

**TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY
ĐIỆN LỰC MIỀN NAM**

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

Số: 94/QĐ-HĐTV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 06 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định cung cấp các dịch vụ điện
áp dụng trong Tổng công ty Điện lực miền Nam**

HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN NAM

Căn cứ Quyết định số 799/QĐ-BCT ngày 05/02/2010 của Bộ Công Thương về việc thành lập Công ty mẹ-Tổng công ty Điện lực miền Nam;

Căn cứ Quyết định số 255/QĐ-EVN ngày 25/9/2018 của Hội đồng Thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Điện lực miền Nam;

Căn cứ Quyết định số 294/QĐ-EVN ngày 20/9/2019 của Hội đồng thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc sửa đổi, bổ sung Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Điện lực miền Nam;

Căn cứ Quyết định số 117/QĐ-HĐTV ngày 05/8/2022 của Hội đồng Thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc sửa đổi, bổ sung Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Điện lực miền Nam;

Căn cứ Quyết định số 99/QĐ-HĐTV ngày 25/4/2025 của Hội đồng Thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc ban hành Quy chế phân cấp;

Căn cứ Nghị quyết số 148/NQ-HĐTV ngày 12/5/2025 của Hội đồng Thành viên Tổng công ty Điện lực miền Nam về việc xem xét Tờ trình số 4155/TTr-EVN-SPC ngày 08 tháng 5 năm 2025 của Tổng Giám đốc về nội dung định hướng hoàn thiện hệ thống Quy chế quản lý nội bộ trong Tổng công ty Điện lực miền Nam;

Căn cứ Quyết định số 124/QĐ-HĐTV ngày 16/5/2025 của Hội đồng thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc sửa đổi, bổ sung Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Điện lực miền Nam;

Căn cứ Quyết định số 656/QĐ-EVN ngày 23/5/2025 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc công bố danh mục Quy chế quản lý nội bộ do Tập đoàn Điện lực Việt Nam ban hành hết hiệu lực thi hành (đợt 1);

Căn cứ Nghị quyết số 182/NQ-HĐTV ngày 01/6/2025 của Hội đồng Thành viên Tổng công ty Điện lực miền Nam về việc xem xét Tờ trình số 5011/TTr-EVNSPC ngày 30/5/2025 của Tổng Giám đốc về việc ban hành Quy định cung cấp các dịch vụ điện áp dụng Tổng công ty Điện lực miền Nam;

Theo đề nghị của Ông Tổng giám đốc Tổng công ty Điện lực miền Nam.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định cung cấp các dịch vụ điện áp dụng áp dụng trong Tổng công ty Điện lực miền Nam”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/6/2025 và thay thế Quyết định số 175/QĐ-HĐTV ngày 06/09/2024 của Hội đồng Thành viên Tổng công ty Điện lực miền Nam về việc “Áp dụng Quy định về các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam” được ban hành kèm theo Quyết định số 889/QĐ-EVN ngày 30/8/2024 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam”.

Điều 3. Tổng Giám đốc, các Phó Tổng Giám đốc, Trưởng các Ban thuộc Hội đồng thành viên, Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng của EVNSPC, Giám đốc các đơn vị trực thuộc và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KD.

**TM. HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN
CHỦ TỊCH**



Lê Văn Trang

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN NAM



EVNSPC

**QUY ĐỊNH CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN
ÁP DỤNG TRONG TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN NAM**

