

QUYẾT ĐỊNH
**Về việc ban hành Quy trình kinh doanh điện năng
áp dụng 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;

Căn cứ Nghị quyết số 393/NQ-HĐTV ngày 19/8/2021 của Hội đồng thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc thông qua Quy trình kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia 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 kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày kể từ ngày ký. Quyết định số 1050/QĐ-EVN ngày 07/9/2017 của Tổng giám đốc Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc ban hành Quy trình kinh doanh điện năng; Quyết định số 869/QĐ-EVN ngày 28/6/2019 về việc 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 hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Các Phó Tổng giám đốc EVN, Trưởng các Ban thuộc Hội đồng thành viên EVN, Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng thuộc Cơ quan EVN, Giám đốc các đơn vị trực thuộc EVN; Hội đồng thành viên/Chủ tịch công ty, Tổng giám đốc/Giám đốc Công ty TNHH MTV cấp II và Công ty TNHH MTV cấp III; Người đại diện phần vốn của EVN, của Công ty TNHH MTV cấp II thuộc EVN tại các công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đảng ủy Tập đoàn (để b/c);
- HĐTV (để b/c);
- CĐĐLVN;
- Các KSVNN;
- Lưu: VT, KD.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Trần Đình Nhân

MỤC LỤC

PHẦN I – QUY ĐỊNH CHUNG.....	9
<i>Chương I. ĐIỀU KHOẢN CHUNG</i>	9
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh	9
Điều 2. Đối tượng áp dụng	9
Điều 3. Giải thích từ ngữ và chữ viết tắt.	9
Điều 4. Nguyên tắc chung	14
Điều 5. Kết cấu của Quy trình kinh doanh điện năng	15
<i>Chương II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.....</i>	15
Điều 6. Trách nhiệm của EVN	15
Điều 7. Trách nhiệm của các Đơn vị Điện lực, Người đại diện.	15
PHẦN II – QUY TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG.....	16
<i>Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG.....</i>	16
Điều 1. Nguyên tắc chăm sóc khách hàng.....	16
Điều 2. Yêu cầu chăm sóc khách hàng.....	16
<i>Chương II. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THEO NHÓM</i>	17
Điều 3. Chính sách Chăm sóc khách hàng	17
Điều 4. Phân nhóm khách hàng	17
Điều 5. Các chính sách CSKH cho các nhóm khách hàng.....	18
<i>Chương III. THỰC HIỆN CSKH QUA CÁC KÊNH TƯƠNG TÁC</i>	19
Điều 6. Yêu cầu kênh tương tác	19
Điều 7. CSKH khi giao dịch trực tiếp, tổng đài	20
Điều 8. CSKH qua các kênh dịch vụ điện tử.....	20
Điều 9. Trách nhiệm của các đơn vị tham gia CSKH	20
<i>Chương IV: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....</i>	23
Điều 10. Tiếp nhận các phản hồi của khách hàng về dịch vụ điện	23
Điều 11. Đánh giá chất lượng.....	23
<i>Phụ lục I. LUU ĐỒ THỰC HIỆN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG</i>	25
PHẦN III – QUY TRÌNH CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN.....	26
<i>Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG.....</i>	26
Điều 1. Yêu cầu về các dịch vụ điện	26
Điều 2. Thẩm quyền ký kết thỏa thuận đấu nối và HĐMBĐ	26
Điều 3. Các loại hợp đồng	26

Điều 4.	Chủ thẻ ký kết HĐMBĐ	27
Điều 5.	Bảo đảm thực hiện hợp đồng	27
Điều 6.	Thời hạn và hiệu lực HĐMBĐ	28
Điều 7.	Chấm dứt HĐMBĐ.....	28
Điều 8.	Kiểm tra thực hiện HĐMBĐ	29
<i>Chương II. QUY TRÌNH THỰC HIỆN DỊCH VỤ</i>		29
Điều 9.	Cáp điện mới hạ áp	29
Điều 10.	Cáp điện mới trung áp.....	30
Điều 11.	Cáp điện từ lưới điện cao áp	30
Điều 12.	Cáp điện theo yêu cầu mua điện ngoài lãnh thổ Việt Nam	31
Điều 13.	Thay đổi công suất sử dụng điện	32
Điều 14.	Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm	32
Điều 15.	Thay đổi mục đích sử dụng điện.....	33
Điều 16.	Thay đổi định mức sử dụng điện	33
Điều 17.	Thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ	33
Điều 18.	Thay đổi thông tin.....	34
Điều 19.	Gia hạn HĐMBĐ	34
Điều 20.	Chấm dứt HĐMBĐ trước thời hạn	34
Điều 21.	Lắp đặt dây điện từ sau công tơ đến nhà KH.....	35
<i>Phụ lục I. CÁC LUU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN</i>		36
1.1.	Lưu đồ thực hiện cáp điện mới hạ áp	36
1.2.	Lưu đồ thực hiện cáp điện mới trung áp.....	37
1.3.	Lưu đồ thực hiện thay đổi công suất sử dụng điện	38
1.4.	Lưu đồ thực hiện thay đổi vị trí thiết bị đo đếm	39
1.5.	Lưu đồ thực hiện thay đổi mục đích sử dụng điện	40
1.6.	Lưu đồ thực hiện thay đổi định mức sử dụng điện.....	41
1.7.	Lưu đồ thực hiện thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ	42
1.8.	Lưu đồ thực hiện thay đổi thông tin	43
1.9.	Lưu đồ thực hiện gia hạn HĐMBĐ	44
1.10.	Lưu đồ thực hiện chấm dứt HĐMBĐ trước thời hạn	45
1.11.	Lưu đồ thực hiện lắp đặt dây điện từ sau công tơ đến nhà KH	46
<i>Phụ lục II. CÁC MẪU HĐMBĐ CỦA QUY TRÌNH CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN</i>		47
2.1.	Mẫu HĐMBĐ phục vụ mục đích sinh hoạt.....	47

2.2.	Mẫu HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt.....	53
2.3.	Mẫu hợp đồng đầu tư xây dựng công trình điện phục vụ cho hoạt động mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt.....	73
PHẦN IV – QUY TRÌNH QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO ĐÊM		85
<i>Chương I. QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO ĐÊM BÁN ĐIỆN CHO KHÁCH HÀNG</i>		<i>85</i>
Điều 1.	Trách nhiệm phân cấp quản lý	85
Điều 2.	Quản lý TBĐĐ	85
Điều 3.	Lắp đặt TBĐĐ	85
Điều 4.	Thủ tục và trình tự treo tháo TBĐĐ	86
Điều 5.	Quản lý niêm phong hộp đấu dây, hộp bảo vệ TBĐĐ	86
Điều 6.	Kiểm định TBĐĐ.....	87
Điều 7.	Cài đặt công tơ điện tử có khả năng lập trình.....	87
Điều 8.	Quản lý vận hành HTTTS.....	87
Điều 9.	Đồng bộ thời gian công tơ điện tử có đồng hồ thời gian thực	88
Điều 10.	Kiểm tra TBĐĐ.	89
<i>Chương II. QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO ĐÊM RẠNH GIỚI GIAO NHẬN ĐIỆN NĂNG GIỮA CÁC ĐƠN VỊ ĐIỆN LỰC</i>		<i>90</i>
Điều 11.	Trách nhiệm của các đơn vị trong việc đầu tư, lắp đặt, quản lý vận hành TBĐĐ và HTTTS.....	90
Điều 12.	Xác định vị trí đo đếm ranh giới	90
Điều 13.	Thực hiện thỏa thuận thiết kế HTĐĐ và HTTTS.....	91
Điều 14.	Lắp đặt, nghiệm thu TBĐĐ và HTTTS.....	91
Điều 15.	Cài đặt thông số và quản lý mật khẩu công tơ.....	91
Điều 16.	Quản lý vận hành TBĐĐ, HTTTS.....	92
Điều 17.	Cài đặt thay đổi thông số hoặc thay thế TBĐĐ	92
Điều 18.	Xử lý sự cố TBĐĐ	93
Điều 19.	Kiểm định định kỳ TBĐĐ	94
Điều 20.	Kiểm định TBĐĐ theo yêu cầu	95
Điều 21.	Thiết lập, điều chỉnh phương thức giao nhận điện năng	95
Điều 22.	Thu thập và cung cấp số liệu đo đếm ranh giới giao nhận điện giữa các Đơn vị Điện lực.....	96
Điều 23.	Phân quyền truy xuất số liệu trên KDLĐĐ	96
Điều 24.	Khai báo, cập nhật thông tin điểm đo vào HTTTS và KDLĐĐ ..	97

Điều 25. Trình tự khai báo, cập nhật phương thức giao nhận điện năng trên KDLĐĐ	97
Điều 26. Thu thập và cung cấp SLĐĐ hàng ngày về KDLĐĐ	97
Điều 27. Tổng hợp điện năng giao nhận trong tháng trên KDLĐĐ.....	98
Điều 28. Thời điểm giao nhận điện năng chính thức của công trình điện	98
<i>Phụ lục I: QUY UỚC CHIỀU GIAO NHẬN ĐIỆN NĂNG VÀ CÀI ĐẶT THÔNG SỐ CÔNG TƠ ĐIỆN TỬ.....</i>	99
<i>Phụ lục II. CÁC PHƯƠNG PHÁP UỚC LUỢNG SẢN LUỢNG ĐIỆN KHÔNG QUA ĐO ĐÊM TRONG TRƯỜNG HỢP SỰ CÓ HOẶC TREO THÁO, KIỂM ĐỊNH TBĐĐ.....</i>	103
<i>Phụ lục III. THU THẬP VÀ CUNG CẤP SỐ LIỆU ĐO ĐÊM RẠNH GIỚI GIAO NHẬN ĐIỆN GIỮA CÁC ĐƠN VỊ ĐIỆN LỰC.....</i>	106
<i>Phụ lục IV. CÁC LUU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO ĐÊM</i>	109
4.1. Lưu đồ quá trình quản lý thiết bị thiết bị đo đếm	109
4.2. Lưu đồ trình tự và thủ tục treo tháo TBĐĐ	110
4.3. Lưu đồ trình tự kiểm định định kỳ TBĐĐ.....	111
4.4. Lưu đồ trình tự đồng bộ thời gian công tơ.....	112
4.5. Lưu đồ trình tự kiểm tra thiết bị đo đếm theo yêu cầu của khách hàng	113
4.6. Lưu đồ trình tự kiểm tra và xử lý TBĐĐ.....	114
PHẦN V – QUY TRÌNH GHI CHỈ SỐ CÔNG TƠ.....	115
Điều 1. Các hình thức GCS	115
Điều 2. Trình tự thực hiện ghi chỉ số công tơ:	115
Điều 3. Lập lịch GCS	115
Điều 4. Thời gian GCS phục vụ công tác quản lý điều hành	115
Điều 5. Thời gian GCS phục vụ phát hành hóa đơn.....	115
Điều 6. Lập và quản lý sổ GCS	116
Điều 7. Quản lý và giao nhận dữ liệu GCS	116
Điều 8. Yêu cầu đối với bộ phận/nhân viên GCS	117
Điều 9. Thực hiện GCS	117
Điều 10. Kiểm tra chỉ số trước khi phát hành hóa đơn.....	118
Điều 11. Quản lý, lưu trữ dữ liệu GCS.....	118
Điều 12. Quyền giám sát của khách hàng về việc GCS	118

Điều 13. Phúc tra GCS	119
<i>Phụ lục I. CÁC LUU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH GHI CHỈ SỐ CÔNG TƠ</i>	120
1.1. Lưu đồ quá trình ghi chỉ số công tơ.....	120
1.2. Lưu đồ thực hiện ghi chỉ số công tơ.....	121
1.3. Lưu đồ thực hiện phúc tra ghi chỉ số	122
PHẦN VI – QUY TRÌNH LẬP HÓA ĐƠN TIỀN ĐIỆN.....	123
<i>Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG.....</i>	123
Điều 1. Hóa đơn tiền điện.....	123
Điều 2. Hóa đơn tiền điện sử dụng hình thức HĐĐT	123
<i>Chương II. LẬP HÓA ĐƠN TIỀN ĐIỆN</i>	123
Điều 3. Trình tự thực hiện lập hóa đơn tiền điện	123
Điều 4. Tính toán hóa đơn tiền điện năng tác dụng.....	123
Điều 5. Tính toán hóa đơn tiền mua công suất phản kháng	125
Điều 6. Quy định cách lập hóa đơn tiền điện	125
Điều 7. Lập biên nhận thanh toán tiền điện.....	126
Điều 8. Lập bảng kê hóa đơn tiền điện.....	126
Điều 9. Kiểm tra, lập, phát hành bảng kê hóa đơn tiền điện và hóa đơn tiền điện	127
Điều 10. Giao nhận dữ liệu hóa đơn, Biên nhận thanh toán	127
Điều 11. Trình tự, thủ tục điều chỉnh hóa đơn	127
Điều 12. Chuyển từ HĐĐT sang hóa đơn giấy	129
<i>Chương III. KHỞI TẠO, SỬ DỤNG HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ VÀ ÁP DỤNG QR CODE.....</i>	129
Điều 13. Quy định về ký hiệu mẫu số, ký hiệu và số thứ tự hóa đơn tiền điện áp dụng HĐĐT theo Thông tư số 32/2011/TT-BTC	129
Điều 14. Quy định về ký hiệu mẫu số, ký hiệu và số thứ tự hóa đơn tiền điện áp dụng HĐĐT theo Thông tư số 68/2019/TT-BTC	129
Điều 15. Phân bổ ký hiệu hoá đơn tiền điện.....	130
Điều 16. Khởi tạo số hoá đơn tiền điện	130
Điều 17. Cấp phát và quản lý số hoá đơn tiền điện.....	131
Điều 18. Ngừng sử dụng hoá đơn tiền điện.....	131
Điều 19. Áp dụng QR Code trong Hóa đơn tiền điện	131
<i>Phụ lục I. LUU ĐỒ LẬP HÓA ĐƠN TIỀN ĐIỆN</i>	134
<i>Phụ lục II. MẪU THÔNG BÁO THANH TOÁN VÀ HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ.....</i>	135

2.1.	Mẫu thông báo thanh toán tiền điện	135
2.2.	Mẫu hóa đơn giá trị gia tăng tiền điện	136
2.3.	Mẫu hóa đơn giá trị gia tăng tiền công suất phản kháng	137
PHẦN VII – QUY TRÌNH THU VÀ THEO DÕI NỢ TIỀN ĐIỆN.....	138	
<i>Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG.....</i>	<i>138</i>	
Điều 1.	Công tác thu và theo dõi nợ	138
Điều 2.	Nguyên tắc chung về thu, nộp, quyết toán tiền điện	138
Điều 3.	Yêu cầu đối với công tác thu và theo dõi nợ tiền điện	138
Điều 4.	Yêu cầu đối với tổ chức trung gian thu hộ tiền điện	139
<i>Chương II. NHIỆM VỤ THU VÀ THEO DÕI NỢ.....</i>	<i>140</i>	
Điều 5.	Nhiệm vụ của bộ phận quản lý thu tiền điện	140
Điều 6.	Nhiệm vụ của bộ phận thu tiền	141
Điều 7.	Nhiệm vụ của bộ phận theo dõi nợ	141
<i>Chương III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN THU TIỀN ĐIỆN.....</i>	<i>142</i>	
Điều 8.	Trình tự thực hiện thu tiền điện:	142
Điều 9.	Việc tổ chức thực hiện thu tiền điện phải đảm bảo	142
Điều 10.	Thu tiền điện	142
<i>Chương IV. QUYẾT TOÁN SỐ TIỀN PHẢI THU VÀ SỐ DƯ NỢ.....</i>	<i>143</i>	
Điều 11.	Thực hiện quyết toán tiền điện	143
Điều 12.	Đối chiếu và kiểm tra số hạch toán.....	144
Điều 13.	Tỷ lệ thu tiền điện	144
Điều 14.	Tỷ lệ nợ tiền điện	145
<i>Chương V. QUẢN LÝ HÓA ĐƠN VÀ THU, NỘP TIỀN ĐIỆN.....</i>	<i>145</i>	
Điều 15.	Hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán	145
Điều 16.	Xử lý mất hóa đơn, biên nhận thanh toán.....	145
Điều 17.	Yêu cầu trong việc quản lý hóa đơn	145
Điều 18.	Quản lý tiền mặt.....	146
Điều 19.	Trách nhiệm của lãnh đạo Đơn vị Điện lực.....	146
<i>Chương VI. THEO DÕI NỢ VÀ XỬ LÝ NỢ KHÓ ĐÒI.....</i>	<i>146</i>	
Điều 20.	Trình tự thực hiện chấm nợ và xóa nợ:.....	146
Điều 21.	Theo dõi chấm xoá nợ.....	146
Điều 22.	Thông kê số "dư nợ, dư có" của khách hàng	147
Điều 23.	Phân tích nguyên nhân số dư nợ tiền điện	147

Điều 24. Xử lý nợ quá hạn.....	148
Điều 25. Xử lý nợ tiền điện khó đòi	148
<i>Phụ lục I. CÁC LUU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH THU VÀ THEO DÕI NỢ TIỀN ĐIỆN</i>	
.....	152
1.1. Lưu đồ quá trình thu tiền điện	152
1.2. Lưu đồ quá trình chấm nợ và xóa nợ.....	153
1.3. Lưu đồ quá trình xử lý nợ tiền điện khó đòi	154
<i>Phụ lục II. MẪU HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THU HỘ TIỀN ĐIỆN QUA KÊNH THANH TOÁN.....</i>	155
PHẦN VIII – QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH ĐIỆN	
.....	178
<i>CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG.....</i>	178
Điều 1. Phạm vi áp dụng Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện.....	178
Điều 2. Nguyên tắc chung	178
<i>CHƯƠNG II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN</i>	178
Điều 3. Điều kiện Bên nhận dịch vụ.....	178
Điều 4. Nội dung công việc nhận làm dịch vụ	178
Điều 5. Bảo đảm thực hiện hợp đồng	179
Điều 6. Ký kết Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện	179
Điều 7. Thanh toán và hạch toán tiền dịch vụ	180
Điều 8. Quản lý, kiểm tra, giám sát	180
<i>Phụ lục I. LUU ĐỒ QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH ĐIỆN.....</i>	181
<i>Phụ lục II. MẪU GIẤY ĐỀ NGHỊ NHẬN LÀM DỊCH VỤ</i>	182
<i>Phụ lục III. MẪU HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH ĐIỆN.....</i>	184
PHẦN IX – QUY TRÌNH DỰ BÁO PHỤ TẢI ĐIỆN.....	213
<i>Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG.....</i>	213
Điều 1. Phạm vi thực hiện	213
Điều 2. Đối tượng và phương pháp Dự báo phụ tải điện	213
<i>Chương II. THỰC HIỆN DỰ BÁO PHỤ TẢI ĐIỆN.....</i>	213
Điều 3. Lựa chọn danh sách khách hàng	213
Điều 4. Trình tự thực hiện dự báo phụ tải điện	213
<i>Phụ lục I. PHƯƠNG PHÁP DỰ BÁO PHỤ TẢI ĐIỆN THEO MÔ HÌNH HÀM HỒI QUY ĐA BIẾN</i>	214

<i>Phụ lục II. LUƯU ĐỒ QUY TRÌNH DỰ BÁO PHỤ TẢI ĐIỆN</i>	216
PHẦN X – QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH PHỤ TẢI ĐIỆN	217
<i>Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG</i>	217
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh	217
Điều 2. Giải thích thuật ngữ	217
<i>Chương II. THỰC HIỆN ĐIỀU CHỈNH PHỤ TẢI ĐIỆN</i>	218
Điều 3. Trình tự đăng ký.....	218
Điều 4. Đánh giá sơ bộ và khảo sát thực tế khách hàng.....	218
Điều 5. Ký kết Hợp đồng hoặc Thoả thuận tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện	219
Điều 6. Khách hàng quyết định không tham gia	219
Điều 7. Trình tự thực hiện điều chỉnh phụ tải điện:	220
<i>Chương III. CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG, KHUYẾN KHÍCH KHÁCH HÀNG THAM GIA</i>	220
Điều 8. Công tác truyền thông.....	220
Điều 9. Cơ chế khuyến khích	220
<i>Phụ lục I. MẪU BẢN ĐĂNG KÝ THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH DR</i>	221
<i>Phụ lục II. HỢP ĐỒNG/THỎA THUẬN THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH ĐIỀU CHỈNH PHỤ TẢI</i>	223
<i>Phụ lục III. LUƯU ĐỒ QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH PHỤ TẢI TỰ NGUYÊN PHI THƯƠNG MẠI</i>	229
PHỤ LỤC DANH MỤC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT	230

QUY TRÌNH KINH DOANH ĐIỆN NĂNG ÁP DỤNG
TRONG TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC QUỐC GIA VIỆT NAM

PHẦN I
QUY ĐỊNH CHUNG

Chương I. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình kinh doanh điện năng quy định thống nhất việc tổ chức, thực hiện cung cấp các dịch vụ điện đến khách hàng theo Quy định về các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 353/QĐ-EVN ngày 17/3/2021 của Tổng Giám đốc Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN);
2. Công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ (Công ty TNHH MTV cấp II);
3. Công ty con do Công ty TNHH MTV cấp II nắm giữ 100% vốn điều lệ (Công ty TNHH MTV cấp III);
4. Người đại diện phần vốn của EVN, Người đại diện phần vốn của Công ty TNHH MTV cấp II tại các công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn (sau đây gọi tắt là Người đại diện).

Điều 3. Giải thích từ ngữ và chữ viết tắt.

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

1. *Bản sao*: Bản sao là giấy tờ được sao từ sổ gốc hoặc được chứng thực từ bản chính bởi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền hoặc đã được đối chiếu với bản chính.
2. *Bảng kê hóa đơn*: Là tập hợp nội dung trên hóa đơn của một số lượng nhất định hóa đơn tiền điện đã phát hành.
3. *Bảo lãnh*: Là việc bên thứ ba là tổ chức (sau đây gọi là bên bảo lãnh) cam kết với bên có quyền (sau đây gọi là bên nhận bảo lãnh) sẽ thực hiện nghĩa vụ thay cho bên có nghĩa vụ (sau đây gọi là bên được bảo lãnh) nếu khi đến thời hạn bên được bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ.

4. *Bên thuê dịch vụ*: Là Tổng công ty Điện lực, Công ty TNHH MTV Điện lực, Công ty Cổ phần Điện lực hoặc các đơn vị trực thuộc được ủy quyền.

5. *Biên nhận thanh toán*: Là chứng từ xác nhận việc thanh toán tiền điện của khách hàng.

6. *Bộ phận thu tiền*: Bao gồm thu ngân viên, các tổ chức trung gian thu hộ tiền điện.

7. *Chương trình CMIS* (Customer Management Information System): Là chương trình Hệ thống thông tin quản lý khách hàng.

8. *Chương trình CRM* (Customer Relationship Management): Là chương trình Quản lý quan hệ khách hàng.

9. *Chương trình Điều chỉnh phụ tải điện (DR)* là chương trình khuyến khích khách hàng chủ động điều chỉnh giảm nhu cầu sử dụng điện để giảm công suất cực đại vào giờ cao điểm của hệ thống điện, giảm tình trạng lưới điện bị quá tải hoặc nâng cao hiệu quả kinh tế của hệ thống điện.

10. *Chương trình Điều chỉnh phụ tải điện theo kế hoạch* là chương trình DR theo kế hoạch đã được xây dựng trước theo năm, tháng và sự kiện.

11. *Chương trình Điều chỉnh phụ tải điện khẩn cấp* là chương trình DR thực hiện khi hệ thống điện xảy ra sự cố và có khả năng ảnh hưởng đến an ninh hệ thống điện.

12. *Chương trình Điều chỉnh phụ tải điện tự nguyện phi thương mại* là chương trình DR được thực hiện bằng sự tự nguyện tham gia của khách hàng sử dụng điện và được hưởng các ưu đãi phi thương mại như nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, ưu tiên cấp điện, rút ngắn thời gian xử lý sự cố lưới điện,...tùy theo khả năng của các đơn vị điện lực.

13. *Công ty Thí nghiệm điện* là đơn vị được cấp phép trong lĩnh vực hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm đối với thiết bị đo đếm theo quy định của pháp luật về đo lường.

14. *Dự báo phụ tải điện* là hoạt động tính toán, ước lượng và đánh giá xu hướng tăng trưởng, tốc độ tăng trưởng và nhu cầu của phụ tải điện được cung cấp điện từ hệ thống điện trong ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Dự báo phụ tải dựa vào số liệu thống kê, phân tích và áp dụng các thuật toán để xác định mối quan hệ giữa phụ tải và các yếu tố ảnh hưởng, từ đó thực hiện bài toán dự báo dựa trên các yếu tố ảnh hưởng đó đưa ra kết quả chính xác nhất.

15. *DCU (Data Concentrator Unit)*: Là bộ tập trung dữ liệu có chức năng thu thập dữ liệu các công tơ trong phạm vi quản lý.

16. *Dữ liệu hoá đơn*: Là tập hợp các thông tin thể hiện trên hoá đơn được lưu trữ dưới dạng file điện tử.

17. *Đặt cọc bằng tiền*: Là việc một bên (bên đặt cọc) giao cho bên kia (bên nhận đặt cọc) một khoản tiền mặt trong một thời hạn để bảo đảm giao kèo hoặc thực hiện hợp đồng.

18.*Đơn vị*: là Công ty TNHH MTV cấp II, Công ty TNHH MTV cấp III, các đơn vị trực thuộc của EVN.

19.*Đơn vị Điện lực*: Là các Tổng công ty Điện lực, Tổng công ty Truyền tải điện Quốc gia, Tổng công ty/Công ty phát điện, Công ty Mua bán điện, Công ty Điện lực (bao gồm các Công ty TNHH MTV Điện lực, Công ty Cổ phần Điện lực, Công ty Điện lực hạch toán phụ thuộc các Tổng công ty Điện lực), Công ty dịch vụ Điện lực thuộc các Tổng công ty Điện lực và Điện lực.

20.*Đơn vị Điều độ hệ thống điện*: Là Trung tâm Điều độ hệ thống điện Quốc gia, các Trung tâm Điều độ hệ thống điện miền Bắc, miền Trung, miền Nam; Bộ phận điều độ hệ thống điện của các CTDL.

21.*Đơn vị quản lý thiết bị đo đếm*: Là đơn vị sở hữu, vận hành thiết bị đo đếm điện năng giao nhận giữa các bên.

22.*Đơn vị thu thập số liệu đo đếm*: Là đơn vị chịu trách nhiệm thu thập và cung cấp số liệu đo đếm điện năng giao nhận giữa các bên.

23.*Hệ thống thu thập số liệu đo đếm*: Là hệ thống bao gồm các thiết bị phần cứng, chương trình phần mềm, đường truyền thông tin thực hiện chức năng thu thập số liệu từ công tơ đo đếm điện.

24.*HES (Head - End System)*: Là hệ thống máy tính chạy chương trình phần mềm thu thập số liệu từ công tơ đo đếm điện.

25.*HHU (Hand Held Unit)*: là thiết bị ghi chỉ số cầm tay.

26.*HHU-RF (Hand Held Unit – Radio Frequency)*: Là thiết bị ghi chỉ số cầm tay sử dụng sóng vô tuyến điện.

27.*Hủy bỏ và lập lại hóa đơn*: Là việc thu hồi, hủy bỏ hoá đơn sai, hỏng và lập lại hoá đơn đúng để thay thế cho hoá đơn đã hủy bỏ.

28.*Kế hoạch điều chỉnh phụ tải* là kế hoạch thực hiện các sự kiện DR theo từng tháng/các ngày trong tháng được Tập đoàn thông báo hàng năm/hàng tháng căn cứ theo kế hoạch vận hành hệ thống điện.

29.*Ký quỹ*: Là việc bên có nghĩa vụ gửi một khoản tiền hoặc kim khí quý, đá quý hoặc giấy tờ có giá trị vào tài khoản phong tỏa tại một tổ chức tín dụng để bảo đảm việc thực hiện nghĩa vụ.

30.*Nhóm khách hàng lớn* là nhóm khách hàng có sản lượng điện thương phẩm $\geq 1.000.000 \text{ kWh/năm}$.

31.*Nhóm khách hàng còn lại* là nhóm khách hàng có sản lượng điện thương phẩm $< 1.000.000 \text{ kWh/năm}$.

32.*Lộ trình ghi chỉ số*: Là đường đi ghi chỉ số cho một số lượng nhất định các công tơ phải ghi chỉ số cùng một ngày trong tháng.

33.*MDMS (Meter Data Management System)*: Là chương trình quản lý và lưu trữ các số liệu đo đếm.

34.*Phiên ghi chỉ số*: Bao gồm các lộ trình ghi chỉ số phải ghi trong cùng một ngày trong tháng.

35.*Phần mềm quản lý thực hiện chương trình điều chỉnh phụ tải điện (DRMS)* là một công cụ quản lý, theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện chương trình điều chỉnh phụ tải điện phục vụ công tác hỗ trợ và giám sát việc thực hiện chương trình điều chỉnh phụ tải điện.

36.*Phương thức giao nhận điện năng*: Là cách thức xác định điện năng giao nhận giữa các đơn vị tại các vị trí đo đếm ranh giới.

37.*Phương pháp dự báo trực tiếp* là phương pháp liên hệ trực tiếp với khách hàng nắm bắt tình hình và kế hoạch sử dụng điện của khách hàng trong tương lai, sau đó thống kê và đưa ra dự báo cho toàn đơn vị.

38.*Phương pháp dự báo thống kê* là phương pháp sử dụng các hàm, phần mềm dự báo được EVN hướng dẫn hoặc đơn vị tự xây dựng và thực hiện.

39.*PLC (Power Line Communication)*: Là công nghệ truyền thông tin qua đường dây tải điện.

40.*RF (Radio Frequency)/RF – Mesh*: Là công nghệ truyền thông tin qua sóng vô tuyến điện; RF-Mesh là công nghệ truyền thông tin qua sóng vô tuyến điện hình mắt lưới.

41.*Số liệu đo đếm*: Là các số liệu được đo, ghi và lưu trữ trong công tơ đo đếm điện.

42.*Sự kiện điều chỉnh phụ tải điện* là khoảng thời gian khách hàng tham gia chương trình điều chỉnh giảm nhu cầu sử dụng điện khi nhận được thông báo điều chỉnh phụ tải.

43.*Thoái hoàn*: Là hoàn trả số đã thu thừa (sản lượng điện, tiền điện, tiền mua công suất phản kháng,...) trong quá trình đo đếm, ghi chỉ số công tơ và lập hóa đơn tiền điện.

44.*Thiết bị đo đếm điện năng*: Gồm máy biến dòng điện, máy biến điện áp và công tơ (hay còn gọi là điện kế).

45.*Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện*: là các tổ chức hoặc cá nhân ngoài Tập đoàn Điện lực Việt Nam, có chức năng cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán như ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện, các cửa hàng tiện ích, bưu cục... được Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực ký kết hợp đồng ủy thác thu tiền điện.

46.*Thỏa thuận tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện* là thỏa thuận giữa khách hàng tham gia chương trình và đơn vị điện lực thực hiện chương trình DR tự nguyện phi thương mại.

47.*Tổng công ty Điện lực miền*: Là Tổng công ty Điện lực miền Bắc, Tổng công ty Điện lực miền Trung, Tổng công ty Điện lực miền Nam.

48.*Tổng công ty Điện lực thành phố*: Là Tổng Công ty Điện lực thành phố Hà Nội, Tổng công ty Điện lực thành phố Hồ Chí Minh.

49.*Truy thu*: Là thu hồi số còn thiếu (sản lượng điện, tiền điện, tiền mua công suất phản kháng,...) chưa được tính hoặc tính thiếu trong quá trình đo đếm, ghi chỉ số công tơ và lập hóa đơn tiền điện.

50.*UTC (Coordinated Universal Time)*: Giờ phối hợp quốc tế. Trên hệ thống UTC, múi giờ của Việt Nam là UTC+7.

51.*XML (Extension Markup Language)*: Là ngôn ngữ đánh dấu mở rộng, cung cấp một phương tiện dùng văn bản để mô tả thông tin.

52.*Quy định dịch vụ điện*: Là Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 353/QĐ-EVN ngày 17/3/2021 của Tổng Giám đốc EVN.

53.5S: Là một phương pháp quản lý sắp xếp nơi làm việc theo quy trình Sàng lọc, Sắp xếp, Sạch sẽ, Săn sóc, Săn sàng.

54.VEE (Validating, Estimating and Editing) là xác thực, ước lượng và hiệu chỉnh số liệu đo đếm.

55.Các chữ viết tắt:

CBCNV/NLĐ	Cán bộ công nhân viên/Người lao động
CSKH	Chăm sóc khách hàng
CTDL	Công ty Điện lực
CTTNĐ	Công ty Thí nghiệm điện
DVKH	Dịch vụ khách hàng
ĐL	Điện lực
ĐTDĐ	Điện thoại di động
ĐTV	Điện thoại viên
ĐVĐL	Đơn vị Điện lực
EVN	Tập đoàn Điện lực Việt Nam
EVNEPTC	Công ty Mua bán điện
EVNICT	Công ty Viễn thông Điện lực & Công nghệ thông tin
EVNNLDC	Trung tâm Điều độ hệ thống điện Quốc gia
EVNNPT	Tổng công ty Truyền tải điện Quốc gia
GCS	Ghi chỉ số
GDKH	Giao dịch khách hàng
GDV	Giao dịch viên
GTGT	Giá trị gia tăng
HĐĐT	Hoá đơn điện tử
HĐMBĐ	Hợp đồng mua bán điện
HTĐĐ	Hệ thống đo đếm điện năng

HTTSSL	Hệ thống thu thập số liệu đo đếm
KDLĐĐ	Kho dữ liệu đo đếm của EVN
KD&DVKH	Kinh doanh và Dịch vụ khách hàng
KH	Khách hàng
MBA	Máy biến áp lực
MTB	Máy tính bảng
NMĐ	Nhà máy điện
OMS	Hệ thống quản lý thông tin mảng điện
P.GDKH	Phòng giao dịch khách hàng
SLĐĐ	Số liệu đo đếm
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TBA	Trạm biến áp
TBĐĐ	Thiết bị đo đếm điện năng
TCKT	Tài chính kế toán
TCTG	Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán
TCTDL	Tổng công ty Điện lực
TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên
TT.CSKH	Trung tâm Chăm sóc khách hàng
TI/CT	Máy biến dòng điện đo lường
TU/VT	Máy biến điện áp đo lường
UNC	Ủy nhiệm chi
UNT	Ủy nhiệm thu

Những từ ngữ, chữ viết tắt khác được giải nghĩa theo quy định trong Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Quy định về cung cấp dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 353/QĐ-EVN ngày 17/3/2021 của Tổng Giám đốc EVN.

Điều 4. Nguyên tắc chung

1. Phương châm “Khách hàng làm trung tâm”, cung cấp dịch vụ điện để khách hàng hài lòng trên sự mong đợi.
2. Tuân thủ đúng quy định, quy trình nghiệp vụ ban hành

3. Quản lý nghiệp vụ và báo cáo kinh doanh bằng chương trình CMIS thống nhất trong toàn EVN. Các nghiệp vụ phát sinh được cập nhật kịp thời ngay trong ngày và đầy đủ trên các phần mềm ứng dụng vào chương trình CMIS.

Điều 5. Kết cấu của Quy trình kinh doanh điện năng

Quy trình kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, bao gồm:

1. Quy định chung;
2. Quy trình Chăm sóc khách hàng;
3. Quy trình các Dịch vụ điện;
4. Quy trình Quản lý thiết bị đo đếm;
5. Quy trình Ghi chỉ số công tơ;
6. Quy trình Lập hoá đơn tiền điện;
7. Quy trình Thu và theo dõi nợ tiền điện;
8. Quy trình Quản lý dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện;
9. Quy trình Dự báo phụ tải điện;
10. Quy trình Điều chỉnh phụ tải điện.

Chương II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 6. Trách nhiệm của EVN

1. Kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh điện năng tại các Đơn vị.
2. Yêu cầu các Đơn vị định kỳ hoặc đột xuất báo cáo về tình hình triển khai, thực hiện kinh doanh điện năng và dịch vụ khách hàng tại Đơn vị.
3. Giải quyết các kiến nghị, vướng mắc, khó khăn của Đơn vị trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện Quy trình này.

Điều 7. Trách nhiệm của các Đơn vị Điện lực, Người đại diện.

1. Các Đơn vị áp dụng trực tiếp Quy trình này và được ban hành hướng dẫn thực hiện phù hợp với 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/Quy trình này.
2. Quy định này là cơ sở để Người đại diện vận dụng, có ý kiến khi xây dựng ban hành quy định có nội dung liên quan đến Quy định này tại đơn vị mình.

QUY TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Nguyên tắc chăm sóc khách hàng

- Xây dựng và thực hiện các chính sách CSKH thường xuyên phù hợp với từng nhóm đối tượng khách hàng, theo phương châm “Khách hàng làm trung tâm”, mọi hoạt động đều hướng tới khách hàng;
- Đảm bảo đúng cam kết các dịch vụ điện. Lắng nghe, giải quyết ngay các yêu cầu khách hàng một cách tận tâm, trách nhiệm và thực hiện đúng lời hứa đã cam kết với khách hàng đến kết quả cuối cùng;

- Chủ động tiếp cận, cung cấp, hỗ trợ giải đáp cung cấp thông tin và hướng dẫn khách hàng tận tình, đầy đủ, rõ ràng nhiều hơn mong đợi của khách hàng;
- Xây dựng các trải nghiệm khách hàng nhất quán, cá nhân hóa CSKH thông qua phương thức điện tử.

Điều 2. Yêu cầu chăm sóc khách hàng

- Nỗ lực mang đến sự hài lòng cho khách hàng qua phong cách phục vụ tận tình, thấu hiểu và tinh tế, đảm bảo cung cấp cho khách hàng những thông tin trung thực cùng các dịch vụ tốt nhất;
- Liên lạc với khách hàng sau khi nhận được yêu cầu để thiết lập sự tin tưởng và thể hiện phong cách làm việc chuyên nghiệp và có trách nhiệm;
- Cung cấp đến khách hàng sự hỗ trợ khi khách hàng cần, giúp khách hàng bình tĩnh trong các tình huống có bức xúc và đưa ra hướng giải quyết nhanh nhất. Nếu vấn đề thuộc trách nhiệm của Đơn vị Điện lực, chuyển tới bộ phận liên quan giải quyết vấn đề một cách nhanh nhất. Nếu vấn đề xảy ra là do khách hàng, hướng dẫn khách hàng thực hiện các thủ tục để giải quyết;
- Khi khách hàng có khiếu nại, góp ý bình tĩnh không phản ứng lại. Tìm hiểu rõ nguyên nhân vấn đề và đưa ra biện pháp giải quyết nhanh nhất có thể. Lắng nghe và giải quyết vấn đề, khắc phục, hoàn thiện dịch vụ khiến khách hàng cảm thấy hài lòng hơn;
- Sau khi hoàn thành dịch vụ, thực hiện lấy ý kiến phản hồi của khách hàng về dịch vụ, việc thực hiện có thể thông qua hình thức liên hệ để khảo sát xác nhận sự hài lòng khách hàng hoặc gửi qua email, App CSKH trong đó có nội dung khảo sát chất lượng dịch vụ online để khách hàng đánh giá;
- Thiết lập các chính sách chăm sóc theo từng nhóm khách hàng trong đó có các chương trình ưu đãi và các hành động thiết thực;
- Lắng nghe và thấu hiểu khách hàng thông qua các phương pháp tiếp nhận các phản hồi của khách hàng về dịch vụ như: (i) lắng nghe phản hồi của khách hàng qua mạng xã hội; (ii) trao đổi cởi mở với khách hàng về sản phẩm dịch vụ; (iii) nhắn tin, gọi điện thoại chăm sóc và nhận phản hồi của khách hàng;

8. Không đổ lỗi cho các bộ phận khác, không yêu cầu khách hàng gọi cho người khác (trừ trường hợp gọi cho tổng đài CSKH), không hành xử thiếu chuyên nghiệp.

Chương II. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THEO NHÓM

Điều 3. Chính sách Chăm sóc khách hàng

Đơn vị Điện lực thực hiện xây dựng chính sách CSKH phù hợp với nguồn lực tài chính, hạ tầng cung cấp dịch vụ điện và nhu cầu dịch vụ điện của khách hàng tại địa bàn cung cấp.

1. Chính sách về chất lượng cung cấp điện

- Dịch vụ chuẩn: (i) đảm bảo cung cấp điện theo hợp đồng; (ii) cung cấp thông tin ngừng, giảm cung cấp điện theo kế hoạch ít nhất trước 5 ngày và trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm thực hiện ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp.

- Dịch vụ ưu tiên cao nhất: (i) đảm bảo cung cấp điện đầy đủ và liên tục từ ít nhất 2 nguồn, trường hợp mất điện lưới sử dụng máy phát thay thế; (ii) cung cấp các thông tin ngừng giảm cung cấp điện theo kế hoạch hoặc khẩn cấp ngay sau khi sự kiện xảy ra.

- Các mức độ ưu tiên được điều chỉnh từ Dịch vụ chuẩn đến Dịch vụ ưu tiên cao nhất.

2. Chính sách về chất lượng dịch vụ

- Rút ngắn thời gian tiếp nhận và giải quyết yêu cầu.
- Cung cấp thông tin đầy đủ, đa dạng (tiền điện hàng tháng, các dịch vụ điện phát sinh, các chương trình CSKH).

- Chuyển điểm đánh giá thành quà tặng vật chất hoặc các ưu đãi khi khách hàng sử dụng dịch vụ điện của Đơn vị Điện lực như: miễn chi phí nhân công trong các gói dịch vụ do Đơn vị Điện lực cung cấp; bảo trì, bảo dưỡng, thí nghiệm định kỳ miễn phí trạm biến áp của khách hàng hàng năm.

- Mời tham gia các sự kiện CSKH: (i) hội nghị tri ân khách hàng; (ii) tặng quà hàng năm nhân dịp lễ, Tết, sinh nhật; (iii) các chương trình, sự kiện về KD&DVKH của Đơn vị Điện lực.

Điều 4. Phân nhóm khách hàng

1. Đơn vị Điện lực thực hiện phân nhóm khách hàng dựa trên các tiêu chí như sau:

a) Nhóm các tiêu chí kinh doanh:

- Loại hợp đồng: Sinh hoạt và Ngoài sinh hoạt;
- Sản lượng điện tiêu thụ;
- Giá bán điện;
- Thực hiện thanh toán đúng hạn;

- Tham gia các hoạt động của Đơn vị Điện lực: (i) chuyển đổi thanh toán không dùng tiền mặt; (ii) tham gia các chương trình điều chỉnh phụ tải tự nguyện;

(iii) giao dịch qua các kênh trực tuyến; (iv) sử dụng điện tiết kiệm; (v) lắp đặt điện mặt trời mái nhà; (vi) tham gia đánh giá chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng khách hàng....

b) Nhóm các tiêu chí về cộng đồng:

- Khách hàng có mức độ ảnh hưởng trong cộng đồng xã hội lớn như: cơ quan chính quyền, lãnh đạo các cơ quan chính quyền, cơ quan báo chí, phóng viên và lãnh đạo các cơ quan báo chí, các hiệp hội, người dẫn dắt dư luận trên mạng xã hội,...;
 - Khách hàng khu vực khó khăn, khách hàng là các hộ gia đình người già đơn thân, gia đình neo đơn, gia đình nghèo, gia đình chính sách...

2. Các chương trình qui đổi và cộng điểm thường xuyên: Đơn vị Điện lực có thể ban hành chính sách điểm cộng cho khách hàng để chăm sóc hiệu quả. Việc phân nhóm khách hàng theo các tiêu chí thiết lập hệ thống chăm sóc khách hàng bằng điểm sẽ được cụ thể bằng chính sách CSKH theo từng chương trình và giai đoạn.

Điều 5. Các chính sách CSKH cho các nhóm khách hàng

Nhóm khách hàng		Điều kiện xác định				Chính sách chăm sóc						
		Sản lượng điện bình quân tháng (kWh)	Giá bán điện	Mức độ ảnh hưởng	Thanh toán tiền điện (DK bối rối)	Cung cấp điện	Kênh tiếp nhận ưu tiên	Giảm thời gian cung cấp dịch vụ (%)	Thanh toán tiền điện chậm tối đa so với thời hạn trong hợp đồng (ngày)	Chương trình KH	Cung cấp thông tin mới	Định danh KH (khi có yêu cầu)
Sinh hoạt	SH-01	> 5.000			Đầy đủ đúng hạn	Từ 02 nguồn	X	50	10	X	phương thức cá nhân và ngay khi phát sinh	X
	SH-02	1.000→5.000			Đầy đủ đúng hạn	Ưu tiên khôi phục cung cấp điện	X	30	5	X	phương thức cá nhân và chậm nhất 01 giờ khi phát sinh	X
	SH-03			Có ảnh hưởng trong xã hội...	Đầy đủ đúng hạn	Ưu tiên khôi phục cung cấp điện	X	20		Theo chương trình	phương thức cá nhân và chậm nhất 02 giờ khi phát sinh	X
	SH04	Tất cả các khách hàng còn lại							Cung cấp theo dịch vụ chuẩn			

Nhóm khách hàng	Điều kiện xác định				Chính sách chăm sóc						
	Sản lượng điện bình quân tháng (kWh)	Giá bán điện	Mức độ ảnh hưởng	Thanh toán tiền điện (ĐK bù trợ)	Cung cấp điện	Kênh tiếp nhận ưu tiên	Giảm thời gian cung cấp dịch vụ (%)	Thanh toán tiền điện chậm tối đa so với thời hạn trong hợp đồng (ngày)	Chương trình KH	Cung cấp thông tin mới	Định danh KH (khi có yêu cầu)
Ngoài sinh hoạt	NSH-01	> 3 triệu	KDDV	Đầy đủ đúng hạn	Liên tục	X	50	10	X	Các phương thức cá nhân và ngay khi phát sinh	X
	NSH-02	> 1 triệu	KDDV & SXKD	Đầy đủ đúng hạn	50% SAIDI chuẩn	X	30	5	X	Các phương thức cá nhân và chậm nhất 01 giờ khi phát sinh	X
	NSH-03			Có ảnh hưởng trong xã hội....	Đầy đủ đúng hạn	70% SAID chuẩn	X		Theo chương trình	Các phương thức cá nhân và chậm nhất 02 giờ khi phát sinh	X
	NSH-04	Tất cả các khách hàng còn lại				Cung cấp theo dịch vụ chuẩn					

Chương III. THỰC HIỆN CSKH QUA CÁC KÊNH TƯƠNG TÁC

Điều 6. Yêu cầu kênh tương tác

1. Đối với kênh gián tiếp: Thông nhất nhận diện Thương hiệu EVN, thiết kế giao diện trải nghiệm người dùng thống nhất trong EVN, đơn giản, dễ thao tác, thời gian đáp ứng nhanh, đảm bảo không gián đoạn kết nối, tất cả thông tin được kết nối tự động vào hệ thống CRM;

2. Đối với các Phòng Giao dịch khách hàng: Đặt tại vị trí thuận tiện, dễ giao dịch và nhận diện Thương hiệu EVN. Bố trí, trang bị phòng sạch gọn, đầy đủ thông tin, thiết bị điện tử để khách hàng dễ dàng giao dịch trực tuyến. Bố trí chỗ để xe cho khách hàng đến giao dịch. Trường hợp Phòng Giao dịch khách hàng có bảo vệ, cần niềm nở, tận tình hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng gửi xe trước khi vào phòng giao

dịch. Mọi yêu cầu của khách hàng đều phải cập nhật vào hệ thống CRM, đảm bảo các máy tính cài đặt CRM vận hành ổn định và kết nối Internet không gián đoạn;

3. Đối với nhân viên giao tiếp trực tiếp với khách hàng: sử dụng trang phục công tác, thẻ nghiệp vụ (có ảnh) ghi rõ đầy đủ họ và tên, mã số (nếu có), chức danh, bộ phận, đơn vị công tác, không được che giấu hoặc cung cấp thông tin giả mạo họ và tên, chức danh, bộ phận, đơn vị công tác. Chỉ được phép vào nhà, trụ sở, địa điểm,... phạm vi thuộc quyền quản lý của khách hàng khi đã xuất trình đầy đủ các giấy tờ cần thiết và được sự đồng ý của khách hàng.

Điều 7. CSKH khi giao dịch trực tiếp, tổng đài

1. Giao tiếp khách hàng với thái độ niềm nở, thân thiện, tôn trọng, sẵn sàng tiếp nhận yêu cầu của khách hàng; nghiêm cấm mọi cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, đe dọa, cưa quyền, gây phiền hà cho khách hàng;

2. Lắng nghe, tiếp nhận đầy đủ thông tin, không để khách hàng trình bày nhiều lần, nắm vững kỹ năng nghiệp vụ được phân công;

3. Tìm hiểu, dự đoán nhu cầu, nhận định trạng thái khách hàng vui vẻ, bức xúc, cần xử lý gấp... linh hoạt cung cấp thông tin nhanh chóng, đầy đủ, chính xác, kịp thời đáp ứng tốt hơn mong đợi của khách hàng;

4. Đảm bảo đúng hẹn với khách hàng, trường hợp thay đổi thời gian phải xin lỗi và thông báo trước với khách hàng;

5. Chủ động cảm ơn, tìm hiểu thêm nhu cầu và xin ý kiến phản hồi từ phía khách hàng trước khi kết thúc giao dịch;

6. Các yêu cầu của khách hàng và quá trình giải quyết phải được cập nhật đầy đủ vào hệ thống CRM.

Điều 8. CSKH qua các kênh dịch vụ điện tử

1. Cung cấp đầy đủ thông tin (lịch tạm ngừng cung cấp điện, các thay đổi liên quan đến việc sử dụng điện ...) trên ứng dụng CSKH, website CSKH, Email và tin nhắn;

2. Đối với kênh tiếp nhận Email, đặt chế độ tự động trả lời trong đó có nội dung cam kết liên hệ giải quyết ≤ 24h;

3. Tự động đánh giá chất lượng giải quyết yêu cầu qua các kênh ứng dụng CSKH, website CSKH, Email của khách hàng sau khi kết thúc giao dịch với khách hàng.

Điều 9. Trách nhiệm của các đơn vị tham gia CSKH

1. Các Ban của TCTDL

- Ban Kinh doanh là đầu mối nhận và tổ chức giải quyết các trường hợp CSKH phải chuyển về TCTDL (bao gồm tất cả các lĩnh vực thuộc các Ban chức năng của TCTDL);

- Cung cấp đầy đủ các quy trình, quy định hiện hành của Cơ quan quản lý Nhà nước, EVN, TCTDL cho TT.CSKH để đảm bảo việc xây dựng, cập nhật cơ sở dữ liệu thông tin trong hệ thống CRM phục vụ khách hàng;
- Giải quyết, trả lời các yêu cầu của khách hàng do TT.CSKH chuyển đến;
- Ban Truyền thông theo dõi các thông tin phản ánh của khách hàng qua mạng xã hội, báo đài chuyển cho TT.CSKH trong vòng 1 giờ kể từ khi nhận được thông tin phản ánh để cập nhật đầy đủ vào hệ thống CRM. TT.CSKH thực hiện chuyển các nội dung đến Đơn vị Điện lực trong vòng 5 phút kể từ khi nhận được thông tin qua hệ thống CRM để kiểm tra, theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết.

2. TT. CSKH

- TT. CSKH là đầu mối tiếp nhận và trả lời yêu cầu của khách hàng từ tất cả các kênh tổng đài điện thoại, SMS, email, Website, mạng xã hội, Chatbot, Callbot...;
- Tiếp nhận và giải đáp các yêu cầu của khách hàng, trường hợp không có đủ thông tin giải quyết, chuyển yêu cầu đến các đơn vị giải quyết (TCTDL/CTDL/ĐL) và giải đáp khách hàng qua hệ thống CRM ;
- Giám sát, nhắc nhở, đôn đốc CTDL/ĐL thực hiện giải quyết yêu cầu Khách hàng cho các trường hợp giải quyết không đúng tiến độ bằng cách gọi điện/nhắn tin/tạo phiếu trên CRM. Gửi email/tin nhắn trực tiếp đến lãnh đạo đơn vị trong trường hợp khách hàng liên hệ từ 2 lần trở lên cho cùng một nội dung yêu cầu (riêng các yêu cầu liên quan đến hóa đơn tiền điện, phải gửi ngay Email đến lãnh đạo đơn vị trực tiếp giải quyết ngay khi kết thúc phiên giao dịch với khách hàng), thể hiện biểu đồ giải quyết dịch vụ để lãnh đạo theo dõi, kiểm soát hàng ngày;
- Vận hành Website, ứng dụng CSKH đảm bảo được cập nhật thường xuyên thông tin hữu ích cung cấp đến khách hàng;
- Phối hợp các đơn vị Điện lực cập nhật dữ liệu thông tin khách hàng, hỗ trợ theo dõi tình hình giải quyết các dịch vụ điện theo yêu cầu khách hàng;
- Xây dựng tiêu chuẩn ĐTV, tổ chức và qui định CSKH theo Nhóm khách hàng;
- Đối với các yêu cầu tự động, khi khách hàng cập nhật đầy đủ thông tin theo mẫu qua email, website, chatbot,... chương trình có tính năng chuyển tự động vào hệ thống CRM;
- Định kỳ hàng tuần, hàng tháng, hàng năm đánh giá báo cáo kết quả CSKH và đề xuất các giải pháp cải thiện, nâng cao hiệu quả CSKH.

3. Các CTDL/DL

- Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng qua CRM. Trường hợp tiếp nhận trực tiếp tại Phòng Giao dịch khách hàng, GDV hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ điện trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc Website CSKH, ứng dụng CSKH hoặc trực tiếp cập nhật yêu cầu vào CRM nếu khách hàng sử dụng phương thức yêu cầu qua giấy;

- Bố trí nhân viên đầu mối tiếp nhận thông tin, liên hệ khách hàng và phản hồi kết quả giải quyết theo đúng quy trình, quy định. Thông báo gửi các đơn vị phối hợp liên quan khi thay đổi nhân sự đầu mối;

- Cập nhật quá trình giải quyết vào CMIS, CRM, OMS đầy đủ, rõ ràng, chi tiết nội dung, kết quả xử lý kể cả lý do không giải quyết được. Các trường hợp quá hạn mà chưa giải quyết hoặc nhận được đôn đốc từ TT.CSKH, thì phải cập nhật trong vòng 15 phút vào CRM các nội dung: tình trạng giải quyết, nguyên nhân chưa hoàn thành và dự kiến thời gian hoàn tất yêu cầu;

- Phân công bộ phận chuyên trách giải quyết ngay, cập nhật thông tin đầy đủ, rõ ràng kết quả đối với các yêu cầu khách hàng phản ánh qua mạng xã hội, báo đài. Các trường hợp cần liên hệ khách hàng phản hồi thông tin phải liên hệ trong thời gian sớm nhất;

- Giám đốc Đơn vị Điện lực tổ chức xác minh và trả lời bằng văn bản trong thời gian 24h đối với các phản ánh qua các phương tiện truyền thông (báo, đài truyền thanh, truyền hình,...) liên quan đến quá trình cung cấp dịch vụ điện thuộc phạm vi quản lý, đồng thời gửi báo cáo cấp trên (nếu có yêu cầu);

- Cập nhật và chịu trách nhiệm về độ chính xác thông tin của khách hàng (tên, địa chỉ, số điện thoại, giá bán điện, mã trạm, tuyến dây, lịch cắt điện,...) trong hệ thống CMIS và OMS đúng thời gian quy định;

- Cập nhật lịch ngừng, giảm cung cấp điện có kế hoạch trên OMS tối thiểu trước 05 ngày. Nếu có thay đổi hủy bỏ hoặc bổ sung phải cập nhật điều chỉnh trước 24 giờ. Đối với các trường hợp khẩn cấp hay có thay đổi đột xuất hoặc sai hẹn thời gian ngừng, cung cấp điện trở lại với khách hàng thì phải cập nhật ngay vào phần mềm OMS (chậm nhất không quá 15 phút);

- Trường hợp không thể thực hiện đúng thời hạn, phải thông báo đến khách hàng nguyên nhân và thời gian giải quyết;

- Nghiêm cấm kết thúc yêu cầu trên hệ thống CRM khi yêu cầu chưa được thực hiện hoàn tất. Đối với một số khách hàng đặc biệt như: khách hàng lớn tuổi, khó tính, khách hàng quan trọng,... đơn vị Điện lực cử nhân viên liên hệ trực tiếp để xác nhận và bảo đảm yêu cầu khách hàng được xử lý thỏa đáng;

- Thông báo cho TT.CSKH kế hoạch triển khai các công việc có ảnh hưởng trên diện rộng như thay công tơ định kỳ, lắp đặt công tơ điện tử thay công tơ cơ khí, sắp xếp khách hàng trạm có ảnh hưởng đến lịch ghi chỉ số...;

- Thực hiện CSKH theo nhóm và chính sách đôi với từng đối tượng khách hàng;

- Định kỳ hàng năm lãnh đạo đơn vị Điện lực làm việc với khách hàng quan trọng để ghi nhận, cải tiến dịch vụ khách hàng;

- Khi khách hàng yêu cầu dịch vụ điện qua các kênh CSKH, toàn bộ yêu cầu phải được đồng bộ vào chương trình CRM. Nhân viên nhận dịch vụ có trách

nhiệm theo dõi quá trình giải quyết của đơn vị đến khi dịch vụ kết thúc nhằm đảm bảo đúng thời gian cam kết với khách hàng.

4. Công ty CNTT các TCTĐL

- Đảm bảo hạ tầng viễn thông và công nghệ thông tin hoạt động tin cậy, ổn định, thông suốt giữa các đơn vị. Khi có sự cố ảnh hưởng đến khai thác thông tin, tổ chức khắc phục ngay trong thời gian ≤ 02 giờ và thông báo ngay cho TT.CSKH;
- Thông báo cho TT.CSKH ≥ 03 ngày kế hoạch bảo dưỡng, bảo trì hạ tầng viễn thông, công nghệ thông tin;
- Hỗ trợ các đơn vị Điện lực trong công tác xử lý những lỗi từ CMIS, CRM, OMS, cơ sở dữ liệu cung cấp cho website..., đảm bảo thông tin xử lý của đơn vị Điện lực trên chương trình kịp thời, chính xác theo yêu cầu của khách hàng;
- Đảm bảo an ninh, bảo mật các hệ thống phục vụ hoạt động của TT.CSKH.

Chương IV: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Điều 10. Tiếp nhận các phản hồi của khách hàng về dịch vụ điện

1. Thiết lập các kênh tiếp nhận các phản hồi để lắng nghe và thấu hiểu khách hàng, tối thiểu qua các kênh sau:

- Lắng nghe phản hồi của khách hàng qua mạng xã hội;
- Khảo sát đánh giá tự động sau khi kết thúc giao dịch, có tặng điểm CSKH;
- Nhắn tin, gọi điện thoại CSKH và nhận phản hồi của khách hàng.

2. Nội dung đánh giá khảo sát chất lượng dịch vụ phải bao gồm ít nhất các tiêu chí sau:

- Thái độ phục vụ khách hàng và kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên thực hiện;
- Trình tự thực hiện, quy trình thủ tục;
- Thời gian giải quyết.

3. Các nội dung trao đổi với khách hàng được lưu trữ điện tử, phân tích, đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ thông qua các chỉ số đo lường: mức độ hài lòng khách hàng (CSAT-Customer Satisfaction); chỉ số đo lường sự trung thành khách hàng (NPS-Net Promoter Score); chỉ số về mức độ tiện lợi dễ dàng mà khách hàng cảm nhận (CES-Customer Effort Score).

Điều 11. Đánh giá chất lượng

1. Chất lượng thời gian tiếp nhận và giải quyết

- Tiếp nhận tại TTCSKH, trong thời gian ≤ 03 hồi chuông điện thoại.
- Chuyển đến Đơn vị Điện lực giải quyết trong thời gian ≤ 5 phút đối với các yêu cầu gửi qua SMS, email, Website CSKH, mạng xã hội (Zalo, Facebook...) và các kênh tiếp nhận khác;
- Trường hợp khẩn cấp giải quyết trong vòng 24 giờ;

- Ban chức năng của TCTDL phản hồi cho TT.CSKH trong vòng 03 ngày làm việc. Trường hợp nhạy cảm gấp phải thực hiện trong vòng 24 giờ.

Tiêu chí	Chuẩn thời gian đánh giá	Tỷ lệ hoàn thành	Đơn vị thực hiện
	Căn cứ thời điểm cung cấp đến KH	Đánh giá bằng hệ thống nội bộ	
Thời gian từ khi khách hàng gọi đến khi ĐTV nhắc máy tiếp nhận cuộc gọi trừ các trường hợp sự cố mất điện ảnh hưởng từ 5.000 khách hàng trở lên	≤ 20 giây (< 3 hồi chuông)	90%	TT.CSKH
Tiếp nhận qua các hình thức khác (email, website, App...)	≤ 120 phút	100%	TT.CSKH
Giải quyết các yêu cầu khẩn cấp	< 24 h	100%	
Tiếp nhận cuộc gọi của tổng đài TT.CSKH	Hàng ngày	90%	TT.CSKH
Giải quyết yêu cầu, phúc đáp văn bản khách hàng khiếu nại.	Hàng ngày	100%	TT.CSKH, CTDL
Không để khách hàng liên hệ đơn vị Điện lực nhiều lần cùng 01 dịch vụ	Hàng ngày	100%	TT.CSKH, CTDL

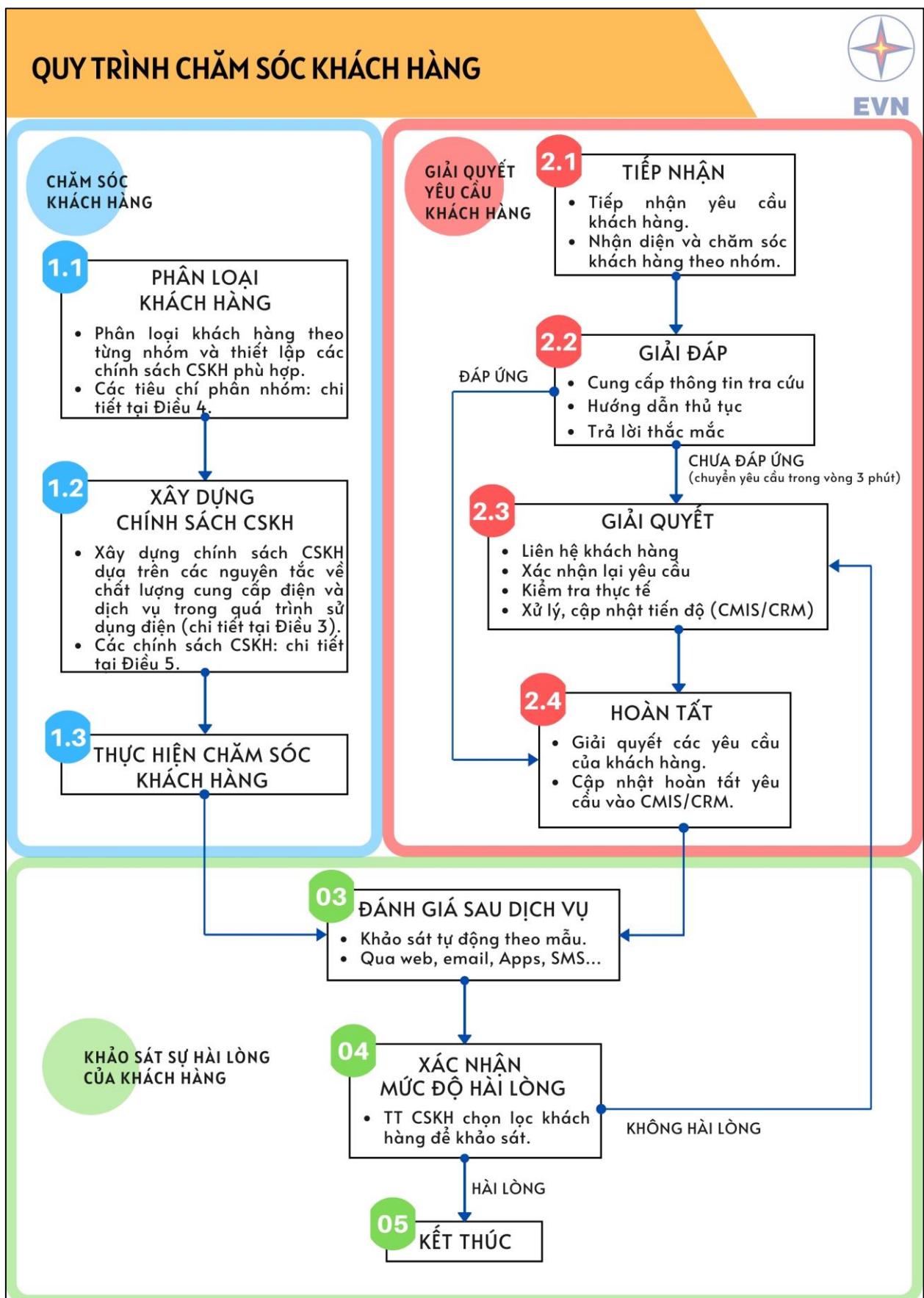
2. Đánh giá chất lượng dịch vụ

Cách thức thực hiện	Đối tượng thực hiện	Đơn vị thực hiện	Tỷ lệ đánh giá
Khảo sát tự động sau khi hoàn tất dịch vụ	Khách hàng có yêu cầu dịch vụ	TT.CSKH	100%
Khảo sát xác nhận sự hài lòng khách hàng.	<ul style="list-style-type: none"> - 100% yêu cầu khách hàng cấp điện trung áp. - 10% yêu cầu khách hàng yêu cầu cấp điện mới hạ áp mục đích ngoài sinh hoạt. - 5% yêu cầu khách hàng cấp điện mới hạ áp mục đích sinh hoạt. - Các yêu cầu dịch vụ điện khác để đảm bảo tỷ lệ 2% trên tổng số yêu cầu của khách hàng. 	TT.CSKH	$\geq 2\%$ trên tổng số yêu cầu của khách hàng
Khách hàng bí mật	TT.CSKH, Đơn vị Điện lực	Thực hiện theo chỉ đạo của Tập đoàn	Thực hiện ngẫu nhiên

Phụ lục I. LUU ĐO THỰC HIỆN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



QUY TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



QUY TRÌNH CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Yêu cầu về các dịch vụ điện

1. Đơn vị Điện lực theo phân cấp, cung cấp các dịch vụ điện cho KH đảm bảo đúng yêu cầu về hồ sơ, thời gian giải quyết, trách nhiệm chi phí của từng loại hình dịch vụ của Quy định các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam (Quy định các dịch vụ điện). Trong quá trình giải quyết, nếu KH yêu cầu thêm các dịch vụ khác, KH chỉ cần bổ sung thêm các hồ sơ còn thiếu.

2. Khách hàng có quyền lựa chọn ĐVĐL hoặc các tổ chức/cá nhân ngoài ĐVĐL thực hiện các công việc thuộc trách nhiệm của KH. Đối với dịch vụ cấp điện mới, các dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng như thay đổi công suất sử dụng điện, thay đổi vị trí thiết bị đo đếm..., nếu KH có sử dụng dịch vụ lắp đặt dây điện sau công tơ, ĐVĐL thực hiện dịch vụ song song với các bước công việc thuộc trách nhiệm của ĐVĐL.

3. Trường hợp cấp điện cho KH qua công trình điện của chủ sở hữu tài sản khác, ĐVĐL phải thỏa thuận để có sự đồng ý của chủ sở hữu công trình điện.

4. Khách hàng sử dụng dịch vụ điện theo phương thức điện tử, đăng ký dịch vụ theo các hình thức tại Điều 4 của Quy định các dịch vụ điện, cung cấp hồ sơ (tập tin điện tử), thanh toán chi phí (chuyển khoản, Internet/Mobile/SMS banking, ví điện tử,...), nhận thông báo (Email/SMS/App/Zalo page) và xác nhận điện tử bằng chứng thư số, mã OTP (One Time Password) đối với KH không có chứng thư số. Trường hợp KH chưa đủ điều kiện thực hiện tất cả các bước bằng điện tử, ĐVĐL hỗ trợ cung cấp dịch vụ trực tiếp.

5. Hồ sơ các dịch vụ điện thực hiện theo biểu mẫu thống nhất và được lưu trữ 05 (năm) năm kể từ ngày HĐMBĐ hết hiệu lực tại chương trình CMIS. Đối với hồ sơ điện tử không cần lưu bản giấy. Hồ sơ bản giấy còn hiệu lực thực hiện lưu trữ khoa học.

Điều 2. Thẩm quyền ký kết thỏa thuận đấu nối và HĐMBĐ

Thực hiện theo phân cấp tại Quy chế về công tác sản xuất kinh doanh điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam.

Điều 3. Các loại hợp đồng

1. Hợp đồng mua bán điện phục vụ mục đích sinh hoạt do Bộ Công Thương ban hành (theo mẫu tại mục 2.1, Phụ lục II, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện): áp dụng cho các KH mua điện sử dụng cho mục đích chính sinh hoạt.

2. Hợp đồng mua bán điện phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt do EVN ban hành (theo mẫu tại mục 2.2, Phụ lục II, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện) áp dụng đối

với KH mua điện sử dụng cho mục đích sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, cơ quan hành chính sự nghiệp, đơn vị mua buôn để bán lẻ điện...

Khách hàng mua điện phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt tại nhiều địa điểm trong cùng khu vực ĐVĐL quản lý, ĐVĐL có thể ký 01 HĐMBĐ cho các địa điểm hoặc mỗi địa điểm ký 01 HĐMBĐ.

3. Hợp đồng đầu tư công trình điện (theo mẫu tại mục 2.3, Phụ lục II, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện).

Hợp đồng đầu tư công trình điện (nếu có) được ký kết đồng thời với HĐMBĐ phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt để đảm bảo hiệu quả đầu tư. ĐVĐL quyết định về các trường hợp phải thực hiện ký Hợp đồng đầu tư công trình điện.

Điều 4. Chủ thể ký kết HĐMBĐ

1. Bên bán điện: thực hiện theo Điều 2, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Bên mua điện:

a) Đối với tổ chức: chủ thể ký kết HĐMBĐ là người đại diện hợp pháp theo pháp luật của Bên mua điện.

b) Đối với cá nhân: chủ thể ký kết HĐMBĐ phải có đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật và có tên trong giấy tờ sử dụng để đăng ký mua điện.

Điều 5. Bảo đảm thực hiện hợp đồng

1. Đối tượng thực hiện:

a) Khách hàng mua điện phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt có sản lượng điện đăng ký mua (đối với KH đăng ký mới) hoặc có sản lượng điện tiêu thụ bình quân tháng của năm trước liền kề (đối với KH đang sử dụng điện) tại tất cả các điểm đo theo HĐMBĐ từ 1.000.000 kWh/tháng trở lên.

b) Khách hàng mua điện phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt có thời hạn dưới 12 tháng.

2. Giá trị, thời hạn bảo đảm thực hiện HĐMBĐ:

a) Giá trị bảo đảm thực hiện HĐMBĐ

- Đối với KH mua điện theo điểm a khoản 1 Điều này: Giá trị tài sản bảo đảm không vượt quá 15 (mười lăm) ngày tiền điện, được tính trên cơ sở sản lượng điện tiêu thụ trung bình tháng KH đăng ký sử dụng (trong trường hợp KH lần đầu tiên ký kết hợp đồng để mua điện) hoặc sản lượng điện tiêu thụ thực tế bình quân tháng của năm trước liền kề nhân với giá bán điện giờ bình thường tại HĐMBĐ. Giá trị tài sản bảo đảm sẽ được điều chỉnh mỗi năm 01 (một) lần.

- Đối với KH mua điện theo điểm b khoản 1 Điều này:

+ Khách hàng mua điện dưới 01 tháng: giá trị bảo đảm HĐMBĐ được tính bằng giá điện năng giờ bình thường nhân với sản lượng điện tương ứng theo số ngày KH đăng ký sử dụng.

- + Khách hàng mua điện từ 01 tháng trở lên: giá trị bảo đảm HĐMBĐ được tính bằng giá điện năng giờ bình thường nhân với sản lượng điện KH đăng ký sử dụng trong 45 ngày.
- b) Thời hạn đảm bảo thực hiện hợp đồng: bằng thời hạn hợp đồng cộng thêm 15 ngày làm việc.

3. Hình thức bảo đảm thực hiện hợp đồng:

- a) Bảo lãnh ngân hàng: Những tài liệu được KH cung cấp có giá trị xác nhận/chứng minh đã hoàn tất việc xác lập biện pháp bảo đảm (bao gồm nhưng không giới hạn Giấy bảo lãnh/chứng thư bảo lãnh của ngân hàng có nội dung bảo lãnh thực hiện hợp đồng vô điều kiện và không hủy ngang) và những tài liệu khác liên quan đến việc bảo đảm thực hiện hợp đồng.
- b) Đặt cọc bằng tiền.

Điều 6. Thời hạn và hiệu lực HĐMBĐ

1. Thời hạn HĐMBĐ:

- a) Thời hạn hợp đồng do hai bên thỏa thuận nhưng không quá thời hạn nêu trong giấy tờ xác định quyền sử dụng hợp pháp địa điểm sử dụng điện của KH.
- b) Không muộn hơn 30 ngày trước ngày hết thời hạn HĐMBĐ, ĐVĐL thông báo đến KH thời hạn kết thúc hợp đồng:
 - Nếu KH có nhu cầu tiếp tục sử dụng điện:
 - + Trường hợp HĐMBĐ chỉ thay đổi về thời hạn hợp đồng, ĐVĐL và KH thực hiện gia hạn hợp đồng.
 - + Các trường hợp còn lại, ĐVĐL và KH chấm dứt HĐMBĐ cũ và ký HĐMBĐ mới.
 - + Khi thực hiện gia hạn hoặc ký mới HĐMBĐ, thời hạn và giá trị đảm bảo thực hiện hợp đồng (nếu có) được xác định theo quy định tại Điều 5, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.
 - Nếu KH không có nhu cầu tiếp tục sử dụng điện: ĐVĐL và KH thực hiện thủ tục chấm dứt HĐMBĐ.

2. Hiệu lực của HĐMBĐ: hiệu lực của hợp đồng do hai bên thỏa thuận.

Trong trường hợp hai bên thỏa thuận lựa chọn việc áp dụng bảo đảm thực hiện hợp đồng, ngày có hiệu lực của hợp đồng được xác định là : (i) Ngày xác nhận bảo đảm/Nộp tiền đặt cọc hoặc (ii) Ngày nghiệm thu đóng điện phụ thuộc vào thời điểm nào xảy ra sớm hơn.

Điều 7. Chấm dứt HĐMBĐ

1. Các trường hợp chấm dứt HĐMBĐ:

- a) Kết thúc thời hạn HĐMBĐ mà các bên không có thỏa thuận gia hạn hoặc KH không có phản hồi khi nhận được thông báo của ĐVĐL về việc gia hạn HĐMBĐ.
- b) Chấm dứt HĐMBĐ trước thời hạn:

- Các bên thỏa thuận về việc chấm dứt HĐMBĐ.
 - Một trong các bên đơn phương chấm dứt hợp đồng theo các quyền đơn phương chấm dứt HĐMBĐ đã thỏa thuận tại HĐMBĐ.
2. Quy trình chấm dứt hợp đồng đối với từng trường hợp theo thỏa thuận tại HĐMBĐ.

Điều 8. Kiểm tra thực hiện HĐMBĐ

1. Hàng năm, TCTDL lập kế hoạch, giao chỉ tiêu cho các CTDL/ĐL kiểm tra giá bán điện các đối tượng KH theo đúng mục đích, đúng định mức sử dụng điện.
2. Hàng năm, rà soát các KH có sản lượng điện tiêu thụ bình quân tháng trong năm liền kề trước đó $\geq 1.000.000$ kWh/tháng, yêu cầu KH thực hiện biện pháp bảo đảm thực hiện HĐMBĐ theo quy định tại Nghị định số 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn.
3. Rà soát các KH sản xuất, kinh doanh dịch vụ, bán lại cho tổ chức, cá nhân khác có công suất sử dụng cực đại đăng ký tại HĐMBĐ < 40 kW nhưng có công suất sử dụng điện thực tế cực đại ≥ 40 kW, trong 3 chu kỳ ghi chỉ số công tơ liên tiếp, thỏa thuận lại HĐMBĐ với KH về việc mua công suất phản kháng theo quy định tại Thông tư số 15/2014/TT-BCT ngày 28/5/2014 của Bộ Công Thương và các văn bản hướng dẫn thay thế có hiệu lực.
4. Rà soát thông tin chủ thể hợp đồng mua bán điện, đảm bảo thỏa mãn các điều kiện ký HĐMBĐ theo quy định.

Chương II. QUY TRÌNH THỰC HIỆN DỊCH VỤ

Điều 9. Cấp điện mới hạ áp

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.1, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.
2. Hồ sơ:
 - a) Hồ sơ KH cung cấp:
 - Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.
 - Thông tin xác định chủ thể HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện.
 - Thông tin xác định mục đích sử dụng điện (KH ngoài sinh hoạt).
 - Thông tin xác định số hộ, ủy quyền của các hộ dùng chung (KH sử dụng chung công tơ).
 - Thông tin đăng ký biểu đồ phụ tải (KH sản xuất, kinh doanh dịch vụ có công suất đăng ký ≥ 40 kW).
 - Giấy bảo lãnh/chứng thư bảo lãnh, đặt cọc (trường hợp KH phải bảo đảm HĐMBĐ).
 - b) Phiếu khảo sát và phương án cấp điện.
 - c) Hợp đồng mua bán điện, Biên bản thỏa thuận định mức sử dụng điện sinh hoạt với hợp đồng KH dùng chung trước khi tách công tơ (đối với KH tách công tơ).

- d) Biên bản treo, tháo thiết bị đo đếm.
- e) Thỏa thuận bảo đảm thực hiện HĐMBĐ (nếu có).

3. Một số lưu ý:

a) Trường hợp KH mua điện sinh hoạt không cung cấp đủ hồ sơ theo quy định, KH mua điện ngoài sinh hoạt không cung cấp được các thông tin xác định mục đích sử dụng điện: Phiếu khảo sát của ĐVĐL là cơ sở xác định điều kiện cấp điện, xác định giá bán điện và ký kết HĐMBĐ.

b) Trường hợp chủ đầu tư của các khu đô thị mới, khu chung cư... đã đầu tư hệ thống điện và có văn bản đồng ý để ĐVĐL sử dụng hệ thống điện để cấp điện cho KH, ĐVĐL được ký ngay HĐMBĐ với KH.

c) Trường hợp chưa có lưới điện phân phối hoặc lưới điện phân phối bị quá tải có xác nhận của cơ quan Điều tiết ĐVĐL hoặc cơ quan được ủy quyền, ĐVĐL trả lời KH trong thời gian ≤ 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được đề nghị mua điện, trong đó nêu rõ thời hạn dự kiến cấp điện được.

Điều 10. Cấp điện mới trung áp

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.2, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ:

a) Hồ sơ KH cung cấp:

- Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.
- Thông tin xác định chủ thẻ HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện.
- Thông tin xác định mục đích sử dụng điện (KH ngoài sinh hoạt).
- Thông tin đăng ký đấu nối.
- Thông tin về Giấy phép hoạt động điện lực đối với các trường hợp mua buôn điện (trừ trường hợp mua buôn điện nông thôn có công suất đăng ký ≤ 50 kVA).
 - Thông tin đăng ký biểu đồ phụ tải (KH sản xuất, kinh doanh dịch vụ có công suất đăng ký ≥ 40 kW).
 - Giấy bảo lãnh/chứng thư bảo lãnh, đặt cọc (trường hợp KH phải bảo đảm HĐMBĐ).
- b) Thỏa thuận đấu nối.
- c) Hợp đồng mua bán điện.
- d) Biên bản treo, tháo thiết bị đo đếm.
- e) Thỏa thuận bảo đảm thực hiện HĐMBĐ (nếu có).

Điều 11. Cấp điện từ lưới điện cao áp

1. Trình tự thực hiện:

- EVNEPTC/TCTĐL tiếp nhận hồ sơ đề nghị mua điện.
- EVNNPT/TCTĐL thỏa thuận đấu nối theo quy định tại Thông tư số 25/2016/TT-BCT, Thông tư số 39/2015/TT-BCT, Thông tư số 30/2019/TT-BCT

quy định hệ thống điện truyền tải, phân phối và các văn bản sửa đổi bổ sung thay thế có hiệu lực.

- EVNEPTC/TCTDL thỏa thuận đo đếm theo quy định tại Thông tư số 42/2015/TT-BCT quy định đo đếm điện năng trong hệ thống điện và các văn bản sửa đổi bổ sung thay thế có hiệu lực.

- Ký kết và thực hiện HĐMBĐ:

- + EVNEPTC dự thảo, ký tắt HĐMBĐ với KH để trình EVN thông qua và ủy quyền ký kết, thực hiện HĐMBĐ với các trường hợp được EVN ủy quyền.

- + TCTDL ký kết và thực hiện HĐMBĐ với các trường hợp thuộc thẩm quyền.

2. Hồ sơ :

a) Hồ sơ KH cung cấp

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

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

- b) Thỏa thuận đấu nối với EVNNPT/TCTDL.

- c) Thỏa thuận đo đếm với EVNEPTC/TCTDL.

- d) Hợp đồng mua bán điện.

- e) Biên bản treo, tháo thiết bị đo đếm.

