



TỔNG CÔNG TY
ĐIỆN LỰC TP HỒ CHÍ MINH
35 Tôn Đức Thắng, Quận 1, TP.HCM
Điện thoại: 22201177 Fax: 22201166
www.hcmpe.com.vn Hotline 1900.545454

THÔNG BÁO VỀ THỜI GIAN, THỦ TỤC DỊCH VỤ CẤP ĐIỆN

Kính gửi:

- *Quý Cơ quan;*
- *Quý Khách hàng;*
- *Quý Đối tác.*

Với mục tiêu phục vụ khách hàng với “**Chất lượng ngày càng cao, dịch vụ khách hàng ngày càng hoàn hảo**”, năm 2017 Tổng công ty Điện lực TP.HCM tiếp tục cải tiến các quy trình dịch vụ khách hàng, đặc biệt là quy trình cấp điện. Theo đó, thời gian giải quyết được rút ngắn, thủ tục được tinh giản để tạo thuận lợi nhất cho tất cả khách hàng khi có nhu cầu sử dụng điện. Với tinh thần đó, Tổng công ty Điện lực TP.HCM xin thông tin đến Quý cơ quan, khách hàng và đối tác quy định về thời gian, thủ tục giải quyết dịch vụ cấp điện có hiệu lực kể từ 01/03/2017 để Quý cơ quan, khách hàng và đối tác được biết như sau:

1. Đối với khách hàng sử dụng điện qua lưới hạ áp gần điện kế 1 pha hoặc 3 pha:

- Nếu khách hàng có nhu cầu sử dụng phụ tải không quá 160 kVA, thời hạn giải quyết không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ. Các trường hợp trong quá trình lắp đặt phải trông trụ, thi công ngầm, điện kế hệ số nhân phải tăng cường lộ ra trạm biến áp công cộng thì thời gian giải quyết không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ.

- Hoàn toàn miễn phí trong quá trình giải quyết dịch vụ cấp điện cho khách hàng.

2. Đối với khách hàng sử dụng điện công suất lớn hơn 160 kVA qua trạm biến áp chuyên dùng:

+ **Đối với các công trình do Điện lực đầu tư:** Tổng công ty sẽ **chịu toàn bộ chi phí đầu tư** công trình cấp điện cho các khách hàng thuộc các lĩnh vực ngành nghề sản xuất, kinh doanh, dịch vụ (*trừ lĩnh vực kinh doanh bất động sản*). Theo đó, khách hàng chỉ thực hiện 01 thủ tục đăng ký cung cấp điện, Công ty Điện lực thực hiện tất cả các thủ tục đầu tư, đóng điện với tổng thời gian thực hiện **không quá 13 ngày làm việc** từ khi tiếp nhận đề nghị cấp điện của khách hàng đến khi hoàn tất nghiệm thu đóng điện công trình.

+ **Đối với công trình do khách hàng tự đầu tư:** Tổng thời gian giải quyết các thủ tục thuộc trách nhiệm của ngành điện và các Cơ quan quản lý Nhà nước là **không quá 8 ngày làm việc**. Theo đó, khách hàng chỉ thực hiện 02 thủ tục đăng ký cung cấp điện với Công ty Điện lực và ký hợp đồng mua bán điện.

3. Về cách thức thông tin và tiếp nhận dịch vụ:

- Quy trình, hồ sơ giải quyết thủ tục được đăng tải trên Website <http://cskh.hcmpe.com.vn/> và tại nơi giao dịch của Công ty Điện lực.

- Việc giải quyết cấp điện được Tổng công ty tổ chức thực hiện theo “**cơ chế 01 cửa**”, **hỗ trợ trực tuyến** từ khi tiếp nhận yêu cầu mua điện đến khi hoàn tất việc ký kết hợp đồng mua bán điện và cấp điện cho Khách hàng. Việc tiếp nhận yêu cầu dịch vụ được triển khai theo nhiều hình thức: Qua Trung tâm Chăm sóc khách hàng theo tổng đài **1900545454**; qua email **cskh@hcmpec.com.vn** hoặc đăng ký qua Website **http://cskh.hcmpec.com.vn**; hoặc tại bất kỳ phòng giao dịch của các Công ty Điện lực trực thuộc Tổng công ty Điện lực TP.HCM.

- Khi khách hàng có yêu cầu sử dụng điện, chỉ cần liên hệ **1900545454**, chúng tôi sẽ cử người liên hệ phục vụ.

Trân trọng thông báo./.

LƯU ĐỒ QUY TRÌNH CẤP ĐIỆN QUA LƯỚI ĐIỆN TRUNG ÁP