MỤC LỤC

QUY ĐỊNH VỀ CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN

Chương I. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG.....	5
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và Đối tượng áp dụng	5
Điều 2. Định nghĩa và các chữ viết tắt	5
Điều 3. Thông tin khách hàng cần biết.....	7
Điều 4. Tổng quan cung cấp dịch vụ.....	7
Chương II. CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN.....	8
Điều 5. Dịch vụ cấp điện mới hạ áp	8
Điều 6. Dịch vụ cấp điện mới trung áp	9
Điều 7. Dịch vụ miễn phí trong quá trình thực hiện HĐMBĐ.....	9
Điều 8. Dịch vụ có chi phí trong quá trình thực hiện HĐMBĐ.....	10
Điều 9. Các dịch vụ khác.....	11
Chương III. TRÁCH NHIỆM THI HÀNH.....	11
Điều 10. Quyền và trách nhiệm của khách hàng.....	11
Điều 11. Trách nhiệm và quyền của TCTĐL/CTĐL/ĐQLĐ và TTC SKH.....	12
Phụ lục I. TỔNG QUAN CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN	13
Phụ lục II. LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI HẠ ÁP	14
Phụ lục III. LƯU ĐỒ DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN MỚI TRUNG ÁP.....	15
Phụ lục IV. LƯU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ MIỄN PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMB	16
Phụ lục V. LƯU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ CÓ CHI PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ.....	17
Phụ lục VI. LƯU ĐỒ KIỂM TRA/KIỂM ĐỊNH THIẾT BỊ ĐO ĐẾM	18

QUY ĐỊNH

Cung cấp các dịch vụ điện áp dụng trong Tổng công ty Điện lực miền 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 Tổng công ty Điện lực miền Nam.

2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với:

- Khách hàng có yêu cầu sử dụng dịch vụ điện;
- Tổng công ty Điện lực, Công ty Điện lực, Điện lực/Đội Quản lý Điện/Đội Điện lực.

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:

- Hạ áp là cấp điện áp danh định đến 01 kV;
- Trung áp là cấp điện áp danh định trên 01 kV đến 35 kV;
- Cao áp là cấp điện áp danh định trên 35 kV đến 220 kV;
- 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 Tổng công ty Điện lực miền Nam và các đơn vị có liên quan thuộc Tổng công ty Điện lực miền 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 Tổng công ty Điện lực, Công ty Điện lực/Điện lực/ Đội Quản lý Điện/Đội Điện lực 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 ngành Điện quản lý.

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. **DL**: Điện lực.

15. **DQLĐ**: Đội Quản lý Điện/Đội Điện lực.

16. **EVN**: Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

17. **HĐMBĐ**: Hợp đồng mua bán điện.

18. **TCTĐL**: Tổng công ty Điện lực.

19. **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.
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 tơ);

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 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 Đội Quản lý Điện/Đội Điện lực/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 đầu 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 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 Đội Quản lý Điện/Đội Điện lực/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. 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. 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 Đội Quản lý Điện/Đội Điện lực/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 Đội Quản lý Điện/Đội Điện lực/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 HĐMBĐ 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/ĐQLĐ và TTCSKH

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;

