

Số: ~~869~~/QĐ-EVN

Hà Nội, ngày 28 tháng 6 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**V/v ban hành Quy trình thí điểm về cung cấp các dịch vụ điện theo phương thức điện tử trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam**

**TỔNG GIÁM ĐỐC  
TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**

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

Theo đề nghị của Ông Trưởng ban Kinh doanh Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình thí điểm về cung cấp các dịch vụ điện theo phương thức điện tử trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15/7/2019.

**Điều 3.** Các Phó Tổng Giám đốc Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban của Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc, các công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ, Người đại diện theo ủy quyền đối với phần vốn của Tập đoàn Điện lực Việt Nam tại các Công ty con, Công ty liên kết và các cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

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

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Trần Đình Nhân**

**QUY TRÌNH THÍ ĐIỂM VỀ CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN THEO  
PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ  
TRONG TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC QUỐC GIA VIỆT NAM**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 869/QĐ-EVN ngày 28 tháng 6 năm 2018  
của Tập đoàn Điện lực Việt Nam)*

**Chương I  
CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định việc cung cấp các dịch vụ điện của Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam theo phương thức điện tử, bao gồm: Dịch vụ cung cấp điện mới; Dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện; Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.

2. Đối tượng áp dụng

- a) Khách hàng có yêu cầu sử dụng dịch vụ điện;
- b) Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng công ty Điện lực, Công ty Điện lực, Điện lực và các đơn vị có liên quan thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam

**Điều 2. Các chữ viết tắt**

Trong Quy trình này, các chữ viết tắt được hiểu như sau:

1. BBĐ: Bên bán điện, bao gồm Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng công ty Điện lực, Công ty Điện lực, Điện lực và các đơn vị có liên quan thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam.
2. BBTT: Biên bản treo tháo thiết bị đo.
3. BMĐ: Bên mua điện (là khách hàng có yêu cầu sử dụng dịch vụ điện)
4. CTĐL: Công ty Điện lực tỉnh, quận, huyện.
5. ĐL: Điện lực quận, huyện.
6. EVN: Tập đoàn Điện lực Việt Nam.
7. HĐMBĐ: Hợp đồng mua bán điện.
8. P.GDKH: Phòng Giao dịch Khách hàng.

9. PACĐ: Phương án cấp điện.

10. PL HĐMBĐ: Phụ lục sửa đổi bổ sung HĐMBĐ.

11. TT.CSKH: Trung tâm Chăm sóc khách hàng.

Những từ ngữ, chữ viết tắt khác được hiểu và được giải nghĩa theo quy định trong Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Quy định cung cấp các dịch vụ điện áp dụng trong EVN, Quy trình kinh doanh điện năng, các quy chế quản lý nội bộ khác của EVN và các văn bản quy phạm pháp luật khác.

### **Điều 3. Các dịch vụ điện/nghiệp vụ nội bộ áp dụng phương thức điện tử**

1. Dịch vụ cung cấp điện mới

a) Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp.

b) Cấp điện mới từ lưới điện trung áp.

2. Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ

a) Thay đổi công suất sử dụng điện/thay đổi loại công tơ 01 pha, 03 pha.

b) Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm.

c) Thay đổi mục đích sử dụng điện.

d) Thay đổi định mức sử dụng điện.

e) Thay đổi chủ thể HĐMBĐ.

f) Thay đổi thông tin đã đăng ký.

g) Thay đổi hình thức thanh toán tiền điện.

h) Gia hạn HĐMBĐ.

i) Chấm dứt HĐMBĐ.

3. Các dịch vụ hỗ trợ

Lắp đặt dây dẫn từ sau công tơ đến nhà khách hàng.

4. Các nghiệp vụ tác nghiệp nội bộ

a) Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm/Treo tháo thiết bị đo đếm.

b) Gia hạn HĐMBĐ.

c) Kiểm tra mục đích sử dụng điện.

d) Kiểm tra định mức sử dụng điện.

e) Chấm dứt HĐMBĐ.

### **Điều 4. Nguyên tắc chung**

1. Trường hợp CTĐL chưa có ứng dụng hiện trường hoặc điều kiện đường truyền không cho phép trực tuyến, sẽ thực hiện theo các bước tương tự như trường hợp BMD không có mặt tại địa điểm cấp điện trong quá trình thi công.

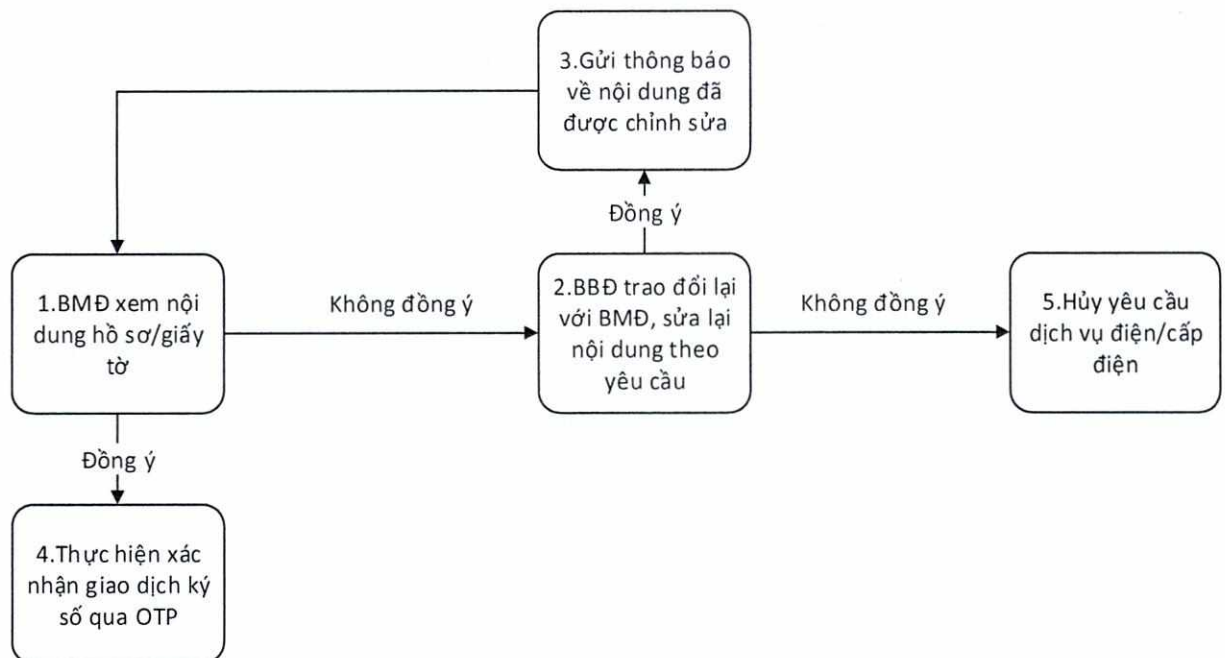


2. Trong trường hợp BMD không đồng ý nội dung của văn bản điện tử ký kết qua Web CSKH, App CSKH, BMD sẽ trao đổi với BBD để hiệu chỉnh, thống nhất theo quy định tại Điều 5 Quy trình này.

3. Đối với dịch vụ cấp điện mới, trường hợp BMD có yêu cầu dịch vụ dây sau công tơ, BBD sẽ thực hiện các bước dịch vụ và hoàn tất thủ tục song song với quá trình cấp điện.

**Điều 5. Quy trình xử lý nếu BMD không đồng ý nội dung hồ sơ/giấy tờ**

1. Quy trình thực hiện



2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. BMD xem nội dung hồ sơ/giấy tờ:** BMD xem nội dung hồ sơ/giấy tờ về dịch vụ điện qua Web CSKH, Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page hoặc ứng dụng hiện trường.

**Bước 2. BBD trao đổi lại với BMD, sửa lại nội dung theo yêu cầu:** Trong trường hợp BMD không đồng ý với nội dung hồ sơ/giấy tờ dịch vụ, BBD sẽ trao đổi lại với BMD để hiệu chỉnh lại nội dung. Việc đưa ra các yêu cầu chỉnh sửa được BMD thực hiện thông qua Web CSKH, Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page hoặc các kênh giao dịch khác do bên BBD cung cấp.

**Bước 3. Gửi thông báo về hồ sơ/giấy tờ đã được chỉnh sửa:** Sau khi hiệu chỉnh, BBD gửi thông báo cho BMD để vào xem lại nội dung

**Bước 4. Thực hiện xác nhận giao dịch ký số qua OTP:** BMD sau khi đồng ý với nội dung hồ sơ/giấy tờ dịch vụ sẽ thực hiện xác nhận giao dịch ký số qua OTP

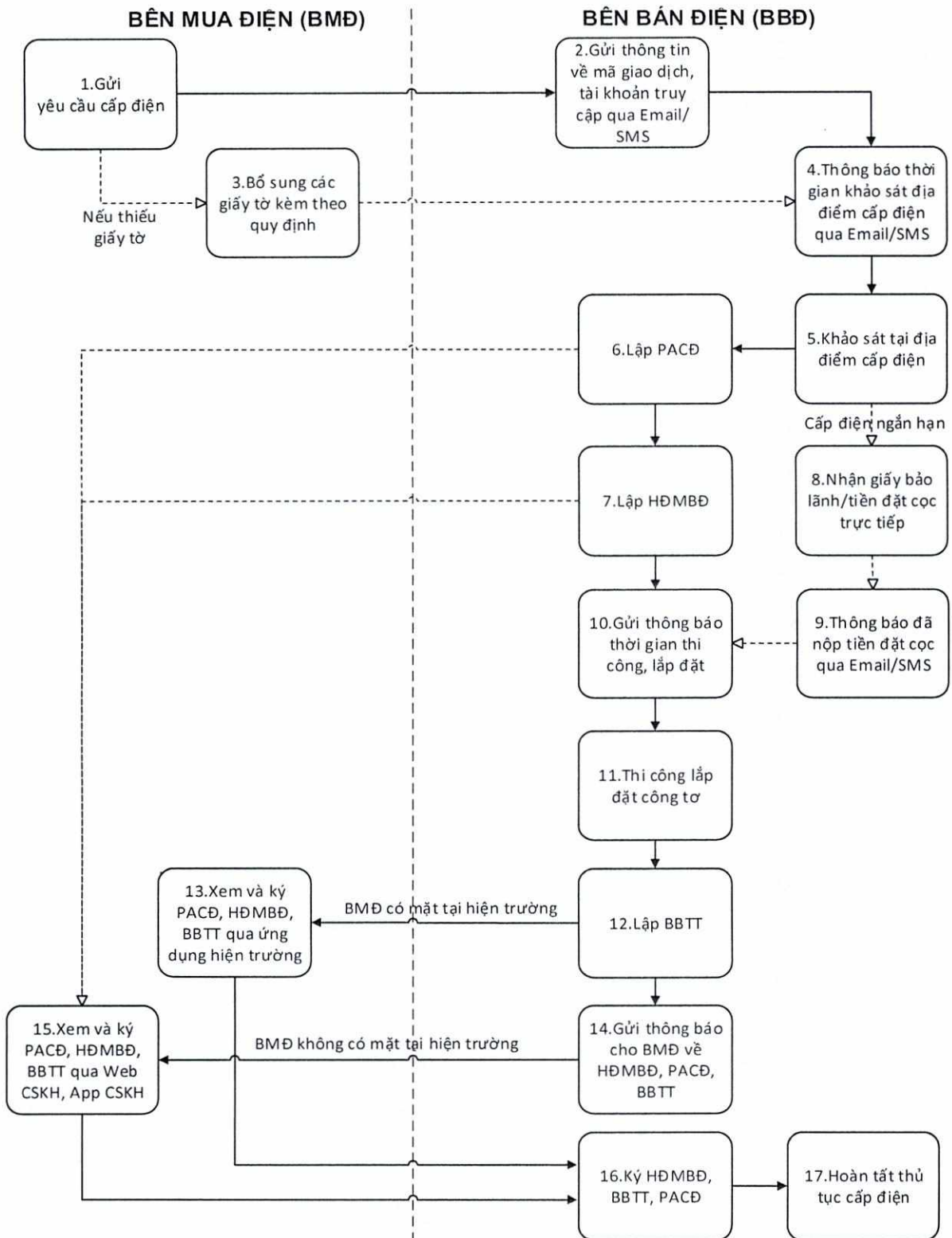
**Bước 5. Hủy yêu cầu dịch vụ điện/cấp điện:** BBD không thống nhất được các nội dung điều khoản cung cấp dịch vụ với BMD, sẽ thực hiện các thủ tục để hủy yêu cầu dịch vụ điện.

**Chương II**

# CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN THEO PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ

## Điều 6. Dịch vụ cấp điện mới từ lưới điện hạ áp (220/380V)

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu cấp điện:** BMD gửi yêu cầu cấp điện qua Web CSKH, Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, kèm theo các hồ sơ, giấy tờ



dạng file ảnh hoặc văn bản điện tử, các thông tin về Email/Số ĐT liên lạc

**Bước 2. Gửi thông tin về mã giao dịch, tài khoản truy cập qua Email/SMS:** BBĐ gửi thông tin về mã giao dịch, tài khoản truy cập vào Web CSKH, Ứng dụng CSKH cho BMĐ

**Bước 3. Bổ sung các giấy tờ kèm theo quy định:** Trường hợp chưa đủ giấy tờ theo quy định, BMĐ sẽ gửi bổ sung các hồ sơ giấy tờ cần thiết trước khi HĐMBĐ được hai bên tiến hành ký kết qua các cách sau:

- Tải các tài liệu lên qua Web CSKH, ứng dụng CSKH
- Nhân viên điện lực sao chụp khi đến khảo sát địa điểm cấp điện
- Cung cấp trực tiếp tại phòng giao dịch khách hàng

**Bước 4. Thông báo thời gian khảo sát địa điểm cấp điện qua Email/SMS:** BBĐ gửi thông báo cho BMĐ về thời gian khảo sát địa điểm yêu cầu cấp điện qua Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 5. Khảo sát tại địa điểm cấp điện:** BBĐ thực hiện khảo sát tại địa điểm cấp điện của BMĐ. Tùy tình huống, có thể sẽ phải thực hiện khảo sát lại hoặc kết thúc do không đủ điều kiện cấp điện

**Bước 6. Lập PACĐ:** BBĐ lập dự thảo Phương án đấu nối cấp điện

**Bước 7. Lập dự thảo HĐMBĐ:** BBĐ lập dự thảo hợp đồng mua bán điện gửi cho BMĐ

**Bước 8. Nhận giấy bảo lãnh/tiền đặt cọc trực tiếp:** Trường hợp sử dụng điện ngắn hạn, BMĐ gửi cho BBĐ giấy bảo lãnh hợp đồng hoặc đóng tiền đặt cọc trực tiếp cho BBĐ.