- f) Thỏa thuận bảo đảm thực hiện HĐMBĐ (nếu có).

- g) Các Biên bản làm việc, thỏa thuận khác với KH (nếu có).

Điều 12. Cấp điện theo yêu cầu mua điện ngoài lãnh thổ Việt Nam

1. Trình tự thực hiện:

- EVNEPTC/TCTDL tiếp nhận hồ sơ đề nghị mua điện của KH ngoài lãnh thổ Việt Nam.

- EVNEPTC/TCTDL lập và trình EVN: Hồ sơ đề nghị phê duyệt chủ trương bán điện theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 09/2015/TT-BCT quy định trình tự, thủ tục phê duyệt chủ trương mua, bán điện với nước ngoài và các văn bản sửa đổi bổ sung thay thế có hiệu lực.

- EVN trình cấp có thẩm quyền phê duyệt chủ trương bán điện và thông qua giá điện.

- EVNNPT/TCTDL thỏa thuận đấu nối theo quy định tại Thông tư số 25/2016/TT-BCT, Thông tư số 39/2015/TT-BCT, Thông tư số 30/2019/TT-BCT quy định hệ thống điện truyền tải, phân phối và các văn bản sửa đổi bổ sung thay thế có hiệu lực sau khi có quyết định phê duyệt chủ trương bán điện, giá bán điện của cấp có thẩm quyền

- EVNEPTC/TCTDL thỏa thuận đo đếm theo quy định tại Thông tư số 42/2015/TT-BCT quy định đo đếm điện năng trong hệ thống điện và các văn bản sửa đổi bổ sung thay thế có hiệu lực.

- Ký kết và thực hiện HĐMBĐ:

+ EVNEPTC đàm phán, dự thảo, ký tắt HĐMBĐ với KH để trình EVN thông qua và ủy quyền ký kết, thực hiện HĐMBĐ với các trường hợp được EVN ủy quyền.

+ TCTDL ký kết và thực hiện HĐMBĐ với các trường hợp thuộc thẩm quyền.

2. Hồ sơ:

a) Danh mục theo quy định tại Thông tư số 09/2015/TT-BCT và các văn bản sửa đổi bổ sung thay thế có hiệu lực.

b) Các Quyết định phê duyệt, thông qua chủ trương bán điện, giá bán điện, đầu tư của các cấp có thẩm quyền.

c) Thỏa thuận đấu nối với EVNNPT/TCTDL.

d) Thỏa thuận đo đếm với EVNEPTC/TCTDL.

e) Hợp đồng mua bán điện.

f) Biên bản treo, tháo thiết bị đo đếm.

h) Thỏa thuận bảo đảm thực hiện HĐMBĐ (nếu có).

i) Các Biên bản làm việc, thỏa thuận khác với KH (nếu có).

Điều 13.Thay đổi công suất sử dụng điện

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.3, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ :

a) Hồ sơ KH cung cấp:

- Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.

- Thông tin đăng ký biểu đồ phụ tải (KH sản xuất, kinh doanh dịch vụ có công suất đăng ký $\geq 40\text{ kW}$).

b) Phiếu khảo sát và phương án thay đổi công suất.

c) Phụ lục sửa đổi, bổ sung về thay đổi công suất sử dụng điện.

d) Biên bản treo tháo thiết bị đo đếm (nếu có).

Điều 14.Thay đổi vị trí thiết bị đo đếm

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.4, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ:

a) Hồ sơ KH cung cấp:

- Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.

- Thông tin xác nhận quyền/được phép sử dụng vị trí đặt đo đếm mới (trường hợp vị trí mới không thuộc quyền sở hữu của khách hàng).

b) Phiếu khảo sát và phương án thay đổi vị trí đo đếm.

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

d) Biên bản treo tháo thiết bị đo đếm.

Điều 15.Thay đổi mục đích sử dụng điện

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.5, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ:

a) Hồ sơ KH cung cấp:

- Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.
- Thông tin xác định mục đích sử dụng điện.

b) Phụ lục sửa đổi, bổ sung về tỷ lệ mục đích sử dụng điện (KH không thay đổi loại hợp đồng).

c) Biên bản chấm dứt HĐMBĐ (KH có thay đổi loại hợp đồng).

d) Hợp đồng mua bán điện mục đích sinh hoạt/ngoài mục đích sinh hoạt (KH có thay đổi loại hợp đồng).

Điều 16.Thay đổi định mức sử dụng điện

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.6, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ:

a) Hồ sơ KH cung cấp:

- Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.
- Thông tin về sổ hộ khẩu, sổ tạm trú của các hộ dùng chung công tơ/xác nhận tạm trú cho các cá nhân dùng chung công tơ hoặc một trong các hình thức xác nhận được cơ quan có thẩm quyền quy định.

b) Biên bản thỏa thuận định mức sử dụng điện sinh hoạt.

Điều 17.Thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ

1. Lưu đồ thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.7, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ:

a) Hồ sơ KH cung cấp

- Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.
- Thông tin xác định chủ thẻ HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện.
- Thông tin xác định mục đích sử dụng điện (KH ngoài SH).

b) Biên bản chấm dứt HĐMBĐ.

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

3. Một số lưu ý:

a) Trường hợp : (i) ĐVĐL nhận được đề nghị/ xác nhận đồng ý thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ của chủ thẻ HĐMBĐ cũ, (ii) Chủ thẻ HĐMBĐ cũ là doanh nghiệp được tổ chức lại theo quy định tại Luật Doanh nghiệp (chia, tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi mô hình hoạt động của doanh nghiệp) và chủ thẻ HĐMBĐ mới kế thừa

toàn bộ quyền và nghĩa vụ của chủ thẻ HĐMBĐ cũ: ĐVĐL làm thủ tục chấm dứt HĐMBĐ với chủ thẻ cũ và ký HĐMBĐ với chủ thẻ mới.

b) Trường hợp KH đã có các giấy tờ, thông tin về quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp địa điểm mua điện nhưng chưa có đề nghị/ xác nhận đồng ý về việc thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ của chủ thẻ HĐMBĐ cũ:

- ĐVĐL thông báo ngay cho chủ thẻ HĐMBĐ cũ về việc đơn phương chấm dứt HĐMBĐ khi tiếp nhận yêu cầu của KH.

- Sau 15 ngày kể từ ngày gửi thông báo và chủ thẻ HĐMBĐ cũ không có ý kiến khác, ĐVĐL thực hiện chấm dứt HĐMBĐ cũ và ký HĐMBĐ với chủ thẻ mới. HĐMBĐ mới có bổ sung thỏa thuận “Trường hợp có tranh chấp về địa điểm sử dụng điện/chủ sở hữu địa điểm sử dụng điện không đồng ý bằng văn bản cho Bên mua điện được ký HĐMBĐ, Bên bán điện được quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng”.

- Thời gian thực hiện dịch vụ tính từ ngày ĐVĐL chấm dứt HĐMBĐ với chủ thẻ HĐMBĐ cũ (sau 15 ngày từ ngày gửi thông báo) đến ngày hoàn tất việc ký kết HĐMBĐ với chủ thẻ HĐMBĐ mới.

c) Các trường hợp thay đổi trong quá trình thực hiện HĐMBĐ mà có thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ sẽ thực hiện ở dịch vụ Thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ.

Điều 18.Thay đổi thông tin

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.8, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ:

- a) Hồ sơ KH cung cấp theo Quy định cung cấp dịch vụ điện.
- Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.
- Xác nhận thông tin thay đổi.
- b) Phụ lục hợp đồng sửa đổi, bổ sung về thông tin khách hàng (nếu có).

Điều 19.Gia hạn HĐMBĐ

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.9, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ:

- a) Hồ sơ KH cung cấp theo Quy định cung cấp dịch vụ điện.
- Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.
- Thông tin xác định chủ thẻ HĐMBĐ tại địa điểm sử dụng điện.
- b) Phụ lục hợp đồng sửa đổi, bổ sung về gia hạn thời hạn của hợp đồng.

Điều 20.Chấm dứt HĐMBĐ trước thời hạn

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.10, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ:

- a) Hồ sơ KH cung cấp:

- Thông tin chứng thực cá nhân của người đại diện ký kết HĐMBĐ.
- b) Biên bản chấm dứt HĐMBĐ.
- c) Biên bản treo, tháo thiết bị đo đếm.

Điều 21.Lắp đặt dây điện từ sau công tơ đến nhà KH

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ tại mục 1.11, Phụ lục I, Phần III. Quy trình các dịch vụ điện.

2. Hồ sơ dịch vụ lắp đặt dây điện từ sau công tơ đến nhà KH:

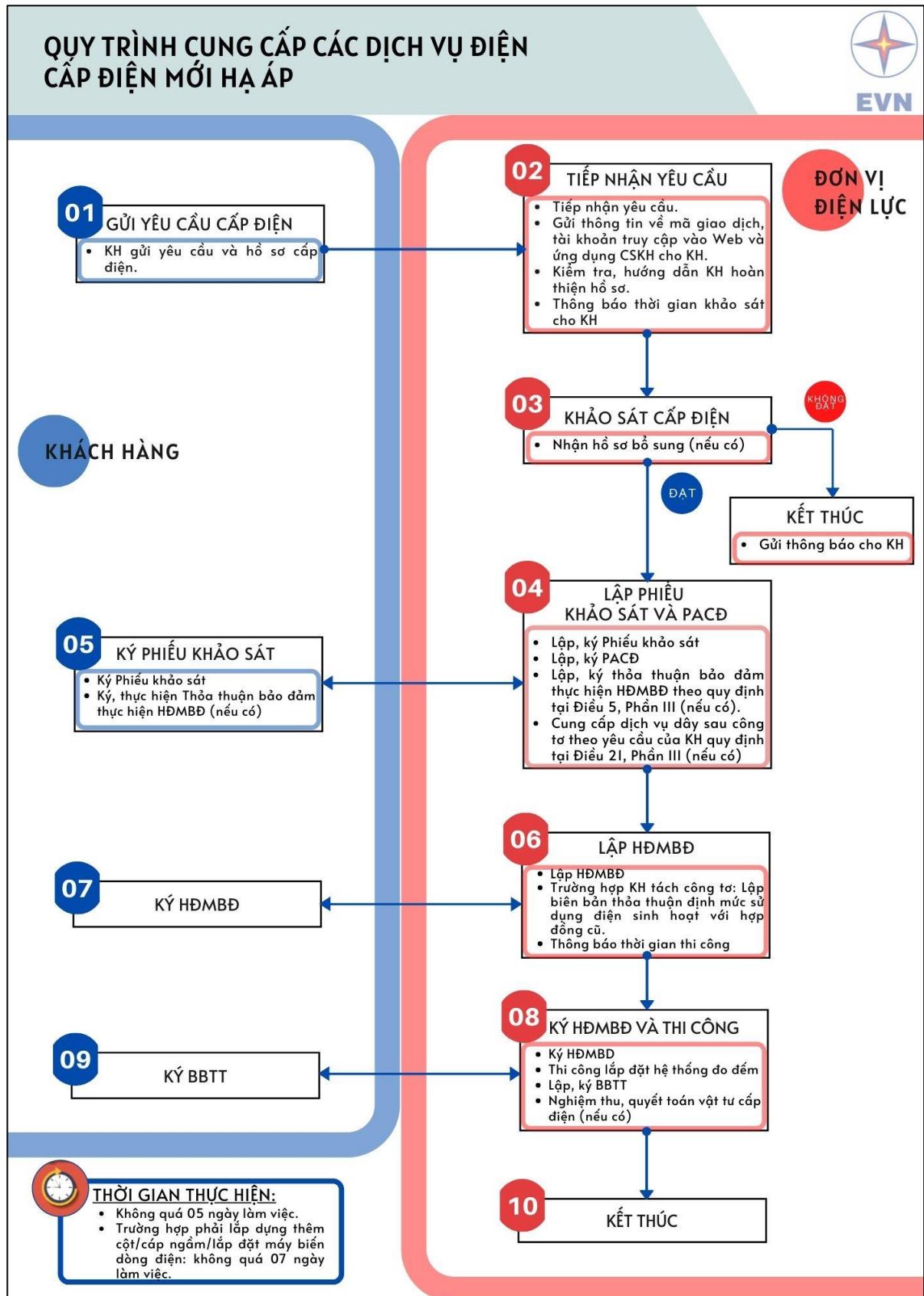
- Hợp đồng dịch vụ lắp đặt dây dẫn điện sau công tơ.

3. Một số lưu ý:

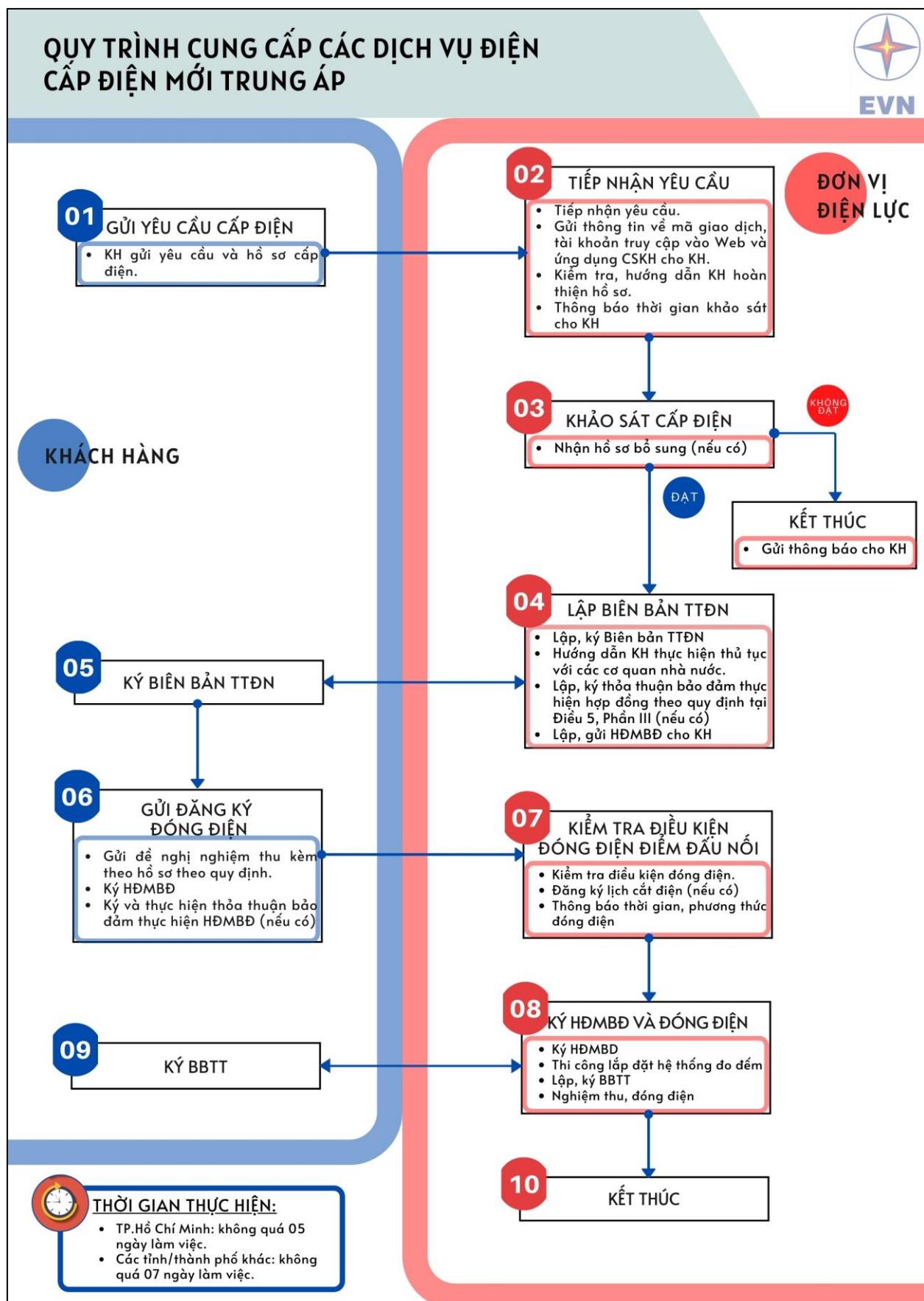
Các bước triển khai của dịch vụ này thực hiện song song với các bước của dịch vụ cấp điện hạ áp, dịch vụ thay đổi công suất sử dụng điện, thay đổi vị trí thiết bị đo đếm.

Phụ lục I. CÁC LUU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN

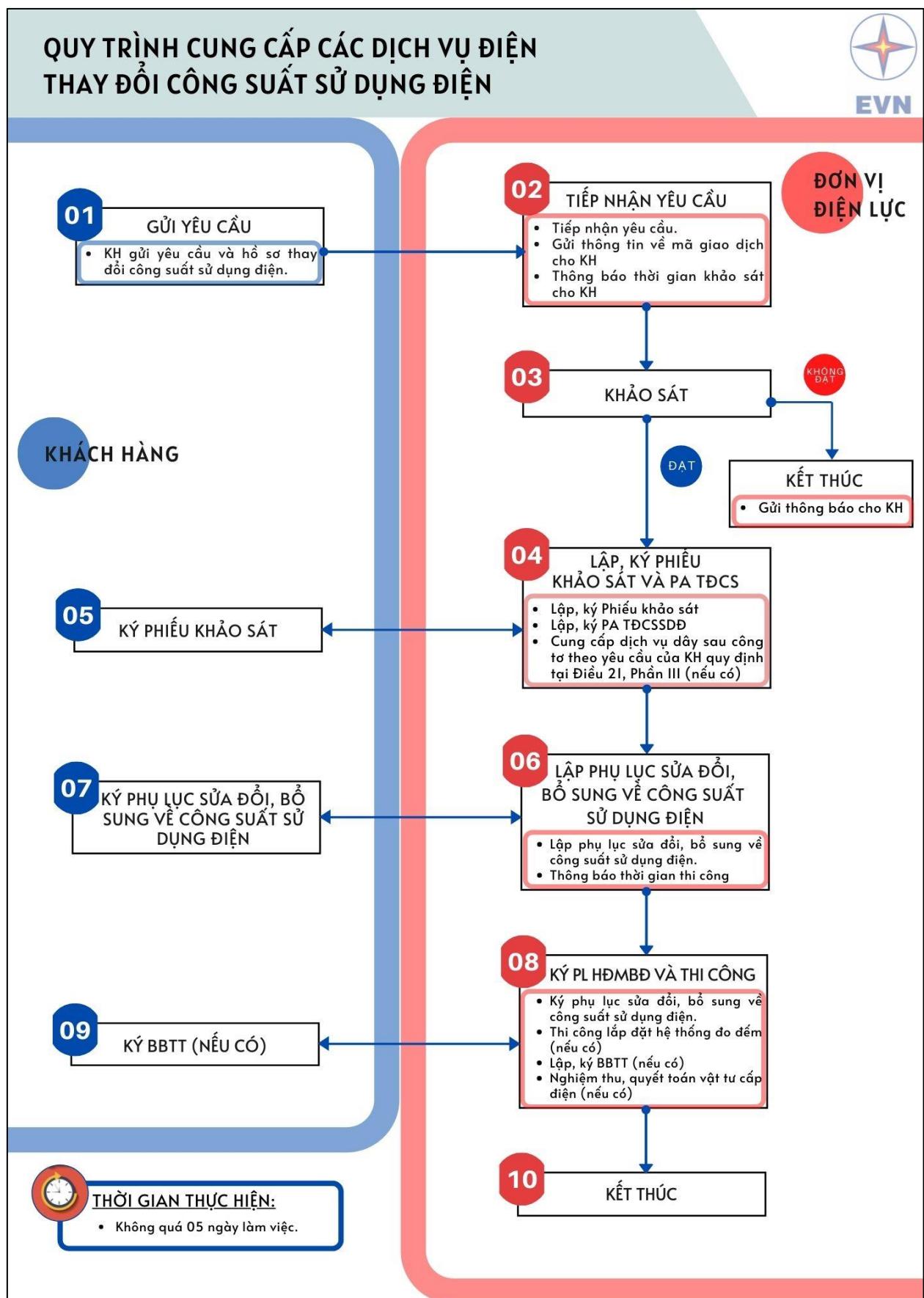
1.1. Lưu đồ thực hiện cấp điện mới hạ áp



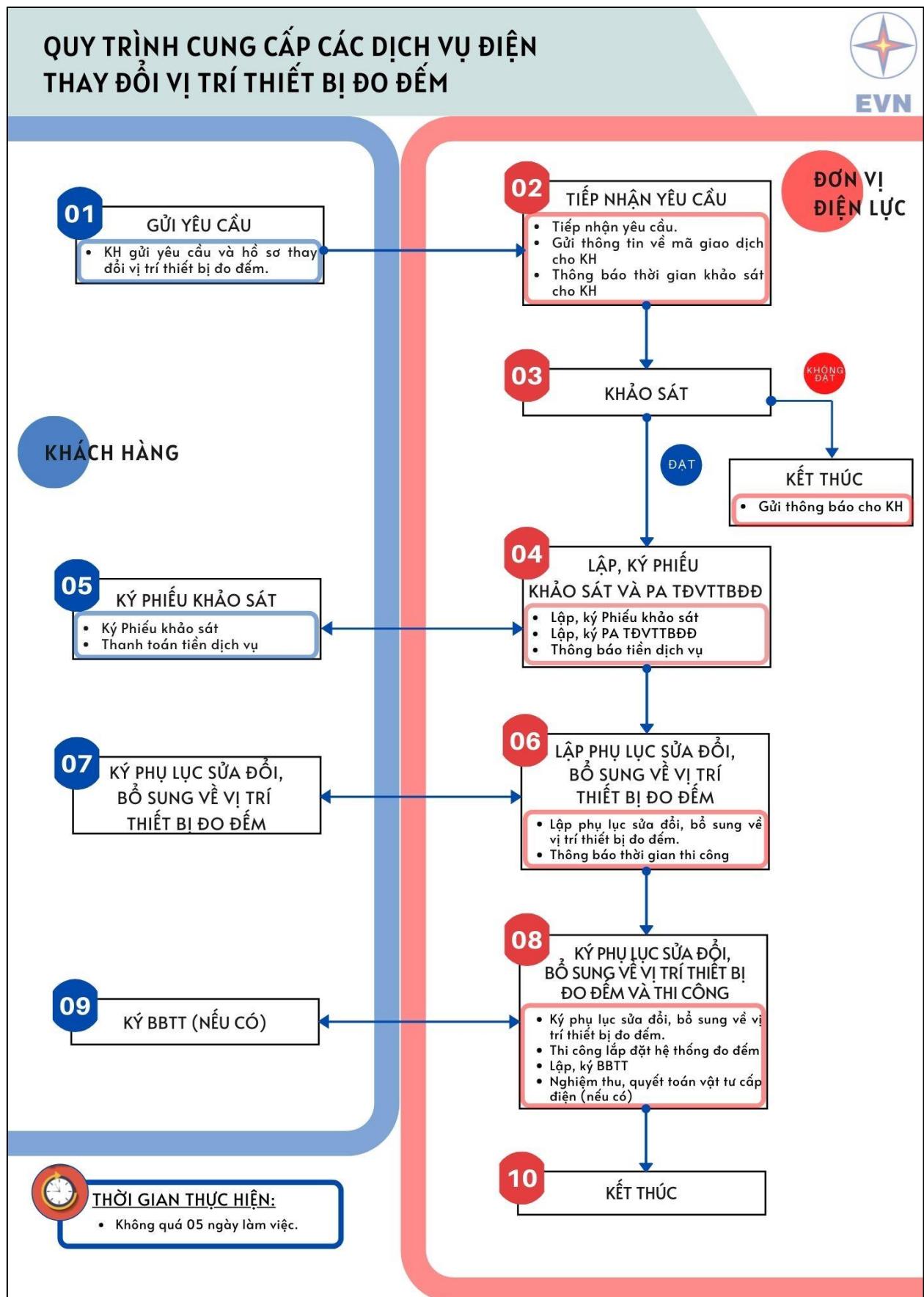
1.2. Lưu đồ thực hiện cấp điện mới trung áp



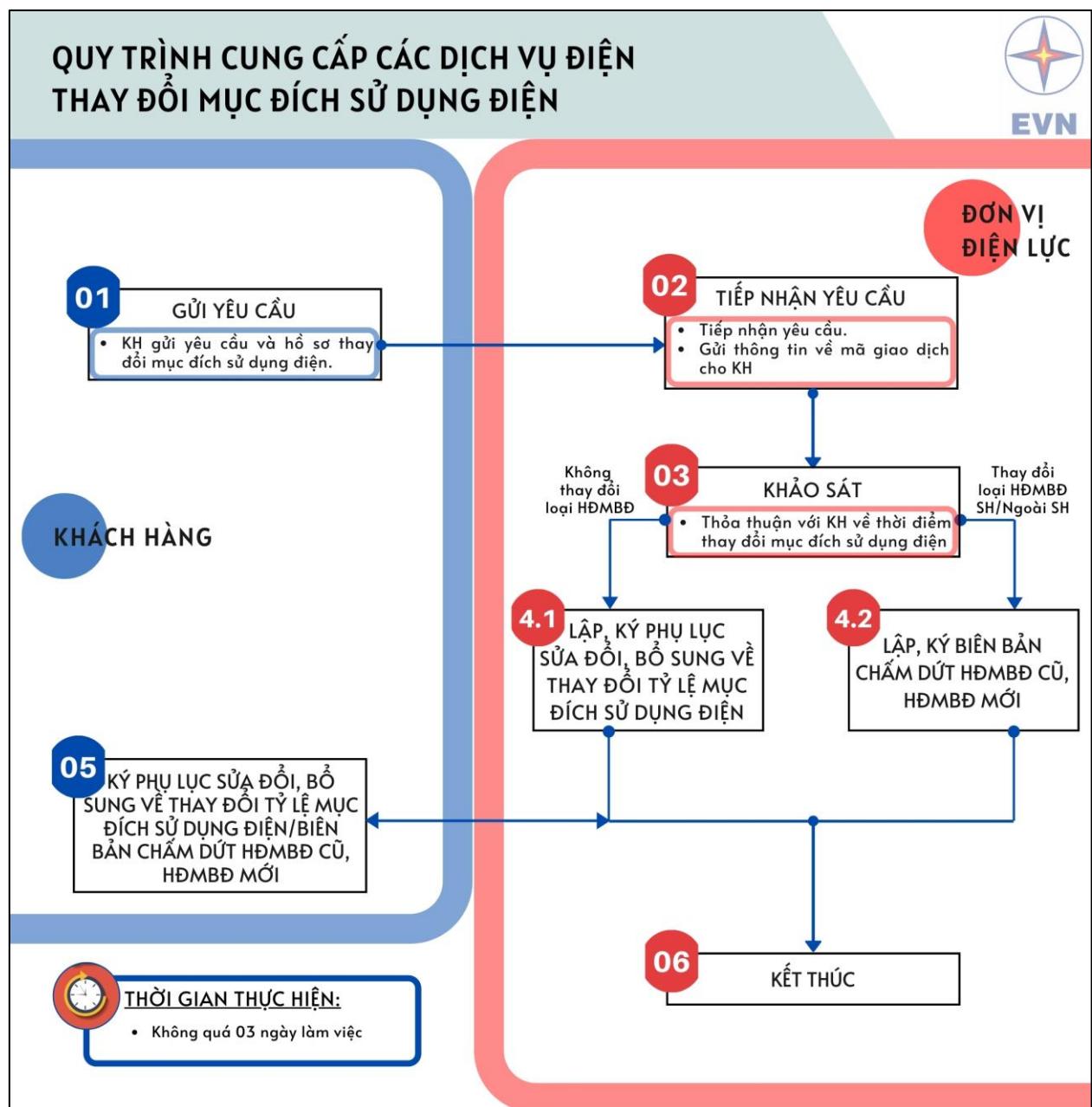
1.3. Lưu đồ thực hiện thay đổi công suất sử dụng điện



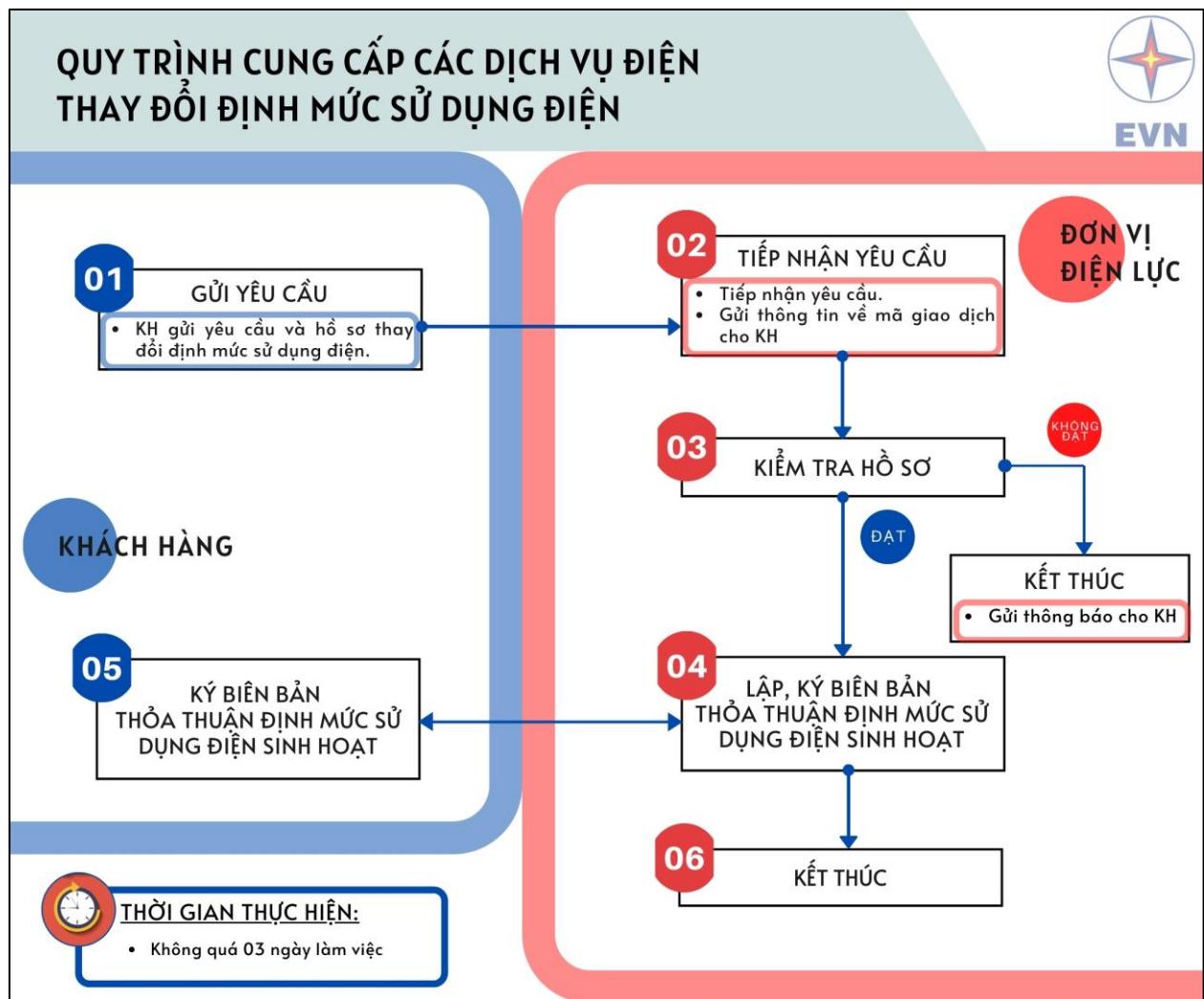
1.4. Lưu đồ thực hiện thay đổi vị trí thiết bị đo đếm



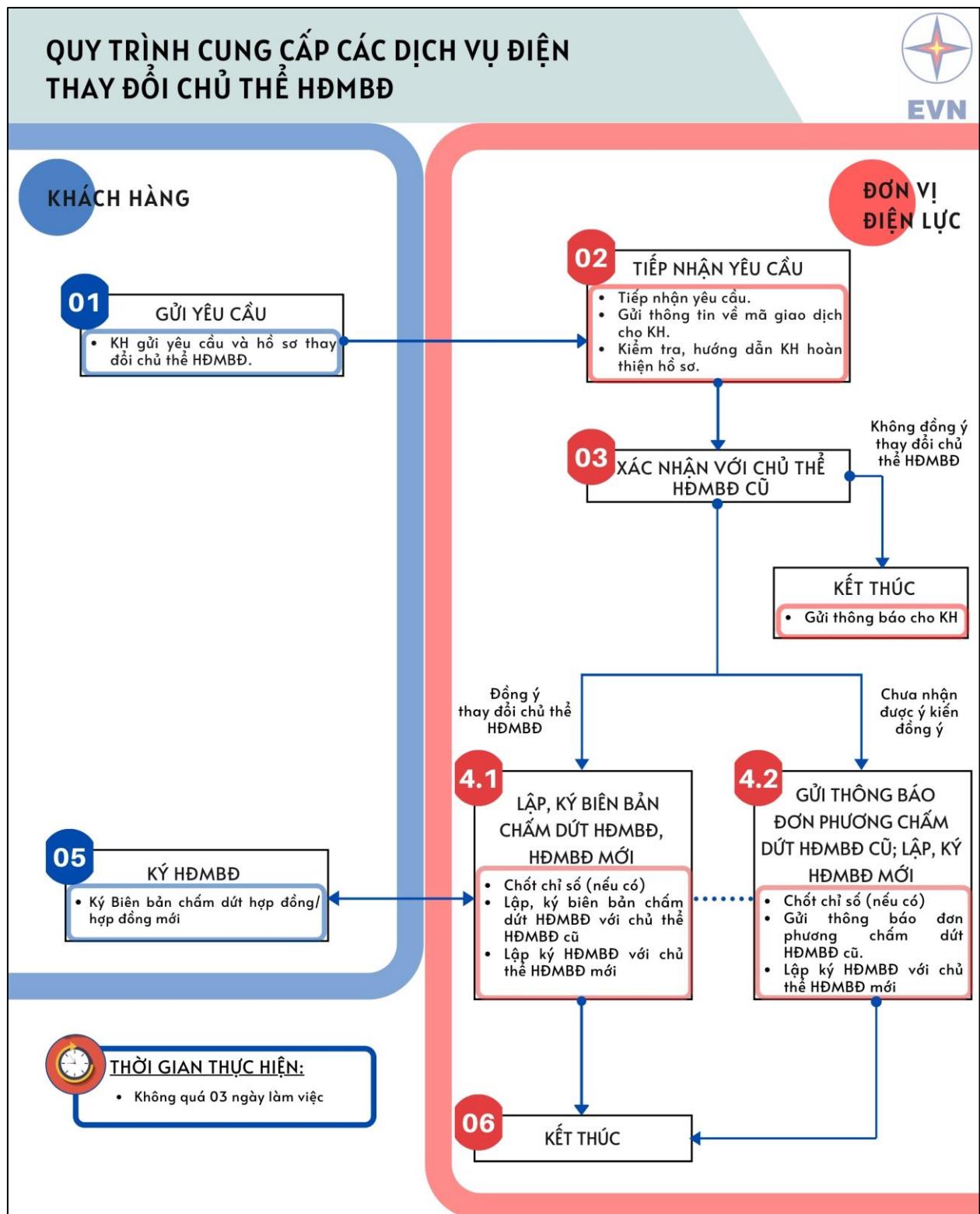
1.5. Lưu đồ thực hiện thay đổi mục đích sử dụng điện



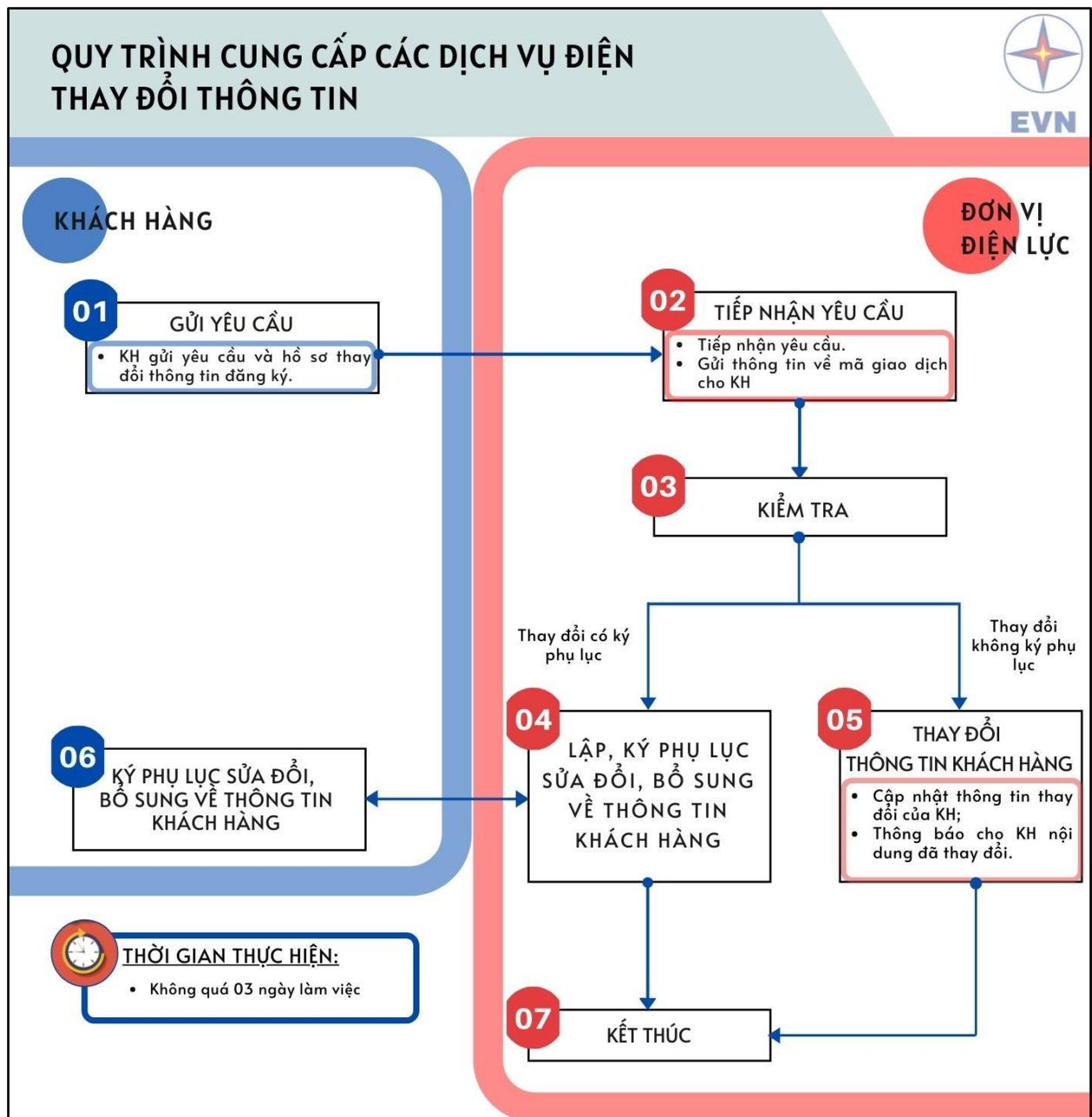
1.6. Lưu đồ thực hiện thay đổi định mức sử dụng điện



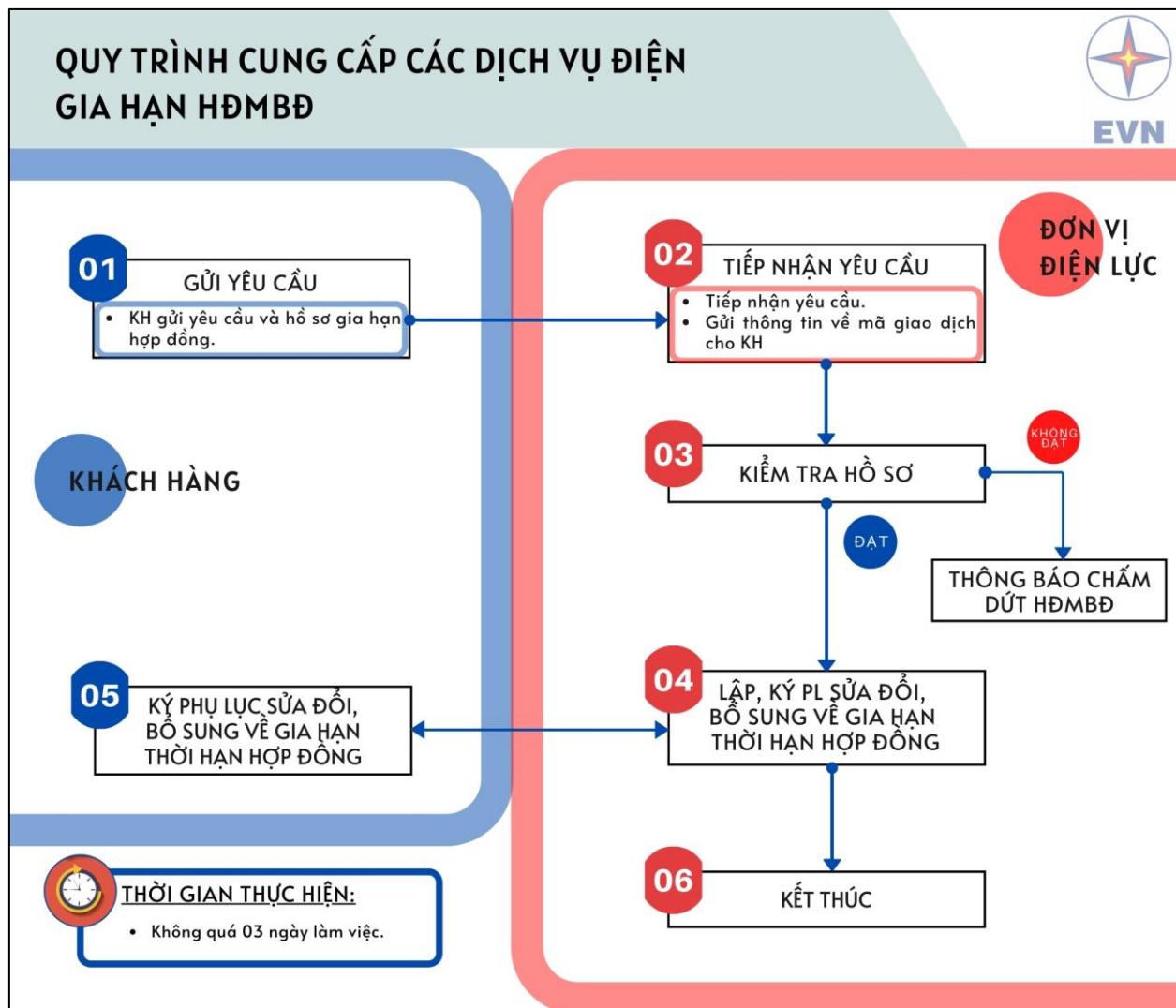
1.7. Lưu đồ thực hiện thay đổi chủ thẻ HĐMBĐ



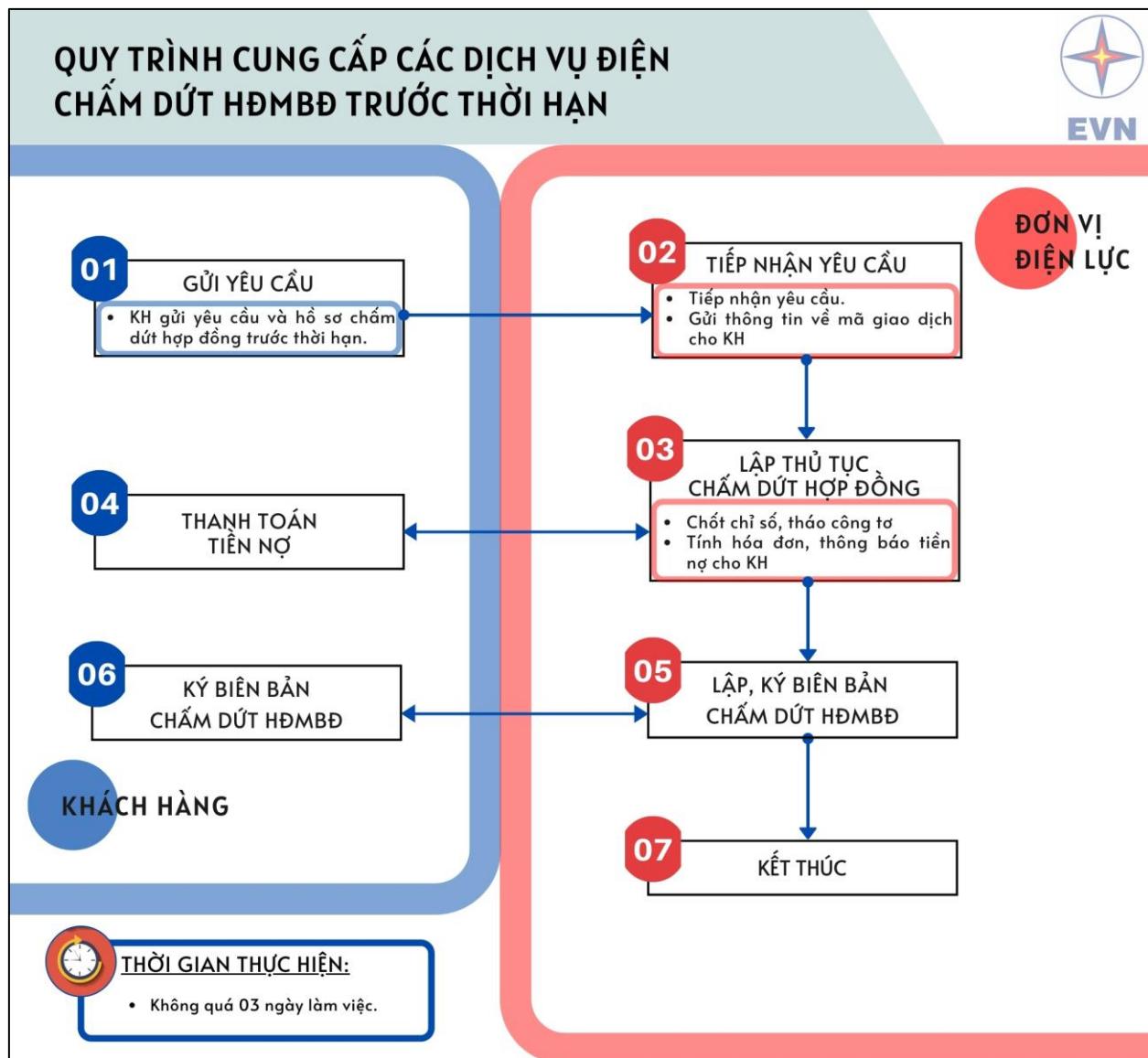
1.8. Lưu đồ thực hiện thay đổi thông tin



1.9. Lưu đồ thực hiện gia hạn HĐMBĐ

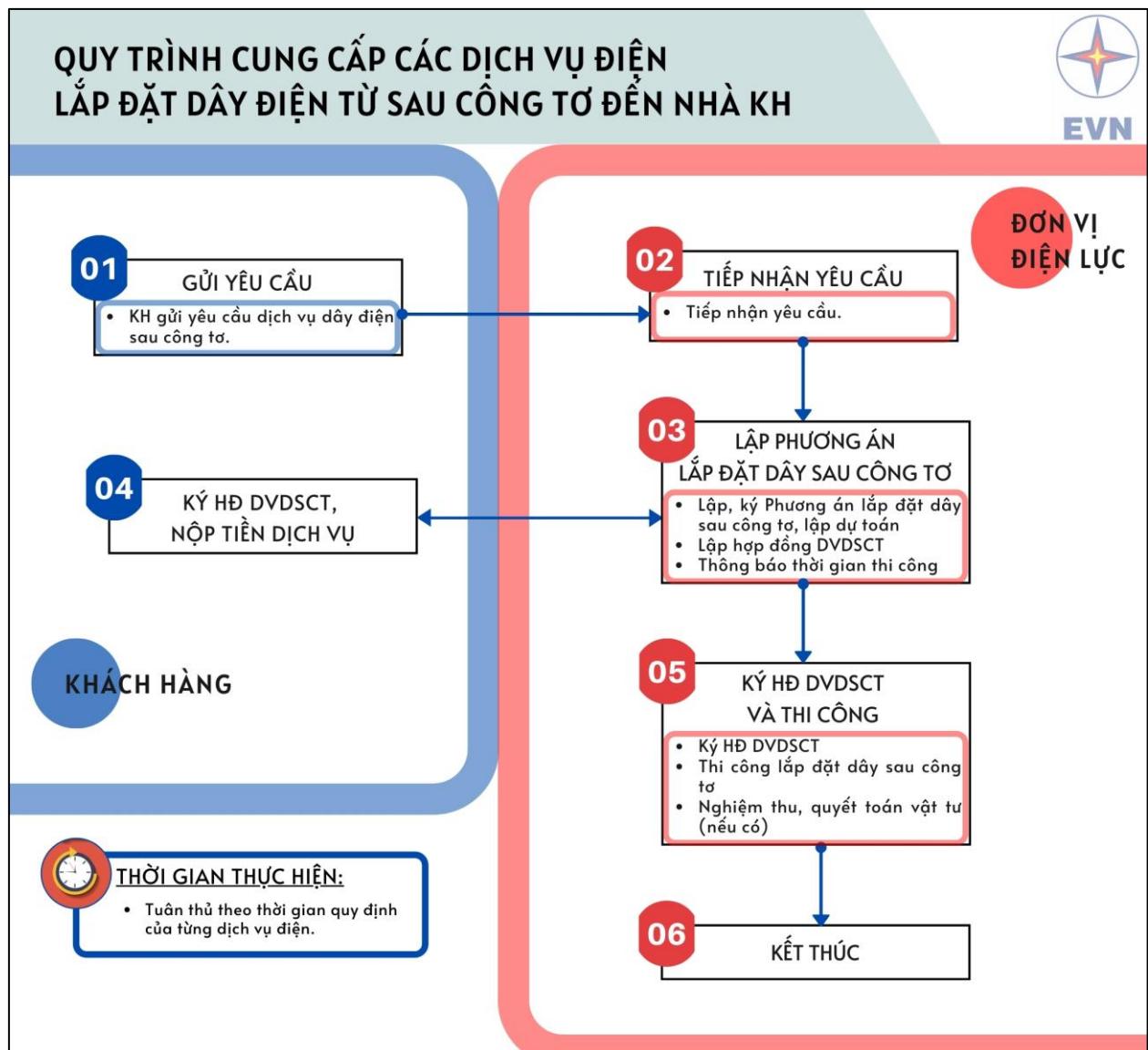


1.10. Lưu đồ thực hiện chấm dứt HĐMBĐ trước thời hạn



(Trường hợp chấm dứt HĐMBĐ khi hết thời hạn và các Bên không có yêu cầu gia hạn thì bỏ qua bước 5, 6)

1.11. Lưu đồ thực hiện lắp đặt dây điện từ sau công tơ đến nhà KH



Phụ lục II. CÁC MẪU HĐMBĐ CỦA QUY TRÌNH CÁC DỊCH VỤ ĐIỆN

2.1. Mẫu HĐMBĐ phục vụ mục đích sinh hoạt

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm

HỢP ĐỒNG MUA BÁN ĐIỆN PHỤC VỤ MỤC ĐÍCH SINH HOẠT

Mã tỉnh (TP) Mã huyện (quận) Mã loại HĐ Số hợp đồng /

Căn cứ Bộ luật Dân sự ngày 24 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật Điện lực ngày 03 tháng 12 năm 2004; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực ngày 20 tháng 11 năm 2012;

Căn cứ Nghị định số 137/2013/NĐ-CP ngày 21 tháng 10 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Điện lực và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực;

Căn cứ nhu cầu mua điện của Bên mua điện,

Chúng tôi gồm:

Bên bán điện (Bên A):

Đại diện là ông (bà): Chức vụ.....

Theo văn bản ủy quyền số: ngày tháng năm

Do ông (bà)..... Chức vụ ký

Địa chỉ

Số điện thoại: Số Fax: Email:

Tài khoản số: tại Ngân hàng

Mã số thuế: Số điện thoại chăm sóc khách hàng

Bên mua điện (Bên B):

Đại diện là ông (bà).....

Địa chỉ

Số CMT/ hộ chiếu: được cấp ngày tháng năm

Số điện thoại: Email:

Số điện thoại nhận tin nhắn:

Theo giấy ủy quyền ngày tháng năm của:

Số hộ dùng chung: (danh sách đính kèm)

Tài khoản số: tại Ngân hàng

Hai bên thỏa thuận ký Hợp đồng mua bán điện với những nội dung sau:

Điều 1. Các nội dung cụ thể

1. Hai bên thống nhất áp dụng CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG kèm theo Hợp đồng này.

2. Địa chỉ sử dụng điện:

.....

3. Vị trí xác định chất lượng điện năng

4. Vị trí lắp đặt công tơ điện:

.....

5. Hình thức và thời hạn thanh toán tiền điện:

a) Hình thức thanh toán

Chuyển khoản Tiền mặt Hình thức khác

b) Thời hạn thanh toán: ngày kể từ ngày Bên A thông báo thanh toán lần đầu.

c) Hình thức thông báo thanh toán:

Điều 2. Những thỏa thuận khác

.....

.....

Điều 3. Điều khoản thi hành

Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày ...tháng....năm(hoặc từ ngày ký hợp đồng) đến ngàytháng....năm.... (hoặc đến ngày Hợp đồng được sửa đổi, bổ sung hoặc chấm dứt).

Trong thời gian thực hiện, một trong hai bên có yêu cầu chấm dứt Hợp đồng, sửa đổi hoặc bổ sung nội dung đã ký trong Hợp đồng phải thông báo cho bên kia trước 15 ngày để cùng nhau giải quyết.

Hợp đồng này được lập thành 02 bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ 01 bản./.

BÊN B

(Ký và ghi rõ họ và tên)

BÊN A

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG

(Kèm theo Hợp đồng mua bán điện phục vụ mục đích sinh hoạt)

Điều 1. Chất lượng điện năng

Điện áp và tần số phải đảm bảo theo quy định tại Khoản 1 Điều 15 Nghị định số 137/2013/NĐ-CP hoặc văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, trừ trường hợp có thỏa thuận khác và được xác định tại vị trí theo thỏa thuận tại Khoản 3 Điều 1 của Hợp đồng.

Điều 2. Đo đếm điện năng

- Điện năng sử dụng được xác định qua công tơ điện và hệ số nhân của thiết bị đo đếm điện. Hệ số nhân được thể hiện trong biên bản treo tháo thiết bị đo đếm điện.
- Thiết bị đo đếm điện được kiểm định theo quy định của pháp luật.
- Khi treo tháo thiết bị đo đếm điện phải lập biên bản có xác nhận của chủ hộ hoặc một thành viên có đủ năng lực hành vi dân sự trong hộ gia đình Bên B hoặc người được Bên B ủy quyền và là Phụ lục của Hợp đồng.

Điều 3. Ghi chỉ số công tơ

Bên A ghi chỉ số vào ngày ấn định hàng tháng, có thể dịch chuyển thời điểm ghi chỉ số trước hoặc sau một ngày, trừ trường hợp bất khả kháng. Ngày ghi chỉ số được thể hiện là ngày cuối của chu kỳ ghi chỉ số trên hóa đơn tiền điện.

Điều 4. Giá điện

- Giá điện: Giá bán lẻ điện sinh hoạt theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Khi giá điện thay đổi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt thì giá mới được áp dụng và các bên không phải ký lại Hợp đồng.

Điều 5. Thanh toán tiền điện

- Bên B thanh toán tiền điện cho Bên A mỗi tháng một lần bằng tiền Việt Nam theo hình thức và trong thời hạn theo thỏa thuận tại Điểm a và Điểm b Khoản 5 Điều 1 của Hợp đồng.
- Hình thức thông báo thanh toán: Theo thỏa thuận tại Điểm c Khoản 5 Điều 1 của Hợp đồng.
- Bên B có trách nhiệm thanh toán đủ số tiền ghi trong hóa đơn.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

- Được vào khu vực quản lý của Bên B để kiểm tra, ghi chỉ số công tơ, sửa chữa, thay thế thiết bị đo đếm điện và liên hệ với Bên B để giải quyết các vấn đề liên quan đến Hợp đồng. Việc cử người vào khu vực quản lý của Bên B phải thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

2. Trường hợp ngày ghi chỉ số công tơ thay đổi so với quy định tại Điều 3, Bên A phải thông báo trên website của Bên A đối với công tơ để trong phạm vi quản lý của Bên B.
3. Đơn phương chấm dứt Hợp đồng:
Khi Bên B không sử dụng điện quá 06 tháng liên tục mà không thông báo trước cho Bên A.
4. Ngừng, giảm mức cung cấp điện; khôi phục kịp thời việc cấp điện cho Bên B theo quy định của pháp luật.
5. Thông báo cho Bên B biết trước thời điểm ngừng hoặc giảm mức cung cấp điện ít nhất 05 ngày bằng cách thông báo trong 03 ngày liên tiếp trên phương tiện thông tin đại chúng khi có kế hoạch ngừng, giảm mức cung cấp điện để sửa chữa, bảo dưỡng, đại tu, xây lắp các công trình điện.
6. Bảo đảm lưới điện và các trang thiết bị điện vận hành an toàn, ổn định, tin cậy. Bảo đảm cung cấp điện cho Bên mua điện đáp ứng các tiêu chuẩn về kỹ thuật, chất lượng dịch vụ, an toàn, trừ trường hợp lưới điện phân phối bị quá tải theo xác nhận của Cục Điều tiết điện lực hoặc cơ quan được ủy quyền.
7. Trường hợp Bên A đã tạm ngừng cung cấp điện theo yêu cầu của Bên B tại Khoản 5 Điều 7 CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG của Hợp đồng này, trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên B về việc tiếp tục sử dụng điện, Bên A phải cấp điện trở lại cho Bên B.
8. Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

1. Yêu cầu Bên A: Bảo đảm chất lượng điện năng tại vị trí đã thỏa thuận trong Hợp đồng; kiểm tra chất lượng điện, tính chính xác của thiết bị đo đếm điện, số tiền điện phải thanh toán; kịp thời khôi phục việc cấp điện sau khi mất điện.
2. Tạo điều kiện thuận lợi cho Bên A kiểm tra, ghi chỉ số công tơ, sửa chữa, thay thế thiết bị đo đếm điện.
3. Thông báo cho Bên A trước 15 ngày trong trường hợp thay đổi mục đích sử dụng điện dẫn đến thay đổi giá điện; thay đổi số hộ dùng chung đã đăng ký trong Hợp đồng; có nhu cầu chấm dứt Hợp đồng.
4. Thông báo ngay cho Bên A khi phát hiện thiết bị đo đếm điện bị hư hỏng hoặc nghi ngờ chạy không chính xác, khi phát hiện những hiện tượng bất thường có thể gây mất điện, mất an toàn cho người và tài sản.
5. Thông báo cho Bên A biết trước 05 ngày khi có nhu cầu tạm ngừng sử dụng điện liên tục trên 06 tháng.
6. Chịu trách nhiệm quản lý tài sản, đảm bảo an toàn đối với đường dây dẫn điện từ sau thiết bị đo đếm điện năng mua điện đến nơi sử dụng điện. Không được tự ý cung cấp điện cho hộ sử dụng điện khác.
7. Thanh toán tiền điện hàng tháng đầy đủ, đúng thời hạn theo Hợp đồng.

8. Không được tự ý tháo gỡ, di chuyển công tơ điện. Khi có nhu cầu di chuyển công tơ điện sang vị trí khác phải được sự đồng ý của Bên A và phải chịu toàn bộ chi phí di chuyển.
9. Không trộm cắp điện dưới mọi hình thức. Trường hợp có hành vi trộm cắp điện, Bên B phải bồi thường cho Bên A theo Quy định về kiểm tra hoạt động điện lực và sử dụng điện, giải quyết tranh chấp Hợp đồng mua bán điện do Bộ Công Thương ban hành; bị xử phạt vi phạm hành chính theo Quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực điện lực, an toàn điện, thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả do Chính phủ ban hành hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.
10. Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

Điều 8. Bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm Hợp đồng

1. Các hành vi vi phạm hợp đồng

a) Các hành vi vi phạm của Bên A:

Không bảo đảm chất lượng điện năng quy định tại Điều 1, trừ trường hợp bất khả kháng; bán điện cao hơn giá quy định; ghi sai chỉ số công tơ, tính sai tiền điện trong hóa đơn; khi Bên B có thông báo việc tăng số hộ dùng chung mà bên A không thực hiện điều chỉnh; các hành vi khác vi phạm các quy định về mua bán điện.

b) Các hành vi vi phạm của Bên B:

Sử dụng điện sai mục đích có mức giá cao hơn mức giá đã thỏa thuận trong Hợp đồng; chậm trả tiền điện theo quy định mà không có lý do chính đáng; khi giảm số hộ dùng chung mà không thông báo cho Bên A; các hành vi khác vi phạm các quy định về mua bán điện.

2. Bồi thường thiệt hại

a) Bên A phải bồi thường cho Bên B khi có các hành vi vi phạm tại Điểm a Khoản 1 Điều này.

b) Bên B phải bồi thường cho Bên A khi có các hành vi vi phạm tại Điểm b Khoản 1 Điều này.

c) Số tiền bồi thường được xác định theo phương pháp do Bộ Công Thương ban hành tại Quy định về kiểm tra hoạt động điện lực và sử dụng điện, giải quyết tranh chấp Hợp đồng mua bán điện.

3. Phạt vi phạm Hợp đồng

Ngoài việc bồi thường thiệt hại quy định tại Khoản 2 Điều này các bên bị phạt vi phạm hợp đồng như sau:

a) Bên A bị phạt vi phạm nghĩa vụ Hợp đồng với mức phạt bằng 8% phần giá trị nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm nếu vi phạm một trong các trường hợp quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này;

b) Bên B bị phạt vi phạm nghĩa vụ Hợp đồng với mức phạt bằng 8% phần giá trị nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm nếu vi phạm một trong các trường hợp quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này.

Điều 9. Giải quyết tranh chấp

1. Hai bên cam kết thực hiện đúng các thỏa thuận trong Hợp đồng, bên nào vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.
2. Trường hợp phát sinh tranh chấp, hai bên giải quyết bằng thương lượng. Nếu hai bên không tự giải quyết được thì có thể đề nghị Sở Công Thương tổ chức hòa giải. Trình tự, thủ tục và thời hạn tổ chức hòa giải được thực hiện theo quy định tại Điều 26 Thông tư số 27/2013/TT-BCT ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Bộ Công Thương hoặc văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.
3. Trong trường hợp không đề nghị hòa giải hoặc hòa giải không thành, một trong hai bên hoặc các bên có quyền khởi kiện tại Toà án theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự.
4. Trong thời gian chờ giải quyết, Bên B vẫn phải thanh toán tiền điện và Bên A không được ngừng cấp điện.

2.2. Mẫu HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt



EVN

MẪU

(Ban hành kèm theo Quy trình
“Kinh doanh điện năng”
thuộc bộ Quy trình Kinh
doanh điện năng của Tập
đoàn Điện lực Việt Nam)

HỢP ĐỒNG

MUA BÁN ĐIỆN NGOÀI MỤC ĐÍCH SINH HOẠT

Số: [•] /TCTDL [•] /HĐMBĐNMĐSH

Giữa

[•]

Và

[•]

[•], ngày [•] tháng [•] năm [•]

MỤC LỤC

ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA
ĐIỀU 2: MUA BÁN ĐIỆN NĂNG.....
ĐIỀU 3: THOẢ THUẬN CỤ THỂ
ĐIỀU 4: TIÊU CHUẨN VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....
ĐIỀU 5: MUA CÔNG SUẤT PHẢN KHÁNG.....
ĐIỀU 6: ĐO ĐẾM ĐIỆN NĂNG.....
ĐIỀU 7: GHI CHỈ SỐ CÔNG TƠ.....
ĐIỀU 8: BẢO ĐẢM THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG.....
ĐIỀU 9: GIÁ ĐIỆN.....
ĐIỀU 10: THANH TOÁN.....
ĐIỀU 11: TẠM NGỪNG, NGỪNG, GIẢM CUNG CẤP ĐIỆN.....
ĐIỀU 12: CAM ĐOAN VÀ BẢO ĐẢM CỦA CÁC BÊN.....
ĐIỀU 13: QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA BÊN A.....
ĐIỀU 14: QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA BÊN B.....
ĐIỀU 15: VI PHẠM HỢP ĐỒNG.....
ĐIỀU 16: PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI.....
ĐIỀU 17: CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG.....
ĐIỀU 18: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP.....
ĐIỀU 19: THỜI HẠN VÀ HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG.....
ĐIỀU 20: ĐIỀU KHOẢN CUỐI CÙNG.....

HỢP ĐỒNG MUA BÁN ĐIỆN NGOÀI MỤC ĐÍCH SINH HOẠT

Mã tỉnh (TP) Mã huyện (quận) Mã loại HD Số Hợp Đồng /

Hôm nay, ngày [•] tháng [•] năm [•], tại [•], chúng tôi gồm có:

- | | |
|-----------------------------|---|
| A. BÊN BÁN ĐIỆN: | [•] |
| Mã số thuế: | [•] |
| Địa chỉ trụ sở chính: | [•] |
| Tài khoản ngân hàng số: | [•] tại ngân hàng: [•] |
| Email: | [•] |
| Điện thoại CSKH: | [•] |
| Đại diện là ông (bà): | [•] |
| - Chức vụ: | [•] |
| - Theo văn bản ủy quyền số: | [•] của Ông/Bà [•] vào ngày [•] tháng [•] năm [•] |

Dưới đây gọi tắt là “Bên A”

Và

- | | |
|---|---|
| B. BÊN MUA ĐIỆN: | [•] |
| Mã số thuế: | [•] |
| Đăng ký kinh doanh/ doanh nghiệp: | [•] |
| Địa chỉ trụ sở chính/ thường trú: | [•] |
| Tài khoản ngân hàng số: | [•] tại ngân hàng [•] |
| Email: | [•] Điện thoại:[•] |
| Đại diện là ông (bà): | [•] |
| - Chức vụ: | [•] |
| - Sổ chứng thực cá nhân (CMND/CCCD/ HC): [•] Ngày cấp:[•] Nơi cấp:[•] | |
| - Theo văn bản ủy quyền số: | [•] của Ông/Bà [•] vào ngày [•] tháng [•] năm [•] |

Dưới đây gọi tắt là “Bên B”

Bên A và Bên B sau đây được gọi riêng là “Bên” và gọi chung là “Các Bên”

Các Bên nhất trí ký kết Hợp Đồng với những điều khoản và điều kiện như sau:

ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA

Trong phạm vi Hợp Đồng này (trừ khi được Các Bên thông nhất mô tả hoặc quy định khác đi), các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1 *Biên Bản Treo, Tháo Các Thiết Bị Đo Đếm Điện* là Biên bản theo mẫu do Bên A quy định, có nội dung ghi nhận các thông tin về kết quả treo, tháo Thiết Bị Đo Đếm Điện, thông số kỹ thuật của Thiết Bị Đo Đếm Điện và chỉ số Công Tơ vào thời điểm treo, tháo Thiết Bị Đo Đếm Điện;
- 1.2 *Biện Pháp Bảo Đảm* là biện pháp bảo đảm thực hiện Hợp Đồng nêu tại Điều 3.1;
- 1.3 *Cơ Quan Nhà Nước* là các cơ quan, chính quyền các cấp của Việt Nam hay người có thẩm quyền của các cơ quan đó, có quyền, trách nhiệm cấp các văn bản hành chính liên quan đến Hợp Đồng hoặc yêu cầu Các Bên cung cấp, thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của Pháp Luật;
- 1.4 *Công Tơ* là công tơ đo đếm, là thiết bị đo đếm điện năng thực hiện tích phân công suất theo thời gian, lưu và hiển thị giá trị điện năng đo đếm được;
- 1.5 *Địa Điểm Sử Dụng Điện* là địa điểm được Bên B đăng ký với Bên A để Bên A cấp điện và Bên B sử dụng điện theo quy định của Hợp Đồng;
- 1.6 *Giá Trị Tài Sản Bảo Đảm* là giá trị của tài sản bảo đảm được Các Bên ghi nhận tại Điều 3.1.a;
- 1.7 *Hợp Đồng* là Hợp đồng mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt này được ký kết giữa Các Bên ngày [•] tháng [•] năm [•] và các bản phụ lục sửa đổi, bổ sung theo từng thời điểm;
- 1.8 *Lãi Suất Chậm Trả* là mức lãi suất cho vay cao nhất của ngân hàng mà Bên A có tài khoản ghi trong Hợp Đồng tại thời điểm phát sinh Nghĩa Vụ Thanh Toán, được Bên A thông báo cho Bên B khi phát sinh việc áp dụng Lãi Suất Chậm Trả theo quy định của Hợp Đồng;
- 1.9 *Nghĩa Vụ Thanh Toán* là một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ của Bên B đối với việc thanh toán khoản tiền phát sinh từ Hợp Đồng cho Bên A, không chỉ bao gồm tiền điện, tiền mua công suất phản kháng, tiền lãi chậm trả, tiền bồi thường thiệt hại, tiền phạt vi phạm, chi phí tạm ngừng, ngừng, cấp điện trả lại, bổ sung Khoản Khấu Trừ vào tài sản bảo đảm theo đúng quy định tại Hợp Đồng;
- 1.10 *Pháp Luật* là toàn bộ các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan đến hoặc điều chỉnh mối quan hệ giữa Bên A và Bên B theo Hợp Đồng, bao gồm những quy định được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm;
- 1.11 *Quy Trình Chấm Dứt Hợp Đồng* là quy trình được áp dụng để xử lý việc chấm dứt Hợp Đồng, được quy định tại Điều 17.2;
- 1.12 *Thiết Bị Đo Đếm Điện* là thiết bị đo công suất, điện năng, dòng điện, điện áp, tần số, hệ số công suất, bao gồm các loại công tơ, các loại đồng hồ đo điện và các thiết bị, phụ kiện kèm theo;
- 1.13 *Thời Hạn* là thời hạn của Hợp Đồng được xác định theo Điều 3.4.b;
- 1.14 *Vi Phạm Nghĩa Vụ Thanh Toán* là hành vi của Bên B không thực hiện đầy đủ và/hoặc không thực hiện đúng Nghĩa Vụ Thanh Toán theo quy định tại Hợp Đồng.

ĐIỀU 2: MUA BÁN ĐIỆN NĂNG

- 2.1. Địa điểm sử dụng điện: [•]
- 2.2. Mục đích sử dụng điện: [•]
- 2.3. Cấp điện áp: [•] kV
- 2.4. Công suất, điện năng sử dụng:
 - a. Công suất:

Cực đại P_{\max} : [•] kW Trung bình P_{TB} : [•] kW Nhỏ nhất P_{\min} : [•] kW

- b. Điện năng sử dụng trung bình: A_{TB} : [•] kWh/tháng.
- c. Mua công suất phản kháng (Có/Không):

- 2.5. Điểm đấu nối cáp điện:
- 2.6. Đo đếm điện năng:

- a. Số điểm đo: [•]

Điểm đo	Vị trí điểm đo	Thiết bị đo đếm	Loại/ Tỷ số	Cáp CX	Sở hữu	Trách nhiệm quản lý
1		Công tơ				
		TI/CT				
		TU/VT				

Biên Bản Treo, Tháo, kiểm định Các Thiết Bị Đo Đếm Điện kèm theo Hợp Đồng.

- b. Vị trí xác định chất lượng điện: [•]
- 2.7. Ghi chỉ số Công Tơ:
 - a. Số kỳ [•] kỳ/ tháng Ngày ghi chỉ số: [•]
 - b. Hình thức ghi chỉ số Công Tơ : [•]
- 2.8. Giá bán điện: Với hệ thống đo đếm điện năng đặt tại cấp điện áp [•], giá bán điện được thống nhất theo biểu giá sau:

Điểm đo	Mục đích sử dụng	Tỷ lệ	Giá bán điện chưa có thuế giá trị gia tăng (đồng/ kWh)		
			Không theo thời gian	Theo thời gian	
				Giờ bình thường	Giờ cao điểm

- 2.9. Ranh giới sở hữu tài sản: [•]
- 2.10. Ranh giới quản lý vận hành: [•]

ĐIỀU 3: THỎA THUẬN CỤ THỂ

3.1. Bảo Đảm thực hiện Hợp Đồng (Có /Không):

- a. Giá trị: [•] đồng
- b. Hình thức (Bảo lãnh ngân hàng/ Đặt cọc bằng tiền):
- c. Thời hạn Bên B gửi cho Bên A tài liệu xác nhận/chứng minh hoàn tất việc xác lập Biện Pháp Bảo Đảm: trong vòng [•] ngày kể từ ngày Hợp Đồng được Các Bên ký kết (sau đây được gọi là *Ngày Xác Nhận Bảo Đảm*).

Những tài liệu được Bên B cung cấp có giá trị xác nhận/chứng minh đã hoàn tất việc xác lập Biện Pháp Bảo Đảm (bao gồm nhưng không giới hạn Giấy bảo lãnh/chứng thư bảo lãnh của ngân hàng có nội dung bảo lãnh thực hiện Hợp Đồng vô điều kiện và không hủy ngang) và những tài liệu khác liên quan đến việc bảo đảm thực hiện Hợp Đồng sẽ được đính kèm Hợp Đồng này.

3.2. Thanh toán:

- a. Quy định này áp dụng đối với mọi khoản thanh toán phát sinh từ Hợp Đồng.
- b. Thời hạn thanh toán: [•] ngày kể từ ngày Bên A thông báo thanh toán lần đầu theo hình thức được quy định tại Điều 3.3.
- c. Phương thức thanh toán (Trích nợ tự động/ Thanh toán điện tử/ Chuyển khoản/ Qua điểm thu/Khác): [•]

3.3. Thi hành và hình thức thông báo:

- a. Các Bên thống nhất tại Hợp Đồng này rằng, [Công ty Điện lực/Điện lực...] là đơn vị trực thuộc Bên A, được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của Pháp Luật, với các thông tin cụ thể nêu tại Điều 3.3.b sẽ đại diện cho Bên A chịu trách nhiệm triển khai, quản lý và thực hiện Hợp Đồng. Theo đó, chứng từ thanh toán đối với mọi khoản thanh toán theo quy định tại Hợp Đồng sẽ được [Công ty Điện lực/Điện lực...] phát hành cho Bên B và Bên B thực hiện việc thanh toán cho [Công ty Điện lực/Điện lực...].
- b. Địa chỉ nhận thông báo:

- (i) Bên A: Gửi cho Chủ thể đại diện cho Bên A quản lý, thực hiện Hợp Đồng với các thông tin dưới đây:

CÔNG TY ĐIỆN LỰC/ĐIỆN LỰC: [•];

MST:[•]

Tài khoản ngân hàng số: [•] tại ngân hàng: [•]

Địa chỉ: [•]

Email: [•] Điện thoại/SMS: [•] Ứng dụng nhắn tin: [•];

Ứng dụng CSKH: [•];

Website:[•].

- (ii) Bên B: Địa chỉ: [•]

- Thanh toán:

Email: [•] Điện thoại/SMS: [•] Ứng dụng nhắn tin: [•];

- Tạm ngừng, ngừng, giảm cung cấp điện:
Email: [•] Điện thoại/SMS: [•] Ứng dụng nhắn tin: [•];
- Thông báo, trao đổi thông tin trong quá trình thực hiện Hợp Đồng:
Email: [•] Điện thoại/SMS: [•] Ứng dụng nhắn tin: [•].
- c. Hình thức thông báo: các thông báo sẽ được gửi bằng một trong các hình thức: thư điện tử (email), điện thoại, tin nhắn (SMS), ứng dụng nhắn tin, ứng dụng CSKH, thông qua website theo các địa chỉ nhận thông báo tại Điều 3.3.b và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

3.4. Hiệu lực và thời hạn Hợp Đồng:

- a. Hợp Đồng có hiệu lực từ ngày: [•]
- b. Hợp Đồng có Thời hạn: kể từ [•] đến [•]

3.5. Các thỏa thuận cụ thể khác: [•]

ĐIỀU 4: TIÊU CHUẨN VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Các Bên thống nhất rằng hoạt động mua bán điện năng theo Hợp Đồng này phải bao đảm tuân thủ các yêu cầu về chất lượng điện năng, chất lượng dịch vụ khách hàng theo quy định của Pháp Luật.

ĐIỀU 5: MUA CÔNG SUẤT PHẢN KHÁNG

- 5.1** Các Bên thống nhất áp dụng quy định của Pháp Luật để xác định lựa chọn việc mua công suất phản kháng tại Điều 2.4.c của Hợp Đồng.
- 5.2** Trong trường hợp Các Bên lựa chọn có mua công suất phản kháng tại Điều 2.4.c, Bên B phải thanh toán cho Bên A tiền mua công suất phản kháng và việc thực hiện hoạt động mua công suất phản kháng được áp dụng theo quy định của Pháp Luật. Bên B thanh toán tiền mua công suất phản kháng cùng kỳ thanh toán tiền điện theo quy định của Hợp Đồng. Thông báo của Bên A về giá trị khoản tiền mua công suất phản kháng và hoá đơn mua công suất phản kháng cho Bên B sẽ được gửi cùng với thông báo thanh toán lần đầu theo quy định tại Điều 3.2.
- 5.3** Căn cứ quy định của Pháp Luật và Hợp Đồng, Các Bên có thể thỏa thuận về việc (i) dừng mua công suất phản kháng và/hoặc (ii) điều chỉnh việc mua công suất phản kháng khi có thay đổi. Bên A thông báo cho Bên B việc chấp thuận các nội dung thỏa thuận và phương án xử lý trên cơ sở thông báo của Bên B. Thông báo được lưu, đính kèm và trở thành Phụ lục của Hợp Đồng để làm căn cứ thực hiện.

ĐIỀU 6: ĐO ĐÉM ĐIỆN NĂNG

- 6.1** Hoạt động đo đếm điện năng được Các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của Pháp Luật. Điện năng sử dụng được xác định thông qua chỉ số Công Tơ và hệ số nhân của Thiết Bị Đo Đếm Điện. Hệ số nhân của Thiết Bị Đo Đếm Điện được thống nhất và ghi nhận tại Biên Bản Treo, Tháo Thiết Bị Đo Đếm Điện.
- 6.2** Khi treo, tháo Thiết Bị Đo Đếm Điện, Các Bên có trách nhiệm ghi nhận đầy đủ kết

quả và các thông tin cần thiết vào Biên Bản Treo, Tháo Thiết Bị Đo Đếm Điện. Biên Bản Treo, Tháo Các Thiết Bị Đo Đếm Điện phải có chữ ký của đại diện Các Bên khi hoàn thành công tác treo tháo. Biên Bản Treo, Tháo Các Thiết Bị Đo Đếm Điện được đính kèm Hợp Đồng này. Các Bên có trách nhiệm bảo vệ Thiết Bị Đo Đếm Điện trong phạm vi quản lý của mình. Trường hợp phát hiện Thiết Bị Đo Đếm Điện bị mất hoặc hư hỏng, Các Bên lập biên bản để xác định nguyên nhân và trách nhiệm của Các Bên có liên quan trong việc sửa chữa, thay thế hoặc bồi thường.

- 6.3** Bên B không được tự ý tháo gỡ, di chuyển Công Tơ. Bên B phải được sự đồng ý của Bên A khi có nhu cầu di chuyển Công Tơ sang vị trí khác và phải chịu mọi chi phí phát sinh trong quá trình di chuyển.
- 6.4** Khi thay đổi Thiết Bị Đo Đếm Điện, Các Bên có trách nhiệm cùng ký biên bản xác nhận thông số kỹ thuật của Thiết Bị Đo Đếm Điện và chỉ số Công Tơ.

ĐIỀU 7: GHI CHỈ SỐ CÔNG TƠ

Căn cứ theo quy định của Pháp Luật, Các Bên thống nhất ghi nhận ngày ghi, số kỳ ghi và hình thức ghi chỉ số Công Tơ tại Điều 2.7 của Hợp Đồng. Trường hợp ngày, số kỳ ghi chỉ số Công Tơ và hình thức ghi chỉ số Công Tơ thay đổi so với quy định tại Điều 2.7 Hợp Đồng, Bên A có trách nhiệm thông báo cho Bên B trước [•] ngày kể từ ngày có sự thay đổi theo hình thức thông báo được quy định tại Điều 3.3. Thông báo được lưu, đính kèm và trở thành Phụ lục của Hợp Đồng để làm căn cứ thực hiện.

ĐIỀU 8: BẢO ĐẢM THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

- 8.1** Phạm vi bảo đảm: Các Bên thống nhất rằng Bên B xác lập Biện Pháp Bảo Đảm với phạm vi bảo đảm là toàn bộ Nghĩa Vụ Thanh Toán.
- 8.2** Việc bảo đảm thực hiện Hợp Đồng được Các Bên thống nhất áp dụng theo quy định của Pháp Luật. Các Bên căn cứ vào thỏa thuận về Thời Hạn tại Điều 3.4.b, Điều 19 và các quy định tại Điều này để xác định và ghi nhận Giá trị Tài Sản Bảo Đảm thực hiện Hợp Đồng tại Điều 3.1.
- 8.3** Các trường hợp Bên B phải thực hiện việc bảo đảm thực hiện Hợp Đồng:
 - a. Theo quy định của Pháp Luật, cụ thể: Bên B có sản lượng điện đăng ký mua hoặc có sản lượng điện tiêu thụ bình quân tháng của năm trước liền kề tại tất cả các điểm đo đếm theo hợp đồng mua bán điện từ 1.000.000 kWh/tháng trở lên.

