áp NSH ngắn hạn: Nông thôn	05 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	- KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha cho mục đích NSH sử dụng dưới 12 tháng khu vực nông thôn (tại địa chỉ đăng ký chưa có công tơ hoặc có công tơ khác mục đích sử dụng với công tơ đăng ký).
		18	Cấp điện hạ áp NSH ngắn hạn có lắp thêm cột/cáp ngầm/TI	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	- KH đăng ký gắn mới công tơ 01 pha cho mục đích NSH sử dụng dưới 12 tháng mà ĐL có thực hiện đầu tư một trong các hạng mục sau để phục vụ việc cấp mới: - Trồng trụ trước công tơ. - Kéo đường dây ngầm/nổi trước công tơ - Lắp đặt TI phục vụ việc đo đếm.
B	KH mua điện trung áp						
I	KH mua điện sinh hoạt	19	Cấp điện trung áp SH	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến điểm đấu nối đã thỏa thuận và thiết bị đo đếm.	Từ điểm đấu nối đã thỏa thuận đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH có nhu cầu mua điện cho mục đích sinh hoạt qua đường dây và trạm biến áp do KH tự đầu tư.
II	KH mua điện NSH	20	Cấp điện trung áp NSH công suất ≤ 2.000 kVA	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến điểm đấu nối đã thỏa thuận và thiết bị đo đếm.	Từ điểm đấu nối đã thỏa thuận đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH có nhu cầu mua điện cho mục đích NSH qua đường dây và trạm biến áp do KH tự đầu tư có công suất trạm < 2.000 kVA.
		21	Cấp điện trung áp NSH công suất > 2.000 kVA	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến điểm đấu nối đã thỏa thuận và thiết bị đo đếm.	Từ điểm đấu nối đã thỏa thuận đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH có nhu cầu mua điện cho mục đích NSH qua đường dây và trạm biến áp do KH tự đầu tư có công suất trạm > 2.000 kVA.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
III	KH mua buôn điện nông thôn	22	Cấp điện trung áp mua buôn ĐNT	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến điểm đầu nối đã thỏa thuận và thiết bị đo đếm.	Từ điểm đầu nối đã thỏa thuận đến địa điểm sử dụng điện của KH.	Các đơn vị bán lẻ điện nông thôn có nhu cầu mua điện từ lưới điện của Điện lực để bán trực tiếp đến KH sử dụng điện.
C	KH mua điện cao áp, siêu cao áp	23	Cấp điện cao áp, siêu cao áp.	Thời gian do 2 bên thỏa thuận	Do hai bên thỏa thuận.	Do hai bên thỏa thuận.	- KH có nhu cầu mua điện từ lưới 110kV của Công ty TNHH MTV Đồng Nai hoặc của Tổng công ty ĐL Miền Nam - KH có nhu cầu mua điện từ lưới điện truyền tải (110kV, 220kV, 500kV) và từ thanh cái của
NHÓM 2: DỊCH VỤ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ							
I	Thay đổi CS sử dụng điện/thay đổi loại công tơ 01 pha, 03 pha	24	Thay đổi công suất sử dụng điện (CSSDD): TP, TX, TT	03 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH nếu đường dây cũ bị quá tải sau khi tăng công suất.	- KH ở khu vực TP, TX, TT đang sử dụng công tơ 01pha/03 pha có nhu cầu thay đổi công suất sử dụng.
		25	Thay đổi CSSDD: Nông thôn	05 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH nếu đường dây cũ bị quá tải sau khi tăng công suất.	- KH ở khu vực nông thôn đang sử dụng công tơ 01pha/03pha có nhu cầu thay đổi công suất sử dụng.
		26	Thay đổi CSSDD có lắp thêm TI	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH nếu đường dây cũ bị quá tải sau khi tăng công suất.	- KH đang sử dụng công tơ 01pha/03 pha có nhu cầu thay đổi công suất sử dụng có lắp thêm TI.
II	Thay đổi CS sử dụng điện KH SX, KD, DV có công suất sử dụng cực đại \geq 40 kW	27	Thay đổi CSSDD > 40kW: TP, TX, TT	03 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH nếu đường dây cũ bị quá tải sau khi tăng công suất.	KH ở khu vực TP, TX, TT đang sử dụng công tơ 01 pha/03 pha có công suất sử dụng cực đại > 40kW có nhu cầu thay đổi công suất sử dụng.