**Bước 9. Thông báo đã nộp tiền đặt cọc qua Email/SMS:** BBĐ gửi thông báo đã nộp tiền đặt cọc cho BMĐ qua Email/SMS/App/Zalo page nếu là cấp điện ngắn hạn

**Bước 10. Gửi thông báo thời gian thi công, lắp đặt:** BBĐ gửi thông báo cho BMĐ về thời gian thi công, lắp đặt qua Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 11. Thi công lắp đặt công tơ:** BBĐ thực hiện thi công, lắp đặt công tơ

**Bước 12. Lập BBTT:** BBĐ lập biên bản treo tháo tại hiện trường

**Bước 13. Xem và ký PACĐ, HĐMBĐ, BBTT qua ứng dụng hiện trường:** Trường hợp BMĐ có mặt tại địa điểm cấp điện trong quá trình thi công, BBĐ và BMĐ sẽ xem, thống nhất nội dung Hợp đồng mua bán điện, Phương án cấp điện, Biên bản treo tháo và sau đó BMĐ thực hiện ký số xác nhận giao dịch ngay tại hiện trường bằng OTP

**Bước 14. Gửi thông báo cho BMĐ về HĐMBĐ, PACĐ, BBTT:** Trường hợp BMĐ không có mặt tại địa điểm cấp điện trong quá trình thi công, BBĐ sẽ gửi thông báo cho BMĐ về các hồ sơ, giấy tờ cấp điện cần xem và thống nhất nội dung

**Bước 15. Xem và ký PACĐ, HĐMBĐ, BBTT qua Web CSKH, App CSKH:** BMĐ đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem Phương án cấp điện, Hợp đồng mua bán điện, Biên bản treo tháo. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMĐ sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm

**Bước 16. Ký HĐMBĐ, BBTT, PACĐ:** BBĐ ký số Phương án cấp điện, Hợp đồng mua bán điện, Biên bản treo tháo

**Bước 17. Hoàn tất thủ tục cấp điện:** BBD hoàn tất các thủ tục nội bộ về nghiệp vụ cấp điện

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBD và BMD được điện tử hóa

a) Phương án cấp điện

b) Biên bản treo tháo thiết bị đo

c) Hợp đồng mua bán điện mục đích sinh hoạt/ngoài mục đích sinh hoạt

4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMD cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử

a) Giấy đề nghị mua điện (trường hợp yêu cầu dịch vụ cấp điện tại phòng giao dịch)

b) Giấy tờ tùy thân của BMD

c) Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

d) Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú.. của các hộ dùng chung (BMD mua điện dùng chung công tơ)

e) Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung (BMD mua điện dùng chung công tơ)

f) Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung (BMD tách công tơ dùng chung)

g) Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện (BMD mua điện ngoài sinh hoạt)

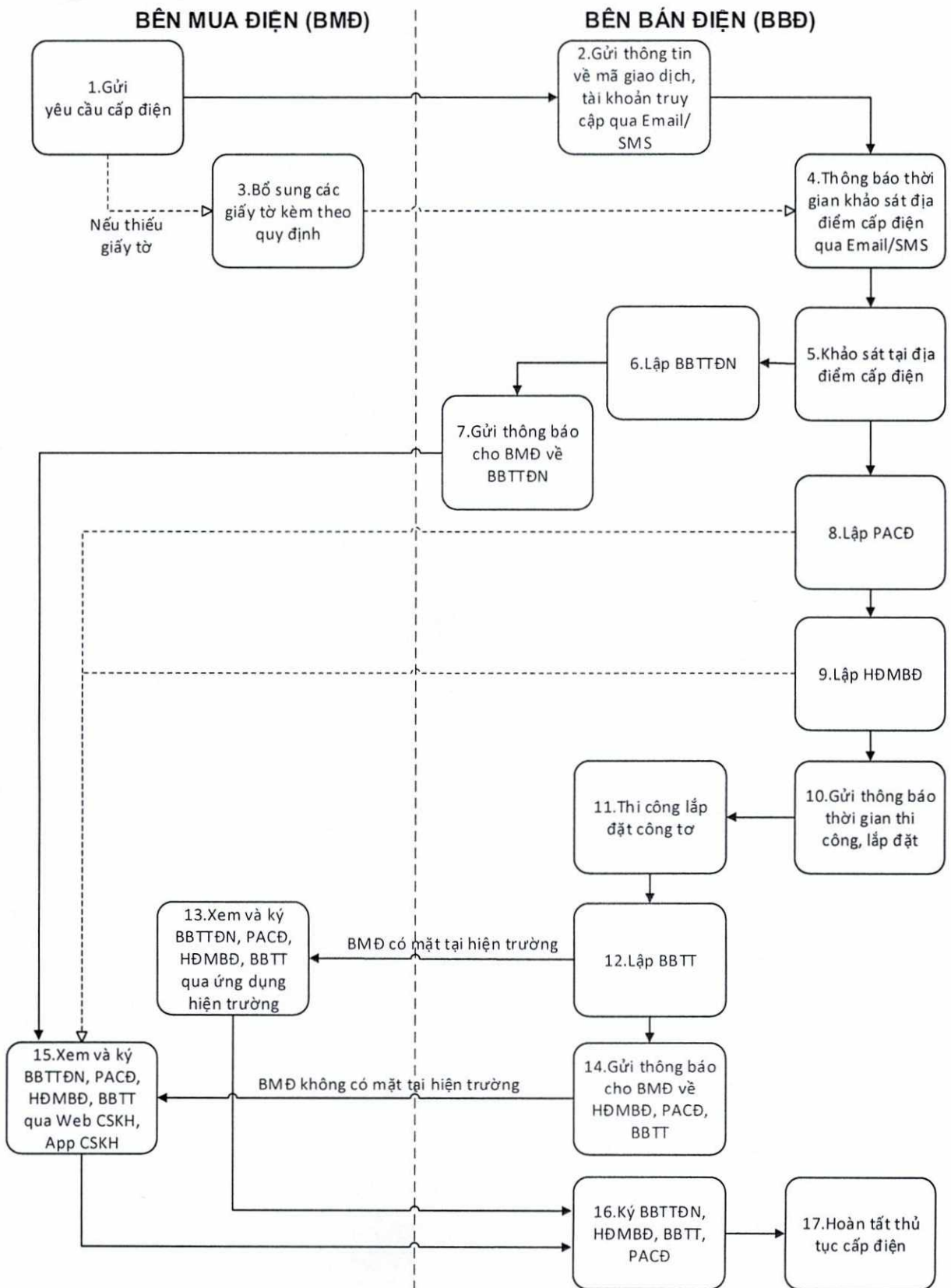
h) Bản đăng ký biểu đồ phụ tải (BMD sản xuất, kinh doanh dịch vụ có công suất lớn nhất  $\geq 40\text{KW}$ )

i) Giấy bảo lãnh của Ngân hàng hoặc đặt cọc (BMD mua điện ngắn hạn)



## Điều 7. Dịch vụ Cấp điện trung áp do Khách hàng đầu tư công trình

### 1. Quy trình thực hiện





2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu cấp điện:** BMD gửi yêu cầu cấp điện qua Web CSKH, Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, kèm theo các hồ sơ, giấy tờ dạng file ảnh hoặc văn bản điện tử, các thông tin về Email/Số ĐT liên lạc

**Bước 2. Gửi thông tin về mã giao dịch, tài khoản truy cập qua Email/SMS:** BBĐ gửi thông tin về mã giao dịch, tài khoản truy cập vào Web CSKH, Ứng dụng CSKH cho BMD

**Bước 3. Bổ sung các giấy tờ kèm theo quy định:** Trường hợp chưa đủ giấy tờ theo quy định, BMD sẽ gửi bổ sung các hồ sơ giấy tờ cần thiết trước khi HĐMBĐ được hai bên tiến hành ký kết qua các cách sau:

Tải các tài liệu lên qua Web CSKH, ứng dụng CSKH

Nhân viên điện lực sao chụp khi đến khảo sát địa điểm cấp điện

Cung cấp trực tiếp tại phòng giao dịch khách hàng

**Bước 4. Thông báo thời gian khảo sát địa điểm cấp điện qua Email/SMS:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về thời gian khảo sát địa điểm yêu cầu cấp điện qua Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 5. Khảo sát tại địa điểm cấp điện:** BBĐ thực hiện khảo sát tại địa điểm cấp điện của BMD. Tùy tình huống, có thể sẽ phải thực hiện khảo sát lại hoặc kết thúc do không đủ điều kiện cấp điện

**Bước 6. Lập BBTĐN:** BBĐ lập biên bản thỏa thuận đấu nối

**Bước 7. Gửi thông báo cho BMD về BBTĐN:** BBĐ gửi thông báo cho BMD để xem xét và thống nhất nội dung biên bản thỏa thuận đấu nối

**Bước 8. Lập PACĐ:** BBĐ lập dự thảo Phương án đấu nối cấp điện

**Bước 9. Lập dự thảo HĐMBĐ:** BBĐ lập dự thảo hợp đồng mua bán điện gửi cho BMD

**Bước 10. Gửi thông báo thời gian thi công, lắp đặt:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về thời gian thi công, lắp đặt qua Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 11. Thi công lắp đặt công tơ:** BBĐ thực hiện thi công, lắp đặt công tơ

**Bước 12. Lập BBTT:** BBĐ lập biên bản treo tháo tại hiện trường

**Bước 13. Xem và ký BBTĐN, PACĐ, HĐMBĐ, BBTT qua ứng dụng hiện trường:** Trường hợp BMD có mặt tại địa điểm cấp điện trong quá trình thi công, BBĐ và BMD sẽ xem, thống nhất nội dung Hợp đồng mua bán điện, Phương án cấp điện, Biên bản treo tháo và sau đó BMD thực hiện ký số xác nhận giao dịch ngay tại hiện trường bằng OTP

**Bước 14. Gửi thông báo cho BMD về HĐMBĐ, PACĐ, BBTT:** Trường hợp BMD không có mặt tại địa điểm cấp điện trong quá trình thi công, BBĐ sẽ gửi thông báo cho BMD về các hồ sơ, giấy tờ cấp điện cần xem và thống nhất nội dung

**Bước 15. Xem và ký BBTĐN, PACĐ, HĐMBĐ, BBTT qua Web CSKH, App CSKH:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem Phương án cấp điện, Hợp đồng mua bán điện, Biên bản treo tháo. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm

**Bước 16. Ký BBTĐN, HĐMBĐ, BBTT, PACĐ:** BBĐ ký số Biên bản thỏa

thuận đầu nối, Phương án cấp điện, Hợp đồng mua bán điện, Biên bản treo tháo

**Bước 17. Hoàn tất thủ tục cấp điện:** BBD hoàn tất các thủ tục nội bộ về nghiệp vụ cấp điện

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBD và BMĐ được điện tử hóa

a) Biên bản thỏa thuận đầu nối.

b) Phương án cấp điện.

c) Biên bản treo tháo thiết bị đo đếm.

d) Hợp đồng mua bán điện mục đích sinh hoạt/ngoài mục đích sinh hoạt.

4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMĐ cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử

a) Giấy đề nghị mua điện.

b) Giấy tờ tùy thân.

c) Giấy tờ xác định chủ thẻ HĐMBĐ.

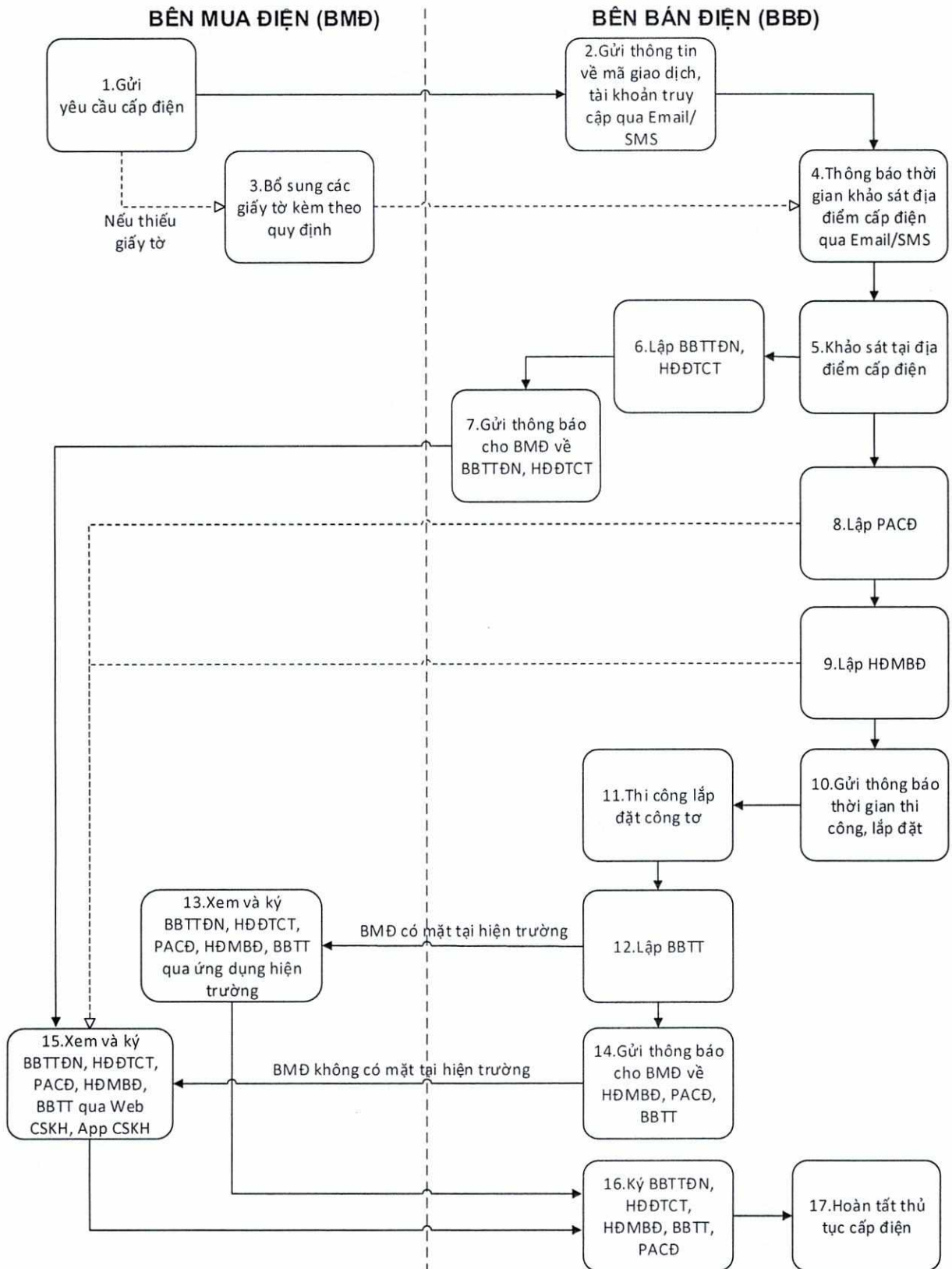
d) Thông tin đăng ký đầu nối.

e) Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện (BMĐ mua điện ngoài sinh hoạt).

f) Giấy phép hoạt động điện lực (áp dụng với BMĐ mua buôn điện nông thôn, có công suất lớn hơn 50kVA).