Giá trị Tài Sản Bảo Đảm: căn cứ vào cách xác định theo Điều này, Các Bên ghi nhận Giá trị Tài Sản Bảo Đảm tại Điều 3.1:

Giá trị Tài Sản Bảo Đảm không vượt quá 15 (mười lăm) ngày tiền điện, được tính trên cơ sở sản lượng điện tiêu thụ trung bình tháng Bên B đăng ký sử dụng (trong trường hợp Bên B lần đầu tiên ký kết Hợp Đồng để mua điện) hoặc sản lượng điện tiêu thụ thực tế bình quân tháng của năm trước liền kề nhân với giá bán điện giờ bình thường tại Điều 2.8.

- b. Trường hợp Hợp Đồng có Thời Hạn dưới 12 (mười hai) tháng và không thuộc trường hợp tại Điều 8.3.a nêu trên.

Giá trị Tài Sản Bảo Đảm: căn cứ vào cách xác định theo Điều này, Các Bên ghi

nhận Giá trị Tài Sản Bảo Đảm tại Điều 3.1:

- (i) Trường hợp Thời Hạn dưới 01 (một) tháng: Giá trị Tài Sản Bảo Đảm được tính bằng giá bán điện giờ bình thường tại Điều 2.8 nhân với sản lượng điện tương ứng theo số ngày Bên B đăng ký sử dụng;
 - (ii) Trường hợp Thời Hạn từ 01 (một) tháng trở lên: Giá trị Tài Sản Bảo Đảm được tính bằng giá bán điện giờ bình thường tại Điều 2.8 nhân với sản lượng điện Bên B đăng ký sử dụng trong 45 (bốn mươi lăm) ngày.
- 8.4** Trong trường hợp Bên B không cung cấp các tài liệu theo Điều 3.1.c, Hợp Đồng sẽ không có hiệu lực.
- 8.5** Giá trị Tài Sản Bảo Đảm sẽ được Các Bên thống nhất điều chỉnh mỗi năm 01(một) lần căn cứ vào sản lượng điện mua bán thực tế của năm trước liền kề. Các Bên điều chỉnh và thông báo cho nhau về Giá trị Tài Sản Bảo Đảm mỗi năm sau khi điều chỉnh để thực hiện theo quy định của Hợp Đồng.
- 8.6** Thời hạn bảo đảm:
- Biện Pháp Bảo Đảm được Các Bên lựa chọn tại Điều 3.1 sẽ không hủy ngang và Bên B phải duy trì biện pháp bảo đảm liên tục trong suốt Thời Hạn cộng thêm 15 (mười lăm) ngày làm việc.
- 8.7** Xử lý tài sản bảo đảm:
- a. Ngay sau khi kết thúc thời hạn thanh toán tại Điều 3.2.b mà Bên B Vi Phạm Nghĩa Vụ Thanh Toán trong thời hạn bảo đảm theo Điều 8.6, Bên A lập tức gửi thông báo thanh toán lần hai cho Bên B và được quyền:
 - (i) Đối với Biện Pháp Bảo Đảm là bảo lãnh ngân hàng: ngay lập tức yêu cầu ngân hàng phát hành bảo lãnh thực hiện Hợp Đồng cho Bên B thanh toán vô điều kiện cho Bên A khoản tiền tương ứng với giá trị của Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm cộng với tiền lãi chậm trả đối với giá trị của Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm (nếu có).

Khoản tiền lãi chậm trả được tính bằng giá trị của Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm nhân với Lãi Suất Chậm Trả và nhân với số ngày được tính từ ngày đầu tiên kết thúc thời hạn thanh toán tại Điều 3.2.b đến ngày ngân hàng phát hành bảo lãnh chính thức thanh toán khoản tiền tương ứng với giá trị của Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm cho Bên A;
 - (ii) Đối với Biện Pháp Bảo Đảm là đặt cọc bằng tiền: ngay lập tức khấu trừ trực tiếp vào khoản tiền đặt cọc của Bên B cho Bên A khoản tiền tương ứng với giá trị Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm;
 - b. Khoản tiền tương ứng với giá trị của Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm mà theo Điều 8.7 này được thanh toán cho Bên A thông qua việc xử lý tài sản bảo đảm trong Hợp Đồng được gọi là Khoản Khấu Trừ.
 - c. Quyền, nghĩa vụ của Các Bên sau khi xử lý tài sản bảo đảm theo Điều này sẽ được thực hiện theo Điều 10 của Hợp Đồng. Các Bên đồng ý rằng việc khấu trừ Khoản Khấu Trừ theo Điều này không đồng nghĩa với việc Bên B không bị coi là Vi Phạm Nghĩa Vụ Thanh Toán, và vẫn phải chịu trách nhiệm với khoản phạt vi phạm theo Điều 10.

- 8.8** Bên A có quyền ngừng cấp điện nếu Bên B không duy trì Biện Pháp Bảo Đảm trong thời hạn bảo đảm hoặc ngừng cấp điện do Bên B không bổ sung Khoản Khấu Trừ theo quy định tại Điều 10.4.
- 8.9** Căn cứ quy định của Pháp Luật và Điều này, Các Bên có thể thỏa thuận về việc (i) dừng thực hiện Biện Pháp Bảo Đảm và/hoặc (ii) điều chỉnh Giá trị Tài Sản Bảo Đảm. Bên A thông báo cho Bên B về việc chấp thuận các nội dung thỏa thuận theo Điều này và phương án xử lý/ thay đổi Giá trị Tài Sản Bảo Đảm.

ĐIỀU 9: GIÁ ĐIỆN

- 9.1** Giá điện thực hiện theo quy định của Cơ Quan Nhà Nước về mức giá điện. Căn cứ mục đích sử dụng điện của Bên B theo quy định tại Điều 2.2 của Hợp Đồng, Các Bên ghi nhận việc áp dụng mức giá điện tương ứng tại Điều 2.8 của Hợp Đồng.
- 9.2** Trong trường hợp Bên B có nhiều hơn một mục đích sử dụng điện, Các Bên thỏa thuận về tỷ lệ mục đích sử dụng điện cho mỗi loại mục đích.
- 9.3** Trong quá trình sử dụng điện, nếu Bên B có nhu cầu thay đổi mục đích sử dụng điện hoặc mức sử dụng điện của từng mục đích dẫn đến việc thay đổi giá điện quy định tại Điều 2.8, Bên B có trách nhiệm thông báo cho Bên A trước 15 (mười lăm) ngày kể từ thời điểm hoạt động sử dụng điện của Bên B có sự thay đổi trên thực tế. Bên A xác định và thông báo áp dụng mức giá điện mới cho Bên B.
- 9.4** Trong trường hợp mức giá điện theo quy định của Cơ Quan Nhà Nước có sự thay đổi thì mức giá điện mới ngay lập tức được áp dụng kể từ thời điểm quy định mới của Cơ Quan Nhà Nước có hiệu lực.

ĐIỀU 10: THANH TOÁN

- 10.1** Hóa đơn thanh toán tiền điện, tiền mua công suất phản kháng được lập theo chu kỳ ghi chỉ số Công Tơ quy định tại Điều 2.7 của Hợp Đồng. Bên A thông báo cho Bên B về việc thanh toán tiền điện tương ứng với số lần ghi chỉ số Công Tơ theo hình thức thông báo quy định tại Điều 3.3 của Hợp Đồng.
- 10.2** Việc thực hiện Nghĩa Vụ Thanh Toán sẽ bằng đồng Việt Nam.
- 10.3** Hình thức thanh toán, thời hạn thanh toán được Các Bên thỏa thuận và ghi tại Điều 3.2 của Hợp Đồng.
- 10.4** Bên B có trách nhiệm thanh toán đầy đủ số tiền điện, tiền mua công suất phản kháng ghi trong hóa đơn được Bên A phát hành trong thời hạn ghi nhận tại Điều 3.2. Trường hợp Bên B có Vi Phạm Nghĩa Vụ Thanh Toán tại Điều 10.4 này thì:
- Trường hợp Bên B thực hiện việc bảo đảm thực hiện Hợp Đồng:
 - Bên A thông báo thanh toán lần hai cho Bên B theo hình thức quy định tại Hợp Đồng về việc Vi Phạm Nghĩa Vụ Thanh Toán khi phát sinh vi phạm và thực hiện theo quy định tại Điều 8.7 của Hợp Đồng.
 - Nếu Khoản Khấu Trừ đủ để hoàn tất Nghĩa Vụ Thanh Toán, trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ thời điểm Bên A gửi thông báo thanh toán lần đầu cho Bên B, Bên B có trách nhiệm:

- Thanh toán khoản tiền phạt vi phạm theo Điều 16;
 - Bổ sung đầy đủ Khoản Khấu Trừ vào tài sản bảo đảm.
- (iii) Nếu Khoản Khấu Trừ không đủ để hoàn tất Nghĩa Vụ Thanh Toán, trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày Bên A gửi thông báo thanh toán lần đầu cho Bên B, Bên B có trách nhiệm:
- Thanh toán khoản tiền phạt vi phạm theo Điều 16;
 - Bổ sung đầy đủ Khoản Khấu Trừ vào tài sản bảo đảm;
 - Thanh toán cho Bên A khoản tiền chênh lệch giữa giá trị Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm và Khoản Khấu Trừ (sau đây được gọi là *Khoản Còn Thiếu*) và tiền lãi chậm trả đối với Khoản Còn Thiếu;
- Khoản tiền lãi chậm trả theo Điều này được tính bằng Khoản Còn Thiếu nhân với Lãi Suất Chậm Trả và nhân với số ngày chậm trả. Số ngày chậm trả được tính từ ngày đầu tiên kết thúc thời hạn thanh toán tại Điều 3.2.b đến ngày Bên B thanh toán đủ hoặc ngày Bên A ngừng cấp điện cho Bên B theo quy định tại Điều 10.4.c và 11.1.a.
- (iv) Tới ngày thứ 14 (mười bốn) trong thời hạn quy định tại Điều 10.4.a.(ii) và Điều 10.4.a.(iii), nếu Bên B vẫn chưa hoàn tất Nghĩa Vụ Thanh Toán theo Điều này, Bên A sẽ gửi thông báo ngừng cấp điện cho Bên B.
- (v) Nội dung thông báo ngừng cấp điện phải ghi nhận rõ:
- Kết thúc thời hạn tại Điều 10.4.a.(ii), Điều 10.4.a.(iii) mà Bên B không hoàn tất Nghĩa Vụ Thanh Toán, Bên A sẽ ngừng ngay việc cấp điện theo Hợp Đồng;
 - Thời điểm ngừng cấp điện. Thời điểm ngừng cấp điện phải là thời điểm thỏa mãn: (i) thời hạn tại Điều 10.4.a.(ii), Điều 10.4.a.(iii) đã kết thúc và (ii) sau 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ thời điểm có thông báo ngừng cấp điện.
- b. Trường hợp không thực hiện việc bảo đảm thực hiện Hợp Đồng:
- (i) Bên A thông báo thanh toán lần hai cho Bên B theo hình thức quy định tại Hợp Đồng về việc Vi Phạm Nghĩa Vụ Thanh Toán ngay khi phát sinh Vi Phạm Nghĩa Vụ Thanh Toán. Bên B thực hiện đầy đủ Nghĩa Vụ Thanh Toán trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ thời điểm Bên A gửi thông báo thanh toán lần đầu cho Bên B, bao gồm cả các khoản sau:
- Khoản tiền phạt vi phạm theo Điều 16;
 - Khoản tiền lãi chậm trả đối với giá trị Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm;
- Khoản tiền lãi chậm trả theo Điều này được tính bằng giá trị Nghĩa Vụ Thanh Toán bị vi phạm nhân với Lãi Suất Chậm Trả và nhân với số ngày chậm trả. Số ngày chậm trả được tính từ ngày đầu tiên kết thúc thời hạn thanh toán tại Điều 3.2.b đến ngày Bên B thanh toán đủ hoặc ngày Bên A ngừng cấp điện cho Bên B theo quy định tại Điều 10.4.c. và Điều 11.1.a.
- (ii) Tới ngày thứ 14 (mười bốn) trong thời hạn nêu tại Điều 10.4.b.(i), nếu Bên

B vẫn chưa hoàn tất Nghĩa Vụ Thanh Toán, Bên A thông báo về việc ngừng cấp điện cho Bên B. Nội dung thông báo ngừng cấp điện thực hiện tương tự theo quy định tại Điều 10.4.a.(v).

- c. Bên A có quyền ngừng ngay việc cấp điện theo nội dung thông báo ngừng cấp điện gửi cho Bên B. Bên A không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại nào của Bên B và các bên liên quan do việc ngừng cấp điện gây ra.

Việc cấp điện trở lại chỉ được tiến hành sau khi Bên B đã hoàn tất Nghĩa Vụ Thanh Toán theo Điều này.

- 10.5** Trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận về việc thanh toán trước tiền điện, trong trường hợp Bên B thanh toán tiền điện thừa cho Bên A, Bên B có thể yêu cầu Bên A hoàn trả hoặc chuyển tiền điện thừa cho các kỳ thanh toán kế tiếp.

ĐIỀU 11: TẠM NGỪNG, NGỪNG, GIẢM CUNG CẤP ĐIỆN

- 11.1** Các Bên thống nhất rằng Bên A có quyền tạm ngừng, ngừng, giảm cung cấp điện cho Bên B khi có phát sinh các sự kiện dưới đây:
 - a. Theo quy định tại Điều 10.4 và các quy định khác của Hợp Đồng; và
 - b. Theo quy định của Pháp Luật.
- 11.2** Khi các sự kiện theo Điều 11.1 phát sinh trên thực tế dẫn đến việc Bên A thực hiện quyền tạm ngừng, ngừng, giảm cung cấp điện, Bên B và các tổ chức, cá nhân có liên quan phải thanh toán cho Bên A các khoản chi phí để thực hiện việc tạm ngừng, ngừng, cũng như chi phí cấp điện trở lại. Mức chi phí trong trường hợp này được xác định theo quy định của Pháp Luật.

ĐIỀU 12: CAM ĐOAN VÀ BẢO ĐÁM CỦA CÁC BÊN

- 12.1** Có đủ năng lực và chức năng theo quy định của Pháp Luật để ký kết và thực hiện Hợp Đồng.
- 12.2** Việc thỏa thuận và ký kết Hợp Đồng diễn ra trên tinh thần thiện chí, trung thực, tự nguyện và không bị cưỡng ép, đe doạ bởi bất cứ chủ thể nào.
- 12.3** Các thông tin được Các Bên cung cấp phục vụ cho việc ký kết Hợp Đồng và được ghi nhận tại Hợp Đồng này là hoàn toàn đầy đủ, chính xác, đúng sự thật.
- 12.4** Các Bên đã đọc, đã hiểu các quy định của Hợp Đồng và các quy định của Pháp Luật có liên quan. Các Bên xác nhận Hợp Đồng có hiệu lực ràng buộc và khả năng thi hành đối với Các Bên..

ĐIỀU 13: QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

13.1 Quyền của Bên A:

- a. Yêu cầu Bên B thực hiện Nghĩa Vụ Thanh Toán đầy đủ và đúng hạn;
- b. Được vào khu vực quản lý của Bên B để thao tác, bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế mới trang thiết bị điện của Bên A; kiểm tra, ghi chỉ số Công Tơ và liên hệ với Bên B theo quy định của Pháp Luật;

- c. Được tạm ngừng, ngưng, giảm mức cung cấp điện theo quy định tại Điều 11 của Hợp Đồng;
- d. Được Bên B cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu cần thiết liên quan và phục vụ cho việc thực hiện Hợp Đồng;
- e. Được thường xuyên kiểm tra việc thực hiện Hợp Đồng;
- f. Được quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng theo quy định tại Điều 17;
- g. Các quyền khác theo quy định của Hợp Đồng này và Pháp Luật.

13.2 Nghĩa vụ của Bên A:

- a. Cung cấp điện năng bảo đảm chất lượng điện năng và chất lượng dịch vụ khách hàng theo Điều 4 của Hợp Đồng và Pháp Luật, trừ trường hợp hệ thống điện bị quá tải theo xác nhận của Cơ quan Điều tiết Điện lực hoặc các trường hợp theo quy định của Pháp Luật;
- b. Tiến hành xử lý sự cố để khôi phục cấp điện sau 02 (hai) giờ kể từ khi phát hiện hoặc nhận được thông báo của Bên B về sự cố lưới điện Bên A quản lý; trường hợp không thực hiện được việc xử lý sự cố trong thời hạn nêu trên thì phải thông báo cho Bên B nguyên nhân và dự kiến thời gian cấp điện trở lại;
- c. Cấp điện trở lại sau khi Bên B đã hoàn thành Nghĩa Vụ Thanh Toán theo quy định tại Điều 10;
- d. Giải toả bảo lãnh, hoàn trả lại tiền, tài sản bảo đảm mà Bên B thực hiện Biện Pháp Bảo Đảm (nếu có) cho Bên B khi kết thúc thời hạn bảo đảm hoặc sau khi kết thúc Thời Hạn mà Bên B đã hoàn tất toàn bộ nghĩa vụ theo Hợp Đồng;
- e. Kiểm tra chất lượng dịch vụ điện; tính chính xác của Thiết Bị Đo Đếm Điện theo quy định của Pháp Luật;
- f. Giải quyết nhanh chóng, kịp thời các khiếu nại của Bên B liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ điện theo quy định tại Hợp Đồng;
- g. Kiểm tra lại tiền điện theo yêu cầu của Bên B tại Điều 14.1.e;
- h. Bảo mật thông tin, tài liệu có được trong quá trình ký kết, thực hiện Hợp Đồng;
- i. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp Đồng này và Pháp Luật.

ĐIỀU 14: QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

14.1 Quyền của Bên B:

- a. Yêu cầu người của Bên A khi thực hiện quyền theo quy định tại Điều 13.1.a phải xuất trình thẻ Kiểm tra viên điện lực hoặc thẻ cán bộ nhân viên hoặc văn bản, tài liệu khác theo quy định của Pháp Luật.
- b. Yêu cầu Bên A kịp thời khôi phục việc cấp điện sau khi mất điện;
- c. Yêu cầu Bên A cấp điện trở lại sau khi đã hoàn thành Nghĩa Vụ Thanh Toán;
- d. Yêu cầu Bên A giải toả bảo lãnh, hoàn trả lại tiền, tài sản bảo đảm mà Bên B thực hiện Biện Pháp Bảo Đảm (nếu có) khi kết thúc thời hạn bảo đảm hoặc sau khi kết thúc Thời Hạn mà Bên B đã hoàn tất toàn bộ nghĩa vụ theo Hợp Đồng;

- e. Yêu cầu Bên A kiểm tra chất lượng dịch vụ điện; tính chính xác của Thiết Bị Đo Điện, số tiền điện phải thanh toán theo quy định của Pháp Luật;
- f. Các quyền khác theo quy định của Hợp Đồng này và Pháp Luật.

14.2 Nghĩa vụ của Bên B

- a. Sử dụng điện năng đúng mục đích và định mức đã thỏa thuận tại Hợp Đồng;
- b. Thực hiện đầy đủ Nghĩa Vụ Thanh Toán theo quy định của Hợp Đồng;
- c. Giảm mức tiêu thụ điện hoặc cắt điện kịp thời khi nhận được thông báo của Bên A trong các trường hợp Bên A ngừng, giảm cung cấp điện theo quy định tại Điều 11 của Hợp Đồng;
- d. Thông báo cho Bên A chậm nhất trong thời hạn 05 (năm) ngày trước thời điểm tạm ngừng sử dụng điện năng khi có nhu cầu tạm ngừng sử dụng điện;
- e. Thông báo ngay lập tức cho Bên A (i) về việc Bên B không còn quyền sở hữu và/hoặc sử dụng hợp pháp Địa Điểm Sử Dụng Điện theo Điều 17.1.e; (ii) khi có các khiếu nại, tranh chấp liên quan đến quyền sở hữu và/hoặc sử dụng hợp pháp Địa Điểm Sử Dụng Điện; và (iii) khi Bên B bị thu hồi giấy phép, chấm dứt hoạt động, ra quyết định giải thể, chuyển nhượng dự án/tài sản có liên quan đến Địa Điểm Sử Dụng Điện hoặc tuyên bố phá sản;
- f. Thông báo kịp thời cho Bên A khi phát hiện những hiện tượng bất thường có thể gây mất điện, mất an toàn cho người và tài sản;
- g. Tạo điều kiện để Bên A kiểm tra việc thực hiện Hợp Đồng, ghi chỉ số Công Tơ và thực hiện các quyền, nghĩa vụ khác theo Hợp Đồng;
- h. Bảo đảm các trang thiết bị sử dụng điện đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật và yêu cầu về an toàn điện; thực hiện chế độ sử dụng điện theo yêu cầu của Đơn vị Điều độ Hệ thống Điện Quốc gia theo quy định của Pháp Luật;
- i. Không được chuyển giao quyền, nghĩa vụ theo quy định tại Hợp Đồng cho bất kỳ chủ thể nào khác nếu không thông báo và được Bên A chấp thuận;
- j. Bảo mật thông tin, tài liệu có được trong quá trình ký kết, thực hiện Hợp Đồng;
- k. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp Đồng và Pháp Luật.

ĐIỀU 15: VI PHẠM HỢP ĐỒNG

15.1 Các hành vi vi phạm của Bên A bao gồm:

- a. Trì hoãn việc cấp điện theo Hợp Đồng, trừ trường hợp nguyên nhân của việc trì hoãn là do lỗi của Bên B;
- b. Không bảo đảm tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ theo Điều 4 của Hợp Đồng;
- c. Ghi sai chỉ số Công Tơ; tính sai tiền điện trong hóa đơn;
- d. Trì hoãn hoặc không bồi thường cho Bên B theo Điều 16;
- e. Các hành vi khác vi phạm các quy định của Hợp Đồng và Pháp Luật ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng.

15.2 Các hành vi vi phạm của Bên B bao gồm:

- a. Trì hoãn việc thực hiện Hợp Đồng đã ký;
 - b. Sử dụng điện sai mục đích ghi tại Điều 2.2 Hợp Đồng;
 - c. Sử dụng quá công suất đã đăng ký vào giờ cao điểm;
 - d. Không thanh lý Hợp Đồng khi không sử dụng điện năng;
 - e. Vi Phạm Nghĩa Vụ Thanh Toán;
 - f. Trì hoãn hoặc không bồi thường thiệt hại cho Bên A theo Điều 16;
 - g. Tự ý cung cấp điện cho cá nhân hoặc tổ chức khác sử dụng điện;
 - h. Không còn quyền sở hữu và/hoặc sử dụng hợp pháp đối với Địa Điểm Sử Dụng Điện.
 - i. Không sử dụng điện 06 (sáu) tháng liên tục mà không thông báo trước cho Bên A.
 - j. Các hành vi khác vi phạm các quy định tại Hợp Đồng và Pháp Luật ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng.
- 15.3** Nếu một Bên vi phạm các nghĩa vụ, các cam kết, bảo đảm của mình tại Hợp Đồng này thì phải chấm dứt mọi hành vi vi phạm và khắc phục hậu quả của hành vi vi phạm trong thời hạn hợp lý theo thông báo của Bên bị vi phạm.

ĐIỀU 16: PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI

- 16.1** Các Bên chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm khi có những hành vi vi phạm Hợp Đồng. Việc xử lý trách nhiệm bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm được áp dụng theo Điều này, Hợp Đồng và quy định của Pháp Luật.
- 16.2** Khi có bất cứ hành vi vi phạm nghĩa vụ nào, Bên vi phạm sẽ phải chịu phạt vi phạm Hợp Đồng đối với hành vi vi phạm đó. Mức phạt vi phạm được tính bằng 08 (tám) % giá trị phần nghĩa vụ của Hợp Đồng bị vi phạm. Giá trị phần nghĩa vụ của Hợp Đồng bị vi phạm được xác định theo quy định của Pháp Luật.
- 16.3** Trong quá trình thực hiện Hợp Đồng, nếu có bất cứ hành vi vi phạm Hợp Đồng của một Bên gây thiệt hại cho Bên còn lại, thì Bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại cho Bên bị vi phạm. Giá trị bồi thường thiệt hại được xác định theo quy định của Pháp Luật.
- 16.4** Chậm thực hiện nghĩa vụ phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại:
- a. Đối với khoản tiền phạt vi phạm do Bên B vi phạm Hợp Đồng:
 - (i) Đối với khoản tiền phạt vi phạm phát sinh theo Điều 10.4: Nếu Bên B không hoàn tất việc thanh toán toàn bộ khoản tiền phạt vi phạm trong thời hạn được nêu tại Điều 10.4.a.(ii), Điều 10.4.a.(iii) hoặc thời hạn nêu tại Điều 10.4.b.(i), Bên B sẽ phải chịu Lãi Suất Chậm Trả đối với khoản tiền phạt vi phạm này cho tới khi hoàn tất Nghĩa Vụ Thanh Toán.
 - (ii) Đối với các khoản tiền phạt vi phạm khác phát sinh từ việc Bên B vi phạm Hợp Đồng: Bên B phải thanh toán khoản tiền phạt vi phạm trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày có thông báo của Bên A về nghĩa vụ phạt vi phạm của Bên B. Quá thời hạn này mà Bên B không hoàn tất việc thanh

toán toàn bộ khoản tiền phạt vi phạm, Bên B sẽ phải chịu Lãi Suất Chậm Trả đối với khoản tiền phạt vi phạm này cho tới khi hoàn tất Nghĩa Vụ Thanh Toán.

b. Đối với khoản tiền bồi thường thiệt hại do Bên B vi phạm Hợp Đồng:

Bên B có Nghĩa Vụ Thanh Toán cho Bên A khoản bồi thường thiệt hại phát sinh trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày Bên A thông báo cho Bên B về nghĩa vụ bồi thường thiệt hại. Trường hợp Bên B chậm thanh toán khoản tiền bồi thường thiệt hại, Bên vi phạm sẽ phải chịu Lãi Suất Chậm Trả trên khoản tiền bồi thường thiệt hại cho tới khi hoàn tất Nghĩa Vụ Thanh Toán.

c. Đối với khoản tiền bồi thường thiệt hại và khoản tiền phạt vi phạm do Bên A vi phạm Hợp Đồng:

- (i) Trường hợp phát sinh nghĩa vụ bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm của Bên A đối với Bên B, Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ khoản tiền bồi thường và tiền phạt mà hai Bên đã thống nhất trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày, kể từ ngày nhận được thông báo chính thức của Bên B. Quá thời hạn trên mà Bên A chưa thanh toán đủ thì Bên B có quyền chậm thanh toán tiền điện với giá trị không quá khoản tiền Bên A chậm thanh toán cho đến khi Bên A thanh toán và Bên B không phải chịu bất cứ trách nhiệm nào do chậm thanh toán tiền điện trong phạm vi Điều này.
- (ii) Nếu Bên A đã thanh toán cho Bên B đủ khoản tiền bồi thường thiệt hại, khoản tiền phạt vi phạm trong thời hạn nêu tại Điều 16.4.c.(i), Bên B phải thực hiện Nghĩa Vụ Thanh Toán Nghĩa Vụ Thanh Toán bình thường theo Hợp Đồng.

ĐIỀU 17: CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

17.1 Hợp Đồng sẽ chấm dứt theo một trong các căn cứ dưới đây:

- a. Kết thúc Thời Hạn mà Các Bên không thỏa thuận gia hạn Hợp Đồng hoặc Bên B không có phản hồi theo Điều 19.4.
- b. Các Bên thỏa thuận về việc chấm dứt Hợp Đồng trước Thời Hạn.
- c. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng trước Thời Hạn khi Bên A có hành vi vi phạm Hợp Đồng mà không khắc phục theo Điều 15.3. Trong trường hợp này, Bên B có nghĩa vụ thông báo trước cho Bên A về việc đề nghị chấm dứt Hợp Đồng ít nhất 15 (mười lăm) ngày trước khi thực hiện Quy Trình Chấm Dứt Hợp Đồng.
- d. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng trước Thời Hạn trong các trường hợp dưới đây:
 - (i) Bên B có hành vi vi phạm Hợp Đồng mà không khắc phục theo Điều 15.3;
 - (ii) Bên B là tổ chức, hộ kinh doanh bị chấm dứt hoạt động, bị thu hồi giấy phép hoạt động, bị giải thể, chuyển nhượng tài sản/dự án có liên quan đến Địa Điểm Sử Dụng Điện, mất khả năng thanh toán, bị phá sản hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của Pháp Luật; là cá nhân mất tích, chết không có người thay thế hợp pháp. Bên A có quyền thực hiện Quy

Trình Chấm Dứt Hợp Đồng ngay lập tức khi phát sinh các sự kiện theo quy định này.

17.2. Quy trình chấm dứt Hợp Đồng:

- a. Ngay sau khi phát sinh các trường hợp hoặc kết thúc thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày có thông báo về việc đề nghị chấm dứt Hợp Đồng của một Bên theo quy định tại Điều 17.1, Bên A tiến hành:
 - (i) Gửi thông báo ngay cho Bên B về thời điểm ngừng cấp điện, phục vụ việc chấm dứt Hợp Đồng.
 - (ii) Ngừng cấp điện tại thời điểm đã thông báo trước đó.
 - (iii) Xác định chỉ số Công Tơ, sản lượng điện đã giao nhận, lập và phát hành hoá đơn. Việc xác định được thực hiện tại Địa Điểm Sử Dụng Điện tính đến thời điểm ngừng cấp điện theo thông báo, không phụ thuộc vào việc điện năng được Bên B hay bất kỳ một bên nào khác sử dụng. Số tiền điện phải thanh toán được xác định theo Điều này do Bên B gánh chịu.
 - (iv) Các Bên tiến hành hoàn tất toàn bộ Nghĩa Vụ Thanh Toán phát sinh theo Hợp Đồng tính đến thời điểm ngừng cấp điện.
 - (v) Xử lý tài sản bảo đảm: Các Bên tổng kết về Giá trị Tài Sản Bảo Đảm còn lại tính đến thời điểm chấm dứt Hợp Đồng và xác định ngày chấm dứt thời hạn bảo đảm, ngày giải toả bảo lãnh, hoàn trả tiền, tài sản bảo đảm cho Bên B. Ngày giải toả bảo lãnh, hoàn trả tiền, tài sản bảo đảm cho Bên B có thể là ngày sau khi kết thúc thời hạn bảo đảm hoặc sau khi kết thúc Thời Hạn mà Bên B đã hoàn tất toàn bộ nghĩa vụ theo Hợp Đồng.
- b. Sau khi Các Bên hoàn tất các nghĩa vụ theo Hợp đồng:
 - (i) Trường hợp chấm dứt theo Điều 17.1.a, các Bên thống nhất Hợp đồng sẽ tự động chấm dứt và không phải ký Biên bản chấm dứt Hợp đồng.
 - (ii) Các trường hợp còn lại, Bên A gửi Bên B dự thảo Biên bản chấm dứt Hợp Đồng. Bên B xác nhận đồng ý bằng cách ký vào Biên bản chấm dứt Hợp Đồng. Trong thời hạn 05 (năm) ngày kể từ ngày Bên B nhận được Biên bản chấm dứt Hợp Đồng nhưng không ký Biên bản chấm dứt Hợp Đồng và không có văn bản gửi cho Bên A nêu rõ lí do, Bên A có quyền hiểu là Bên B đã đồng ý chấm dứt Hợp Đồng. Hợp Đồng chấm dứt theo nội dung Biên bản chấm dứt Hợp Đồng.
- c. Đối với các trường hợp do lỗi của Bên B hoặc các trường hợp khác mà Các Bên không thể tiến hành Quy Trình Chấm Dứt Hợp Đồng theo Điều 17.2 này, việc chấm dứt Hợp Đồng được thực hiện theo quyết định của Cơ Quan Nhà Nước thông qua quá trình giải quyết tranh chấp hoặc quy trình theo quy định của Pháp Luật.

ĐIỀU 18: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Trường hợp phát sinh tranh chấp, Các Bên sẽ cùng nhau tiến hành thương lượng để tìm ra giải pháp giải quyết tranh chấp tối ưu. Trong thời hạn 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày phát

sinh tranh chấp mà Các Bên không đạt được thỏa thuận, một trong Các Bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

ĐIỀU 19: THỜI HẠN VÀ HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG

19.1 Hiệu lực của Hợp Đồng

- a. Hiệu lực của Hợp Đồng do Các Bên thỏa thuận. Trong trường hợp Các Bên thỏa thuận lựa chọn việc áp dụng bảo đảm thực hiện Hợp Đồng tại Điều 3.1, ngày có hiệu lực của Hợp Đồng được xác định là (i) Ngày Xác Nhận Bảo Đảm theo Điều 3.1.c hoặc (ii) ngày nghiệm thu đóng điện, phụ thuộc vào thời điểm nào xảy ra sớm hơn.
- b. Căn cứ theo Điều 19.1.a, Các Bên thỏa thuận và thống nhất ghi nhận ngày có hiệu lực của Hợp Đồng tại Điều 3.4.a.

19.2 Thời Hạn của Hợp Đồng:

- a. Thời Hạn của Hợp Đồng do Các Bên thỏa thuận nhưng không vượt quá thời hạn mà Bên B có quyền sở hữu và/hoặc sử dụng hợp pháp Địa Điểm Sử Dụng Điện. Việc xác định quyền sở hữu và sử dụng hợp pháp của Bên B đối với Địa Điểm Sử Dụng Điện căn cứ vào các tài liệu được Bên B chủ động cung cấp hoặc theo yêu cầu của Bên A. Các tài liệu này sẽ được đính kèm Hợp Đồng.
 - b. Căn cứ theo Điều 19.2.a, Các Bên thỏa thuận và thống nhất ghi nhận Thời Hạn của Hợp Đồng tại Điều 3.4.b.
- 19.3 Thời Hạn có thể được điều chỉnh hoặc gia hạn theo thỏa thuận giữa Các Bên và phải được quy định thành phụ lục đính kèm Hợp Đồng.**
- 19.4** Bên A thông báo trước cho Bên B về việc hết Thời Hạn ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước ngày Hợp Đồng này hết hiệu lực để Các Bên tiến hành việc thỏa thuận gia hạn, ký lại Hợp Đồng mới hoặc chấm dứt Hợp Đồng. Bên B phản hồi lại về việc gia hạn, ký lại Hợp Đồng mới hoặc chấm dứt Hợp Đồng trong thời hạn [•] ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên A. Bên A thực hiện ngay việc ngừng bán điện kể từ ngày hết Thời Hạn nếu không nhận được phản hồi từ Bên B.

19.5 Đối với trường hợp tại Điều 19.4, Các Bên thống nhất về việc gia hạn Hợp Đồng:

- a. Các Bên hoàn thành việc ký phụ lục gia hạn Hợp Đồng hoặc ký hợp đồng mua bán điện mới trước ngày Hợp Đồng hết hiệu lực;
- b. Đối với trường hợp có áp dụng Biện Pháp Bảo Đảm, Các Bên có nghĩa vụ hoàn tất việc gia hạn đối với thời hạn bảo đảm của Biện Pháp Bảo Đảm hoặc hoàn tất việc áp dụng biện pháp bảo đảm mới, bảo đảm phù hợp với hiệu lực của Hợp Đồng và Thời Hạn gia hạn hoặc phù hợp với hiệu lực và thời hạn của hợp đồng mua bán điện mới theo quy định của Hợp Đồng. Trong trường hợp này, Các Bên căn cứ Thời Hạn gia hạn, thời hạn của hợp đồng mua bán điện mới, sản lượng điện xác định theo quy định tại Điều 8.3 đối với từng trường hợp để xác định Giá trị Tài Sản Bảo Đảm thực hiện Hợp Đồng cho Thời Hạn gia hạn hoặc giá trị tài sản bảo đảm thực hiện hợp đồng mua bán điện mới.

ĐIỀU 20: ĐIỀU KHOẢN CUỐI CÙNG

20.1 Thông báo và liên lạc

- a. Một thông báo được đưa ra theo Hợp Đồng này phải bằng văn bản và gửi cho người nhận là cá nhân, tổ chức có liên quan đến địa chỉ được quy định tại Điều 3.3.b (hoặc địa chỉ hoặc người nhận khác theo thông báo của mỗi Bên cho Bên còn lại trong từng trường hợp) bằng các hình thức tại Điều 3.3.c.
- b. Căn cứ theo quy định này, Các Bên thỏa thuận và ghi nhận các nội dung quy định về hình thức thông báo và địa chỉ gửi thông báo tại Điều 3.3.

20.2 Việc sửa đổi, bổ sung Hợp Đồng được thực hiện bằng cách ký kết phụ lục sửa đổi, bổ sung hoặc theo thông báo của Bên A.

20.3 Việc giải thích và thực hiện Hợp Đồng này được điều chỉnh bởi Pháp Luật. Trong trường hợp có sự mâu thuẫn giữa nội dung của Hợp Đồng và quy định của Pháp Luật, Các Bên thống nhất áp dụng quy định Pháp Luật để điều chỉnh vấn đề đó.

20.4 Trường hợp bất kỳ quy định nào trong Hợp Đồng bị vô hiệu hoặc không thể thi hành, thì quy định đó sẽ không có hiệu lực và không làm ảnh hưởng đến hiệu lực của các quy định còn lại trong Hợp Đồng. Khi đó, Hợp Đồng này sẽ được hiểu và giải thích theo các quy định còn lại của Hợp Đồng. Các Bên sẽ cùng nhau, trên tinh thần hợp tác, thiện chí, nỗ lực để thay thế quy định vô hiệu hoặc không thể thi hành đó bằng một quy định khác có hiệu lực và có thể thi hành, với nội dung phù hợp nhất với quy định bị thay thế.

20.5 Việc thỏa thuận và ký kết Hợp Đồng diễn ra trên tinh thần thiện chí, trung thực. Hợp Đồng là kết quả của việc đàm phán giữa Các Bên và sẽ không bị suy đoán rằng một điều khoản không rõ nghĩa nào cần phải được giải thích theo hướng có lợi hoặc bất lợi cho bất kỳ Bên nào.

20.6 Hợp Đồng được lập bằng tiếng Việt. Trong quá trình thực hiện Hợp Đồng mà Bên B có nhu cầu dịch Hợp Đồng sang ngôn ngữ khác ngoài tiếng Việt, nếu có sự không thống nhất giữa nội dung bản dịch và bản gốc tiếng Việt thì nội dung của bản gốc tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

Hợp Đồng được Các Bên xác nhận và ký kết đầy đủ thông qua hình thức như dưới đây.

Trong trường hợp ký kết hợp đồng bằng văn bản giấy:

Hợp Đồng này được lập thành 02 (hai) bản gốc bằng tiếng Việt với đầy đủ chữ ký của Các Bên. Mỗi Bên giữ 01 (một) bản Hợp Đồng để làm căn cứ thực hiện.

Trong trường hợp ký kết hợp đồng bằng điện tử:

Hợp Đồng được lập bằng tiếng Việt, và được lưu trữ tại hệ thống phương tiện lưu trữ điện tử của Bên A tại website [•] và/hoặc ứng dụng [•]. Bên B có quyền truy cập để tra cứu nội dung Hợp Đồng này.

Đại diện Bên A

Đại diện Bên B

**DANH SÁCH PHỤ LỤC ĐÍNH KÈM THEO
HỢP ĐỒNG MUA BÁN ĐIỆN NGOÀI MỤC ĐÍCH SINH HOẠT
SỐ:[•]/TCTĐL[•]/HĐMBĐNMĐSH**

Số phụ lục	Tên phụ lục	Ghi chú
01		
02		
03		
04		
05		
...		

2.3. Mẫu hợp đồng đầu tư xây dựng công trình điện phục vụ cho hoạt động mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt.



EVN

MÃU

(Ban hành kèm theo Quy trình
“Kinh doanh điện năng” thuộc
bộ Quy trình Kinh doanh điện
năng của Tập đoàn Điện lực
Việt Nam)

**HỢP ĐỒNG ĐẦU TƯ XÂY DỰNG CÔNG TRÌNH ĐIỆN
PHỤC VỤ CHO HOẠT ĐỘNG MUA BÁN ĐIỆN
NGOÀI MỤC ĐÍCH SINH HOẠT**

Số: [•]/TCTDL[•]/HĐĐTXDCTĐ

Giữa

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC [•]

Và

CÔNG TY/TỔ CHỨC/CÁ NHÂN [•]

MỤC LỤC

<i>ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA</i>
<i>ĐIỀU 2: KẾ HOẠCH SỬ DỤNG ĐIỆN</i>
<i>ĐIỀU 3: ĐẦU TƯ XÂY DỰNG CÔNG TRÌNH ĐIỆN.....</i>
<i>ĐIỀU 4: ĐẢM BẢO THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG.....</i>
<i>ĐIỀU 5: QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA BÊN A</i>
<i>ĐIỀU 6: QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA BÊN B</i>
<i>ĐIỀU 7: VI PHẠM NGHĨA VỤ HỢP ĐỒNG.....</i>
<i>ĐIỀU 8: PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI.....</i>
<i>ĐIỀU 9: BẤT KHẨ KHÁNG</i>
<i>ĐIỀU 10: CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG.....</i>
<i>ĐIỀU 11: GIÁI QUYẾT TRANH CHẤP</i>
<i>ĐIỀU 12: HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG.....</i>
<i>ĐIỀU 13: ĐIỀU KHOẢN CUỐI CÙNG.....</i>

**HỢP ĐỒNG ĐẦU TƯ XÂY DỰNG CÔNG TRÌNH ĐIỆN
PHỤC VỤ CHO HOẠT ĐỘNG MUA BÁN ĐIỆN
NGOÀI MỤC ĐÍCH SINH HOẠT**

Mã tỉnh (TP) Mã huyện (quận) Mã loại HD Số Hợp Đồng /

Hôm nay, ngày [•] tháng [•] năm [•], tại [•], chúng tôi gồm có:

A. BÊN BÁN ĐIỆN:

[•]

Mã số thuế:

[•]

Địa chỉ trụ sở chính:

[•]

Tài khoản ngân hàng số:

[•] tại ngân hàng: [•]

Email:

[•]

Điện thoại CSKH:

[•]

Đại diện:

[•]

- Chức vụ:

[•]

- Theo văn bản ủy quyền số:
[•]

[•] của Ông/Bà [•] vào ngày [•] tháng [•] năm

Dưới đây gọi tắt là “Bên A”

Và

B. BÊN MUA ĐIỆN:

[•]

Mã số thuế:

[•]

Đăng ký kinh doanh/ doanh nghiệp:

[•]

Địa chỉ trụ sở chính/ thường trú:

[•]

Tài khoản ngân hàng số:

[•] tại ngân hàng [•]

Email:

[•] Điện thoại:[•]

Đại diện là ông (bà):

[•]

- Chức vụ:

[•]

- Sổ chứng thực cá nhân (CMND/CCCD/ HC): [•] Ngày cấp:[•] Nơi cấp:[•]

- Theo văn bản ủy quyền số: [•] của Ông/Bà [•] vào ngày [•] tháng [•]
năm [•]

Dưới đây gọi tắt là “Bên B”

Bên A và Bên B sau đây được gọi riêng là “Bên” và gọi chung là “Các Bên”

Căn cứ vào đề nghị mua điện sử dụng cho mục đích ngoài sinh hoạt của Bên B và Thỏa thuận đầu nối giữa [•] và [•] ký kết ngày [•] tháng [•] năm [•], Bên A đồng ý đầu tư Công

Trình Điện đến điểm đấu nối có các đặc điểm kỹ thuật phù hợp với Kế Hoạch Sử Dụng Điện của Bên B, nhằm thực hiện hoạt động mua bán điện theo Hợp Đồng Mua Bán Điện.

Sau khi trao đổi, bàn bạc và thỏa thuận, Các Bên thống nhất ký kết Hợp đồng đầu tư xây dựng Công Trình Điện phục vụ cho hoạt động mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt với những điều khoản và điều kiện như sau:

ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA

Trong phạm vi Hợp Đồng này (trừ khi được Các Bên thống nhất mô tả hoặc được quy định khác đi tại Phụ lục sửa đổi, bổ sung Hợp Đồng), các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1.** *Cơ Quan Nhà Nước* là các cơ quan, chính quyền các cấp của Việt Nam hay người có thẩm quyền của các cơ quan đó, có quyền, trách nhiệm cấp các văn bản hành chính liên quan đến Hợp Đồng hoặc yêu cầu Các Bên cung cấp, thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của Pháp Luật.
- 1.2.** *Công Trình Điện* là tổ hợp các phương tiện, máy móc, thiết bị, kết cấu xây dựng phục vụ trực tiếp cho hoạt động mua bán điện; hệ thống bảo vệ công trình điện lực; hành lang bảo vệ an toàn lưới điện; đất sử dụng cho công trình điện lực và công trình phụ trợ khác.
- 1.3.** *Địa Điểm Sử Dụng Điện* là địa điểm được Bên B đăng ký trong văn bản đề nghị mua điện sử dụng cho mục đích ngoài sinh hoạt để Bên A cấp điện cho Bên B sử dụng, được xác định theo Điều 2.2 của Hợp Đồng.
- 1.4.** *Giá Trị Bảo Lãnh* là khoản giá trị mà Ngân hàng bảo lãnh sẽ thực hiện việc bảo lãnh cho Bên B được ghi nhận tại Điều 4.1.a của Hợp Đồng.
- 1.5.** *Hợp Đồng* là Hợp đồng đầu tư xây dựng Công Trình Điện phục vụ cho hoạt động mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt đã được Bên A và Bên B ký kết ngày [•] tháng [•] năm [•].
- 1.6.** *Hợp Đồng Mua Bán Điện* là Hợp đồng mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt được Các Bên ký kết ngày [•] tháng [•] năm [•] để phục vụ cho nhu cầu sử dụng điện của Bên B được quy định tại Điều 2 của Hợp Đồng.
- 1.7.** *Kế Hoạch Sử Dụng Điện* là kế hoạch về khả năng sử dụng điện năng do Bên B cam kết được ghi nhận tại Điều 2.1 của Hợp Đồng.
- 1.8.** *Ngày Dự Kiến Cáp Điện* là ngày dự định mà Bên B yêu cầu được cấp điện và được quy định tại Điều 2.3 của Hợp Đồng này.
- 1.9.** *Luật Điện Lực* là Luật Điện lực số 28/2004/QH11 ngày 03 tháng 12 năm 2004 của Quốc hội, được sửa đổi, bổ sung bởi (i) Luật số 24/2012/QH13 ngày 20 tháng 11 năm 2012 của Quốc hội sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013 và (ii) Luật số 28/2018/QH14 ngày 15 tháng 6 năm 2018 của Quốc hội sửa đổi, bổ sung một số điều của 11 luật có liên quan đến quy hoạch, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2019 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế có hiệu lực.
- 1.10.** *Pháp Luật* là toàn bộ các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan đến hoặc điều chỉnh mối quan hệ giữa Bên A và Bên B theo Hợp Đồng, bao gồm những quy định được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm.

- 1.11. P_{max} là công suất sử dụng lớn nhất trong ngày.
- 1.12. P_{tb} là công suất sử dụng trung bình trong ngày.
- 1.13. P_{min} là công suất sử dụng nhỏ nhất trong ngày.
- 1.14. *Vì Phạm Nghĩa Vụ* là hành vi của Bên B không thực hiện đúng và/ hoặc đầy đủ các nghĩa vụ được quy định tại Hợp Đồng này, được xác định theo Điều 7 của Hợp Đồng.

ĐIỀU 2: KẾ HOẠCH SỬ DỤNG ĐIỆN

- 2.1. Bên B cam kết Kế Hoạch Sử Dụng Điện của Bên B sẽ được thực hiện như sau:

Giai đoạn	Thời gian sử dụng điện		Công suất (kW)			Điện năng (kWh)	
	Từ	Đến	P _{tb}	P _{max}	P _{min}	Atb/ngày	Atb/tháng

Bảng đăng ký biểu đồ phụ tải theo các giai đoạn nêu trên được coi là phụ lục của Hợp Đồng.

- 2.2. Địa Điểm Sử Dụng Điện: [•].
- 2.3. Ngày Dự Kiến Cáp Điện: [•], hoặc một thời gian khác do Các Bên thỏa thuận.
- 2.4. Điểm đấu nối cáp điện: [•] theo Thỏa thuận đấu nối giữa [•] và Bên B ký kết ngày [•] tháng [•] năm [•].

ĐIỀU 3: ĐẦU TƯ XÂY DỰNG CÔNG TRÌNH ĐIỆN

- 3.1. Các Bên cùng nhau thống nhất Bên A sẽ đầu tư xây dựng Công Trình Điện phục vụ cho việc cấp điện phù hợp với Kế Hoạch Sử Dụng Điện của Bên B được quy định tại Điều 2 của Hợp Đồng, nhằm mục đích thực hiện việc mua bán điện theo Hợp Đồng Mua Bán Điện. Bên A có trách nhiệm đầu tư xây dựng Công Trình Điện như sau:

- a. Quy mô đầu tư Công Trình Điện:
 - ✓ Trạm biến áp: [•], dung lượng [•] kVA; ĐZ [•]km.
 - ✓ Các công trình điện khác: [•].
- b. Vốn đầu tư dự kiến: [•] VNĐ (*[•] đồng*). Số vốn đầu tư thực tế của Bên A sẽ được xác định dựa trên giá trị theo hồ sơ quyết toán của Bên A khi hoàn thành Công Trình Điện.
- c. Thời điểm nghiệm thu hoàn thành Công Trình Điện: chậm nhất đến Ngày Dự Kiến Cáp Điện.

- 3.2.** Bên B có trách nhiệm nghiệm thu hoàn thành Công Trình Điện của Bên B chậm nhất trước Ngày Dự Kiến Cấp Điện.
- 3.3.** Bên A tự chịu trách nhiệm và thanh toán toàn bộ chi phí liên quan đến việc đầu tư, xây dựng Công Trình Điện và thực hiện việc xây dựng Công Trình Điện thuộc sở hữu của mình đến Điểm đấu nối cấp điện được ghi nhận tại Điều 2.4 của Hợp Đồng này theo đúng quy định Pháp Luật.
- 3.4.** Các thỏa thuận khác: [•].

ĐIỀU 4: BẢO ĐẢM THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

- 4.1** Trong vòng [...] ngày kể từ ngày Hợp Đồng được Các Bên ký kết, Bên B có trách nhiệm gửi cho Bên A bản gốc Thư bảo lãnh không hủy ngang tại Ngân hàng thương mại cổ phần hoạt động hợp pháp tại Việt Nam mà Bên B lựa chọn với những nội dung như sau:
 - a. Giá Trị Bảo Lãnh: 10% giá trị vốn đầu tư dự kiến của Bên A được nêu tại Điều 3.1.b của Hợp Đồng này và duy trì trong suốt thời hạn bảo lãnh.
 - b. Thời hạn bảo lãnh: Bên B có nghĩa vụ duy trì Thư bảo lãnh này trong suốt thời gian hiệu lực của Hợp Đồng.
 - c. Thanh toán bảo lãnh:
 - (i) Ngân hàng bảo lãnh có nghĩa vụ thanh toán cho Bên A tối đa toàn bộ Giá Trị Bảo Lãnh nếu Bên B vi phạm nghĩa vụ theo Điều 7 và Điều 8 của Hợp Đồng này.
 - (ii) Ngân hàng bảo lãnh thanh toán Giá Trị Bảo Lãnh cho Bên A sẽ được thực hiện theo điều kiện: (i) Không hủy ngang; và (ii) Không cần sự chấp thuận từ Bên B.
 - d. Hồ sơ thanh toán bảo lãnh:

Ngân hàng sẽ thanh toán Giá Trị Bảo Lãnh cho Bên A sau khi trừ đi khoản tiền Bên B đã thanh toán cho phần nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng này đối với Bên A (nếu có) trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được những tài liệu dưới đây:

- (i) Văn bản thông báo Vi Phạm Nghĩa Vụ được ký bởi người đại diện theo pháp luật của Bên A hoặc người được ủy quyền hợp pháp và đóng dấu hợp pháp của Bên A, trong đó nêu ra vi phạm của Bên B mà không cần chứng minh (các) vi phạm đó;
 - (ii) Thư bảo lãnh do Ngân hàng bảo lãnh phát hành, bản gốc hoặc bản sao tùy theo yêu cầu của Ngân hàng bảo lãnh.
- 4.2** Trong thời hạn được nêu tại Điều 8.3 của Hợp Đồng, Bên B không thanh toán các khoản tiền nêu trên, Bên A có quyền ngay lập tức yêu cầu Ngân hàng bảo lãnh thanh toán cho Bên A các khoản phạt vi phạm và/hoặc bồi thường thiệt hại đó.

ĐIỀU 5: QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

- 5.1.** Quyền của Bên A:

- a. Được Bên B cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết liên quan và phục vụ cho việc thực hiện Hợp Đồng;
- b. Yêu cầu Bên B tuân thủ các quy định của Hợp Đồng và khắc phục các hành vi vi phạm Hợp Đồng, nếu có;
- c. Các quyền khác theo quy định của Hợp Đồng và Pháp Luật.

5.2. Nghĩa vụ của Bên A:

- a. Triển khai thực hiện các thủ tục đầu tư và xây dựng Công Trình Điện theo các nội dung được thỏa thuận tại Điều 3 của Hợp Đồng này;
- b. Đảm bảo việc thực hiện xây dựng Công Trình Điện không ảnh hưởng đến các công trình công cộng hoặc các công trình khác;
- c. Tạo điều kiện để Bên B kiểm tra việc thực hiện Hợp Đồng;
- d. Có trách nhiệm bảo vệ trang thiết bị điện, Công Trình Điện và an toàn điện theo quy định của Luật Điện Lực và các văn bản pháp luật có liên quan;
- e. Có trách nhiệm tham gia bảo hiểm bắt buộc đối với hoạt động đầu tư xây dựng Công Trình Điện theo đúng quy định Pháp Luật;
- f. Chịu phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại cho Bên B theo quy định tại Điều 8 của Hợp Đồng;
- g. Bảo mật thông tin, tài liệu có được trong quá trình kí kết, thực hiện Hợp Đồng;
- h. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp Luật.

ĐIỀU 6: QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

6.1. Quyền của Bên B:

- a. Được Bên A cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết liên quan và phục vụ cho việc thực hiện Hợp Đồng;
- b. Yêu cầu Bên A tuân thủ các quy định của Hợp Đồng và khắc phục các hành vi vi phạm Hợp Đồng;
- c. Các quyền khác theo quy định của Hợp Đồng và Pháp Luật.

6.2. Nghĩa vụ của Bên B:

- a. Đảm bảo thực hiện đúng Kế Hoạch Sử Dụng Điện theo Điều 2 của Hợp Đồng này;
- b. Đảm bảo quyền sử dụng và/hoặc sở hữu hợp pháp của Bên B đối với Địa Điểm Sử Dụng Điện được liên tục. Trong trường hợp Bên B không còn quyền này, Bên B có nghĩa vụ thông báo cho Bên A trong thời hạn 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm nhận được thông báo hoặc biết được việc không còn quyền sử dụng và/hoặc sở hữu hợp pháp đối với Địa Điểm Sử Dụng Điện.

Đối với trường hợp có tranh chấp về quyền sở hữu và/hoặc sử dụng hợp pháp Địa Điểm Sử Dụng Điện, Bên B phải thông báo cho Bên còn lại về các sự kiện trên trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm Bên có tranh chấp biết về sự kiện đó. Quyền sở hữu và/hoặc sử dụng hợp pháp của Bên có tranh chấp đối

với Địa Điểm Sử Dụng Điện sẽ được xác định theo quyết định có hiệu lực của Cơ Quan Nhà Nước, và là căn cứ để xác định việc chấm dứt Hợp Đồng;

- c. Đảm bảo sẵn sàng các trang thiết bị, Công Trình Điện của Bên B theo đúng thời hạn được quy định tại Điều 3.2 của Hợp Đồng;
- d. Có trách nhiệm bảo vệ trang thiết bị điện, Công Trình Điện và an toàn điện theo quy định của Luật Điện Lực và các văn bản pháp luật có liên quan;
- e. Tạo điều kiện để Bên A kiểm tra việc thực hiện Hợp Đồng;
- f. Bảo mật thông tin, tài liệu có được trong quá trình kí kết, thực hiện Hợp Đồng;
- g. Chịu phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại cho Bên A theo quy định tại Điều 8 của Hợp Đồng;
- h. Thực hiện nghĩa vụ bảo đảm thực hiện Hợp Đồng theo Điều 4 của Hợp Đồng;
- i. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp Luật.

ĐIỀU 7: VI PHẠM NGHĨA VỤ HỢP ĐỒNG

7.1. Các hành vi Vi Phạm Nghĩa Vụ của Bên A bao gồm:

- a. Chậm tiến độ được ghi nhận theo Điều 3.1.c của Hợp Đồng này;
- b. Không cấp điện theo đúng Kế Hoạch Sử Dụng Điện theo yêu cầu của Bên B tại Điều 2.1 của Hợp Đồng;
- c. Các hành vi khác vi phạm các quy định của Hợp Đồng và Pháp Luật ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng;

7.2. Các hành vi Vi Phạm Nghĩa Vụ của Bên B bao gồm:

- a. Chậm nghiệm thu hoàn thành Công Trình Điện của Bên B theo tiến độ được ghi nhận tại Điều 3.2 của Hợp Đồng;
- b. Không đáp ứng được một phần hoặc toàn bộ Kế Hoạch Sử Dụng Điện theo cam kết của Bên B tại Điều 2.1 của Hợp Đồng;
- c. Không có quyền chiếm hữu và/hoặc sử dụng hợp pháp tại Địa Điểm Sử Dụng Điện do các hành vi vi phạm hoặc lỗi của Bên B gây ra;
- d. Các hành vi khác vi phạm các quy định tại Hợp Đồng và Pháp Luật ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng.

ĐIỀU 8: PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI

8.1. Khi có bất cứ hành vi Vi Phạm Nghĩa Vụ nào được quy định tại Điều 7 của Hợp Đồng, Bên bị vi phạm có trách nhiệm gửi thông báo cho Bên vi phạm và yêu cầu Bên vi phạm khắc phục trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày nhận được thông báo. Nếu quá thời hạn 15 (mười lăm) ngày nêu trên, mà Bên vi phạm không khắc phục, Bên vi phạm sẽ phải chịu phạt vi phạm Hợp Đồng đối với hành vi vi phạm đó. Mức phạt vi phạm được tính bằng 08 (tám) % phần giá trị bị vi phạm của Vốn đầu tư dự kiến được quy định tại Điều 3.1.b của Hợp Đồng.

- 8.2.** Trong quá trình thực hiện Hợp Đồng, nếu có bất cứ hành vi Vi Phạm Nghĩa Vụ Hợp Đồng của một Bên gây thiệt hại cho Bên còn lại thì Bên gây thiệt hại có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Bên còn lại theo đúng quy định Pháp Luật, bao gồm và không giới hạn: các giá trị đầu tư xây dựng Công Trình Điện, các chi phí bảo dưỡng và vận hành Công Trình Điện, chi phí tháo gỡ Công Trình Điện (nếu Bên B không sử dụng điện hoặc Bên A không cấp điện trong vòng 06 tháng liên tục), khoản lợi nhuận mà Bên bị thiệt hại có thể nhận được nếu không có hành vi Vi Phạm Nghĩa Vụ gây ra và các chi phí khác có liên quan (bao gồm các chi phí pháp lý), nếu có.
- 8.3.** Bên vi phạm có trách nhiệm thanh toán khoản tiền phạt vi phạm và/hoặc tiền bồi thường thiệt hại trong thời hạn 10 (mười) ngày kể từ ngày có thông báo của Bên bị vi phạm về nghĩa vụ thanh toán các khoản phạt vi phạm và/hoặc bồi thường thiệt hại của Bên vi phạm.
- 8.4.** Trong trường hợp Bên vi phạm là Bên B, nếu quá thời hạn được nêu tại Điều 8.3 của Hợp Đồng mà Bên B không hoàn thành việc thanh toán toàn bộ khoản tiền nêu trên, Bên A có quyền yêu cầu Ngân hàng bảo lãnh cho Bên B thanh toán theo Điều 4 của Hợp Đồng. Trong trường hợp khoản tiền phạt vi phạm và/hoặc bồi thường thiệt hại có giá trị lớn hơn Giá Trị Bảo Lãnh được nêu tại Điều 4.1.a, Bên B có trách nhiệm thanh toán số tiền còn lại trong thời hạn 03 (ba) ngày kể từ ngày Ngân hàng bảo lãnh thanh toán Giá Trị Bảo Lãnh cho Bên A.

ĐIỀU 9: BẤT KHẢ KHÁNG

- 9.1.** Những trường hợp được coi là sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn: động đất, lũ lụt, hạn hán, cháy nổ, dịch bệnh, thảm họa, thiên tai, chiến tranh, khủng bố, đình công hoặc những sự kiện không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, dẫn đến việc không thể tiếp tục thực hiện Hợp Đồng.
- 9.2.** Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, không Bên nào phải chịu trách nhiệm đối với bất cứ sự chậm trễ hay vi phạm nào trong việc thực hiện bất cứ nội dung nào của Hợp đồng này trong trường hợp những chậm trễ hay vi phạm đó gây ra bởi sự kiện bất khả kháng.
- 9.3.** Trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại về nguyên nhân của sự kiện, ảnh hưởng của sự kiện đối với việc thực hiện nghĩa vụ Hợp Đồng và gửi kèm các chứng cứ chứng minh về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng. Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, Các Bên có trách nhiệm tích cực khắc phục hậu quả (nếu có) và tiếp tục thực hiện Hợp Đồng.
- 9.4.** Nếu có sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn 06 (sáu) tháng, một trong Các Bên sẽ có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng.
- 9.5.** Các khoản chi phí nhằm khắc phục hậu quả của sự kiện bất khả kháng sẽ được Các Bên thỏa thuận về nghĩa vụ chi trả. Nếu không thỏa thuận được, Các Bên đồng ý giải quyết tranh chấp theo quy định tại Điều 11 của Hợp Đồng.

ĐIỀU 10: CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

10.1. Hợp Đồng sẽ chấm dứt theo một trong các căn cứ dưới đây:

- a. Khi Bên A hoàn tất các nghĩa vụ được quy định tại Hợp đồng này và sản lượng điện của Bên B sử dụng phải đạt 50% sản lượng theo Kế Hoạch Sử Dụng Điện tại giai đoạn cuối cùng liên tục trong vòng 06 (sáu) tháng;
- b. Các Bên thỏa thuận về việc chấm dứt Hợp Đồng;
- c. Một trong Các Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng trong trường hợp Bên còn lại có hành vi Vi Phạm Nghĩa Vụ được quy định tại Điều 7 của Hợp Đồng này và Bên bị vi phạm đã gửi thông báo bằng văn bản về hành vi này nhưng Bên vi phạm vẫn không khắc phục được hành vi Vi Phạm Nghĩa Vụ trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày nhận được thông báo hoặc một thời hạn khác do Các Bên thỏa thuận.

Để chấm dứt Hợp Đồng theo Điều này, Bên đơn phương chấm dứt phải thông báo trước cho Bên còn lại trong ít nhất là 02 (hai) ngày kể từ thời điểm Bên đơn phương dự kiến chấm dứt Hợp Đồng.

10.2. Quy trình chấm dứt Hợp Đồng:

- a. Hợp Đồng sẽ tự động chấm dứt nếu Các Bên đạt đủ điều kiện theo Điều 10.1.a của Hợp Đồng.
- b. Trong trường hợp Hợp Đồng chấm dứt theo Điều 10.1.b, Các Bên sẽ cùng nhau ký kết Biên bản chấm dứt Hợp Đồng. Quyền và nghĩa vụ của Các Bên sẽ chấm dứt vào thời điểm được quy định tại Biên bản chấm dứt Hợp Đồng. Bên vi phạm có trách nhiệm thanh toán cho Bên bị vi phạm khoản tiền phạt vi phạm và/hoặc bồi thường thiệt hại theo yêu cầu của Bên bị vi phạm và theo quy định tại Điều 7, Điều 8 của Hợp Đồng này.
- c. Trong trường hợp Hợp Đồng chấm dứt theo Điều 10.1.c, Hợp Đồng sẽ chấm dứt theo thời điểm được ghi nhận tại thông báo bằng văn bản của Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng và nghĩa vụ thông báo đã được Bên đơn phương hoàn thành theo đúng quy định tại Điều 10.1.c của Hợp Đồng. Bên vi phạm có trách nhiệm thanh toán cho Bên bị vi phạm khoản tiền phạt vi phạm và/hoặc bồi thường thiệt hại theo yêu cầu của Bên bị vi phạm và theo quy định tại Điều 7, Điều 8 của Hợp Đồng này.

ĐIỀU 11: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Trường hợp phát sinh tranh chấp, Các Bên sẽ cùng nhau tiến hành thương lượng để tìm ra giải pháp tối ưu. Trong thời hạn 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp mà Các Bên không tìm được giải pháp phù hợp, một trong Các Bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

ĐIỀU 12: HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG

Hợp Đồng có hiệu lực kể từ ngày Bên A nhận được bản gốc Thư bảo lãnh do Ngân hàng bảo lãnh phát hành theo quy định tại Điều 4.1 và được chấm dứt theo Điều 10 của Hợp Đồng.

ĐIỀU 13: ĐIỀU KHOẢN CUỐI CÙNG

13.1. Thi hành và hình thức thông báo

- a. Các Bên thống nhất tại Hợp Đồng này rằng, [Công ty Điện lực/Điện lực...] là đơn vị trực thuộc Bên A, được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của Pháp Luật, với các thông tin cụ thể nêu tại Điều 13.1.b sẽ đại diện cho Bên A chịu trách nhiệm triển khai, quản lý và thực hiện Hợp Đồng.
- b. Một thông báo được đưa ra theo Hợp Đồng này phải bằng văn bản và gửi cho bên nhận là:

- (i) Thông tin liên lạc của Bên A: Chủ thể đại diện cho Bên A quản lý, thực hiện Hợp Đồng với các thông tin dưới đây

CÔNG TY ĐIỆN LỰC/ĐIỆN LỰC: [•]

MST:[•]

Tài khoản ngân hàng số: [•] tại ngân hàng: [•]

Địa chỉ: [•]

Email: [•] Điện thoại/SMS: [•] Ứng dụng nhắn tin: [•];

Ứng dụng CSKH: [•];

Website:[•].

- (ii) Thông tin liên lạc của Bên B:

Tên người nhận:[•]

Tên công ty:[•]

Địa chỉ:[•]

Số điện thoại:[•]

Email:[•]

- c. Một thông báo theo Hợp Đồng này được xem là đã được nhận vào thời điểm thư điện tử/ thông điệp/ dữ liệu/ tin nhắn được gửi vào hộp thư (email)/ điện thoại/ tài khoản ứng dụng tin nhắn của người nhận và có xác nhận bởi hộp thư điện tử/ điện thoại/ ứng dụng tin nhắn và người gửi đã thông báo bằng điện thoại hoặc tin nhắn cho người nhận về việc đã gửi thông báo hoặc được gửi bằng thư đảm bảo trả trước phí hoặc có báo phát đến địa chỉ được quy định tại phần đầu của Hợp Đồng.

13.2. Việc sửa đổi, bổ sung Hợp Đồng được thực hiện bằng cách ký kết phụ lục sửa đổi, bổ sung được ký kết bởi Các Bên.

13.3. Việc giải thích và thực hiện Hợp Đồng này được điều chỉnh bởi Pháp Luật. Trong trường hợp có sự mâu thuẫn giữa nội dung của Hợp Đồng và quy định của Pháp Luật, Các Bên thống nhất áp dụng quy định Pháp Luật để điều chỉnh vấn đề đó.

13.4. Trường hợp bất kỳ quy định nào trong Hợp Đồng bị vô hiệu hoặc không thể thi hành, thì quy định đó sẽ không có hiệu lực và không làm ảnh hưởng đến hiệu lực của các quy định còn lại trong Hợp Đồng. Khi đó, Các Bên sẽ nỗ lực để thay thế quy định vô hiệu hoặc không thể thi hành đó bằng một quy định có hiệu lực khác.

- 13.5.** Việc thỏa thuận và ký kết Hợp Đồng diễn ra trên tinh thần thiện chí, trung thực. Hợp Đồng là kết quả của việc đàm phán giữa Các Bên và sẽ không bị suy đoán rằng một điều khoản không rõ nghĩa nào cần phải được giải thích theo hướng có lợi hoặc bất lợi cho bất kỳ Bên nào.
- 13.6.** Hợp đồng được lập bằng tiếng Việt. Trong quá trình thực hiện Hợp Đồng mà Bên B có nhu cầu dịch Hợp Đồng sang ngôn ngữ khác ngoài tiếng Việt, nếu có sự không thống nhất giữa nội dung bản dịch và bản gốc tiếng Việt thì nội dung của bản gốc tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

Hợp Đồng được Các Bên xác nhận và ký kết đầy đủ thông qua hình thức như dưới đây:

Trong trường hợp ký kết hợp đồng bằng văn bản giấy:

Hợp Đồng này được lập thành 02 (hai) bản gốc với đầy đủ chữ ký của Các Bên. Mỗi Bên giữ 01 (một) bản Hợp Đồng để làm căn cứ thực hiện.

Trong trường hợp ký kết hợp đồng bằng điện tử:

Hợp Đồng được lưu trữ tại hệ thống phương tiện lưu trữ điện tử của Bên A tại website [•] và/hoặc ứng dụng [•]. Bên B có quyền truy cập để tra cứu nội dung Hợp Đồng này.

Đại diện Bên A

Đại diện Bên B

QUY TRÌNH QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO ĐÉM

Chương I. QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO ĐÉM

BÁN ĐIỆN CHO KHÁCH HÀNG

Điều 1. Trách nhiệm phân cấp quản lý

- TCTDL chịu trách nhiệm tổ chức quản lý, vận hành TBĐĐ và HTTTSLL thống nhất trong TCTDL; ban hành quy định phân cấp trách nhiệm quản lý và phối hợp lắp đặt, vận hành TBĐĐ, HTTTSLL giữa các đơn vị thành viên thuộc TCTDL.
- CTDL quy định phân cấp trách nhiệm quản lý và phối hợp lắp đặt, vận hành TBĐĐ, HTTTSLL giữa các đơn vị/bộ phận trực thuộc CTDL.

Điều 2. Quản lý TBĐĐ

- Tùy theo phân cấp về chức năng nhiệm vụ, các TCTDL/CTDL quy định rõ trách nhiệm việc tiếp nhận, quản lý, cấp phát, thanh xử lý TBĐĐ áp dụng thống nhất toàn đơn vị.

2. Các yêu cầu quản lý TBĐĐ:

- TCTDL/CTDL phải cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin TBĐĐ (lô hàng, số lượng, chủng loại, năm sản xuất, thời hạn kiểm định) đã tiếp nhận vào hệ thống CMIS để quản lý.
- Dữ liệu TBĐĐ trên CMIS được phân bổ đồng thời khi cấp phát TBĐĐ cho đơn vị sử dụng.
- Các TBĐĐ phải được cập nhật đầy đủ, chính xác lý do treo tháo và trạng thái trên hệ thống CMIS gồm: đang vận hành trên lưới, lưu kho chờ sử dụng, gửi kiểm định, chờ sửa chữa, thanh xử lý.
- Các TBĐĐ cháy, hỏng sau khi xuống lưới phải được cập nhật đầy đủ thông tin vào hệ thống CMIS, phân loại đánh giá chất lượng nguyên nhân do nhà sản xuất, nguyên nhân khách quan (giông sét, ngập lụt, hoả hoạn,...), nguyên nhân chủ quan (quá dòng, quá áp, va đập, bị can thiệp trái phép,...), kết quả kiểm định, sửa chữa không đạt theo từng chủng loại, nhà sản xuất, năm sản xuất.

3. Bảo quản, vận chuyển TBĐĐ

- TBĐĐ chưa được lắp đặt phải được bảo quản trong kho, đảm bảo các điều kiện theo hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Việc vận chuyển TBĐĐ phải có biện pháp tránh va đập, rung, xóc gây sai số và hư hỏng.

Điều 3. Lắp đặt TBĐĐ

- Việc thiết kế, lắp đặt TBĐĐ phải đảm bảo yêu cầu kỹ thuật, mỹ quan và an toàn điện.

2. TBĐĐ được lắp đặt trong hoặc ngoài địa điểm sử dụng điện (tường nhà/tường rào, cột điện/tủ kỹ thuật gần địa điểm sử dụng điện của khách hàng nhất) do hai bên thỏa thuận để thuận lợi cho việc kiểm tra và GCS công tơ.

3. Lắp biên bản treo tháo TBĐĐ ngay sau khi hoàn thành lắp đặt, niêm phong hộp đấu dây, hộp bảo vệ công tơ.

Điều 4. Thủ tục và trình tự treo tháo TBĐĐ

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ nêu tại mục 4.2, Phụ lục IV, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ.

2. Nhân viên treo tháo chỉ thực hiện treo, tháo TBĐĐ khi được giao nhiệm vụ và phải tuân thủ quy trình an toàn điện và quy trình giao dịch khách hàng.

3. Trước khi treo, phải kiểm tra ngoại quan, thời hạn kiểm định, các thông số của TBĐĐ phù hợp với phương án cấp điện được phê duyệt. Sau khi treo, kiểm tra tình trạng hoạt động, chỉ số công tơ, chụp ảnh TBĐĐ (thể hiện rõ số chế tạo, nhãn TBĐĐ, chỉ số công tơ), niêm phong hộp đấu dây của TBĐĐ.

4. Trước khi tháo, phải kiểm tra tình trạng hoạt động của TBĐĐ, sự toàn vẹn của chỉ niêm kiểm định, dấu niêm phong hộp đấu dây của TBĐĐ, chỉ số công tơ tháo, chụp ảnh TBĐĐ (thể hiện rõ số chế tạo, nhãn TBĐĐ, chỉ số công tơ). Sau khi tháo, công tơ phải được giữ nguyên chỉ niêm kiểm định, chỉ số của công tơ tại thời điểm tháo xuống và bàn giao cho bộ phận quản lý TBĐĐ kiểm tra, giám sát trước khi lưu kho.

5. Biên bản treo/tháo TBĐĐ được lập theo mẫu quy định trên hệ thống CMIS. Biên bản treo tháo phải được cập nhật đầy đủ thông tin trên thiết bị hiện trường và thực hiện đồng bộ dữ liệu vào hệ thống CMIS.

6. Trường hợp xác nhận bằng hình thức điện tử, Đơn vị Điện lực gửi biên bản treo tháo qua kênh giao dịch trực tuyến để khách hàng xác nhận bằng chữ ký điện tử hoặc OTP. Trường hợp không xác nhận bằng hình thức điện tử, Đơn vị Điện lực gửi 02 biên bản treo tháo bằng giấy để khách hàng xác nhận, 01 bản giao cho khách hàng và 01 bản lưu giữ kèm theo HĐMBĐ.

Điều 5. Quản lý niêm phong hộp đấu dây, hộp bảo vệ TBĐĐ

1. TCTĐL ban hành quy định quản lý, sử dụng dấu niêm phong và viên niêm phong hộp đấu dây, hộp bảo vệ TBĐĐ phù hợp với nhu cầu quản lý của đơn vị.

2. Dấu niêm phong có thể sử dụng ký hiệu viết tắt của CTDL/ĐL, số thứ tự và thời hạn hiệu lực hoặc ký hiệu bằng QR Code/Bar Code.

3. Mỗi dấu niêm phong được giao cho một CBCNV chịu trách nhiệm quản lý và sử dụng đúng mục đích, không để hư hỏng, mất mát. Trường hợp bị mất dấu niêm phong, CBCNV phải báo cáo với lãnh đạo Đơn vị để có biện pháp giải quyết. Trường hợp chuyển công tác khác, CBCNV phải giao nộp lại cho lãnh đạo Đơn vị.

4. Dấu niêm phong hết hiệu lực, viên niêm phong bị hỏng hoặc đã qua sử dụng phải được thu hồi, lưu giữ và quản lý tại Đơn vị Điện lực. Hàng năm, Đơn vị Điện lực, CTTNĐ lập biên bản kiểm kê và phá hủy các dấu niêm phong/dấu kiểm định

hết hiệu lực và bị hỏng. Dấu niêm phong sau phá hủy, viên niêm phong đã qua sử dụng phải được thu gom, xử lý đảm bảo không ảnh hưởng đến môi trường.

Điều 6. Kiểm định TBĐĐ

1. Yêu cầu:

a) Các TCTDL có trách nhiệm đảm bảo các TBĐĐ phải được kiểm định ban đầu, kiểm định định kỳ, kiểm định sau sửa chữa theo đúng quy định tại Thông tư số 23/2013/TT-BKHCN ngày 26/9/2013, Thông tư số 07/2019/TT-BKHCN ngày 26/7/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

b) Việc kiểm định các TBĐĐ phải được thực hiện bởi đơn vị hoạt động kiểm định theo quy định tại Thông tư số 24/2013/TT-BKHCN ngày 30/9/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

c) Trước ngày 30 tháng 11 hàng năm, Đơn vị Điện lực phải hoàn thành việc lập và phê duyệt kế hoạch kiểm định định kỳ năm tiếp theo của các TBĐĐ đang vận hành trên lưới. Kế hoạch kiểm định các TBĐĐ phải phù hợp với kế hoạch lắp đặt sử dụng, đảm bảo TBĐĐ đã qua kiểm định không được lưu kho quá 03 tháng. Đơn vị Điện lực phải sử dụng hiệu quả TBĐĐ nhằm giảm chi phí và nâng cao hiệu quả đầu tư.

2. Kiểm định ban đầu: Các TBĐĐ mua mới phải được nhà cung cấp thực hiện kiểm định ban đầu trước khi giao hàng cho Đơn vị Điện lực. Nhà cung cấp phải cung cấp dữ liệu kiểm định ban đầu (kèm file điện tử) nhằm phục vụ cho công tác quản lý thiết bị đo đếm theo yêu cầu của Đơn vị Điện lực.

3. Trình tự kiểm định định kỳ TBĐĐ: theo lưu đồ nêu tại mục 4.3, Phụ lục IV, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ.

Điều 7. Cài đặt công tơ điện tử có khả năng lập trình

1. Việc cài đặt các thông số và mật khẩu bảo mật đối với công tơ điện tử có khả năng lập trình phải đảm bảo các nội dung quy định tại Phụ lục I, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ.

2. TCTDL/CTDL chịu trách nhiệm tổ chức cài đặt, quản lý và phân cấp sử dụng mật khẩu công tơ điện tử và mật khẩu chương trình cài đặt công tơ đảm bảo tính bảo mật, chống truy cập trái phép. TCTDL/CTDL triển khai việc quản lý mật khẩu đồng bộ thời gian, cài đặt công tơ dưới hình thức điện tử.

3. Trường hợp có cài đặt thay đổi thông số trong công tơ, CTDL/ĐL phải lập biên bản (treo tháo/kiểm tra TBĐĐ) để ghi nhận nội dung thực hiện và có chữ ký xác nhận của khách hàng (hoặc đại diện khách hàng).

Điều 8. Quản lý vận hành HTTTS

1. EVNICT chịu trách nhiệm bảo trì, nâng cấp, phối hợp xử lý các lỗi phát sinh các chương trình thu thập dữ liệu công tơ dùng chung của EVN, hỗ trợ và hướng dẫn các TCTDL trong quá trình vận hành chương trình.

2. TCTDL chịu trách nhiệm triển khai áp dụng thống nhất phần mềm thu thập dữ liệu công tơ dùng chung của EVN. Các loại công tơ có chức năng truyền số liệu từ xa phải phù hợp và tương thích với chương trình thu thập dữ liệu công tơ dùng chung của EVN.

3. CTDL/ĐL chịu trách nhiệm quản lý, vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa (phối hợp với nhà sản xuất/cung cấp nếu cần) các thiết bị truyền dữ liệu nhằm đảm bảo HTTTSL của đơn vị hoạt động ổn định, chính xác, liên tục. Thường xuyên theo dõi, vận hành HTTTSL kịp thời phát hiện tình trạng bất thường hoặc sự cố của các công tơ trên lưới. Hàng tháng, các thiết bị truyền dữ liệu cháy, hỏng phải được tổng hợp báo cáo đánh giá chất lượng theo từng chủng loại, nhà sản xuất.

4. Trường hợp không thu thập được số liệu của công tơ, CTDL/ĐL phải kiểm tra, sửa chữa, thay thế thiết bị truyền số liệu công tơ như: modem/modul truyền thông, thiết bị lặp thông tin, DCU, cáp thông tin,... trong thời gian ≤ 48 giờ kể từ thời điểm gần nhất không thu thập được số liệu công tơ.

Điều 9. Đồng bộ thời gian công tơ điện tử có đồng hồ thời gian thực

1. Đồng hồ thời gian của HTTTSL và thiết bị thu thập lưu động của TCTDL/CTDL được đồng bộ với nguồn thời gian chuẩn lấy từ hệ thống giờ chuẩn Quốc gia hoặc từ một máy chủ thời gian (Time Server) quốc tế trên Internet theo múi giờ của Việt Nam (UTC+7) hoặc thời gian chuẩn của mạng viễn thông. Đồng hồ thời gian của công tơ, thiết bị truyền dữ liệu công tơ được đồng bộ với đồng hồ thời gian của HTTTSL hoặc thiết bị thu thập lưu động.