		28	Thay đổi CSSDD > 40kW: Nông thôn	05 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH nếu đường dây cũ bị quá tải sau khi tăng công suất.	- KH ở khu vực nông thôn đang sử dụng công tơ 01 pha/03 pha có công suất sử dụng cực đại > 40kW có nhu cầu thay đổi công suất sử dụng.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
II	<i>Thay đổi CS sử dụng điện KH SX, KD, DV có công suất sử dụng cực đại ≥ 40 kW</i>	29	Thay đổi CSSDD > 40kW có lắp thêm TI	07 ngày làm việc	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH nếu đường dây cũ bị quá tải sau khi tăng công suất.	KH đang sử dụng công tơ 01 pha/03 pha có công suất sử dụng cực đại > 40kW có nhu cầu thay đổi công suất sử dụng cần lắp thêm/thay đổi TI.
III	<i>Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm</i>	30	Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm	07 ngày làm việc			- KH yêu cầu di dời công tơ từ trong nhà ra ngoài trụ hoặc ngược lại. - KH yêu cầu di dời hệ thống đo đếm từ vị trí này sang vị trí khác.
IV	<i>Thay đổi mục đích sử dụng điện</i>	31	Thay đổi mục đích SDD từ NSH sang SH	01 ngày làm việc		Miễn phí	KH có nhu cầu thay đổi mục đích sử dụng điện từ NSH sang SH.
		32	Thay đổi mục đích SDD NSH phải thay đổi giá bán điện	03 ngày làm việc		Miễn phí	KH đang sử dụng điện NSH có yêu cầu thay đổi mục đích sử dụng điện dẫn đến thay đổi giá bán điện cụ thể: - KH thay đổi từ mục đích NSH này sang mục đích NSH khác. - KH có nhu cầu thỏa thuận lại tỷ lệ mục đích sử dụng điện (tại địa điểm yêu cầu đã có công tơ, mục đích sử dụng không thay đổi, chỉ thay đổi tỷ lệ mục đích sử dụng điện).
		33	Thay đổi mục đích sử dụng điện từ SH sang NSH	03 ngày làm việc		Miễn phí	KH có nhu cầu thay đổi mục đích sử dụng điện từ SH sang NSH.
V	<i>Thay đổi định mức sử dụng điện</i>	34	Thay đổi định mức SDD	03 ngày làm việc		Miễn phí	- KH có nhu cầu thay đổi định mức số hộ (tăng/giảm) - KH đăng ký thay đổi định mức cho người ở trọ (báo tăng hoặc giảm số lượng người ở cùng địa chỉ).
VI	<i>Thay đổi chủ thể HĐMBĐ</i>	35	Thay đổi chủ thể HĐMBĐ khách hàng SH	02 ngày làm việc		Miễn phí	KH sử dụng điện cho mục đích SH có nhu cầu thay đổi tên trên HĐMBĐ, trên hóa đơn tiền điện.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
VI	Thay đổi chủ thể HĐMBĐ	36	Thay đổi chủ thể HĐMBĐ khách hàng NSH	03 ngày làm việc		Miễn phí	KH sử dụng điện cho mục đích NSH có nhu cầu thay đổi tên trên hợp đồng; thay đổi tên trên hóa đơn tiền điện.
VII	Kiểm tra	37	Kiểm tra công tơ	01 ngày làm việc		Miễn phí	<ul style="list-style-type: none"> - KH cảm thấy công tơ hoạt động không chính xác và có nhu cầu kiểm tra công tơ. - KH nhận định công tơ bị hư, ngưng, đĩa không quay (chỉ số không tăng) hoặc KH cúp CB dưới công tơ nhưng công tơ vẫn quay (các thiết bị không hoạt động). - Nghi ngờ công tơ chạy nhanh, chậm, công tơ điện tử bị lệch giờ. - Nếu KH báo điện năng tiêu thụ tăng cao gấp nhiều lần nhưng KH không thay đổi thiết bị sử dụng điện. - KH mới mua lại nhà, Công ty, nhà xưởng... (mới đổi chủ sở hữu công tơ) đề nghị Điện lực kiểm tra lại công tơ trước khi sử dụng.
		38	Kiểm tra thiết bị đo đếm khác	03 ngày làm việc		Miễn phí	<ul style="list-style-type: none"> - KH nghi ngờ hệ thống đo đếm hoạt động không chính xác hoặc hư hỏng và có nhu cầu kiểm tra. - KH mới mua lại nhà, Công ty, nhà xưởng... (mới đổi chủ sở hữu công tơ) đề nghị Điện lực kiểm tra lại toàn bộ hệ thống đo đếm trước khi sử dụng.