## Điều 8. Dịch vụ Cấp điện trung áp do Ngành điện đầu tư công trình

### 1. Quy trình thực hiện





2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu cấp điện:** BMD gửi yêu cầu cấp điện qua Web CSKH, Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, kèm theo các hồ sơ, giấy tờ dạng file ảnh hoặc văn bản điện tử, các thông tin về Email/Số ĐT liên lạc

**Bước 2. Gửi thông tin về mã giao dịch, tài khoản truy cập qua Email/SMS:** BBĐ gửi thông tin về mã giao dịch, tài khoản truy cập vào Web CSKH, Ứng dụng CSKH cho BMD

**Bước 3. Bổ sung các giấy tờ kèm theo quy định:** Trường hợp chưa đủ giấy tờ theo quy định, BMD sẽ gửi bổ sung các hồ sơ giấy tờ cần thiết trước khi HĐMBĐ được hai bên tiến hành ký kết qua các cách sau:

- Tải các tài liệu lên qua Web CSKH, ứng dụng CSKH
- Nhân viên điện lực sao chụp khi đến khảo sát địa điểm cấp điện
- Cung cấp trực tiếp tại phòng giao dịch khách hàng

**Bước 4. Thông báo thời gian khảo sát địa điểm cấp điện qua Email/SMS:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về thời gian khảo sát địa điểm yêu cầu cấp điện qua Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 5. Khảo sát tại địa điểm cấp điện:** BBĐ thực hiện khảo sát tại địa điểm cấp điện của BMD. Tùy tình huống, có thể sẽ phải thực hiện khảo sát lại hoặc kết thúc do không đủ điều kiện cấp điện

**Bước 6. Lập BBTĐN, HĐĐTCT:** BBĐ lập biên bản thỏa thuận đấu nối và hợp đồng đầu tư công trình

**Bước 7. Gửi thông báo cho BMD về BBTĐN, HĐĐTCT:** BBĐ gửi thông báo cho BMD để xem xét và thống nhất nội dung biên bản thỏa thuận đấu nối

**Bước 8. Lập PACĐ:** BBĐ lập dự thảo Phương án đấu nối cấp điện

**Bước 9. Lập dự thảo HĐMBĐ:** BBĐ lập dự thảo hợp đồng mua bán điện gửi cho BMD

**Bước 10. Gửi thông báo thời gian thi công, lắp đặt:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về thời gian thi công, lắp đặt qua Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 11. Thi công lắp đặt công tơ:** BBĐ thực hiện thi công, lắp đặt công tơ

**Bước 12. Lập BBTT:** BBĐ lập biên bản treo tháo tại hiện trường

**Bước 13. Xem và ký BBTĐN, HĐĐTCT, PACĐ, HĐMBĐ, BBTT qua ứng dụng hiện trường:** Trường hợp BMD có mặt tại địa điểm cấp điện trong quá trình thi công, BBĐ và BMD sẽ xem, thống nhất nội dung Hợp đồng mua bán điện, Phương án cấp điện, Biên bản treo tháo và sau đó BMD thực hiện ký số xác nhận giao dịch ngay tại hiện trường bằng OTP

**Bước 14. Gửi thông báo cho BMD về HĐMBĐ, PACĐ, BBTT:** Trường hợp BMD không có mặt tại địa điểm cấp điện trong quá trình thi công, BBĐ sẽ gửi thông báo cho BMD về các hồ sơ, giấy tờ cấp điện cần xem và thống nhất nội dung

**Bước 15. Xem và ký BBTĐN, HĐĐTCT, PACĐ, HĐMBĐ, BBTT qua Web CSKH, App CSKH:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem Phương án cấp điện, Hợp đồng mua bán điện, Biên bản treo tháo. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao

diện phân mềm

**Bước 16. Ký BBTĐN, HĐĐTCT, HĐMBĐ, BBTT, PACĐ:** BBĐ ký số Biên bản thỏa thuận đấu nối, Hợp đồng đầu tư công trình, Phương án cấp điện, Hợp đồng mua bán điện, Biên bản treo tháo

**Bước 17. Hoàn tất thủ tục cấp điện:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ về nghiệp vụ cấp điện

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMĐ được điện tử hóa

a) Biên bản thỏa thuận đấu nối.

b) Hợp đồng đầu tư công trình

c) Phương án cấp điện

d) Biên bản treo tháo thiết bị đo đếm

e) Hợp đồng mua bán điện mục đích sinh hoạt/ngoài mục đích sinh hoạt

4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMĐ cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử

a) Giấy đề nghị mua điện

b) Giấy tờ tùy thân

c) Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

d) Thông tin đăng ký đấu nối

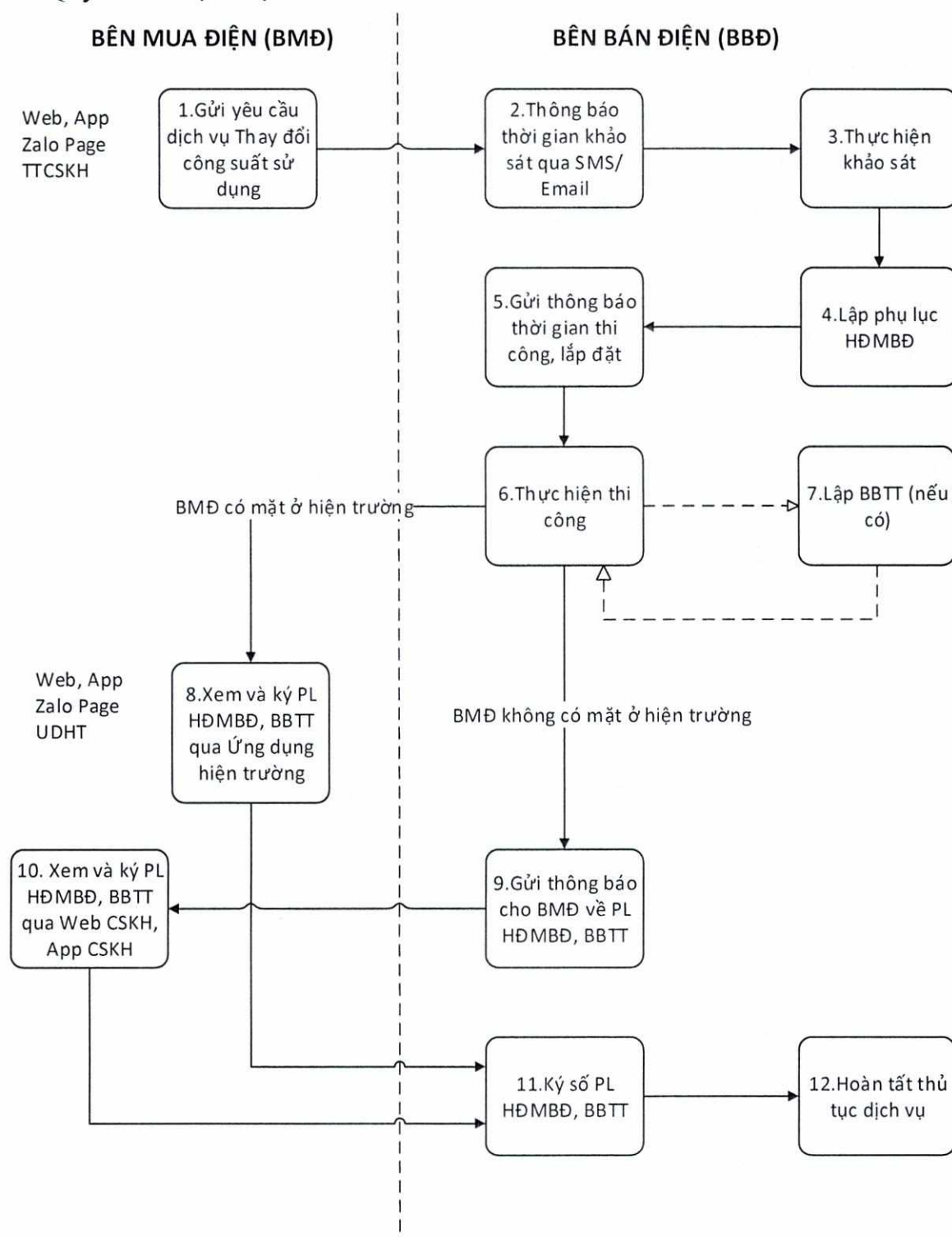
e) Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện (BMĐ mua điện ngoài sinh hoạt)

f) Giấy phép hoạt động điện lực (áp dụng với BMĐ mua buôn điện nông thôn, có công suất lớn hơn 50kVA)



## Điều 9. Dịch vụ Thay đổi công suất sử dụng điện

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu dịch vụ Thay đổi công suất sử dụng:** BMD truy cập website hoặc Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, chọn dịch vụ Thay đổi công suất sử dụng điện. Nhập các thông tin đăng ký dịch vụ và tải các tài liệu lên theo quy định.

**Bước 2. Thông báo thời gian khảo sát qua SMS/Email:** BBĐ gọi điện thoại và gửi thông báo cho BMD về thời gian thực hiện khảo sát đã được thống nhất qua



Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 3. Thực hiện khảo sát:** BBĐ thực hiện khảo sát

**Bước 4. Lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng:** BBĐ thực hiện lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng

**Bước 5. Gửi thông báo thời gian thi công, lắp đặt:** BBĐ gửi thông báo cho BMĐ về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng và thời gian thực hiện thi công qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 6. Thực hiện thi công:** BBĐ thực hiện thi công lắp đặt tại hiện trường

**Bước 7. Lập BBTT:** BBĐ thực hiện lập BBTT trong trường hợp có treo tháo thiết bị đo đếm

**Bước 8. Xem và ký PL HĐMBĐ, BBTT qua Ứng dụng hiện trường:** Trường hợp BMĐ có mặt tại địa điểm sử dụng điện trong quá trình thi công, BBĐ và BMĐ sẽ xem, thống nhất nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng, BBTT và sau đó BMĐ thực hiện ký số xác nhận giao dịch ngay tại hiện trường bằng OTP

**Bước 9. Gửi thông báo cho BMĐ về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng, BBTT:** Trường hợp BMĐ không có mặt tại địa điểm sử dụng điện trong quá trình thi công, BBĐ sẽ gửi thông báo cho BMĐ về các hồ sơ, giấy tờ dịch vụ cần xem và thống nhất nội dung

**Bước 10. Xem và ký Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng, BBTT qua Web CSKH, App CSKH:** BMĐ đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng, Biên bản treo tháo. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMĐ sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm

**Bước 11. Ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng, BBTT:** BBĐ ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng, BBTT

**Bước 12. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMĐ được điện tử hóa

a) Phụ lục sửa đổi, bổ sung về công suất sử dụng

b) Biên bản treo tháo thiết bị đo đếm

4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMĐ cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử

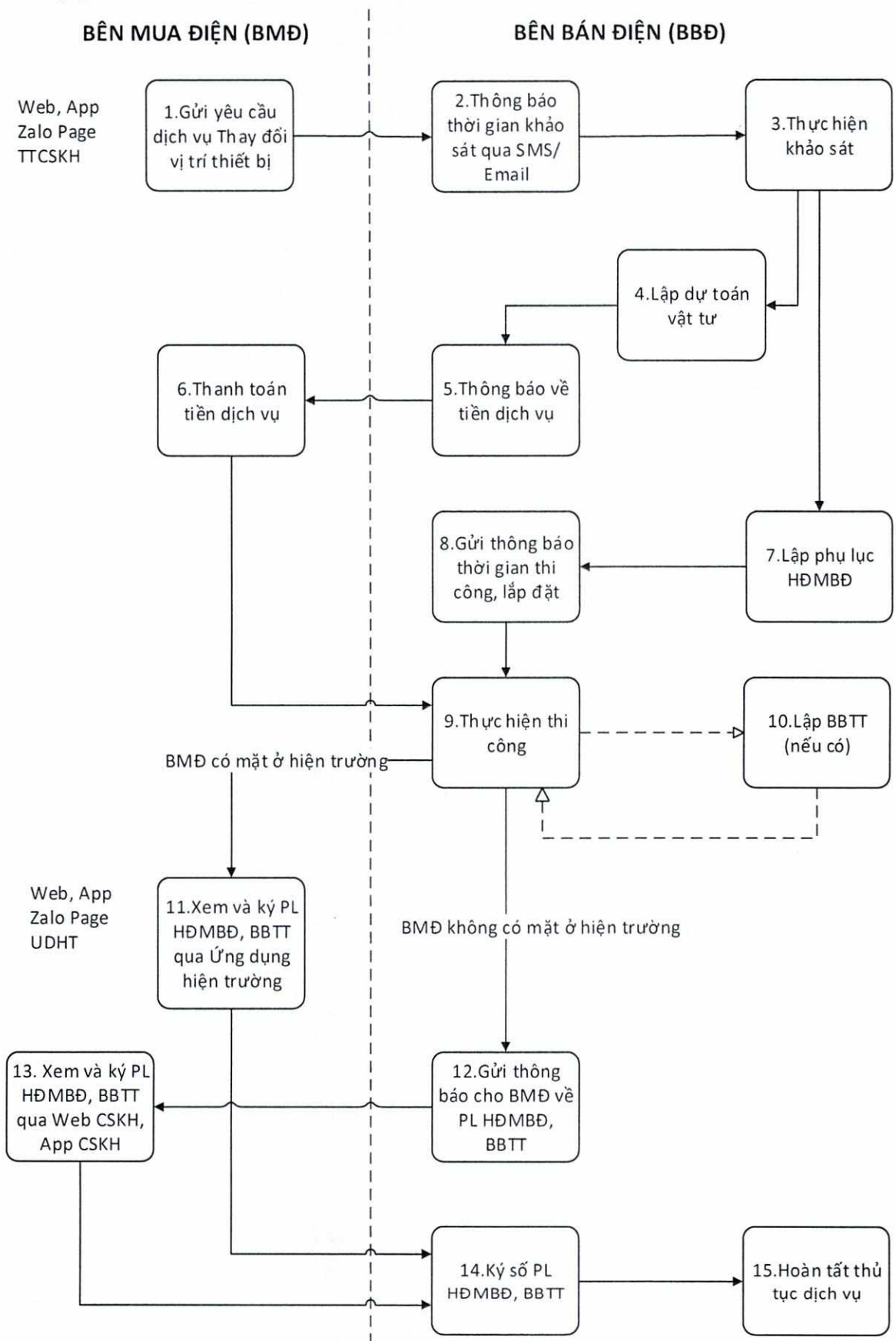
a) Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ Thay đổi công suất sử dụng điện

b) Bảng kê thiết bị điện sử dụng

c) Bản đăng ký biểu đồ phụ tải (trường hợp BMĐ với mục đích sản xuất, kinh doanh dịch vụ có công suất lớn nhất  $\geq 40\text{KW}$ )

## Điều 10. Dịch vụ Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm

### 1. Quy trình thực hiện





2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu dịch vụ Thay đổi vị trí thiết bị:** BMD truy cập website hoặc Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, chọn dịch vụ Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm. Nhập các thông tin đăng ký dịch vụ và tải các tài liệu lên theo quy định.

**Bước 2. Thông báo thời gian khảo sát qua SMS/Email:** BBD gọi điện thoại và gửi thông báo cho BMD về thời gian thực hiện khảo sát đã được thống nhất qua Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 3. Thực hiện khảo sát:** BBD thực hiện khảo sát

**Bước 4. Lập dự toán vật tư:** BBD thực hiện lập dự toán vật tư

**Bước 5. Thông báo về tiền dịch vụ:** BBD gửi thông báo cho BMD về việc nộp tiền

**Bước 6. Thanh toán tiền dịch vụ:** BMD thực hiện thanh toán tiền dịch vụ, việc nộp tiền này của BMD cần được thực hiện trước khi BBD thực hiện thi công

**Bước 7. Lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm:** BBD thực hiện lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm

**Bước 8. Gửi thông báo thời gian thi công, lắp đặt:** BBD gửi thông báo cho BMD về PL HĐMBĐ và thời gian thực hiện thi công qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 9. Thực hiện thi công:** BBD thực hiện thi công lắp đặt tại hiện trường

**Bước 10. Lập BBTT:** BBD thực hiện lập BBTT trong trường hợp có treo tháo thiết bị đo đếm

**Bước 11. Xem và ký PACĐ, HĐMBĐ, BBTT qua Ứng dụng hiện trường:** Trường hợp BMD có mặt tại địa điểm sử dụng điện trong quá trình thi công, BBD và BMD sẽ xem, thống nhất nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm, Biên bản treo tháo và sau đó BMD thực hiện ký số xác nhận giao dịch ngay tại hiện trường bằng OTP

**Bước 12. Gửi thông báo cho BMD về PL HĐMBĐ, BBTT:** Trường hợp BMD không có mặt tại địa điểm sử dụng điện trong quá trình thi công, BBD sẽ gửi thông báo cho BMD về các hồ sơ, giấy tờ dịch vụ cần xem và thống nhất nội dung

**Bước 13. Xem và ký PL HĐMBĐ, BBTT qua Web CSKH, App CSKH:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm, Biên bản treo tháo. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBD trên giao diện phần mềm

**Bước 14. Ký số PL HĐMBĐ, BBTT:** BBD ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm, Biên bản treo tháo

**Bước 15. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBD hoàn tất các thủ tục nội bộ

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBD và BMD được điện tử hóa

a) Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm.

b) Biên bản treo tháo thiết bị đo đếm.

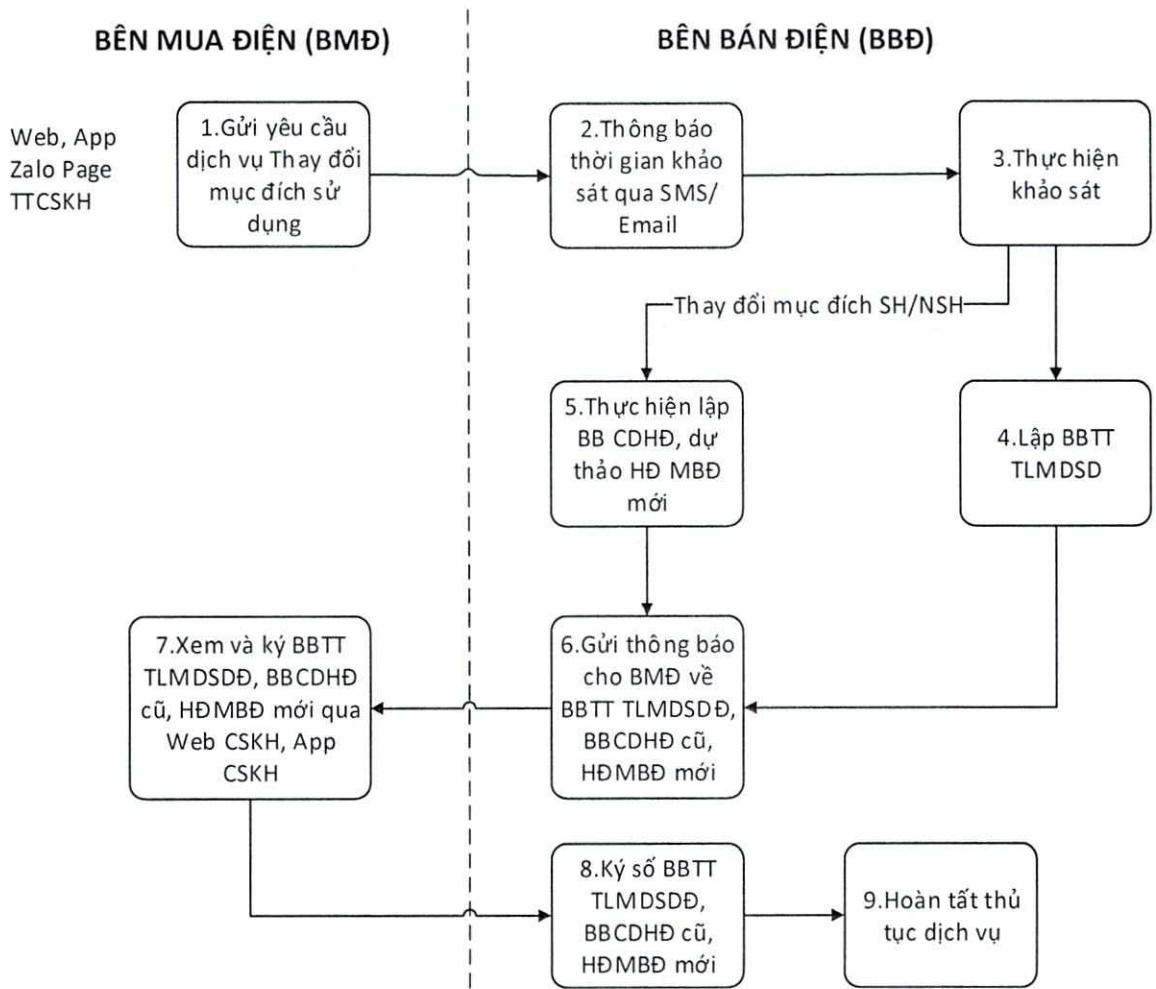
4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMD cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử



Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm

## Điều 11. Dịch vụ Thay đổi mục đích sử dụng điện

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu dịch vụ Thay đổi mục đích sử dụng:** BMD truy cập website hoặc Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, chọn dịch vụ Thay đổi mục đích sử dụng điện. Nhập các thông tin đăng ký dịch vụ và tải các tài liệu lên theo quy định.

**Bước 2. Thông báo thời gian khảo sát qua SMS/Email:** BBĐ gọi điện thoại và gửi thông báo cho BMD về thời gian thực hiện khảo sát đã được thống nhất qua Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 3. Thực hiện khảo sát:** BBĐ thực hiện khảo sát

**Bước 4. Lập BBTT TLMDSĐ:** BBĐ thực hiện lập biên bản thỏa thuận tỷ lệ mục đích sử dụng điện

**Bước 5. Thực hiện lập BB CDHĐ, dự thảo HĐ MBĐ mới:** Trong trường hợp BMD cần phải thay đổi mục đích sử dụng điện từ sinh hoạt sang ngoài sinh hoạt hoặc ngược lại thì BBĐ thực hiện Lập dự thảo hợp đồng mua bán điện mới và biên bản chấm dứt hợp đồng cũ cho BMD

**Bước 6. Gửi thông báo cho BMD về BBTT TLMDSĐ, BBCDHĐ cũ, HĐMBĐ mới:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về BBTTTL MĐSDĐ hoặc BBCDHĐ cũ và HĐMBĐ mới qua Email/SMS/App/Zalo page.



**Bước 7. Xem và ký BBTT TLMDSDD, BBCDHD cũ, HĐMBĐ mới qua Web CSKH, App CSKH:** BMĐ đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung BBTTTL MĐSDĐ hoặc BBCDHD cũ và HĐMBĐ mới và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMĐ sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 8. Ký số BBTT TLMDSDD, BBCDHD cũ, HĐMBĐ mới:** BBĐ ký số BBTTTL MĐSDĐ hoặc BBCDHD cũ và HĐMBĐ mới

**Bước 9. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMĐ được điện tử hóa

a) Biên bản thỏa thuận tỷ lệ mục đích sử dụng điện

b) Biên bản chấm dứt hợp đồng mua bán điện

c) Hợp đồng mua bán điện mục đích sinh hoạt/ngoài mục đích sinh hoạt

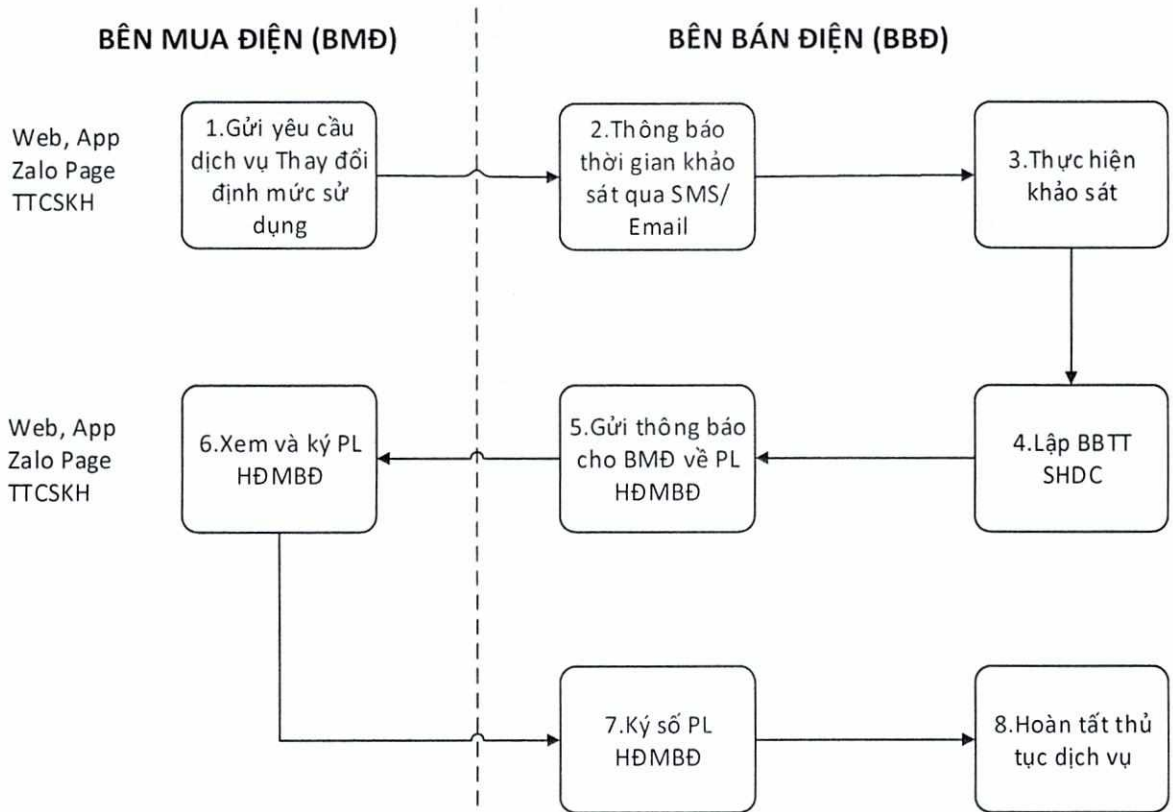
4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMĐ cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử

a) Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ thay đổi mục đích sử dụng điện

b) Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện

## Điều 12. Dịch vụ Thay đổi định mức sử dụng điện

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu dịch vụ Thay đổi định mức sử dụng:** BMD truy cập website hoặc Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, chọn dịch vụ Thay đổi định mức sử dụng điện. Nhập các thông tin đăng ký dịch vụ và tải các tài liệu lên theo quy định.