2. Đồng bộ thời gian công tơ:

- Trình tự thực hiện: theo lưu đồ nêu tại mục 4.4, Phụ lục IV, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ.
- Hàng ngày, HTTTSL thực hiện lọc danh sách các công tơ có sai lệch thời gian giữa công tơ và nguồn thời gian chuẩn ≥ 03 phút để thực hiện đồng bộ thời gian. Việc lọc danh sách thực hiện tự động theo lịch được định sẵn.
- HTTTSL phải có chức năng quản lý mật khẩu công tơ đảm bảo việc bảo mật và an toàn thông tin.
- Thực hiện đồng bộ thời gian công tơ ngoài hiện trường bằng máy tính xách tay hoặc thiết bị cầm tay đã được đồng bộ với nguồn thời gian chuẩn. Lập biên bản kiểm tra ghi nhận các chỉ số, thời gian, số lần lập trình và thời điểm lập trình cuối của công tơ trước và sau khi đồng bộ thời gian có xác nhận của khách hàng (hoặc đại diện khách hàng).
- Tổng hợp báo cáo sau khi kết thúc đồng bộ thời gian. Tại thời điểm bất kỳ trong một chu kỳ kiểm định định kỳ công tơ, nếu phát hiện công tơ sai lệch thời gian so với nguồn thời gian chuẩn > 15 phút hoặc công tơ phải đồng bộ thời gian trong 02 ngày liên tiếp nhưng vẫn có thời gian sai lệch > 03 phút so với nguồn thời gian chuẩn, TCTDL/CTDL tiến hành kiểm tra, xử lý khắc phục hoặc thay thế nếu công

tờ bị hỏng đồng hồ thời gian thực. Lập biên bản treo tháo trong trường hợp có thay thế công tơ có xác nhận của khách hàng (hoặc đại diện khách hàng).

Điều 10.Kiểm tra TBĐĐ.

1. Kiểm tra định kỳ

CTDL/ĐL phải thực hiện kiểm tra các TBĐĐ đang vận hành trên lưới như sau:

- Công tơ 1 pha: hằng năm kiểm tra xác suất tối thiểu 5% số lượng công tơ 1 pha.

- Công tơ 3 pha trực tiếp: hằng năm kiểm tra xác suất tối thiểu 50% số lượng công tơ 3 pha trực tiếp.

- Công tơ 3 pha gián tiếp: hằng năm kiểm tra 100% số lượng công tơ 3 pha gián tiếp.

 - CT, VT: kiểm tra đồng bộ với công tơ đấu nối với CT, VT.

 - a) Nội dung kiểm tra: Kiểm tra sự nguyên vẹn của đấu niêm phong hộp bảo vệ/hộp đấu dây; tình trạng hoạt động của TBĐĐ; số ché tạo công tơ; đồng hồ thời gian và chỉ số công tơ, tỷ số biến CT, VT (nếu có).

 - b) Trường hợp kiểm tra có tháo niêm phong hộp đấu dây, Đơn vị Điện lực lập Biên bản kiểm tra TBĐĐ có xác nhận của khách hàng (hoặc đại diện khách hàng).

2. Kiểm tra TBĐĐ theo yêu cầu của khách hàng

- Trình tự thực hiện: theo lưu đồ nêu tại mục 4.5, Phụ lục IV, Phần IV.Quy trình quản lý TBĐĐ.

- Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi khách hàng có yêu cầu kiểm tra TBĐĐ, Đơn vị Điện lực thực hiện kiểm tra, thay thế TBĐĐ (nếu có), lập biên bản có xác nhận của khách hàng (hoặc đại diện khách hàng).

- Trường hợp khách hàng không đồng ý với kết quả kiểm tra hoặc thay thế TBĐĐ, Đơn vị Điện lực có trách nhiệm tổ chức kiểm định độc lập bởi đơn vị kiểm định hoặc hướng dẫn khách hàng liên hệ với Sở Công Thương tại địa phương để giải quyết theo quy định tại các khoản 3, 4 và 5 tại Điều 25 của Luật Điện lực.

3. Kiểm tra và xử lý TBĐĐ bị mất, cháy hỏng, hoạt động bất thường

- Trình tự thực hiện: theo lưu đồ nêu tại mục 4.6, Phụ lục IV, Phần IV.Quy trình quản lý TBĐĐ.

- Khi nghi ngờ có dấu hiệu vi phạm sử dụng điện hoặc TBĐĐ bị mất, cháy hỏng, hoạt động bất thường, CTDL/ĐL tiến hành kiểm tra và lập biên bản theo quy định tại các Điều 19, 21, 22 của Thông tư số 27/2013/TT-BCT ngày 31/10/2013 của Bộ Công Thương và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có). Việc kiểm tra tại hiện trường sẽ do Kiểm tra viên điện lực chủ trì thực hiện.

- Trường hợp phải kiểm tra đột xuất tại địa điểm khách hàng trong khoảng thời gian từ 22h00 đến 06h00, CTDL/ĐL mời cảnh sát khu vực hoặc chính quyền địa phương để cùng tiến hành kiểm tra.

- Trường hợp kiểm tra phát hiện công tơ điện bị mất, cháy hỏng, hoạt động bất thường, CTDL/ĐL tiến hành xử lý như sau:

+ Nếu xác định nguyên nhân không do khách hàng, trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ khi phát hiện, CTDL/ĐL thực hiện thay thế TBĐĐ cho khách hàng, tính toán truy thu hoặc thoái hoàn điện năng theo HĐMBĐ đã ký kết và các quy định pháp luật.

+ Nếu xác định nguyên nhân do lỗi của khách hàng nhưng không có dấu hiệu trộm cắp điện, trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ khi phát hiện, CTDL/ĐL thực hiện thay thế TBĐĐ cho khách hàng và mồi khách hàng đến đơn vị để giải quyết truy thu hoặc thoái hoàn điện năng, bồi thường thiệt hại theo HĐMBĐ đã ký kết và các quy định pháp luật.

+ Nếu phát hiện khách hàng có dấu hiệu trộm cắp điện, CTDL/ĐL lập các biên bản và thủ tục hồ sơ vi phạm sử dụng điện chuyển cơ quan thẩm quyền xử lý theo quy định tại các Điều 20, 22, 23 và 24 của Thông tư số 27/2013/TT-BCT ngày 31/10/2013 (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 31/2018/TT-BCT ngày 05/10/2018) của Bộ Công Thương và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

+ Khi kiểm tra thiết bị đo đếm, đơn vị kiểm tra lập biên bản ghi nhận nội dung đã kiểm tra theo quy định.

- Đơn vị phải lưu toàn bộ hồ sơ kiểm tra và giải quyết và thực hiện tổng hợp báo cáo khi được yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền.

Chương II. QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO ĐÉM RẠNH GIỚI GIAO NHẬN ĐIỆN NĂNG GIỮA CÁC ĐƠN VỊ ĐIỆN LỰC

Điều 11.Trách nhiệm của các đơn vị trong việc đầu tư, lắp đặt, quản lý vận hành TBĐĐ và HTTSSL

1. Các Tổng công ty/Công ty phát điện, các TCTDL, EVNNPT có trách nhiệm đầu tư, lắp đặt, quản lý vận hành TBĐĐ và HTTSSL trong phạm vi quản lý vận hành của Đơn vị theo quy định tại các Điều 4, 6, 7 và 11 của Thông tư số 42/2015/TT-BCT ngày 01/12/2015 của Bộ Công Thương.

2. EVNEPTC chủ trì, phối hợp với các Đơn vị liên quan theo quy định tại Điều 5, 6, 7, 8, 9, 10 và Điều 11 Thông tư số 42/2015/TT-BCT ngày 01/12/2015 của Bộ Công Thương để thực hiện thỏa thuận thiết kế HTĐĐ và HTTSSL, ngoại trừ điểm đo tự dùng (địa phương và sửa chữa) tại các trạm truyền tải.

3. CTTNĐ ký kết và thực hiện hợp đồng thí nghiệm, kiểm định, cài đặt, niêm phong, xử lý sự cố TBĐĐ, đồng bộ thời gian tại hiện trường với Tổng công ty/Công ty phát điện, TCTDL, EVNNPT.

Điều 12.Xác định vị trí đo đếm ranh giới

Vị trí đo đếm ranh giới giao nhận điện năng giữa các đơn vị được thiết lập theo quy định tại các Điều 14, 15, 16 và 17 của Thông tư số 42/2015/TT-BCT ngày 01/12/2015 của Bộ Công Thương.

Điều 13.Thực hiện thỏa thuận thiết kế HTĐĐ và HTTTS

Trách nhiệm của từng Đơn vị, trình tự, thời gian thực hiện thỏa thuận thiết kế HTĐĐ và HTTTS được thực hiện theo quy định tại Điều 37 và Điều 38 của Thông tư số 42/2015/TT-BCT ngày 01/12/2015 của Bộ Công Thương.

Điều 14.Lắp đặt, nghiệm thu TBĐĐ và HTTTS

1. Trách nhiệm của các đơn vị và trình tự, thời gian lắp đặt, nghiệm thu TBĐĐ và HTTTS được thực hiện theo quy định tại Mục 2 và Mục 3 của Thông tư số 42/2015/TT-BCT ngày 01/12/2015 của Bộ Công Thương.

2. Thành phần tham gia nghiệm thu đối với từng điểm đo như sau:

a) Điểm đo xuất, nhập khẩu điện qua lưới điện truyền tải gồm: EVNNPT, EVNEPTC và CTTNĐ.

b) Điểm đo giao nhận giữa NMĐ và lưới điện truyền tải gồm: Đơn vị phát điện, EVNNPT, EVNEPTC và CTTNĐ.

c) Điểm đo giao nhận giữa NMĐ $> 30\text{MW}$ và lưới điện phân phối gồm: Đơn vị phát điện, TCTĐL, EVNEPTC và CTTNĐ.

d) Điểm đo giao nhận giữa NMĐ $\leq 30\text{MW}$ và lưới điện phân phối gồm: Đơn vị phát điện, TCTĐL và CTTNĐ.

e) Điểm đo giao nhận giữa lưới điện truyền tải và lưới điện phân phối gồm: EVNNPT, TCTĐL và CTTNĐ.

f) Điểm đo giao nhận giữa lưới điện truyền tải và khách hàng mua điện trực tiếp từ lưới điện truyền tải gồm: EVNNPT, EVNEPTC, CTTNĐ và khách hàng mua điện trực tiếp từ lưới điện truyền tải.

g) Điểm đo giao nhận giữa lưới điện phân phối và lưới điện phân phối gồm: các TCTĐL giao nhận điện với nhau và CTTNĐ.

3. Đơn vị quản lý TBĐĐ có trách nhiệm tập hợp và gửi hồ sơ nghiệm thu cho Đơn vị giao nhận điện liên quan và EVNEPTC để quản lý và theo dõi.

Điều 15.Cài đặt thông số và quản lý mật khẩu công tơ

1. Đơn vị quản lý TBĐĐ chủ trì tổ chức thực hiện:

a) Cài đặt các thông số và mật khẩu trong công tơ theo quy định tại Phụ lục I, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ.

b) Thực hiện quản lý và bảo mật các mật khẩu công tơ theo quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 22 của Thông tư số 42/2015/TT-BCT ngày 01/12/2015 của Bộ Công Thương.

c) Cung cấp cho EVNNLDC mật khẩu mức “đồng bộ thời gian” để thực hiện đồng bộ thời gian đối với các công tơ thuộc phạm vi thu thập dữ liệu của EVNNLDC.

2. EVNNLDC tiếp nhận, sử dụng và quản lý bảo mật mức mật khẩu “đồng bộ thời gian” từ Đơn vị quản lý công tơ.

3. CTTNĐ thực hiện quản lý và bảo mật mức mật khẩu “cài đặt” của các công tơ do CTTNĐ cài đặt theo hợp đồng đã ký kết với Đơn vị quản lý công tơ (nếu có).

Điều 16. Quản lý vận hành TBĐĐ, HTTTS

1. Đơn vị quản lý TBĐĐ gồm các Tổng công ty/Công ty phát điện, EVNNPT, các TCTDL chịu trách nhiệm quản lý, vận hành, bảo dưỡng và sửa chữa đảm bảo TBĐĐ, HTTTS thuộc tài sản của Đơn vị hoạt động ổn định, chính xác.

2. Hàng ngày, Đơn vị quản lý TBĐĐ theo dõi, vận hành HTTTS. Khi phát hiện bất thường hoặc sự cố phải thông báo ngay cho Đơn vị giao nhận điện liên quan để phối hợp xử lý.

3. Đối với các TBĐĐ không thuộc trách nhiệm quản lý của Đơn vị nhưng nằm trong phạm vi quản lý vận hành của Đơn vị, khi phát hiện TBĐĐ bị hư hỏng, Đơn vị có trách nhiệm thông báo cho Đơn vị quản lý TBĐĐ để xử lý, khắc phục.

4. Đồng bộ thời gian công tơ điện tử có đồng hồ thời gian thực:

a) Đồng hồ thời gian của HTTTS và thiết bị thu thập lưu động được đồng bộ với nguồn thời gian chuẩn lấy từ hệ thống giờ chuẩn Quốc gia hoặc từ một máy chủ thời gian (Time Server) quốc tế trên Internet theo múi giờ của Việt Nam (UTC+7). Đồng hồ thời gian của công tơ, thiết bị truyền dữ liệu công tơ được đồng bộ với đồng hồ thời gian của HTTTS hoặc thiết bị thu thập lưu động.

b) Việc đồng bộ thời gian công tơ được thực hiện theo quy trình đồng bộ thời gian ban hành kèm theo Quyết định số 33/QĐ-ĐTDL ngày 26/4/2011 của Cục Điều tiết điện lực.

c) Tại thời điểm bất kỳ trong một chu kỳ kiểm định định kỳ công tơ, nếu phát hiện công tơ sai lệch thời gian so với nguồn thời gian chuẩn > 15 phút hoặc công tơ phải đồng bộ thời gian trong 02 ngày liên tiếp nhưng vẫn có thời gian sai lệch > 03 phút so với nguồn thời gian chuẩn, Đơn vị thu thập số liệu có trách nhiệm phối hợp với Đơn vị quản lý TBĐĐ tiến hành kiểm tra, xử lý khắc phục hoặc thay thế nếu công tơ bị sự cố đồng hồ thời gian thực.

5. Trường hợp HTTTS tại vị trí đo đếm bị lỗi hoặc bị sự cố dẫn đến việc đọc sai hoặc không đọc được số liệu của công tơ, Đơn vị quản lý TBĐĐ kiểm tra, khắc phục sự cố HTTTS và phối hợp với EVNNLDC thu thập lại số liệu đo đếm một cách chính xác, sau đó cập nhật vào cơ sở dữ liệu đo đếm của Đơn vị.

Điều 17. Cài đặt thay đổi thông số hoặc thay thế TBĐĐ

1. Trước 07 ngày thực hiện thay đổi thông số hoặc thay thế TBĐĐ, Đơn vị quản lý TBĐĐ gửi văn bản (kèm theo các tài liệu liên quan) thông báo cho Đơn vị giao nhận điện liên quan và EVNEPTC biết, phối hợp thực hiện. Thành phần tham gia theo quy định tại khoản 2 Điều 14, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ.

2. Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo, Đơn vị giao nhận điện liên quan thống nhất kế hoạch thực hiện hoặc đề nghị bổ sung tài liệu cần thiết để thống nhất kế hoạch thực hiện.

3. Đơn vị quản lý TBĐĐ có trách nhiệm chủ trì triển khai thực hiện theo kế hoạch đã được thống nhất. Đơn vị giao nhận điện liên quan có trách nhiệm tham gia chứng kiến theo kế hoạch.

4. Khi cài đặt thay đổi thông số hoặc thay thế TBĐĐ, các đơn vị tham gia tiến hành:

- a) Kiểm tra niêm phong, tình trạng hoạt động, sai số của TBĐĐ đang vận hành;
- b) Thu thập số liệu lưu trữ trong công tơ, ghi nhận các thông số làm việc, số lần lập trình, thời điểm lập trình cuối và chỉ số của công tơ tại thời điểm treo, tháo thiết bị hoặc thay đổi thông số của TBĐĐ;
- c) Tính toán sản lượng trong các chu kỳ không qua đo đếm phục vụ cho việc truy thu, thoái hoàn (nếu có);
- d) Lập biên bản cài đặt thay đổi thông số hoặc thay thế TBĐĐ có chữ ký xác nhận của đại diện các đơn vị tham gia. Trường hợp phát hiện TBĐĐ có dấu hiệu bất thường, các đơn vị tham gia lập biên bản ghi nhận sự việc và tiến hành kiểm tra, giải quyết theo quy định của HĐMBĐ. Kết quả kiểm tra phải được ghi đầy đủ vào biên bản làm việc giữa các bên và thống nhất với EVNEPTC.

5. Sau khi hoàn thành, Đơn vị quản lý TBĐĐ phải cập nhật thay đổi các thông số của TBĐĐ vào HTTTSL tại Đơn vị và thông báo cho EVNNLDC để cập nhật vào HTTTSL tại EVNNLDC.

6. Trường hợp nâng cấp, cải tạo TBĐĐ và HTTTSL, Đơn vị quản lý TBĐĐ phải thực hiện thỏa thuận thiết kế hệ thống đo đếm với EVNEPTC và Đơn vị giao nhận điện liên quan trước khi nâng cấp, cải tạo.

Điều 18. Xử lý sự cố TBĐĐ

1. Khi phát hiện TBĐĐ bị hư hỏng hoặc hoạt động bất thường, Đơn vị quản lý TBĐĐ phải thông báo ngay cho Đơn vị giao nhận điện liên quan và EVNEPTC qua điện thoại (sau đó gửi văn bản qua email hoặc fax) để cùng phối hợp xử lý. Thành phần tham gia xử lý sự cố theo quy định tại khoản 2 Điều 14, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ.

2. Các nội dung thực hiện khi xử lý sự cố TBĐĐ:

a) Kiểm tra, xác định nguyên nhân gây hư hỏng hoặc hoạt động bất thường của TBĐĐ.

b) Xác định phương án đo đếm thay thế, thu thập các số liệu liên quan làm cơ sở xác định sản lượng điện năng giao nhận trong thời gian TBĐĐ bị sự cố hoặc hoạt động bất thường.

c) Thay thế TBĐĐ bị sự cố, nghiêm thu sau khi thay thế. Lập biên bản xử lý sự cố và có chữ ký xác nhận đầy đủ của các bên tham gia.

3. Trường hợp TBĐĐ bị sự cố và có nguy cơ gây mất an toàn cho người, thiết bị khác, Đơn vị quản lý TBĐĐ chủ động tách TBĐĐ ra khỏi lưới và lập biên bản ghi lại chi tiết các thông tin, thời gian xảy ra sự cố. Thông báo ngay cho Đơn vị giao nhận điện liên quan và EVNEPTC qua điện thoại (sau đó gửi văn bản qua email hoặc fax) để biết và cùng phối hợp xử lý.

4. Trong thời gian ≤ 04 ngày kể từ ngày xảy ra sự cố TBĐĐ, Đơn vị quản lý TBĐĐ phối hợp với Đơn vị giao nhận điện liên quan khắc phục hoặc thay thế TBĐĐ

bị sự cố, xác định sản lượng điện năng truy thu, thoái hoàn theo các phương pháp quy định tại Phụ lục 2, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ và thống nhất với EVNEPTC. Sau khi đạt được sự thống nhất giữa các bên, EVNEPTC có văn bản thông báo cho Đơn vị giao nhận điện liên quan và EVNNLDC, EVNICT cập nhật vào cơ sở dữ liệu đo đếm của các bên.

5. Trường hợp TBĐĐ bị sự cố mang tính đặc chủng hoặc có giá trị lớn, không có dự phòng và phải mất nhiều thời gian để mua sắm, cho phép các bên liên quan thỏa thuận thời hạn hoàn thành thay thế TBĐĐ nhưng ≤ 06 tháng, đồng thời thỏa thuận phương án đo đếm hoặc cách xác định điện năng trong thời gian chưa thay thế TBĐĐ.

Điều 19. Kiểm định định kỳ TBĐĐ

1. Các Đơn vị quản lý TBĐĐ có trách nhiệm đảm bảo các TBĐĐ phải được kiểm định ban đầu, kiểm định định kỳ, kiểm định sau sửa chữa theo đúng quy định tại Thông tư số 23/2013/TT-BKHCN ngày 26/9/2013, Thông tư số 07/2019/TT-BKHCN ngày 26/7/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

2. Việc kiểm định các TBĐĐ phải được thực hiện bởi đơn vị hoạt động kiểm định theo quy định tại Thông tư số 24/2013/TT-BKHCN ngày 30/9/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

3. Trước ngày 30 tháng 11 hàng năm, Đơn vị quản lý TBĐĐ phải lập kế hoạch kiểm định định kỳ TBĐĐ của năm tiếp theo và gửi văn bản thông báo cho EVNEPTC và Đơn vị giao nhận điện liên quan để biết.

4. Trước ngày kiểm định 10 ngày, Đơn vị quản lý TBĐĐ có văn bản thông báo về thời gian, địa điểm thay thế/kiểm định TBĐĐ đến hạn kiểm định gửi cho Đơn vị giao nhận điện liên quan và EVNEPTC để cùng phối hợp thực hiện. Thành phần tham gia kiểm định định kỳ như quy định tại khoản 2 Điều 14, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ.

5. Trình tự tiến hành kiểm định định kỳ TBĐĐ tại hiện trường:

a) Kiểm tra tình trạng niêm phong, hoạt động của TBĐĐ; Kiểm tra số lần lập trình, thời điểm lập trình cuối của công tơ; Ghi nhận các thông số, chỉ số công tơ trước khi tháo thiết bị.

b) Tháo và tiến hành kiểm định TBĐĐ theo đúng quy trình kiểm định của cơ quan quản lý đo lường.

c) Thực hiện lắp đặt thiết bị và chốt chỉ số công tơ, kiểm tra tình trạng hoạt động của TBĐĐ. Ghi nhận các thông số, số lần lập trình và thời điểm lập trình cuối của công tơ.

d) Lập biên bản ghi nhận lại các nội dung công việc đã thực hiện. Trong quá trình kiểm định nếu có sản lượng điện năng không qua đo đếm, các bên tham gia cùng thỏa thuận xác định trong biên bản. Biên bản được lập phải có đầy đủ chữ ký xác nhận của các đơn vị tham gia kiểm định.

6. Xử lý đối với TBĐĐ có kết quả kiểm định không đạt:

a) Trường hợp TBĐĐ có kết quả kiểm định không đạt, trong thời gian ≤ 04 ngày làm việc kể từ ngày kiểm định, Đơn vị quản lý TBĐĐ và Đơn vị giao nhận điện liên quan hoàn tất việc thay thế TBĐĐ, xác định sản lượng điện năng truy thu, thoái hoàn trong khoảng thời gian TBĐĐ vượt quá sai số cho phép. Trình tự, phương pháp xác định sản lượng điện năng truy thu, thoái hoàn được thực hiện theo quy định tại Phụ lục II , Phần IV.Quy trình quản lý TBĐĐ.

b) Trường hợp TBĐĐ bị sự cố mang tính đặc chủng hoặc có giá trị lớn, không có dự phòng và phải mất nhiều thời gian để mua sắm, cho phép các bên liên quan thỏa thuận thời hạn hoàn thành thay thế TBĐĐ nhưng ≤ 06 tháng, đồng thời thỏa thuận phương án đo đếm hoặc cách xác định điện năng trong thời gian chưa thay thế TBĐĐ.

7. Đơn vị quản lý TBĐĐ có trách nhiệm nhiệm tập hợp và gửi kết quả kiểm định, kết quả xác định điện năng không qua đo đếm và điện năng tăng thêm trong khi kiểm định cho Đơn vị giao nhận điện liên quan, EVNEPTC để theo dõi. EVNEPTC có trách nhiệm thông báo cho EVNNLDC và EVNICT để cập nhật vào cơ sở dữ liệu đo đếm của các bên.

Điều 20.Kiểm định TBĐĐ theo yêu cầu

1. Khi nghi ngờ TBĐĐ có dấu hiệu hoạt động bất thường, một trong các bên giao nhận điện có quyền yêu cầu kiểm định đột xuất các TBĐĐ.

2. Trước ngày kiểm định 10 ngày, Đơn vị yêu cầu kiểm định thông báo bằng văn bản cho Đơn vị giao nhận điện liên quan và EVNEPTC về kế hoạch kiểm định. Trong thời gian ≤ 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo, Đơn vị giao nhận điện liên quan có trách nhiệm trả lời bằng văn bản về việc phối hợp thực hiện kế hoạch kiểm định. Kiểm định theo yêu cầu chỉ được tiến hành sau khi Đơn vị giao nhận điện liên quan thống nhất kế hoạch. Thành phần tham gia kiểm định định kỳ như quy định tại khoản 2 Điều 14, Phần IV.Quy trình quản lý TBĐĐ.

3. Trách nhiệm thanh toán cho CTTND chi phí kiểm định TBĐĐ theo yêu cầu:

a) Trường hợp kiểm định TBĐĐ theo yêu cầu của Đơn vị quản lý TBĐĐ, chi phí kiểm định do Đơn vị quản lý TBĐĐ chi trả.

b) Trường hợp kiểm định TBĐĐ theo yêu cầu của một trong các bên giao nhận điện:

- TBĐĐ có kết quả kiểm định đạt yêu cầu, chi phí kiểm định do Đơn vị có yêu cầu kiểm định chi trả.

- TBĐĐ có kết quả kiểm định không đạt yêu cầu, chi phí kiểm định do Đơn vị quản lý TBĐĐ chi trả.

Điều 21.Thiết lập, điều chỉnh phương thức giao nhận điện năng

1. Phương thức giao nhận điện năng được thiết lập mới hoặc điều chỉnh trong các trường hợp:

a) Thiết lập mới vị trí đo đếm.

b) Hủy bỏ vị trí đo đếm.

c) Thay đổi kết dây của lưỡi điện hoặc thay đổi Đơn vị giao nhận điện năng.

2. EVNEPTC chủ trì thiết lập phương thức giao nhận điện năng tại các vị trí đo đếm ranh giới phát sinh mới ngay sau khi đóng điện nghiệm thu và thông báo bằng văn bản cho các Đơn vị giao nhận điện liên quan.

3. Điều chỉnh phương thức giao nhận điện năng theo yêu cầu của một trong các bên giao nhận điện:

a) Trước 10 ngày thay đổi phương thức giao nhận điện, Đơn vị yêu cầu điều chỉnh phương thức giao nhận điện năng gửi văn bản nêu rõ lý do đề nghị kèm theo các tài liệu có liên quan cho EVNEPTC và Đơn vị giao nhận điện liên quan.

b) Trong thời gian ≤ 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị, EVNEPTC chủ trì và gửi văn bản thống nhất điều chỉnh phương thức giao nhận điện năng, tính toán điện năng truy thu, thoái hoàn (nếu có) cho các Đơn vị giao nhận điện liên quan.

Điều 22.Thu thập và cung cấp số liệu đo đếm ranh giới giao nhận điện giữa các Đơn vị Điện lực

1. Hàng ngày, Tổng công ty/Công ty phát điện, TCTDL, EVNNPT và EVNNLDC phải thu thập đầy đủ SLĐĐ, cập nhật kịp thời, chính xác tình trạng và nguyên nhân của các điểm đo không thu thập được đầy đủ dữ liệu. Cụ thể:

a) Tổng công ty/Công ty phát điện, TCTDL, EVNNPT đảm bảo thu thập và cung cấp SLĐĐ của các công tơ trong phạm vi quản lý vận hành của Đơn vị (kể cả công tơ thuộc tài sản của Đơn vị khác) về KDLĐĐ của EVN.

b) EVNNLDC thu thập SLĐĐ của các NMD trực tiếp và gián tiếp tham gia thị trường điện, phối hợp EVNNPT và TCTDL thu thập số liệu của các điểm đo ranh giới giao nhận điện của EVNNPT và TCTDL để phục vụ vận hành thị trường điện và cung cấp về KDLĐĐ của EVN.

2. EVNEPTC chủ trì thiết lập phương thức giao nhận điện năng tại các vị trí đo đếm, phối hợp với EVNICT thực hiện:

a) Khai báo, cập nhật đầy đủ vào KDLĐĐ các thông tin điểm đo và phương thức giao nhận điện năng do các Đơn vị cung cấp.

b) Thu thập số liệu và tổng hợp biểu đồ phụ tải, điện năng giao nhận của từng điểm đo và từng Đơn vị theo ngày, tuần, tháng, năm trên KDLĐĐ.

c) Cung cấp tài khoản, phân quyền truy cập và hỗ trợ các Đơn vị giao nhận điện liên quan khai thác số liệu trên KDLĐĐ.

d) Đảm bảo vận hành KDLĐĐ an toàn và ổn định. Đôn đốc các Đơn vị thu thập SLĐĐ cung cấp và xác nhận kịp thời, chính xác số liệu hàng ngày trên KDLĐĐ.

Điều 23.Phân quyền truy xuất số liệu trên KDLĐĐ

1. Các Ban chức năng EVN, EVNNLDC và EVNEPTC được quyền truy xuất toàn bộ số liệu của tất cả các điểm đo trên KDLĐĐ.

2. Tổng công ty/Công ty phát điện, TCTDL, EVNNPT được quyền truy xuất toàn bộ số liệu tất cả các điểm đo trong phạm vi quản lý và giao nhận điện của Đơn vị. Trường hợp cần thiết, các Tổng công ty có thể đề nghị EVNICT mở rộng phân quyền khai thác, sử dụng số liệu trên KDLĐĐ cho các Đơn vị thành viên của các Tổng công ty.

3. EVNICT thực hiện phân quyền khai thác, sử dụng số liệu trên KDLĐĐ cho các Đơn vị như trên. Các Đơn vị, cá nhân được phân quyền truy cập vận hành, khai thác KDLĐĐ chịu trách nhiệm đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin về tài khoản vận hành, khai thác số liệu trên KDLĐĐ.

Điều 24. Khai báo, cập nhật thông tin điểm đo vào HTTTSV và KDLĐĐ

Các Đơn vị thu thập SLĐĐ gồm Tổng công ty/Công ty phát điện, TCTDL, EVNNPT, EVNNLDC và EVNICT thực hiện khai báo, hủy bỏ hoặc cập nhật thay đổi thông tin điểm đo thuộc phạm vi thu thập của Đơn vị vào các chương trình theo trình tự sau:

1. Trong thời gian ≤ 24 giờ kể từ khi có biến động thông tin về điểm đo, Đơn vị thu thập SLĐĐ thực hiện khai báo mới, hủy bỏ hoặc cập nhật thay đổi thông tin điểm đo vào HTTTSV tại Đơn vị, thông báo cho EVNICT và EVNEPTC.

2. EVNICT thực hiện khai báo mới, hủy bỏ hoặc cập nhật thay đổi thông tin điểm đo trên KDLĐĐ ngay sau khi nhận thông báo của Đơn vị thu thập SLĐĐ.

3. EVNICT phối hợp với Đơn vị thu thập SLĐĐ kiểm tra, đảm bảo đồng bộ thông tin giữa KDLĐĐ và HTTTSV tại Đơn vị thu thập SLĐĐ.

Điều 25. Trình tự khai báo, cập nhật phương thức giao nhận điện năng trên KDLĐĐ

1. EVNEPTC gửi văn bản thông báo thiết lập, hủy bỏ hoặc thay đổi phương thức giao nhận điện năng tại các điểm đo cho các Đơn vị giao nhận điện liên quan và EVNICT.

2. EVNICT thực hiện khai báo, cập nhật chính xác phương thức giao nhận điện năng tại các điểm đo vào KDLĐĐ theo văn bản thông báo của EVNEPTC.

3. EVNEPTC kiểm tra kết quả khai báo, cập nhật phương thức giao nhận điện tại các điểm đo trên KDLĐĐ và thông báo cho EVNICT cập nhật và hiệu chỉnh nếu có sai sót.

Điều 26. Thu thập và cung cấp SLĐĐ hàng ngày về KDLĐĐ

1. Trước 10h00 ngày hiện tại (sau đây gọi là ngày D), Đơn vị thu thập SLĐĐ thực hiện thu thập số liệu của ngày D-1 về HTTTSV tại Đơn vị, kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của số liệu đo đếm. Các số liệu của ngày D-1 gồm: biểu đồ phụ tải (chu kỳ tích phân 30 phút), giá trị của các thanh ghi điện năng tác dụng, phản kháng theo chiều giao và chiều nhận, các sự kiện xảy ra, các thông số khác (nếu có) của tất cả các công tơ đo đếm chính và dự phòng. Vào ngày 01 hàng tháng, ngoài các số liệu hàng ngày, thu thập giá trị chốt cuối tháng (vào lúc 0 giờ 00 phút) của các thanh ghi điện năng tác dụng, phản kháng theo chiều giao và chiều nhận của tất cả các công tơ đo đếm chính và dự phòng.

2. Từ 10h00 đến 11h00 ngày D, EVNICT thực hiện đồng bộ và công bố số liệu đo đếm điện năng giao nhận của ngày D-1 trên KDLĐĐ, thông báo cho Đơn vị cung cấp bổ sung nếu SLĐĐ bị thiếu. Các Đơn vị thu thập SLĐĐ kiểm tra và xác nhận số liệu đo đếm trên KDLĐĐ, nếu phát hiện có sai sót, ngay lập tức phối hợp với EVNICT đồng bộ lại số liệu giữa HTTTSL tại Đơn vị và KDLĐĐ.

3. Chậm nhất vào 12h00 ngày D, EVNNPT, EVNNLDC, các TCTĐL xác nhận SLĐĐ và sản lượng điện năng giao nhận ngày D-1 trên KDLĐĐ.

4. Trường hợp HTTTSL bị gián đoạn, Đơn vị thu thập SLĐĐ thực hiện ước lượng tạm thời SLĐĐ không thu thập được hoặc không qua đo đếm theo quy định tại Phụ lục II, Phần IV. Quy trình quản lý TBĐĐ và gửi về KDLĐĐ, đồng thời thông báo cho EVNEPTC và EVNICT. SLĐĐ ước lượng tạm thời phải được đánh dấu để theo dõi và cập nhật lại sau khi có kết quả xác định chính xác.

5. Chậm nhất vào ngày D+1, các TCTĐL, EVNNPT, EVNNLDC thu thập và cung cấp lại SLĐĐ trong thời gian HTTTSL bị gián đoạn trong ngày D-1 cho EVNICT để cập nhật vào KDLĐĐ. Đối với SLĐĐ ước lượng tạm thời không qua đo đếm (do TBĐĐ bị sự cố hoặc có treo tháo hoặc kiểm định), EVNEPTC chủ trì phối hợp với các bên giao nhận điện liên quan kịp thời xác định chính xác trong thời gian ≤ 04 ngày làm việc sau khi xảy ra sự cố.

6. Trong quá trình thu thập SLĐĐ, nếu phát hiện công tơ bị sai lệch thời gian quá giới hạn cho phép, Đơn vị thu thập SLĐĐ thực hiện thủ tục đồng bộ thời gian của công tơ.

Điều 27. Tổng hợp điện năng giao nhận trong tháng trên KDLĐĐ

1. Trước ngày 04 hàng tháng, các Đơn vị giao nhận điện truy xuất số liệu trên KDLĐĐ, tổng hợp điện năng giao nhận trong tháng trước liền kề, đối chiếu điện năng chốt cuối tháng với điện năng tổng hợp từ biểu đồ phụ tải hàng ngày, phối hợp với EVNEPTC xác định và thống nhất SLĐĐ hiệu chỉnh, bổ sung nếu có sai sót. Chậm nhất ngày 04 hàng tháng, EVNEPTC và các Đơn vị giao nhận điện liên quan phải hoàn thành việc xác định chính xác sản lượng điện không qua đo đếm trong tháng trên KDLĐĐ.

2. Chậm nhất vào 17h00 ngày 05 hàng tháng, EVNEPTC chủ trì phối hợp với EVNICT hoàn thành việc tổng hợp số liệu điện năng giao nhận giữa các đơn vị, điện năng xuất nhập khẩu với nước ngoài, điện năng tính chi phí dịch vụ truyền tải điện trong tháng trước liền kề trên KDLĐĐ.

Điều 28. Thời điểm giao nhận điện năng chính thức của công trình điện

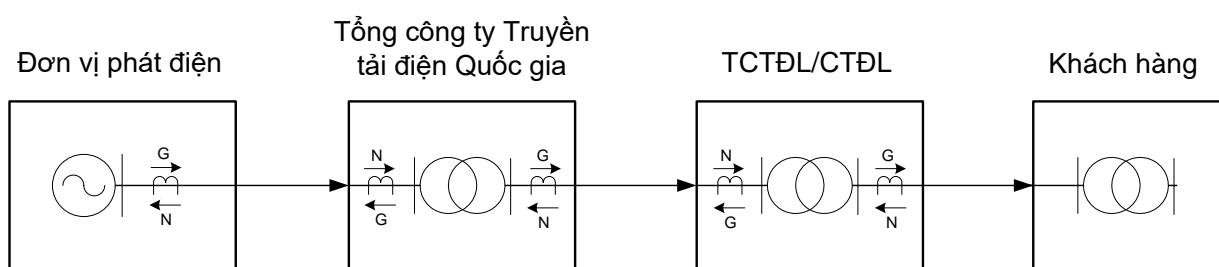
1. Thời điểm giao nhận điện năng chính thức được tính từ khi đóng điện công trình. Các bên giao nhận điện lập và ký biên bản xác nhận chỉ số công tơ tại thời điểm đóng điện.

2. Trong quá trình nghiệm thu, nếu phát hiện TBĐĐ hoạt động bất thường, Đơn vị quản lý TBĐĐ phối hợp với các Đơn vị liên quan cùng xử lý, khắc phục và tính toán sản lượng điện năng truy thu hoặc thoái hoàn giữa các Đơn vị (nếu có).

Phụ lục I: QUY ƯỚC CHIỀU GIAO NHẬN ĐIỆN NĂNG VÀ CÀI ĐẶT THÔNG SỐ CÔNG TƠ ĐIỆN TỬ

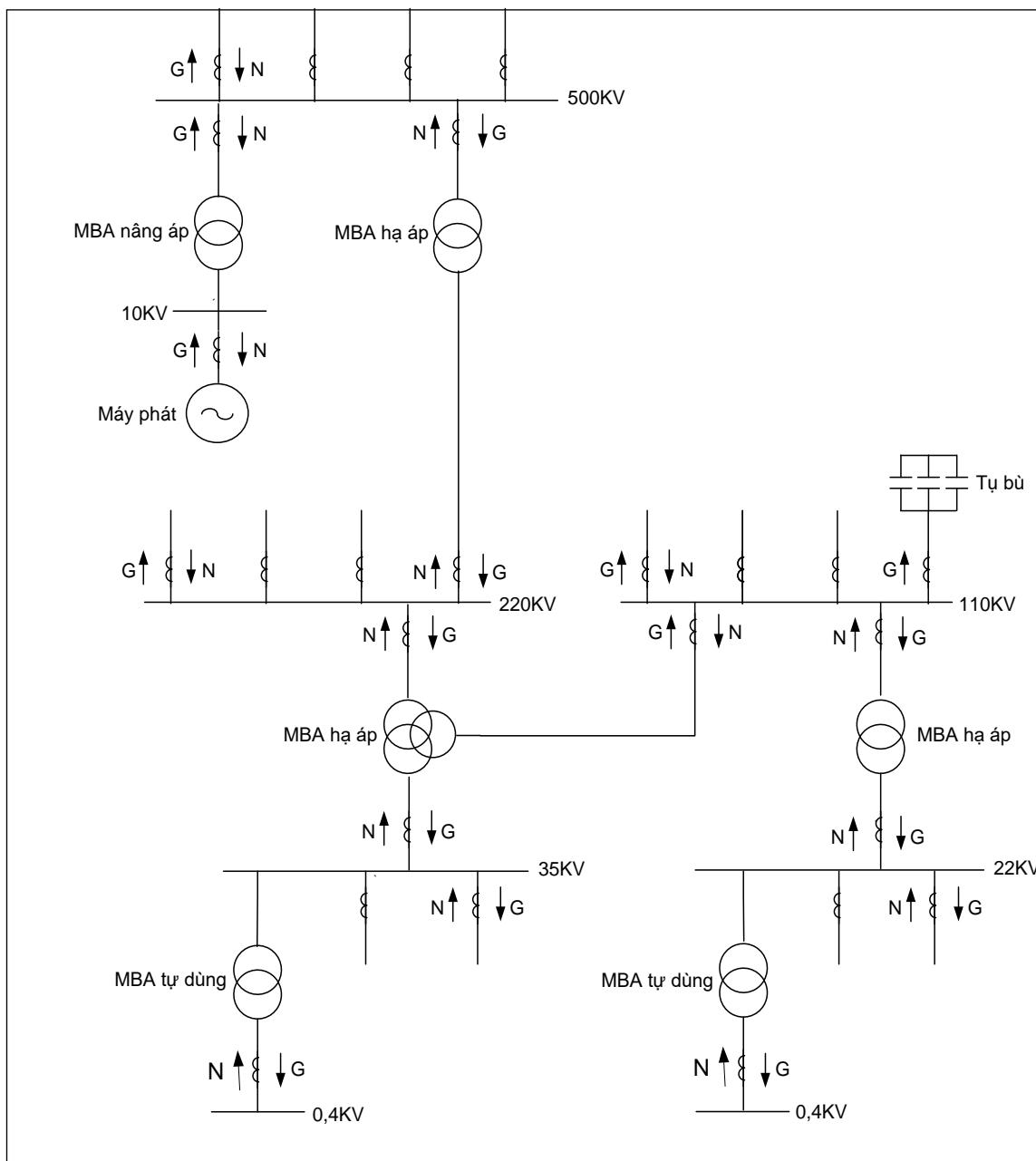
I. Quy ước chiều giao nhận điện năng

1. Quy ước đơn vị giao điện và đơn vị nhận điện:
 - a) Giữa đơn vị phát điện và EVNNPT/TCTDL: đơn vị phát điện là đơn vị giao điện, EVNNPT/TCTDL là đơn vị nhận điện.
 - b) Giữa EVNNPT và TCTDL: EVNNPT là đơn vị giao điện, TCTDL là đơn vị nhận điện.
 - c) Giữa TCTDL và khách hàng sử dụng điện: TCTDL là đơn vị giao điện, khách hàng sử dụng điện là đơn vị nhận điện.
 - d) Giữa hai TCTDL: Đơn vị quản lý TBĐĐ là đơn vị giao điện, đơn vị còn lại là đơn vị nhận điện.



Hình mô tả chiều giao nhận điện giữa các đơn vị

2. Quy ước chiều giao nhận của các thanh ghi điện năng trong công tơ:
 - a) Công tơ đầu cực máy phát: chiều giao là chiều điện năng đi từ máy phát đến MBA nâng áp. Ngược lại là chiều nhận.
 - b) Công tơ ngăn lộ MBA nâng áp: chiều giao là chiều điện năng đi từ MBA nâng áp đến thanh cái cao áp. Ngược lại là chiều nhận.
 - c) Công tơ ngăn lộ MBA hạ áp: chiều giao là chiều điện năng đi từ thanh cái cao áp đến thanh cái trung áp/hạ áp. Ngược lại là chiều nhận.
 - d) Công tơ ngăn lộ đường dây, tụ bù ngang: chiều giao là chiều điện năng đi từ thanh cái đến đường dây, tụ bù ngang. Ngược lại là chiều nhận.
 - e) Công tơ tự dùng (hoặc cấp điện thi công, sửa chữa): chiều giao là chiều điện năng đi từ thanh cái cấp điện tự dùng hoặc MBA tự dùng đến phụ tải. Không có chiều nhận.



Hình mô tả chiều giao nhận điện của từng vị trí đo đếm trong một nhà máy điện/trạm điện (giới hạn bởi đường bao quanh)

II.Các thông số cài đặt trong công tơ điện tử nhiều biểu giá có khả năng lập trình

1. Mật khẩu:

- a) Mật khẩu mức “chỉ đọc”: do Đơn vị Điện lực quy định và sử dụng thống nhất trong toàn đơn vị để đọc dữ liệu.
- b) Mật khẩu mức “đồng bộ thời gian”: sử dụng trong việc đồng bộ thời gian công tơ.
- c) Mật khẩu mức “cài đặt”: sử dụng trong việc cài đặt tất cả các thông số công tơ.

Mật khẩu “đồng bộ thời gian” và “cài đặt” được tạo bằng phần mềm hoặc thủ công một cách ngẫu nhiên, đảm bảo không có quy luật, tính duy nhất. Mật khẩu tạo ra được lưu trong phần mềm (dữ liệu có mã hoá, phân quyền) giúp chống can thiệp trái phép.

2. Biểu giá: theo văn bản quy định về giá bán điện của Nhà nước.
3. Thời gian chót chỉ số tính hóa đơn: lúc 0 giờ 0 phút vào ngày 01 hàng tháng hoặc lúc 0 giờ 0 phút vào các ngày ghi chỉ số hàng tháng đã thỏa thuận với khách hàng.
4. Tỷ số biến đổi của CT, VT: bằng tỷ số biến đổi của CT, VT lắp đặt thực tế.
5. Định dạng hiển thị thời gian: dd:mm:yyyy và hh:mm:ss.
6. Định dạng hiển thị bộ số chỉ thị điện năng:
 - a) Nếu đơn vị hiển thị là MWh: hiển thị tối đa 03 chữ số lẻ sau dấu thập phân. Nếu đơn vị hiển thị là kWh: không hiển thị chữ số lẻ sau dấu thập phân.
 - b) Việc lựa chọn đơn vị hiển thị phải đảm bảo sao cho bộ số chỉ thị điện năng trên công tơ không bị tràn số (quay trở về “0”) trong thời gian tối thiểu là 01 chu kỳ kiểm định định kỳ công tơ.
7. Chỉ thị biểu giá đang kích hoạt.
8. Biểu đồ phụ tải: chọn lưu trữ biểu đồ (chu kỳ tích phân 30 phút) của các kênh phụ tải sau:
 - a) Tổng công suất tác dụng theo chiều giao;
 - b) Tổng công suất phản kháng theo chiều giao;
 - c) Tổng công suất tác dụng theo chiều nhận (chỉ áp dụng đối với công tơ đo đếm điện năng 2 chiều giao và nhận);
 - d) Tổng công suất phản kháng chiều nhận (chỉ áp dụng đối với công tơ đo đếm điện năng 2 chiều giao và nhận).
9. Hiển thị: Công tơ được lập trình hiển thị tối thiểu các thông số sau:
 - a) Ở chế độ màn hình cuộn tự động:
 - Ngày, tháng, năm và giờ, phút, giây hiện tại;
 - Chỉ số điện năng tác dụng chiều giao của biểu tổng và các biểu giá giờ bình thường, cao điểm, thấp điểm;
 - Chỉ số điện năng phản kháng chiều giao biểu tổng;
 - Chỉ số điện năng tác dụng chiều nhận của biểu tổng và các biểu giá giờ bình thường, cao điểm, thấp điểm (chỉ áp dụng đối với công tơ đo đếm điện năng 2 chiều giao và nhận);
 - Chỉ số điện năng phản kháng chiều nhận biểu tổng (chỉ áp dụng đối với công tơ đo đếm điện năng 2 chiều giao và nhận);
 - Giá trị công suất tác dụng cực đại chiều giao của các giờ bình thường, cao điểm, thấp điểm và thời điểm xảy ra tương ứng;

- Giá trị công suất tác dụng cực đại chiều nhận của các giờ bình thường, cao điểm, thấp điểm và thời điểm xảy ra tương ứng (chỉ áp dụng đối với công tơ đo đếm điện năng 2 chiều giao và nhận).

b) Ở chế độ màn hình cuộn thu công:

- Tỷ số CT, VT;
- Điện áp;
- Dòng điện;
- Hệ số công suất trung bình;
- Công suất tác dụng tức thời;
- Công suất phản kháng tức thời;
- Chỉ số chốt điện năng tác dụng chiều giao của biểu tổng và các biểu giá giờ bình thường, cao điểm, thấp điểm;
- Chỉ số chốt điện năng phản kháng chiều giao biểu tổng;
- Giá trị chốt công suất tác dụng cực đại chiều giao của các giờ bình thường, cao điểm, thấp điểm và thời điểm xảy ra tương ứng;
- Chỉ số chốt điện năng tác dụng chiều nhận của biểu tổng và các biểu giá giờ bình thường, cao điểm, thấp điểm (chỉ áp dụng đối với công tơ đo đếm điện năng 2 chiều giao và nhận);
- Chỉ số chốt điện năng phản kháng chiều nhận biểu tổng (chỉ áp dụng đối với công tơ đo đếm điện năng 2 chiều giao và nhận);
- Giá trị chốt công suất tác dụng cực đại chiều nhận của các giờ bình thường, cao điểm, thấp điểm và thời điểm xảy ra tương ứng (chỉ áp dụng đối với công tơ đo đếm điện năng 2 chiều giao và nhận);
- Số lần chốt hóa đơn và thời điểm (chu kỳ) chốt hóa đơn lần cuối;
- Số lần lập trình và thời điểm lập trình lần cuối;
- Số lần mất điện áp pha, mất nguồn cung cấp.

10. Ngoài các thông số nêu trên, tùy theo nhu cầu quản lý, đơn vị có thể cài đặt thêm các thông số khác nếu công tơ có khả năng đáp ứng, nhưng phải đảm bảo không làm ảnh hưởng đến yêu cầu quản lý theo quy định của EVN.

**Phụ lục II. CÁC PHƯƠNG PHÁP ƯỚC LƯỢNG SẢN LƯỢNG ĐIỆN
KHÔNG QUA ĐO ĐÉM TRONG TRƯỜNG HỢP SỰ CÓ
HOẶC TREO THÁO, KIỂM ĐỊNH TBĐĐ**

1. Khi đo đếm chính bị sự cố hoặc có sai số vượt quá giới hạn cho phép, các bên liên quan được phép sử dụng kết quả của đo đếm dự phòng để xác định điện năng giao nhận giữa các bên trong cùng kỳ giao nhận điện, cụ thể như sau:

a) Trường hợp đo đếm dự phòng có vị trí trùng với đo đếm chính: sản lượng điện giao nhận giữa các bên bằng sản lượng điện đo đếm được qua đo đếm dự phòng.

b) Trường hợp đo đếm dự phòng có vị trí đặt tại các ngăn lô xuất tuyến liền kề vị trí đo đếm chính: sản lượng điện giao nhận giữa các bên được xác định qua phương pháp cân bằng giữa điện năng đi vào và điện năng đi ra thanh cái (gọi tắt là phương pháp cân bằng điện năng trên thanh cái).

$$\begin{aligned} A_{giao,i} &= \sum_{t=1}^{48} A_{giao,i,t}; & A_{nhan,i} &= \sum_{t=1}^{48} A_{nhan,i,t} \\ A_{giao} &= \sum_{i=1}^m A_{giao,i}; & A_{nhan} &= \sum_{i=1}^m A_{nhan,i} \\ A_{TT} &= \sum_{k=1}^n (A_{giao,k} - A_{nhan,k}) \end{aligned}$$

Trong đó:

- m: Số công tơ dự phòng 1 đặt tại các ngăn lô liền kề đo đếm chính.
- $A_{giao,i}, A_{nhan,i}$: Điện năng giao, nhận trong ngày (theo 48 khoảng tích phân) của công tơ dự phòng thứ i.
- A_{giao}, A_{nhan} : Điện năng giao, điện năng nhận trong ngày của tất cả các công tơ dự phòng 1.
- n: Số ngày xác định điện năng giao nhận.
- A_{TT} : Tổng điện năng giao hoặc nhận trong n ngày

c) Trường hợp đo đếm dự phòng không liền kề đo đếm chính, sản lượng điện giao nhận, mua bán giữa các bên được xác định qua đo đếm dự phòng và được tính toán quy đổi về vị trí đo đếm chính (nếu có).

2. Trường hợp không thể sử dụng kết quả của đo đếm dự phòng, các bên liên quan tiến hành ước lượng điện năng không qua đo đếm bằng một trong các phương pháp dưới đây:

a) Xác định điện năng truy thu (khi có sai số âm) hoặc thoái hoàn (khi có sai số dương) trong trường hợp TBĐĐ được kiểm định có sai số vượt quá giới hạn cho phép theo quy định, công thức xác định như sau:

$$A_{TT} = n \cdot A_{bqn} \cdot \frac{|s|}{1 - |s|}$$

Trong đó:

- A_{TT} : Điện năng tính toán để truy thu hoặc thoái hoàn, tính bằng kWh.

- n : Số ngày TBĐĐ có sai số vượt quá giới hạn cho phép. Trường hợp xác định được thời điểm thiết bị xảy ra sai số, n tính bằng số ngày kể từ ngày bắt đầu vượt sai số đến ngày hiệu chỉnh hoặc thay thế xong TBĐĐ. Trường hợp không xác định được thời điểm thiết bị xảy ra sai số, hai bên thỏa thuận thống nhất số ngày có sai số vượt quá giới hạn cho phép, nhưng tối đa không quá 04 tháng kể cả tháng đang giao nhận điện.

- Abqn: Điện năng bình quân ngày đo được qua hệ thống đo đếm trong khoảng thời gian TBĐĐ có sai số vượt giới hạn cho phép, tính bằng kWh.

- s : Giá trị sai số lớn nhất của TBĐĐ được xác định thông qua việc kiểm định theo quy trình kiểm định của nhà nước, cụ thể:

+ Đối với CT: giá trị sai số lớn nhất (s) được xác định tại các giá trị dòng điện từ 20% dòng điện danh định trở lên, ở các chế độ tải từ 25% đến 100%.

+ Đối với VT: giá trị sai số lớn nhất được xác định tại các giá trị điện áp từ 80% điện áp danh định trở lên, ở các chế độ tải từ 25% đến 100%.

+ Đối với công tơ: giá trị sai số lớn nhất được xác định tại các giá trị dòng điện từ 50% dòng danh định trở lên, ở chế độ kiểm toàn phần.

b) Xác định điện năng truy thu, thoái hoàn trong trường hợp TBĐĐ ngừng hoạt động một phần, công thức xác định như sau:

$$A_{TT} = A_{SD} - A_{DD}$$

Trong đó:

- A_{TT} : Điện năng tính toán để truy thu hoặc thoái hoàn, tính bằng kWh.

- A_{SD} : Điện năng sử dụng thực tế trong thời gian công tơ bị ngừng hoạt động một phần, tính bằng kWh.

$$A_{SD} = \sum_{i=1}^n \frac{P_i t_i}{60} \times \frac{1}{|1-s|}$$

- A_{DD} : Điện năng công tơ đo đếm được trong khoảng thời gian bị ngừng hoạt động một phần, tính bằng kWh.

- P_i : Công suất trung bình trong khoảng tích phân thứ i (lấy từ biểu đồ phụ tải của công tơ), tính bằng kW.

- t_i : Thời gian của khoảng tích phân thứ i , tính bằng phút.

- n : Số khoảng tích phân trong thời gian công tơ bị ngừng hoạt động một phần.

- s : Giá trị sai số của công tơ trong thời gian công tơ bị ngừng hoạt động một phần, được xác định thông qua việc kiểm tra sai số với tải thực tế.

c) Xác định điện năng truy thu, thoái hoàn trong trường hợp TBĐĐ ngừng hoạt động hoàn toàn, công thức xác định như sau:

$$\mathbf{A}_{\text{TT}} = \frac{\mathbf{A}_{\text{bqn}}}{1440} t$$

Trong đó:

- A_{TT} : Điện năng tính toán để truy thu hoặc thoái hoàn, tính bằng kWh.
- A_{bqn} : Điện năng bình quân ngày của 30 ngày liền kề trước ngày công tơ bị ngừng hoạt động hoàn toàn, tính bằng kWh. Trường hợp công tơ mới lắp đặt, không đủ 30 ngày, cho phép tính từ ngày lắp đặt công tơ. Trường hợp không lấy được biểu đồ phụ tải của công tơ, cho phép lấy điện năng bình quân ngày trong khoảng thời gian tính từ ngày 01 của tháng trước đến ngày công tơ bị ngừng hoạt động hoàn toàn.

- t : Khoảng thời gian công tơ bị ngừng hoạt động hoàn toàn, tính bằng phút.

d) Xác định điện năng truy thu, thoái hoàn không qua đo đếm trong trường hợp tháo công tơ:

- Trường hợp có hệ thống đo đếm liền kề với đo đếm chính thì sử dụng số liệu đo đếm được của hệ thống đo đếm liền kề trong khoảng thời gian tháo công tơ.

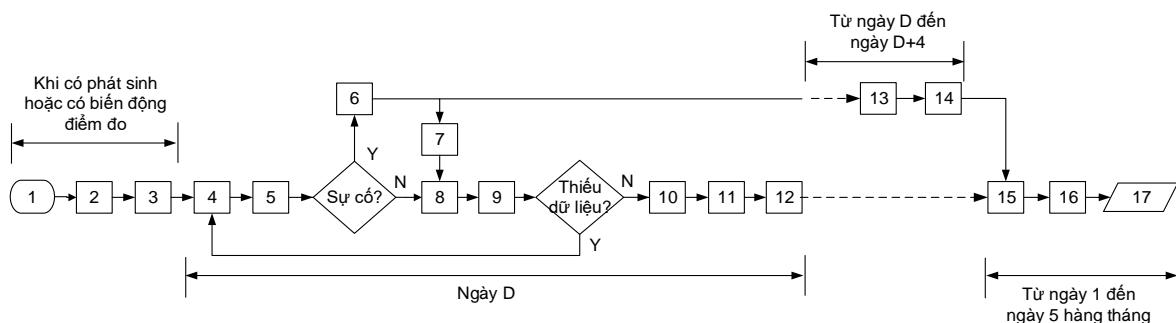
- Trường hợp không có hệ thống đo đếm liền kề để xác định sản lượng điện không qua đo đếm, công thức xác định như sau:

$$\mathbf{A}_{\text{TT}} = \frac{\mathbf{P}_{\text{tb}}}{60} t$$

Trong đó:

- A_{TT} : Điện năng tính toán để truy thu hoặc thoái hoàn, tính bằng kWh.
- P_{tb} : Công suất trung bình trong khoảng thời gian tháo công tơ, được xác định bằng trung bình cộng của công suất lúc tháo công tơ và công suất lúc lắp lại công tơ, tính bằng kW.
- t : Khoảng thời gian tháo công tơ (tính từ lúc tháo đến lúc lắp lại công tơ), tính bằng phút.

**Phụ lục III. THU THẬP VÀ CUNG CẤP SỐ LIỆU ĐO ĐÉM RẠNH GIỚI
GIAO NHẬN ĐIỆN GIỮA CÁC ĐƠN VỊ ĐIỆN LỰC**



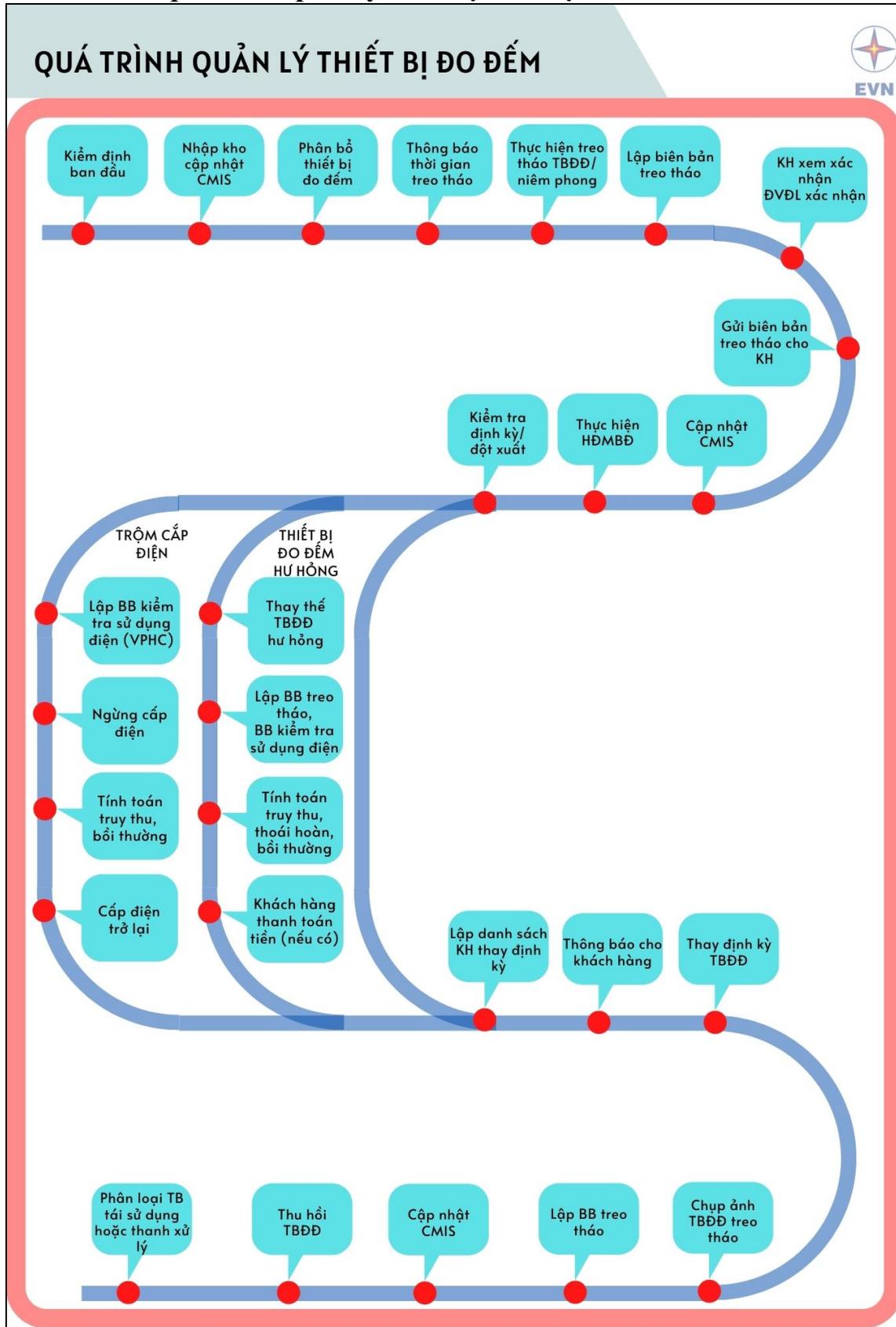
TT	Nội dung	Đơn vị thực hiện
I	Khai báo chương trình khi có phát sinh/biến động điểm đo	
1	Khai báo điểm đo phát sinh/biến động vào chương trình KDLĐĐ (mã điểm đo và các thuộc tính của điểm đo). Khai báo/cập nhật phương thức giao nhận của điểm đo phát sinh/biến động vào chương trình KDLĐĐ. Thông báo và cấp phát mã điểm đo phát sinh/biến động cho các đơn vị liên quan trước khi lắp đặt hệ thống đo đếm	EVNEPTC
2	Cài đặt thông số công tơ và hệ thống thu thập số liệu. Khai báo/cập nhật điểm đo phát sinh/biến động vào chương trình thu thập số liệu tại đơn vị trước khi nghiệm thu hệ thống đo đếm	Đơn vị quản lý vận hành HTĐĐ/HTTTS (EVNNPT/CTTTĐ, TCTDL/CTDL, EVNNLDC)
3	Đồng bộ danh sách điểm đo giữa HTTTSL tại đơn vị và KDLĐĐ của EVN. (EVNEPTC chủ trì, phối hợp với EVNICT và các đơn vị thực hiện đồng bộ danh sách điểm đo ranh giới giao nhận điện và điểm đo phục vụ quản lý vận hành nội bộ của các đơn vị sau khi các bên hoàn tất việc khai báo, cập nhật điểm đo vào KDLĐĐ và hệ thống thu thập dữ liệu tại các đơn vị)	EVNEPTC, EVNICT, Đơn vị quản lý vận hành HTĐĐ/HTTTS
II	Thu thập và truyền dữ liệu hàng ngày về KDLĐĐ	
4	Thu thập dữ liệu đo đếm ngày D-1.	

TT	Nội dung	Đơn vị thực hiện
5	Kiểm tra tính đầy đủ của dữ liệu đo đếm sau khi thu thập của ngày D-1.	Đơn vị quản lý vận hành HTDD/HTTTS
6	Thông báo các sự kiện xảy ra liên quan đến hệ thống đo đếm: sự cố, treo tháo thay thế thiết bị đo đếm, kiểm định định kỳ hệ thống đo đếm (nếu có).	Đơn vị quản lý vận hành HTDD/HTTTS
7	Ước lượng, tính toán dữ liệu đo đếm trong thời gian xảy ra các sự kiện liên quan đến hệ thống đo đếm trong ngày D-1 (nếu có). (Đơn vị quản lý vận hành HTDD chủ trì phối hợp các đơn vị giao nhận điện liên quan thực hiện ước lượng và tạm tính dữ liệu tại các khoảng chu kỳ tích phân xảy ra sự cố hệ thống đo đếm)	Đơn vị quản lý vận hành HTDD, đơn vị giao nhận điện
8	Đồng bộ truyền dữ liệu đo đếm ngày D-1 về KDLĐĐ trước 10h00 ngày D	Đơn vị quản lý vận hành HTDD/HTTTS
9	Kiểm tra dữ liệu đo đếm của các đơn vị truyền về KDLĐĐ. Thông báo cho đơn vị liên quan đồng bộ lại dữ liệu đo đếm nếu thiếu	EVNICT
10	Cập nhật dữ liệu đo đếm của ngày D-1 trên trang Web vào 10h00 ngày D	
11	Xác nhận dữ liệu đo đếm giao nhận ngày D-1 trên trang Web trước 11h00 ngày D. (EVNEPTC kiểm tra đôn đốc EVNNLDC và các đơn vị giao nhận điện liên quan xác nhận dữ liệu đo đếm trên Web)	EVNEPTC, EVNNLDC và đơn vị giao nhận điện
12	Kết chuyển, lưu dữ liệu điện năng giao nhận ngày D-1 vào cơ sở dữ liệu của KDLĐĐ vào 12h00 ngày D	EVNICT
13	Tính toán, thống nhất điện năng truy thu, thoái hoàn trong thời gian xảy ra các sự kiện liên quan hệ thống đo đếm của ngày D-1 trong vòng 04 ngày sau khi xảy ra các sự kiện. (EVNEPTC chủ trì thỏa thuận với các đơn vị giao nhận điện liên quan hoàn thành tính toán điện năng truy thu, thoái hoàn trước ngày D+4)	EVNEPTC, Đơn vị giao nhận điện

TT	Nội dung	Đơn vị thực hiện
14	Cập nhật lại số liệu điện năng trong KDLĐĐ tại các khoảng chu kỳ tích phân xảy ra các sự kiện liên quan đến hệ thống đo đếm ngày D-1. (EVNEPTC chủ trì phối hợp với EVNICT thực hiện cập nhật số liệu điện năng của các khoảng chu kỳ tích phân xảy ra các sự kiện liên quan đến hệ thống đo đếm vào cơ sở dữ liệu của KDLĐĐ ngay sau khi có kết quả truy thu, thoái hoàn)	EVNEPTC, EVNICT
III	Tổng hợp điện năng giao nhận hàng tháng	
15	Thu thập chỉ số chốt tính hóa đơn cuối tháng (chỉ số lúc 0h00 ngày 01 hàng tháng) trước 12h00 ngày 01 hàng tháng. So sánh giữa điện năng chốt cuối tháng và điện năng cộng dồn các chu kỳ tích phân trong tháng. Tổng hợp biên bản quyết toán điện năng giao nhận hàng tháng của các đơn vị từ ngày 01 đến ngày 03 hàng tháng	EVNEPTC, Đơn vị giao nhận điện
16	Xác nhận dữ liệu đo đếm giao nhận trong tháng trên trang Web chậm nhất ngày 04 hàng tháng (EVNEPTC kiểm tra đôn đốc các đơn vị giao nhận điện liên quan xác nhận dữ liệu đo đếm giao nhận trong tháng trên Web)	EVNEPTC, Đơn vị giao nhận điện
17	Kết chuyển, lưu dữ liệu điện năng giao nhận trong tháng vào cơ sở dữ liệu của KDLĐĐ vào ngày 05 hàng tháng và chuyển dữ liệu sang chương trình CMIS.	EVNICT

Phụ lục IV. CÁC LUU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO ĐÊM

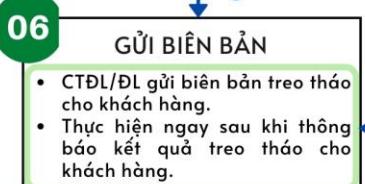
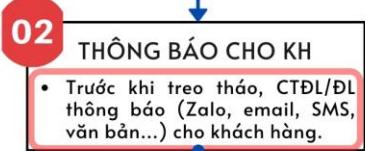
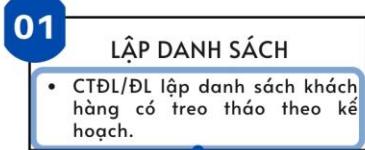
3.1. Lưu đồ quá trình quản lý thiết bị thiết bị đo đếm



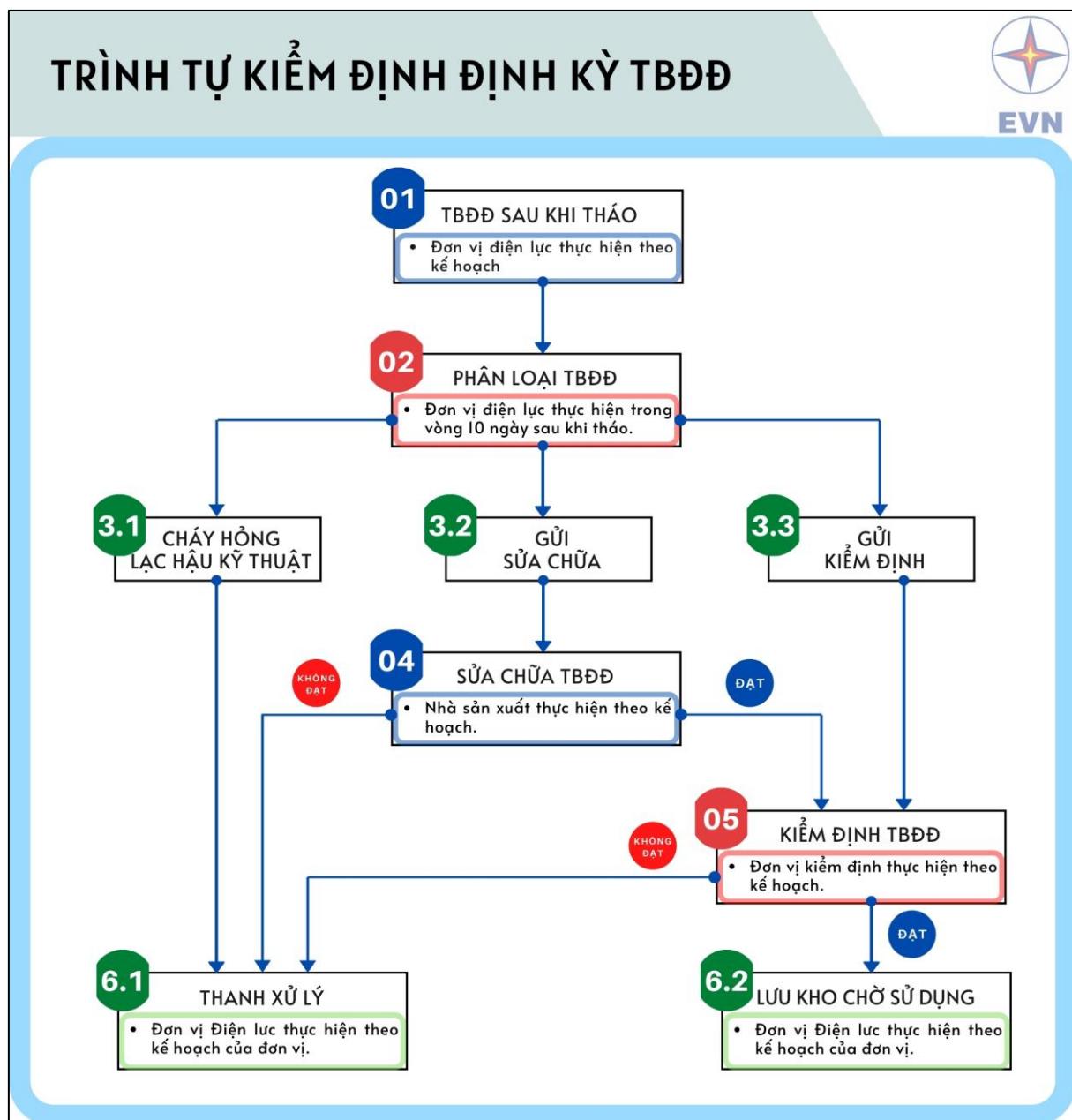
3.2. Lưu đồ trình tự và thủ tục treo tháo TBĐĐ



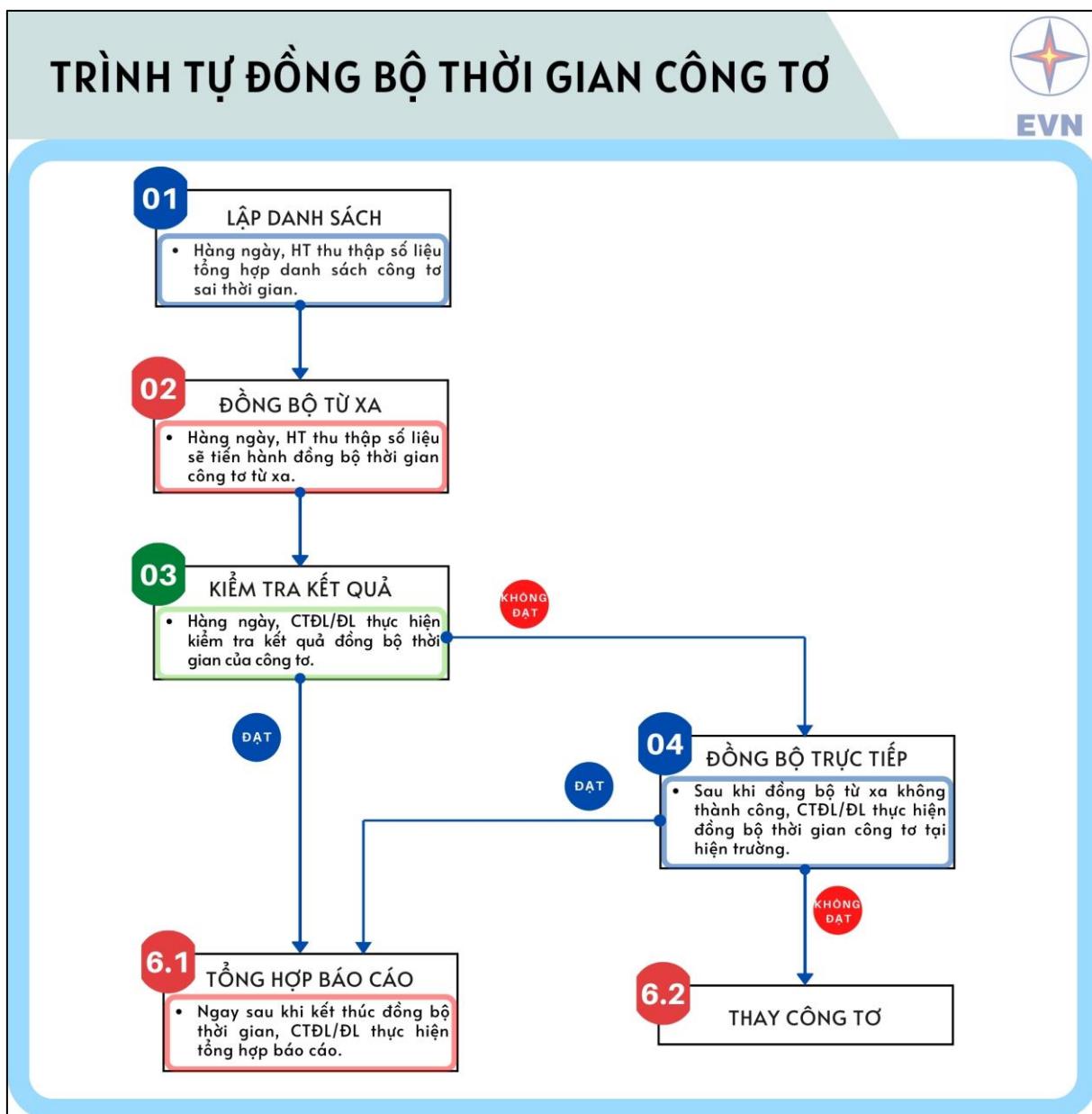
TRÌNH TỰ VÀ THỦ TỤC TREO THÁO TBĐĐ



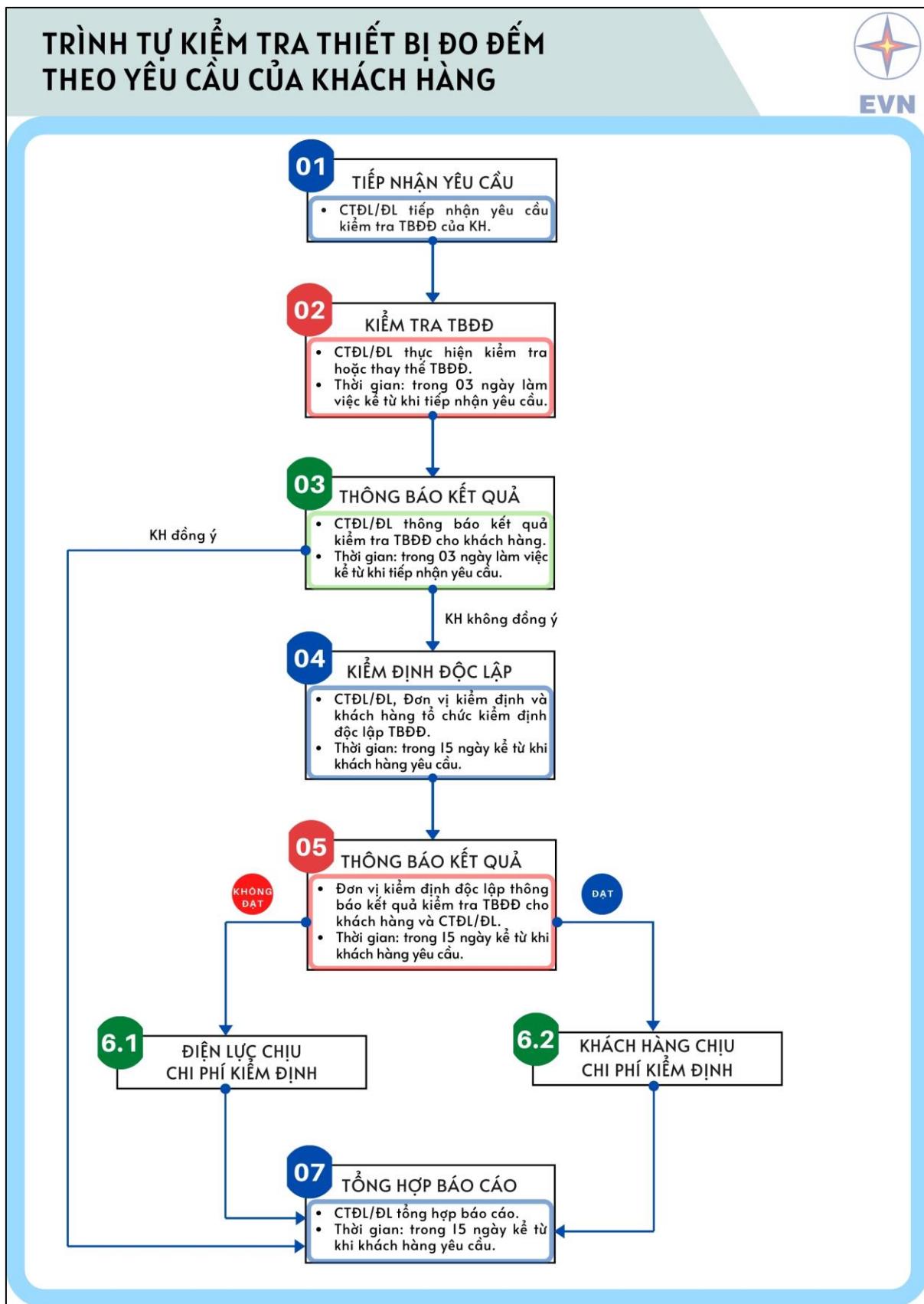
3.3. Lưu đồ trình tự kiểm định định kỳ TBĐĐ



3.4. Lưu đồ trình tự đồng bộ thời gian công tơ

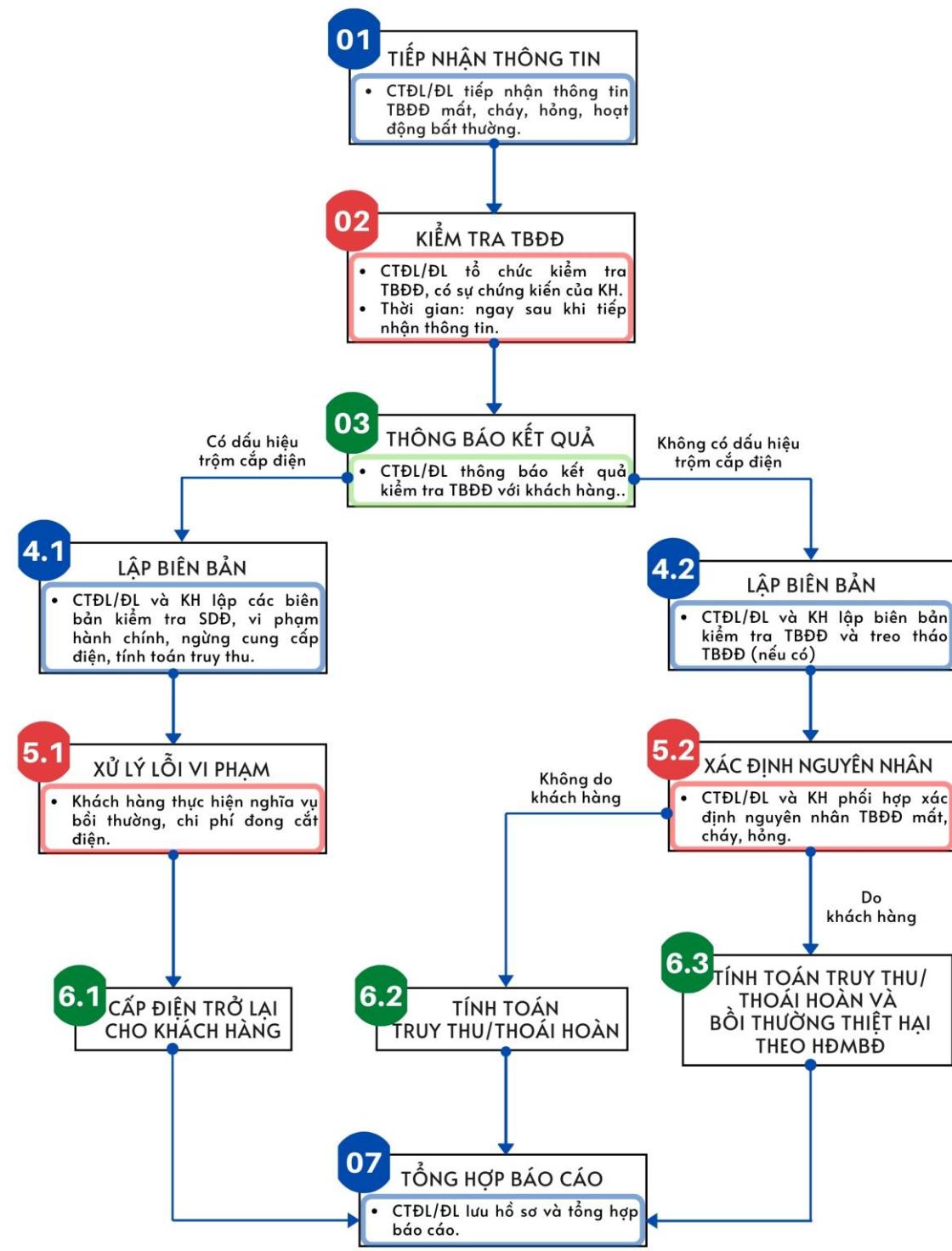


3.5. Lưu đồ trình tự kiểm tra thiết bị đo đếm theo yêu cầu của khách hàng



3.6. Lưu đồ trình tự kiểm tra và xử lý TBĐĐ

TRÌNH TỰ KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ TBĐĐ (MẤT, CHÁY HỎNG, HOẠT ĐỘNG BẤT THƯỜNG)



QUY TRÌNH GHI CHỈ SỐ CÔNG TƠ

Điều 1. Các hình thức GCS

1. GCS trực tiếp là hình thức người GCS đến địa điểm/vị trí lắp đặt công tơ để thu thập chỉ số công tơ bằng máy tính bảng, điện thoại thông minh hoặc thiết bị thu thập dữ liệu công tơ chuyên dụng.