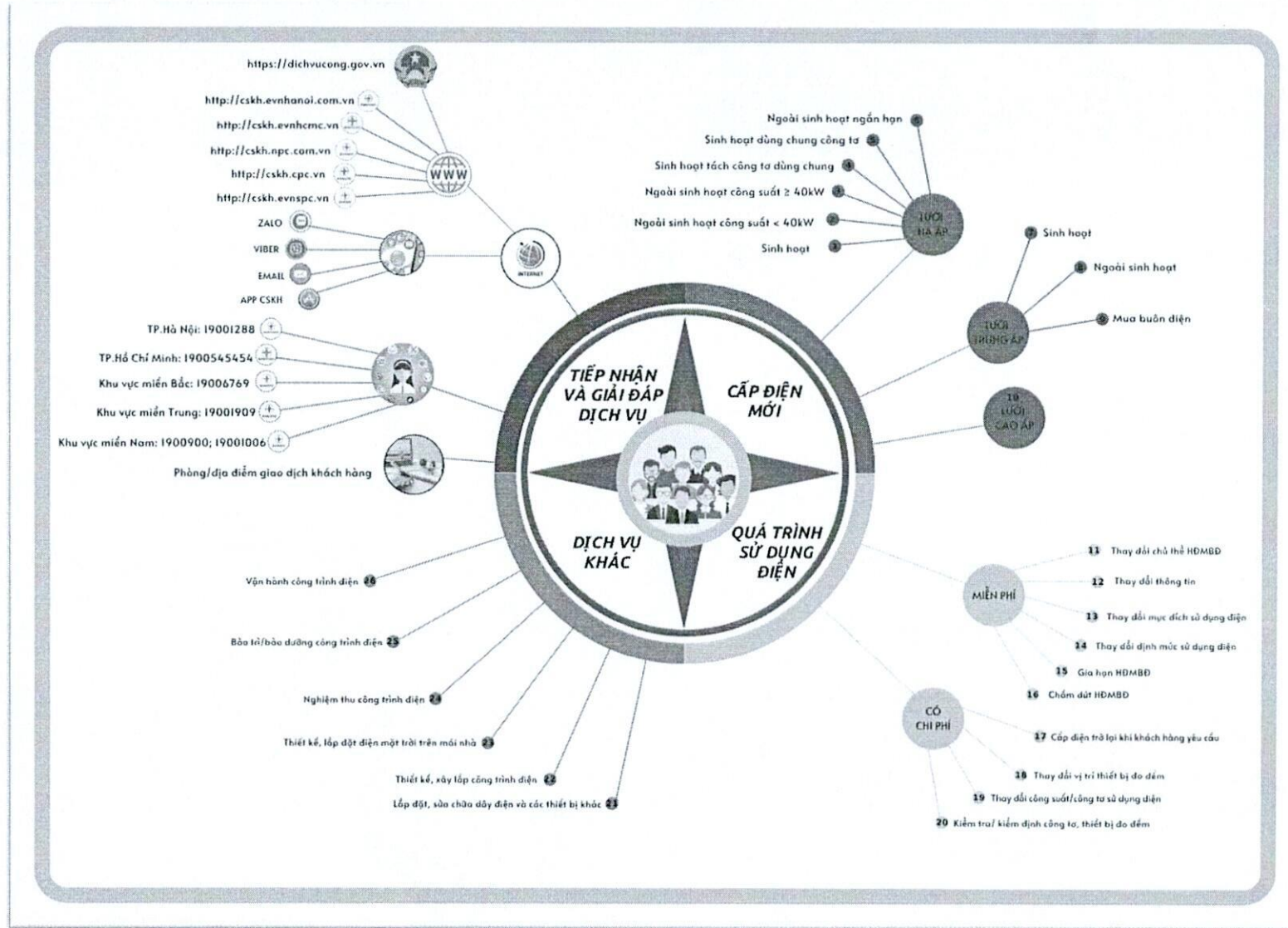
g) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