**Bước 2. Thông báo thời gian khảo sát qua SMS/Email:** BBĐ gọi điện thoại và gửi thông báo cho BMD về thời gian thực hiện khảo sát đã được thống nhất qua Email/SMS/App/Zalo page

**Bước 3. Thực hiện khảo sát:** BBĐ thực hiện khảo sát

**Bước 4. Lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ:** BBĐ thực hiện lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ

**Bước 5. Gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 6. Xem và ký Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 7. Ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ:** BBĐ ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ

**Bước 8. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMD được điện tử hóa



Phụ lục sửa đổi, bổ sung về sổ hộ dùng chung công tơ

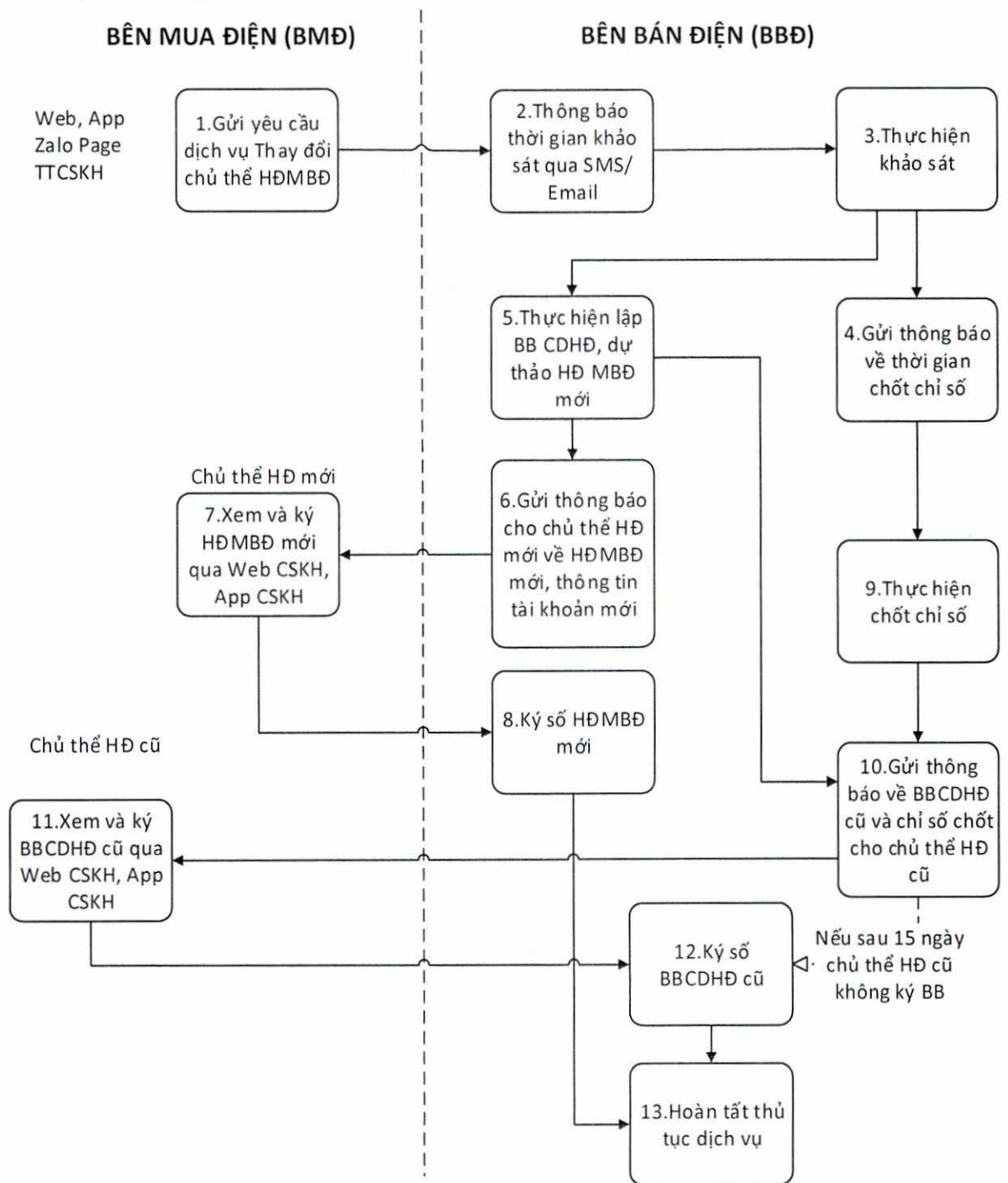
4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMĐ cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử

a) Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ thay đổi định mức sử dụng điện

b) Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận của công an quản lý địa bàn cho các hộ/người dùng chung tại địa điểm sử dụng điện

## Điều 13. Dịch vụ Thay đổi chủ thể HĐMBĐ

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu dịch vụ Thay đổi chủ thể HĐMBĐ:** BMD truy cập website hoặc Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, chọn dịch vụ Thay đổi chủ thể hợp đồng mua bán điện. Nhập các thông tin đăng ký dịch vụ và tải các tài liệu lên theo quy định.

**Bước 2. Thông báo thời gian khảo sát qua SMS/Email:** BBĐ gọi điện thoại và gửi thông báo cho BMD về thời gian thực hiện khảo sát đã được thống nhất qua Email/SMS/App/Zalo page



**Bước 3. Thực hiện khảo sát:** BBĐ thực hiện khảo sát

**Bước 4. Gửi thông báo về thời gian chốt chỉ số:** Nếu cần phải chốt chỉ số thì BBĐ gửi thông báo cho BMĐ (chủ thể cũ) về thời gian chốt chỉ số

**Bước 5. Thực hiện lập BB CDHĐ, dự thảo HĐ MBĐ mới:** BBĐ thực hiện lập biên bản chấm dứt hợp đồng cũ, dự thảo hợp đồng mua bán điện mới

**Bước 6. Gửi thông báo cho chủ thể HĐ mới về HĐMBĐ mới, thông tin tài khoản mới:** BBĐ gửi thông báo cho BMĐ (chủ thể mới) nội dung HĐMBĐ mới qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 7. Xem và ký HĐMBĐ mới qua Web CSKH, App CSKH:** BMĐ (Chủ thể mới) thực hiện đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung HĐMBĐ mới và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMĐ sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 8. Ký số HĐMBĐ mới:** BBĐ ký số HĐMBĐ mới.

**Bước 9. Thực hiện chốt chỉ số:** BBĐ thực hiện chốt chỉ số khi cần phải chốt

**Bước 10. Gửi thông báo về BBCDHD cũ và chỉ số chốt cho chủ thể HĐ cũ:** BBĐ gửi thông báo cho BMĐ (chủ thể cũ) về biên bản chấm dứt hợp đồng, chỉ số chốt

**Bước 11. Xem và ký BBCDHD cũ qua Web CSKH, App CSKH:** BMĐ (chủ thể cũ) thực hiện đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung biên bản chấm dứt hợp đồng và ký số.

**Bước 12. Ký số BBCDHD cũ:** Trong trường hợp BMĐ (chủ thể cũ) đồng ý ký hoặc sau 15 ngày kể từ ngày gửi thông báo chấm dứt hợp đồng mua bán điện cho BMĐ (chủ thể cũ), BBĐ thực hiện ký số biên bản chấm dứt hợp đồng.

**Bước 13. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMĐ được điện tử hóa

a) Biên bản chấm dứt hợp đồng mua bán điện đối với chủ thể cũ.

b) Hợp đồng mua bán điện mục đích sinh hoạt/ngoài sinh hoạt đối với chủ thể mới.

4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMĐ cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử

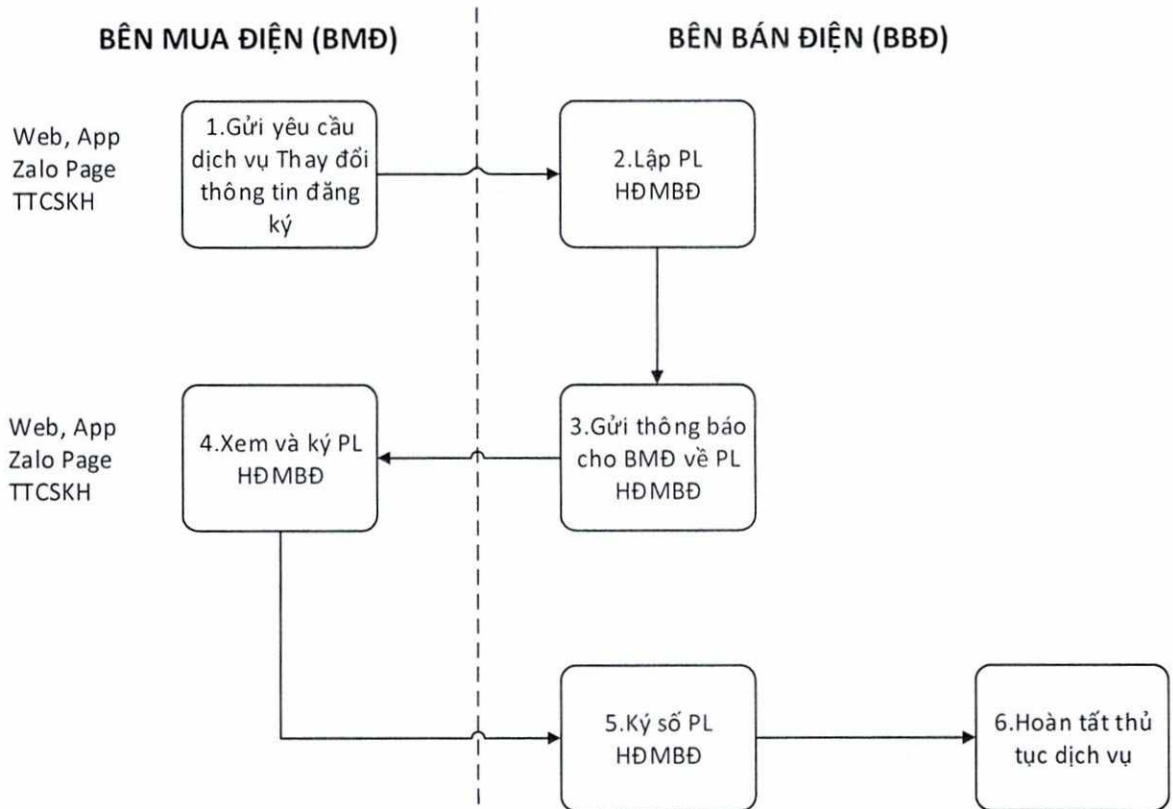
a) Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ Thay đổi chủ thể HĐMBĐ.

b) Giấy tờ tùy thân của chủ thể mới.

c) Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ mới.

## Điều 14. Dịch vụ Thay đổi thông tin đăng ký

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu dịch vụ Thay đổi thông tin đăng ký:** BMD truy cập website hoặc Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, chọn dịch vụ Thay đổi thông tin đăng ký. Nhập các thông tin đăng ký dịch vụ và tải các tài liệu lên theo quy định.

**Bước 2. Lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH:** BBĐ thực hiện lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH

**Bước 3. Gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 4. Xem và ký Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 5. Ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH:** BBĐ ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH.

**Bước 6. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ .

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMD được điện tử hóa Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH.

4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMD cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương

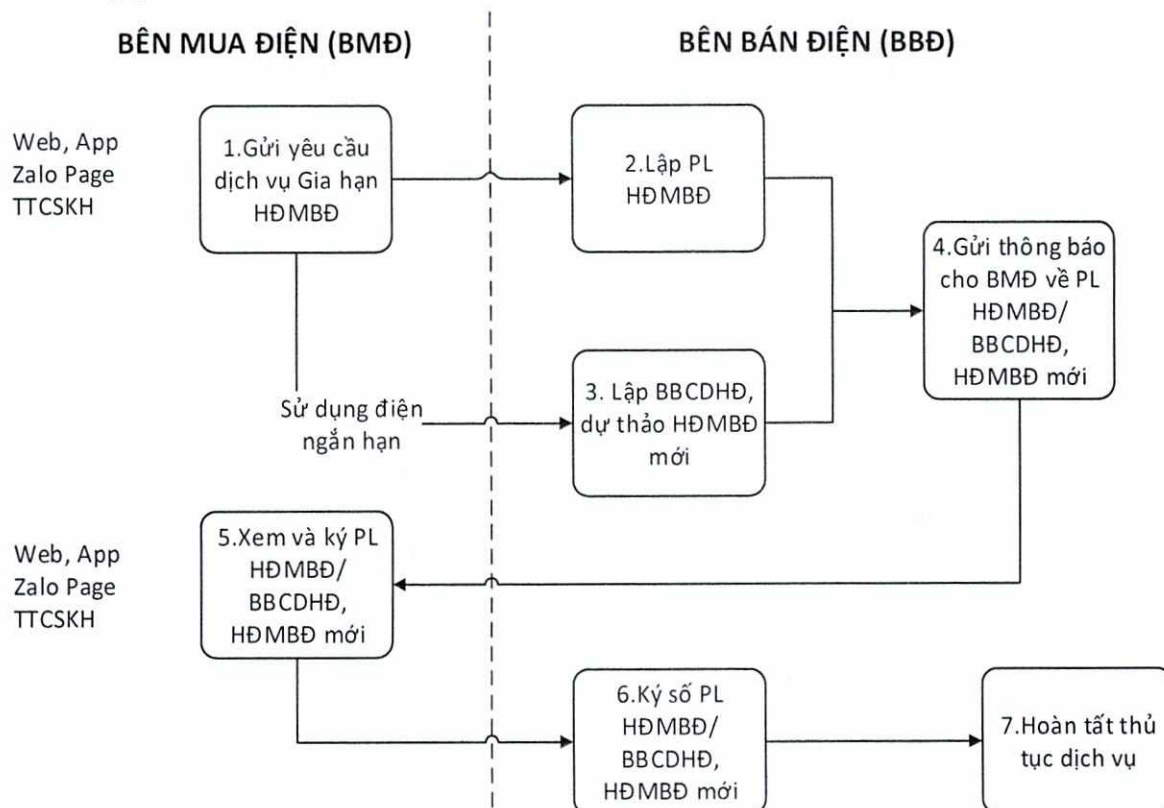


thức điện tử

Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ Thay đổi thông tin đăng ký.