2. GCS từ xa là hình thức tự động thu thập chỉ số công tơ bằng HTTSSL của Đơn vị Điện lực.

Điều 2. Trình tự thực hiện ghi chỉ số công tơ:

Trình tự thực hiện ghi chỉ số công tơ theo lưu đồ nêu tại mục 1.2, Phụ lục I, Phần V. Quy trình ghi chỉ số công tơ.

Điều 3. Lập lịch GCS

1. Lịch GCS được lập 01 lần do TCTDL hoặc đơn vị được TCTDL phân cấp/ủy quyền phê duyệt. Ngày GCS phải đúng với lịch GCS đã được phê duyệt.

2. Trường hợp ngày GCS trùng với ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của Chính phủ, cho phép Đơn vị Điện lực GCS trước hoặc sau 01 ngày so với lịch GCS đã được phê duyệt để tính toán hóa đơn, trừ trường hợp bất khả kháng.

3. Trường hợp ngày GCS thay đổi khác với lịch GCS đã được phê duyệt, Đơn vị Điện lực phải tính toán định mức của các bậc thang (của khách hàng sử dụng điện theo giá bậc thang) phù hợp với số ngày sử dụng điện thực tế trong kỳ tính hóa đơn.

4. Trường hợp san tải TBA công cộng có làm thay đổi lịch GCS của khách hàng, Đơn vị Điện lực phải thông báo kịp thời cho khách hàng về việc thay đổi lịch GCS (bao gồm lý do thay đổi).

5. TCTDL/CTDL xem xét, phê duyệt việc điều chỉnh lịch GCS đảm bảo không ảnh hưởng đến các chỉ tiêu sản xuất kinh doanh của đơn vị, đồng thời đảm bảo tổng số ngày phát sinh doanh thu tiền điện của một khách hàng trong năm kế toán phải bằng 365 ngày (366 ngày nếu là năm nhuận).

Điều 4. Thời gian GCS phục vụ công tác quản lý điều hành

1. Đối với công tơ ranh giới giao nhận điện, công tơ tổng tại TBA công cộng, công tơ khách hàng có TBA chuyên dùng: Thực hiện GCS tại thời điểm 00h00 ngày 01 hàng tháng. Trường hợp công tơ không thu thập được dữ liệu đo đếm từ xa, cho phép GCS chậm nhất trước thời điểm 12h00 ngày 01 hàng tháng.

2. Ngoài ra, để phục vụ giám sát tổn thất TBA công cộng, Đơn vị Điện lực thực hiện GCS công tơ tổng thêm 01 lần cùng với phiên GCS của khách hàng sử dụng điện trong TBA công cộng.

Điều 5. Thời gian GCS phục vụ phát hành hóa đơn

1. Lịch GCS công tơ trong 1 tháng gồm nhiều phiên, mỗi phiên tương ứng với 01 ngày. Quy ước dùng số đếm (1, 2, 3,...) để đặt tên phiên thông nhất. Đối với TBA công cộng, tất cả khách hàng sử dụng điện trong cùng TBA phải được lập lịch GCS trong cùng 01 phiên.

2. Số lượng phiên GCS trong tháng được tính toán căn cứ vào hình thức GCS, số lượng công tơ, địa bàn quản lý và số lượng người GCS. Việc xác định số lượng phiên GCS phải xét đến mức độ khó khăn của từng vùng, biến động về số lượng công tơ, đặc thù lập hóa đơn, thu tiền điện.

3. Đối với khách hàng ngoài sinh hoạt, căn cứ sản lượng điện tiêu thụ trung bình hàng tháng của quý trước, Đơn vị Điện lực thỏa thuận với khách hàng thực hiện điều chỉnh số kỳ GCS theo quy định vào đầu quý tiếp theo.

4. Trường hợp bên mua điện có sản lượng điện tiêu thụ trung bình hàng quý ít hơn 15 kWh/tháng, Đơn vị Điện lực có thể thỏa thuận với khách hàng thực hiện giãn chu kỳ GCS nhưng tối đa không quá 03 tháng/lần.

5. Đối với khách hàng lắp đặt điện mặt trời mái nhà: Ngoài việc GCS theo lịch đã được phê duyệt, vào ngày 31/12 hàng năm, Đơn vị Điện lực phải thực hiện GCS điện mặt trời mái nhà phục vụ cho việc quyết toán sản lượng điện năng phát lên lưới trong năm kế toán.

Điều 6. Lập và quản lý số GCS

1. Dữ liệu GCS được quản lý theo số GCS điện tử trong chương trình CMIS và đồng bộ với thiết bị GCS, HTTTSV và các phần mềm hỗ trợ công tác GCS. Dữ liệu GCS phải được bảo mật, tránh can thiệp trái phép làm sai lệch kết quả GCS.

2. Thông tin công tơ và thiết bị truyền dữ liệu phải được cập nhật chính xác vào các hệ thống phần mềm nhằm tránh sai sót, nhằm lắn giữa chương trình CMIS, HTTTSV và các phần mềm hỗ trợ công tác ghi chỉ số (nếu có) của đơn vị.

3. Các công tơ trong 01 số GCS phải được đánh số thứ tự theo lộ trình GCS.

Điều 7. Quản lý và giao nhận dữ liệu GCS

1. Cập nhật thông tin biến động vào CMIS: Trước khi giao nhận số GCS, dữ liệu phải được cập nhật đầy đủ vào hệ thống CMIS, bao gồm:

a) Bổ sung khách hàng mới, khách hàng san tải, hủy khách hàng đã chấm dứt hợp đồng.

b) Thông tin thay đổi của khách hàng.

2. Giao nhận dữ liệu GCS

a) Bộ phận GCS xuất dữ liệu GCS từ hệ thống CMIS và giao dữ liệu cho nhân viên trong thời gian không quá 24h trước ngày GCS theo lịch.

b) Đối với hình thức GCS từ xa: Dữ liệu GCS được giao nhận bằng phương thức điện tử qua mạng Internet. Số GCS phải được đồng bộ về hệ thống CMIS ngay sau khi hoàn thành GCS.

c) Đối với hình thức GCS trực tiếp: Nhân viên đồng bộ dữ liệu GCS vào thiết bị GCS để chuẩn bị GCS tại hiện trường. Số GCS phải được đồng bộ về hệ thống

CMIS ngay sau khi hoàn thành GCS (đảm bảo lưu vết, bảo mật dữ liệu và không can thiệp, chỉnh sửa). Trường hợp vùng sâu, vùng xa, miền núi, hải đảo: cho phép thời gian gửi dữ liệu về hệ thống CMIS tối đa không quá 24 giờ kể từ thời điểm kết thúc GCS.

Điều 8. Yêu cầu đối với bộ phận/nhân viên GCS

1. GCS từ xa: Sử dụng đúng tài khoản được cung cấp, quản lý mật khẩu truy cập vào HTTTS, CMIS và các phần mềm hỗ trợ công tác GCS (nếu có).

2. GCS trực tiếp:

a) Nhân viên GCS trực tiếp không được kiêm nhiệm công tác thu tiền điện, treo tháo công tơ tại khu vực đang được phân công GCS. Việc hoán đổi nhân viên GCS tại một lộ trình do Đơn vị Điện lực quy định tùy theo điều kiện thực tế.

b) Đơn vị Điện lực có trách nhiệm phúc tra GCS hoặc giám sát GCS tại khu vực thuê dịch vụ bán lẻ điện năng không quá 6 tháng/lần.

3. Nghiêm cấm bộ phận/nhân viên GCS can thiệp, chỉnh sửa dữ liệu chỉ số công tơ.

Điều 9. Thực hiện GCS

1. Nguyên tắc ghi nhận/thu thập chỉ số công tơ: Công tơ có đơn vị hiển thị là kWh, ghi các chữ số nguyên. Công tơ có đơn vị hiển thị là MWh, ghi tất cả chữ số nguyên và chữ số thập phân. Khi treo/tháo công tơ phải ghi tất cả các chữ số nguyên và chữ số thập phân.

2. Đối với hình thức GCS từ xa:

a) Đầu ngày GCS theo lịch, bộ phận GCS thực hiện kiểm tra dữ liệu thu thập từ xa trên HTTTS, cập nhật chỉ số thu thập được vào sổ GCS.

b) Đối với các công tơ không thu thập được dữ liệu từ xa, giao nhân viên thực hiện GCS trực tiếp và gửi dữ liệu về bộ phận GCS cập nhật vào sổ GCS.

c) TCTDL/CTDL chịu trách nhiệm lắp đặt, vận hành HTTTS để đảm bảo thu thập chỉ số: (i) tối thiểu 1 lần/ngày và tối đa 3 lần/ngày đối với công tơ điện tử thu thập qua bộ tập trung (DCU); (ii) tối thiểu 6 lần/ngày và tối đa 24 lần/ngày đối với công tơ điện tử thu thập qua modem/module 3G/4G/5G.

3. Đối với hình thức GCS trực tiếp:

a) Nhân viên sử dụng thiết bị để GCS tại hiện trường.

b) Thiết bị GCS phải được cài đặt ngưỡng cảnh báo sản lượng bất thường có mức tăng/giảm $\geq 30\%$ so với kỳ trước liền kề, chỉ số cuối kỳ nhỏ hơn hoặc bằng chỉ số đầu kỳ, sản lượng bằng sản lượng kỳ trước liền kề...

c) Khi thiết bị có cảnh báo, chương trình phải tự động xóa chỉ số, nhân viên GCS phải kiểm tra chỉ số công tơ và cập nhật chỉ số đúng.

d) Nhân viên GCS phải cập nhật trên thiết bị GCS các công tơ có sản lượng hoặc chỉ số bất thường, công tơ báo lỗi, công tơ bị mất, công tơ không có trong sổ GCS, bộ chỉ số công tơ qua vòng... theo ký hiệu thống nhất trong chương trình CMIS.

e) Đối với công tơ cơ khí, TCTĐL trang bị hình thức chụp ảnh đọc chỉ số qua Camera kết hợp máy tính bảng phù hợp với lộ trình thay thế công tơ điện tử.

4. Trường hợp công tơ đặt trong nhà/trong tường rào của khách hàng, nếu sau 02 lần đến không ghi được chỉ số công tơ, cho phép Đơn vị Điện lực tạm tính điện năng tiêu thụ trong kỳ và thông báo cho khách hàng. Điện năng tạm tính trong kỳ được tính toán dựa trên chỉ số công tơ được thu thập gần nhất hoặc chỉ số công tơ do khách hàng tự báo hoặc bằng điện năng tiêu thụ của kỳ trước liền kề, nhưng không được áp dụng tạm tính quá 02 chu kỳ GCS liên tiếp. Nếu quá 02 chu kỳ liên tiếp mà không ghi được chỉ số công tơ, Đơn vị Điện lực cần thỏa thuận với khách hàng chuyển vị trí lắp đặt công tơ ra ngoài để thuận tiện cho việc GCS.

5. Khi phát hiện sai sót trong việc GCS, người phát hiện phải báo cáo sai sót cho người có thẩm quyền để xác minh, giải quyết. Nghiêm cấm nhân viên GCS tự ý thỏa thuận với khách hàng. Việc sửa chỉ số đối với công tơ đã phát hành hoá đơn chỉ được thực hiện sau khi hoàn thành thủ tục điều chỉnh hóa đơn.

Điều 10. Kiểm tra chỉ số trước khi phát hành hóa đơn

1. Sau khi đồng bộ GCS vào hệ thống CMIS, tùy theo điều kiện thời tiết và mức độ sử dụng điện của các khách hàng, lãnh đạo Đơn vị Điện lực quyết định mức cảnh báo sản lượng bất thường để lập danh sách các công tơ có sản lượng bất thường, giao nhân viên kiểm tra trước khi xác nhận số liệu để tính toán hóa đơn.

2. Danh sách công tơ có sản lượng bất thường phải được gửi email kịp thời đến các cấp quản lý của đơn vị liên quan đến công tác kinh doanh từ Tổ trưởng, Trưởng phòng, Phó giám đốc, Giám đốc cấp Điện lực và các phòng, ban cấp CTDL.

Điều 11. Quản lý, lưu trữ dữ liệu GCS

Dữ liệu GCS dùng để phát hành hóa đơn tiền điện phải được lưu trữ điện tử trong 5 năm (định dạng file PDF, không được can thiệp, chỉnh sửa) có chữ ký điện tử của người quản lý.

Điều 12. Quyền giám sát của khách hàng về việc GCS

1. Khách hàng sử dụng điện có quyền giám sát việc GCS.

2. Lịch GCS phải được Đơn vị Điện lực công khai trên các kênh giao dịch để khách hàng có thể giám sát, kiểm tra.

3. Khách hàng được thông báo chỉ số công tơ trong thời gian ≤ 24 giờ sau khi kết thúc GCS. Trường hợp khách hàng thuộc khu vực miền núi, hải đảo, vùng sâu, vùng xa, cho phép Đơn vị Điện lực lùi thời gian thông báo chỉ số nhưng không quá 48 giờ sau khi kết thúc GCS.

4. Hình thức thông báo chỉ số công tơ được thỏa thuận trong HĐMBĐ, bao gồm: website, app, email, SMS, giấy thông báo... Chỉ số công tơ, điện tiêu thụ được đồng bộ lên App, Website của TT.CSKH trong vòng 24 giờ sau khi kết thúc GCS.

5. Khi nhận được khiếu nại của khách hàng về chỉ số công tơ, Đơn vị Điện lực phải tổ chức kiểm tra, giải quyết kịp thời theo đúng quy định trong vòng 24 giờ (trừ ngày lễ, Tết).

Điều 13.Phúc tra GCS

1. Trình tự thực hiện: theo lưu đồ nêu tại mục 1.3, Phụ lục I, Phần V. Quy trình ghi chỉ số công tơ.

2. Đơn vị Điện lực phải bố trí bộ phận chuyên trách phúc tra, đánh giá chất lượng công tác GCS công tơ và độc lập với bộ phận GCS.

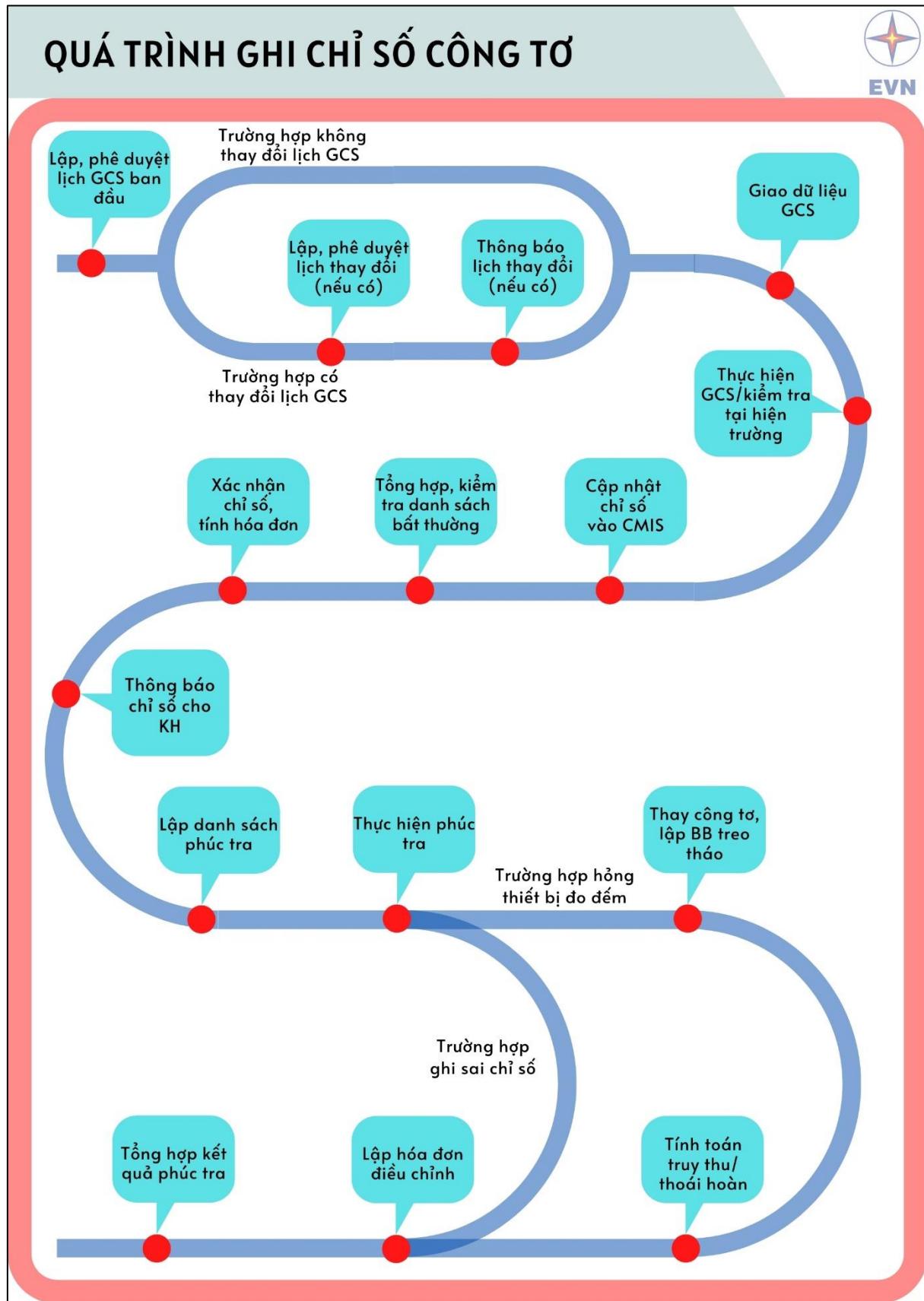
3. Sau mỗi phiên GCS hoặc phát hiện hóa đơn tiền điện bất thường, Đơn vị Điện lực phải tổ chức phúc tra GCS nhằm phát hiện kịp thời các công tơ cháy, hỏng, hoạt động bất thường, sản lượng bằng “không”, sản lượng giảm và đánh giá chất lượng công tác GCS. Tỷ lệ công tơ thực hiện phúc tra do các CTDL/ĐL quyết định phù hợp với từng khu vực, từng thời điểm tại đơn vị.

4. Khi thời tiết diễn biến bất thường, Đơn vị Điện lực phải tăng cường nhân lực thực hiện công tác phúc tra GCS và giải quyết các kiến nghị của khách hàng trong thời hạn quy định.

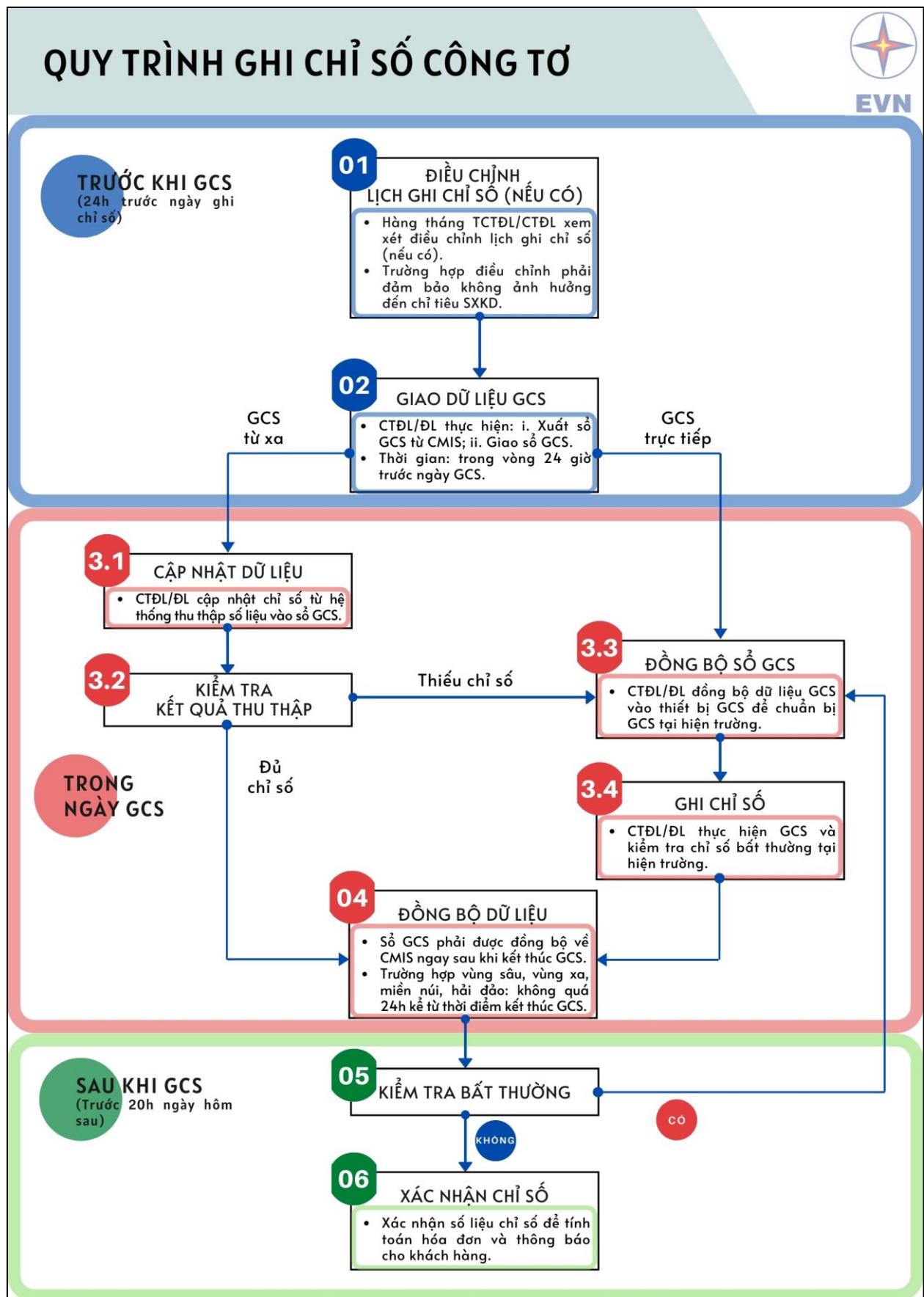
5. Các đơn vị có thể thực hiện việc phúc tra chỉ số dựa trên dữ liệu đo xa, ảnh chụp chỉ số, lịch sử sử dụng điện hoặc thực hiện tại hiện trường... Yêu cầu chỉ số phúc tra phải được cập nhập vào hệ thống CMIS, lập bảng kê phúc tra có xác nhận (bằng hình thức điện tử) của nhân viên phúc tra và lãnh đạo Đơn vị Điện lực.

Phụ lục I. CÁC LUU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH GHI CHỈ SỐ CÔNG TƠ

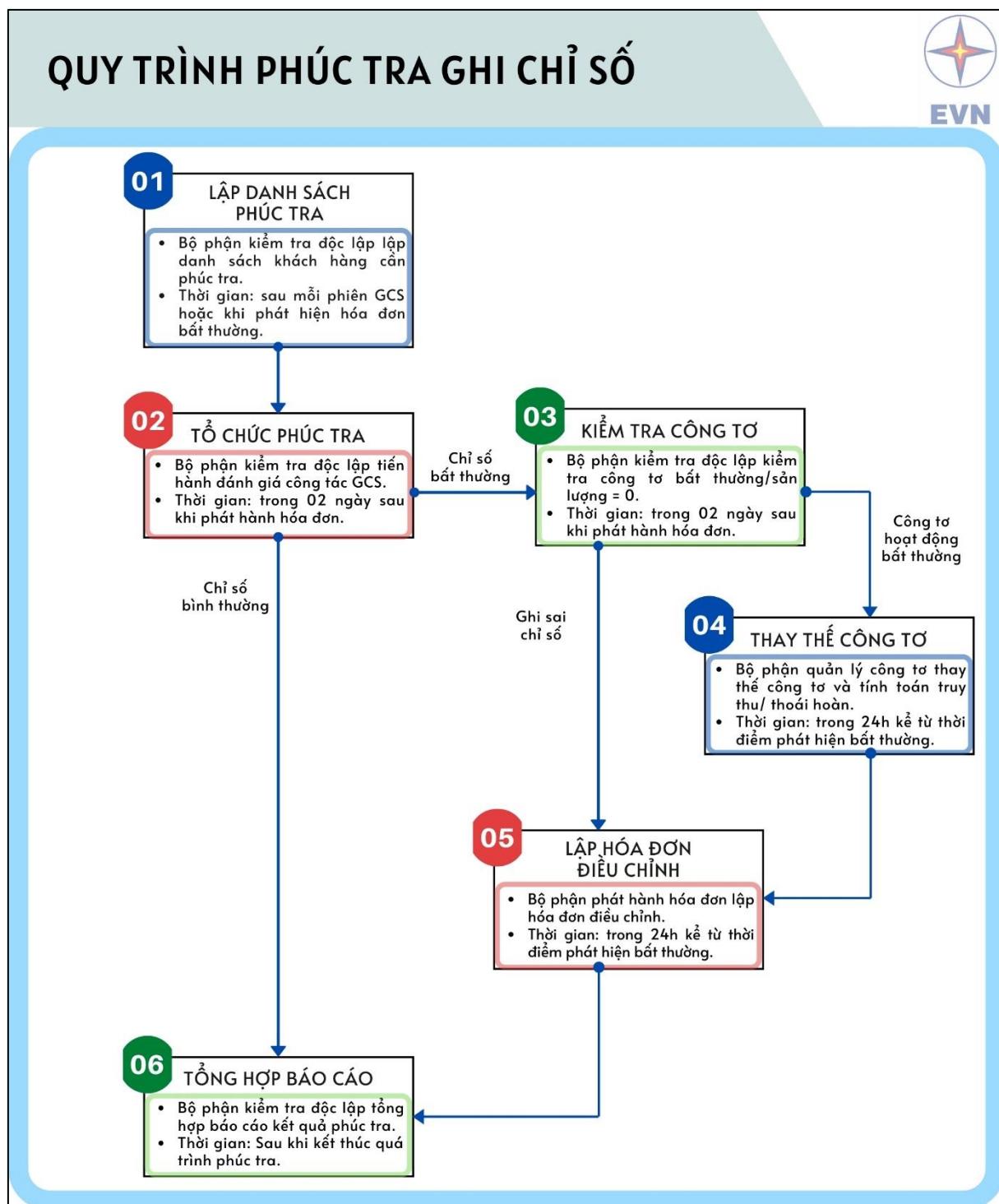
1.1. Lưu đồ quá trình ghi chỉ số công tơ



1.2. Lưu đồ thực hiện ghi chỉ số công tơ



1.3. Lưu đồ thực hiện phúc tra ghi chỉ số



QUY TRÌNH LẬP HÓA ĐƠN TIỀN ĐIỆN

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Hóa đơn tiền điện

Hóa đơn tiền điện năng tác dụng và hóa đơn tiền công suất phản kháng được gọi chung là hóa đơn tiền điện, là chứng từ pháp lý do Bên bán điện lập, ghi nhận thông tin bán điện theo quy định của pháp luật, là cơ sở để Bên mua điện thanh toán tiền cho Bên bán điện.

Điều 2. Hóa đơn tiền điện sử dụng hình thức HĐĐT

1. Hóa đơn tiền điện sử dụng hình thức HĐĐT, được tính toán và lập theo chương trình CMIS. Các chữ, số và thông tin được in, hiển thị rõ ràng, đầy đủ theo mẫu thống nhất.

2. Việc lập hóa đơn tiền điện căn cứ vào các nội dung sau:

- a) HĐMBĐ;
- b) Biên bản treo tháo các thiết bị đo đếm điện (công tơ, CT, VT...);
- c) Dữ liệu GCS công tơ;
- d) Giá bán điện, thuế suất GTGT của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền quy định;
- e) Các biên bản truy thu, thoái hoàn hoặc bồi thường về sự cố HTĐĐ (CT, VT, công tơ cháy, hỏng, không chính xác), các trường hợp vi phạm sử dụng điện (nếu có).

3. Nghiêm cấm việc sử dụng hoá đơn, biên nhận tiền điện viết tay. Thời hạn lưu trữ hóa đơn điện tử tiền điện theo quy định của pháp luật về tài chính, kế toán.

Chương II. LẬP HÓA ĐƠN TIỀN ĐIỆN

Điều 3. Trình tự thực hiện lập hóa đơn tiền điện

Trình tự thực hiện lập hóa đơn tiền điện theo lưu đồ nêu tại Phụ lục I, Phần VI. Quy trình lập hóa đơn tiền điện.

Điều 4. Tính toán hóa đơn tiền điện năng tác dụng

1. Xác định lượng điện năng tác dụng

Lượng điện năng tác dụng trong một chu kỳ GCS được xác định căn cứ vào: chỉ số công tơ và hệ số nhân của công tơ, CT, VT; biên bản treo tháo các thiết bị đo đếm (nếu có). Xác định lượng điện năng tác dụng lưu ý các trường hợp sau:

a) Thay đổi HTĐĐ: Căn cứ vào biên bản treo tháo thiết bị đo đếm, tính riêng hai phần sản lượng điện năng tác dụng trước và sau khi thay đổi HTĐĐ. Khi tính

sản lượng từng phần, chú ý sự khác nhau giữa hệ số nhân của công tơ, CT, VT treo và tháo (nếu có);

b) Thay đổi giá bán điện (trong thời gian 01 tháng kể từ ngày bắt đầu thực hiện giá mới): Tính riêng hai phần sản lượng điện tiêu thụ trước và sau khi thay đổi giá bán điện. Cách tính như sau:

- GCS công tơ tại đúng thời điểm thực hiện giá bán điện mới: Sản lượng điện tiêu thụ tính giá cũ căn cứ vào chỉ số công tơ của kỳ GCS trước liền kề và chỉ số công tơ tại thời điểm bắt đầu thực hiện giá mới. Sản lượng điện tiêu thụ tính giá mới căn cứ vào chỉ số công tơ tại thời điểm bắt đầu thực hiện giá mới và chỉ số công tơ của kỳ GCS hiện tại;

- GCS công tơ không đúng tại thời điểm thực hiện giá mới: xác định sản lượng điện để tính theo giá điện cũ và giá điện mới như sau:

$$+ \text{Sản lượng điện tính giá cũ} = \frac{S}{T} \times N_c \text{ (kWh)}$$

Trong đó:

S - Sản lượng điện tiêu thụ trong tháng tính tiền (kWh)

T - Số ngày tính tiền (tính từ ngày đầu kỳ đến ngày cuối kỳ của kỳ GCS của tháng tính tiền) (ngày)

N_c - Số ngày tính giá cũ (tính từ ngày đầu kỳ của kỳ GCS đến ngày thực hiện giá mới) (ngày)

$$+ \text{Sản lượng điện tính giá mới} = S - \text{Sản lượng điện tính giá cũ (kWh)}.$$

2. Tính tiền điện năng tác dụng

Tiền điện được tính riêng cho từng công tơ, bao gồm tiền điện theo từng loại giá và tiền thuế GTGT.

a) Tiền điện theo từng loại giá: Căn cứ vào mục đích sử dụng điện và tỷ lệ từng mức giá đã thỏa thuận trong HĐMBĐ, biểu giá quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và sản lượng điện năng tiêu thụ của khách hàng trong kỳ để tính tiền cho từng loại giá;

b) Tiền thuế GTGT: Thực hiện theo quy định pháp luật.

3. Xác định mức điện sinh hoạt bậc thang:

a) Trường hợp GCS theo đúng lịch GCS: Áp dụng theo mức bậc thang quy định trong biểu giá hiện hành.

b) Trường hợp phát triển mới khách hàng hoặc thay đổi ngày GCS dẫn đến số ngày sử dụng điện thực tế thay đổi so với tháng trước liền kề.

$$M_{ti} = \frac{M_{qi}}{T} \times N \times h \text{ (kWh)}$$

Trong đó:

- M_{ti} :Mức bậc thang thứ i để tính tiền điện (kWh)

- M_{qi} :Mức bậc thang thứ i quy định trong biểu giá (kWh)

-N : Số ngày tính tiền (ngày)

-T : Số ngày (theo lịch) của tháng trước liền kề (ngày)

-H : Số hộ dùng chung

c) Trường hợp thay đổi giá bán lẻ điện:

$$M_{tci} = \frac{M_{qci}}{T} \times N_c \times h \text{ (kWh)}$$

$$M_{tmi} = \frac{M_{qmi}}{T} \times N_m \times h \text{ (kWh)}$$

Trong đó:

-M_{tci} : Mức bậc thang cũ thứ i để tính tiền (kWh)

-M_{tmi} : Mức bậc thang mới thứ i để tính tiền (kWh)

-M_{qci} : Mức bậc thang thứ i quy định theo biểu giá cũ (kWh)

-M_{qmi} : Mức bậc thang thứ i quy định theo biểu giá mới (kWh)

-T : Số ngày (theo lịch) của tháng trước liền kề (ngày)

-N_c : Số ngày tính giá cũ (tính từ ngày đầu kỳ của kỳ GCS đến ngày thực hiện giá mới) (ngày)

-N_m : Số ngày tính giá mới (tính từ ngày thực hiện giá mới đến ngày cuối kỳ của kỳ GCS) (ngày)

-H : Số hộ dùng chung.

Việc tính toán làm tròn được thực hiện đảm bảo đủ định mức bậc thang và theo nguyên tắc làm tròn toán học đến hàng đơn vị.

d) Trường hợp thay đổi định mức số hộ dùng chung, định mức mới được tính cho trọn kỳ hóa đơn.

Điều 5. Tính toán hóa đơn tiền mua công suất phản kháng

Lượng điện năng phản kháng trong một chu kỳ GCS được xác định căn cứ vào: chỉ số công tơ và hệ số nhân của công tơ, CT, VT; biên bản treo tháo các thiết bị đo đếm (nếu có). Nếu thay đổi HTĐĐ, khi xác định lượng điện năng phản kháng, Đơn vị Điện lực lưu ý thực hiện như cách xác định điện năng tác dụng quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 4, Phần VI. Quy trình lập hóa đơn tiền điện.

Việc tính toán hoá đơn tiền mua công suất phản kháng được thực hiện theo quy định về mua, bán công suất phản kháng của Bộ Công Thương.

Điều 6. Quy định cách lập hóa đơn tiền điện

1. Yêu cầu đối với việc lập hóa đơn tiền điện

a) Các chữ, số trên hóa đơn tiền điện phải rõ ràng, đủ nét;

b) Khách hàng lắp 01 công tơ cho nhiều mục đích sử dụng điện hoặc trong kỳ GCS có thay đổi giá điện hóa đơn tiền điện phải ghi chi tiết sản lượng điện tiêu thụ và tiền điện theo từng loại giá;

c) Đối với Khách hàng ký 01 HĐMBĐ có nhiều công tơ, Đơn vị Điện lực phát hành 01 hóa đơn tiền điện ghi tổng tiền điện của tất cả các công tơ, kèm theo phụ lục chi tiết tiền điện của từng công tơ;

d) Trường hợp thay đổi HTĐĐ, hóa đơn tiền điện phải thể hiện riêng chỉ số và sản lượng của từng công tơ tháo và công tơ treo;

e) Các thông tin về lịch GCS, tình trạng GCS (tạm tính, khách hàng báo chí số, công tơ kẹt, công tơ qua vòng...) cần được thể hiện rõ ràng trên HĐĐT và thông báo tiền điện.

2. Định dạng dưới dạng ngôn ngữ thẻ có cấu trúc – XML, gồm 2 thành phần: thông tin hóa đơn tiền điện và chữ ký của đơn vị lập HĐĐT tuân thủ đúng theo quy định của pháp luật.

3. Hình thức lưu trữ dưới dạng các bản ghi cơ sở dữ liệu. Các thông tin được lưu trữ gồm có thông tin hóa đơn tiền điện và chữ ký điện tử của đơn vị lập HĐĐT.

4. Hình thức thể hiện của HĐĐT là dữ liệu điện tử (file hình ảnh, văn bản, pdf, html,...) hoặc dữ liệu được in trên bản giấy. Nội dung bản thể hiện HĐĐT, Thông báo thanh toán theo mẫu tại Phụ lục II, Phần VI. Quy trình lập hóa đơn tiền điện và được đăng tải đầy đủ trên Website CSKH.

5. Phương thức truyền nhận thông qua các phương tiện điện tử (email, Internet), sử dụng các giao thức hỗ trợ ngôn ngữ thẻ có cấu trúc – XML.

Điều 7. Lập biên nhận thanh toán tiền điện

1. Đối với khách hàng thanh toán qua Ngân hàng hoặc Tổ chức trung gian thanh toán theo các hình thức giao dịch điện tử (Internet, Mobile, ATM, ví điện tử...): Biên nhận thanh toán dưới dạng Biên lai giao dịch hoặc xác nhận thanh toán của Ngân hàng/Tổ chức trung gian thanh toán/Đơn vị Điện lực gửi qua email, SMS, thông báo OTT.

2. Đối với khách hàng thanh toán tiền mặt:

- Khi thực hiện thu tiền mặt, Đơn vị Điện lực/Ngân hàng/Tổ chức trung gian thanh toán phát hành Biên nhận thanh toán cho khách hàng. Biên nhận thanh toán phải có các nội dung sau: Tên Đơn vị Điện lực; Tên, địa chỉ, mã khách hàng; kỳ hóa đơn; tiền điện, tiền thuế, tổng tiền; ngày thanh toán; Tên thu ngân viên hoặc người thu tiền của Tổ chức trung gian thanh toán.

- Các chữ, số in trên Biên nhận thanh toán phải đảm bảo rõ ràng, đủ nét và có thể in sẵn từ hệ thống CMIS hoặc sử dụng thiết bị điện tử để in khi đi thu tiền. Biên nhận thanh toán in sẵn được quản lý như hóa đơn, trường hợp sử dụng thiết bị điện tử phải có giải pháp bảo mật về việc phát hành biên nhận thanh toán.

Điều 8. Lập bảng kê hóa đơn tiền điện

1.Bảng kê hóa đơn tiền điện được lập hàng tháng, lưu trữ điện tử trong 05 (năm) năm (định dạng file PDF, không được can thiệp, chỉnh sửa).

2. Nội dung của bảng kê hóa đơn tiền điện: Theo mẫu trong chương trình CMIS và được ký chữ ký điện tử của người lập bảng kê hóa đơn tiền điện và lãnh đạo Đơn vị (hoặc người được ủy quyền).

Điều 9. Kiểm tra, lập, phát hành bảng kê hóa đơn tiền điện và hóa đơn tiền điện

1. Đơn vị Điện lực thiết lập các ngưỡng cảnh báo tăng cao bất thường của tiền điện trên hệ thống CMIS tại bước xác nhận kết quả tính để lập hóa đơn. Các hóa đơn vượt ngưỡng chỉ được lập khi lãnh đạo Đơn vị Điện lực xác nhận kết quả tính hóa đơn trên hệ thống CMIS.

2. Bảng kê hóa đơn tiền điện và hóa đơn tiền điện phải được kiểm tra trước khi phát hành. Hóa đơn tiền điện phải được người đại diện theo pháp luật (hoặc người được ủy quyền) ký số để lập và phát hành. Trường hợp phát hiện bảng kê, hóa đơn sai hoặc không đảm bảo yêu cầu phải báo ngay với bộ phận lập hóa đơn để làm thủ tục hủy và lập lại bảng kê, hóa đơn đúng.

3. Hóa đơn tiền điện chỉ được phép phát hành để thu tiền sau khi bảng kê hóa đơn tiền điện hợp lệ được phát hành. Thông báo tiền điện và hóa đơn tiền điện phải cập nhật lên Website CSKH để khách hàng có thể tra cứu và tải hóa đơn về sau khi hoàn thành việc thanh toán.

4. Thời điểm lập hóa đơn:

- Hóa đơn tiền điện áp dụng theo Thông tư số 32/2011/TT-BTC thì thời điểm lập hóa đơn ≤ 07 ngày làm việc kể từ ngày GCS đối với khách hàng sinh hoạt và trong ngày GCS đối với khách hàng ngoài sinh hoạt.

- Hóa đơn tiền điện áp dụng theo Thông tư số 68/2019/TT-BTC thì thời điểm lập hóa đơn ≤ 07 ngày làm việc kể từ ngày GCS.

5. Bảng kê hóa đơn tiền điện và hóa đơn tiền điện là chứng từ gốc, không được hủy bỏ hoặc sửa chữa.

6. Sau khi phát hành hóa đơn nếu phát hiện hóa đơn sai phải làm thủ tục điều chỉnh hóa đơn theo trình tự, thủ tục quy định tại Điều 11, Phần VI. Quy trình lập hóa đơn tiền điện. Phiếu giải trình lý do điều chỉnh hóa đơn phải được lãnh đạo Đơn vị (hoặc người được ủy quyền) ký số phê duyệt trên hệ thống CMIS.

Điều 10.Giao nhận dữ liệu hóa đơn, Biên nhận thanh toán

Việc giao nhận được xác nhận trên hệ thống CMIS giữa bên giao và bên nhận, trong đó bảng kê giao nhận phải có đầy đủ thông tin: Số lượng hóa đơn, số tiền, người giao nhận, ngày, tháng, năm giao nhận.

Điều 11.Trình tự, thủ tục điều chỉnh hóa đơn

1. Đối với hóa đơn đã phát hành nhưng chưa thu tiền (chưa gửi hóa đơn) của khách hàng:

a) Trường hợp hủy bỏ hóa đơn đã phát hành, không lập lại hóa đơn mới thì thực hiện thủ tục hủy bỏ, như sau:

- Lập phiếu giải trình hủy bỏ hóa đơn.
- Lập bảng kê hủy bỏ hóa đơn.

Hồ sơ hủy bỏ được lập theo hình thức điện tử trên hệ thống CMIS, bao gồm: Phiếu giải trình hủy bỏ hóa đơn, các biên bản liên quan (nếu có), bản thẻ hiện hóa đơn (đối với HĐĐT) và bảng kê hủy bỏ.

b) Trường hợp hủy bỏ hóa đơn đã phát hành, lập lại hóa đơn mới thì thực hiện thủ tục hủy bỏ - lập lại, như sau:

- Lập phiếu giải trình hủy bỏ, lập lại hóa đơn.
- Lập bảng kê hủy bỏ hóa đơn.
- Lập hóa đơn và bảng kê lập lại.

Hồ sơ hủy bỏ - lập lại được lập theo hình thức điện tử trên hệ thống CMIS, bao gồm: Phiếu giải trình hủy bỏ - lập lại, các biên bản liên quan (nếu có), bản thẻ hiện hóa đơn (đối với HĐĐT) và bảng kê hủy bỏ, bảng kê lập lại.

2. Đối với hóa đơn đã phát hành và thu tiền (đã gửi hóa đơn) của khách hàng:

a) Đơn vị không làm thủ tục hủy bỏ hóa đơn đã phát hành và lập lại hóa đơn mới mà làm thủ tục truy thu (để thu thêm sản lượng, số tiền đã tính thiếu) hoặc thoái hoàn (để hoàn trả lại sản lượng, số tiền đã tính thừa) cho khách hàng.

b) Trường hợp phải truy thu thêm do: Điện năng tiêu thụ bị bỏ sót không tính, điện năng bồi thường do hành vi trộm cắp điện của khách hàng hoặc do công tơ bị mất, hỏng, chạy không chính xác, do sai giá..., phải thực hiện thủ tục truy thu, như sau:

- Lập phiếu giải trình truy thu.
- Lập biên bản thỏa thuận điều chỉnh hóa đơn (có ký xác nhận của lãnh đạo đơn vị và khách hàng phải truy thu, ưu tiên thực hiện theo phương thức điện tử).
- Lập hóa đơn điều chỉnh tăng và bảng kê truy thu.

Hồ sơ truy thu được lập theo hình thức điện tử trên hệ thống CMIS, bao gồm: Phiếu giải trình truy thu, các biên bản liên quan (nếu có) và bảng kê truy thu.

c) Trường hợp phải hoàn trả lại cho khách hàng thì thực hiện thủ tục thoái hoàn như sau:

- Lập phiếu giải trình thoái hoàn.
- Kiểm tra, xác minh lý do thoái hoàn.
- Lập biên bản thỏa thuận điều chỉnh hóa đơn (có ký xác nhận của lãnh đạo đơn vị và khách hàng được hoàn trả, ưu tiên thực hiện theo phương thức điện tử).
- Lập hóa đơn điều chỉnh giảm và bảng kê thoái hoàn.

Hồ sơ thoái hoàn được lập theo hình thức điện tử trên hệ thống CMIS, bao gồm: Phiếu giải trình thoái hoàn, các biên bản liên quan, bảng kê thoái hoàn.

3. Các hóa đơn và các bảng kê hủy bỏ, hủy bỏ - lập lại, thoái hoàn, truy thu đều phải được lãnh đạo đơn vị phê duyệt trên hệ thống CMIS trước khi phát hành.

4. Các lý do điều chỉnh hóa đơn cần được xác định chính xác và cập nhật đầy đủ trong hệ thống CMIS để phục vụ việc phân tích các nguyên nhân gây sai sót dẫn đến phải điều chỉnh hóa đơn.

Điều 12. Chuyển từ HĐĐT sang hóa đơn giấy

1. HĐĐT được chuyển đổi sang hóa đơn giấy 01 (một) lần trong các trường hợp cần có chứng từ hóa đơn giấy như sau:

- a) Hóa đơn bán điện cho khách hàng mua điện ngoài lãnh thổ Việt Nam.
- b) Khởi kiện khách hàng nợ tiền điện ra tòa án.
- c) Hóa đơn đủ điều kiện thanh lý theo quy định.
- d) Một số trường hợp đặc biệt khác được lãnh đạo Đơn vị phê duyệt.

2. HĐĐT chuyển đổi sang hóa đơn giấy bao gồm các nội dung của HĐĐT gốc. Trên hóa đơn ghi thêm “HOÁ ĐƠN CHUYỂN ĐỔI TỪ HOÁ ĐƠN ĐIỆN TỬ”, có ngày chuyển đổi, chữ ký người đại diện theo pháp luật và dấu của Đơn vị.

Chương III. KHỞI TẠO, SỬ DỤNG HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ VÀ ÁP DỤNG QR CODE

Điều 13. Quy định về ký hiệu mẫu số, ký hiệu và số thứ tự hóa đơn tiền điện áp dụng HĐĐT theo Thông tư số 32/2011/TT-BTC

1. Ký hiệu mẫu số hóa đơn: Gồm 11 ký tự.
 - a) 02 ký tự đầu thẻ hiện loại hóa đơn.
 - b) 04 ký tự tiếp theo thẻ hiện tên hóa đơn.
 - c) 01 ký tự tiếp theo thẻ hiện số liên của hóa đơn là “0”.
 - d) 01 ký tự tiếp theo là dấu “/” để phân biệt số liên với số thứ tự của mẫu trong một loại hóa đơn.
 - e) 03 ký tự tiếp theo là số thứ tự của mẫu trong một loại hóa đơn.
 - f) Đối với hóa đơn giá trị gia tăng, 6 ký hiệu đầu của mẫu số hóa đơn là 01GTKT.

2. Ký hiệu hóa đơn: Gồm 06 ký tự
 - a) 02 ký tự đầu để phân biệt các ký hiệu hóa đơn. Ký tự phân biệt là hai chữ cái trong 20 chữ cái in hoa của bảng chữ cái tiếng Việt bao gồm: A, B, C, D, E, G, H, K, L, M, N, P, Q, R, S, T, U, V, X, Y.
 - b) Ký tự tiếp theo là dấu “/”.
 - c) 03 ký tự cuối cùng thẻ hiện năm tạo hóa đơn và hình thức hóa đơn. Năm tạo hóa đơn được thẻ hiện bằng hai số cuối của năm thông báo phát hành hóa đơn; ký hiệu của hình thức hóa đơn là E.
3. Số thứ tự hóa đơn: Ghi bằng dãy số tự nhiên liên tiếp trong cùng một ký hiệu hóa đơn, bao gồm 7 chữ số.

Điều 14. Quy định về ký hiệu mẫu số, ký hiệu và số thứ tự hóa đơn tiền điện áp dụng HĐĐT theo Thông tư số 68/2019/TT-BTC

1. Ký hiệu mẫu số hóa đơn:

- Ký hiệu mẫu số hóa đơn gồm một chữ số tự nhiên để phản ánh loại hóa đơn, trong đó đối với hóa đơn giá trị gia tăng: 1

2. Ký hiệu hóa đơn: Ký hiệu hóa đơn gồm 06 ký tự chữ viết và chữ số thể hiện ký hiệu hóa đơn được quy định như sau:

- Ký tự đầu tiên là một (01) chữ cái được quy định là K để thể hiện hóa đơn điện tử loại không có mã của cơ quan thuế.

- Hai ký tự tiếp theo là 2 chữ số A-rập thể hiện năm lập hóa đơn điện tử được xác định theo 2 chữ số cuối của năm dương lịch.

- Một ký tự tiếp theo là một (01) chữ cái được quy định thể hiện loại hóa đơn điện tử được sử dụng, cụ thể: Chữ T: Áp dụng đối với hóa đơn điện tử do các doanh nghiệp, tổ chức, hộ, cá nhân kinh doanh đăng ký sử dụng với cơ quan thuế.

- Hai ký tự cuối là chữ viết do các TCTDL quy định căn cứ theo nhu cầu quản lý.

3. Số thứ tự hóa đơn: Số hóa đơn là số thứ tự được thể hiện trên hóa đơn khi người bán lập hóa đơn trong cùng một ký hiệu hóa đơn và ký hiệu mẫu số hóa đơn. Số hóa đơn được ghi bằng chữ số A-rập có tối đa 8 chữ số. Số hóa đơn được lập theo thứ tự liên tục từ số nhỏ đến số lớn trong cùng một ký hiệu hóa đơn và ký hiệu mẫu số hóa đơn. Trường hợp số hóa đơn không được lập theo thứ tự từ bé đến lớn thì phải đảm bảo nguyên tắc tăng theo thời gian, mỗi số hóa đơn đảm bảo chỉ được lập, sử dụng một lần duy nhất.

Điều 15. Phân bổ ký hiệu hóa đơn tiền điện

1. Mỗi hóa đơn sau khi thực hiện chức năng tính hóa đơn sẽ được gắn với một mã số duy nhất (ID hóa đơn). Mã số này do máy tính tự sinh đảm bảo là số duy nhất trong một đơn vị.

2. Các TCTDL phân bổ ký hiệu hóa đơn cho đơn vị trực thuộc tùy theo phân cấp lập hóa đơn của mình.

3. Việc phân bổ được thực hiện theo thứ tự tăng dần của 20 chữ cái bao gồm A, B, C, D, E, G, H, K, L, M, N, P, Q, R, S, T, U, V, X, Y; bắt đầu từ AA đến YY.

Điều 16. Khởi tạo số hóa đơn tiền điện

Việc khởi tạo số hóa đơn dựa trên các thông tin khi đơn vị thực hiện thông báo phát hành hóa đơn với cục thuế địa phương, gồm có các thông tin sau:

1. Tên đơn vị phát hành.
2. Mã số thuế.
3. Địa chỉ trụ sở chính.
4. Số điện thoại.
5. Các loại hóa đơn phát hành:
 - Tên loại hóa đơn.

- Ký hiệu mẫu số hoá đơn.
- Ký hiệu hoá đơn.
- Số lượng.
- Số hoá đơn bắt đầu.
- Số hoá đơn kết thúc.
- Ngày bắt đầu sử dụng hoá đơn.

Điều 17.Cấp phát và quản lý số hoá đơn tiền điện

1. Số hoá đơn được cấp phát tăng dần trong từng dải ký hiệu hoá đơn trong chương trình CMIS, được cập nhật và lưu trữ ngay tại thời điểm thực hiện chức năng lập HĐĐT.

2. Chỉ thực hiện cấp phát các số hoá đơn mới, không thực hiện thu hồi, hoặc tái sử dụng số hóa đơn.

Điều 18.Ngừng sử dụng hoá đơn tiền điện

1. Việc ngừng sử dụng hoá đơn đang áp dụng được thực hiện trong các trường hợp sau:

- a) Hết dải số hoá đơn đã khởi tạo.
- b) Thông báo phát hành hóa đơn mới.
- c) Thông báo phát hành mẫu hoá đơn thay thế.

2. Sau thời hạn thông báo ngừng sử dụng, tất cả các số hoá đơn còn lại sẽ không được sử dụng để cấp phát trong quá trình lập hoá đơn.

Điều 19. Áp dụng QR Code trong Hóa đơn tiền điện

1. QR Code trong Hóa đơn tiền điện, Thông báo tiền điện áp dụng theo Tiêu chuẩn cơ sở 03:2018/NHNNVN về bộ đặc tả kỹ thuật QR Code hiển thị từ phía Đơn vị chấp nhận thanh toán tại Việt Nam do Ngân hàng Nhà nước ban hành.

2. Mỗi đối tượng dữ liệu trong QR Code được tạo thành bởi ba trường riêng biệt, bao gồm: (1) trường định danh đối tượng dữ liệu (ID) tham chiếu đối tượng dữ liệu; (2) trường độ dài chỉ rõ số lượng ký tự trong trường giá trị và (3) trường giá trị. Các trường được mã hóa như sau:

- Trường ID được mã hóa thành một giá trị gồm 02 chữ số, từ “00” đến “99”.
- Trường độ dài được mã hóa thành một giá trị gồm 02 chữ số, từ “01” đến “99”.
- Trường giá trị có độ dài tối thiểu là 01 ký tự, tối đa là 99 ký tự và được định dạng theo quy định đối với từng trường.

3. Thành phần dữ liệu QR Code áp dụng cho hóa đơn tiền điện

Tổng độ dài các thành phần dữ liệu trong QR-Code không vượt quá 512 ký tự. Các ký tự được lưu trên các trường dữ liệu theo định dạng UTF-8 theo tiêu chuẩn

Unicode. Định dạng, độ dài, hình thức hiển thị và ý nghĩa của các đối tượng dữ liệu được quy định chi tiết như sau:

Ý nghĩa	ID	Định dạng	Độ dài	Hiện diện
Phiên bản đặc tả QR Code	"00"	Numeric	"02" ký tự	Bắt buộc
Phương thức khởi tạo	"01"	Numeric	"02" ký tự	Bắt buộc
Thông tin định danh đơn vị chấp nhận thanh toán	"26"	Alphanumeric Special	Tối đa "99" ký tự	Bắt buộc
Mã danh mục đơn vị chấp nhận thanh toán	"52"	Numeric	"04" ký tự	Bắt buộc
Mã tiền tệ	"53"	Numeric	"03" ký tự	Bắt buộc
Mã quốc gia	"58"	Alphanumeric Special	"02" ký tự	Bắt buộc
Tên đơn vị chấp nhận thanh toán	"59"	Alphanumeric Special	Tối đa "25" ký tự	Bắt buộc
Thành phố đơn vị chấp nhận thanh toán	"60"	Alphanumeric Special	Tối đa "15" ký tự	Bắt buộc
Mã bưu điện	"61"	Alphanumeric Special	Tối đa "10" ký tự	Tùy chọn
Thông tin bổ sung	"62"	String	Tối đa "99" ký tự	Bắt buộc
Cyclic Redundancy Check – CRC (Checksum) Mã kiểm chứng dữ liệu	"63"	Alphanumeric Special	"04" ký tự	Bắt buộc

- Phiên bản đặc tả QR Code (ID 00): Giá trị “01”
- Phương thức khởi tạo (ID 01): Giá trị: “11” = QR Code tĩnh.
- Thông tin số hiệu đơn vị chấp nhận thanh toán (ID 26): tối đa 99 ký tự, bao gồm các thành phần dữ liệu sau:

Ý nghĩa	ID	Định dạng	Độ dài	Hiện diện	Ghi chú
Định danh tổ chức cung ứng dịch vụ	"00"	Alphanumeric Special	Tối đa "32" ký tự	Bắt buộc	ID định danh tổ chức cung ứng dịch vụ cho đơn vị chấp nhận thanh toán.
Số hiệu đơn vị chấp nhận thanh toán	"01"	String		Bắt buộc	ID định danh đơn vị chấp nhận thanh toán theo tổ chức cung ứng dịch vụ quy định.

Định danh tổ chức cung ứng dịch vụ: để mặc định chuỗi số: “00” để không định danh tổ chức này. Số hiệu đơn vị chấp nhận thanh toán có định dạng ký tự chữ số: giá trị là mã số thuế của Đơn vị Điện lực.

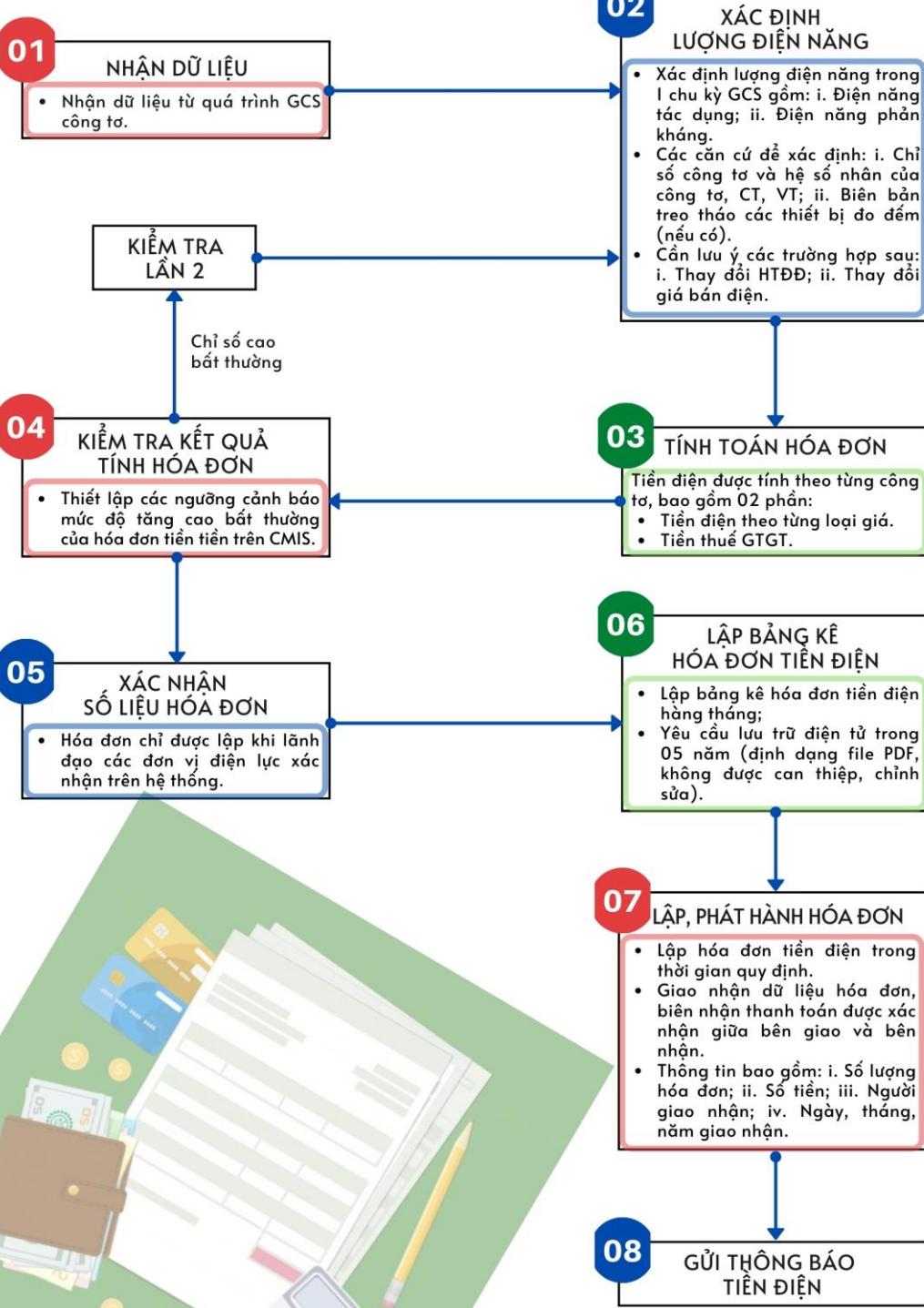
- Mã danh mục ngành (ID 52): 4900, giá trị này xác định ngành Điện
- Mã tiền tệ (ID 53): “704” xác định VND “704” là loại tiền tệ được sử dụng.
- Mã quốc gia (ID 58): “VN”, xác định Việt Nam là quốc gia mà thiết bị chấp nhận thanh toán được sử dụng.
- Tên đơn vị chấp nhận thanh toán (ID 59): tên viết tắt hay tên thương hiệu của đơn vị chấp nhận thanh toán theo định dạng: “EVN” + 01 dấu cách trắng + Tên Đơn vị Điện lực.
- Thành phố (ID 60): thành phố của đơn vị chấp nhận thanh toán chỉ định địa điểm Đơn vị Điện lực.
- Mã bưu điện (ID 61): Trong trường hợp có hiện diện là mã số bưu điện của Đơn vị Điện lực. Mã bưu điện tuân theo Quyết định ban hành mã bưu chính quốc gia của Bộ Thông tin và Truyền thông.
- Thông tin bổ sung (ID 62): Trường thông tin bổ sung cung cấp các dữ liệu bổ sung hỗ trợ trong các trường hợp khác nhau và bao gồm ít nhất một đối tượng dữ liệu.

Ý nghĩa	ID	Định dạng	Độ dài	Hiển thị	Mô tả
Tên điểm thu	"03"	ans	Tối đa "20" ký tự	M	Tên nhận diện điểm thu thuộc đơn vị chấp nhận thanh toán.
Mã khách hàng	"06"	ans	Tối đa "13" ký tự	M	Mã khách hàng, số hóa đơn...
Mã điểm thu	"07"	ans	Tối đa "08" ký tự	M	Mã nhận diện điểm thu thuộc đơn vị chấp nhận thanh toán.
Tên dịch vụ	"08"	ans	Tối đa "19" ký tự	M	Tên dịch vụ: TT Tien dien

- Mã kiểm chứng giá trị - CRC (ID 63): Mã kiểm chứng giá trị Checksum sẽ được tính theo tiêu chuẩn ISO/IEC 13239 bằng cách sử dụng đa thức '1021' (hex) và giá trị ban đầu 'FFFF' (hex). Checksum được tính cho tất cả các đối tượng dữ liệu, bao gồm: (1) ID; (2) độ dài; (3) giá trị nằm trong QR Code theo đúng thứ tự xuất hiện; và (4) ID, độ dài (không bao gồm giá trị) của mã kiểm chứng giá trị.



QUY TRÌNH LẬP HÓA ĐƠN TIỀN ĐIỆN



Phu lục II. MẪU THÔNG BÁO THANH TOÁN VÀ HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ

2.1. Mẫu thông báo thanh toán tiền điện



TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC TP HÀ NỘI

Công ty Điện lực Hoàn Kiếm
69C Đinh Tiên Hoàng, Phường Lý Thái Tổ,
Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
MST: 0100101114-001

1900 1288

THÔNG BÁO TIỀN ĐIỆN

(Không thay thế hóa đơn)

Khách hàng
Địa chỉ
Điện thoại
Email
Mã số thuế
Địa chỉ sử dụng điện
Mục đích sử dụng điện
Số hộ sử dụng điện

Nguyễn Quốc A
Hàng Khoai, Hoàn Kiếm, Hà Nội
0912xxxxxx
khachhang@gmail.com
Hàng Khoai, Hoàn Kiếm, Hà Nội
Sinh hoạt
1

@ Mã khách hàng
PD01000010383

฿ Số tiền thanh toán
1.611.643 đồng

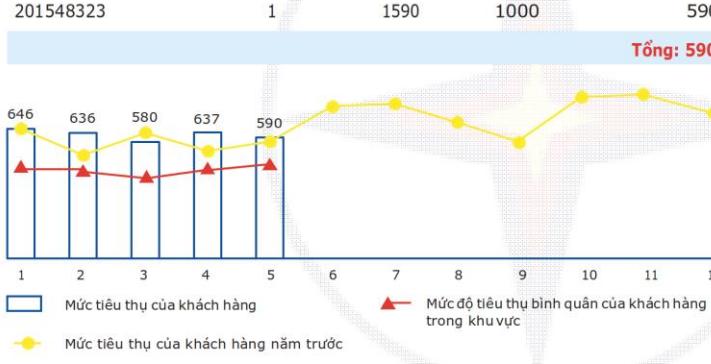
📅 Hạn thanh toán
21/05/2019

TÌNH HÌNH SỬ DỤNG ĐIỆN CỦA KHÁCH HÀNG

Kỳ hóa đơn: Tháng 5/2019 (30 ngày từ 15/04/2019 đến 14/05/2019)

CÔNG TƠ ĐO ĐÊM	HỆ SỐ NHÂN	CHỈ SỐ MỚI	CHỈ SỐ CŨ	DIỆN TIÊU THU (kWh)
201548323	1	1590	1000	590

Tổng: 590



Mức tiêu thụ của khách hàng (Bar chart)
Mức tiêu thụ của khách hàng năm trước (Yellow line graph)
Mức độ tiêu thụ bình quân của khách hàng trong khu vực (Red line graph)

Mức tiêu thụ điện của quý khách đang trên mức tiêu thụ bình quân trong khu vực. Kính đề nghị quý khách tham khảo các giải pháp tiết kiệm điện tại địa chỉ <http://tietkiemnangluong.vn/> hoặc liên hệ Trung tâm CSKH để được hướng dẫn

TỔNG SỐ TIỀN THANH TOÁN

KHUNG GIỜ MUA ĐIỆN	ĐƠN GIÁ (đồng/kWh)	SẢN LƯỢNG (kWh)	THÀNH TIỀN (đồng)	
Toàn thời gian	Bậc 1 Bậc 2 BẬC 3 BẬC 4 BẬC 5 BẬC 6	1.678 1.734 2.014 2.536 2.834 2.927	50 50 100 100 100 190	83.900 86.700 201.400 253.600 283.400 556.130

Tổng điện năng tiêu thụ (kWh) 590

Tổng tiền điện chưa thuế (đồng) 1.465.130

Thuế suất GTGT 10%

Thuế GTGT (đồng) 146.513

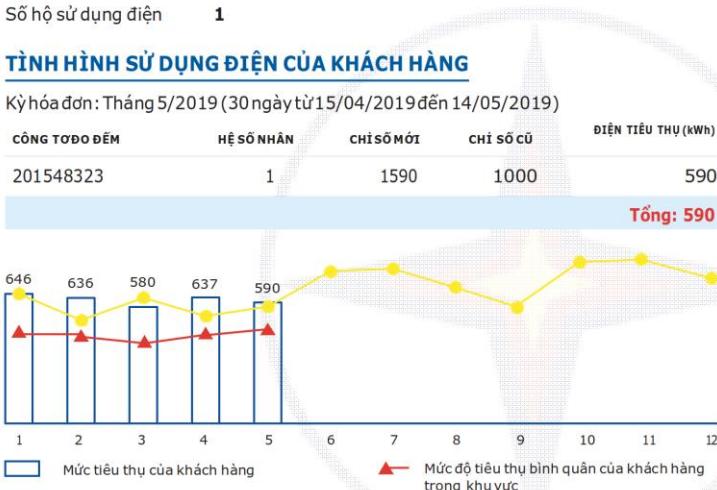
Tổng cộng tiền thanh toán (đồng) 1.611.643

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Văn A
Hà Nội, ngày 14/05/2019

2.2. Mẫu hóa đơn giá trị gia tăng tiền điện

 TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC TP HÀ NỘI Công ty Điện lực Hoàn Kiếm 69C Đinh Tiên Hoàng, Phường Lý Thái Tổ, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội MST: 0100101114-001		 1900 1288 Mã số: 01GTTK0/001 Ký hiệu: AA/19E Số: 0233044										
HÓA ĐƠN GIÁ TRỊ GIA TĂNG (TIỀN ĐIỆN) <small>(Bản thể hiện của hóa đơn điện tử)</small>												
Khách hàng Địa chỉ Điện thoại Email Mã số thuế Địa chỉ sử dụng điện Mục đích sử dụng điện Số hộ sử dụng điện	Nguyễn Quốc A Hàng Khoai, Hoàn Kiếm, Hà Nội 0912xxxxxx khachhang@gmail.com Hàng Khoai, Hoàn Kiếm, Hà Nội Sinh hoạt 1	 Mã khách hàng PD01000010383	 Số tiền thanh toán 1.611.643 đồng									
TÌNH HÌNH SỬ DỤNG ĐIỆN CỦA KHÁCH HÀNG		 Hạn thanh toán 21/05/2019										
Ký hóa đơn: Tháng 5/2019 (30 ngày từ 15/04/2019 đến 14/05/2019)												
CÔNG TĐO ĐÊM 201548323	HỆ SỐ NHÂN 1	CHỈ SỐ MỚI 1590	CHỈ SỐ CŨ 1000									
ĐIỆN TIÊU THỤ (kWh) Tổng: 590												
 <p>Mức tiêu thụ của khách hàng</p> <p>Mức tiêu thụ bình quân của khách hàng trong khu vực</p> <p>Mức tiêu thụ của khách hàng năm trước</p> <p>Mức tiêu thụ điện của quý khách đang trên mức tiêu thụ bình quân trong khu vực. Kính đề nghị quý khách tham khảo các giải pháp tiết kiệm điện tại địa chỉ http://tietkiemnangluong.vn/ hoặc liên hệ Trung tâm CSKH để được hướng dẫn</p>												
THANH TOÁN TRỰC TUYẾN <p>Vui lòng truy cập địa chỉ http://cskh.evnhanoi.com.vn và nhập mã thanh toán để thực hiện dịch vụ hoặc quét mã QR Code để thanh toán trực tuyến:</p> 												
THÔNG TIN LIÊN HỆ <p>Trung tâm CSKH EVNHANOI</p> <p>69 Đinh Tiên Hoàng, Phường Lý Thái Tổ, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội</p> <p>1900 1288</p> <p>evnhanoi@evnhanoi.vn</p> <p>https://www.facebook.com/Ngoinhanevnhanoi/</p> <p>EVN HANOI – TCT Điện lực TP Hà Nội</p> <p>Tải ứng dụng CSKH trên IOS và Android</p>   <p>iOS Android</p>												
TỔNG SỐ TIỀN THANH TOÁN <table border="1"> <thead> <tr> <th>KHUNG GIỜ MUA ĐIỆN</th> <th>ĐƠN GIÁ (đồng/kWh)</th> <th>SẢN LƯỢNG (kWh)</th> <th>THÀNH TIỀN (đồng)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Toàn thời gian</td> <td>Bậc 1 Bậc 2 BẬC 3 BẬC 4 BẬC 5 BẬC 6</td> <td>1.678 1.734 2.014 2.536 2.834 2.927</td> <td>50 50 100 100 100 190</td> <td>83.900 86.700 201.400 253.600 283.400 556.130</td> </tr> </tbody> </table>				KHUNG GIỜ MUA ĐIỆN	ĐƠN GIÁ (đồng/kWh)	SẢN LƯỢNG (kWh)	THÀNH TIỀN (đồng)	Toàn thời gian	Bậc 1 Bậc 2 BẬC 3 BẬC 4 BẬC 5 BẬC 6	1.678 1.734 2.014 2.536 2.834 2.927	50 50 100 100 100 190	83.900 86.700 201.400 253.600 283.400 556.130
KHUNG GIỜ MUA ĐIỆN	ĐƠN GIÁ (đồng/kWh)	SẢN LƯỢNG (kWh)	THÀNH TIỀN (đồng)									
Toàn thời gian	Bậc 1 Bậc 2 BẬC 3 BẬC 4 BẬC 5 BẬC 6	1.678 1.734 2.014 2.536 2.834 2.927	50 50 100 100 100 190	83.900 86.700 201.400 253.600 283.400 556.130								
Tổng điện năng tiêu thụ (kWh) 590 Tổng tiền điện chưa thuế (đồng) 1.465.130 Thuế suất GTGT 10% Thuế GTGT (đồng) 146.513 Tổng cộng tiền thanh toán (đồng) 1.611.643												
<i>Bằng chữ: Một triệu sáu trăm mươi một nghìn sáu trăm bốn mươi ba đồng</i>												
GIÁM ĐỐC  Nguyễn Văn A Hà Nội, ngày 14/05/2019												

2.3. Mẫu hóa đơn giá trị gia tăng tiền công suất phản kháng

 TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC TP HÀ NỘI Công ty Điện lực Hoàn Kiếm 69C Đinh Tiên Hoàng, Phường Lý Thái Tổ, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội MST: 0100101114-001	 Mã số: 01GTTK0/002 Ký hiệu: AA/19E Số: 0233044																																																								
HÓA ĐƠN GIÁ TRỊ GIA TĂNG (TIỀN CÔNG SUẤT PHẢN KHÁNG) <small>(Bản thể hiện của hóa đơn điện tử)</small>																																																									
<p>Khách hàng Địa chỉ Điện thoại Email Mã số thuế Địa chỉ sử dụng điện Mục đích sử dụng điện Cấp điện áp sử dụng</p>	<p>Công ty TNHH XYZ Lê Thánh Tông, Hoàn Kiếm, Hà Nội 0912xxxxxx khachhang@gmail.com 01091xxxxx Lê Thánh Tông, Hoàn Kiếm, Hà Nội 100% Kinh doanh - giờ bình thường 100% Kinh doanh - giờ cao điểm 100% Kinh doanh - giờ thấp điểm Dưới 6 kV</p>																																																								
  																																																									
<small>Để tránh phát sinh các chi phí vi phạm hợp đồng và lãi suất phạt chậm trả, đề nghị quý khách hàng thanh toán đúng hạn</small>																																																									
TÌNH HÌNH SỬ DỤNG ĐIỆN CỦA KHÁCH HÀNG																																																									
Kỳ hóa đơn: Tháng 5/2019 (30 ngày từ 15/04/2019 đến 14/05/2019)																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CÔNG TỐ ĐO ĐÊM</th> <th>HỆ SỐ NHÂN</th> <th>CHỈ SỐ MỚI</th> <th>CHỈ SỐ CŨ</th> <th>ĐIỆN TIÊU THỤ (kWh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201548323</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>350</td> </tr> <tr> <td>Khung giờ bình thường</td> <td>1</td> <td>1350</td> <td>1000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Khung giờ cao điểm</td> <td>1</td> <td>500</td> <td>410</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>Khung giờ thấp điểm</td> <td>1</td> <td>950</td> <td>820</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>Tổng:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>570</td> </tr> </tbody> </table>		CÔNG TỐ ĐO ĐÊM	HỆ SỐ NHÂN	CHỈ SỐ MỚI	CHỈ SỐ CŨ	ĐIỆN TIÊU THỤ (kWh)	201548323				350	Khung giờ bình thường	1	1350	1000		Khung giờ cao điểm	1	500	410	90	Khung giờ thấp điểm	1	950	820	130	Tổng:				570																										
CÔNG TỐ ĐO ĐÊM	HỆ SỐ NHÂN	CHỈ SỐ MỚI	CHỈ SỐ CŨ	ĐIỆN TIÊU THỤ (kWh)																																																					
201548323				350																																																					
Khung giờ bình thường	1	1350	1000																																																						
Khung giờ cao điểm	1	500	410	90																																																					
Khung giờ thấp điểm	1	950	820	130																																																					
Tổng:				570																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CÔNG TỐ ĐO ĐÊM</th> <th>HỆ SỐ NHÂN</th> <th>CHỈ SỐ MỚI</th> <th>CHỈ SỐ CŨ ĐIỆN NĂNG PHẢN KHÁNG(kVArh)</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201548323</td> <td></td> <td>1060</td> <td>650</td> <td>410</td> </tr> </tbody> </table>		CÔNG TỐ ĐO ĐÊM	HỆ SỐ NHÂN	CHỈ SỐ MỚI	CHỈ SỐ CŨ ĐIỆN NĂNG PHẢN KHÁNG(kVArh)		201548323		1060	650	410																																														
CÔNG TỐ ĐO ĐÊM	HỆ SỐ NHÂN	CHỈ SỐ MỚI	CHỈ SỐ CŨ ĐIỆN NĂNG PHẢN KHÁNG(kVArh)																																																						
201548323		1060	650	410																																																					
TỔNG SỐ TIỀN THANH TOÁN																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>KHUNG GIỜ MUA ĐIỆN</th> <th>ĐƠN GIÁ (đồng/kWh)</th> <th>SẢN LƯỢNG (kWh)</th> <th>THÀNH TIỀN (đồng)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Khung giờ bình thường</td> <td>2.666</td> <td>350</td> <td>933.100</td> </tr> <tr> <td>Khung giờ cao điểm</td> <td>4.587</td> <td>90</td> <td>412.830</td> </tr> <tr> <td>Khung giờ thấp điểm</td> <td>1.622</td> <td>130</td> <td>210.860</td> </tr> <tr> <td>Tổng</td> <td></td> <td></td> <td>1.556.790</td> </tr> <tr> <td>Tổng điện năng tiêu thụ (kWh)</td> <td></td> <td></td> <td>570</td> </tr> <tr> <td>Tổng điện năng phản kháng (kVArh)</td> <td></td> <td></td> <td>410</td> </tr> <tr> <td>Hệ số Cos φ</td> <td></td> <td></td> <td>0,81</td> </tr> <tr> <td>Hệ số k(%)</td> <td></td> <td></td> <td>11,11</td> </tr> <tr> <td>Tiền điện năng hữu công (Tp)</td> <td></td> <td></td> <td>1.556.790</td> </tr> <tr> <td>Tiền điện năng phản kháng (Tp x k)</td> <td></td> <td></td> <td>172.959</td> </tr> <tr> <td>Thuế suất GTGT</td> <td></td> <td></td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Thuế GTGT (đồng)</td> <td></td> <td></td> <td>17.296</td> </tr> <tr> <td>Tổng cộng tiền thanh toán (đồng)</td> <td></td> <td></td> <td>190.255</td> </tr> </tbody> </table>		KHUNG GIỜ MUA ĐIỆN	ĐƠN GIÁ (đồng/kWh)	SẢN LƯỢNG (kWh)	THÀNH TIỀN (đồng)	Khung giờ bình thường	2.666	350	933.100	Khung giờ cao điểm	4.587	90	412.830	Khung giờ thấp điểm	1.622	130	210.860	Tổng			1.556.790	Tổng điện năng tiêu thụ (kWh)			570	Tổng điện năng phản kháng (kVArh)			410	Hệ số Cos φ			0,81	Hệ số k(%)			11,11	Tiền điện năng hữu công (Tp)			1.556.790	Tiền điện năng phản kháng (Tp x k)			172.959	Thuế suất GTGT			10%	Thuế GTGT (đồng)			17.296	Tổng cộng tiền thanh toán (đồng)			190.255
KHUNG GIỜ MUA ĐIỆN	ĐƠN GIÁ (đồng/kWh)	SẢN LƯỢNG (kWh)	THÀNH TIỀN (đồng)																																																						
Khung giờ bình thường	2.666	350	933.100																																																						
Khung giờ cao điểm	4.587	90	412.830																																																						
Khung giờ thấp điểm	1.622	130	210.860																																																						
Tổng			1.556.790																																																						
Tổng điện năng tiêu thụ (kWh)			570																																																						
Tổng điện năng phản kháng (kVArh)			410																																																						
Hệ số Cos φ			0,81																																																						
Hệ số k(%)			11,11																																																						
Tiền điện năng hữu công (Tp)			1.556.790																																																						
Tiền điện năng phản kháng (Tp x k)			172.959																																																						
Thuế suất GTGT			10%																																																						
Thuế GTGT (đồng)			17.296																																																						
Tổng cộng tiền thanh toán (đồng)			190.255																																																						
<small>Bằng chữ: Một trăm chín mươi nghìn hai trăm năm mươi lăm đồng</small>																																																									
THANH TOÁN TRỰC TUYẾN																																																									
<small>Vui lòng truy cập địa chỉ http://cskh.evnhanhanoi.com.vn và nhập mã thanh toán để thực hiện dịch vụ hoặc quét mã QR Code để thanh toán trực tuyến</small>																																																									
																																																									
THÔNG TIN LIÊN HỆ																																																									
<small>Trung tâm CSKH EVNHANOI</small>																																																									
    																																																									
 																																																									
GIÁM ĐỐC  Nguyễn Văn A <small>Hà Nội, ngày 14/05/2019</small>																																																									

QUY TRÌNH THU VÀ THEO DÕI NỢ TIỀN ĐIỆN

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Công tác thu và theo dõi nợ

Công tác thu và theo dõi nợ các khoản tiền bao gồm: Tiền điện năng tác dụng, tiền công suất phản kháng của khách hàng, tiền thuế GTGT, tiền điện do khách hàng ứng trước, tiền lãi do chậm trả, tiền bồi thường thiệt hại, tiền phạt do vi phạm HĐMBĐ, phí ngừng giảm cung cấp điện; theo dõi các khoản nợ theo từng đối tượng nợ; phân loại các khoản nợ (nợ chưa đến hạn thanh toán, nợ đến hạn thanh toán, nợ đã quá hạn thanh toán, nợ khó đòi, nợ không có khả năng thu hồi); đôn đốc thu hồi nợ; định kỳ đối chiếu công nợ được gọi chung là công tác thu và theo dõi nợ tiền điện. Công tác thu và theo dõi nợ được thực hiện bằng chương trình CMIS.