2. Quyền

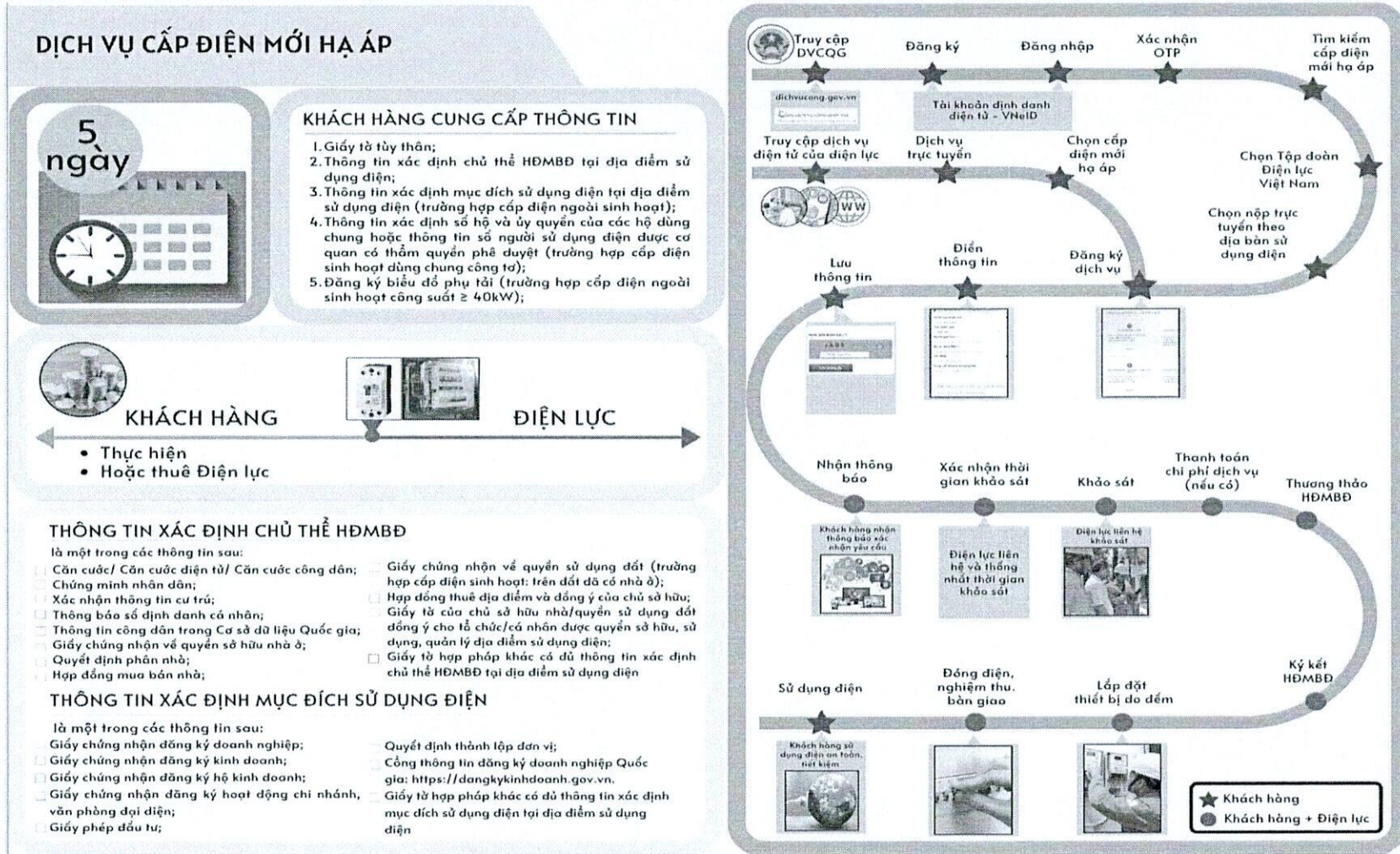
a) Thực hiện các quyền lợi theo các quy định của pháp luật;