## Điều 15. Dịch vụ Gia hạn HĐMBĐ

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu dịch vụ Gia hạn HĐMBĐ:** BMD truy cập website hoặc Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, chọn dịch vụ Gia hạn hợp đồng. Nhập các thông tin đăng ký dịch vụ và tải các tài liệu lên theo quy định.

**Bước 2. Lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng:** BBĐ thực hiện lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng.

**Bước 3. Lập BBCDHD, dự thảo HĐMBĐ mới:** Trong trường hợp BMD sử dụng điện gián hạn bị hết hạn hợp đồng cần phải thực hiện thanh lý hợp đồng cũ và ký hợp đồng mới thì BBĐ thực hiện Lập dự thảo hợp đồng mua bán điện mới cho BMD (có kèm biên bản chấm dứt hợp đồng cũ).

**Bước 4. Gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng/BBCDHD, HĐMBĐ mới:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng hoặc Biên bản chấm dứt hợp đồng và dự thảo hợp đồng mới qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 5. Xem và ký Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng/BBCDHD, HĐMBĐ mới:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng hoặc Biên bản chấm dứt hợp đồng và dự thảo hợp đồng mới và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 6. Ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng/BBCDHD, HĐMBĐ mới:** BBĐ ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng hoặc Biên bản chấm dứt hợp đồng và dự thảo hợp đồng mới.

**Bước 7. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMĐ được điện tử hóa

a) Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng.

b) Biên bản chấm dứt hợp đồng mua bán điện (trường hợp sử dụng điện ngắn hạn).

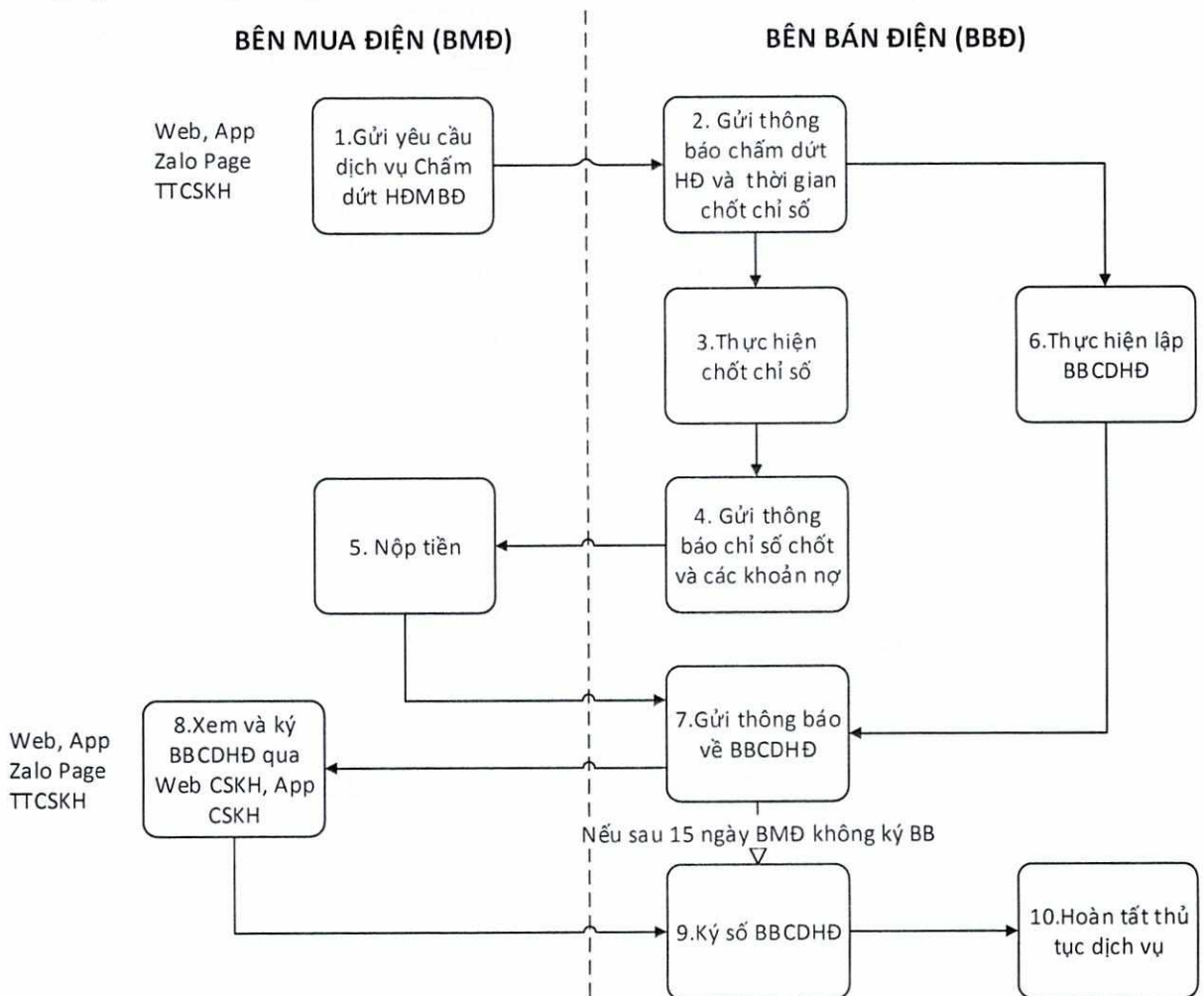
c) Hợp đồng mua bán điện mục đích sinh hoạt/ngoài sinh hoạt (trường hợp sử dụng điện ngắn hạn).

4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMĐ cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử

Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ Gia hạn hợp đồng.

## Điều 16. Dịch vụ Chấm dứt HĐMBĐ

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu dịch vụ Chấm dứt HĐMBĐ:** BMD truy cập website hoặc Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, chọn dịch vụ Chấm dứt hợp đồng. Nhập các thông tin đăng ký dịch vụ và tải các tài liệu lên theo quy định.

**Bước 2. Gửi thông báo chấm dứt HĐ và thời gian chốt chỉ số:** Gửi thông báo cho BMD về việc chấm dứt hợp đồng và thời gian chốt chỉ số.

**Bước 3. Thực hiện chốt chỉ số:** Thực hiện chốt chỉ số.

**Bước 4. Gửi thông báo chỉ số chốt và các khoản nợ:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về chỉ số chốt và các khoản nợ qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 5. Nộp tiền:** BMD thanh toán tiền điện còn nợ.

**Bước 6. Thực hiện lập BBCDHD:** BBĐ thực hiện lập biên bản chấm dứt hợp đồng.

**Bước 7. Gửi thông báo về BBCDHD:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về biên bản chấm dứt hợp đồng.

**Bước 8. Xem và ký BBCDHD qua Web CSKH, App CSKH:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung BBCDHD và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.



**Bước 9. Ký số BBCDHD:** BBĐ ký số biên bản chấm dứt hợp đồng.

**Bước 10. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMĐ được điện tử hóa

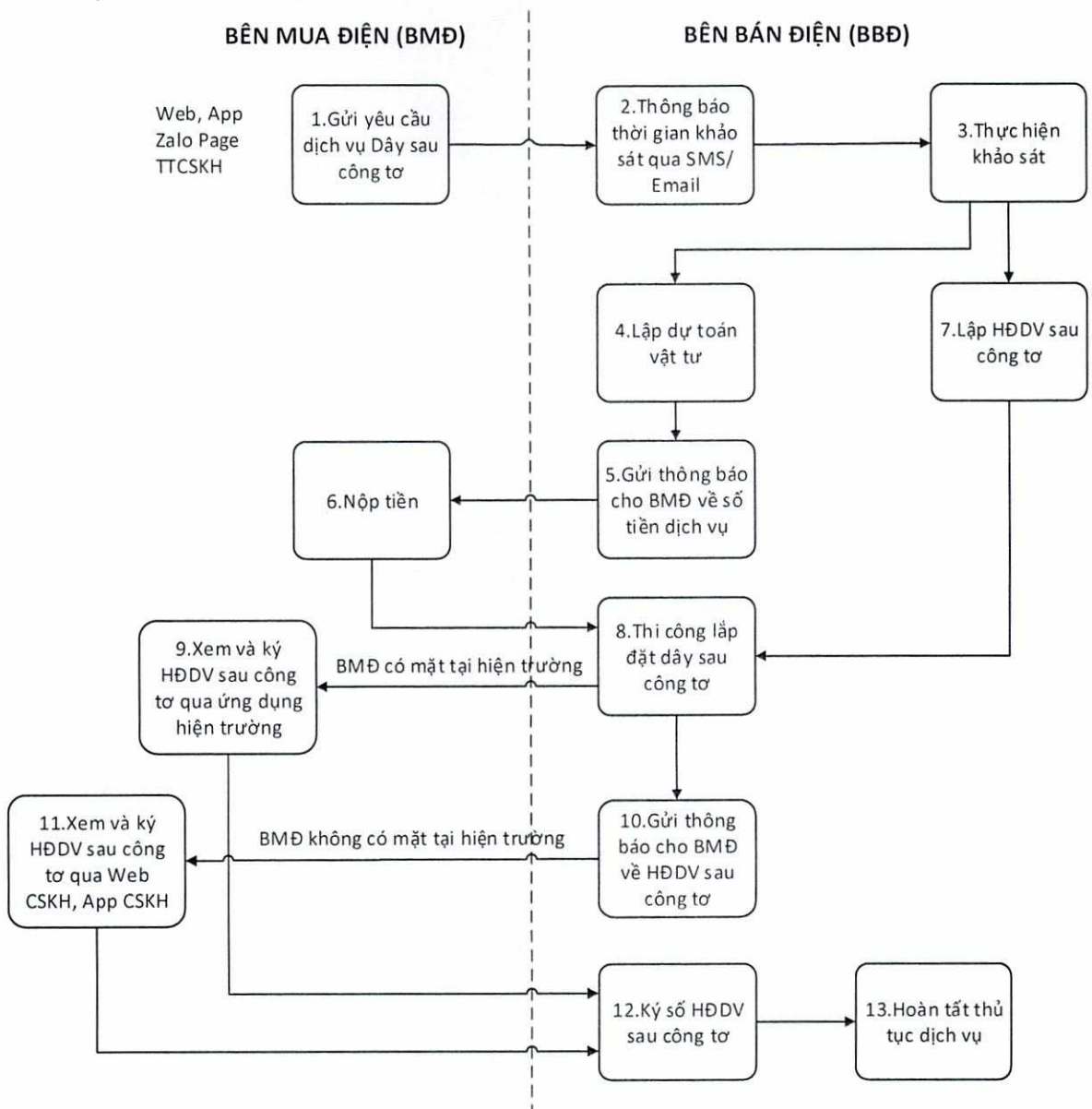
Biên bản chấm dứt hợp đồng mua bán điện.

4. Các loại hồ sơ giấy tờ của BMĐ cung cấp được tổ chức lưu trữ theo phương thức điện tử

Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ Chấm dứt hợp đồng.

## Điều 17. Dịch vụ lắp đặt dây dẫn từ sau công tơ đến nhà KH

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Gửi yêu cầu dịch vụ Dây sau công tơ:** BMD đăng ký dịch vụ này ở bất kỳ thời điểm nào của các dịch vụ cấp điện hạ áp, dịch vụ thay đổi công suất sử dụng điện, thay đổi vị trí thiết bị đo đếm. BMD truy cập website hoặc Ứng dụng CSKH App Mobile (App), Zalo page, chọn dịch vụ Dây sau công tơ. Nhập các thông tin đăng ký dịch vụ và tải các tài liệu lên theo quy định.

**Bước 2. Thông báo thời gian khảo sát qua SMS/Email:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về thời gian thực hiện khảo sát.

**Bước 3. Thực hiện khảo sát:** BBĐ thực hiện khảo sát.

**Bước 4. Lập dự toán vật tư:** BBĐ thực hiện lập dự toán vật tư.

**Bước 5. Gửi thông báo cho BMD về số tiền dịch vụ:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về số tiền cần phải nộp qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 6. Nộp tiền:** BMD thực hiện thanh toán tiền dịch vụ dây sau công tơ.

**Bước 7. Lập HDDV sau công tơ:** BBĐ thực hiện lập dự thảo hợp đồng dịch vụ sau công tơ.

**Bước 8. Thi công lắp đặt dây sau công tơ:** BBĐ thực hiện thi công lắp đặt dây sau công tơ.

**Bước 9. Xem và ký HDDV sau công tơ qua ứng dụng hiện trường:** Trường hợp BMĐ có mặt tại địa điểm cấp điện trong quá trình thi công, BBĐ và BMĐ sẽ xem, thống nhất nội dung Hợp đồng dịch vụ sau công tơ và sau đó BMĐ thực hiện ký số xác nhận giao dịch ngay tại hiện trường bằng OTP.

**Bước 10. Gửi thông báo cho BMĐ về HDDV sau công tơ:** Trường hợp BMĐ không có mặt tại địa điểm cấp điện trong quá trình thi công, BBĐ sẽ gửi thông báo cho BMĐ về Hợp đồng dịch vụ sau công tơ và thống nhất nội dung.

**Bước 11. Xem và ký HDDV sau công tơ qua Web CSKH, App CSKH:** BMĐ thực hiện đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung hợp đồng dịch vụ sau công tơ và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMĐ sẽ phản hồi lại cho bên dịch vụ điện trên giao diện phần mềm.

**Bước 12. Ký số HDDV sau công tơ:** BBĐ ký số hợp đồng dịch vụ sau công tơ.

**Bước 13. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ  
3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMĐ được điện tử hóa  
Hợp đồng dịch vụ dây sau công tơ.