Điều 2. Nguyên tắc chung về thu, nộp, quyết toán tiền điện

1. Thu, nộp đúng và đủ số tiền trong biên nhận thanh toán, hoá đơn đã phát hành, không để tồn đọng, thực hiện thanh quyết toán kịp thời.

2. Việc quyết toán tiền điện phải có đủ 3 bộ phận: Quản lý hóa đơn; Tài chính kế toán; Chấm xóa nợ.

3. Khi quyết toán phải đối chiếu: Số tiền mặt, tiền trong tài khoản đã thu được của đơn vị; Số tiền chưa thu được; Số hóa đơn, biên nhận tiền điện đã thu và chưa thu.

4. Nghiêm cấm việc bố trí một người làm đồng thời 02 nhiệm vụ trong các nhiệm vụ sau: Thu ngân viên, xóa nợ, quyết toán tiền điện.

5. Tiền điện năng tác dụng, tiền công suất phản kháng của khách hàng, tiền thuế GTGT, tiền lãi do chậm trả, tiền bồi thường thiệt hại, tiền phạt do vi phạm HĐMBĐ, phí ngừng giảm cung cấp điện phải được cung cấp đầy đủ trên Kho dữ liệu nợ tập trung của TCTDL và kết nối với các Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện để khách hàng thực hiện thanh toán thuận lợi.

Điều 3. Yêu cầu đối với công tác thu và theo dõi nợ tiền điện

1. Thuận tiện cho khách hàng thanh toán mọi lúc, mọi nơi với các hình thức thanh toán đa dạng.

2. Đầy mạnh thanh toán bằng các hình thức không dùng tiền mặt, như: Chuyển khoản, trích nợ tự động, mobile banking, Internet banking, ví điện tử, ủy nhiệm thu/Ủy nhiệm chi và thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG, Website CSKH,... Đối với các khoản nợ có giá trị thanh toán từ 20.000.000 đồng trở lên, cần làm việc với khách hàng để thực hiện thanh toán qua ngân hàng.

3. Thực hiện gửi hóa đơn tiền điện/biên nhận thanh toán đến khách hàng theo các hình thức đã thỏa thuận ngay sau khi khách hàng thanh toán đủ tiền điện ghi trên hóa đơn.

4. Quản lý chặt chẽ hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn, dữ liệu hóa đơn, bảng kê hóa đơn, tiền mặt, tiền séc và các loại chứng từ chuyển khoản như UNT, UNC, báo có, báo nợ....

5. Kiểm soát chặt chẽ việc thanh toán tiền điện của khách hàng. Phát hiện những thiếu sót trong thanh toán tiền điện và có biện pháp giải quyết triệt để với khách hàng nợ tiền điện quá thời hạn quy định.

Điều 4. Yêu cầu đối với Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện

1. Đối với tổ chức trung gian thu hộ tiền điện là Ngân hàng, thực hiện ký Hợp đồng dịch vụ thu tiền điện trong đó đảm bảo các yêu cầu sau:

a) Theo quy định của Bộ luật Dân sự, các quy định của pháp luật liên quan, Quy trình chăm sóc khách hàng và tuân thủ theo các nội dung của Phần VII. Quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện.

b) Tiền điện do khách hàng thanh toán phải được chuyển ngay vào tài khoản của Đơn vị Điện lực.

c) Trường hợp Ngân hàng hợp tác với bên thứ 3 mở điểm thu, kênh dịch vụ thu tiền mới, phải thông báo và được sự đồng ý của Đơn vị Điện lực trước khi triển khai thực hiện.

d) Đơn vị Điện lực có quyền chấm dứt Hợp đồng dịch vụ nếu phát hiện dấu hiệu Ngân hàng vi phạm các cam kết theo thỏa thuận tại Hợp đồng dịch vụ đã ký.

2. Đối với các Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện có thực hiện giao thu, thu tiền, đốc nợ và hướng theo hệ số hoàn thành công việc thì áp dụng theo hình thức hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện và thực hiện theo quy trình quản lý dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện.

3. Đối với các Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện không có hoạt động giao thu, đốc nợ thực hiện ký Hợp đồng dịch vụ thu tiền điện trong đó đảm bảo các yêu cầu sau:

a) Theo quy định của Bộ luật Dân sự, các quy định của pháp luật liên quan, Quy trình chăm sóc khách hàng và tuân thủ theo các nội dung của Phần VII. Quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện.

b) Các Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện phải có giấy phép cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán được Ngân hàng Nhà nước cấp, riêng Kho bạc và VNPost không nhất thiết phải có giấy phép này.

c) Các Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện phải cung cấp phương thức thanh toán hiện đại: Internet banking, mobile banking, ví điện tử ...và kết nối on-line với Kho nợ tập trung của các TCTDL để thực hiện các giao dịch. Khi khách hàng thanh toán thành công, thông tin thu tiền điện phải được cập nhật ngay trên Kho nợ tập trung của TCTDL với trạng thái trên Kho nợ tập trung lúc này là “chấm nợ”. Việc

quyết toán số thu được thực hiện theo ngày trên cơ sở số liệu ghi nhận trên Kho nợ tạm trung.

d) Bảo đảm thực hiện hợp đồng chỉ áp dụng bằng hình thức bảo lãnh. Bảo lãnh bảo đảm thực hiện hợp đồng là bảo lãnh vô điều kiện, không hủy ngang. Khuyến khích áp dụng cơ chế bảo lãnh tập trung tại TCTDL hoặc CTDL hạch toán độc lập với TCTDL. Giá trị bảo lãnh tối thiểu 100% giá trị thu hộ của ngày thu cao nhất trong tháng gần nhất trước khi ký hợp đồng. Trường hợp ký hợp đồng lần đầu, các TCTDL thỏa thuận với các TCTG nhưng không thấp hơn 500.000.000 đồng (năm trăm triệu đồng). Thời gian có hiệu lực của Thu bảo lãnh bằng thời hạn Hợp đồng cộng thêm 30 ngày. Trong quá trình thực hiện hợp đồng, Đơn vị Điện lực thường xuyên giám sát và yêu cầu tăng bảo lãnh tương ứng với biến động tăng thu hoặc ngắt kết nối thanh toán điện tử nếu số tiền điện Tổ chức trung gian thu được nhưng chưa chuyển cho Đơn vị Điện lực chậm ngưỡng bảo lãnh.

4. Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện phải gửi biên nhận thanh toán điện tử đối với khách hàng đã hoàn thành việc thanh toán qua các hình thức điện tử hoặc trả biên nhận thanh toán đối với khách hàng thanh toán bằng tiền mặt.

5. Trong quá trình thực hiện hợp đồng, TCTDL/CTDL/ĐL phải định kỳ tổ chức kiểm tra, rà soát dịch vụ của Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện, không giao khoán toàn bộ việc thu tiền điện cho đối tác.

Chương II. NHIỆM VỤ THU VÀ THEO DÕI NỢ

Điều 5. Nhiệm vụ của bộ phận quản lý thu tiền điện

1. Nhận dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn (nếu có), hóa đơn, bảng kê hóa đơn từ bộ phận lập và phát hành hóa đơn (có xác nhận điện tử trên hệ thống CMIS).

2. Quản lý dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn, hóa đơn, bảng kê hóa đơn, đổi chiều số liệu hóa đơn phát hành với bảng kê hóa đơn, phát hiện và báo cáo kịp thời cấp trên những sai sót.

3. Phân loại hóa đơn theo các hình thức thu đã thỏa thuận với khách hàng; Giao nhận dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn (nếu có), hóa đơn, bảng kê hóa đơn với thu ngân viên, Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện (có xác nhận). Số lượng giao/nhận còn căn cứ vào số tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng của đại lý, TCTG và các quy định cụ thể của từng đơn vị.

4. Quyết toán với thu ngân viên, Tổ chức trung gian thu hộ tiền điện về số hóa đơn đã thu và chưa thu được của khách hàng; đổi chiều số tiền đã thu được với số tiền đã nộp vào ngân hàng hoặc thu quỹ theo quy định của TCTDL.

5. Báo cáo lãnh đạo Đơn vị Điện lực về tổng số tiền thu được hàng ngày, hàng tháng, hàng năm.

6. Tiếp nhận và phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ có liên quan giải quyết kịp thời các ý kiến của bộ phận thu tiền về hoá đơn, giá bán điện, công tác thu tiền và trả lời các phản ánh của khách hàng.

Điều 6. Nhiệm vụ của bộ phận thu tiền

1. Nhận dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn (nếu có), hóa đơn, bảng kê từ bộ phận quản lý thu tiền điện (có xác nhận trên hệ thống CMIS).

2. Đổi chiều số tiền trên bảng kê với số tiền trên dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn (nếu có), hóa đơn bảo đảm sự trùng khớp với số tiền phát sinh.

3. Thu tiền điện của khách hàng theo đúng số tiền trên hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn được phép phát hành của đơn vị. Khi nhận tiền (kể cả séc chuyển khoản hoặc thanh toán qua thẻ...) giao ngay hóa đơn hoặc biên nhận thanh toán hoặc phiếu thu cho khách hàng.

4. Nộp đủ số tiền đã thu vào ngân hàng hoặc quỹ theo quy định của Đơn vị và quyết toán kịp thời số hóa đơn đã nhận thu.

Điều 7. Nhiệm vụ của bộ phận theo dõi nợ

1. Nhiệm vụ theo dõi nợ do các bộ phận kinh doanh và TCKT cùng thực hiện. Bộ phận kinh doanh có trách nhiệm theo dõi ghi nợ, chấm nợ, xoá nợ chi tiết từng khách hàng, phân loại các khoản nợ (nợ chưa đến hạn thanh toán, nợ đến hạn thanh toán, nợ đã quá hạn thanh toán, nợ khó đòi, nợ không có khả năng thu hồi), đôn đốc thu hồi nợ; Bộ phận TCKT có trách nhiệm theo dõi nợ tổng hợp, kiểm tra, đổi chiều công nợ hàng tháng, quý, năm với bộ phận kinh doanh.

2. Nhiệm vụ theo dõi nợ gồm:

a) Ghi nợ: Thực hiện theo dõi, ghi nhận nợ đối với từng khách hàng mỗi khi phát hành hóa đơn tiền điện trong suốt thời gian thực hiện HĐMBĐ.

b) Chấm nợ: Căn cứ vào thông tin thanh toán tiền điện của khách hàng, thực hiện chức năng chấm nợ trên chương trình CMIS và gửi ngay hóa đơn tiền điện cho khách hàng qua các kênh đã thỏa thuận.

c) Xoá nợ: Căn cứ số tiền của mỗi lần thanh toán so với số nợ lũy kế tại thời điểm thanh toán để xoá nợ vào đúng ngày đủ chứng từ, theo trình tự xóa nợ hóa đơn nợ cũ trước, hóa đơn nợ mới xóa nợ sau. Chứng từ xoá nợ gồm có:

- Đổi với khách hàng thanh toán tiền mặt: Bảng kê tiền có xác nhận của thủ quỹ kèm bảng kê theo dõi nợ tiền điện và giấy nộp tiền tại ngân hàng (nếu thu ngân viên nộp tiền tại ngân hàng) hoặc phiếu thu tiền (nếu thu ngân viên nộp tiền tại quỹ), hoặc bảng kê thu hộ (trường hợp thu hộ giữa các Đơn vị Điện lực).

- Đổi với khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt (tiền séc, UNT, UNC, thẻ, ATM, ví điện tử, cổng thanh toán...): Bảng kê danh sách khách hàng trả tiền bằng tiền séc, UNT, UNC, thẻ, qua máy ATM, ví điện tử, cổng thanh toán... do bộ phận TCKT lập trên hệ thống CMIS, ký xác nhận điện tử và chuyển cho bộ phận kinh doanh.

- Chứng từ đã xoá nợ được lưu đảm bảo dễ tìm, dễ đối chiếu kiểm tra. Thời gian lưu bảng kê hóa đơn, bảng kê của ngân hàng bên bán như chứng từ tài chính.

d) Theo dõi nợ phải căn cứ vào bảng kê chi tiết hóa đơn của bộ phận lập và phát hành hóa đơn đã được lãnh đạo đơn vị duyệt và chứng từ ghi tại điểm c khoản 2 của Điều này.

Chương III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN THU TIỀN ĐIỆN

Điều 8. Trình tự thực hiện thu tiền điện:

Trình tự thực hiện thu tiền điện theo lưu đồ nêu tại mục 1.1, Phụ lục I, Phần VII. Quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện.

Điều 9. Việc tổ chức thực hiện thu tiền điện phải đảm bảo

1. Thuận lợi cho khách hàng thanh toán theo mọi hình thức đã thỏa thuận với khách hàng. Khuyến khích khách hàng thanh toán bằng các hình thức không dùng tiền mặt.

2. Thời gian cho phép thu ngân viên lưu giữ dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn, hóa đơn và tiền điện tương ứng là 01 ngày; Đối với vùng sâu, vùng xa, TCTDL có thể quy định thời gian lưu giữ của thu ngân viên ≤ 03 ngày.

3. Thanh quyết toán giữa dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn (nếu có), hóa đơn với số tiền thu được theo thời gian quy định và báo cáo với lãnh đạo đơn vị những biến động bất thường.

4. Thu đúng thời gian và số lần thu trong tháng theo HĐMBĐ đã ký kết hoặc đã thỏa thuận với khách hàng.

Điều 10.Thu tiền điện

1. Thực hiện đúng nguyên tắc giao nhận dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn, hóa đơn; giao nhận tiền; phương thức và trình tự thanh toán; thời gian và địa điểm thu tiền.

2. Hỗ trợ khách hàng các thủ tục khi khách hàng có nhu cầu thay đổi hình thức thanh toán.

3. Bảo quản tiền, dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn, hóa đơn, bảng kê, các chứng từ có liên quan.

4. Giải đáp kịp thời thắc mắc của khách hàng về những nội dung đã in trên hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn như: Lịch GCS, tình trạng ghi chỉ số, chu kỳ tính toán hóa đơn, đơn giá, cách tính mức giá sinh hoạt bậc thang,...

5. Trường hợp khách hàng đến thanh toán tiền tại quầy thu của Đơn vị Điện lực nhưng hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn đang giao thu ngân viên mang đi thu chưa trả về quầy, nhân viên thu tiền tại quầy in thêm biên nhận thanh toán để thu tiền khách hàng. Bộ phận quản lý thu tiền phải thu hồi biên nhận thanh toán đã lập, đóng dấu “Đã thu tại quầy”, lưu trữ 01 năm và thực hiện hủy theo quy định.

6. Trường hợp khách hàng thanh toán trùng lặp cho một hóa đơn, tùy yêu cầu của khách hàng các Đơn vị Điện lực thực hiện triển khai một trong hai hình thức sau:

a) Hoàn trả lại tiền đã thu thừa cho khách hàng.

b) Thông báo cho khách hàng và chuyển số tiền thu thừa bù trừ cho hóa đơn phát sinh của các kỳ tiếp theo.

7. Trường hợp khách hàng thanh toán qua ngân hàng, tổ chức trung gian thu hộ tiền điện:

a) Phải bảo quản hóa đơn, dữ liệu hóa đơn, bảng kê, các chứng từ có liên quan. Thực hiện đúng trình tự, nguyên tắc giao, nhận hóa đơn, chứng từ:

- Đối với những khách hàng ký kết thanh toán bằng hình thức UNT: Sau khi tiếp nhận bảng kê và hóa đơn, dữ liệu hóa đơn, thu ngân viên (bộ phận kinh doanh) phải lập UNT và bảng kê kèm theo (theo quy định của ngân hàng), nộp cho bộ phận TCKT.

- Đối với những khách hàng thanh toán bằng séc chuyển khoản: Sau khi đã nhận séc, thu ngân viên viết bảng kê nộp séc kèm theo tờ séc nộp cho bộ phận TCKT.

- Đối với khách hàng là cơ quan, doanh nghiệp thanh toán bằng hình thức chuyển khoản, chưa thanh toán tiền điện nhưng cần có hóa đơn để làm chứng từ nộp ngân hàng, Kho bạc nhà nước, Đơn vị Điện lực có thể giao hóa đơn cho khách hàng sau khi thực hiện biên nhận đã giao hóa đơn cho khách hàng để làm cơ sở đối chứng và thu nợ.

b) Hàng ngày, bộ phận TCKT có trách nhiệm giao dịch với ngân hàng để nộp séc, UNT (nhận từ bộ phận kinh doanh) và nhận chứng từ “báo có”, sổ phụ (nhận từ ngân hàng) hoặc lấy thông tin thanh toán từ của ngân hàng qua các hình thức điện tử. Đồng thời chuyển sổ phụ hoặc sao kê tài khoản ngân hàng hoặc lập bảng kê khách hàng đã trả tiền trên hệ thống CMIS, ký xác nhận điện tử chuyển để bộ phận kinh doanh thực hiện xoá nợ.

Chương IV. QUYẾT TOÁN SỐ TIỀN PHẢI THU VÀ SỐ DỰ NỢ

Điều 11. Thực hiện quyết toán tiền điện

1. Căn cứ các loại bảng kê phát sinh nợ trong tháng thực hiện quyết toán số tiền thực thu theo từng loại phát sinh hàng ngày, hàng tháng, hàng năm.

2. Chuyển bảng kê, chứng từ thu cho bộ phận chấm xoá nợ (bộ phận kinh doanh) và bộ phận TCKT (để theo dõi).

3. Đối chiếu số tiền thu trên bảng kê với bộ phận quản lý tài khoản thu tiền điện thuộc Phòng TCKT.

4. Hàng tháng, bộ phận quyết toán tiền điện phải tính toán số tiền phải thu theo từng khoản tiền nêu ở Điều 1, Phần VII. Quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện theo công thức sau:

$$T_{PT} = D_{DK} + T_{PS}$$

Trong đó:

- T_{PT} : Tổng số tiền phải thu trong tháng
- D_{DK} : Số dư nợ đầu kỳ (dư nợ cuối kỳ của tháng trước chuyển sang tháng này).
- T_{PS} : Tổng số tiền trên các hóa đơn phát sinh trong tháng (kể cả số tiền được điều chỉnh do hủy bỏ, lập lại, truy thu và thoái hoàn hóa đơn trong tháng).

Điều 12.Đối chiếu và kiểm tra số liệu hạch toán

Hàng tháng, căn cứ vào các bảng kê hóa đơn, bảng kê hủy bỏ, lập lại, truy thu và thoái hoàn; chứng từ thu; bảng kê theo dõi nợ... bộ phận quyết toán tiền điện (bộ phận kinh doanh) của Đơn vị phải thực hiện đối chiếu và kiểm tra số liệu hạch toán các loại tiền, như: số phải thu, số thu được, số dư nợ với bộ phận quản lý thu tiền và bộ phận chấm xoá nợ của đơn vị, đảm bảo số liệu chính xác, kịp thời và khớp đúng giữa các bộ phận. Số dư nợ cuối kỳ được tính theo công thức :

$$D_{CK} = T_{PT} - T_{TD}$$

Trong đó:

- D_{CK} : Số dư cuối kỳ (cuối tháng)
- T_{PT} : Tổng số tiền phải thu trong tháng
- T_{TD} : Tổng số tiền thu được trong tháng

Điều 13.Tỷ lệ thu tiền điện

Tỷ lệ thu tiền điện hàng năm phải đạt $\geq 99,7\%$, tỷ lệ này được xác định theo công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ thu tiền điện} = T_{TD} / (D_{DK} + T_{PS} - T_{NPS7} - D_{NS})$$

Trong đó:

- T_{TD} : Tổng số tiền thu được trong kỳ tính toán
- D_{DK} : Số dư nợ đầu kỳ (dư nợ cuối kỳ trước chuyển sang kỳ này)
- T_{PS} : Tổng số tiền trên các hóa đơn phát sinh trong kỳ (kể cả số tiền được điều chỉnh do hủy bỏ, lập lại, truy thu và thoái hoàn)
- T_{NPS7} : Tổng số tiền còn nợ trên các hóa đơn phát hành của 07 (bảy) ngày cuối tháng (kể cả số tiền được điều chỉnh do hủy bỏ, lập lại, truy thu và thoái hoàn hóa đơn trong tháng), đối với tiền điện thủy nông số tiền nợ được xác định theo thời hạn thanh toán trong hợp đồng mua bán điện và không quá 120 ngày, đối với các khách hàng được hưởng chính sách “thanh toán tiền điện chậm tối đa so với thời hạn trong hợp đồng” sẽ được tính theo số ngày được chậm theo chính sách này.

- D_{NS} : Số dư nợ của các khách hàng thanh toán tiền điện từ nguồn ngân sách nhà nước được xác định bởi cơ quan có thẩm quyền do nguyên nhân bối rối ngân sách và số dư nợ bán điện cho Lào, Campuchia.

Điều 14.Tỷ lệ nợ tiền điện

Tỷ lệ nợ tiền điện hàng năm phải giảm so với năm trước và được xác định theo công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ tiền điện} = T_{NTD} / (D_{DK} + T_{PS})$$

Trong đó:

- T_{NTD} : Tổng số tiền nợ trên các hóa đơn (kể cả hóa đơn được điều chỉnh)
- D_{DK} : Số dư nợ đầu kỳ (dư nợ cuối kỳ trước chuyển sang kỳ này)
- T_{PS} : Tổng số tiền trên các hóa đơn phát sinh trong kỳ tính toán (kể cả số tiền được điều chỉnh do hủy bỏ, lập lại, truy thu và thoái hoàn)

Chương V. QUẢN LÝ HÓA ĐƠN VÀ THU, NỘP TIỀN ĐIỆN

Điều 15.Hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán

Hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán in sẵn phải được quản lý chặt chẽ như tiền mặt. Khi giao nhận dữ liệu hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn, hóa đơn, phải kiểm tra, xác nhận trên hệ thống CMIS và quyết toán số hóa đơn đã giao, số hóa đơn đã thu và số hóa đơn chưa thu.

Điều 16.Xử lý mất hóa đơn, biên nhận thanh toán

1. Người quản lý, lưu giữ trực tiếp hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn nếu để mất mà không có biên bản xác nhận chưa nộp tiền của khách hàng thì phải bồi thường số tiền bằng đúng số tiền ghi trên hóa đơn bị mất, đồng thời có trách nhiệm trình báo lãnh đạo Đơn vị và cơ quan bảo vệ pháp luật.

2. Nếu xác định được số hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn (có biên bản xác nhận chưa nộp tiền của khách hàng) bị mất mà chưa thu được tiền của khách hàng thì đơn vị làm thủ tục in lại hóa đơn biên nhận thanh toán đã mất để thu tiền. Khi thu được tiền của khách hàng, đơn vị kiểm tra và có trách nhiệm hoàn trả số tiền thu được cho người đã nộp tiền bồi thường.

Điều 17.Yêu cầu trong việc quản lý hóa đơn

1. Không thu tiền của khách hàng nếu không có hóa đơn, biên nhận thanh toán theo quy định. Phải giao hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán cho khách hàng khi khách hàng đã trả đủ tiền điện ghi trên thông báo tiền điện, hóa đơn, biên nhận thanh toán.

2. Không tự ý sửa chữa hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán. Không sử dụng hóa đơn đã thanh lý, hoặc hóa đơn, biên nhận thanh toán không phải của đơn vị phát

hành để thu. Trường hợp hóa đơn đã thanh lý nếu khách hàng đồng ý trả tiền thì sử dụng hóa đơn GTGT (không phải hóa đơn tiền điện) để thu tiền và hạch toán vào thu nhập khác theo quy định của Bộ Tài chính.

3. Không giao hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn, dữ liệu hóa đơn tiền điện cho người khác thu hộ.

4. Không sử dụng số tiền thu được vào bất cứ mục đích nào.

5. Không tự ý biên nhận tạm thu số tiền phải thu trong hóa đơn, biên nhận thanh toán tiền điện.

6. Không được lưu giữ hóa đơn, biên nhận thanh toán in sẵn, dữ liệu hóa đơn tiền điện và số tiền thu được quá thời gian quy định của TCTDL.

Điều 18. Quản lý tiền mặt

1. Thu ngân viên phải nộp hết số tiền đã thu được vào ngân hàng (hoặc quỹ của Đơn vị) theo đúng thời gian quy định của TCTDL/CTDL/ĐL.

2. Thủ quỹ (nếu có) phải nộp hết số tiền đã thu được vào ngân hàng theo quy định của TCTDL.

3. Hàng ngày bộ phận quản lý thu tiền điện phải kiểm tra, đối chiếu: Số hóa đơn đã giao (nhận), số hóa đơn đã thu, số hóa đơn chưa thu, số tiền đã nộp ngân hàng (hoặc quỹ) của từng thu ngân viên. Riêng đối với vùng sâu, vùng xa, các TCTDL có thể quy định thời gian kiểm tra, đối chiếu các số liệu trên nhưng ≤ 03 ngày.

Nếu số tiền đã nộp của thu ngân viên cộng với số tiền trên các hóa đơn chưa thu được không bằng tổng số tiền trên các hóa đơn đã giao cho thu ngân viên đi thu thì bộ phận quản lý thu tiền phải tổ chức kiểm tra ngay. Nếu nhỏ hơn số tiền trên các hóa đơn đã giao cho thu ngân viên thì thu ngân viên phải nộp đủ số tiền còn thiếu, đồng thời báo cáo lãnh đạo Đơn vị để có biện pháp chấn chỉnh và xử lý sai phạm (nếu có).

Điều 19. Trách nhiệm của lãnh đạo Đơn vị Điện lực

Hàng ngày, lãnh đạo Đơn vị phải đánh giá kết quả thu tiền điện, tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất và có ngay các biện pháp để đốc thu tiền điện cũng như xử lý kịp thời các sai phạm (nếu có). Trường hợp để xảy ra sai phạm tại đơn vị, lãnh đạo đơn vị phải chịu các hình thức kỷ luật theo quy định của pháp luật và của EVN.

Chương VI. THEO DÕI NỢ VÀ XỬ LÝ NỢ KHÓ ĐÒI

Điều 20. Trình tự thực hiện chấm nợ và xóa nợ:

Trình tự thực hiện chấm nợ và xóa nợ theo lưu đồ nêu tại mục 1.2, Phụ lục I, Phần VII. Quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện.

Điều 21. Theo dõi chấm xoá nợ

1. Hàng ngày, bộ phận theo dõi nợ thực hiện ghi nợ, chấm nợ, xoá nợ của từng khách hàng trên chương trình CMIS.

2. Hàng tháng, bộ phận theo dõi nợ thực hiện thống kê số “dư nợ, dư có” của khách hàng.

3. Quản lý chặt chẽ các chứng từ thu tiền và lưu trữ khoa học để đáp ứng kịp thời việc thanh tra, kiểm tra.

Điều 22.Thống kê số "dư nợ, dư có" của khách hàng

1. Thống kê số phát sinh nợ, số phải thu, số đã thu được, số dư nợ, số dư có của khách hàng theo từng loại phát sinh và theo từng tháng, quý, năm.

2. Đổi chiếu với bộ phận thu tiền, Phòng TCKT.

3. Liệt kê danh sách khách hàng có số “dư nợ”.

4. Liệt kê danh sách khách hàng có số “dư có” (do khách hàng chuyển tiền nhiều hơn số tiền khách hàng phải thanh toán).

5. Hàng quý, thực hiện đổi chiếu công nợ và lập biên bản xác nhận nợ đối với những khách hàng nợ ≥ 50 triệu đồng không kể kỳ hóa đơn cuối cùng của quý phát sinh nợ. Các TCTDL có thể mở rộng việc xác nhận nợ đối với các khách hàng nợ dưới 50 triệu đồng cho phù hợp với tình hình, đặc điểm của đơn vị mình.

6. Hàng năm, thực hiện kiểm kê số dư nợ theo sổ sách với số hoá đơn tồn thu và số dư nợ thực tế. Đối với từng khách hàng còn nợ tiền điện quá hạn theo thỏa thuận trong hợp đồng mua bán điện phải lập biên bản xác nhận nợ tại thời điểm 31/12.

7. Định kỳ hàng tháng, quý, năm thực hiện đổi chiếu, xác nhận công nợ theo hình thức điện tử giữa bộ phận kinh doanh (bộ phận thu ngân) và bộ phận TCKT, lập bảng cân đối công nợ theo quy định kế toán.

8. Bộ phận TCKT có trách nhiệm phối hợp với bộ phận kinh doanh kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất việc theo dõi chi tiết công nợ, tổ chức thanh tra, kiểm tra việc xác nhận nợ, đặc biệt với khách hàng nợ ≥ 02 hoá đơn.

Điều 23.Phân tích nguyên nhân số dư nợ tiền điện

1. Bộ phận theo dõi nợ lập báo cáo tình hình thanh toán và phân tích các loại thu và các loại nợ, số tiền thu được, số tiền còn nợ, nguyên nhân nợ, thời gian nợ, số lượng hóa đơn tồn (kèm theo chi tiết nợ của từng khách hàng), theo dõi các khoản nợ theo từng đối tượng nợ; phân loại các khoản nợ (nợ chưa đến hạn thanh toán, nợ đến hạn thanh toán, nợ đã quá hạn thanh toán, nợ khó đòi, nợ không có khả năng thu hồi).

2. Phân tích số dư nợ theo các tiêu chí:

a) Thời gian nợ (tuổi nợ):

- Nợ chưa đến hạn thanh toán theo HĐMBĐ.

- Nợ đến hạn thanh toán.

- Nợ đã quá hạn thanh toán: 3 tháng, 6 tháng, 1 năm, 2 năm, 3 năm ...

b) Khả năng thu hồi nợ quá hạn:

- Nợ quá hạn có khả năng thu hồi.
 - Nợ quá hạn có khả năng chuyển thành nợ khó đòi.
- c) Số nợ khó đòi. Trong đó:
- Nợ không có khả năng thanh toán, đủ hồ sơ thanh lý (có bảng kê chi tiết khách hàng).
 - Nợ dây dưa (tạm thời khoanh nợ) không đủ hồ sơ thanh lý (có bảng kê chi tiết khách hàng).
 - d) Số nợ của khách hàng thanh toán tiền điện bằng tiền ngân sách
 - e) Nợ luân chuyển tiếp tục thu vào tháng tiếp theo.
3. Tùy theo giá trị của khoản nợ, các Đơn vị Điện lực thực hiện phân công cho các cán bộ quản lý chịu trách nhiệm giám sát, quản lý nợ và tổ chức thu hồi công nợ.

Điều 24. Xử lý nợ quá hạn

1. Hàng ngày bộ phận theo dõi nợ lập danh sách khách hàng còn nợ tiền quá hạn (nếu có), thực hiện xử lý đòi nợ, làm thông báo thanh toán lần 2 (theo hình thức đã thỏa thuận trong hợp đồng) gửi khách hàng;

2. Nội dung của thông báo thanh toán tiền điện lần 2 phải bao gồm phí ngừng giảm cung cấp điện nếu khách hàng không thanh toán, khoản tiền chậm trả, tiền lãi của khoản tiền chậm trả và tiền phạt vi phạm hợp đồng mua bán điện (nếu có);

3. Tiền lãi của khoản tiền chậm trả, tiền phạt vi phạm hợp đồng được tính theo quy định của pháp luật và thỏa thuận trong hợp đồng mua bán điện;

4. Khi thu tiền phí ngừng giảm cung cấp điện, lãi của khoản tiền chậm trả, tiền phạt vi phạm hợp đồng, Đơn vị Điện lực phải gửi phiếu thu cho khách hàng và hạch toán vào thu nhập khác của Đơn vị;

5. Trường hợp khách hàng nợ trên 10.000 đồng và đã thông báo hai (02) lần mà sau thời hạn theo quy định mà khách hàng vẫn không thanh toán các khoản tiền theo khoản 2 Điều này, bộ phận xử lý đòi nợ báo cáo lãnh đạo đơn vị, chuyển danh sách khách hàng đến bộ phận chức năng để thực hiện trình tự tạm ngừng cấp điện theo quy định;

6. Trường hợp khách hàng có đề nghị lùi ngày thanh toán và được Đơn vị Điện lực chấp thuận, nếu quá thời hạn đã thỏa thuận mà khách hàng chưa thanh toán xong các khoản nợ bao gồm: tiền chậm trả, tiền lãi của khoản tiền chậm trả, tiền phạt vi phạm hợp đồng (nếu có), thì bộ phận xử lý đòi nợ báo cáo lãnh đạo đơn vị, chuyển danh sách khách hàng đến bộ phận chức năng để thực hiện trình tự tạm ngừng cấp điện theo quy định;

Điều 25. Xử lý nợ tiền điện khó đòi

1. Trình tự thực hiện xử lý tiền điện khó đòi: theo lưu đồ nêu tại mục 1.3, Phụ lục I, Phần VII. Quy trình thu và theo dõi nợ tiền điện.

2. Các trường hợp nợ khó đòi của các khách hàng nợ ≥ 5 triệu đồng phải khởi kiện ra tòa án để thu hồi công nợ. Yêu cầu nợ khó đòi năm sau phải giảm so với năm trước.

3. Căn cứ xác định khoản nợ phải thu khó đòi:

a) Nợ tiền điện phải thu đã quá thời hạn thanh toán từ 06 tháng trở lên (tính theo thời hạn thanh toán thỏa thuận trong HĐMBĐ hoặc các cam kết nợ khác, không tính đến thời gian gia hạn trả nợ giữa các bên), Đơn vị Điện lực đã gửi đối chiếu xác nhận nợ hoặc đôn đốc thanh toán nhưng vẫn chưa thu hồi được nợ.

b) Nợ tiền điện phải thu chưa đến hạn thanh toán nhưng có các bằng chứng xác định đối tượng nợ có khả năng không trả được nợ đúng hạn: i) Đối tượng nợ là các tổ chức kinh tế đã phá sản, đã mở thủ tục phá sản, đã trốn khỏi địa điểm kinh doanh. Đối tượng nợ là cá nhân đang bị các cơ quan pháp luật truy tố, giam giữ, xét xử hoặc đang thi hành án hoặc đang mắc bệnh hiểm nghèo (có xác nhận của bệnh viện) hoặc đã chết; ii) Đã yêu cầu thi hành án nhưng không thể thực hiện được do đối tượng nợ bỏ trốn khỏi nơi cư trú; iii) Đã khởi kiện đòi nợ nhưng bị đình chỉ giải quyết vụ án.

4. Trích lập dự phòng các khoản nợ tiền điện phải thu khó đòi:

a) Điều kiện để trích lập dự phòng:

- Khoản nợ tiền điện phải có chứng từ gốc chứng minh số tiền đối tượng nợ chưa trả, bao gồm: hóa đơn tiền điện, HĐMBĐ, cam kết nợ; Biên bản chấm dứt hợp đồng (nếu có);

- Đối chiếu công nợ (trường hợp không có đối chiếu công nợ thì phải có văn bản đề nghị đối chiếu xác nhận công nợ hoặc văn bản đòi nợ do Đơn vị Điện lực gửi có dấu bưu điện hoặc xác nhận của đơn vị chuyển phát);

- Bảng kê công nợ;

- Các chứng từ khác có liên quan (nếu có).

- Các khoản nợ tiền điện không đủ điều kiện trên phải xử lý như một khoản tồn thất.

b) Mức trích lập dự phòng:

- Trên cơ sở phân tích nợ theo các đối tượng tại điểm a khoản 3 Điều này, sau khi đã thực hiện mọi biện pháp thu hồi nợ vẫn không thu được thì Đơn vị Điện lực thực hiện việc trích lập dự phòng với các khoản nợ phải thu quá hạn. Đối với các khoản nợ phải thu chưa đến thời hạn thanh toán theo điểm b, khoản 3 Điều này thì Đơn vị Điện lực tự dự kiến mức tồn thất không thu hồi được (tối đa bằng giá trị khoản nợ đang theo dõi trên sổ kế toán) để trích lập dự phòng.

- Mức trích lập dự phòng theo thời gian nợ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

5. Xử lý tài chính các khoản nợ tiền điện phải thu không có khả năng thu hồi:

a) Nợ tiền điện phải thu không có khả năng thu hồi: Là các khoản nợ phải thu đã quá thời hạn thanh toán theo HĐMBĐ hoặc chưa đến thời hạn thanh toán thuộc một trong những trường hợp sau:

- Đối tượng nợ là doanh nghiệp, tổ chức đã hoàn thành việc phá sản theo quy định của pháp luật.

- Đối tượng nợ là doanh nghiệp, tổ chức đã ngừng hoạt động hoặc giải thể.

- Đối tượng nợ đã được cơ quan có thẩm quyền quyết định cho xóa nợ theo quy định của pháp luật.

- Đối tượng nợ là cá nhân đã chết hoặc đang bị các cơ quan pháp luật truy tố, giam giữ, xét xử, đang thi hành án.

- Khoản chênh lệch còn lại của các khoản nợ không thu hồi được sau khi đã xử lý trách nhiệm cá nhân, tập thể phải bồi thường vật chất.

b) Điều kiện để xử lý tài chính:

Nợ tiền điện phải thu không có khả năng thu hồi quy định tại điểm a khoản 4 Điều này khi có đủ các tài liệu chứng minh, cụ thể như sau:

- Sổ kê toán, chứng từ, tài liệu chứng minh khoản nợ tiền điện chưa thu hồi được đến thời điểm xử lý nợ như: HĐMBĐ; các cam kết nợ; biên bản chấm dứt hợp đồng (nếu có); đối chiếu công nợ (nếu có); văn bản đề nghị đối chiếu công nợ hoặc văn bản đòi nợ do Đơn vị Điện lực đã gửi (có dấu bưu điện hoặc xác nhận của đơn vị chuyển phát); bảng kê công nợ và các chứng từ khác có liên quan.

- Trường hợp đối với tổ chức kinh tế:

+ Đối tượng nợ đã phá sản: có quyết định của Tòa án tuyên bố phá sản doanh nghiệp theo Luật phá sản.

+ Đối tượng nợ đã ngừng hoạt động, giải thể: có văn bản xác nhận hoặc thông báo bằng văn bản/thông báo trên trang điện tử chính thức của cơ quan quyết định thành lập doanh nghiệp hoặc tổ chức đăng ký kinh doanh hoặc cơ quan thuế quản lý trực tiếp về việc doanh nghiệp, tổ chức đã ngừng hoạt động hoặc giải thể;

+ Khoản nợ đã được Đơn vị Điện lực khởi kiện ra Tòa án theo quy định, có bản án, quyết định của Tòa án và có ý kiến xác nhận của cơ quan thi hành án về việc đối tượng nợ không có tài sản để thi hành án.

+ Đối với khoản nợ phải thu nhưng đối tượng nợ đã được cơ quan có thẩm quyền quyết định cho xóa nợ theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp đối với cá nhân:

+ Giấy chứng tử (bản sao chứng thực hoặc bản sao từ sổ gốc) hoặc xác nhận của chính quyền địa phương đối với đối tượng nợ đã chết.

+ Lệnh truy nã; hoặc xác nhận của cơ quan pháp luật đối với đối tượng nợ đã bỏ trốn, đang bị truy tố hoặc đang thi hành án.

- Các hồ sơ, tài liệu chứng minh khoản nợ phải thu đã được trích lập 100% dự phòng mà sau 03 năm tính từ thời điểm Đơn vị Điện lực trích lập đủ 100% dự phòng mà vẫn chưa thu hồi được nợ.

c) Xử lý tài chính:

- Các khoản nợ tiền điện phải thu không có khả năng thu hồi được xử lý theo thứ tự sau đây:

- + Đơn vị Điện lực xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm của tập thể, cá nhân và yêu cầu tập thể, cá nhân bồi thường theo quy định của pháp luật;

- + Dùng nguồn dự phòng các khoản nợ phải thu khó đòi để bù đắp;

- + Hạch toán vào chi phí quản lý doanh nghiệp của đơn vị.

- Các khoản nợ tiền điện phải thu không có khả năng thu hồi sau khi đã có quyết định xử lý theo quy định trên, Đơn vị Điện lực phải theo dõi, quản lý trong thời hạn tối thiểu là 10 năm kể từ ngày thực hiện xử lý và tiếp tục có các biện pháp để thu hồi nợ. Nếu thu hồi được nợ thì số tiền thu hồi sau khi trừ các chi phí có liên quan đến việc thu hồi nợ, Đơn vị Điện lực hạch toán vào thu nhập của đơn vị.

d) Khi xử lý khoản nợ tiền điện phải thu không có khả năng thu hồi phải lập hồ sơ sau:

- Biên bản của Hội đồng xử lý nợ của Đơn vị Điện lực. Trong đó ghi rõ giá trị của từng khoản nợ tiền điện phải thu, giá trị nợ đã thu hồi được, giá trị thiệt hại thực tế (sau khi đã trừ đi các khoản thu hồi được).

- Bảng kê chi tiết các khoản nợ tiền điện phải thu đã xóa để làm căn cứ hạch toán. Số kê toán, chứng từ, tài liệu chứng minh khoản nợ tiền điện chưa thu hồi được, đến thời điểm xử lý nợ Đơn vị Điện lực đang hạch toán nợ phải thu trên sổ kê toán của đơn vị.

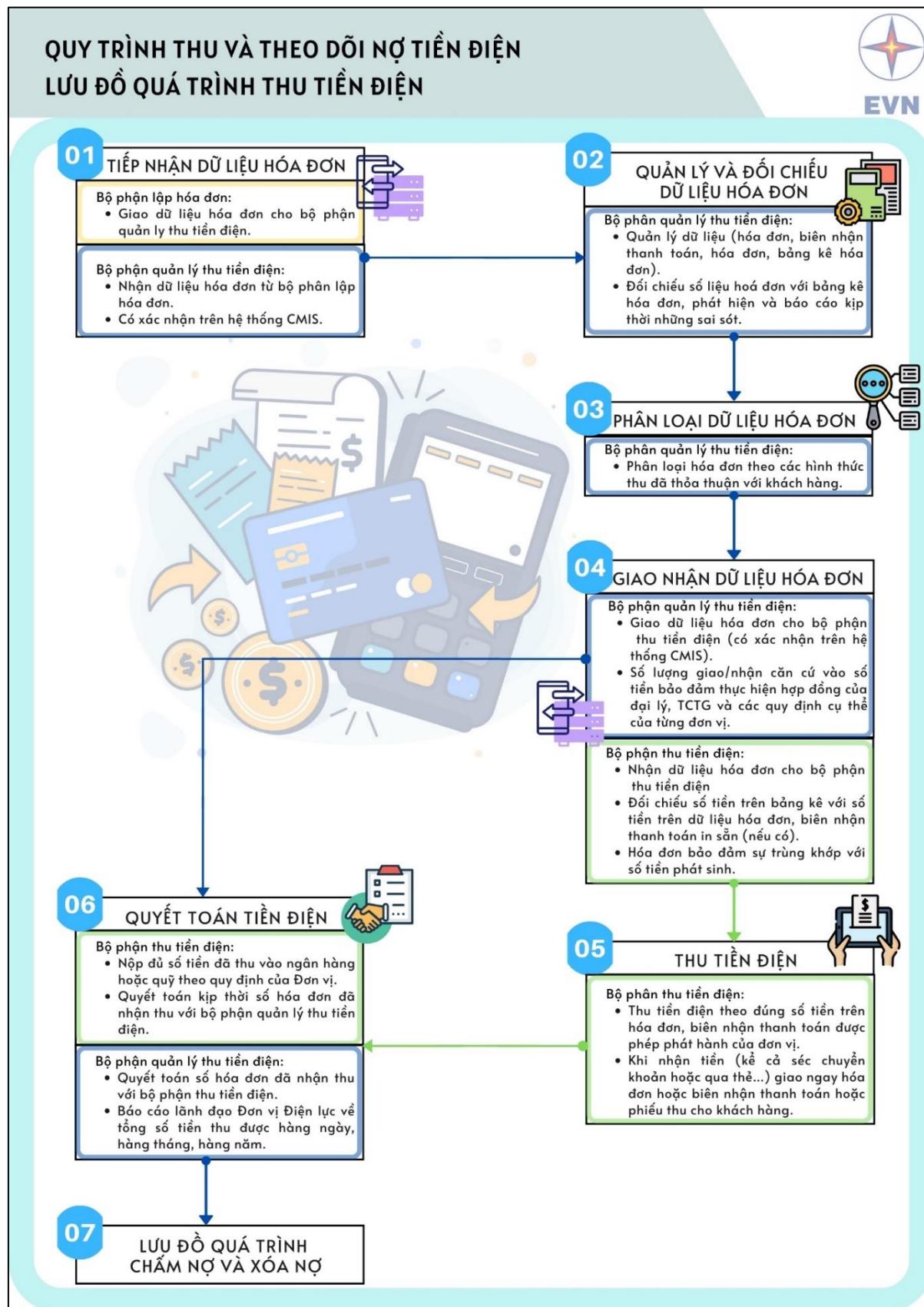
- Các hồ sơ, tài liệu liên quan đến việc thực hiện trích lập dự phòng liên quan đến các khoản nợ tiền điện phải thu không có khả năng thu hồi.

e) Phân cấp xử lý khoản nợ tiền điện không có khả năng thu hồi

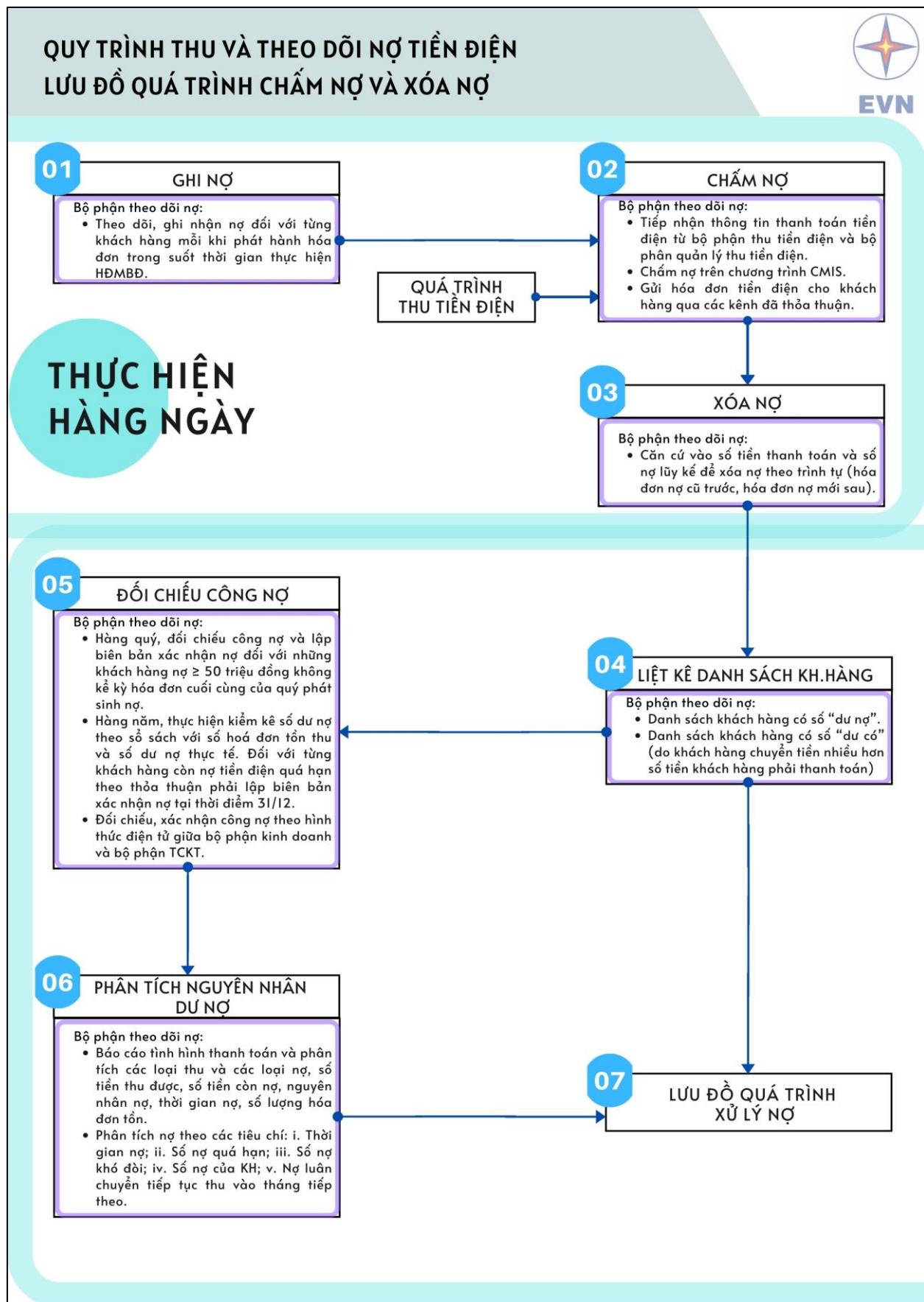
6. Việc phân cấp xử lý các khoản nợ tiền điện không có khả năng thu hồi được thực hiện theo phân cấp hoặc ủy quyền ký kết HĐMBĐ.

Phụ lục I. CÁC LUU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH THU VÀ THEO DÕI NỢ TIỀN ĐIỆN

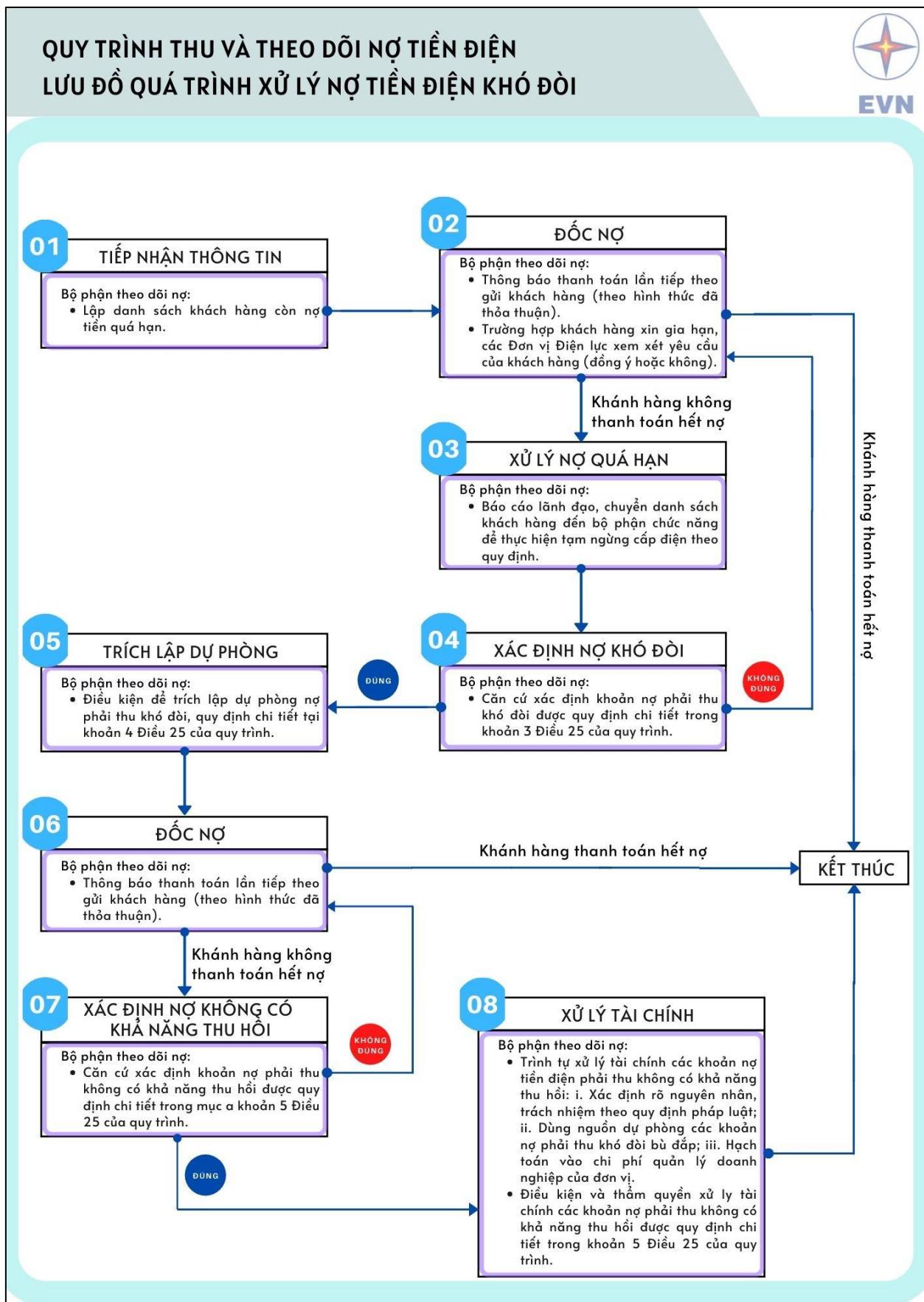
1.1. Lưu đồ quá trình thu tiền điện



1.2. Lưu đồ quá trình chấm nợ và xóa nợ



1.3. Lưu đồ quá trình xử lý nợ tiền điện khó đòi



**Phụ lục II. MẪU HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THU HỘ TIỀN ĐIỆN
QUA KÊNH THANH TOÁN
CỘNG HÒA XÃ HỘI VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

THU HỘ TIỀN ĐIỆN QUA KÊNH THANH TOÁN CỦA

(Mẫu áp dụng đối với các Tổ chức trung gian thanh toán)

Số: _____/20..../HĐ-

- Căn cứ Bộ luật Dân sự ngày 24 tháng 11 năm 2015;
- Căn cứ Luật Thương mại ngày 14 tháng 6 năm 2005;
- Căn cứ Luật Điện lực ngày 03 tháng 12 năm 2004; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực ngày 20 tháng 11 năm 2012;
- Căn cứ Luật Giao dịch điện tử năm 2005;
- Căn cứ Nghị định số 51/2010/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2010 của Chính phủ quy định về hóa đơn bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ;
- Căn cứ Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11 tháng 12 năm 2014 của Ngân hàng nhà nước hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán;
- Căn cứ Thông tư số 20/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Ngân hàng nhà nước sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán;
- Căn cứ vào nhu cầu phát triển sản phẩm dịch vụ và khả năng hợp tác của các bên.
- Hôm nay, ngày.....tháng.....năm....., tại, chúng tôi gồm có:

**I. BÊN THUÊ DỊCH VỤ: TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC.../CÔNG TY TNHH
MTV ĐIỆN LỰC (sau đây gọi tắt là Bên A)**

Địa chỉ.....

Số điện thoại:..... Số Fax:..... Email:.....

Tài khoản số: tại Ngân hàng.....

Mã số thuế:.....

Đại diện là ông (bà):..... Chức vụ:.....

Công ty Điện lực (*trong trường hợp TCT ủy quyền CTDL ký hợp đồng*).....

Theo văn bản ủy quyền số:.....ngày.....

Địa chỉ.....
 Số điện thoại:..... Số Fax:..... Email:.....
 Tài khoản số: tại Ngân hàng.....
 Mã số thuế:.....

II. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ:..... (sau đây gọi tắt là Bên B)

Địa chỉ giao dịch.....
 Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanhdocấp ngày

Số điện thoại:.....Số Fax:.....
 Mã số thuế:.....
 Tài khoản số:tại Ngân hàng:.....
 Đại diện là ông (bà):Chức vụ:.....
 Theo văn bản ủy quyềnngày.....

Cùng thống nhất ký kết Hợp đồng cung cấp dịch vụ thu hộ tiền điện (sau đây gọi là Hợp đồng) với các điều khoản như sau:

Điều 1. Đối tượng Hợp đồng

Bên A đồng ý thuê, Bên B đồng ý cung cấp dịch vụ thu tiền điện (bao gồm tiền điện và các khoản thu khác liên quan như chi phí đóng, cắt điện, chi phí sau công tơ....nếu có) cho khách hàng thông qua kênh thu hộ của Bên B [quy định chi tiết kênh thu hộ của B], thực hiện nộp tiền điện, thanh quyết toán hóa đơn/biên nhận thanh toán tiền điện liên quan do Bên A cung cấp tại địa bàn..... (Sau đây gọi tắt là Dịch vụ thu hộ tiền điện).

Điều 2. Biện pháp bảo đảm thực hiện Hợp đồng

1. Trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày ký Hợp đồng, Bên B có trách nhiệm nộp cho Bên A bảo lãnh bảo đảm thực hiện Hợp đồng. Thư bảo lãnh phải là thanh toán vô điều kiện, không hủy ngang theo mẫu quy định tại Phụ lục 1 của Hợp đồng này.

2. Giá trị bảo lãnh bằng:.....(Bằng chữ và bằng số).

Giá trị bảo lãnh được xác định bằng: i) Tối thiểu 100% giá trị ngày thu cao nhất của bên B trong tháng gần nhất trước khi ký hợp đồng; ii) Do hai bên tự thỏa thuận trong trường hợp ký hợp đồng lần đầu nhưng không thấp hơn 500.000.000 đồng (năm trăm triệu đồng).

3. Thời gian có hiệu lực của Thư bảo lãnh: Bằng thời hạn Hợp đồng cộng thêm 30 ngày.
4. Ngân hàng bảo lãnh phải là Ngân hàng có uy tín trên lãnh thổ Việt Nam.
5. Khi kết quả thu thực tế của Bên B trong quá trình thực hiện Hợp đồng thay đổi trên 30% so với căn cứ xác định giá trị bảo lãnh, hai bên có thể thỏa thuận lại giá trị bảo lãnh nhưng vẫn phải đảm bảo các nguyên tắc trên đây.

Điều 3. Thời hạn Hợp đồng

1. Trừ trường hợp chấm dứt trước thời hạn, Hợp đồng này có thời hạn một năm kể từ ngày ký.
2. Hợp đồng này có thể được gia hạn một hoặc nhiều lần, nhưng mỗi lần gia hạn không quá 01 năm, với điều kiện Bên B phải nộp cho Bên A chứng thư bảo lãnh ngân hàng theo quy định tại Điều 2 của Hợp đồng này chậm nhất vào ngày hết hạn Hợp đồng theo quy định tại khoản 1 Điều này. Thời gian có hiệu lực của Bảo lãnh bảo đảm thực hiện hợp đồng tối thiểu phải bằng thời gian gia hạn hợp đồng cộng thêm 30 ngày.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

1. Quyền của Bên A.
 - a) Yêu cầu Bên B chấp hành đúng những quy định trong quy trình quản lý vận hành và kinh doanh điện năng của Bên A.
 - b) Yêu cầu Bên B thực hiện các công việc dịch vụ thỏa thuận tại Điều 1 của Hợp đồng này đảm bảo chất lượng, số lượng, đúng theo thời hạn, địa điểm, quy trình, quy định của Bên A và thỏa thuận khác.
 - c) Kiểm tra, giám sát Bên B trong việc thực hiện các điều khoản đã thỏa thuận trong Hợp đồng này.
 - d) Được quyền yêu cầu ngân hàng bảo lãnh thay Bên B thanh toán cho Bên A trong các trường hợp sau:
 - Số tiền khách hàng đã thanh toán tiền điện qua kênh thanh toán của Bên B nhưng Bên B không xác nhận trạng thái đã thanh toán trong dữ liệu thu hộ tiền điện của Bên A và không chuyển trả cho bên A;
 - Số tiền khách hàng đã thanh toán tiền điện qua kênh thanh toán của Bên B, được Bên B xác nhận trạng thái đã thanh toán trong dữ liệu thu hộ tiền điện của Bên A nhưng chưa chuyển cho bên A theo thời hạn quy định tại khoản 2 điều 7 của hợp đồng này;
 - Tiền bồi thường và phạt vi phạm nghĩa vụ hợp đồng trong trường hợp Bên B có hành vi vi phạm các nghĩa vụ của Bên B theo quy định tại Hợp đồng này;
 - Các nghĩa vụ thanh toán khác của bên B.
 - e) Được hưởng các quyền lợi hợp pháp do hoạt động của Bên B mang lại khi Bên B thực hiện Hợp đồng này.
 - f) Đơn phương chấm dứt, yêu cầu bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm Hợp đồng trong trường hợp bên B vi phạm nghĩa vụ của Hợp đồng.
 - g) Không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến tính pháp lý cũng như bồi thường theo quy định của pháp luật đối với thiệt hại phát sinh do lỗi của Bên B trong việc sử dụng chức năng thu hộ tiền điện cài đặt trên điện thoại hoặc thiết bị viễn thông khác của khách hàng để sao chép, truy cập các thông tin thanh toán, tài khoản của khách hàng một cách bất hợp pháp nhằm mục đích trực lợi phục vụ các yêu cầu riêng của Bên B hoặc của Bên thứ ba.
2. Nghĩa vụ của Bên A

- a) Quản trị cơ sở dữ liệu khách hàng nợ tiền điện, cung cấp thông tin và đảm bảo tính chính xác của các thông tin về khách hàng.
- b) Đầu tư các trang thiết bị công nghệ cần thiết nhằm đảm bảo các cổng kết nối với Bên B, đường mạng phía Bên A hoạt động thông suốt và an toàn.
- c) Chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của khách hàng liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng mua bán điện đã ký với khách hàng sử dụng điện theo thỏa thuận trách nhiệm tại Phụ lục 2 của Hợp đồng này.
- d) Thực hiện đối soát thu hộ tiền điện theo quy định tại điều 7 của hợp đồng này và phối hợp bên B xử lý khi có sai lệch dữ liệu.
- e) Có thông báo rõ ràng về việc Bên B cung cấp dịch vụ thu hộ tiền điện cho Bên A tại trụ sở Bên A [và các đơn vị trực thuộc phạm vi quản lý của Bên A], trang tin điện tử hay các sự kiện quảng bá dịch vụ thu hộ của Bên A.
- f) Chịu trách nhiệm về tính chính xác mọi thông tin từ hệ thống thông tin dữ liệu cung cấp cho Bên B để thực hiện việc thu hộ tiền điện.
- g) Phối hợp với Bên B thực hiện kiểm tra, kiểm soát theo định kỳ dịch vụ và các hình thức thu hộ tiền điện mà Bên B đang áp dụng để đảm bảo rằng việc tổ chức thu hộ của Bên B tuân thủ đúng các quy định theo Hợp đồng này.
- h) Ủy quyền cho Bên B phát hành phiếu thu/biên nhận cho khách hàng khi có các khoản thu liên quan tới chi phí đóng tiền điện do chậm thanh toán hoặc các khoản thu khác của khách hàng (nếu có) ngoài tiền điện.
- i) Chịu trách nhiệm thanh toán phí dịch vụ thu hộ cho Bên B theo quy định tại Điều 6 Hợp đồng này.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

1. Quyền của Bên B

- a) Yêu cầu Bên A cung cấp thông tin, cho phép truy cập vào hệ thống cơ sở dữ liệu nợ của khách hàng sử dụng điện để thực hiện các nội dung công việc đã thỏa thuận tại Điều 1 Hợp đồng này sau khi Bên B nộp bảo lãnh bảo đảm thực hiện hợp đồng thỏa mãn các điều kiện tại Điều 2, Điều 3 Hợp đồng này cho Bên A.
- b) Yêu cầu Bên A thanh toán phí thu hộ theo kết quả hoàn thành thực tế công việc dịch vụ thỏa thuận tại Điều 6 của Hợp đồng này.
- c) Đơn phương chấm dứt Hợp đồng và yêu cầu bồi thường thiệt hại, phạt vi phạm hợp đồng theo quy định trong Hợp đồng này trong trường hợp Bên A vi phạm nghĩa vụ trong Hợp đồng.
- d) Khai thác hệ thống dữ liệu nợ tiền điện của khách hàng của Bên A theo Phụ lục 2 của Hợp đồng này.
- e) Đưa ứng dụng nhãn hiệu của Bên A trong quá trình thực hiện các dịch vụ nêu tại Điều 1 của Hợp đồng này.

2. Nghĩa vụ của Bên B

- a) Đầu tư các trang thiết bị công nghệ cần thiết nhằm kết nối đường truyền dữ liệu đến Bên A để triển khai dịch vụ thu tiền điện, quản lý và theo dõi, đảm bảo hoạt động thông suốt của các thiết bị mạng kết nối; Xây dựng chương trình thu hộ tiền điện để kết nối dữ liệu thu hộ tiền điện của Bên A với cổng thanh toán của Bên B.
- b) Cung cấp Bảo lãnh thực hiện Hợp đồng theo quy định tại Điều 2, Điều 3 Hợp đồng này.
- c) Thông báo công khai về việc Bên B cung cấp dịch vụ thu hộ tiền điện cho Bên A tại các nơi giao dịch, các kênh thông tin của Bên B.
- d) Hướng dẫn khách hàng cách thức thực hiện thanh toán tiền điện qua kênh thanh toán của bên B. Khi khách hàng thanh toán, không yêu cầu xuất trình chứng minh nhân dân, hộ chiếu, hoặc các giấy tờ tùy thân khác; không phân biệt và không thu thêm phí thu hộ hoặc phí chuyển tiền đối với khách hàng sử dụng dịch vụ thu tiền điện qua các điểm giao dịch, kênh thanh toán của Bên B (*trừ trường hợp khách hàng đồng ý hoặc ký hợp đồng với Bên B về việc đóng ý trả thêm các phí này*).
- e) Cung cấp phiếu thu (bản giấy hoặc bản điện tử tùy vào tính chất của giao dịch được thực hiện) cho khách hàng. Nội dung phiếu thu phải được thống nhất với Bên A và được ghi nhận là một phụ lục của Hợp đồng này.
- f) Cập nhật trạng thái hóa đơn đã được thanh toán trong dữ liệu thu hộ tiền điện của Bên A khi khách hàng thanh toán thành công; thông báo xác nhận việc thanh toán thành công cho khách hàng qua các kênh thông tin của bên B (tin nhắn SMS, email hoặc các hình thức khác do Bên B thỏa thuận với khách hàng), nội dung thông báo phải được thống nhất với Bên A và được ghi nhận là một phụ lục của Hợp đồng này.
- g) Cung cấp cho Bên A file dữ liệu đối soát các giao dịch thanh toán tiền điện khách hàng đã thực hiện qua kênh giao dịch thanh toán của Bên B theo quy định tại Điều 7 của Hợp đồng này.
- h) Chuyển tiền điện thu hộ Bên A vào các tài khoản hợp pháp của Bên B trong thời gian chưa chuyển cho Bên A. Không sử dụng tiền thu hộ vào bất kỳ mục đích nào khác ngoài thanh toán cho Bên A hoặc hoàn tiền cho khách hàng sử dụng dịch vụ khi được yêu cầu theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.
- i) Thanh toán tiền điện thu hộ cho Bên A theo quy định tại Điều 7 Hợp đồng này.
- j) Tiếp nhận để chuyển các yêu cầu đối soát về các bộ phận kỹ thuật của hai bên cho việc xử lý nếu có vướng mắc phát sinh.
- k) Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại thắc mắc của khách hàng theo thỏa thuận trách nhiệm quy định tại Phụ lục 2 của Hợp đồng này.
- l) Đăng ký với bên A các kênh thanh toán, điểm thu tiền điện của bên B. Thực hiện kiểm tra, kiểm soát định kỳ hàng quý/06 tháng các điểm thu hoặc đại lý thu do Bên B quản lý để bảo đảm việc tuân thủ đúng quy định của Bên A về chất lượng dịch vụ khách hàng và công tác quản lý, giao nhận chứng từ phiếu thu với khách hàng. Thông báo cho Bên A khi có thay đổi kênh thanh toán, điểm thu tiền điện để phối hợp kiểm tra.

- m) Phối hợp với Bên A khi Bên A có yêu cầu kiểm tra, kiểm soát hoạt động thu hộ tiền điện theo kênh thanh toán của Bên B để đảm bảo rằng việc tổ chức thu hộ của Bên B tuân thủ đúng các quy định theo Hợp đồng.
- n) Tuân thủ đúng quy định của Bên A về chất lượng dịch vụ khách hàng và các điều khoản khác quy định tại Hợp đồng này trong việc thu hộ tiền điện.
- o) Không ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Bên B trong Hợp đồng này nếu chưa được sự đồng ý của Bên A;
- p) Không cung cấp thông tin khách hàng cho bên thứ ba khi chưa được sự chấp thuận của Bên A.
- q) Ứng dụng nhãn hiệu của Bên A chỉ cho hoạt động cung cấp các dịch vụ nêu tại Điều 1 Hợp đồng này. Khi ứng dụng nhãn hiệu của Bên A, Bên B có trách nhiệm đảm bảo tính thống nhất và toàn vẹn về thiết kế của nhãn hiệu, không được sử dụng toàn bộ, một phần hoặc thành tố trong nhãn hiệu của Bên A để xây dựng nhãn hiệu riêng hoặc để cạnh tranh không lành mạnh.
- r) Cung cấp báo cáo tài chính hàng năm cho Bên A trong thời gian thực hiện hợp đồng;
- s) Chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định của pháp luật nếu có thiệt hại phát sinh do lỗi của Bên B trong trường hợp vi phạm các quy định của pháp luật về quản lý và sử dụng chứng từ, phiếu thu hoặc thu tiền cho khách hàng nhưng không thực hiện chuyển tiền vào tài khoản của Bên A hoặc không cập nhật trạng thái hóa đơn đã được thanh toán trong dữ liệu thu hộ tiền điện của Bên A hoặc tiết lộ bí mật thông tin của Bên A, của khách hàng mà không được sự đồng ý của bên A.

Điều 6. Phí dịch vụ thu hộ và phương thức thanh toán phí

1. Phí dịch vụ thu hộ (chưa bao gồm thuế VAT) mà Bên A áp dụng cho lượng hóa đơn thu được hàng tháng của Bên B như sau:
 - a) Khi khách hàng thanh toán qua kênh thanh toán của Bên B¹:
 - Hình thức trực tiếp bằng tiền mặt: đồng/hoa đơn.
 - Hình thức điện tử: đồng/hoa đơn.
 - b) Phí thu hộ trong tháng = Số lượng hóa đơn thu hộ trong tháng x Đơn giá.
 - c) Phí dịch vụ thu hộ tiền điện của mỗi tháng được hai bên đối chiếu, xác nhận bằng biên bản trong vòng ...(*nhưng không quá 05 ngày*) từ ngày đầu tiên của tháng sau. Sau khi hoàn thành đối chiếu phí dịch vụ thu hộ tiền điện và Bên A nhận đủ hồ sơ thanh toán, Bên A sẽ thực hiện chuyển tiền phí dịch vụ vào tài khoản Bên B.

¹ Các Tổng công ty quyết định mức chi phí dịch vụ thu hộ cho từng loại hình thanh toán.

d) Trường hợp một trong hai bên muốn thay đổi về mức phí dịch vụ, thì phải thông báo với bên kia bằng văn bản trước 01 (một) tháng và chỉ được thay đổi mức phí khi có sự đồng ý của cả hai bên.

2. Thanh toán

a) Hồ sơ đề nghị thanh toán phí thu hộ:

- Giấy đề nghị thanh toán;

- Biên bản xác nhận khôi lượng hóa đơn thanh toán trong tháng (kèm theo bảng kê số lượng hóa đơn thu theo từng ngày đã được hai bên đối chiếu) trong thời hạn 05 ngày đầu tiên của tháng liền sau đó;

- Hóa đơn GTGT.

b) Phương thức thanh toán: Phí dịch vụ thu hộ tiền điện hàng tháng được Bên A chuyển vào TK của Bên B trong vòng 07 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ hồ sơ đề nghị thanh toán của Bên B.

c) Thông tin tài khoản của Bên B để nhận phí thu hộ:

- Ngân hàng:.....

- Số tài khoản:

- Tên đơn vị thụ hưởng:

Điều 7. Phương thức thanh toán tiền điện thu hộ

1. Cập nhật và đối soát số liệu thu hộ

a) Giải thích từ ngữ

- Một ngày bắt đầu lúc 0 giờ và kết thúc lúc 24 giờ.

- Ngày làm việc: là ngày theo Dương lịch, không bao gồm các ngày thứ bảy, chủ nhật và các ngày nghỉ theo quy định pháp luật của Việt Nam.

- Ngày thực hiện đối soát: Là ngày làm việc *đầu tiên sau ngày phát sinh giao dịch (ngày n+1)/ngày làm việc phát sinh giao dịch (ngày n)*, bao gồm cả các giao dịch phát sinh trong ngày nghỉ, ngày lễ xen giữa ngày n và (ngày n+1)/trước ngày n.

b) Thời gian chốt dữ liệu thu hộ trên hệ thống

- Ngày làm việc: Chốt dữ liệu chấm nợ vào lúc 11 giờ 00 và 16 giờ 30 hàng ngày, kết chuyển dữ liệu qua ngày làm việc mới vào lúc 16 giờ 30 hàng ngày.

- Ngày thứ 7 (không trùng với ngày nghỉ lễ): Chốt và kết chuyển dữ liệu chấm nợ qua ngày làm việc kế tiếp vào lúc 11 giờ 30. Nếu ngày thứ 7 trùng với ngày nghỉ lễ thì kết chuyển dữ liệu 16 giờ 30 của ngày làm việc trước ngày nghỉ lễ qua ngày làm việc mới.

- Ngày cuối cùng của tháng, không phân biệt ngày thứ bảy hoặc chủ nhật (chỉ trừ ngày nghỉ lễ theo quy định của Nhà nước): Chốt và kết dữ liệu chuyển ngày làm việc mới lúc 24 giờ. Nếu ngày cuối cùng của tháng trùng với ngày nghỉ lễ thì kết chuyển dữ liệu vào lúc 24 giờ của ngày trước ngày nghỉ lễ.

c) Ghi nhận trạng thái thanh toán thành công

Khi khách hàng thực hiện thanh toán tiền điện thành công tại các điểm giao dịch/kênh thanh toán điện tử của Bên B, trạng thái hóa đơn đã được thanh toán phải được cập nhật tức thì trong dữ liệu thu hộ tiền điện của Bên A thông qua chương trình thu hộ tiền điện của Bên B. Đồng thời, Bên A phải đảm bảo rằng trạng thái hóa đơn đã được thanh toán tại các điểm giao dịch/các kênh thanh toán điện tử của Bên B được ghi nhận tức thì trong dữ liệu thu hộ tiền điện của Bên A.

d) Đổi soát số liệu thu hộ

Trong ngày làm việc $(n+1)/n$, Bên B phải gửi file đổi soát cho Bên A vào [(trước thời điểm Bên B phải thực hiện chuyển tiền vào tài khoản của Bên A, đảm bảo Bên A có đủ thời gian để thực hiện đổi soát và Bên B chuyển tiền)]. Hai bên phải tổ chức đổi chiều tổng số tiền, tổng số hóa đơn thu được trong ngày làm việc n có thống kê theo từng ngân hàng làm cơ sở so sánh đổi chiều số tiền vào tài khoản của Bên A trong ngày.

2. Phương thức thanh toán tiền điện thu hộ

- a) Tiền thu trong dịch vụ thu tiền điện do khách hàng trả cho Bên A qua kênh thanh toán của Bên B ngày n, được Bên B chuyển vào tài khoản của Bên A trước giờ ngày $(n+1)/n$ và trong trường hợp quy định tại mục b sau đây.
- b) Tổng giá trị thu hộ mà bên B chưa chuyển trả cho bên A không được vượt quá giá trị bảo lãnh quy định tại Điều 2 Hợp đồng này. Trường hợp tổng giá trị thu hộ của Bên B đạt các mức 80%, 95% và 100%:
 - Đạt 80% giá trị bảo lãnh, Bên A thông báo², Bên B tạm thanh toán% giá trị tiền điện thu hộ;
 - Đạt 95% giá trị bảo lãnh, Bên A thông báo, Bên B tạm thanh toán% tiền điện thu hộ;
 - Đạt 100% giá trị bảo lãnh, Bên A thực hiện ngắt kết nối của Bên B với hệ thống dữ liệu của Bên A.

(Tỷ lệ tạm thanh toán do hai bên thỏa thuận)

b) Thông tin tài khoản của Bên A như sau:

Số thứ tự	Đơn vị thu hưởng	Số Tài khoản	Ngân hàng

² Hình thức thông báo do hai bên thỏa thuận

Điều 8. Trường hợp miễn trách nhiệm và bất khả kháng

1. Các trường hợp miễn trách nhiệm đối với hành vi vi phạm

a) Bên vi phạm hợp đồng được miễn trách nhiệm đối với hành vi vi phạm trong các trường hợp sau đây:

- Xảy ra trường hợp miễn trách nhiệm mà các bên đã thỏa thuận;
- Xảy ra sự kiện bất khả kháng;
- Hành vi vi phạm của một bên hoàn toàn do lỗi của bên kia;
- Hành vi vi phạm của một bên do thực hiện quyết định của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền mà các bên không thể biết được vào thời điểm giao kết hợp đồng.

b) Bên vi phạm hợp đồng có nghĩa vụ thông báo cho bên bị vi phạm và chứng minh các trường hợp miễn trách nhiệm.

2. Bất khả kháng

a) Trong Hợp đồng, “Bất khả kháng” có nghĩa là sự kiện, tình huống hoặc sự kết hợp các sự kiện hoặc tình huống gây cản trở, gây trì hoãn cho một bên trong việc thực hiện toàn bộ hay một phần các nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng, nhưng chỉ khi các sự kiện hoặc tình huống đó thỏa mãn các điều kiện sau:

- Nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của bên bị ảnh hưởng;
- Không do lỗi hoặc sự bất cẩn của bên bị ảnh hưởng;
- Không thể tránh được cho dù bên bị ảnh hưởng đã nỗ lực áp dụng các biện pháp khắc phục.

b) Theo các quy định của điểm a Khoản này, Bất khả kháng bao gồm, nhưng không giới hạn ở các trường hợp sau:

- Các hiện tượng tự nhiên bao gồm thiên tai, dịch bệnh, hoả hoạn, lũ lụt, sóng thần, xoáy lốc, hạn hán, động đất cao hơn cấp thiết kế, sấm sét cao hơn mức thiết kế;
- Chiến tranh, hành động xâm lược, khủng bố, bạo loạn, nội chiến, phá hoại hoặc các hành động thù địch khác;
- Bãi công và các hoạt động ngừng trệ công việc không phải do lỗi của một trong hai bên gây ra.

c) Không thuộc vào quy định tại điểm a Khoản này, Bất khả kháng không bao gồm:

- Chi phí gia tăng hoặc các điều kiện bất lợi khác;
- Việc Bên B không tuân thủ các tiêu chuẩn đấu nối vào hệ thống dữ liệu của Bên A hoặc các tiêu chuẩn khác áp dụng cho việc đấu nối vào hệ thống dữ liệu.

d) Thông báo Bất khả kháng

Bên bị ảnh hưởng của Bất khả kháng phải thông báo cho bên kia về sự kiện, tình huống tạo thành Bất khả kháng trong thời gian sớm nhất có thể nhưng không được muộn hơn một (01) ngày kể từ khi thông tin liên lạc đã sẵn sàng. Thông báo phải bao gồm đầy đủ chi tiết về sự kiện, tình huống tạo thành Bất khả kháng, tác động của Bất khả kháng đối với việc thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng của bên bị ảnh

hưởng và kiến nghị các biện pháp khắc phục. Bên bị ảnh hưởng phải cung cấp các báo cáo thường xuyên cho bên kia về việc triển khai các biện pháp khắc phục nhằm ngăn chặn hoặc giảm nhẹ những tác động của Bất khả kháng và các thông tin khác mà bên kia yêu cầu một cách hợp lý.

e) Hậu quả của Bất khả kháng

Không bên nào bị coi là vi phạm hợp đồng hoặc có lỗi do không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc tuân thủ các nghĩa vụ của mình và phải chịu trách nhiệm về việc không thực hiện hoặc không thực hiện đúng theo Hợp đồng khi xảy ra Bất khả kháng. Bên B phải hoàn trả ngay khoản tiền điện đã thu được của khách hàng sử dụng điện sau khi kết thúc bất khả kháng.