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

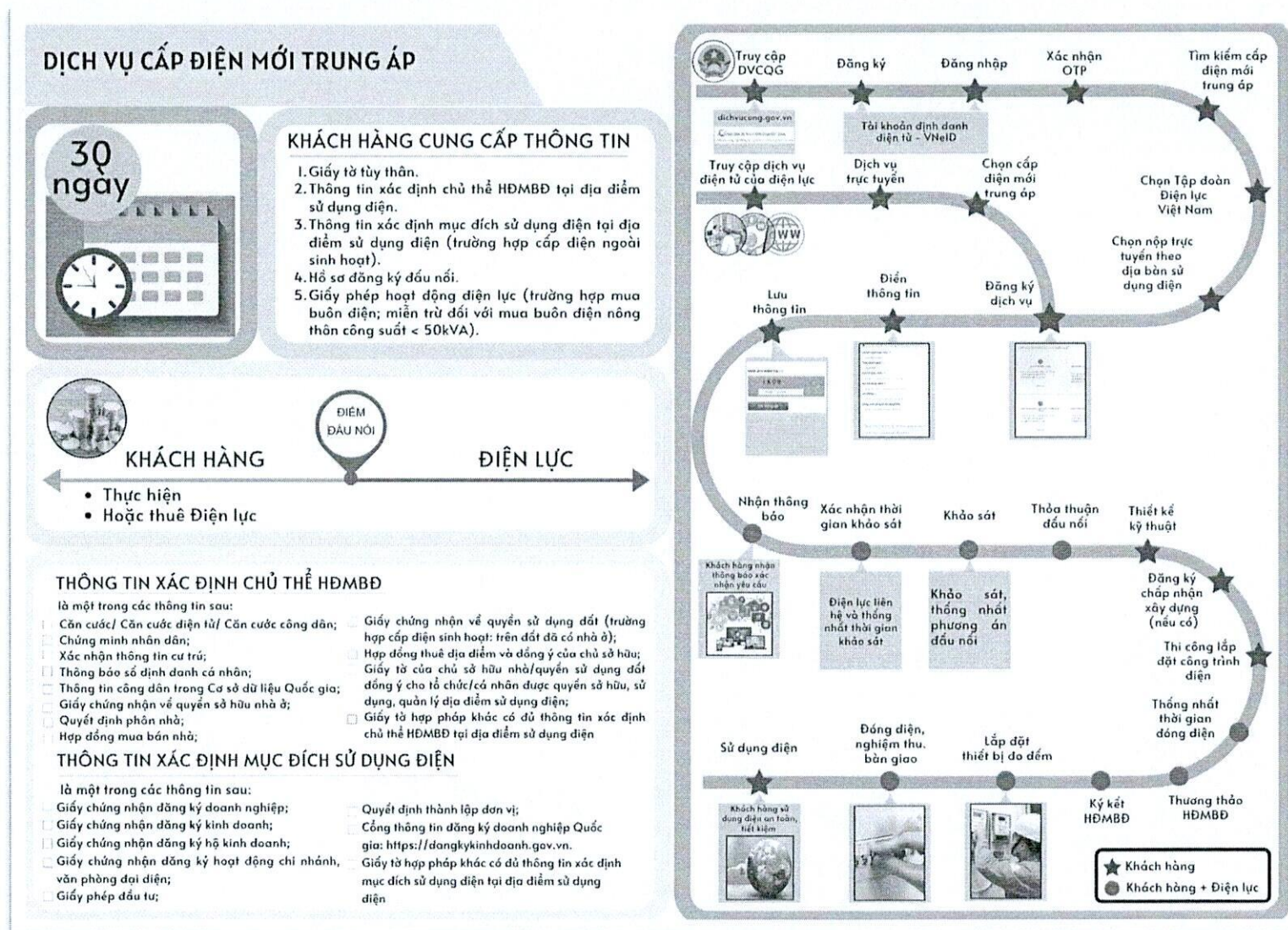
Phụ lục I. TỔNG QUAN CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN



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 HĐMB

DỊCH VỤ MIỄN PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMB

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:
 - Ngoài sinh hoạt sang sinh hoạt;
 - Ngoài sinh hoạt có thay đổi giá;
 - 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

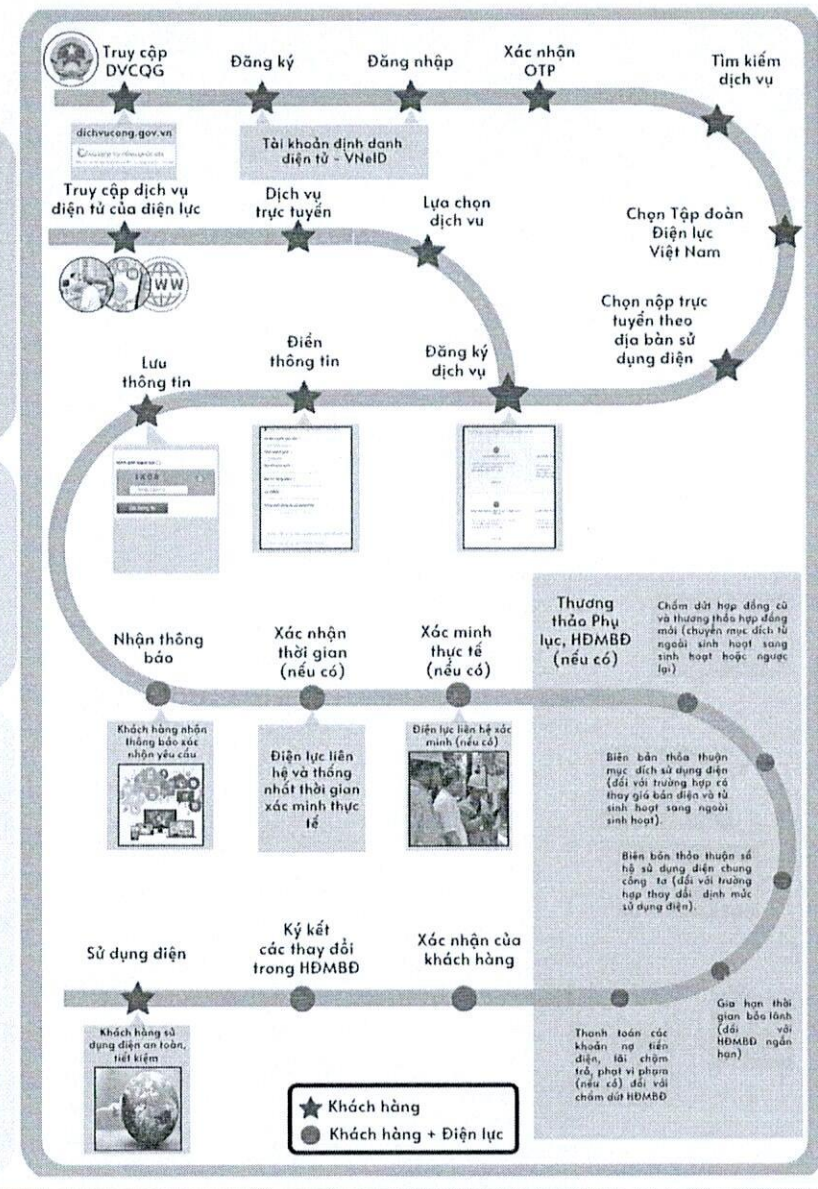
là một trong các thông tin sau:

- | | |
|---|---|
| ☐ 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); |
| ☐ Chứng minh nhân dân; | ☐ Hợp đồng thuê địa điểm và đồng ý của chủ sở hữu; |
| ☐ Xác nhận thông tin cư trú; | ☐ 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 thẻ 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; | |

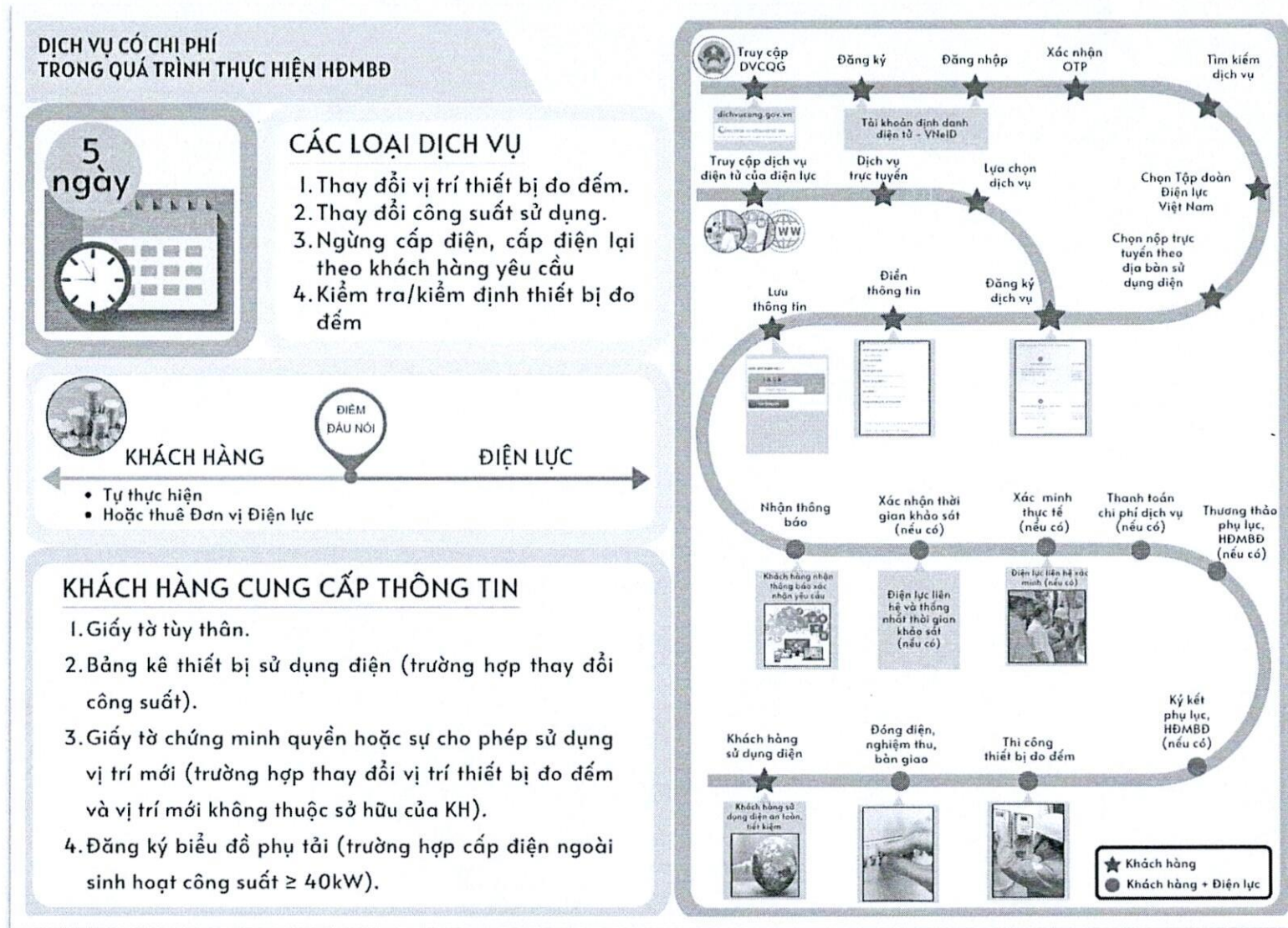
THÔNG TIN XÁC ĐỊNH MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG ĐIỆN