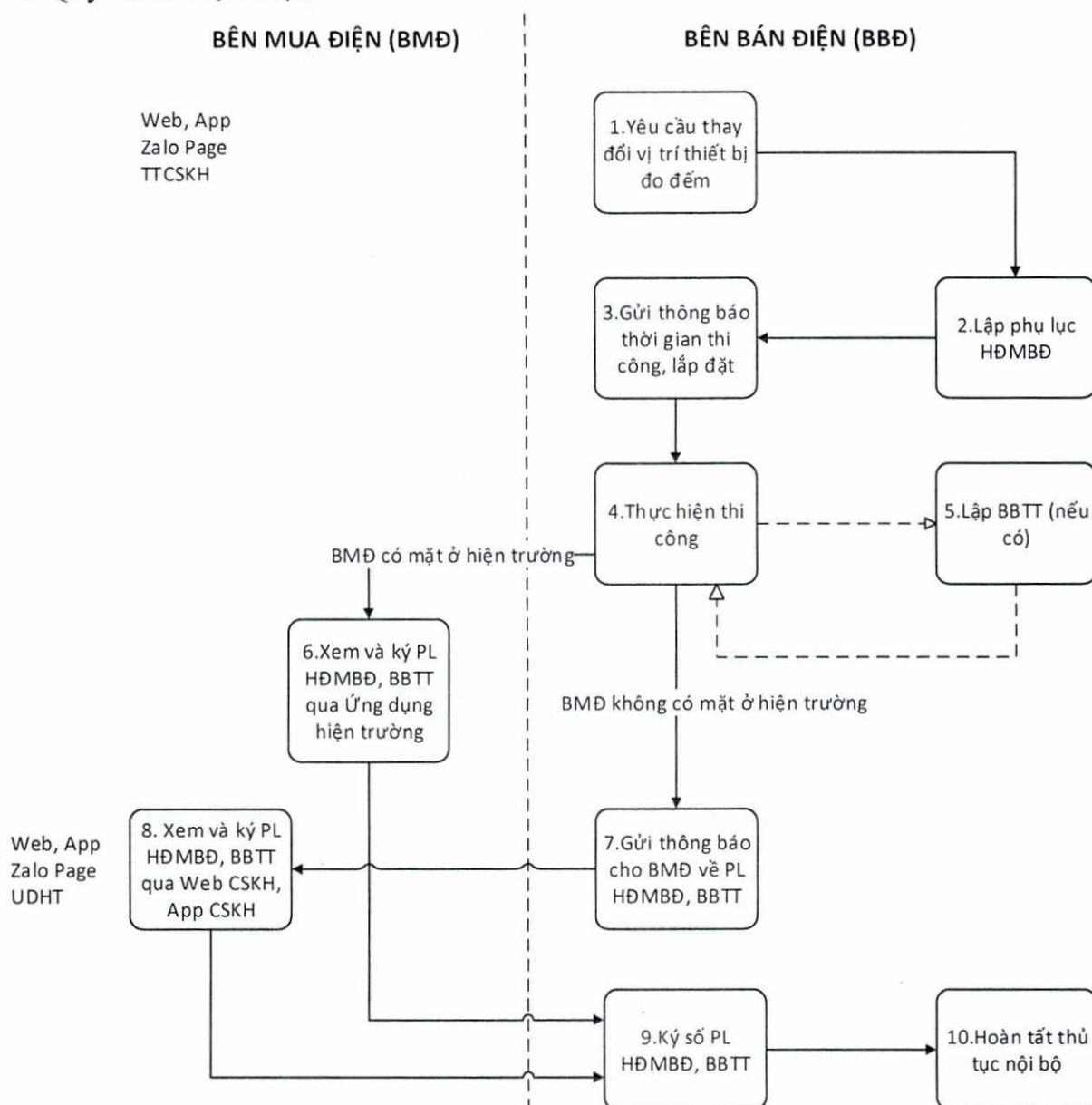


## CHƯƠNG III QUY TRÌNH THỰC HIỆN

### NGHIỆP VỤ NỘI BỘ THEO PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ

#### Điều 18. Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm/Treo tháo thiết bị đo đếm

##### 1. Quy trình thực hiện



##### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Yêu cầu Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm:** BBĐ rà soát và yêu cầu thay đổi vị trí thiết bị đo đếm theo yêu cầu nghiệp vụ nội bộ.

**Bước 2. Lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm:** BBĐ thực hiện lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm.

**Bước 3. Gửi thông báo thời gian thi công, lắp đặt:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm và thời gian thực hiện thi công qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 4. Thực hiện thi công:** BBĐ thực hiện thi công lắp đặt tại hiện trường.

**Bước 5. Lập BBTT:** BBĐ thực hiện lập BBTT trong trường hợp có treo tháo

thiết bị đo đếm.

**Bước 6. Xem và ký PACĐ, HĐMBĐ, BBTT qua Ứng dụng hiện trường:** Trường hợp BMD có mặt tại địa điểm sử dụng điện trong quá trình thi công, BBĐ và BMD sẽ xem, thống nhất nội dung phụ lục Hợp đồng mua bán điện, Biên bản treo tháo và sau đó BMD thực hiện ký số xác nhận giao dịch ngay tại hiện trường bằng OTP.

**Bước 7. Gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm, BBTT:** Trường hợp BMD không có mặt tại địa điểm sử dụng điện trong quá trình thi công, BBĐ sẽ gửi thông báo cho BMD về các hồ sơ, giấy tờ dịch vụ cần xem và thống nhất nội dung.

**Bước 8. Xem và ký Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm, BBTT qua Web CSKH, App CSKH:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm, Biên bản treo tháo. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 9. Ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm, BBTT:** BBĐ ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm, Biên bản treo tháo.

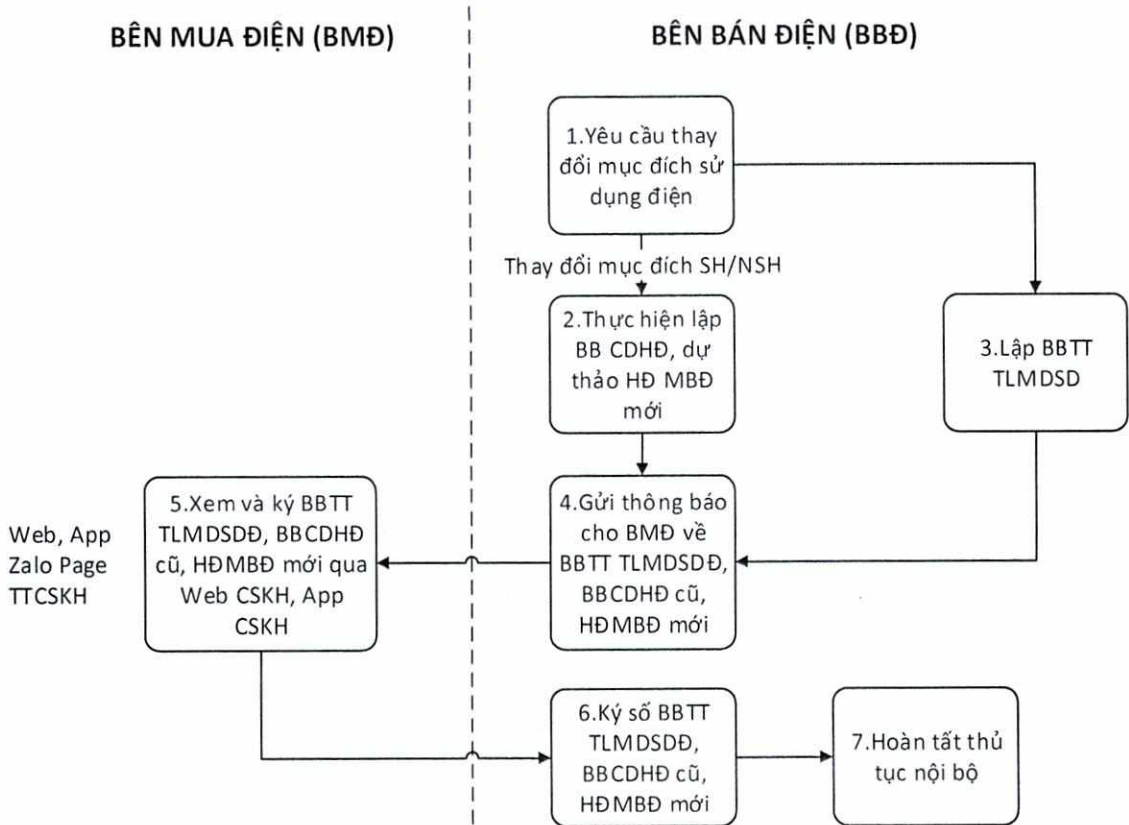
**Bước 10. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ.

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMD được điện tử hóa bao gồm:

- a) Phụ lục sửa đổi, bổ sung về vị trí thiết bị đo đếm.
- b) Biên bản treo tháo thiết bị đo đếm.

## Điều 19. Kiểm tra mục đích sử dụng điện

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Yêu cầu Thay đổi mục đích sử dụng điện:** BBĐ rà soát và yêu cầu thay đổi mục đích sử dụng điện theo yêu cầu nghiệp vụ nội bộ.

**Bước 2. Thực hiện lập BB CDHĐ, dự thảo HĐ MBĐ mới:** Trong trường hợp BMD cần phải thay đổi mục đích sử dụng điện từ sinh hoạt sang ngoài sinh hoạt hoặc ngược lại thì BBĐ thực hiện Lập dự thảo hợp đồng mua bán điện mới và biên bản chấm dứt hợp đồng cũ cho BMD.

**Bước 3. Lập BBTT TLMDSD:** BBĐ thực hiện lập biên bản thỏa thuận tỷ lệ mục đích sử dụng điện.

**Bước 4. Gửi thông báo cho BMD về BBTT TLMDSDĐ, BBCDHĐ cũ, HĐMBĐ mới:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về BBTTTL MĐSDĐ hoặc BBCDHĐ cũ và HĐMBĐ mới qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 5. Xem và ký BBTT TLMDSDĐ, BBCDHĐ cũ, HĐMBĐ mới qua Web CSKH, App CSKH:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung BBTTTL MĐSDĐ hoặc BBCDHĐ cũ và HĐMBĐ mới và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 6. Ký số BBTT TLMDSDĐ, BBCDHĐ cũ, HĐMBĐ mới:** BBĐ ký số BBTTTL MĐSDĐ hoặc BBCDHĐ cũ và HĐMBĐ mới.

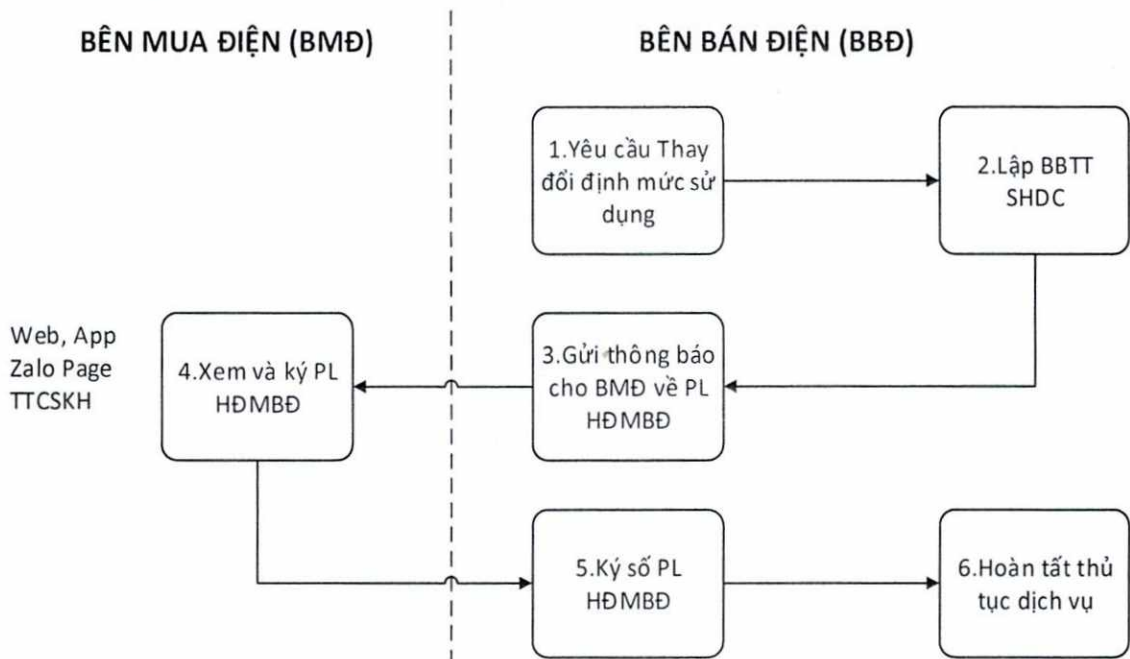
**Bước 7. Hoàn tất thủ tục nội bộ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ.



3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBD và BMD được điện tử hóa
- a) Biên bản thỏa thuận tỷ lệ mục đích sử dụng điện.
  - b) Biên bản chấm dứt hợp đồng mua bán điện.
  - c) Hợp đồng mua bán điện mục đích sinh hoạt/ngoài mục đích sinh hoạt.

## Điều 20. Kiểm tra định mức sử dụng điện

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Yêu cầu Thay đổi định mức sử dụng:** BBĐ rà soát và yêu cầu thay đổi định mức sử dụng điện theo yêu cầu nghiệp vụ nội bộ.

**Bước 2. Lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ:** BBĐ thực hiện lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ.

**Bước 3. Gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 4. Xem và ký Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 5. Ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ:** BBĐ ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ.