Nếu một bên do Bất khả kháng mà không thể thực hiện nghĩa vụ của mình theo quy định trong Hợp đồng trong vòng 180 ngày liên tục kể từ ngày xảy ra Bất khả kháng, Các bên sau đó có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng. Bên thực hiện quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn phải gửi văn bản thông báo cho bên kia trước ít nhất 60 ngày trước thời điểm muốn chấm dứt Hợp đồng.

f) Các nghĩa vụ phát sinh trước khi xảy ra Bất khả kháng đều không được miễn trừ do Bất khả kháng, bao gồm cả khoản tiền điện Bên B đã thu được của khách hàng sử dụng điện.

Điều 9. Trách nhiệm chung của các bên

1. Thực hiện hỗ trợ khách hàng, giải quyết khiếu nại, phối hợp vận hành, khai thác hệ thống và thu hộ tiền điện theo đúng quy trình được quy định tại Phụ lục 2 của Hợp đồng này.
2. Phối hợp chặt chẽ và có trách nhiệm trong việc đối soát, xác nhận số liệu thanh toán.
3. Phân công cán bộ chuyên trách để giám sát, theo dõi hệ thống mạng và dịch vụ liên quan đến đơn vị mình.
4. Xây dựng hệ thống kỹ thuật phụ trợ nếu cần thiết để đảm bảo dịch vụ được thực hiện tốt nhất. Trong quá trình vận hành, khai thác hệ thống và thu hộ tiền điện, nếu có phát sinh lỗi, các bên cùng phối hợp nhanh chóng xác minh lỗi với thời gian ngắn nhất có thể. Bổ sung các tiện ích hỗ trợ người dùng vào chương trình kịp thời.
5. Tôn trọng thương hiệu, nhãn hiệu và sản phẩm hợp tác (nếu có), không có các hoạt động biểu hiện, ngụ ý hoặc coi sản phẩm hợp tác là dịch vụ cung cấp của riêng mình. Các công việc phát sinh liên quan đến các hoạt động marketing cho sản phẩm hợp tác sẽ phải được thực hiện theo nguyên tắc ký kết văn bản thống nhất giữa các bên theo từng trường hợp cụ thể.

Điều 10. Bảo mật thông tin

1. Không có bên nào được tiết lộ hoặc chuyển cho bên thứ ba ngoài các bên trong Hợp đồng này thông tin liên quan đến việc kinh doanh của bên kia hoặc thông tin của khách hàng mua điện hoặc sử dụng thông tin cho mục đích khác ngoài việc thực hiện hợp đồng này nếu chưa có sự đồng ý bằng văn bản của bên kia.
2. Hai bên cam kết không sử dụng các thông tin mà bên kia cung cấp nhằm mục đích cạnh tranh với bên cung cấp thông tin.

3. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực ngay cả khi hợp đồng này chấm dứt trừ khi có yêu cầu của luật pháp hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

Điều 11. Bồi thường thiệt hại, phạt vi phạm Hợp đồng và lãi chậm trả

1. Bồi thường thiệt hại do vi phạm hợp đồng

Bên vi phạm hợp đồng phải bồi thường thiệt hại những tổn thất do hành vi vi phạm hợp đồng gây ra cho bên bị vi phạm theo quy định của pháp luật và Hợp đồng này.

2. Lãi chậm trả

Trường hợp Bên B chậm thanh toán tiền điện cho Bên A khoản tiền thu hộ hoặc bên A chậm thanh toán phí dịch vụ cho bên B thì bên vi phạm chịu phạt chậm trả theo quy định (*lãi suất phạt chậm trả = trung bình của lãi suất tiền gửi bằng đồng Việt Nam kỳ hạn 12 tháng trả sau dành cho khách hàng cá nhân vào ngày đến hạn thanh toán của bốn ngân hàng thương mại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam, Ngân hàng thương mại Công thương Việt Nam, Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam, Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam hoặc đơn vị kế thừa hợp pháp của các ngân hàng này cộng biên lãi suất 2,7% chia 365/ngày*) trên giá trị phần chậm nộp và số ngày chậm thanh toán.

3. Phạt vi phạm hợp đồng

Trừ trường hợp đã quy định tại điểm Khoản 2, nếu Bên B vi phạm một trong các nghĩa vụ đã được quy định trong Hợp đồng này thì chịu phạt 8% giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm.

Điều 12. Giải quyết tranh chấp

Hai bên cam kết thực hiện đúng những điều khoản đã ký trong Hợp đồng này. Trường hợp phát sinh tranh chấp, hai bên cùng thương lượng giải quyết. Trường hợp thương lượng không thành, các bên có quyền khởi kiện tại Toà án nhân dân có thẩm quyền.

Điều 13. Chấm dứt hợp đồng

Hợp đồng này chấm dứt trong các trường hợp sau đây:

1. Đơn phương chấm dứt hợp đồng:

Một trong hai bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn trong các trường hợp sau:

- a) Nếu một trong hai bên không thực hiện đúng trách nhiệm của mình như đã thỏa thuận trong hợp đồng và đã được Bên bị vi phạm gửi văn bản nhắc nhở nhưng trong vòng 48h kể từ thời điểm nhận được văn bản vẫn không sửa chữa, khắc phục hoặc giải trình hợp lý do thì Bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng ngay sau khi thông báo cho Bên vi phạm.

Trường hợp Bên B đã thu tiền của khách hàng nhưng không thực hiện chấm nợ trên hệ thống thu hộ tiền điện dẫn đến việc khách hàng khiếu nại Bên A và sau khi được hai Bên xác minh sự việc mà Bên B không có biện pháp khắc phục xong trong vòng 48h thì bên A có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng.

- b) Nếu phát hiện Bên kia năng lực tài chính không đảm bảo an toàn.

c) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Trường hợp một trong hai bên đơn phương chấm dứt hợp đồng, Bên B phải hoàn thành nghĩa vụ trả chuyển trả cho Bên A tiền điện thu hộ trước khi Hợp đồng chấm dứt.

2. Hết thời hạn của Hợp đồng này mà hai bên không thống nhất gia hạn hợp đồng và các bên đã hoàn thành mọi nghĩa vụ theo quy định tại Hợp đồng này.
3. Trường hợp do bất khả kháng theo quy định tại điểm f khoản 2 Điều 8 của Hợp đồng này.
4. Hai Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng.
5. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Điều khoản khác (các điều khoản khác mà 2 bên thỏa thuận)

Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày người có thẩm quyền của 02 bên ký kết và Bên A nhận được bảo lãnh thực hiện hợp đồng do ngân hàng phát hành theo đúng quy định tại Điều 2, Điều 3 và Phụ lục 1 của Hợp đồng này.
2. Trong thời gian thực hiện, nếu một trong hai bên có nhu cầu sửa đổi, bổ sung nội dung thỏa thuận trong Hợp đồng này hoặc gia hạn hợp đồng phải thông báo cho bên kia trước 30 ngày để cùng nhau giải quyết. Việc sửa đổi, bổ sung và gia hạn hợp đồng này chỉ có giá trị khi hai bên thống nhất ký sửa đổi bổ sung hợp đồng.
3. Các tài liệu đính kèm theo Hợp đồng này bao gồm: Phụ lục hợp đồng và/hoặc các Thỏa thuận sửa đổi, bổ sung, gia hạn phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng, văn bản ủy nhiệm lập hóa đơn, các thông báo về hệ thống điểm giao dịch, thông báo về chuyên viên của mỗi bên làm đầu mối xử lý, đối chiếu, địa điểm thông báo, phương tiện thông báo đối chiếu,... là một phần không thể tách rời của Hợp đồng này và các bên phải có nghĩa vụ chấp hành.
4. Khi có thay đổi về thời điểm thanh toán, số tài khoản tiền điện tại ngân hàng, Bên A sẽ thông báo cho Bên B bằng văn bản và Bên B thực hiện theo đúng nội dung yêu cầu của Bên A.
5. Các phụ lục của hợp đồng là bộ phận không tách rời của Hợp đồng này.
6. Hợp đồng được lập thành.....bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ.....bản

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

Phụ lục I.**MẪU THƯ BẢO LÃNH THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG***(Phụ lục của Hợp đồng cung cấp dịch vụ thu hộ tiền điện qua kênh thanh toán)*

_____, ngày ___ tháng ___ năm ___

Kính gửi: _____ [ghi tên Đơn vị điện lực]

Địa chỉ _____ [Địa chỉ của Đơn vị điện lực]

- Căn cứ

- Căn cứ Hợp đồng cung cấp dịch vụ thu hộ tiền điện sốngày / /20... giữa cho [Đơn vị điện lực] và [Đơn vị cung ứng dịch vụ] (sau đây gọi là Hợp đồng);

Chúng tôi, ___ [ghi tên của ngân hàng – chi nhánh] (sau đây gọi là “Ngân hàng”)

Địa chỉ tại ___ [ghi địa chỉ của ngân hàng]

Điện thoại ___ [ghi điện thoại] Fax: ___ [ghi số fax]

Đại diện là ông/bà: _____ [ghi tên] Chức vụ: _____ [ghi chức vụ]

Giấy ủy quyền số: _____ [theo giấy ủy quyền số] (nếu có)

xin cam kết/chấp thuận bảo lãnh cho:

[Bên cung ứng dịch vụ] (sau đây gọi là Bên được bảo lãnh)

Địa chỉ tại _____ [ghi địa chỉ của Bên nhận dịch vụ]

Điện thoại ___ [ghi điện thoại] Fax: ___ [ghi số fax]

Đại diện là ông/bà: _____ [ghi tên] Chức vụ: _____ [ghi chức vụ]

với nội dung sau:

1. Thư bảo lãnh này bao đảm nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng của Bên được bảo lãnh.
2. Bên nhận bảo lãnh là _____ [ghi tên Tổng công ty điện lực]
3. Trị giá bảo lãnh: ___ [ghi rõ giá trị bằng số, bằng chữ và đồng tiền sử dụng]
4. Ngân hàng cam kết thanh toán vô điều kiện, không hủy ngang cho Bên nhận bảo lãnh một hoặc nhiều hơn một bất kỳ khoản tiền nào theo yêu cầu của Bên nhận bảo lãnh mà tổng giá trị các khoản không vượt quá ___ [ghi số tiền bảo lãnh] như đã nêu trên, khi Ngân hàng nhận được văn bản của [Đơn vị điện lực] thông báo [Bên cung ứng dịch vụ] vi phạm Hợp đồng trong thời gian có hiệu lực của Bảo lãnh thực hiện hợp đồng. [Đơn vị điện lực] không phải chứng minh hành vi vi phạm của [Bên cung ứng dịch vụ] với Ngân hàng.
5. Bảo lãnh này có hiệu lực kể từ ngày ___ tháng ___ năm ___ cho đến hết ngày ___ tháng ___ năm ___.
6. Bất kỳ văn bản yêu cầu thanh toán nào liên quan đến thư bảo lãnh này đều phải được xuất trình tại Ngân hàng [địa chỉ] trong thời gian có hiệu lực của thư bảo lãnh.

7. Thư bảo lãnh được phát hành 01 (một) bản chính.

Đại diện hợp pháp của ngân hàng
[ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]

Phụ lục 2

**QUY TRÌNH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
PHỐI HỢP VẬN HÀNH, KHAI THÁC HỆ THỐNG
VÀ QUY TRÌNH THU HỘ TIỀN ĐIỆN**

(Phụ lục của Hợp đồng cung cấp dịch vụ thu hộ tiền điện qua kênh thanh toán)

Phụ lục này là một phần không tách rời của Hợp đồng [] ngày [] được ký kết giữa Đơn vị Điện lực [] (Bên A) và [] (Bên B). Phụ lục này quy định chi tiết nội dung, quy trình hỗ trợ khách hàng, giải quyết khiếu nại, phối hợp vận hành khai thác hệ thống và quy trình thu hộ tiền điện.

Các bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các quy trình sau đây:

I. QUY TRÌNH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG:

1. Mục đích:

Đảm bảo việc hỗ trợ cho khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán tiền điện qua các điểm giao dịch của Bên B đúng thời gian, đúng chức năng, đúng quy định và đạt chất lượng cao nhằm nâng cao uy tín của đơn vị tham gia cung cấp dịch vụ.

2. Phạm vi hỗ trợ khách hàng:

- a) Giải đáp đến khách hàng các chính sách liên quan đến dịch vụ như: Đôi tượng khách hàng có thể sử dụng dịch vụ, chính sách giá cước, các điều kiện về thiết bị, thủ tục sử dụng dịch vụ,...
- b) Hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ.
- c) Hỗ trợ khách hàng khi có sự cố liên quan đến mạng và hệ thống dịch vụ của bên A dẫn đến khách hàng không sử dụng được dịch vụ.
- d) Hỗ trợ khách hàng khi có sự cố liên quan đến mạng và hệ thống dịch vụ bên B dẫn đến khách hàng không sử dụng được dịch vụ.
- e) Hỗ trợ khách hàng khi có sự cố (không thuộc các phạm vi a,b,c và d nêu trên) dẫn đến khách hàng không sử dụng được dịch vụ.

3. Trách nhiệm chung

a) Các hình thức hỗ trợ khách hàng:

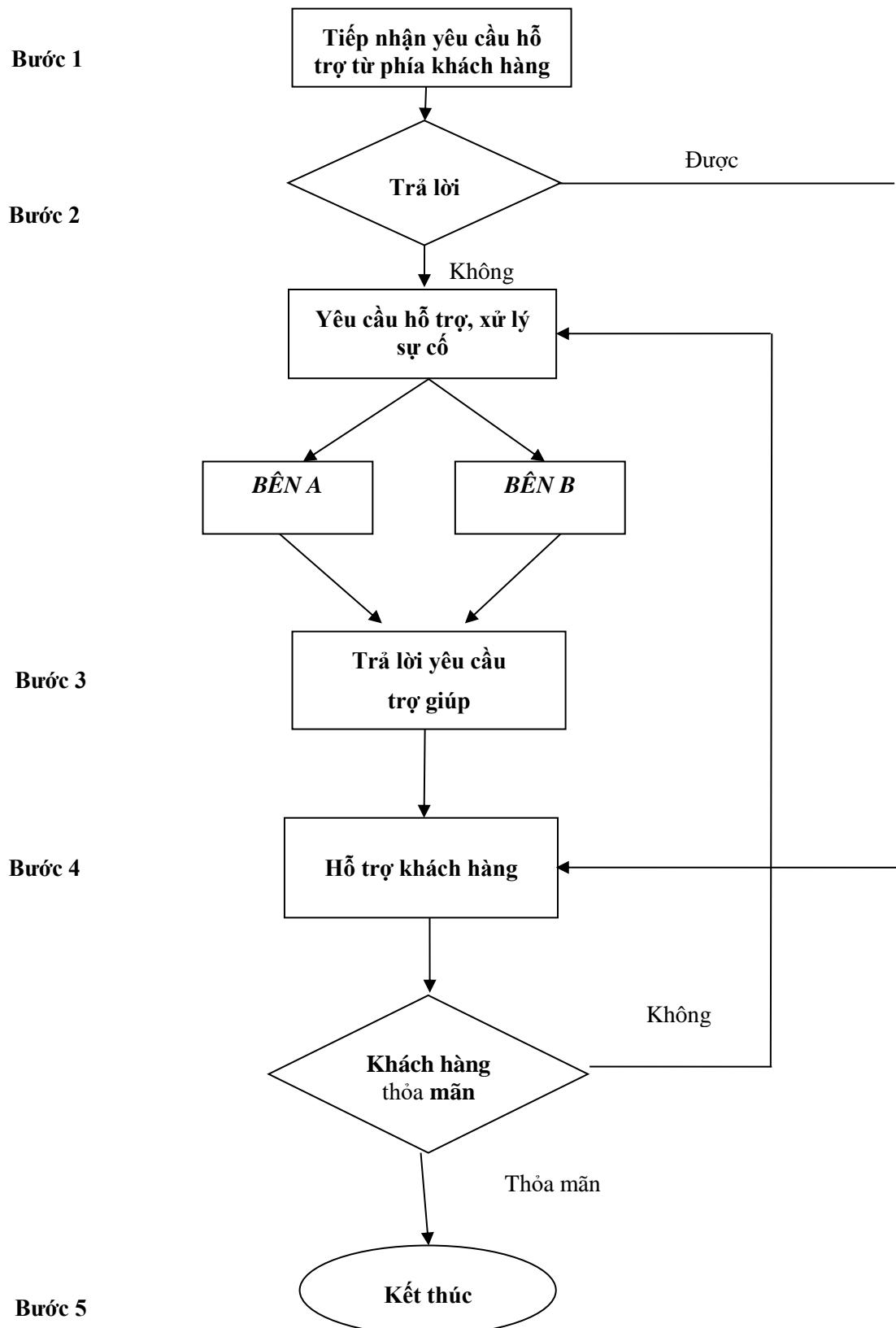
- Hỗ trợ qua điện thoại, fax, e-mail, văn bản,
- Hỗ trợ trực tiếp tại các điểm giao dịch của Bên A, Bên B.

b) Số điện thoại, số fax, địa chỉ email hỗ trợ khách hàng và đối soát dữ liệu là:

c) Trong trường hợp một trong các bên nhận được yêu cầu hỗ trợ từ phía khách hàng không thuộc phạm vi đơn vị mình giải quyết sẽ chuyển tiếp yêu cầu của khách hàng sang đơn vị phụ trách phạm vi đó.

d) Các bên có trách nhiệm phối hợp để công tác hỗ trợ khách hàng đạt kết quả cao nhất.

4. Sơ đồ hỗ trợ khách hàng



5. Phân công nhiệm vụ (giải thích sơ đồ nêu tại mục I.4 trên đây):

Các bước	Đơn vị	Nội dung công việc	Thời gian
Bước 1	Bên B Bên A	Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ dưới mọi hình thức: văn bản, email, điện thoại, fax,..... từ khách hàng hoặc từ các bộ phận khác chuyển sang.	Giờ giao dịch của những ngày làm việc trong tuần
Bước 2	Bên B	Trong phạm vi hỗ trợ khách hàng tại điểm a, b, c, d (trong mục I.2 quy định “phạm vi hỗ trợ khách hàng”) nếu trả lời được sẽ tiến hành trả lời khách hàng bằng hình thức khách hàng yêu cầu. Nếu không thuộc phạm vi giải quyết sẽ chuyển đầu mối đến bên A yêu cầu trợ giúp	Ngay khi nhận được yêu cầu hỗ trợ của khách hàng
	Bên A	Trong phạm vi hỗ trợ khách hàng tại điểm a, b, c, d (trong mục I.2 quy định “phạm vi hỗ trợ khách hàng”) nếu trả lời được sẽ tiến hành trả lời ngay bằng hình thức khách hàng yêu cầu. Nếu không thuộc phạm vi giải quyết sẽ chuyển đầu mối đến bên B yêu cầu trợ giúp.	Ngay khi nhận được yêu cầu hỗ trợ của khách hàng
Bước 3	Bên B Bên A	Tiếp nhận yêu cầu trợ giúp từ các bộ phận, đơn vị liên quan. Phân tích và trả lời các yêu cầu trợ giúp trong thời gian sớm nhất	Chậm nhất 24 giờ sau khi nhận được yêu cầu trợ giúp
Bước 4	Bên B Bên A	Tiếp nhận trả lời trợ giúp từ các đơn vị, bộ phận liên quan và trả lời yêu cầu hỗ trợ của khách hàng. Nếu khách hàng chưa thỏa mãn quay lại bước 2.	Ngay sau khi nhận được trả lời.
Bước 5	Bên B Bên A	Kết thúc.	

II. QUI TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG:

1. Mục đích

Đảm bảo việc giải quyết khiếu nại cho khách hàng sử dụng dịch vụ thu tiền điện qua kênh của Bên B đúng thời gian, đúng chức năng, đúng quy định và đạt chất lượng cao nâng cao uy tín của đơn vị tham gia cung cấp dịch vụ.

2. Phạm vi hỗ trợ khách hàng

Phạm vi này áp dụng trong việc giải quyết khiếu nại cho các khách hàng sử dụng dịch vụ thu tiền điện của Bên B. Các khách hàng này gửi yêu cầu khiếu nại trực tiếp đến Bên B hoặc Bên A.

3. Trách nhiệm chung

Khiếu nại bao gồm các yêu cầu, thắc mắc, kiến nghị của khách hàng, ngân hàng và đối tác phối hợp cung cấp dịch vụ.

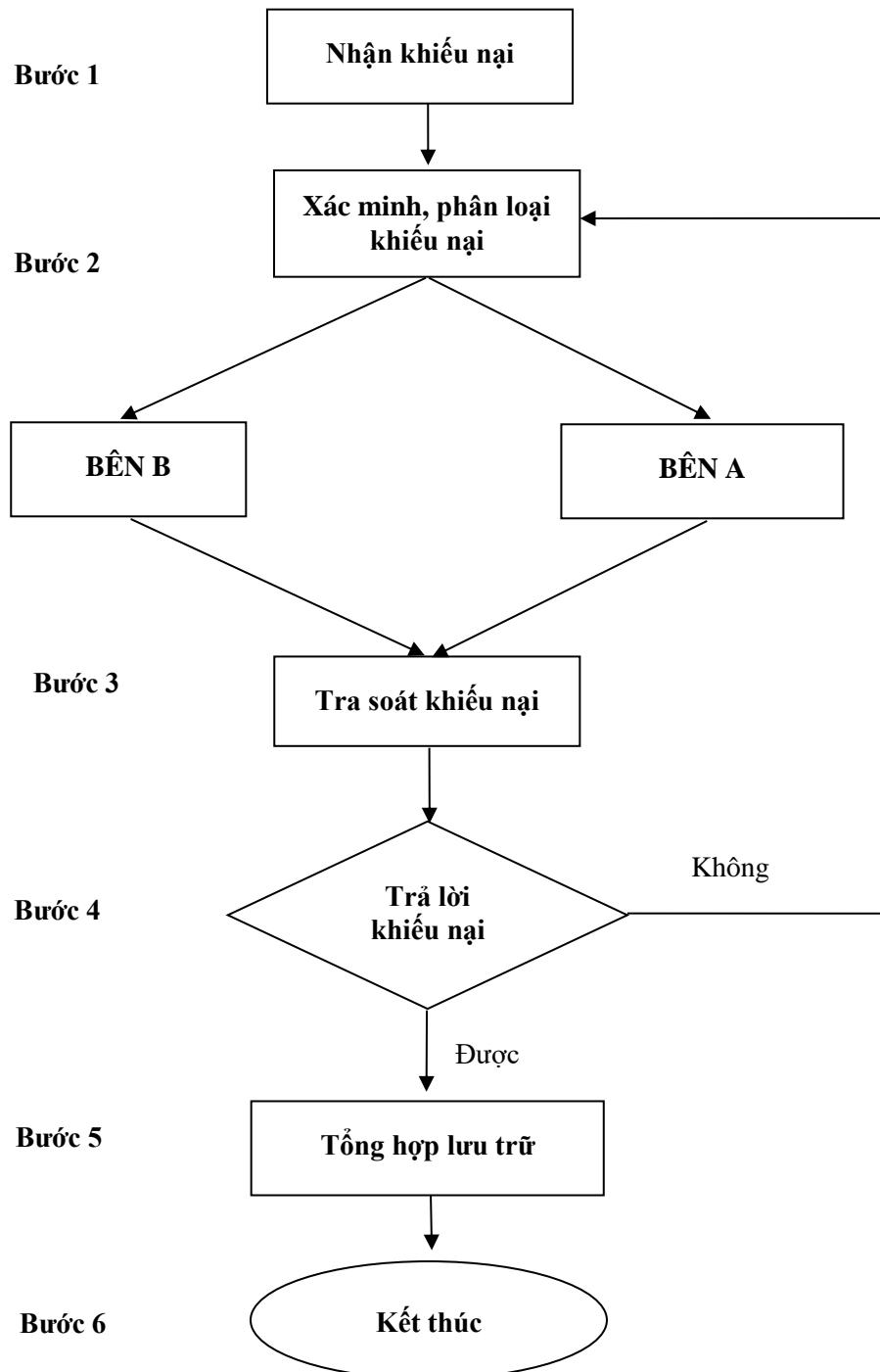
Nội dung các yêu cầu, thắc mắc, kiến nghị về chất lượng dịch vụ, chất lượng phục vụ, số tiền điện, quy trình cung cấp dịch vụ và các vấn đề khác có liên quan đến dịch vụ cung cấp cho khách hàng không theo đúng các thỏa thuận cung cấp dịch vụ đã công bố với khách hàng và đối tác, hoặc không theo đúng các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ.

Hình thức tiếp nhận khiếu nại: khiếu nại được tiếp nhận dưới mọi hình thức: văn bản, email, điện thoại, fax,... tại các điểm cung cấp dịch vụ, bộ phận trả lời khách hàng của bên A và tại các điểm giao dịch của bên B.

Hai bên, mỗi bên chủ trì giải quyết và trả lời phản hồi khiếu nại của khách hàng liên quan đến lĩnh vực của mình.

Các bên có trách nhiệm phối hợp để công tác giải quyết khiếu nại của khách hàng đạt kết quả cao nhất.

4. Sơ đồ giải quyết khiếu nại



5. Phân công nhiệm vụ:

Các bước	Đơn vị	Nội dung	Thời gian
Bước 1	Bên B Bên A	Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại dưới mọi hình thức từ khách hàng, từ đối tác, từ các bộ phận khác chuyển sang.	Giờ giao dịch của những ngày làm việc trong tuần
Bước 2	Bên B	Xác minh, phân loại khiếu nại của khách hàng. Nếu khiếu nại đó thuộc phạm vi giải quyết của bên B sẽ chuyển yêu cầu khiếu nại đến bộ phận giải quyết khiếu nại. Nếu khiếu nại đó thuộc phạm vi giải quyết của bên A sẽ chuyển yêu cầu khiếu nại đến bên A.	Chậm nhất 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của khách hàng
	Bên A	Xác minh, phân loại khiếu nại của khách hàng. Nếu khiếu nại đó thuộc phạm vi giải quyết của bên A sẽ chuyển yêu cầu khiếu nại đến bộ phận giải quyết khiếu nại. Nếu khiếu nại đó thuộc phạm vi giải quyết của bên B sẽ chuyển yêu cầu khiếu nại đến bên B.	
Bước 3	Bên B Bên A	Phối hợp phân tích, tra soát, thuyết minh các yêu cầu khiếu nại nhận được.	Chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại chuyển đến.
Bước 4	Bên B Bên A	Đơn vị tiếp nhận tra soát khiếu nại gửi trả lời khiếu nại bằng văn bản đến khách hàng hoặc theo hình thức khách hàng yêu cầu. Nếu khách hàng thỏa mãn với trả lời khiếu nại chuyển sang bước 5 Nếu khách hàng chưa thỏa mãn với trả lời khiếu nại quay lại bước 2	Chậm nhất 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả tra soát khiếu nại.
Bước 5	Bên B Bên A	Tổng hợp, ghi chép và lưu trữ các yêu cầu và trả lời khiếu nại.	
Bước 6	Bên B Bên A	Kết thúc.	

III. QUY TRÌNH PHỐI HỢP VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC HỆ THỐNG

1. Các yêu cầu chung

1.1. Độ chính xác:

- Hệ thống cần đảm bảo độ chính xác tuyệt đối, các giao dịch thanh toán cần phải được chuyển đến đúng tài khoản của Bên A.

- Tất cả các lệnh thanh toán tại Bên B phải được lưu lại và có thể tra cứu theo mã giao dịch để thực hiện công tác đối soát.

1.2. Bảo mật:

- Tất cả các số liệu trên đường truyền phải được mã hóa.
- Mỗi bên chỉ có duy nhất 1 máy chủ gateway là có thể trao đổi thông tin với duy nhất 01 máy chủ gateway của bên kia.

1.3. An toàn số liệu:

- Toàn bộ các thao tác đến hệ thống gạch nợ phải được ghi lại để theo dõi và đối soát.
- Các đơn vị phải có trách nhiệm định kỳ sao lưu dữ liệu và chương trình.
- Các đơn vị phải định kỳ quét virus, và cập nhật các phiên bản chống virus mới.

1.4. Tốc độ, băng thông:

Hệ thống phải có khả năng đáp ứng dịch vụ tức thời. Thông lượng đường truyền truy nhập phải luôn đảm bảo tối thiểu 64Kbps.

1.5. Mô hình kết nối:

Hai bên kết nối hệ thống theo mô hình tập trung, việc kết nối được thực hiện trực tuyến giữa Cổng thanh toán của Bên B và Cổng thanh toán của Bên A. Việc kết nối hệ thống nội bộ do mỗi bên tự thực hiện.

1.6. Thời gian khôi phục khi có sự cố:

Trong trường hợp xảy ra sự cố do nguyên nhân chủ quan cần phải khắc phục ngay để tiếp tục đưa hệ thống vào hoạt động. Cần thiết lập đội ngũ các cán bộ trực dịch vụ, thời gian quét các sự cố tối đa là 15 phút, thời gian khắc phục sự cố tính từ thời điểm phát hiện sự cố tối đa là 15 phút. Như vậy, thời gian dịch vụ bị gián đoạn tối đa là 30 phút.

Trong trường hợp các sự cố xảy ra do nguyên nhân khách quan: mất điện lưới quá lâu, đường truyền bị đứt, những nguyên nhân khác do thiên tai, địch họa,... cần phải được xem xét và báo cáo lại với những người có trách nhiệm xử lý cao nhất trong tình huống đó để có biện pháp khắc phục nhanh, sớm đưa hoạt động của dịch vụ trở lại bình thường.

2. Phối hợp công việc:

Giữa hai bên cần phối hợp chặt chẽ với nhau để đảm bảo hoạt động của hệ thống diễn ra liên tục, không bị gián đoạn, đảm bảo cung cấp thông tin nhanh và chính xác đến cho khách hàng.

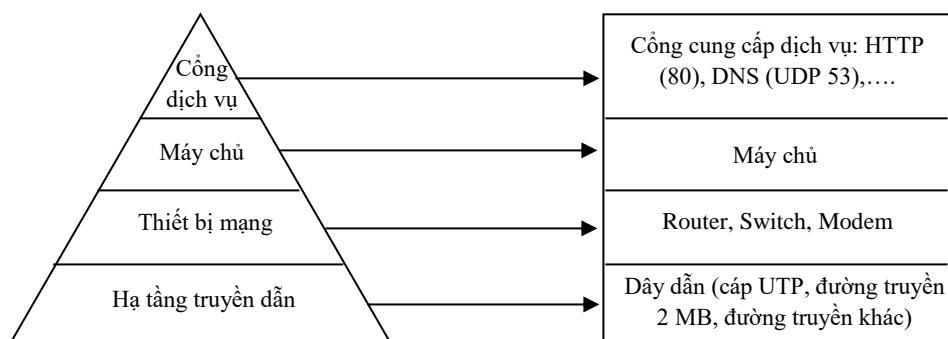
Các bên cần đảm bảo đường leased line kết nối giữa hai bên luôn thông suốt, quản lý và theo dõi sát sao hoạt động của các thiết bị mạng kết nối. Trong trường hợp có sự cố cần ghi lại sự cố và báo ngay cho người có trách nhiệm của hai bên để nhanh chóng khắc phục.

Các bên phải thống nhất cơ chế xây dựng các đội trực dịch vụ để đảm bảo hoạt động của hệ thống diễn ra trong khoảng thời gian tối đa có thể của mỗi bên.

Khi có khiếu nại của khách hàng về dịch vụ trên hệ thống các bên cần phối hợp xem xét để tìm ra nguyên nhân và thông báo lại cho khách hàng.

3. Các hệ thống cần theo dõi

Để đảm bảo theo dõi tốt toàn bộ hoạt động của hệ thống cần xây dựng chương trình giám sát theo dõi hạ tầng truyền dẫn, thiết bị mạng và các máy chủ cùng các cổng cung cấp dịch vụ.



Các thông số cần theo dõi của hệ thống

Việc phân định các lớp đối tượng cần theo dõi sẽ giúp cho việc theo dõi hệ thống được dễ dàng hơn và nhanh chóng tìm ra được nguyên nhân xảy ra sự cố. Vì vậy, việc theo dõi giám sát hệ thống sẽ được phân chia thành các lớp như sau:

3.1. Thông tin về hệ thống truyền dẫn

Xây dựng các chương trình giám sát các cổng kết nối mạng quan trọng trên các thiết bị Router, Switch để theo dõi tình trạng Up hay Down của line Protocol.

Việc theo dõi các tuyến truyền dẫn cần thiết lập theo một sơ đồ phân cấp từ trung tâm theo dõi đến các tuyến truyền dẫn lân cận, rồi đến các tuyến truyền dẫn nhánh.

Các thông số chính cần theo dõi gồm:

TT	Tuyến truyền dẫn	Địa chỉ cổng	Tình trạng
1	Kết nối từ Bên B tới Bên A		Up/Down
2	Kết nối nội bộ trong mạng tới Database Server		Up/Down
3	Firewall		Up/Down

3.2. Thông tin về các thiết bị mạng

Việc theo dõi các thiết bị mạng với các địa chỉ cổng cũng sẽ giúp cho việc định hình nguyên nhân gây ra các sự cố về kết nối trong hệ thống mạng cung cấp dịch vụ. Cùng kết hợp với việc theo dõi các tuyến truyền dẫn, việc theo dõi các thiết bị mạng sẽ giúp công tác thống kê về thông lượng truyền dẫn nhằm phục vụ công tác đánh giá năng lực của hệ thống mạng.

Các thiết bị mạng cần theo dõi chính bao gồm:

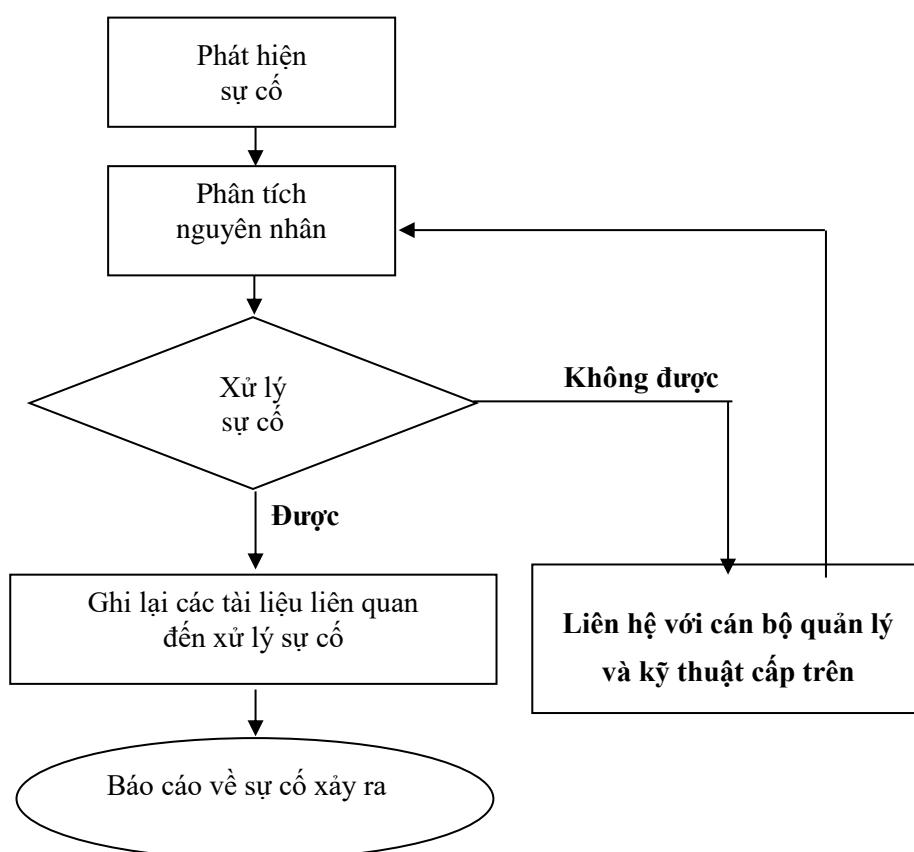
TT	Tên thiết bị	Vị trí	Địa chỉ công	Thông số theo dõi
1	Thiết bị phía bên B	Bên B		Bandwidth, Up/Down
2	Thiết bị phía bên A	Bên A		Bandwidth, Up/Down

3.3. Thông tin về các máy chủ, dịch vụ

Các thông số cần theo dõi là:

- Tình trạng liên kết (Up/Down)
- Tình trạng các cổng dịch vụ: thời gian bị ngưng cung cấp, thời gian phục hồi, và phần trăm thời gian cung cấp dịch vụ mà trung tâm giám sát theo dõi được.

3.4. Phối hợp xử lý sự cố



Khi phát hiện hệ thống có sự cố, cán bộ trực ca cần tuân thủ các bước xử lý như sau :

- Nhanh chóng tìm ra nơi xảy ra sự cố, nguyên nhân dẫn đến sự cố.
- Nếu sự cố xảy ra tại đơn vị cần nhanh chóng đưa ra hình thức xử lý. Liên hệ với cấp trên trong trường hợp không tự xử lý được.
- Nếu sự cố xảy ra tại phía đối tác cần liên hệ với cán bộ trực của đối tác cung cấp dịch vụ và phối hợp xử lý sự cố.
- Ghi lại các tài liệu liên quan đến xử lý sự cố.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH ĐIỆN

CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện

Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện được áp dụng tại các địa phương có đủ các điều kiện phù hợp để thực hiện các công việc kinh doanh và quản lý vận hành lưới điện hạ áp do CTDL/ĐL quản lý bán lẻ điện trực tiếp đến các khách hàng sử dụng điện.

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Các công việc do CTDL/ĐL thuê bên nhận làm dịch vụ phải ký kết hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện .
2. Bên nhận dịch vụ là doanh nghiệp hoặc hộ kinh doanh.
3. CTDL/ĐL chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc lựa chọn, sử dụng Bên nhận dịch vụ và việc vi phạm pháp luật của Bên nhận dịch vụ do lỗi của CTDL/ĐL gây ra.

CHƯƠNG II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 3. Điều kiện Bên nhận dịch vụ

Bên nhận dịch vụ phải bảo đảm đáp ứng các điều kiện sau:

1. Có giấy đề nghị nhận làm dịch vụ, mẫu đơn Phụ lục 1 Phần VIII;
2. Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (Bên nhận dịch vụ là các tổ chức), hộ kinh doanh (Bên nhận dịch vụ là cá nhân).
3. Thực hiện ký quỹ, đặt cọc bằng tiền hoặc bão lanh của ngân hàng theo quy định tại Điều 5 Chương II Phần VIII.
4. Đối với các cá nhân của Bên nhận dịch vụ trực tiếp thực hiện các công việc dịch vụ phải có trình độ văn hoá tối thiểu: tốt nghiệp trung học phổ thông (đối với khu vực thành phố, thị xã, thị trấn, thị tứ, các xã thuộc khu vực đồng bằng); tốt nghiệp trung học cơ sở (đối với các xã miền núi, vùng sâu, vùng xa và hải đảo);
5. Đối với các cá nhân của Bên nhận dịch vụ khi tham gia nhận làm các công việc dịch vụ liên quan đến an toàn điện phải có giấy tờ xác nhận có trình độ chuyên môn về điện; thẻ an toàn điện có bậc an toàn phù hợp theo Thông tư số 31/2014/TT-BCT ngày 02/10/2014 của Bộ Công Thương và các Thông tư bổ sung, thay thế.

Điều 4. Nội dung công việc nhận làm dịch vụ

1. Ghi chỉ số công tơ điện;
2. Thu, nộp tiền điện, đôn đốc nợ tiền điện và thanh quyết toán tiền điện;

3. Tuỳ thuộc tình hình thực tế, Bên thuê dịch vụ có thể thuê Bên nhận dịch vụ tham gia cùng Đơn vị Điện lực thực hiện một số nội dung công việc phục vụ cho công tác DVKH và quản lý vận hành lưới điện hạ áp:

- a) Tham gia treo, tháo công tơ điện;
- b) Tham gia kiểm tra công tơ điện;
- c) Tham gia kiểm tra việc sử dụng điện theo HĐMBĐ;
- d) Tham gia tuyên truyền các biện pháp sử dụng điện an toàn và tiết kiệm điện tại khu vực được giao làm dịch vụ;
- e) Thi công, lắp đặt, thay thế, sửa chữa lưới điện hạ thế;
- f) Các công việc khác phục vụ cho công tác DVKH và quản lý vận hành lưới điện hạ áp không trái với quy định của pháp luật và EVN.

Điều 5. Bảo đảm thực hiện hợp đồng

1. Căn cứ vào điều kiện, khả năng thực tế của Bên nhận dịch vụ, hai Bên thỏa thuận việc áp dụng một trong các hình thức: ký quỹ, đặt cọc bằng tiền, bảo lãnh của ngân hàng để bảo đảm thực hiện hợp đồng.

2. Giá trị bảo đảm thực hiện hợp đồng bằng giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt hoặc bằng giá trị tiền điện bình quân 01 tháng của khu vực nhận làm dịch vụ (tính theo tiền điện phát sinh của 03 tháng liền kề trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ).

3. Căn cứ mức tăng doanh thu tiền điện thực tế tại khu vực thuê dịch vụ, 06 tháng/1 lần hoặc khi cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền điều chỉnh tăng giá bán điện, Bên thuê dịch vụ có thể điều chỉnh số tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng theo nguyên tắc nêu tại khoản 2 Điều này. Bên nhận dịch vụ nhận dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện có giá trị tối đa bằng 95% giá trị bảo đảm thực hiện hợp đồng.

4. Các hình thức đảm bảo thực hiện hợp đồng: ký quỹ, đặt cọc bằng tiền, bảo lãnh của ngân hàng. Bảo lãnh bảo đảm thực hiện hợp đồng là bảo lãnh vô điều kiện, không hủy ngang, có hiệu lực liên tục trong suốt thời gian thực hiện Hợp đồng.

5. Bên nhận dịch vụ phải nộp bảo đảm thực hiện hợp đồng trong vòng 10 ngày kể từ ngày ký hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện. Thời gian hiệu lực của bảo đảm thực hiện hợp đồng tối thiểu phải bằng thời gian của hiệu lực hợp đồng cộng thêm 10 ngày.

6. Trường hợp hợp đồng dịch vụ đã thực hiện xong, được chấm dứt và không tranh chấp, hai Bên không ký tiếp hợp đồng dịch vụ, Bên thuê dịch vụ có trách nhiệm làm ngay các thủ tục để giải tỏa bảo đảm thực hiện hợp đồng cho Bên nhận dịch vụ.

Điều 6. Ký kết Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện

1. Nội dung hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện được thực hiện theo quy định của Luật Thương mại, các quy định của pháp luật liên quan.

2. Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện có hiệu lực kể từ ngày người có thẩm quyền của 02 bên ký kết và Bên thuê dịch vụ nhận được bảo đảm thực hiện

hợp đồng là một trong các hình thức: ký quỹ, đặt cọc bằng tiền hoặc bảo lãnh do ngân hàng phát hành. Thời hạn của hợp đồng tối đa là 03 năm.

3. Bên thuê dịch vụ và Bên nhận dịch vụ có thể thỏa thuận thêm về quyền và nghĩa vụ khác chưa được nêu trong mẫu hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện nhưng không được trái với quy định của pháp luật và Quy trình Quản lý dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện.

Điều 7. Thanh toán và hạch toán tiền dịch vụ

1. Thanh toán tiền dịch vụ

a) Tiền dịch vụ thanh toán cho Bên nhận dịch vụ gồm:

- Tiền do Bên nhận dịch vụ thực hiện các công việc theo hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện đã ký kết.

- Các chi phí phát sinh ngoài hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện do Bên nhận dịch vụ thực hiện theo yêu cầu của Bên thuê dịch vụ, bao gồm: xăng xe, cước điện thoại.... (nếu có). Các chi phí này không vượt quá định mức chi phí bán lẻ của các TCTDL.

- b) Tiền dịch vụ được xác định tại Phụ lục của Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện và thỏa thuận của các Bên.

- c) Bên thuê dịch vụ thanh toán 100% tiền dịch vụ sau khi Bên nhận dịch vụ hoàn thành tất cả khối lượng công việc theo thực tế.

2. Hạch toán chi phí thuê dịch vụ

Chi phí thuê dịch vụ được hạch toán vào chi phí giá thành SXKD điện khi TCTDL thuê dịch vụ thực hiện các công việc (hoặc một phần công việc) quy định tại Điều 4, Chương II, Phần VIII. Quy trình Quản lý dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện.

Điều 8. Quản lý, kiểm tra, giám sát

1. Bên thuê dịch vụ và Bên nhận dịch vụ cùng có trách nhiệm kiểm tra, giám sát lẫn nhau trong việc thực hiện các công việc dịch vụ đã thỏa thuận tại Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện, nhằm phục vụ tốt khách hàng mua điện của Bên thuê dịch vụ.

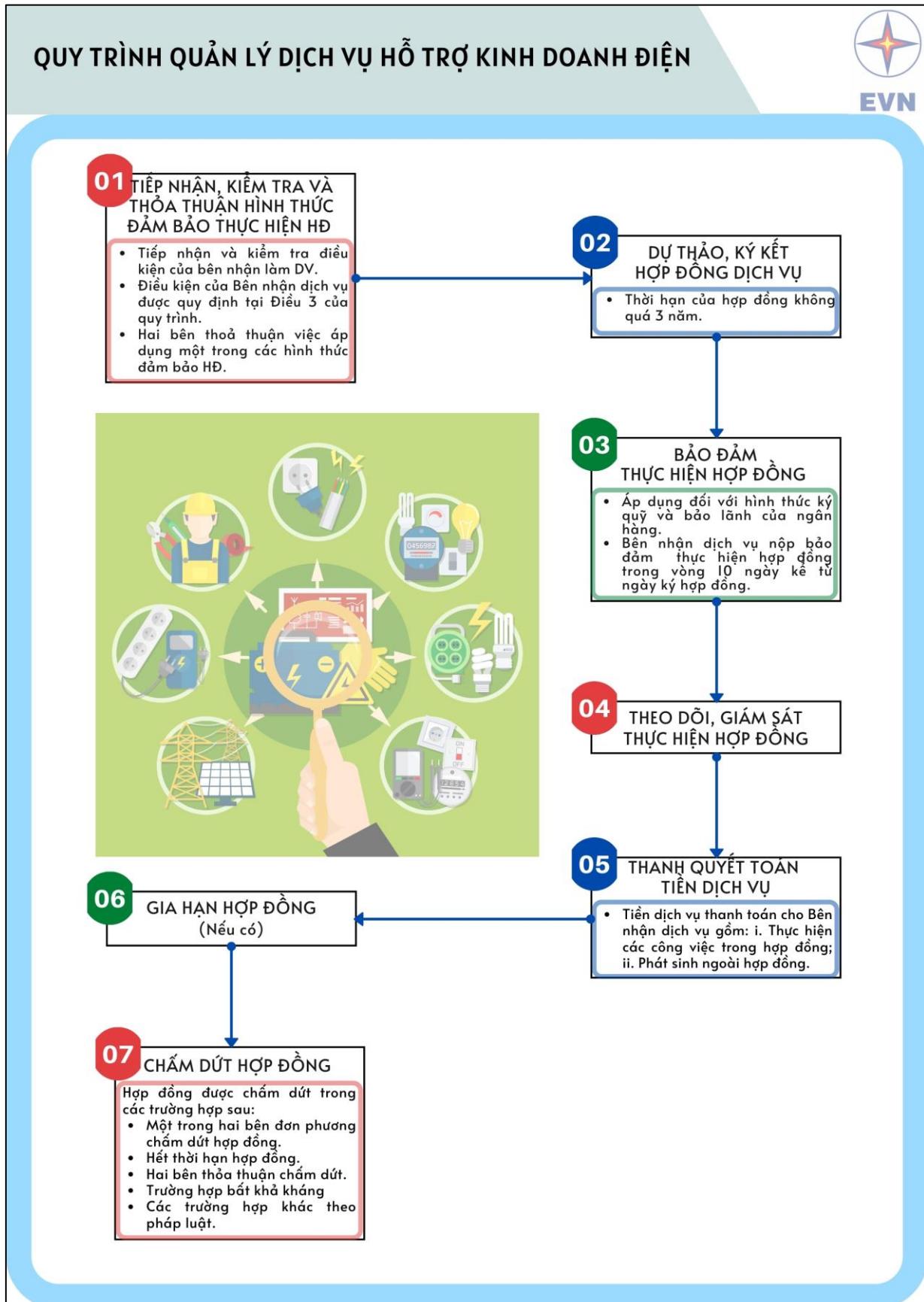
2. EVN, TCTDL có quyền kiểm tra hoạt động của Bên nhận dịch vụ có liên quan đến các công việc dịch vụ mà Bên thuê dịch vụ đã thuê thực hiện.

3. Bên thuê dịch vụ, Bên nhận dịch vụ và khách hàng sử dụng điện cùng phối hợp, kiểm tra việc thực hiện Hợp đồng dịch vụ đã ký giữa Bên thuê dịch vụ và khách hàng sử dụng điện.

4. Việc quản lý hồ sơ, ký kết Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện nồng, quyết toán tiền dịch vụ được thực hiện và theo dõi trên chương trình CMIS.

Phụ lục I. LUU ĐO QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH ĐIỆN

(Ban hành kèm theo Quy trình Quản lý dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện)



Phụ lục II. MẪU GIẤY ĐỀ NGHỊ NHẬN LÀM DỊCH VỤ

(Ban hành kèm theo Quy trình Quản lý dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

GIẤY ĐỀ NGHỊ NHẬN LÀM DỊCH VỤ

Kính gửi:

1. Tên Doanh nghiệp/Hộ kinh doanh:

- Đại diện là ông (bà): Chức vụ.....
- Theo giấy ủy quyền: ngày tháng năm
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh: ngày tháng năm...
của
- Địa chỉ: Điện thoại:; Fax:email.....
- Tài khoản số: tại Ngân hàng:
- Mã số thuế:
- Đại diện theo pháp luật là Ông (Bà) :
- Giấy phép (Quyết định) thành lập số : ngày tháng năm 20
của

2. Nội dung nhận làm dịch vụ:

- Ghi chỉ số công tơ điện
 - Thu, nộp tiền điện, đôn đốc nợ tiền điện và thanh quyết toán hóa đơn tiền điện
 - Tham gia một số công việc liên quan đến quản lý, kinh doanh bán điện đối với lưới điện hạ thế.
-

3. Hồ sơ kèm theo:

....., ngày tháng năm

Đại diện Bên nhận dịch vụ

(ký, ghi rõ họ và tên)

HƯỚNG DẪN

* Hồ sơ Bên nhận dịch vụ kèm theo:

- Giấy phép (Quyết định) thành lập hoặc Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/hộ kinh doanh:.....

- Thực hiện ký quỹ, đặt cọc bằng tiền, bảo lãnh của ngân hàng.

- Trường hợp Bên nhận làm dịch vụ có các cá nhân tham gia thêm một số nội dung của công tác quản lý vận hành lưới điện hạ áp thì ngoài giấy tờ quy định trên, Bên nhận làm dịch vụ cung cấp chứng chỉ hoặc bằng tốt nghiệp chuyên ngành về điện và thẻ an toàn điện có bậc an toàn phù hợp đối với các cá nhân tham gia làm thêm một hoặc một số công việc liên quan đến an toàn kỹ thuật điện.

**Phụ lục III. MẪU HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ
KINH DOANH ĐIỆN**

(Ban hành kèm theo Quy trình Quản lý dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện)



EVN

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH ĐIỆN

Số: [•]/CTDL/ĐL/HĐDVHTKDĐ

Ngày [•] tháng [•] năm [•]

MỤC LỤC

ĐIỀU 1.	GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ
ĐIỀU 2.	NỘI DUNG DỊCH VỤ.....
ĐIỀU 3.	PHÍ DỊCH VỤ, THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN.....
ĐIỀU 4.	QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A
ĐIỀU 5.	QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B
ĐIỀU 6.	CAM KẾT, CAM ĐOAN VÀ BẢO ĐẢM.....
ĐIỀU 7.	THÔNG BÁO
ĐIỀU 8.	BẢO ĐẢM THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG.....
ĐIỀU 9.	PHẠT VI PHẠM
ĐIỀU 10.	BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI
ĐIỀU 11.	LÃI SUẤT CHẬM THANH TOÁN, QUYẾT TOÁN
ĐIỀU 12.	ĐƠN PHƯƠNG CHẨM DỨT THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG.....
ĐIỀU 13.	GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP
ĐIỀU 14.	HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG
ĐIỀU 15.	ĐIỀU KHOẢN CHUNG.....
PHỤ LỤC 1	PHẠM VI DỊCH VỤ
PHỤ LỤC 2	PHƯƠNG PHÁP TÍNH PHÍ DỊCH VỤ
PHỤ LỤC 3	DANH SÁCH CÁ NHÂN TRỰC TIẾP THỰC HIỆN DỊCH VỤ
PHỤ LỤC 4	MẪU THƯ BẢO LÃNH THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG
PHỤ LỤC 5	MẪU THỎA THUẬN VỀ VIỆC KÝ QUỸ
PHỤ LỤC 6	MẪU BIÊN BẢN BÀN GIAO TÀI LIỆU VỀ BẢO ĐẢM THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG
PHỤ LỤC 7	MẪU BIÊN BẢN BÀN GIAO TÀI LIỆU, THIẾT BỊ

Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện (Hợp Đồng) này được lập vào ngày [•] tháng [•] năm [•] bởi và giữa:

I. BÊN THUÊ DỊCH VỤ : CÔNG TY ĐIỆN LỰC/ĐIỆN LỰC [•]

Mã số thuế : [•]

Địa chỉ đăng ký kinh doanh : [•]

Tài khoản ngân hàng số : [•] tại Ngân hàng: [•]

Đại diện

- Chức vụ : [•]

- Theo văn bản ủy quyền số : [•]

(*Dưới đây gọi tắt là “Bên A”*)

II. BÊN NHẬN DỊCH VỤ : [•]

Giấy CNĐKDN/Giấy : số [•] do [•] cấp ngày [•]
CNĐKHKD

Mã số thuế : [•]

Địa chỉ đăng ký kinh doanh : [•]

Tài khoản ngân hàng số : [•] tại Ngân hàng: [•]

Đại diện bởi : [•]

- Theo văn bản ủy quyền : số [•] do [•] ký ngày [•]

- CMND/CCCD/Hộ chiếu : số [•] do [•] cấp ngày [•]

- Địa chỉ thường trú : [•]

(*Dưới đây gọi tắt là “Bên B”*)

(*Bên A và Bên B sau đây gọi chung là “Các Bên” và gọi riêng là “Bên”*)

Bên B đã gửi Giấy đề nghị nhận làm dịch vụ ngày [•] cho Bên A cùng với [Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh số [•] do [•] cấp ngày [•]]; theo đó, Bên B đề xuất cung cấp các Dịch Vụ (như định nghĩa tại Điều 1 dưới đây) và được Bên A chấp nhận. Do đó, Các Bên thống nhất ký kết Hợp Đồng này với các điều khoản và điều kiện sau đây:

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- 1.1. **Dịch Vụ** là dịch vụ được liệt kê tại Phụ Lục 1 đính kèm Hợp Đồng mà Bên A thuê và Bên B đồng ý cung cấp phù hợp với quy định tại Điều 2.1 của Hợp Đồng;
- 1.2. **EVN** là Tập đoàn Điện lực Việt Nam;
- 1.3. **GCS** có nghĩa là ghi chỉ số;

- 1.4. **Giá Trị Bảo Đảm** là tổng giá trị bảo đảm cho việc thực hiện toàn bộ nghĩa vụ của Bên B theo Hợp Đồng, được quy định cụ thể tại Điều 8 của Hợp Đồng;
- 1.5. **Hợp Đồng** có nghĩa là Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện số [•] giữa [Tên đầy đủ của Bên A] và [Tên đầy đủ của Bên B] ký ngày [•]; các phụ lục và các văn bản sửa đổi, bổ sung Hợp Đồng được Các Bên thỏa thuận vào từng thời điểm;
- 1.6. **Khách Hàng** là người sử dụng điện, đã ký hợp đồng mua bán điện năng với Bên A;
- 1.7. **Ngày Làm Việc** là các ngày từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần, ngoại trừ các ngày lễ, Tết và các ngày nghỉ theo quy định của pháp luật lao động;
- 1.8. **Ngân Hàng** là ngân hàng nhận bảo lãnh hoặc ký quỹ cho Bên B trong trường hợp Bên B lựa chọn bảo lãnh hoặc ký quỹ làm biện pháp bảo đảm thực hiện Hợp Đồng. Ngân hàng nhận bảo lãnh hoặc ký quỹ là ngân hàng được phép hoạt động và cung cấp dịch vụ tại Việt Nam và được Bên A chấp nhận;
- 1.9. **Phí Dịch Vụ** là số tiền Bên A thanh toán cho Bên B trên cơ sở thực hiện Hợp Đồng, phù hợp với quy định tại Điều 3.1 của Hợp Đồng này;
- 1.10. **Pháp Luật** là toàn bộ các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan đến hoặc điều chỉnh mối quan hệ giữa Bên A và Bên B theo Hợp Đồng, bao gồm cả những quy định được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm;
- 1.11. **Phụ Lục** là các phụ lục đính kèm Hợp Đồng, bao gồm cả các phụ lục sửa đổi, bổ sung được Các Bên thỏa thuận vào từng thời điểm;
- 1.12. **CMIS** là chương trình máy tính Hệ thống thông tin quản lý khách hàng (Customer Management Information System).

ĐIỀU 2. NỘI DUNG DỊCH VỤ

- 2.1. Bên B đồng ý cung cấp và Bên A đồng ý sử dụng các dịch vụ được liệt kê tại Phụ Lục 1 của Hợp Đồng này (**Dịch Vụ**).
- 2.2. Địa điểm thực hiện Dịch Vụ: [•] [Ghi rõ xã/phường/thị trấn; quận/huyện và tỉnh/thành phố].
- 2.3. Các Bên đồng ý rằng địa điểm quy định tại Điều 2.2 nêu trên thuộc khu vực [•] [Ghi rõ thành phố/dòng bằng, trung du, thị trấn, thị xã/ vùng sâu, vùng xa, miền núi/ vùng đặc biệt khó khăn], làm căn cứ để xác định Phí Dịch Vụ tại Phụ Lục 2 đính kèm Hợp Đồng này.

ĐIỀU 3. PHÍ DỊCH VỤ, THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

- 3.1. Các Bên đồng ý rằng tiền phí dịch vụ được Bên A thanh toán cho Bên B trên cơ sở khối lượng và chất lượng công việc thực tế hàng tháng mà Bên B đã thực hiện (**Phí Dịch Vụ**) và được xác nhận bởi Bên A. Phí Dịch Vụ được xác định theo nội dung của Phụ Lục 2 đính kèm Hợp Đồng này và chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng.
- 3.2. Phí Dịch Vụ trong mỗi tháng được tính cho Bên B từ ngày 01 (một) hàng tháng đến hết ngày cuối cùng của tháng đó.

- 3.3. Phí Dịch Vụ của tháng trước được Bên A thanh toán cho Bên B chậm nhất vào ngày [•] của tháng tiếp theo.
- 3.4. Phí Dịch Vụ được thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của Bên B. Trường hợp Bên B mong muốn được thanh toán bằng tiền mặt, Bên B sẽ nhận Phí Dịch Vụ tại địa chỉ [•].

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

4.1. Quyền của Bên A:

- (a) Kiểm tra, giám sát Bên B và các cá nhân mà Bên B phân công để thực hiện Dịch Vụ.
- (b) Hướng các lợi ích hợp pháp Bên A có được từ Dịch Vụ mà Bên B cung cấp.
- (c) Có quyền yêu cầu điều chỉnh tăng Giá Trị Bảo Đảm theo Điều 8.4 của Hợp Đồng.
- (d) Được quyền xử lý Giá Trị Bảo Đảm khi Bên B vi phạm theo quy định của Hợp Đồng.
- (e) Duy trì quyền sở hữu đối với dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện, các dụng cụ, thiết bị, phương tiện làm việc mà Bên A giao cho Bên B (*theo Phụ Lục 7 của Hợp Đồng*) để thực hiện công việc.
- (f) Có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng theo quy định tại Hợp Đồng.
- (g) Các quyền khác theo quy định của Hợp Đồng và Pháp Luật.

4.2. Nghĩa vụ của Bên A:

- (a) Thanh toán Phí Dịch Vụ đúng thời gian và phương thức thanh toán quy định tại Điều 3 của Hợp Đồng.
- (b) Thực hiện các nghĩa vụ tương ứng với phạm vi Dịch Vụ quy định tại Phụ Lục 1 của Hợp Đồng.
- (c) Hỗ trợ Bên B trong việc tập huấn, bồi huấn, sát hạch cho các cá nhân trực tiếp thực hiện Dịch Vụ để đảm bảo các cá nhân này có thể thực hiện các công việc liên quan đến Dịch Vụ theo đúng các quy trình, quy định quản lý vận hành, kinh doanh điện năng do Bên A ban hành cũng như các quy định Pháp Luật có liên quan.
- (d) Cung cấp thông tin Khách Hàng, tài liệu, trang thiết bị, hướng dẫn sử dụng các trang thiết bị và các thông tin cần thiết khác cho Bên B phù hợp với phạm vi Dịch Vụ. Đồng thời, Bên A chịu trách nhiệm đối với Bên B về các thiệt hại thực tế phát sinh từ việc không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ thông tin được biết hoặc phải biết cho Bên B thực hiện Dịch Vụ
- (e) Thực hiện ngay các hành động để hủy bỏ biện pháp bảo đảm thực hiện Hợp Đồng theo quy định tại Điều 8.8 của Hợp Đồng này.

- (f) Bảo mật thông tin, tài liệu có được trong quá trình ký kết, thực hiện Hợp Đồng.
- (g) Các nghĩa vụ theo quy định của Hợp Đồng và Pháp Luật.

ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

5.1. Quyền của Bên B:

- (a) Được Bên A thanh toán Phí Dịch Vụ theo Điều 3 của Hợp Đồng.
- (b) Yêu cầu Bên A cung cấp thông tin, tài liệu, trang thiết bị và hướng dẫn sử dụng các trang thiết bị cần thiết cho Bên B để thực hiện Dịch Vụ.
- (c) Yêu cầu Bên A thực hiện việc tập huấn, bồi huấn, sát hạch cho các cá nhân trực tiếp thực hiện Dịch Vụ theo quy định của Hợp Đồng.
- (d) Có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp Đồng theo quy định tại Hợp Đồng.
- (e) Các quyền khác theo quy định của Hợp Đồng và Pháp Luật.

5.2. Nghĩa vụ của Bên B:

- (a) Cung cấp Dịch Vụ và thực hiện các nghĩa vụ tương ứng với phạm vi Dịch Vụ theo quy định tại Phụ Lục 1 của Hợp Đồng.
- (b) Cung cấp hóa đơn thanh toán hoặc chứng từ thanh toán khác liên quan đến Phí Dịch Vụ theo quy định của Pháp Luật cho Bên A chậm nhất là 05 (năm) Ngày Làm Việc trước ngày Bên A thanh toán cho Bên B như quy định tại Điều 3.3 của Hợp Đồng.
- (c) Chịu toàn bộ trách nhiệm với Bên A về việc thực hiện Hợp Đồng này, bao gồm trường hợp Dịch Vụ được thực hiện bởi Bên B và/hoặc các cá nhân được Bên B phân công hoặc ủy quyền.
- (d) Chịu trách nhiệm về các cam kết, cam đoan và bảo đảm tại Điều 6 của Hợp Đồng này.
- (e) Tuân thủ nội dung tập huấn, bồi huấn, sát hạch về các quy trình, quy định quản lý vận hành, kinh doanh điện năng và các quy định Pháp Luật có liên quan theo yêu cầu của Bên A.
- (f) Bên B phải cung cấp cho Bên A danh sách và thông tin của các cá nhân được Bên B phân công thực hiện Dịch Vụ (theo hình thức và nội dung như quy định tại Phụ Lục 3 của Hợp Đồng).
- (g) Không được giao hoặc ủy quyền cho cá nhân không có tên tại Phụ Lục 3 thực hiện Dịch Vụ tại Hợp Đồng nếu không có sự đồng ý của Bên A. Trường hợp có sự thay đổi cá nhân trực tiếp thực hiện Dịch Vụ, Bên B sẽ thông báo cho Bên A và phải được Bên A đồng ý trước khi Bên B giao hoặc ủy quyền cho cá nhân đó thực hiện công việc. Các Bên sẽ ký văn bản điều chỉnh Phụ Lục 3 để ghi nhận thay đổi này.

- (h) Bảo quản, sử dụng đúng mục đích các tài liệu, dụng cụ, thiết bị và phương tiện mà Bên A giao cho Bên B để thực hiện Dịch Vụ theo thỏa thuận. Sau khi đã hoàn thành công việc, Bên B phải hoàn trả lại toàn bộ các tài liệu, dụng cụ, thiết bị và phương tiện làm việc thuộc quyền sở hữu của Bên A.
- (i) Thực hiện các biện pháp khẩn cấp để ngăn ngừa nguy cơ gây sự cố nghiêm trọng cho lưới điện, đe dọa an toàn cho người và thiết bị. Trong trường hợp xảy ra sự cố nghiêm trọng, nhân sự của Bên A không thể tiếp cận kịp thời và việc chờ đợi ý kiến của Bên A có thể làm xấu thêm tình trạng của sự cố, Bên B có thể sử dụng các phương tiện, thiết bị và áp dụng các biện pháp phù hợp đã được Bên A hướng dẫn để ngăn ngừa, khắc phục sự cố và thông báo ngay lập tức cho Bên A sau khi sự cố đã được kiểm soát hoặc khắc phục. Để làm rõ, nếu có bất kỳ tai nạn hay thiệt hại nào xảy ra với người, thiết bị hoặc tài sản do Bên B áp dụng các biện pháp xử lý sự cố không đúng tiêu chuẩn, không đúng với chỉ dẫn của Bên A thì Bên B phải chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại xảy ra.
- (j) Bảo mật thông tin, tài liệu có được trong quá trình ký kết, thực hiện Hợp Đồng.
- (k) Các nghĩa vụ theo quy định của Hợp Đồng và Pháp Luật.

ĐIỀU 6. CAM KẾT, CAM ĐOAN VÀ BẢO ĐẢM

6.1. Bên A:

- (a) Cam đoan và bảo đảm có đầy đủ thẩm quyền và đã thực hiện các thủ tục nội bộ để được ký kết và thực hiện Hợp Đồng.
- (b) Cam kết các thông tin, tài liệu Bên A cung cấp cho Bên B để thực hiện công việc là các thông tin, tài liệu được cập nhật gần nhất. Để làm rõ, nếu có bất kỳ sự thay đổi thông tin nào của Khách Hàng nhưng Khách Hàng không thông báo cho Bên A để Bên A cập nhật và cung cấp cho Bên B thì Bên A không bị coi là vi phạm cam đoan và bảo đảm này.

6.2. Bên B:

- (a) Cam đoan và bảo đảm có đầy đủ thẩm quyền và đã thực hiện các thủ tục nội bộ để được ký kết và thực hiện Hợp Đồng.
- (b) Bên B cam đoan và bảo đảm rằng Bên B đã thực hiện đầy đủ thủ tục đăng ký ngành nghề kinh doanh và có được các giấy phép, chấp thuận phù hợp để cung cấp Dịch Vụ theo Hợp Đồng. Bên B cam kết khi có sự thay đổi về Pháp Luật liên quan đến điều kiện kinh doanh, Bên B chịu trách nhiệm tiến hành các thủ tục thay đổi phù hợp để đảm bảo Dịch Vụ được cung cấp hợp pháp và liên tục. Bên B cam kết bảo đảm cho Bên A được miễn trừ khỏi các trách nhiệm pháp lý phát sinh từ việc Bên B không đáp ứng các điều kiện kinh doanh.

- (c) Bên B cam kết rằng các cá nhân được nêu trong Phụ Lục 3 đáp ứng các yêu cầu về năng lực và các điều kiện khác mà Bên A yêu cầu theo Phụ Lục 1 của Hợp Đồng.
- (d) Bên B cam kết sẽ thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo quy định của Pháp Luật đối với các cá nhân do Bên B phân công thực hiện công việc theo Hợp Đồng. Để làm rõ, Các Bên đồng ý rằng Bên A không phải thực hiện bất kỳ nghĩa vụ, trách nhiệm nào đối với các cá nhân do Bên B phân công thực hiện Dịch Vụ, kể cả trường hợp có tai nạn, sự cố hoặc thiệt hại nào xảy ra đối với các cá nhân này.
- (e) Bên B cam kết rằng Bên B và mỗi cá nhân do Bên B phân công thực hiện công việc theo Hợp Đồng không có bất kỳ hành vi nào gây ảnh hưởng tới uy tín, hình ảnh của Bên A. Bên B bị coi là vi phạm Hợp Đồng nếu có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào của Khách Hàng phát sinh từ quá trình thực hiện công việc của Bên B và/hoặc các cá nhân do Bên B phân công thực hiện.
- (f) Bất kỳ vi phạm cam kết, cam đoan, bảo đảm nào của Bên B đều sẽ được coi là vi phạm Hợp Đồng và Bên B sẽ bị phạt vi phạm và phải bồi thường thiệt hại (nếu có) theo Điều 9 và Điều 10 của Hợp Đồng.

ĐIỀU 7. THÔNG BÁO

- 7.1. Bên A có nghĩa vụ thông báo cho Bên B theo quy định tại các Điều 8.4, 8.7, 12.3 và 15.1 của Hợp Đồng.
- 7.2. Bên B có nghĩa vụ thông báo trong các trường hợp sau đây:
 - (a) Thông báo ngay khi có thể cho Bên A để Bên A có biện pháp xử lý trong các trường hợp sau:
 - (i) Bên B phát hiện lưới điện và thiết bị điện không đảm bảo an toàn, có nguy cơ gây nguy hiểm cho người, tài sản và gia súc.
 - (ii) Bên B nhận thấy có dấu hiệu Khách Hàng tự ý thay đổi mục đích sử dụng điện hoặc có hành vi gian lận, trộm cắp điện hoặc khi Bên B phát hiện các hiện tượng bất thường khác trong sử dụng điện của Khách Hàng hoặc sai sót của công tơ điện.
 - (iii) Thông tin, tài liệu không đầy đủ, phương tiện không bảo đảm chất lượng để hoàn thành Dịch Vụ.
 - (iv) Bên B phải thông báo cho Bên A trong các trường hợp quy định tại các Điểm (g) và (i) Điều 5.2 của Hợp Đồng; Điểm (k) và (l) Điều 2.2 của Phụ Lục 1; và Điểm (i) và (j) Điều 3.2 của Phụ Lục 1.
 - (b) Thông báo cho Bên A theo quy định tại các Điều 12.3 và 15.1 của Hợp Đồng.

ĐIỀU 8. BẢO ĐẢM THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

- 8.1. Tùy thuộc vào điều kiện thực tế của Bên B và thỏa thuận của Các Bên, Bên B lựa chọn một hoặc kết hợp nhiều biện pháp bảo đảm thực hiện Hợp Đồng sau đây: [**Bỏ đi biện pháp không sử dụng**]

- (a) **Đặt cọc**: Bên B nộp tiền hoặc chuyển tiền đặt cọc vào tài khoản của Bên A với giá trị bằng Giá Trị Bảo Đảm. Thời điểm nộp tiền hoặc chuyển tiền đặt cọc lần đầu được thực hiện theo quy định tại Điều 8.5 của Hợp Đồng. Thời điểm nộp tiền hoặc chuyển tiền đặt cọc bổ sung được thực hiện theo Điều 8.4 và 8.7 của Hợp Đồng.
 - (b) **Bảo lãnh của Ngân Hàng**: Bên B gửi cho Bên A bản gốc văn bản bảo lãnh theo mẫu tại Phụ Lục 4 của Hợp Đồng này do Ngân Hàng cấp với mức bảo lãnh bằng Giá Trị Bảo Đảm. Thời điểm Bên B gửi cho Bên A văn bản bảo lãnh lần đầu được thực hiện theo Điều 8.5 của Hợp Đồng. Thời điểm nộp văn bản bảo lãnh trong trường hợp điều chỉnh Giá Trị Bảo Đảm được thực hiện theo Điều 8.4 và 8.7 của Hợp Đồng.
 - (c) **Ký quỹ**: Bên B gửi cho Bên A bản gốc văn bản xác nhận ký quỹ do Ngân Hàng phát hành hoặc cùng Bên A và Ngân Hàng ký kết Thỏa thuận về việc ký quỹ theo mẫu tại Phụ Lục 5 của Hợp Đồng (gọi chung là “**Văn Bản Xác Nhận Ký Quỹ**”), với giá trị ký quỹ bằng Giá Trị Bảo Đảm. Thời điểm Bên B gửi Văn Bản Xác Nhận Ký Quỹ lần đầu cho Bên A được thực hiện theo Điều 8.5 của Hợp Đồng. Thời điểm nộp Văn Bản Xác Nhận Ký Quỹ trong trường hợp điều chỉnh Giá Trị Bảo Đảm được thực hiện theo Điều 8.4 và 8.7 của Hợp Đồng.
- 8.2. Bên B có trách nhiệm duy trì biện pháp bảo đảm thực hiện Hợp Đồng với Giá Trị Bảo Đảm quy định tại Điều này trong suốt khoảng thời gian kể từ thời điểm Hợp Đồng bắt đầu có hiệu lực cho tới hết ngày thứ 10 (mười) sau ngày Hợp Đồng chấm dứt hiệu lực.
- 8.3. Giá trị bảo đảm thực hiện Hợp Đồng (**Giá Trị Bảo Đảm**) được xác định bằng giá trị hóa đơn tiền điện do Bên Thuê Dịch Vụ giao cho Bên Nhận Dịch Vụ thu tiền điện mỗi đợt hoặc bằng giá trị tiền điện bình quân 01 (một) tháng của khu vực nhận làm Dịch Vụ (tính theo tiền điện phát sinh của 03 (ba) tháng liền kề trước thời điểm ký Hợp Đồng này).
- Bên Nhận Dịch Vụ sẽ được nhận dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện có giá trị tối đa bằng 95% (chín mươi lăm phần trăm) Giá Trị Bảo Đảm.
- 8.4. Bên A có quyền yêu cầu điều chỉnh tăng Giá Trị Bảo Đảm khi phát sinh một trong các trường hợp sau đây:
- (a) Khi cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền điều chỉnh tăng giá bán điện; hoặc
 - (b) Các Bên thông nhất điều chỉnh phạm vi Dịch Vụ mà theo đó, phạm vi nghĩa vụ của Bên B tăng lên.

Chậm nhất là 10 (mười) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản về việc điều chỉnh Giá Trị Bảo Đảm từ Bên A, Bên B phải đặt cọc thêm một khoản tiền tương ứng với Giá Trị Bảo Đảm bổ sung; hoặc có văn bản bảo lãnh mới của Ngân Hàng hoặc Văn Bản Xác Nhận Ký Quỹ mới ghi nhận Giá Trị Bảo Đảm đã điều chỉnh. Giá Trị Bảo Đảm được điều chỉnh tại các thông báo của Bên A cho Bên B có hiệu lực thay thế Giá Trị Bảo Đảm tại Hợp Đồng này.

- 8.5. Bên B phải đặt cọc cho Bên A hoặc gửi cho Bên A văn bản bảo lãnh của Ngân Hàng hoặc Văn Bản Xác Nhận Ký Quỹ với giá trị bằng Giá Trị Bảo Đảm trong thời hạn 10 (mười) ngày kể từ ngày Hợp Đồng này được ký kết.
- 8.6. Các Bên đồng ý rằng Giá Trị Bảo Đảm được sử dụng để bảo đảm cho toàn bộ hoặc một phần nghĩa vụ của Bên B theo quy định của Hợp Đồng này bị vi phạm do hành vi của Bên B. Bên A được quyền khấu trừ trực tiếp hoặc yêu cầu Ngân Hàng thanh toán cho phần nghĩa vụ bị vi phạm bởi Bên B phù hợp với quy định của Hợp Đồng này.
- 8.7. Bên A phải thông báo cho Bên B biết sau khi thực hiện khấu trừ tiền đặt cọc hoặc yêu cầu Ngân Hàng thanh toán cho phần nghĩa vụ bị vi phạm của Bên B. Chậm nhất là 10 (mười) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo của Bên A, Bên B có trách nhiệm bồi sung tiền đặt cọc hoặc gửi văn bản bảo lãnh hoặc Văn Bản Xác Nhận Ký Quỹ mới do Ngân Hàng phát hành với giá trị bằng với Giá Trị Bảo Đảm. Nếu Bên B không bồi sung Giá Trị Bảo Đảm theo quy định tại Điều này thì Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng mà không cần phải bồi thường cho Bên B bất kỳ khoản tiền nào.
- 8.8. Trong trường hợp Các Bên đã hoàn thành toàn bộ nghĩa vụ theo Hợp Đồng, Hợp Đồng chấm dứt và không có tranh chấp phát sinh, Bên A sẽ hoàn trả lại cho Bên B khoản tiền đặt cọc hoặc bản gốc văn bản bảo lãnh của Ngân Hàng hoặc bản gốc Văn Bản Xác Nhận Ký Quỹ mà Bên A đang nắm giữ.

ĐIỀU 9. PHẠT VI PHẠM

- 9.1. Nếu một Bên có hành vi vi phạm Hợp Đồng (sau đây gọi là "**Bên Vi Phạm**") thì phải trả cho Bên còn lại (sau đây gọi là "**Bên Bị Vi Phạm**") khoản tiền phạt vi phạm với mức bằng 8% (tám phần trăm) giá trị phần nghĩa vụ Hợp Đồng bị vi phạm cho mỗi hành vi vi phạm.
- 9.2. Bên Bị Vi Phạm sẽ gửi yêu cầu thanh toán tiền phạt vi phạm bằng văn bản đến địa chỉ của Bên Vi Phạm ngay khi có thể, sau khi Bên Bị Vi Phạm biết về việc vi phạm Hợp Đồng. Bên Vi Phạm phải thanh toán số tiền phạt vi phạm trong thời hạn 10 (mười) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được yêu cầu trên của Bên Bị Vi Phạm, trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác.
- 9.3. Để tránh nhầm lẫn, trong trường hợp có nhiều hành vi vi phạm, tổng số tiền phạt vi phạm được xác định là tổng tất cả các khoản tiền phạt của từng hành vi vi phạm.
- 9.4. Điều khoản này vẫn duy trì hiệu lực ngay cả sau khi Hợp Đồng đã chấm dứt vì bất cứ lý do nào.

ĐIỀU 10. BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI

- 10.1. Nếu một Bên có hành vi vi phạm Hợp Đồng thì Bên Vi Phạm tùy thuộc vào quy định tại Điều 10.3 của Hợp Đồng này bồi thường cho Bên Bị Vi Phạm các thiệt hại phát sinh trực tiếp từ bất kỳ vi phạm nào của Bên Vi Phạm theo Hợp Đồng.
- 10.2. Các khoản bồi thường thiệt hại phát sinh từ một số hành vi vi phạm cụ thể được thống nhất như sau:

- (a) Bên A chậm thanh toán Phí Dịch Vụ mà gây ra thiệt hại cho Bên B thì mức bồi thường bằng thiệt hại thực tế và trực tiếp của Bên B.
 - (b) Bên B ghi sai chỉ số công tơ dẫn đến thiệt hại cho Bên A thì:
 - (i) trường hợp chỉ số do Bên B ghi thấp hơn so với chỉ số thực tế: mức bồi thường ít nhất phải bằng tổng số tiền điện bị thu thiếu do việc ghi sai chỉ số công tơ cộng với toàn bộ các khoản tiền mà Bên A phải chi trả để khắc phục việc ghi sai chỉ số công tơ, giải quyết khiếu nại của Khách Hàng, xử lý các vấn đề liên quan đến việc ghi sai chỉ số công tơ của Bên B; hoặc
 - (ii) trường hợp chỉ số do Bên B ghi cao hơn so với chỉ số thực tế: mức bồi thường là toàn bộ các khoản tiền mà Bên A phải chi trả để khắc phục việc ghi sai chỉ số công tơ, giải quyết khiếu nại của Khách Hàng, xử lý các vấn đề liên quan đến việc ghi sai chỉ số công tơ của Bên B.
 - (c) Bên B làm mất số tiền thu được từ Khách Hàng thì mức bồi thường ít nhất bằng tổng số tiền bị mất.
 - (d) Bên B làm mất dữ liệu hóa đơn và/hoặc biên nhận in sẵn và/hoặc hóa đơn tiền điện mà không có biên bản xác nhận chưa nộp tiền của khách hàng thì mức bồi thường bằng tổng số tiền Bên A không thu được từ Khách Hàng do Bên B làm mất dữ liệu hóa đơn và/hoặc biên nhận in sẵn và/hoặc hóa đơn tiền điện bị mất.
 - (e) Nếu Bên A bị thiệt hại hoặc Bên A phải bồi thường cho Khách Hàng hoặc bên thứ ba khác, và/hoặc nộp phạt cho cơ quan quản lý Nhà nước do hành vi của Bên B gây ra, thì mức bồi thường ít nhất bằng mức Bên A phải bồi thường và/hoặc nộp phạt, cộng với các chi phí của Bên A để thực hiện công việc này.
 - (f) Bên B gây sự cố cho lưới điện và/hoặc làm hư hỏng dụng cụ, phương tiện làm việc, thiết bị điện của Bên A (bao gồm các thiết bị có sẵn trên lưới điện hoặc các thiết bị mà Bên A giao cho Bên B theo Phụ Lục 7 của Hợp Đồng) thì Bên B phải bồi thường cho Bên A toàn bộ các chi phí để khắc phục lưới điện bị hỏng; sửa chữa hoặc thay thế phương tiện làm việc, thiết bị điện và đưa lưới điện trở lại hoạt động bình thường.
 - (g) Một Bên đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp Đồng trái với nội dung quy định tại Điều 12 của Hợp Đồng thì mức bồi thường bằng mức thiệt hại thực tế mà Bên còn lại phải gánh chịu.
 - (h) Một Bên không thực hiện nghĩa vụ thông báo theo Điều 7 của Hợp Đồng này và gây thiệt hại thì mức bồi thường bằng mức thiệt hại thực tế mà Bên còn lại phải gánh chịu.
 - (i) Bất kỳ hành vi vi phạm Hợp Đồng, vi phạm quy định Pháp Luật hay tiêu chuẩn nào mà một Bên thực hiện dẫn đến gây thiệt hại cho Bên còn lại.
- 10.3. Bên Bị Vi Phạm sẽ gửi yêu cầu bồi thường bằng văn bản đến địa chỉ của Bên Vi Phạm ngay khi có thể sau khi Bên Bị Vi Phạm biết về thiệt hại trực tiếp phát sinh

từ việc Bên kia vi phạm Hợp Đồng. Trong bất kỳ trường hợp nào, Bên Vi Phạm phải thanh toán số tiền bồi thường thiệt hại trong thời hạn 10 (mười) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được yêu cầu bồi thường của Bên Bị Vi Phạm.