		39	Kiểm định công tơ và thiết bị đo đếm khác	15 ngày làm việc	Toàn bộ chi phí: nếu thiết bị đo đếm sau kiểm định không đạt yêu cầu kỹ thuật về đo lường.	Toàn bộ chi phí: nếu thiết bị đo đếm sau kiểm định đạt yêu cầu kỹ thuật về đo lường.	Sau khi liên hệ ĐL kiểm tra hệ thống đo đếm KH không đồng ý với kết quả của ĐL/CTĐL, KH đề nghị tổ chức kiểm định độc lập thực hiện.
VIII	Tạm ngừng CCD	40	Tạm ngừng cung cấp điện theo yêu cầu khách hàng	1 ngày làm việc		Chi phí ngừng và cấp điện trở lại theo QĐ 8474-QĐ-BCT ngày 23/9/2014.	KH mua điện SH, NSH, trung áp, cao áp có nhu cầu tạm ngừng sử dụng điện trong một thời gian ngắn để sửa chữa nhà, đi công tác, bảo trì, sửa chữa, giảm tổn thất điện năng...

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
IX	Cấp điện lại khi KH đã tạm ngừng sử dụng điện	41	Cấp điện trở lại khi KH tạm ngừng sử dụng: Thành thị	02 giờ		01. Mất điện do nợ: thanh toán tiền điện của kỳ quá hạn và phí đóng cắt. 02. Cấp điện lại theo yêu cầu: miễn phí do KH đã thanh toán khi yêu cầu cắt điện.	- KH tạm ngừng sử dụng điện trong giờ hành chính khu vực thành thị trong một thời gian ngắn có yêu cầu đóng điện lại - KH bị mất điện do nợ trong giờ hành chính khu vực thành thị đã thanh toán đầy đủ tiền điện và phí đóng cắt.
		42	Cấp điện trở lại khi KH tạm ngừng sử dụng: Nông thôn	08 giờ		01. Mất điện do nợ: thanh toán tiền điện của kỳ quá hạn và phí đóng cắt. 02. Cấp điện lại theo yêu cầu: miễn phí do KH đã thanh toán khi yêu cầu cắt điện.	- KH tạm ngừng sử dụng điện trong giờ hành chính khu vực nông thôn trong một thời gian ngắn có yêu cầu đóng điện lại - KH bị mất điện do nợ trong giờ hành chính khu vực nông thôn đã thanh toán đầy đủ tiền điện và phí đóng cắt.
		43	Cấp điện lại sau khi khách hàng đã thanh toán nợ (ngoài giờ HC): Thành thị	02 giờ		01. Mất điện do nợ: thanh toán tiền điện của kỳ quá hạn và phí đóng cắt. 02. Cấp điện lại theo yêu cầu: miễn phí do KH đã thanh toán khi yêu cầu cắt điện.	- KH tạm ngừng sử dụng điện ngoài giờ hành chính khu vực thành thị trong một thời gian ngắn có yêu cầu đóng điện lại - KH bị mất điện do nợ ngoài giờ hành chính khu vực thành thị đã thanh toán đầy đủ tiền điện và phí đóng cắt.
		44	Cấp điện lại sau khi khách hàng đã thanh toán nợ (ngoài giờ HC): Nông thôn	08 giờ		01. Mất điện do nợ: thanh toán tiền điện của kỳ quá hạn và phí đóng cắt. 02. Cấp điện lại theo yêu cầu: miễn phí do KH đã thanh toán khi yêu cầu cắt điện.	- KH tạm ngừng sử dụng điện ngoài giờ hành chính khu vực nông thôn trong một thời gian ngắn có yêu cầu đóng điện lại - KH bị mất điện do nợ ngoài giờ hành chính khu vực nông thôn đã thanh toán đầy đủ tiền điện và phí đóng cắt.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
IX	Cấp điện lại khi KH đã tạm ngừng sử dụng điện	45	Cấp điện trở lại khi KH bị tạm ngừng sử dụng do yêu cầu của cơ quan nhà nước: Thành thị	02 giờ		Chi phí ngừng và cấp điện trở lại theo QĐ 8474-QĐ-BCT ngày 23/9/2014.	KH sử dụng điện khu vực thành thị đã chấm dứt các hành vi vi phạm quy định của Luật Điện lực, pháp luật về bảo vệ môi trường như: vi phạm sử dụng điện, vi phạm an toàn điện, phá hoạt công trình điện, phá hoại môi trường... và đã tiến hành khắc phục hậu quả đồng thời có yêu cầu cấp điện trở lại của cơ quan có thẩm quyền.