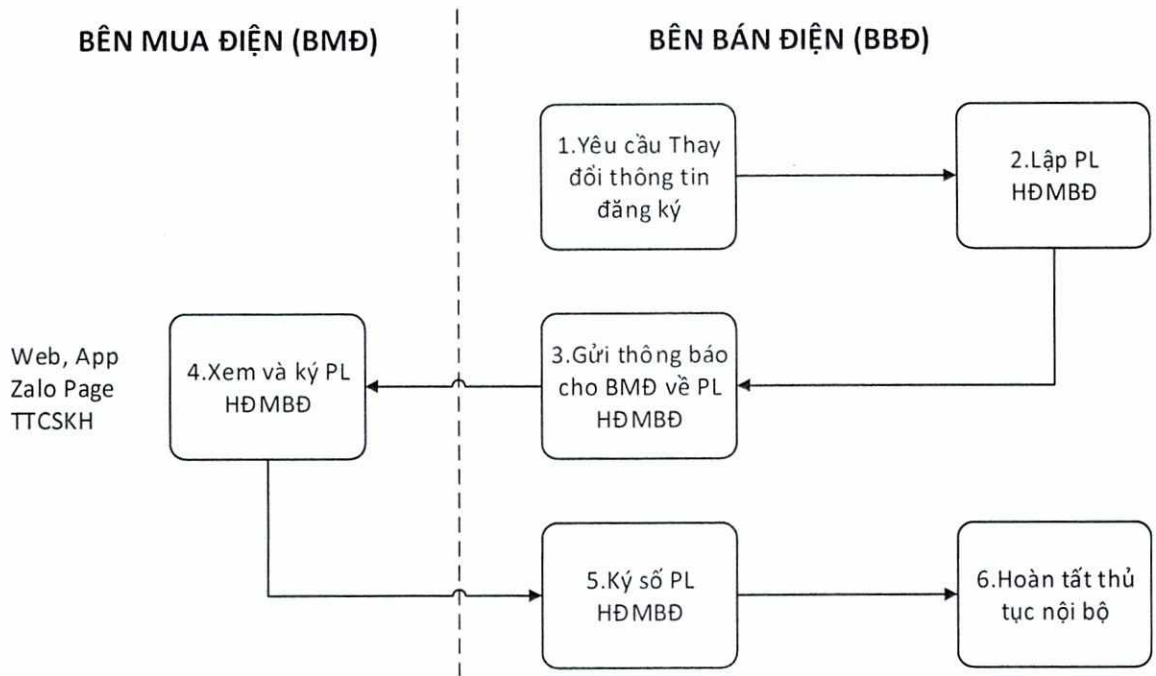
**Bước 6. Hoàn tất thủ tục dịch vụ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMD được điện tử hóa

Phụ lục sửa đổi, bổ sung về số hộ dùng chung công tơ.

## Điều 21. Thay đổi thông tin khách hàng

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Yêu cầu Thay đổi thông tin đăng ký:** BBĐ rà soát và yêu cầu thay đổi định thông tin đã đăng ký của BMD theo yêu cầu nghiệp vụ nội bộ.

**Bước 2. Lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH:** BBĐ thực hiện lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH.

**Bước 3. Gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 4. Xem và ký Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 5. Ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH:** BBĐ ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH.

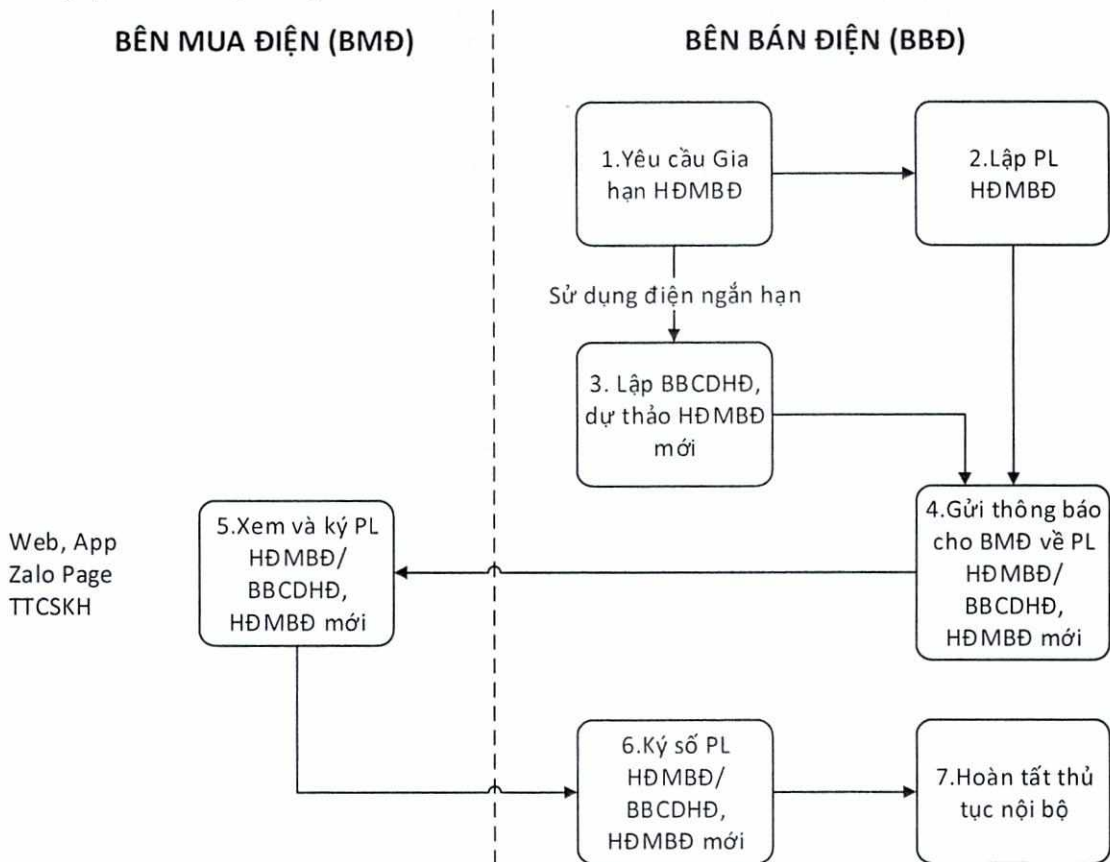
**Bước 6. Hoàn tất thủ tục nội bộ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ.

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMD được điện tử hóa Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thông tin KH.



## Điều 22. Gia hạn HĐMBĐ

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Yêu cầu gia hạn HĐMBĐ:** BBĐ rà soát và yêu cầu gia hạn hợp đồng theo yêu cầu nghiệp vụ nội bộ

**Bước 2. Lập PL HĐMBĐ:** BBĐ thực hiện lập Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng

**Bước 3. Lập BBCDHĐ, dự thảo HĐMBĐ mới:** Trong trường hợp BMD sử dụng điện ngắn hạn bị hết hạn hợp đồng cần phải thực hiện thanh lý hợp đồng cũ và ký hợp đồng mới thì BBĐ thực hiện Lập dự thảo hợp đồng mua bán điện mới cho BMD (có kèm biên bản chấm dứt hợp đồng cũ)

**Bước 4. Gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng/BBCDHĐ, HĐMBĐ mới:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng hoặc Biên bản chấm dứt hợp đồng và dự thảo hợp đồng mới qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 5. Xem và ký Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng/BBCDHĐ, HĐMBĐ mới:** BMD đăng nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng hoặc Biên bản chấm dứt hợp đồng và dự thảo hợp đồng mới và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMD sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 6. Ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng/BBCDHĐ, HĐMBĐ mới:** BBĐ ký số Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng hoặc Biên bản chấm dứt hợp đồng và dự thảo hợp đồng mới.

**Bước 7. Hoàn tất thủ tục nội bộ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMĐ được điện tử hóa

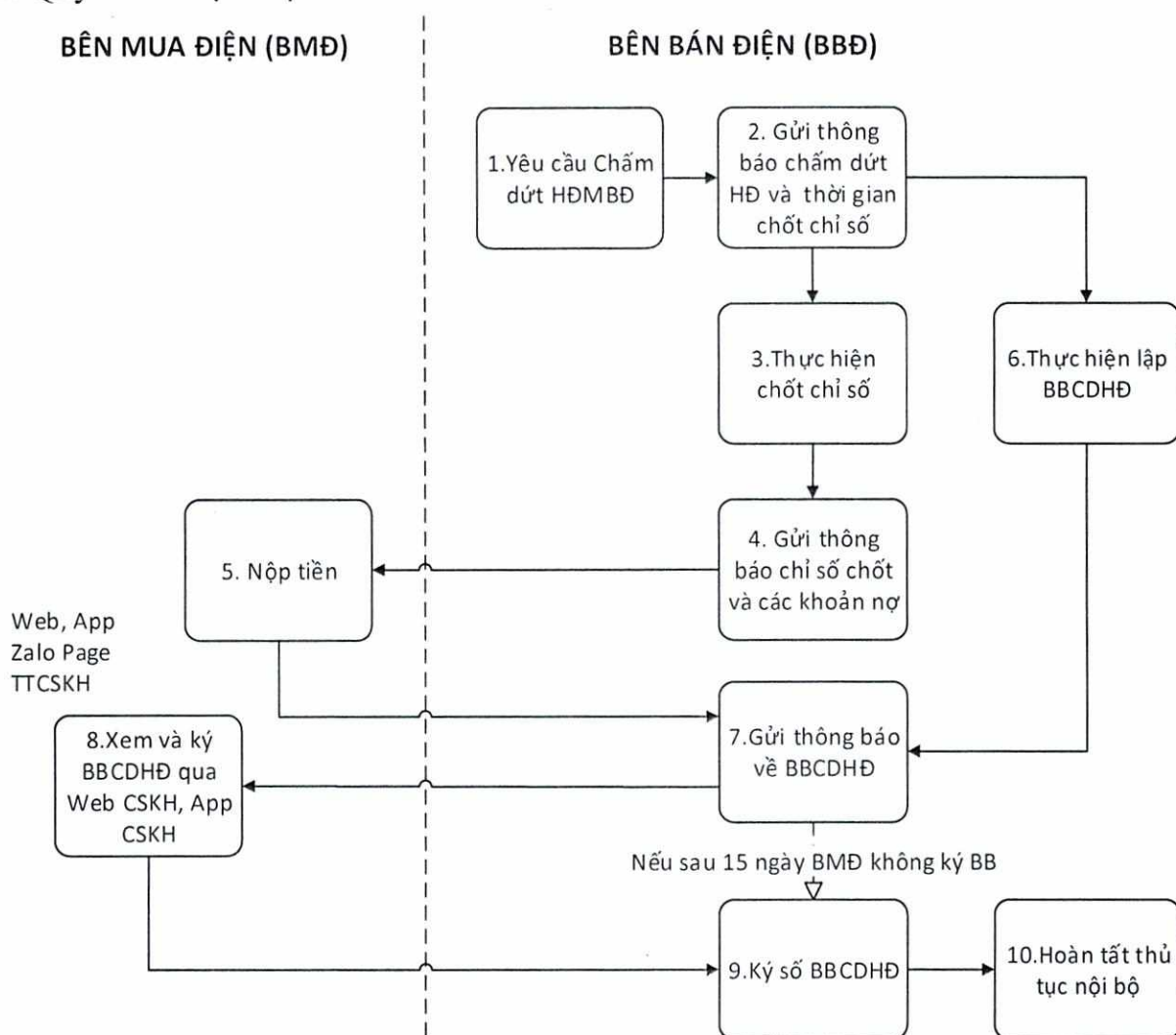
a) Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thời hạn hợp đồng.

b) Biên bản chấm dứt hợp đồng mua bán điện (trường hợp sử dụng điện ngắn hạn).

c) Hợp đồng mua bán điện mục đích sinh hoạt/ngoài sinh hoạt (trường hợp sử dụng điện ngắn hạn).

## Điều 23. Chấm dứt HĐMBĐ

### 1. Quy trình thực hiện



### 2. Diễn giải các bước trong quy trình thực hiện

**Bước 1. Yêu cầu Chấm dứt HĐMBĐ:** BBĐ rà soát và yêu cầu Chấm dứt hợp đồng theo yêu cầu nghiệp vụ nội bộ.

**Bước 2. Gửi thông báo chấm dứt HĐ và thời gian chốt chỉ số:** Gửi thông báo cho BMD về việc chấm dứt hợp đồng và thời gian chốt chỉ số.

**Bước 3. Thực hiện chốt chỉ số:** Thực hiện chốt chỉ số.

**Bước 4. Gửi thông báo chỉ số chốt và các khoản nợ:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về chỉ số chốt và các khoản nợ qua Email/SMS/App/Zalo page.

**Bước 5. Nộp tiền:** BMD thanh toán tiền điện còn nợ.

**Bước 6. Thực hiện lập BBCDHĐ:** BBĐ thực hiện lập biên bản chấm dứt hợp đồng.

**Bước 7. Gửi thông báo về BBCDHĐ:** BBĐ gửi thông báo cho BMD về biên bản chấm dứt hợp đồng.

**Bước 8. Xem và ký BBCDHĐ qua Web CSKH, App CSKH:** BMD đăng



nhập vào Web CSKH/Ứng dụng CSKH App Mobile để xem nội dung BBCDHD và ký số. Trường hợp cần hiệu chỉnh nội dung, BMĐ sẽ phản hồi lại cho BBĐ trên giao diện phần mềm.

**Bước 9. Ký số BBCDHD:** BBĐ ký số biên bản chấm dứt hợp đồng.

**Bước 10. Hoàn tất thủ tục nội bộ:** BBĐ hoàn tất các thủ tục nội bộ.

3. Các hồ sơ giấy tờ ký kết giữa BBĐ và BMĐ được điện tử hóa  
Biên bản chấm dứt hợp đồng mua bán điện.

## CHƯƠNG IV

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### Điều 24. Tổ chức thực hiện

1. Các Đơn vị áp dụng trực tiếp Quy trình này và được ban hành hướng dẫn thực hiện những nội dung đặc thù của đơn vị chưa được quy định tại Quy trình này. Hướng dẫn của Đơn vị không được trái quy định pháp luật, quy định của EVN và quy định tại Quy trình này.

2. Quy trình này là cơ sở để Người đại diện vận dụng, có ý kiến khi xây dựng và biểu quyết ban hành quy định có nội dung liên quan đến Quy trình này tại đơn vị mình.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về EVN (Ban Kinh doanh) để xem xét bổ sung, sửa đổi cho phù hợp.