- 10.4. Điều khoản này vẫn duy trì hiệu lực ngay cả sau khi Hợp Đồng đã chấm dứt vì bất cứ lý do nào.

ĐIỀU 11. LÃI SUẤT CHẬM THANH TOÁN, QUYẾT TOÁN

- 11.1. Trong trường hợp Bên A chậm thanh toán Phí Dịch Vụ, Bên B có quyền yêu cầu Bên A trả tiền lãi trên số tiền Phí Dịch Vụ chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả. Lãi suất chậm trả bằng lãi suất cho vay cao nhất của ngân hàng của Bên A ghi tại phần thông tin của Bên A trong Hợp Đồng, tại thời điểm phát sinh nghĩa vụ thanh toán Phí Dịch Vụ, nhưng không vượt quá 20 %/năm của khoản tiền chậm thanh toán.
- 11.2. Trong trường hợp Bên B chậm quyết toán tiền điện, Bên A có quyền yêu cầu Bên B trả tiền lãi trên số tiền Bên B chậm quyết toán cho Bên A. Lãi suất chậm trả bằng lãi suất cho vay cao nhất của ngân hàng của Bên A ghi tại phần thông tin của Bên A trong Hợp Đồng, tại thời điểm phát sinh nghĩa vụ quyết toán tiền điện, nhưng không vượt quá 20%/năm của khoản tiền chậm quyết toán.
- 11.3. Thời gian tính lãi suất chậm trả được xác định từ ngày đầu tiên sau thời hạn quyết toán theo Điều 5.2(b) hoặc thời hạn thanh toán theo Điều 3.3 đối với trường hợp tại Điều 11.1 và 11.2 đến hết ngày Các Bên hoàn tất thực hiện việc thanh toán.
- 11.4. Điều khoản này vẫn duy trì hiệu lực ngay cả sau khi Hợp Đồng đã chấm dứt vì bất cứ lý do nào.

ĐIỀU 12. ĐƠN PHƯƠNG CHẤM DỨT THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

- 12.1. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp Đồng trong các trường hợp sau:
 - (a) Bên B chuyển tiền đặt cọc hoặc gửi văn bản bảo lãnh hoặc Thỏa thuận về việc ký quỹ cho Bên A chậm hơn so với thời hạn quy định tại Điều 8 của Hợp Đồng này mà không có sự đồng ý của Bên A.
 - (b) Bên A có căn cứ cho rằng Bên B thông đồng với Khách Hàng hoặc cá nhân, tổ chức khác trong việc: ghi sai chỉ số công tơ điện; làm sai lệch hoạt động của công tơ điện; các hành vi khác dẫn đến gián đoạn việc cung cấp điện cho Khách Hàng hoặc gây thiệt hại cho Bên A dưới mọi hình thức.
 - (c) Bên B có hệ số hoàn thành công việc theo quy định tại Phụ Lục 1 của Hợp Đồng này dưới [•] % liên tục trong vòng [•] tháng.
 - (d) Trong trường hợp Bên B cung cấp dịch vụ thu tiền điện, Bên B chậm quyết toán tiền điện từ [•] lần liên tục.
 - (e) Do các thay đổi của Pháp Luật liên quan đến ngành điện, dẫn đến việc Bên A không thể tiếp tục thực hiện Hợp Đồng.

- 12.2. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp Đồng trong trường hợp Bên A thanh toán Phí Dịch Vụ chậm hơn 15 (mười lăm) Ngày Làm Việc so với thời hạn quy định tại Điều 3 của Hợp Đồng này.
- 12.3. Bên Bị Vi Phạm có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng trong trường hợp Bên Vi Phạm không khắc phục, sửa chữa và thực hiện đúng quy định của hợp Đồng trong thời hạn yêu cầu sau khi Bên Bị Vi Phạm đã có thông báo về hành vi vi phạm.
- 12.4. Bên đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp Đồng phải thông báo ngay cho Bên còn lại biết về việc đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp Đồng.

ĐIỀU 13. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Trường hợp phát sinh tranh chấp, Các Bên sẽ cùng nhau tiến hành thương lượng để tìm ra giải pháp tối ưu. Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp mà Các Bên không tìm được giải pháp phù hợp, một trong Các Bên có quyền đưa vụ việc ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

ĐIỀU 14. HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG

- 14.1. Hợp Đồng này có hiệu lực kể từ thời điểm Các Bên ký kết và Bên A nhận được tiền đặt cọc hoặc Các Bên ký vào Biên Bản Giao Nhận Tài Liệu Về Bảo Đảm Thực Hiện Hợp Đồng (theo Mẫu tại Phụ Lục 6) xác nhận việc đã giao nhận văn bản bảo lãnh hoặc Văn Bản Xác Nhận Ký Quỹ theo quy định tại Điều 8 của Hợp Đồng.
- 14.2. Thời hạn của Hợp Đồng là 03 (ba) năm kể từ ngày Hợp Đồng có hiệu lực. Trước khi Hợp Đồng hết thời hạn ít nhất 15 (mười lăm) Ngày Làm Việc, Các Bên có thể cùng nhau thỏa thuận gia hạn Hợp Đồng. Việc gia hạn Hợp Đồng phải được lập thành văn bản.
- 14.3. Nội dung của Hợp Đồng này có hiệu lực thay thế cho mọi thỏa thuận, trao đổi bằng bất kỳ hình thức nào giữa Các Bên trước thời điểm ký kết Hợp Đồng.
- 14.4. Hợp Đồng sẽ chấm dứt khi có một trong các sự kiện sau:
 - (a) Hết thời hạn của Hợp Đồng mà Các Bên không thỏa thuận gia hạn Hợp Đồng;
 - (b) Các Bên đã hoàn thành toàn bộ nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng;
 - (c) Chưa hết thời hạn của Hợp Đồng nhưng Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp Đồng. Trong trường hợp này, mỗi Bên vẫn phải hoàn thành các nghĩa vụ của mình đối với Bên còn lại tính tới thời điểm Hợp Đồng chấm dứt.
 - (d) Một Bên vi phạm Hợp Đồng và tổng giá trị phạt vi phạm đạt đến mức tối đa của Hợp Đồng;
 - (e) Một trong các sự kiện dẫn đến Hợp Đồng bị đơn phương chấm dứt như quy định tại Điều 12 của Hợp Đồng phát sinh;
 - (f) Các trường hợp chấm dứt Hợp Đồng được quy định tại các điều khoản của Hợp Đồng này và các Phụ Lục; và
 - (g) Các trường hợp chấm dứt khác theo quy định của Pháp Luật.

ĐIỀU 15. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

15.1. Thông báo và liên lạc

- (a) Một thông báo được đưa ra theo Hợp Đồng này phải được lập bằng văn bản và gửi cho người nhận là cá nhân, tổ chức có liên quan đến địa chỉ được quy định tại phần đầu Hợp Đồng (hoặc địa chỉ hoặc người nhận khác theo thông báo của mỗi Bên cho Bên còn lại trong trường hợp).
- (b) Một thông báo theo Hợp Đồng này được xem là đã được nhận vào thời điểm thư điện tử/thông điệp/dữ liệu/tin nhắn được gửi vào hộp thư (email)/điện thoại/tài khoản ứng dụng tin nhắn của người nhận và có xác nhận bởi hộp thư điện tử/điện thoại/ứng dụng tin nhắn và người gửi đã thông báo bằng điện thoại hoặc tin nhắn cho người nhận về việc đã gửi thông báo hoặc được giao tận tay hoặc được gửi bằng thư đàm bảo trả trước phí hoặc có báo phát đến địa chỉ được quy định tại phần đầu của Hợp Đồng.

15.2. Việc sửa đổi, bổ sung Hợp Đồng phải được thực hiện bằng cách ký kết phụ lục sửa đổi, bổ sung. Các Phụ Lục là một phần không thể tách rời của Hợp Đồng này.

15.3. Việc giải thích và thực hiện Hợp Đồng này được điều chỉnh bởi Pháp Luật.

15.4. Trường hợp bất kỳ quy định nào trong Hợp Đồng bị vô hiệu hoặc không thể thi hành, thì quy định đó sẽ không có hiệu lực và không làm ảnh hưởng đến hiệu lực của các quy định còn lại trong Hợp Đồng. Khi đó, các Bên sẽ nỗ lực để thay thế quy định vô hiệu hoặc không thể thi hành đó bằng một quy định có hiệu lực khác.

15.5. Hợp Đồng là kết quả của việc đàm phán giữa Các Bên. Theo đó, Hợp Đồng sẽ được coi là sản phẩm của tất cả Các Bên, và sẽ không bị suy đoán rằng một điều khoản không rõ nghĩa nào cần phải được giải thích theo hướng có lợi hoặc bất lợi cho bất kỳ Bên nào.

Hợp Đồng này được lập thành [•] bản với đầy đủ chữ ký của Các Bên. Mỗi Bên giữ [•] bản Hợp Đồng để làm căn cứ thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

Phụ lục I. PHẠM VI DỊCH VỤ

(Phụ lục của Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện)

ĐIỀU 1.PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ

Bên A thuê và Bên B đồng ý cung cấp Dịch Vụ, với các công việc cụ thể như sau:

STT	Phạm vi Dịch Vụ	Điều kiện đối với các cá nhân trực tiếp thực hiện công việc trong phạm vi Dịch Vụ
1.1.	GCS công tơ điện trực tiếp tại địa điểm sử dụng điện của Khách Hàng	(a) Có đủ sức khỏe thực hiện công việc theo thỏa thuận;
1.2.	Thu, nộp tiền điện, đôn đốc nợ tiền điện và thanh quyết toán tiền điện	(b) Không phải là cán bộ công nhân viên đang làm việc cho Bên A;
1.3.	<p>Các công việc phục vụ cho công tác dịch vụ khách hàng và quản lý vận hành lưới điện hạ áp theo yêu cầu của Bên A:</p> <p>(a) Tham gia treo, tháo công tơ điện;</p> <p>(b) Tham gia kiểm tra công tơ điện;</p> <p>(c) Tham gia kiểm tra việc sử dụng điện theo hợp đồng mua bán điện;</p> <p>(d) Tham gia tuyên truyền các biện pháp sử dụng điện an toàn và tiết kiệm điện tại khu vực được giao làm dịch vụ;</p> <p>(e) Thi công, lắp đặt, thay thế, sửa chữa lưới điện hạ thế;</p> <p>(f) Các công việc khác: [•]</p> <p>[Xóa phần công việc không có trong phạm vi công việc thỏa thuận với từng trường hợp]</p>	<p>(c) Có trình độ văn hoá tối thiểu: tốt nghiệp trung học phổ thông (đối với khu vực thành phố, thị xã, thị trấn, thị tứ, các xã thuộc khu vực đồng bằng); tốt nghiệp trung học cơ sở (đối với các xã miền núi, vùng sâu, vùng xa và hải đảo);</p> <p>(d) Đối với các cá nhân của Bên Nhận Dịch Vụ khi tham gia làm các công việc liên quan đến an toàn điện phải có giấy tờ xác nhận có trình độ chuyên môn về điện; thẻ an toàn điện có bậc an toàn phù hợp theo Thông tư số 31/2014/TT-BCT ngày 02/10/2014 của Bộ Công Thương, các văn bản bổ sung, thay thế Thông tư này và các quy định khác có liên quan.</p> <p>[Bổ sung các yêu cầu tương ứng với các quy định tại Mục 1.3]</p>

ĐIỀU 2.NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GCS CÔNG TƠ ĐIỆN

Tùy thuộc vào quy định tại Điều 1 của Phụ Lục 1, trong trường hợp Bên B cung cấp dịch vụ GCS công tơ điện cho Bên A, Các Bên và các cá nhân, tổ chức trong phạm vi quản lý của Các Bên có các nghĩa vụ sau:

2.1. Nghĩa vụ của Bên A:

- (c) Cập nhật dữ liệu, biến động dữ liệu vào hệ thống CMIS; xuất dữ liệu từ hệ thống CMIS, giao dữ liệu GCS công tơ và lịch GCS công tơ (kèm theo thiết bị GCS (nếu có), ví dụ: máy tính bảng hoặc thiết bị đọc chỉ số cầm tay) cho cá nhân của Bên B.
- (d) Đảm bảo thiết bị được giao đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật GCS công tơ, thiết bị đã được cài đặt ngưỡng cảnh báo sản lượng bất thường; ký xác nhận vào biên bản bàn giao tài liệu, thiết bị với Bên B theo mẫu tại Phụ Lục 7 của Hợp Đồng.
- (e) Nỗ lực để ổn định lịch GCS công tơ. Trong trường hợp đặc biệt và cần thiết mới thay đổi lịch GCS công tơ nhưng phải tạo điều kiện cho Bên B và Khách Hàng về việc GCS công tơ.

2.2. Nghĩa vụ của Bên B:

- (a) Chỉ sử dụng các thiết bị GCS mà Bên A cung cấp để GCS tại hiện trường.
- (b) Đồng bộ dữ liệu GCS vào thiết bị GCS theo hướng dẫn của Bên A để chuẩn bị GCS tại hiện trường;
- (c) Đồng bộ dữ liệu GCS công tơ về hệ thống CMIS ngay sau khi hoàn thành việc GCS (đảm bảo lưu vết, bảo mật dữ liệu và không can thiệp, chỉnh sửa). Trường hợp vùng sâu, vùng xa, miền núi, hải đảo: cho phép thời gian gửi dữ liệu về hệ thống CMIS tối đa không quá 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm kết thúc GCS công tơ.
- (d) Bảo quản, giao lại thiết bị GCS được giao (nếu có) cho Bên A ngay sau khi đã hoàn thành công việc được giao.
- (e) Ký xác nhận vào biên bản bàn giao tài liệu, thiết bị với Bên B theo mẫu tại Phụ Lục 7 của Hợp Đồng này.
- (f) Đảm bảo thời điểm GCS công tơ đúng với lịch GCS công tơ Bên A giao.
- (g) Ghi đủ tất cả các công tơ có trong sổ GCS điện tử theo đúng lộ trình GCS được Bên A giao.
- (h) Ghi chính xác chỉ số công tơ. Đối với công tơ có đơn vị hiển thị là kWh thì ghi các chữ số nguyên. Đối với công tơ có đơn vị hiển thị là MWh thì ghi chữ số nguyên và tất cả chữ số thập phân. Trường hợp ghi sai chỉ số, cá nhân GCS gạch ngang chỉ số sai (không được tẩy xóa) và GCS đúng bên cạnh.
- (i) Khi thiết bị GCS có cảnh báo sản lượng bất thường (có mức tăng hoặc giảm từ 30% (ba mươi phần trăm) trở lên) so với kỳ trước liền kề, Bên B phải kiểm tra chỉ số công tơ thực tế tại hiện trường và cập nhật chỉ số đúng.
- (j) Nhân viên GCS phải cập nhật trên thiết bị GCS đối với các công tơ báo lỗi, công tơ bị mất, công tơ không có trong sổ GCS, bộ chỉ số công tơ qua vòng... theo ký hiệu thống nhất trong chương trình.

- (k) Trong trường hợp có ít nhất 02 (hai) chu kỳ liên tiếp Bên B không ghi được chỉ số công tơ do công tơ đặt trong phạm vi quản lý của Khách Hàng, Bên B phải thông báo cho Bên A biết để Bên A thỏa thuận với Khách Hàng chuyển vị trí lắp đặt công tơ.
- (l) Thông báo ngay cho Bên A biết trong thời hạn 24 (hai mươi tư) giờ kể từ khi phát hiện công tơ bị hư hỏng, bị tháo mất, bị mất chì niêm phong, tính sai hệ số nhân, không có trong sổ GCS công tơ; hoặc sản lượng ghi được có mức tăng hoặc giảm lớn hơn 30% (ba mươi phần trăm) so với kỳ trước.

ĐIỀU 3. NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THU TIỀN ĐIỆN TRỰC TIẾP

Tùy thuộc vào quy định tại Điều 1 của Phụ Lục 1, trong trường hợp Bên B cung cấp dịch vụ thu tiền điện trực tiếp cho Bên A, Các Bên và các cá nhân, tổ chức trong phạm vi quản lý của Các Bên có các nghĩa vụ sau:

3.1. Nghĩa vụ của Bên A:

- (a) Bộ phận quản lý thu tiền điện của Bên A có trách nhiệm bàn giao cho Bên B hóa đơn, dữ liệu hóa đơn và/hoặc biên nhận in sẵn (nếu có), bảng kê.
- (b) Ký xác nhận vào biên bản bàn giao tài liệu, thiết bị với Bên B theo mẫu tại Phụ Lục 7 của Hợp Đồng này.
- (c) Chịu trách nhiệm cho tính chính xác đối với nội dung các tài liệu giao cho Bên B.
- (d) Bộ phận quản lý thu tiền điện của Bên A quyết toán với Bên B về số hóa đơn đã thu và chưa thu được của Khách Hàng.

3.2. Nghĩa vụ của Bên B:

- (a) Nhận hóa đơn, dữ liệu hóa đơn và/hoặc biên nhận in sẵn (nếu có), bảng kê do Bên A giao.
- (b) Ký xác nhận vào biên bản bàn giao tài liệu, thiết bị với Bên A theo mẫu tại Phụ Lục 7 của Hợp Đồng này.
- (c) Thu tiền điện đúng thời gian mà Bên A đã thỏa thuận với Khách Hàng.
- (d) Thu tiền điện của Khách Hàng theo đúng số tiền trên dữ liệu hóa đơn và/hoặc biên nhận in sẵn được Bên A giao. Khi thu được tiền phải giao ngay hóa đơn hoặc biên nhận thanh toán hoặc phiếu thu cho Khách Hàng.
- (e) Quyết toán tiền điện thu được với bộ phận quản lý thu tiền điện của Bên A số hóa đơn đã nhận thu vào ngày [•] hàng tháng.
- (f) Giải đáp thắc mắc của Khách Hàng về những nội dung đã in trên hóa đơn, biên nhận thanh toán.

- (g) Chịu trách nhiệm về số tiền điện thu được chưa quyết toán cho Bên A; bảo quản hoá đơn, biên nhận thanh toán (nếu có), dữ liệu hoá đơn, bảng kê, các chứng từ có liên quan sau khi Bên A giao cho Bên B.
- (h) Không sử dụng số tiền thu được vào bất cứ mục đích nào khác quy định của Hợp Đồng này.
- (i) Rà soát để phát hiện và thông báo ngay cho Bên A những trường hợp sử dụng điện chưa có hóa đơn tiền điện hoặc thay đổi mục đích sử dụng điện, số hộ dùng chung; giá điện, sản lượng điện trên hóa đơn bất hợp lý so với thực tế sử dụng điện và những sai sót khác của hóa đơn.
- (j) Thông báo cho Bên A trong trường hợp Khách Hàng không trả tiền điện sau 02 (hai) lần được thông báo và sau 15 (mười lăm) Ngày Làm Việc kể từ ngày thông báo lần đầu tiên.

ĐIỀU 4.NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN ĐỐI VỚI VIỆC THỰC HIỆN CÁC DỊCH VỤ KHÁC [Điều khoản này áp dụng trong trường hợp Bên B cung cấp các dịch vụ nêu tại Mục 1.3 Điều 1 của Phụ Lục 1]

4.1. Nghĩa vụ của Bên A

- (a) Kiểm tra năng lực, điều kiện thực hiện các công việc được nêu tại Mục 1.3, Điều 1 của Phụ Lục 1 của từng cá nhân do Bên B phân công.
- (b) Hướng dẫn, cung cấp thông tin và tài liệu liên quan cho Bên B và/hoặc các cá nhân do Bên B phân công thực hiện công việc để đảm bảo Bên B và/hoặc các cá nhân do Bên B phân công thực hiện có thể nắm được quy trình, cách thức, biện pháp tiến hành công việc và xử lý sự cố (nếu phát sinh).
- (c) Ghi nhận việc thực hiện công việc của Bên B đầy đủ và chính xác.
- (d) Hợp tác với Bên B để thực hiện quyết toán, thanh lý và thanh toán các khoản tiền liên quan đến Hợp Đồng.

4.2. Nghĩa vụ của Bên B

- (a) Có mặt đúng thời gian, địa điểm và thực hiện đúng các công việc trong phạm vi được Bên A giao theo Hợp Đồng.
- (b) Chỉ thực hiện các công việc này khi có yêu cầu của Bên A.
- (c) Không tự ý thực hiện các công việc khi không có đại diện của Bên A hoặc các công việc không đúng phạm vi đã thỏa thuận.
- (d) Tuân theo đúng chỉ dẫn và tài liệu hướng dẫn mà Bên A cung cấp khi tiến hành công việc.
- (e) Phối hợp với Bên A trong quá trình ghi nhận việc thực hiện công việc.

Phụ lục 2. PHƯƠNG PHÁP TÍNH PHÍ DỊCH VỤ

(Phụ lục của Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện)

ĐIỀU 1. PHÍ DỊCH VỤ

- 1.1. Phí dịch vụ cho các công việc quy định tại Mục 1.1 và 1.2 Điều 1 của Phụ Lục 1 mà Bên A trả cho Bên B để thực hiện các công việc theo thỏa thuận tại Hợp Đồng này được xác định như sau:

$$\mathbf{T}_{\text{DV}} = \mathbf{C}_{\text{th}} \times \mathbf{V}_{\text{dg}} \times \mathbf{K}_{\text{ht}} \times \mathbf{H}_{\text{dc}}$$

Trong đó:

- **T_{DV}:** Phí Dịch Vụ mà Bên B được hưởng hàng tháng (đơn vị tính: đồng).
- **C_{th}:** khối lượng công việc thực tế đã thực hiện trong tháng của Bên B, được tính bằng số công tơ trong tháng đã ghi được đúng chỉ số (đối với công việc GCS) hoặc bằng số dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện Bên B đã thu được tiền và nộp trong tháng (đối với công việc thu tiền điện).
- **V_{dg}:** Đơn giá dịch vụ tính trên 01 (một) công tơ/dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện (Đơn vị tính: đồng/công tơ/dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện /tháng).
- **K_{ht}:** Hệ số hoàn thành công việc.
- **H_{dc}:** Hệ số điều chỉnh. Tuỳ thuộc vào nội dung và địa bàn thực hiện công việc mà Bên A điều chỉnh cho phù hợp trong quá trình thực hiện Hợp Đồng nhằm đảm bảo tính công bằng, cân đối giữa các Bên Nhận Dịch Vụ khác nhau trong cùng một khu vực, đồng thời đảm bảo mức chi phí hợp lý đối với việc thuê Dịch Vụ. Hệ số điều chỉnh được xác định $\leq 1,5$ lần.

- 1.2. Phương pháp xác định các chỉ tiêu:

- (a) *Đơn giá dịch vụ trên 01 (một) công tơ/dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện /tháng (V_{dg}):*

Đơn giá dịch vụ là mức phí dịch vụ tính cho 01 (một) công tơ/dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện trong 01 (một) tháng theo các nội dung công việc thỏa thuận tại Hợp Đồng này và được xác định như sau:

$$V_{\text{dg}} = \frac{\mathbf{P}_{\text{cs}} \times \mathbf{H}_{\text{cb}}}{26} \times N_{\text{dm}}$$

Trong đó:

- **P_{cs}:** Phí dịch vụ cơ sở được xác định bằng với mức tiền lương cơ sở của doanh nghiệp do Hội đồng thành viên EVN ban hành tại thời điểm ký Hợp Đồng. Trong quá trình thực hiện Hợp Đồng, mức phí này có thể được điều chỉnh khi có sự thay đổi về mức tiền lương cơ sở do Hội đồng thành viên EVN ban hành.
- **H_{cb}:** Hệ số cấp bậc công việc bình quân tương ứng với các nội dung công việc mà Bên A thuê Bên B thực hiện.

- **26:** Số ngày thực hiện công việc tiêu chuẩn trong tháng.
- **N_{dm}:** Tổng số công định mức cho một công to/dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện trong tháng theo khối lượng nội dung công việc được Bên A giao cho Bên B thực hiện theo Hợp Đồng (Đơn vị tính: công).

Hiện nay, tổng số công định mức tính cho một công to/dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện trong tháng (**N_{dm}**) và hệ số cấp bậc công việc bình quân (**H_{cb}**) được xác định theo từng khu vực địa bàn và được quy định như sau:

Nội dung công việc	Hệ số CBCV bình quân (H_{cb})	Định mức tính cho 1 công to/dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện trong 1 tháng phân theo khu vực - N_{dm} <i>(Đơn vị tính: công)</i>			
		Thành phố	Đồng bằng, trung du, thị trấn, thị xã	Vùng sâu, vùng xa, miền núi	Vùng đặc biệt khó khăn (PCKV = 0,7)
GCS	2,806	0,00694	0,00794	0,01389	0,01667
Thu, nộp tiền điện	2,806	0,00952	0,01111	0,01667	0,02000

Lưu ý: Trong trường hợp Bên B tham gia GCS cùng với nhân viên GCS của Bên A thì được tính 50% công định mức cho phần GCS nêu trên.

(b) *Hệ số hoàn thành công việc (K_{ht}):*

Hệ số hoàn thành công việc của Bên B được xác định như sau:

$$K_{ht} = \frac{C_{th}}{C_{pth}}$$

Trong đó:

- **C_{th}:** khối lượng công việc thực tế đã thực hiện trong tháng của Bên B, được tính bằng số công to trong tháng đã ghi được đúng chỉ số (đối với công việc GCS) hoặc bằng số dữ liệu hóa đơn/biên nhận in sẵn/hoá đơn tiền điện Bên B đã thu được tiền và nộp trong tháng (đối với công việc thu tiền điện).
- **C_{pth}:** khối lượng công việc phải thực hiện trong tháng của Bên B, được tính bằng số công to giao cho Bên B ghi chỉ số thực tế trong tháng (đối với công việc GCS) hoặc bằng số dữ liệu hóa đơn/biên nhận in

sẵn/hoá đơn tiền điện giao cho Bên B thu trong tháng (đối với công việc thu tiền điện).

ĐIỀU 2. PHÍ DỊCH VỤ PHỤ THÊM

Đối với các công việc khác ghi tại Mục 1.3 Điều 1 trong Phụ Lục 1 của Hợp Đồng, Phí Dịch Vụ tính cho khối lượng công việc này được xác định như sau:

$$T_{pt} = \frac{P_{cs} \times H_{dc} \times H_{cb}}{26} \times N_c$$

Trong đó:

- **T_{pt}** : Số tiền dịch vụ trong tháng Bên B được hưởng khi thực hiện các công việc quy định tại Mục 1.3 Điều 1 của Phụ Lục 1 đính kèm Hợp Đồng này.
- **P_{cs}** : Phí dịch vụ cơ sở được xác định bằng với mức tiền lương cơ sở của doanh nghiệp do Hội đồng thành viên EVN ban hành tại thời điểm ký Hợp Đồng. Trong quá trình thực hiện Hợp Đồng, mức phí này có thể được điều chỉnh khi có sự thay đổi về mức tiền lương cơ sở do Hội đồng thành viên EVN ban hành.
- **H_{dc}** : Hệ số điều chỉnh được xác định $\leq 1,5$ lần. Tuỳ thuộc vào nội dung và địa bàn thực hiện công việc mà Bên A điều chỉnh cho phù hợp để thuê Bên B thực hiện các công việc quy định tại Mục 1.3 Điều 1 của Phụ Lục 1 đính kèm Hợp Đồng này.
- **H_{cb}** : Hệ số cấp bậc công việc bình quân tương ứng với các nội dung công việc mà Bên A giao cho Bên B thực hiện. Hệ số cấp bậc bình quân được xác định là 2,806.
- **N_c** : Tổng số công Bên B thực hiện các công việc quy định tại Mục 1.3 Điều 1 của Phụ Lục 1 đính kèm Hợp Đồng này trong tháng theo yêu cầu của Bên A.
- **26**: Số ngày thực hiện công việc tiêu chuẩn trong tháng.

Phụ lục 3. DANH SÁCH CÁC NHÂN VIÊN TRỰC TIẾP THỰC HIỆN DỊCH VỤ
(Phụ lục của Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện)

STT	Họ và tên	Số CMND/CCCD	Địa chỉ thường trú	Số điện thoại	Công việc được giao thực hiện [Ghi cụ thể công việc từng cá nhân được giao]
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					

Phụ lục 4. MẪU THƯ BẢO LÃNH THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

(Phụ lục của Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện)

[Mẫu này được sử dụng trong trường hợp Bên Nhận Dịch Vụ lựa chọn bảo lãnh của Ngân Hàng làm biện pháp bảo đảm thực hiện Hợp Đồng]

BẢO LÃNH THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

[•], ngày [•] tháng [•] năm [•]

Kính gửi: _____ [*ghi tên Đơn vị điện lực*]

Địa chỉ _____ [*Địa chỉ của Đơn vị điện lực*]

- Căn cứ

- Căn cứ Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh sốngày / /20... giữa cho [*Đơn vị điện lực*] và [*Đơn vị cung ứng dịch vụ*] (sau đây gọi là Hợp đồng);

Chúng tôi, ____ [*ghi tên của ngân hàng – chi nhánh*] (sau đây gọi là “Ngân hàng”)

Địa chỉ tại ____ [*ghi địa chỉ của ngân hàng*]

Điện thoại ____ [*ghi điện thoại*] Fax: ____ [*ghi số fax*]

Đại diện là ông/bà: _____ [*ghi tên*] Chức vụ: _____ [*ghi chức vụ*]

Giấy ủy quyền số: _____ [*theo giấy ủy quyền số*] (nếu có)

xin cam kết/chấp thuận bảo lãnh cho:

[*Bên cung ứng dịch vụ*] (sau đây gọi là Bên được bảo lãnh)

Địa chỉ tại _____ [*ghi địa chỉ của Bên nhận dịch vụ*]

Điện thoại ____ [*ghi điện thoại*] Fax: ____ [*ghi số fax*]

Đại diện là ông/bà: _____ [*ghi tên*] Chức vụ: _____ [*ghi chức vụ*]

với nội dung sau:

1. Thư bảo lãnh này bảo đảm nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng của Bên được bảo lãnh.

2. Bên nhận bảo lãnh là _____ [*ghi tên Tổng công ty điện lực*]

3. Trị giá bảo lãnh: ____ [*ghi rõ giá trị bằng số, bằng chữ và đồng tiền sử dụng*]

4. Ngân hàng cam kết thanh toán vô điều kiện, không hủy ngang cho Bên nhận bảo lãnh một hoặc nhiều hơn một bất kỳ khoản tiền nào theo yêu cầu của Bên nhận bảo lãnh mà tổng giá trị các khoản không vượt quá ____ [*ghi số tiền bảo lãnh*] như đã nêu trên, khi Ngân hàng nhận được văn bản của [*Đơn vị điện lực*] thông báo [*Bên cung ứng dịch vụ*] vi phạm Hợp đồng trong thời gian có hiệu lực của Bảo lãnh thực hiện hợp đồng. [*Đơn vị điện lực*] không phải chứng minh hành vi vi phạm của [*Bên cung dịch vụ*] với Ngân hàng.

5. Bảo lãnh này có hiệu lực kể từ ngày ____ tháng ____ năm ____ cho đến hết ngày ____ tháng ____ năm ____.

6. Bất kỳ văn bản yêu cầu thanh toán nào liên quan đến thư bảo lãnh này đều phải được xuất trình tại Ngân hàng [*địa chỉ*] trong thời gian có hiệu lực của thư bảo lãnh.

7. Thư bảo lãnh được phát hành 01 (một) bản chính.

Đại diện hợp pháp của ngân hàng
[ghi tên, chức danh, ký tên và đóng dấu]

Phụ lục 5. MẪU THỎA THUẬN VỀ VIỆC KÝ QUỸ*(Phụ lục của Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện)*

[Mẫu này sử dụng trong trường hợp Bên Nhận Dịch Vụ ký quỹ vào tài khoản phong tỏa tại Ngân Hàng một khoản tiền hoặc tài sản khác để bảo đảm thực hiện toàn bộ nghĩa vụ của Hợp Đồng]

THỎA THUẬN VỀ VIỆC KÝ QUỸ*(V/v: Đảm bảo thực hiện hợp đồng)*

Thỏa thuận về việc ký quỹ (Thỏa Thuận) này được lập vào ngày [•] tháng [•] năm [•] bởi và giữa:

I. BÊN KÝ QUỸ : [GHI TÊN CỦA BÊN NHẬN DỊCH VỤ]

Giấy CNĐKDN/Giấy CNĐK : [•]

Hộ Kinh Doanh

Địa chỉ đăng ký kinh doanh : [•]

Đại diện bởi : [•]

- CMND/CCCD/Hộ chiếu : số [•] do [•] cấp ngày [•]

- Địa chỉ thường trú : [•]

- Theo văn bản ủy quyền : số [•] do [•] ký ngày [•]

Và:

II. NGÂN HÀNG NHẬN KÝ QUỸ : [•]

Giấy phép hoạt động : [•]

Địa chỉ đăng ký kinh doanh : [•]

Đại diện bởi : [•]

Và:

III. BÊN THU HƯỞNG : CÔNG TY ĐIỆN LỰC/ĐIỆN LỰC [•]

Giấy CNĐKDN : [•]

Địa chỉ đăng ký kinh doanh : [•]

Đại diện bởi : [•]

- CMND/CCCD/Hộ chiếu : số [•] do [•] cấp ngày [•]

- Theo văn bản ủy quyền : số [•] do [•] ký ngày [•]

(Bên Ký Quỹ, Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ và Bên Thu Hưởng sau đây gọi chung là “**Các Bên**”)

XÉT RĂNG:

- (A) Vào ngày [•], Công Ty Điện Lực/Điện Lực [•] và [•] ký Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện số [•] (**Hợp Đồng**);
- (B) Để đảm bảo cho việc thực hiện toàn bộ nghĩa vụ theo Hợp Đồng, Bên Ký Quỹ đã đề nghị và Bên Thụ Hưởng đồng ý sử dụng dịch vụ của Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ,

DO ĐÓ, Các Bên đồng ý các điều khoản và điều kiện sau:

1. Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ xác nhận:
 - (a) Vào ngày [•], Bên Ký Quỹ đã gửi cho Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ Số tiết kiệm số [•] ghi nhận số tiền gửi tiết kiệm tại Ngân hàng [•] vào ngày [•]/Tài sản khác;
 - (b) Tổng giá trị tài sản ký quỹ là: [•] VNĐ (Bằng chữ: [•] Đồng Việt Nam) (**Giá Trị Ký Quỹ**).
 - (c) Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ đồng ý thanh toán không hủy ngang và vô điều kiện cho Bên Thụ Hưởng khoản tiền tương ứng với phần nghĩa vụ theo Hợp Đồng bị vi phạm của Bên Ký Quỹ ngay khi Bên Thụ Hưởng gửi văn bản yêu cầu Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ, trong đó nêu nội dung vi phạm của Bên Ký Quỹ và giá trị vi phạm.
 - (d) Không hoàn trả lại các tài sản ký quỹ đã nêu tại đoạn (a) trên đây cho Bên Ký Quỹ trong mọi trường hợp trước khi Bên Ký Quỹ hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp Đồng.
2. Các Bên bằng văn bản này đồng ý rằng Giá Trị Ký Quỹ được sử dụng để đảm bảo cho toàn bộ các nghĩa vụ theo Hợp Đồng của Bên Ký Quỹ.
3. Việc hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp Đồng của Bên Ký Quỹ phải được Bên Thụ Hưởng xác nhận bằng văn bản và gửi cho Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ.
4. Trong trường hợp Bên Ký Quỹ vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào theo Hợp Đồng, Bên Thụ Hưởng có quyền yêu cầu Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ trích một phần hoặc sử dụng toàn bộ Giá Trị Ký Quỹ để chi trả cho Bên Thụ Hưởng và Bên Ký Quỹ sẽ không khiếu nại, khởi kiện hoặc thực hiện bất kỳ hành vi nào gây bất lợi cho Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ và Bên Thụ Hưởng, trừ trường hợp Bên Ký Quỹ có chứng cứ chứng minh rằng Ngân Hàng Nhận Ký Quỹ và/hoặc Bên Thụ Hưởng có hành vi vi phạm Pháp Luật trong quá trình chi trả các khoản tiền liên quan.
5. Thỏa thuận này được điều chỉnh và giải thích theo Pháp Luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Thỏa Thuận này, Các Bên sẽ cùng nhau đàm phán, thương lượng để giải quyết tranh chấp.

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ thời điểm phát sinh tranh chấp, nếu việc thương lượng, hòa giải không thành, Các Bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo thủ tục tố tụng.

Thỏa Thuận này được lập làm 03 (ba) bản, có hiệu lực pháp lý như nhau. Mỗi Bên giữ 01 (một) bản để thực hiện.

BÊN KÝ QUỸ**NGÂN HÀNG NHẬN KÝ QUỸ**

[Họ và tên]**[Chức vụ]**

[Họ và tên]**[Chức vụ]****BÊN THỤ HƯỞNG**

[Họ và tên]**[Chức vụ]**

Phụ lục 6. MẪU BIÊN BẢN BÀN GIAO TÀI LIỆU VỀ ĐÁM BẢO THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG*(Phụ lục của Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện)*

[•], ngày [•] tháng [•] năm [•]

BIÊN BẢN BÀN GIAO TÀI LIỆU VỀ BẢO ĐÁM THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG

Hôm nay, tại địa chỉ: [•], chúng tôi gồm:

I. BÊN BÀN GIAO:

Ông/Bà: [•]

Chức danh: [•]

Là đại diện của: [•]

II. BÊN NHẬN BÀN GIAO:

Ông/Bà: [•]

Chức danh: [•]

Là đại diện của: [•]

Cùng tiến hành bàn giao các tài liệu sau:

STT	Tên tài liệu	Số lượng	Tình trạng	Ghi chú

Các Bên cam đoan rằng toàn bộ tài liệu và thiết bị đã được bàn giao đầy đủ.

Biên bản này được lập thành 02 (hai) bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản.

BÊN BÀN GIAO**BÊN NHẬN BÀN GIAO**

Họ và tên]

[Chức vụ]

Họ và tên]

[Chức vụ]

Phụ lục 7. MẪU BIÊN BẢN BÀN GIAO TÀI LIỆU, THIẾT BỊ
(*Phụ lục của Hợp đồng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh điện*)

BIÊN BẢN BÀN GIAO TÀI LIỆU, THIẾT BỊ

Hôm nay, tại địa chỉ: [•], chúng tôi gồm:

I. BÊN BÀN GIAO:

Ông/Bà: [•]

Chức danh: [•]

Là đại diện của: [•]

II. BÊN NHẬN BÀN GIAO:

Ông/Bà: [•]

Chức danh: [•]

Là đại diện của: [•]

Cùng tiến hành bàn giao các tài liệu, thiết bị như sau:

STT	Tên tài liệu, thiết bị	Số lượng	Tình trạng	Ghi chú

Các Bên cam đoan rằng toàn bộ tài liệu và thiết bị đã được bàn giao đầy đủ.

Biên bản này được lập thành 02 (hai) bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản.

BÊN BÀN GIAO

BÊN NHẬN BÀN GIAO

[Họ và tên]

[Chức vụ]

[Họ và tên]

[Chức vụ]

QUY TRÌNH DỰ BÁO PHỤ TẢI ĐIỆN

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi thực hiện

Phạm vi của Phần IX của Quy trình này chỉ áp dụng đối với công tác dự báo điện thương phẩm hàng tháng của các Đơn vị Điện lực. Phần IX quy định về:

1. Đối tượng khách hàng thực hiện dự báo phụ tải điện.
2. Phương pháp, trình tự thực hiện dự báo phụ tải điện.
3. Chế độ báo cáo.

Điều 2. Đối tượng và phương pháp Dự báo phụ tải điện

1. Điện thương phẩm hàng tháng sẽ được các Đơn vị Điện lực dự báo từ hai (02) nhóm khách hàng, bao gồm: nhóm khách hàng lớn và nhóm các khách hàng còn lại.
2. Nhóm các khách hàng lớn (sử dụng điện ≥ 1 triệu kWh/năm) áp dụng phương pháp dự báo trực tiếp.
3. Nhóm các khách hàng còn lại (sử dụng điện < 1 triệu kWh/năm) áp dụng phương pháp dự báo thống kê.

Chương II. THỰC HIỆN DỰ BÁO PHỤ TẢI ĐIỆN

Điều 3. Lựa chọn danh sách khách hàng

1. Đối với khách hàng lớn: Đơn vị Điện lực tiến hành lựa chọn danh sách các khách hàng thuộc đối tượng khách hàng lớn đáp ứng một trong những tiêu chí sau:
 - Khách hàng có sản lượng điện thương phẩm năm liền kề trước năm hiện tại ≥ 1 triệu kWh.
 - Khách hàng phát sinh mới năm hiện tại có lũy kế điện thương phẩm trong năm đến thời điểm dự báo ≥ 1 triệu kWh.
 - Khách hàng mới dự kiến sẽ ký hợp đồng sử dụng điện trong tháng dự báo qua khảo sát có sản lượng điện tiêu thụ ≥ 1 triệu kWh/năm.
2. Tổng hợp danh sách các khách hàng thuộc nhóm khách hàng lớn vào công cụ tổng hợp dự báo phụ tải được tích hợp trong Chương trình CMIS.
3. Đối với khách hàng còn lại:

Đơn vị Điện lực tổng hợp thông tin các khách hàng thuộc đối tượng (tổng số khách hàng, tổng điện thương phẩm) đáp ứng tiêu chí có sản lượng điện thương phẩm năm liền kề trước năm hiện tại < 1 triệu kWh.

Điều 4. Trình tự thực hiện dự báo phụ tải điện

Trình tự thực hiện dự báo phụ tải điện theo lưu đồ nêu tại Phụ lục II, Phần IX. Quy trình dự báo phụ tải điện.

Phụ lục I. PHƯƠNG PHÁP DỰ BÁO PHỤ TẢI ĐIỆN THEO MÔ HÌNH HÀM HỒI QUY ĐA BIẾN

Giới thiệu Mô hình hồi qui đa biến

Phân tích hồi quy nghiên cứu mối quan hệ của một biến (gọi là *biến phụ thuộc hay biến được giải thích*) với một hay nhiều biến khác (*được gọi là các biến độc lập hay biến giải thích có giá trị đã biết*) nhằm ước lượng và dự báo giá trị trung bình của biến phụ thuộc với các giá trị đã biết của các biến độc lập.

+ *Mô hình hồi quy tuyến tính*: là mô hình hồi quy nói lên mức phụ thuộc tuyến tính của một biến phụ thuộc với một hay nhiều biến độc lập mà phương trình của mô hình hồi quy có dạng tuyến tính đối với các hệ số.

+ Mô hình hồi quy tổng thể gồm k biến: $Y_i = \beta_1 + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \dots + \beta_k X_{ki} + U_i$, với U_i là sai số ngẫu nhiên.

Mô hình quan hệ tuyến tính trên được xây dựng trên cơ sở mối liên hệ giữa một biến phụ thuộc Y và nhiều biến độc lập X được gọi là *mô hình hồi quy tuyến tính bội*.

Áp dụng mô hình hồi qui đa biến cho dự báo điện thương phẩm

Phương pháp này được áp dụng vào dự báo phụ tải của các Đơn vị Điện lực: biến Y được coi là điện thương phẩm, điện nhận theo tháng; biến X là các biến tác động đến biến Y (có thể là GDP, khách hàng, nhiệt độ,... theo từng tháng);

Như vậy, dựa vào các quan sát được thu thập theo thời gian trong các kỳ trước đó ta sẽ xây dựng được mô hình hồi quy và thay số liệu của các biến đã cho trong kỳ dự báo vào mô hình hồi quy ta sẽ cho ta kết quả cần dự báo.

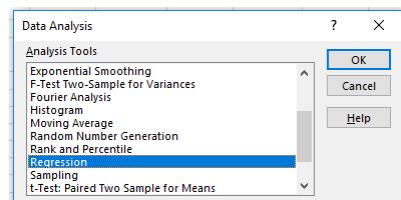
Công cụ dự báo sử dụng hàm hồi quy đa biến có thể được sử dụng trên Excel.

Cụ thể: có thể sử dụng module *Regression* có sẵn trong Excel để chạy hồi quy và dự báo trong bộ phân tích dữ liệu *Data Analysis*.

Chọn *Tools\ Data Analysis\ Regression*

Lựa chọn nhập dữ liệu vào *input*:

Input Y Range: Vùng địa chỉ chứa biến phụ thuộc Y



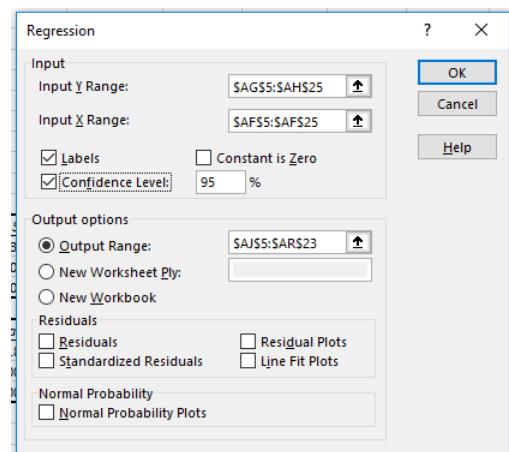
Input XRange: Vùng địa chỉ chứa các biến độc lập X

Lựa chọn kết xuất kết quả *Output Option*:

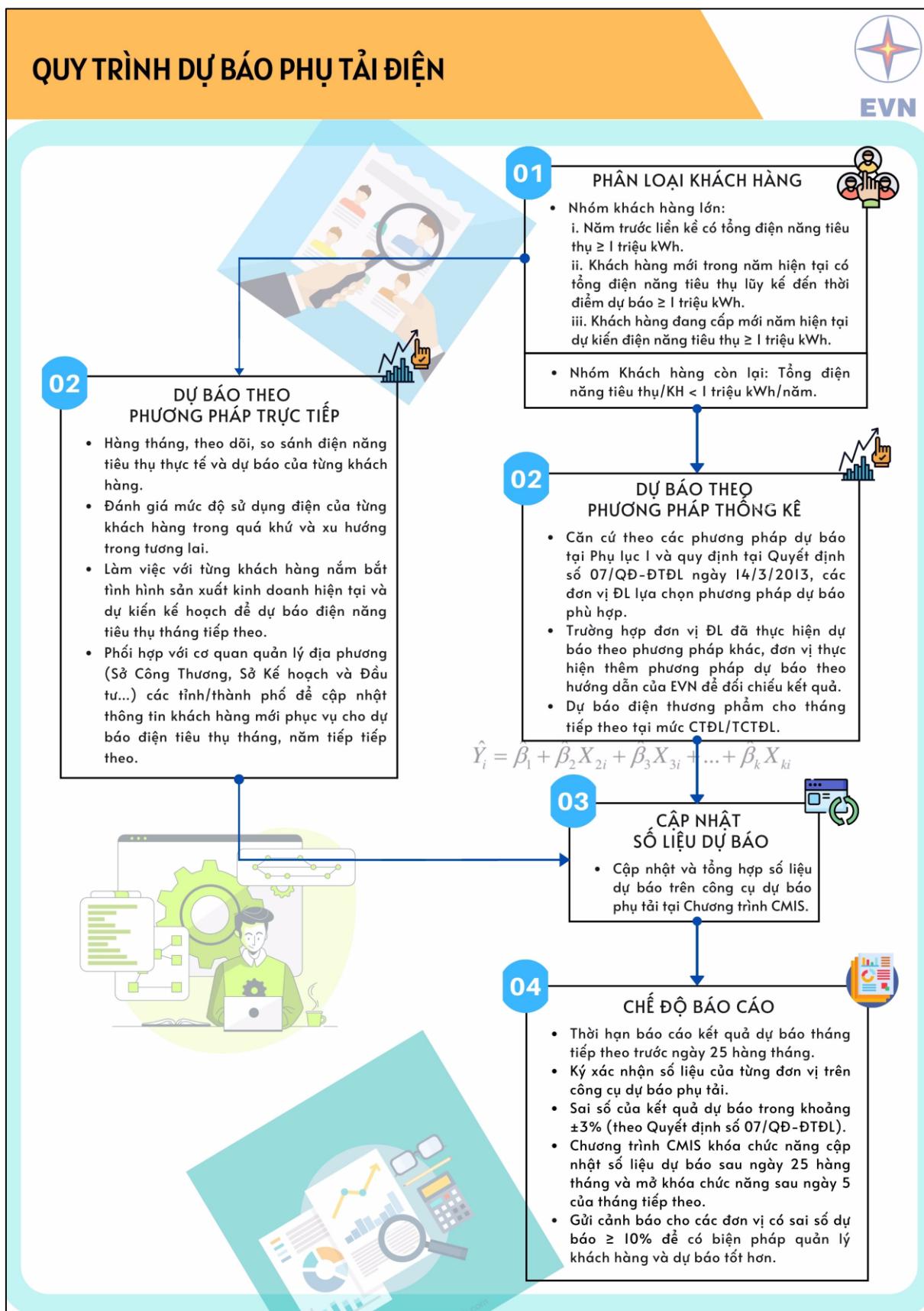
Output Range: Vùng hoặc ô phía trên bên trái của vùng chứa kết quả.

Kết quả chạy phân tích ANOVA

SUMMARY OUTPUT					
Regression Statistics					
Multiple R	0.99848				
R Square	0.99696				
Adjusted R Square	0.99661				
Standard Error	361.24				
Observations	20				
ANOVA					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	2	728151993	364075996.5	2789.97643	3.99239E-22
Residual	17	2218402.951	130494.2912		
Total	19	730370395.9			
	Coefficient	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%
Intercept	-895.65	672.4899616	-1.331844673	0.20049343	-2314.48197
GDP	0.00602	0.000699411	8.602375815	1.3398E-07	0.004540968
KH	0.00725	0.000601034	12.06710934	9.239E-10	0.005984672



Phụ lục II. LUU ĐO QUY TRÌNH DỰ BÁO PHỤ TẢI ĐIỆN



QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH PHỤ TẢI ĐIỆN

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Phạm vi của Phần X quy định về:

1. Trình tự, thủ tục đăng ký tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện.
2. Khảo sát cơ sở sản xuất, kinh doanh của khách hàng để đánh giá tiềm năng, danh mục phụ tải, quy mô phụ tải của khách hàng có thể tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện.
3. Trình tự ký kết Hợp đồng hoặc Thỏa thuận tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện.

Điều 2. Giải thích thuật ngữ

1. Chương trình Điều chỉnh phụ tải điện (DR) là một trong những chương trình quản lý nhu cầu điện nhằm khuyến khích khách hàng chủ động điều chỉnh giảm nhu cầu sử dụng điện một cách tự nguyện phi thương mại hoặc theo các tín hiệu về giá điện; các cơ chế khuyến khích khi có yêu cầu của Đơn vị Điện lực với mục tiêu góp phần giảm công suất cực đại vào giờ cao điểm của hệ thống điện, giảm tình trạng lưới điện bị quá tải hoặc cản nâng cao hiệu quả kinh tế của hệ thống điện.

2. Chương trình DR theo kế hoạch là chương trình DR được thực hiện theo kế hoạch đã xây dựng trước, các khách hàng tham gia chương trình được Đơn vị Điện lực thông báo đề nghị tham gia chương trình trước ngày thực hiện sự kiện DR.

3. Chương trình DR khẩn cấp là chương trình DR được thực hiện trong điều kiện khi hệ thống điện xảy ra sự cố và các nguồn điện đã được huy động hết công suất nhưng có khả năng không đáp ứng phụ tải và có thể ảnh hưởng đến an ninh hệ thống điện và khách hàng được được Đơn vị Điện lực thông báo lần đầu đề nghị tham gia chậm nhất 17h00 trước ngày thực hiện sự kiện DR khẩn cấp.

4. Chương trình DR thương mại là chương trình DR áp dụng cơ chế khuyến khích tài chính trực tiếp cho các khách hàng tham gia chương trình.

5. Chương trình DR tự nguyện phi thương mại là chương trình DR được thực hiện dựa vào sự hợp tác, tự nguyện tham gia của khách hàng sử dụng điện. Trong đó, khách hàng tham gia chương trình được hưởng các ưu đãi phi thương mại đối với nâng cao độ tin cậy cung cấp điện như đưa vào danh sách khách hàng ưu tiên cấp điện, rút ngắn thời gian xử lý sự cố lưới điện, ưu tiên xử lý các yêu cầu phát sinh trong quá trình sử dụng điện, tư vấn miễn phí về sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả... tùy theo điều kiện của các Đơn vị Điện lực.

6. Phần mềm quản lý thực hiện chương trình điều chỉnh phụ tải điện (DRMS) là một công cụ quản lý, theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện chương trình điều chỉnh

phụ tải điện phục vụ công tác hỗ trợ và giám sát việc thực hiện chương trình điều chỉnh phụ tải điện.

7. Hợp đồng tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện là hợp đồng giữa khách hàng tham gia chương trình và Đơn vị Điện lực thực hiện chương trình DR thương mại.

8. Thỏa thuận tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện là thỏa thuận giữa khách hàng tham gia chương trình và Đơn vị Điện lực thực hiện chương trình DR tự nguyện phi thương mại.

9. Khách hàng tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện (sau đây viết tắt là khách hàng tham gia chương trình) là khách hàng sử dụng điện ký kết Hợp đồng hoặc Thỏa thuận tham gia chương trình DR với Đơn vị Điện lực để tham gia vào các Chương trình DR.

10. Sự kiện điều chỉnh phụ tải điện là khoảng thời gian mà khách hàng tham gia chương trình thực hiện điều chỉnh giảm nhu cầu sử dụng điện của mình sau khi nhận được thông báo của Đơn vị Điện lực.

Chương II. THỰC HIỆN ĐIỀU CHỈNH PHỤ TẢI ĐIỆN

Điều 3. Trình tự đăng ký

1. Đơn vị Điện lực tiến hành lựa chọn danh sách các khách hàng thuộc đối tượng tham gia chương trình Điều chỉnh phụ tải (khách hàng đã hoặc có khả năng tiêu thụ điện năng trung bình năm $\geq 1.000.000\text{kWh/năm}$). Đơn vị Điện lực có thể lựa chọn các khách hàng có tiềm năng tiết kiệm không thuộc đối tượng để thuyết phục tham gia chương trình.

2. Chủ động tiếp cận với các khách hàng để tư vấn, giải thích, thuyết phục khách hàng về những nội dung và lợi ích của chương trình điều chỉnh phụ tải điện; hướng dẫn chi tiết các hình thức, nội dung và trình tự đăng ký tham gia chương trình cho khách hàng.

3. Trường hợp khách hàng chủ động đề nghị tham gia chương trình, Đơn vị Điện lực hướng dẫn khách hàng đăng ký tham gia chương trình DR.

4. Mẫu đăng ký tham gia chương trình được quy định tại Phụ lục 1, Phần X. Quy trình Điều chỉnh phụ tải điện. Ngoài ra, Đơn vị Điện lực có thể gửi mẫu đăng ký qua email hoặc các hình thức đăng ký khác do Đơn vị Điện lực thống nhất với khách hàng.

Điều 4. Đánh giá sơ bộ và khảo sát thực tế khách hàng

1. Căn cứ đăng ký tham gia chương trình của khách hàng, Đơn vị Điện lực thực hiện đánh giá sơ bộ thông tin của khách hàng, quyết định tiếp nhận hoặc tư vấn thêm cho khách hàng về khả năng, tiềm năng tham gia chương trình.

2. Nội dung đánh giá sơ bộ thông tin khách hàng bao gồm:

a) Loại thành phần phụ tải điện của khách hàng;

b) Hình thức thu thập số liệu đo đếm và cơ sở hạ tầng đo đếm đang sử dụng cho khách hàng;

- c) Chương trình khách hàng dự định, có tiềm năng tham gia;
- d) Công suất khách hàng đăng ký điều chỉnh khi tham gia chương trình DR.

3. Trường hợp khách hàng được đánh giá có tiềm năng tham gia chương trình qua bước đánh giá sơ bộ, Đơn vị Điện lực phối hợp với khách hàng để thực hiện khảo sát, đánh giá thực tế tại địa điểm sử dụng điện của khách hàng. Đối với khách hàng được đánh giá không có tiềm năng tham gia chương trình, Đơn vị Điện lực có trách nhiệm thông báo cho khách hàng.

4. Các nội dung khảo sát bao gồm:

a) Khảo sát, đánh giá và tư vấn cho khách hàng các thiết bị, hệ thống dây chuyền sản xuất có khả năng tiết kiệm khi thực hiện sự kiện DR; hệ thống đo đếm đối với chương trình điều chỉnh phụ tải điện;

b) Thông nhất hình thức liên lạc với khách hàng khi thực hiện chương trình DR và trong quá trình các sự kiện DR;

c) Lập biên bản khảo sát cơ sở.

5. Kết thúc khảo sát thực tế cơ sở, Đơn vị Điện lực thông báo cho khách hàng kết luận về việc tham gia chương trình DR trong vòng 03 ngày làm việc.

Điều 5. Ký kết Hợp đồng hoặc Thỏa thuận tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện

1. Sau khi khảo sát thực tế cơ sở, Đơn vị Điện lực và khách hàng đăng ký tham gia chương trình thống nhất, ký kết Thỏa thuận tham gia chương trình DR (đối với chương trình DR tự nguyện phi thương mại) theo mẫu quy định tại Phụ lục 2, Phần X. Quy trình Điều chỉnh phụ tải điện hay Hợp đồng tham gia chương trình DR (đối với chương trình DR thương mại) theo mẫu quy định tại Phụ lục 2 Thông tư số 23/2017/TT-BCT ngày 16 tháng 11 năm 2017 của Bộ Công Thương quy định nội dung, trình tự thực hiện các chương trình DR (sau đây viết tắt là Thông tư số 23/2017/TT-BCT).

2. Đơn vị Điện lực có trách nhiệm cập nhật đầy đủ thông tin của khách hàng vào phần mềm DRMS.

3. Trình tự đăng ký tham gia chương trình DR được quy định chi tiết tại Phụ lục 3, Phần X. Quy trình Điều chỉnh phụ tải điện.

4. Đối với trường hợp khách hàng đăng ký tham gia các chương trình DR tự nguyện hoặc phi thương mại, Đơn vị Điện lực thực hiện chương trình DR có thể thực hiện rút ngắn trình tự theo quy định tại khoản 1 Điều này nhưng phải đảm bảo có đầy đủ thông tin chính xác và phù hợp của khách hàng.

Điều 6. Khách hàng quyết định không tham gia

Trường hợp khách hàng đã đăng ký hoặc ký Hợp đồng hoặc Thỏa thuận tham gia chương trình DR nhưng quyết định không tiếp tục tham gia chương trình DR,

khách hàng gửi thông báo chính thức bằng văn bản hoặc hình thức khác do hai bên thỏa thuận cho Đơn vị Điện lực.

Điều 7. Trình tự thực hiện điều chỉnh phụ tải điện:

Trình tự thực hiện điều chỉnh phụ tải điện theo lưu đồ nêu tại Phụ lục III, Phần X. Quy trình Điều chỉnh phụ tải điện.

Chương III. CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG, KHUYẾN KHÍCH KHÁCH HÀNG THAM GIA

Điều 8. Công tác truyền thông

1. Đơn vị Điện lực có trách nhiệm phối hợp với chính quyền địa phương, các Sở, ban, ngành để truyền thông về chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Công Thương; lợi ích, sự cần thiết triển khai chương trình điều chỉnh phụ tải trên các phương tiện truyền thông trong, ngoài đơn vị để nhận được sự đồng thuận của khách hàng và đăng ký tham gia.

2. Tổ chức hội nghị khách hàng lớn, khách hàng trọng điểm, các hình thức tuyên truyền khác để giới thiệu chương trình điều chỉnh phụ tải và vận động khách hàng tham gia.

Điều 9. Cơ chế khuyến khích

Ngoài các cơ chế khuyến khích theo quy định, Đơn vị Điện lực nghiên cứu, áp dụng các cơ chế khuyến khích phi thương mại để khuyến khích các khách hàng tham gia.

Phụ lục I. MẪU BẢN ĐĂNG KÝ THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH DR

[TÊN KHÁCH HÀNG] CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:

..., ngày ... tháng ... năm

BẢN ĐĂNG KÝ THAM GIA

Chương trình Điều chỉnh phụ tải điện

Kính gửi: Công ty Điện lực....

Tên Tô chức/Cá nhân (khách hàng)	
Mã HĐMBĐ	
Địa chỉ khách hàng	
Thông tin liên lạc	[Ghi thông tin (họ tên, chức vụ, số điện thoại, email..) của người có thẩm quyền, trách nhiệm phía khách hàng]
Chương trình đăng ký tham gia (chọn một trong các Chương trình)	<input type="checkbox"/> Chương trình điều chỉnh phụ tải điện sử dụng các ưu đãi phi thương mại <input type="checkbox"/> Chương trình điều chỉnh phụ tải điện thương mại <input type="checkbox"/> Chương trình điều chỉnh phụ tải điện theo cơ chế giá điện
Lĩnh vực hoạt động	<input type="checkbox"/> Công nghiệp <input type="checkbox"/> Thương mại <input type="checkbox"/> Khác
Cáp điện áp đầu nối	<input type="checkbox"/> ≥ 110 kV <input type="checkbox"/> < 110 kV và > 01 kV <input type="checkbox"/> Hạ áp
Địa điểm sử dụng điện khách hàng tham gia chương trình DR	[Công ty Điện lực quản lý khu vực khách hàng]
Ước tính mức công suất tối đa khách hàng có thể điều chỉnh MW/kW	

Các đề xuất khác của khách hàng khi tham gia Chương trình	
Với những nội dung nêu trên, chúng tôi đăng ký tham gia Chương trình ...	

Chức danh người có thẩm quyền của khách hàng
(Ký tên, đóng dấu)

**Phục lục II. HỢP ĐỒNG/THỎA THUẬN THAM GIA
CHƯƠNG TRÌNH ĐIỀU CHỈNH PHỤ TẢI**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG/THỎA THUẬN

Tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện phi thương mại/tự nguyện

Số:... /... &...

Căn cứ Bộ luật Dân sự ngày ... tháng ... năm ...;

Căn cứ Luật Điện lực ngày 03 tháng 12 năm 2004 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực ngày 20 tháng 11 năm 2012;

Căn cứ Nghị định số 137/2013/NĐ-CP ngày 21 tháng 10 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Điện lực và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực;

Căn cứ Thông tư số 23/2017/TT-BCT ngày 16 tháng 11 năm 2017 của Bộ Công Thương quy định nội dung, trình tự thực hiện các chương trình điều chỉnh phụ tải điện;

Căn cứ vào khả năng và nhu cầu của các bên,

Hôm nay, ngày... tháng ... năm ... tại ..., chúng tôi gồm:

Bên A: [Tên Tổng công ty/Công ty Điện lực/Điện lực]

Đại diện là: ...

Chức vụ: ...

Địa chỉ: ...

Điện thoại: ...; Fax: ...

Mã số thuế: ...

Tài khoản số: ...

Bên B: [Tên khách hàng tham gia]

Đại diện là: ...

Chức vụ: ...

Mã khách hàng/hợp đồng mua bán điện:

Địa chỉ: ...

Điện thoại: ...; Fax: ...

Mã số thuế: ...

Tài khoản số:

Hai bên đồng ý ký kết Thỏa thuận tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện phi thương mại/tự nguyện với các nội dung sau:

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Thỏa thuận này, các thuật ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Các bên tham gia là Đơn vị cung cấp điện (Bên A) và Khách hàng sử dụng điện (Bên B).
2. Cơ chế khuyến khích phi thương mại là các ưu đãi mà Đơn vị cung cấp điện cung cấp cho khách hàng khi tham gia chương trình.
3. Điều chỉnh phụ tải điện là một trong những chương trình quản lý nhu cầu điện nhằm khuyến khích khách hàng chủ động điều chỉnh giảm nhu cầu sử dụng điện khi có yêu cầu của Đơn vị cung cấp điện, góp phần giảm công suất cực đại vào giờ cao điểm của hệ thống điện, giảm tình trạng lướt điện bị quá tải và nâng cao hiệu quả kinh tế của hệ thống điện.
4. Đường phụ tải cơ sở của sự kiện điều chỉnh phụ tải điện (sau đây viết tắt là Đường phụ tải cơ sở) là biểu đồ phụ tải điện của khách hàng sử dụng điện được xây dựng, dự báo từ cơ sở dữ liệu đo đếm điện năng theo chu kỳ 30 phút trong quá khứ. Đường phụ tải cơ sở đặc trưng cho xu hướng và thói quen tiêu thụ điện của khách hàng sử dụng điện trong một ngày hoặc một thời điểm cụ thể dự kiến xảy ra sự kiện điều chỉnh phụ tải điện. Đường phụ tải cơ sở được sử dụng để tính toán công suất, điện năng điều chỉnh giảm của khách hàng sau khi kết thúc sự kiện điều chỉnh phụ tải điện.

5. Phân loại nhóm phụ tải

Nhóm phụ tải	Định nghĩa	Khả năng đáp ứng
Loại 1	Các phụ tải có khả năng tiết kiệm khẩn cấp, không ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động sản xuất kinh doanh.	Khách hàng có thể thực hiện tiết kiệm khẩn cấp ngay sau 2 giờ kể từ khi nhận được thông báo của đơn vị cung cấp điện.
Loại 2	Các phụ tải cần có thời gian chuẩn bị trước khi tiết kiệm, ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động sản xuất kinh doanh.	Khách hàng có thể thực hiện tiết kiệm ngay sau 24 giờ kể từ khi nhận được thông báo của đơn vị cung cấp điện.

6. *Giới hạn điều chỉnh phụ tải điện* là công suất tiết kiệm tối đa trong sự kiện điều chỉnh phụ tải điện được xác định riêng cho từng nhóm phụ tải. Giới hạn điều chỉnh phụ tải điện được Bên A và Bên B thống nhất trong Thỏa thuận tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải điện.

7. *Hệ thống quản lý thực hiện chương trình điều chỉnh phụ tải điện* là một công cụ bao gồm hệ thống phần mềm, phần cứng, công thông tin điện tử do Đơn vị cung cấp điện xây dựng, quản lý để hỗ trợ và giám sát việc thực hiện chương trình điều chỉnh phụ tải điện.

8. *Sản lượng điện năng tiết kiệm* là sản lượng điện năng mà khách hàng tiết kiệm được trong mỗi sự kiện điều chỉnh phụ tải điện.

9. *Sự kiện điều chỉnh phụ tải điện* là khoảng thời gian mà khách hàng sử dụng điện thực hiện điều chỉnh giảm nhu cầu sử dụng điện (tiết kiệm) sau khi nhận được thông báo của Đơn vị cung cấp điện.

10. *Thông báo sự kiện điều chỉnh phụ tải điện* là thông báo của Đơn vị cung cấp điện gửi tới các khách hàng tham gia chương trình đề nghị thực hiện điều chỉnh giảm nhu cầu sử dụng điện. Thông báo được gửi trước ít nhất 2 giờ cho nhóm phụ tải loại 1 và trước ít nhất 24 giờ cho nhóm phụ tải loại 2. Thông báo nêu cụ thể thời gian thực hiện tiết kiệm và công suất đề nghị tiết kiệm.

Địa chỉ sử dụng điện	Ngày	Giờ bắt đầu	Giờ kết thúc	Công suất đề nghị tiết kiệm (kW)	Ghi chú
[Địa điểm thực hiện sự kiện]	[Ngày sự kiện điều chỉnh phụ tải]	[Giờ bắt đầu sự kiện điều chỉnh phụ tải]	[Giờ kết thúc sự kiện điều chỉnh phụ tải]	[Công suất tiết kiệm so với công suất dự kiến sử dụng nếu không có sự kiện điều chỉnh phụ tải]	[Nếu có]

Điều 2. Trách nhiệm chung

Bên A và Bên B có trách nhiệm thực hiện chương trình điều chỉnh phụ tải phù hợp với nội dung được quy định tại các văn bản sau:

- Thông tư số 23/2017/TT-BCT ngày 16 tháng 11 năm 2017 của Bộ Công Thương quy định nội dung, trình tự thực hiện các chương trình điều chỉnh phụ tải điện.
- Các văn bản pháp lý liên quan tới Chương trình điều chỉnh phụ tải điện do cơ quan có thẩm quyền ban hành và các nội dung được thỏa thuận thống nhất trong Thỏa thuận này.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

- Phối hợp với Bên B xác định khả năng tiết kiệm.

2. Lập kế hoạch và lịch thực hiện các sự kiện điều chỉnh phụ tải điện.
3. Xây dựng Đường phụ tải cơ sở.
4. Gửi thông báo sự kiện điều chỉnh phụ tải điện cho Bên B trước ít nhất 2 giờ cho nhóm phụ tải loại 1 và trước ít nhất 24 giờ cho nhóm phụ tải loại 2.
5. Thông báo cho Bên B về sản lượng điện năng tiết kiệm của Bên B trong sự kiện điều chỉnh phụ tải điện đã diễn ra.
6. Bố trí nhân viên phối hợp với Bên B trong việc tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải.
7. Các quyền và nghĩa vụ khác do hai bên thỏa thuận.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

1. Thực hiện điều chỉnh, tiết kiệm phụ tải điện phù hợp với nội dung trong Thông báo sự kiện điều chỉnh phụ tải điện của Bên A.
2. Phối hợp thực hiện các công việc liên quan đến chương trình điều chỉnh phụ tải theo sự hướng dẫn của Bên A.
3. Bố trí nhân viên phối hợp với Bên A trong việc tham gia chương trình điều chỉnh phụ tải.
4. Các quyền và nghĩa vụ khác do hai bên thỏa thuận.

Điều 5. Thỏa thuận khác

- Trường hợp một trong các bên không thể thực hiện sự kiện DR đã thỏa thuận hoặc thực hiện không đúng theo thỏa thuận do sự cố bất khả kháng, các bên thông báo cho bên còn lại bằng điện thoại và văn bản và thực hiện cập nhật kết quả thực hiện sau khi diễn ra sự kiện.
- Thỏa thuận khác: Các bên tự thỏa thuận và đưa vào Phụ lục.

Điều 6. Cơ chế khuyến khích

Tùy vào điều kiện thực tế, các bên thỏa thuận để áp dụng một hoặc nhiều hình thức khuyến khích phi thương mại sau:

1. Nâng cao độ tin cậy cung cấp điện.
2. Đưa vào danh sách Khách hàng ưu tiên cấp điện.
3. Rút ngắn thời gian xử lý sự cố lưới điện.
4. Hỗ trợ tối đa các yêu cầu phát sinh trong quá trình sử dụng điện.
5. Tư vấn miễn phí về sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả.
6. Các hỗ trợ khác (nếu có), ...

[Nêu cụ thể cơ chế khuyến khích phi thương mại mà hai bên thống nhất]

Điều 7. Giới hạn điều chỉnh phụ tải điện

Nhóm phụ tải	Địa chỉ thực hiện điều chỉnh	Giới hạn điều chỉnh phụ tải điện (kW)	Thời gian điều chỉnh tối đa (phút)
Loại 1 (thông báo trước ít nhất 2 giờ)			
Loại 2 (thông báo trước ít nhất 24h)			

Điều 8. Đầu mối phối hợp thực hiện

1. Bên A:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Email	SĐT
1				
2				
3				

2. Bên B:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Email	SĐT
1				
2				
3				

Điều 9. Hình thức thông tin liên lạc

- Tất cả liên lạc giữa các bên trong quá trình thực hiện chương trình được thực hiện thông qua các đầu mối phối hợp tại Điều 7.
- Các thông tin liên lạc (bao gồm cả các thông báo liên quan) được thực hiện bằng các hình thức: fax, email, tin nhắn, điện thoại; hoặc các hình thức khác (do hai bên thỏa thuận) đảm bảo thuận lợi nhất về thông tin cho cả hai bên trong quá trình thực hiện.

Đề nghị cân nhắc bổ sung nội dung:

Trường hợp khách hàng đã nhận được Thông báo điều chỉnh phụ tải điện nhưng quyết định không thực hiện tiết giảm, khách hàng có trách nhiệm gửi thông báo chính thức bằng văn bản cho Đơn vị thực hiện chương trình điều chỉnh phụ tải điện chậm nhất [30] phút sau khi nhận được Thông báo.

Điều 10. Giải quyết tranh chấp

Trường hợp phát sinh tranh chấp, hai bên giải quyết bằng thương lượng. Nếu hai bên không tự giải quyết thông qua thương lượng thì có thể đề nghị Cục Điều tiết điện lực - Bộ Công Thương giải quyết.

Trong trường hợp một bên hoặc cả hai bên không đồng ý theo giải quyết của Cục Điều tiết điện lực - Bộ Công Thương thì có quyền chuyển vụ việc đến Tòa án để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Thỏa thuận này có hiệu lực từ ngày ... tháng ... năm ... đến ngày ... tháng ... năm
2. Trong thời gian thực hiện, nếu một trong hai bên muốn chấm dứt Thỏa thuận, sửa đổi hoặc bổ sung nội dung đã ký trong Thỏa thuận phải thông báo cho bên kia trước [10] ngày làm việc để cùng nhau giải quyết.
3. Thỏa thuận này được lập thành 04 bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 02 bản./.

(Xem bổ sung thỏa thuận khác và bất khả kháng)

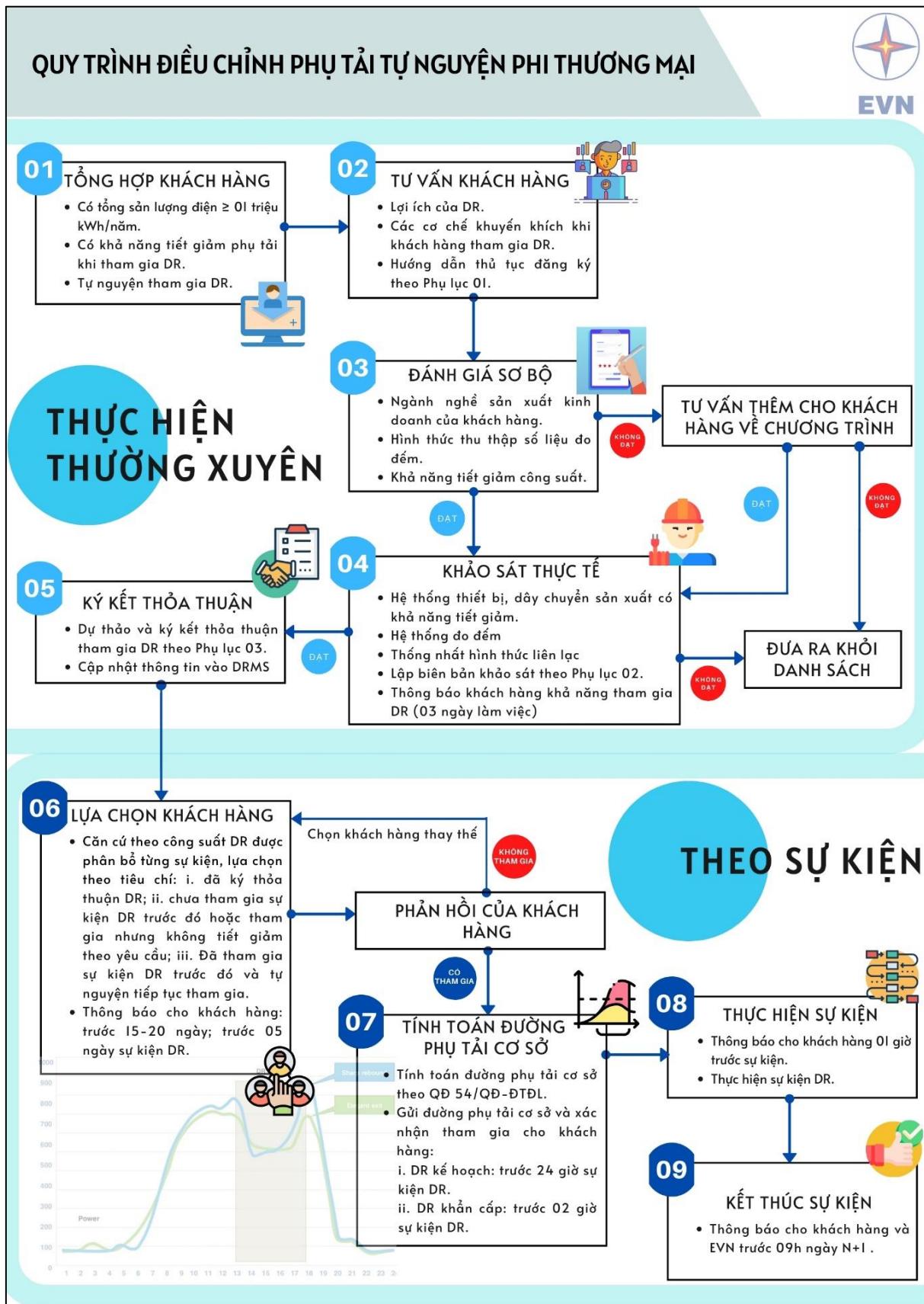
**TỔNG CÔNG TY/CÔNG TY ĐIỆN
LỰC/ĐIỆN LỰC**

(Ký tên, đóng dấu)

KHÁCH HÀNG

(Ký tên, đóng dấu)

Phụ lục III. LUU ĐO QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH PHỤ TẢI TƯ NGUYỄN PHI THƯƠNG MAI



PHỤ LỤC DANH MỤC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

1. Luật Điện lực số 28/2004/QH11.
2. Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực số 24/2012/QH13.
3. Nghị định số 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Điện lực và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực.
4. Thông tư số 19/2014/TT-BCT ngày 18/6/2014 của Bộ Công Thương ban hành mẫu hợp đồng mua bán điện phục vụ mục đích sinh hoạt.
5. Thông tư số 39/2015/TT-BCT ngày 18/11/2015 của Bộ Công Thương quy định hệ thống điện phân phối.
6. Thông tư số 30/2019/TT-BCT ngày 18/11/2019 của Bộ Công Thương sửa đổi Thông tư số 25/2016/TT-BCT ngày 30/11/2016 quy định về hệ thống điện truyền tải và Thông tư số 39/2015/TT-BCT ngày 18/11/2015 quy định hệ thống điện phân phối.
7. Thông tư số 21/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ Công Thương quy định về trình tự, thủ tục cấp Giấy phép hoạt động điện lực.
8. Thông tư số 22/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ Công Thương quy định điều kiện, trình tự ngừng, giảm mức cung cấp điện.
9. Thông tư số 23/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ Công Thương quy định phương pháp xác định và mức chi phí ngừng, cấp điện trở lại.
10. Thông tư số 42/2015/TT-BCT ngày 01/12/2015 của Bộ Công Thương quy định đo đếm điện năng trong hệ thống điện.
11. Thông tư số 15/2014/TT-BCT ngày 28/5/2014 của Bộ Công Thương quy định về mua, bán công suất phản kháng.
12. Thông tư số 27/2013/TT-BCT ngày 31/10/2013 của Bộ Công Thương quy định về kiểm tra hoạt động điện lực và sử dụng điện, giải quyết tranh chấp hợp đồng mua bán điện.
13. Thông tư số 31/2018/TT-BCT ngày 05/10/2018 của Bộ Công Thương sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 27/2013/TT-BCT ngày 31/10/2013 của Bộ Công Thương quy định về kiểm tra hoạt động điện lực và sử dụng điện, giải quyết tranh chấp hợp đồng mua bán điện.
14. Thông tư số 23/2013/TT-BKHCN ngày 26/9/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về đo lường đối với phương tiện đo nhóm 2.
15. Thông tư số 07/2019/TT-BKHCN ngày 26/7/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2013/TT-BKHCN ngày 26/9/2013 của Bộ Khoa học Công nghệ quy định về đo lường đối với phương tiện đo nhóm 2.