		46	Cấp điện trở lại khi KH bị tạm ngừng sử dụng do yêu cầu của cơ quan nhà nước: Nông thôn	08 giờ		Chi phí ngừng và cấp điện trở lại theo QĐ 8474-QĐ-BCT ngày 23/9/2014.	KH sử dụng điện khu vực nông thôn đã chấm dứt các hành vi vi phạm quy định của Luật Điện lực, pháp luật về bảo vệ môi trường như: vi phạm sử dụng điện, vi phạm an toàn điện, phá hoạt công trình điện, phá hoại môi trường... và đã tiến hành khắc phục hậu quả đồng thời có yêu cầu cấp điện trở lại của cơ quan có thẩm quyền.
X	Thay đổi thông tin đã đăng ký	47	Thay đổi thông tin đã đăng ký	01 ngày làm việc		Miễn phí	- KH có nhu cầu thay đổi thông tin nhỏ trong HĐMBĐ như số điện thoại, email... - KH đề nghị ghi đầy đủ (không viết tắt) tên, địa chỉ, ... của Công ty trên hóa đơn (HĐMBĐ đúng nhưng hóa đơn ghi sai)
		48	Thay đổi thông tin đã đăng ký có ký phụ lục HĐMBĐ	02 ngày làm việc		Miễn phí	KH có nhu cầu thay đổi thông tin trên HĐMBĐ gồm: Thay địa chỉ cũ (số cũ qua số mới), mã số thuế... và những thông tin khác có thể hiện trên hóa đơn, trên HĐMBĐ (Trừ trường hợp thay đổi chủ thẻ trên HĐMBĐ).
XI	Thay đổi hình thức thanh toán tiền điện	49	Thay đổi hình thức thanh toán tiền điện	01 ngày làm việc		Miễn phí	KH có nhu cầu thay đổi hình thức thanh toán đã ký trong HĐMBĐ: UNT/UNC; trích nợ tự động; tại quầy Ngân hàng/ĐL; máy ATM/ Internet Banking/Mobile Banking/SMS Banking; tổ chức trung gian hoặc các hình thức khác.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ	
					Điện lực	Khách hàng		
XII	<i>Xử lý báo mất điện</i>	50	An toàn điện	02 giờ		Miễn phí	<p>KH gọi đến Trung tâm CSKH thông báo các vấn đề sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dây điện trước công tơ bị đứt hay bị rớt; - Dây điện trước công tơ bị hở, tróc vỏ gây chạm điện, rò điện; - Cháy dây dẫn điện, thiết bị điện khác trên trụ điện, cháy nhà, cơ quan, công trình, xưởng... - Máy biến áp bị cháy dầu; trụ điện của ĐL bị nghiêng, ngã, cong, gãy... - Phát sinh hiện tượng điện chập chờn, không ổn định, quá yếu có thể gây hư hỏng thiết bị. - Công tơ bị nghiêng, sút dây gây sụt áp, xẹt lửa, cháy. - KH phản ánh có người lạ (không phải nhân viên ĐL) trèo lên cột điện, dây điện hay tự ý vào trạm điện. 	
		51	Báo mất điện	02 giờ	Từ lưới điện đến công tơ và CB bảo vệ (ngay sau công tơ).	Từ sau CB bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của KH.	KH thông báo nhà hoặc Công ty của KH bị mất điện yêu cầu ĐL đến sửa chữa.	
		52	Báo sự cố	02 giờ			Miễn phí	<ul style="list-style-type: none"> - KH báo mất điện nhiều nhà. - KH báo đứt chì đầu nhánh rẽ, bật máy cắt gây mất điện cả khu vực.
		53	Mất điện do cắt điện nhầm	02 giờ			Miễn phí	<ul style="list-style-type: none"> - KH đã thanh toán đầy đủ tiền điện (cả tiền CSPK nếu có) trước thời điểm cắt điện và có đầy đủ chứng từ chứng minh nhưng vẫn bị cắt điện do chưa đồng bộ dữ liệu thu tiền điện (KH thanh toán tiền điện qua ngân hàng hoặc các tổ chức trung gian), hoặc thông tin KH đã thanh toán tiền điện chuyển đến bộ phận cắt điện không kịp thời.