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; | ☐ Cổng 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 phép đầu tư; | |

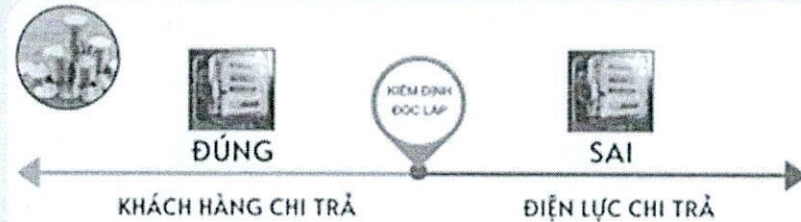
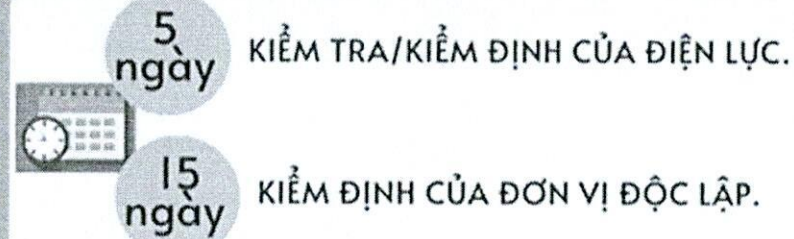


Phụ lục V. LƯU ĐỒ CÁC DỊCH VỤ CÓ CHI PHÍ TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN HĐMBĐ



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

DỊCH VỤ TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG ĐIỆN (Kiểm tra/kiểm định thiết bị đo đếm)



THÔNG TIN KIỂM TRA, KIỂM ĐỊNH THIẾT BỊ ĐO ĐẾM

- Điều 56 - Luật Điện lực: Khách hàng thanh toán chi phí kiểm định độc lập trong trường hợp thiết bị đo đếm điện hoạt động theo đúng Tiêu chuẩn Việt Nam.
- Điều 3 Thông tư số 13/2025/TT-BCT: Khách hàng thanh toán chi phí thay thế trong trường hợp thiết bị đo đếm điện bị mất hoặc hư hỏng được xác định nguyên nhân do lỗi của khách hàng.
- Điện lực: kiểm tra ≤ 3 ngày; kiểm tra + kiểm định (nếu có) ≤ 5 ngày.