XIII	<i>Gia hạn HĐMBĐ</i>	54	Gia hạn hợp đồng mua bán điện (HĐMBĐ)	01 ngày làm việc		Miễn phí.	HĐMBĐ của KH đã hết hạn, KH muốn gia hạn để tiếp tục sử dụng.	

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
XIV	Chăm sóc HĐMBĐ	55	Chăm sóc HĐMBĐ	02 ngày làm việc		KH thanh toán hết các khoản nợ: tiền điện, công suất phản kháng, tiền bồi thường...	- KH không có nhu cầu tiếp tục sử dụng điện - KH có nhu cầu thanh lý hợp HĐMBĐ để bán nhà/đất/công ty...
NHÓM 3: DỊCH VỤ HỖ TRỢ							
I	Tra cứu thông tin	56	Tra cứu lịch ngừng, giảm cung cấp điện	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH tra cứu lịch ngừng cung cấp điện
		57	Tra cứu thủ tục cấp điện	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH tra cứu thủ tục về các dịch vụ cấp điện mới, tăng cường công suất, tăng định mức, thay đổi mục đích sử dụng...
		58	Tra cứu thủ tục liên quan đến HĐMBĐ	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH tra cứu thông tin liên quan đến HĐMBĐ: thời hạn HĐ, số hộ, mục đích sử dụng, ngày GCS...
		59	Tra cứu chỉ số công tơ, hóa đơn tiền điện	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH tra cứu chỉ số công tơ, hóa đơn tiền điện đã phát hành
		60	Tra cứu nợ tiền điện	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH tra cứu nợ tiền điện các hóa đơn đã phát hành
		61	Tra cứu điểm thu và hình thức thu tiền điện	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH tra cứu điểm thu tiền điện của ĐL/Bưu cục/Ngân hàng và các hình thức thu tiền điện
	62	Tra cứu mã khách hàng, thông tin đăng nhập website	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH yêu cầu cung cấp mã KH, tên đăng nhập và mật khẩu để vào website/ứng dụng CSKH.	
	Tra cứu thông tin	63	Tra cứu khác	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	- KH gọi nhầm tổng đài - KH nhá máy - KH gọi vô không trao đổi - KH đang trao đổi gác máy đột ngột - KH báo mất điện sau công tơ, ĐTV hướng dẫn KH nhờ thợ điện địa phương hỗ trợ - Các kiến nghị/thắc mắc ngoài danh mục giải đáp-kiến nghị đã được giải đáp tại TT. - Các tra cứu khác ngoài danh mục dịch vụ tra cứu.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
II	<i>Tư vấn sử dụng điện</i>	64	Tư vấn lựa chọn dây dẫn, thiết bị điện trong gia đình	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH có nhu cầu tư vấn lựa chọn tiết điện dây dẫn và các thiết bị điện trong gia đình.
		65	Tư vấn sử dụng điện an toàn	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH có nhu cầu tư vấn việc sử dụng điện an toàn trong gia đình, công ty, doanh nghiệp.
		66	Tư vấn sử dụng điện tiết kiệm, hiệu quả	Cung cấp ngay.		Miễn phí.	KH có nhu cầu tư vấn việc sử dụng điện tiết kiệm, hiệu quả trong gia đình, công ty, doanh nghiệp.
III	<i>Tư vấn thiết kế, xây dựng, nghiệm thu, bảo trì/bảo dưỡng, vận hành công trình điện</i>	67	Tư vấn lắp đặt dây dẫn từ sau công tơ đến nhà KH	Theo hợp đồng.		Theo hợp đồng.	KH có nhu cầu tư vấn chọn dây dẫn, hướng tuyến, trụ, lắp sắt Potele từ sau CB bảo vệ công tơ đến nơi sử dụng.
		68	Tư vấn thiết kế, xây lắp công trình điện	Theo hợp đồng.		Theo hợp đồng.	KH đề nghị ĐL thực hiện khảo sát, tư vấn thiết kế và thi công đường dây trung hạ thế và trạm biến áp do KH đầu tư.
		69	Tư vấn nghiệm thu công trình điện	Theo hợp đồng.		Theo hợp đồng.	KH đề nghị ĐL thực hiện nghiệm thu đường dây trung hạ thế và trạm biến áp do KH đầu tư.
		70	Tư vấn bảo trì/bảo dưỡng công trình điện	Theo hợp đồng.		Theo hợp đồng.	KH có đường dây trung/hạ thế và trạm biến áp đề nghị ĐL thực hiện bảo trì/bảo dưỡng sửa chữa, thay thế thiết bị điện và lưới điện của KH đảm bảo đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật theo TT39/2015/TT-BCT, các cam kết trong thỏa thuận đấu nối, HĐMBĐ và các quy định có liên quan.
		71	Tư vấn vận hành công trình điện	Theo hợp đồng.		Theo hợp đồng.	KH đề nghị ĐL thực hiện vận hành đóng/cắt đường dây trung, hạ thế và trạm biến áp thuộc tài sản của KH.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
IV	<i>Giải đáp kiến nghị của khách hàng</i>	72	Giải đáp - kiến nghị mất điện	02 giờ		Miễn phí.	- KH kiến nghị việc thường xuyên mất điện do sự cố; lịch cắt điện công tác dày (> 1 lần/tuần); - Mất điện không được thông báo (đối tượng phải thông báo); - Tra cứu thông tin không cắt điện theo kế hoạch nhưng bị cắt điện, sự cố không thông báo theo quy định. - KH nhờ hỗ trợ sửa chữa đường dây sau công tơ, ĐTV chuyển yêu cầu cho Trục sửa chữa điện (SCĐ) hỗ trợ
		73	Giải đáp - kiến nghị thủ tục cấp điện	3 ngày làm việc		Miễn phí.	KH kiến nghị việc không được cấp điện theo quy định (thời gian, thủ tục...)
		74	Giải đáp - kiến nghị giá bán điện	3 ngày làm việc		Miễn phí.	KH kiến nghị việc áp giá bán điện không hợp lý, sai sót...
		75	Giải đáp - kiến nghị hóa đơn tiền điện	1 ngày làm việc		Miễn phí.	- Hóa đơn tiền điện tháng tăng/giảm đột biến (kiểm tra chỉ số trên hóa đơn không có khác biệt nhiều so với chỉ số thực tế trên công tơ để loại trừ trường hợp công tơ bị hư). - ĐL phát hành hóa đơn không đúng kỳ hạn.
		76	Giải đáp - kiến nghị ghi chỉ số công tơ	1 ngày làm việc		Miễn phí.	KH có yêu cầu phải điều chỉnh hóa đơn do ghi sai chỉ số, ghi phỏng chỉ số, ghi sai ngày theo lịch trình...
		77	Giải đáp - kiến nghị thông tin về thiết bị đo đếm	3 ngày làm việc		Miễn phí.	Tất cả các kiến nghị của Khách hàng về thiết bị đo đếm (trừ các nội dung trong nhóm 2 mục VII-kiểm tra TBĐĐ)
		78	Giải đáp - kiến nghị các loại chi phí	1 ngày làm việc		Miễn phí.	KH chưa đồng ý, chưa rõ thông tin về các khoản phí ĐL thu mà ĐTV chưa biết.
		79	Giải đáp-kiến nghị các vấn đề liên quan đến cung cấp điện và sử dụng điện	5 ngày làm việc		Miễn phí.	Các tình huống KH kiến nghị các vấn đề liên quan đến việc sử dụng điện/cấp điện nằm ngoài những loại dịch vụ đang được áp dụng.

Phân nhóm	Đề mục	STT	Dịch vụ	Thời gian xử lý	Trách nhiệm chi phí		Mô tả dịch vụ
					Điện lực	Khách hàng	
IV	<i>Giải đáp kiến nghị của khách hàng</i>	80	Kiến nghị thái độ của Cán bộ nhân viên	3 ngày làm việc		Miễn phí.	- Nhân viên các Điện lực có dấu hiệu tiêu cực, vôi vãnh, những nhiều, nhận tiền của KH trái quy định. - Các khiếu nại của KH liên quan đến thái độ nhân viên điện lực.
		81	Phản ánh vi phạm sử dụng điện	7 ngày làm việc		Miễn phí.	- KH phát hiện có hành vi vi phạm sử dụng điện. - Tố cáo người/cơ quan có hành vi câu trộm điện, gian lận trong việc sử dụng điện. - ĐTV giữ bí mật thông tin KH cung cấp, chuyển thông tin đến bộ phận có liên quan giải quyết.
		82	Kiến nghị hoàn trả tiền điện thanh toán nhiều lần	1 ngày làm việc		Miễn phí.	- KH đề nghị được thoái hoàn số tiền dư do thanh toán 02 lần cho cùng 1 hóa đơn tiền điện.
		83	Kiến nghị di dời trụ điện, đường dây điện, thiết bị điện	15 ngày làm việc		Toàn bộ chi phí	KH muốn di dời trụ điện, đường dây trung, hạ thế, trạm biến áp