

TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN NAM TIẾN TỚI NGƯNG THU TIỀN ĐIỆN TẠI NHÀ

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ theo Quyết định số 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016 phê duyệt Đề án Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016 - 2020 và Chỉ thị số 22/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh triển khai các giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam, thời gian qua Tổng công ty Điện lực miền Nam (EVNSPC) đã tăng cường mở rộng các dịch vụ về điện theo phương thức điện tử, trong đó thay đổi hình thức thu tiền điện, tiến tới ngưng thu tiền điện tại nhà theo mục tiêu toàn bộ hoạt động thanh toán tiền điện qua tổ chức thanh toán trung gian và thanh toán trực tuyến.

Tại 21 tỉnh thành phía Nam, chương trình ngưng thu tiền điện tại nhà khách hàng và thu tiền điện không dùng tiền mặt là lĩnh vực đang được ngành điện lực đẩy mạnh và đang được nhiều khách hàng hưởng ứng thực hiện. Việc này đem lợi cho cả hai phía, giúp khách hàng sử dụng điện tiết kiệm tối đa thời gian đi lại, chủ động lựa chọn hình thức thanh toán, an toàn minh bạch mọi thông tin về dịch vụ, ngành điện tiết giảm nguồn lực trong hoạt động thanh toán tiền điện, nâng cao hiệu quả kinh tế xã hội theo chủ trương của Chính phủ, có điều kiện nhiều hơn trong triển khai dịch vụ khách hàng.

Ngưng thu tiền điện tại nhà hiệu quả

Tính trong 9 tháng năm đầu năm 2020, toàn EVNSPC, tỷ lệ khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt đã đạt 62,82%, vượt kế hoạch cả năm. Riêng tỷ lệ số tiền thanh toán không dùng tiền mặt hiện đã đạt đến 87,61% trên tổng số tiền điện đã thanh toán.

Đặc biệt, tại khu vực đô thị 21 tỉnh phía Nam, tỷ lệ khách hàng không phải đến thu tại nhà đã đạt 87,74% trên tổng số khách hàng sử dụng

điện. Do một số hạn chế về hạ tầng thanh toán theo phương thức điện tử tại khu vực nông thôn, tỷ lệ khách hàng không phải đến thu tiền điện tại nhà đạt 53,6% trên tổng số khách hàng, dự kiến đến hết quý 4/2020 sẽ không tiến hành hình thức thu tiền điện tại nhà khu vực đô thị.

Ông Nguyễn Văn Lý - Phó tổng giám đốc EVNSPC cho biết, trong những năm gần đây, tại 21 tỉnh thành miền Nam, các dịch vụ về điện như đăng ký lắp công tơ mới, thay đổi nội dung hợp đồng mua bán điện, trả tiền điện, thông báo về sự cố điện... đều áp dụng dịch vụ trực tuyến qua mạng, giúp khách hàng sử dụng điện tiện lợi và thực hiện nhanh chóng mọi lúc, mọi nơi khi cần.

Theo ông Lý, tại địa bàn 21 tỉnh thành miền Nam, từ đầu năm đến nay, EVNSPC đã cung cấp các dịch vụ điện trực tuyến theo yêu cầu cho hơn 2.174.000 khách hàng qua các kênh cung cấp dịch vụ của ngành điện, trong đó số yêu cầu tiếp nhận gián tiếp tại Trung tâm Chăm sóc khách hàng (TTCSKH) là 1.964.800 yêu cầu.

Tỷ lệ cung cấp giao dịch qua các kênh của TTCSKH và qua các Trung tâm

Hành chính công, Cổng dịch vụ công trực tuyến đã thực hiện đạt 90,13%. Số lượng khách hàng sử dụng App CSKH và Zalo toàn EVNSPC trong 9 tháng đầu năm nay đạt 1.358.055 khách hàng.

Nhiều kết quả khả quan

Bên cạnh kết quả chung đạt được trong việc xóa thu tiền điện tại nhà, không dùng tiền mặt trong thanh toán tiền điện của EVNSPC, nhiều Công ty Điện lực thành viên đã có những nỗ lực và hiệu quả đạt vượt trội.

Công ty Điện lực TP. Vũng Tàu cho biết, từ ngày 1/10, Điện lực TP. Vũng Tàu không còn thu tiền điện tại nhà đối với tất cả khách hàng sử dụng điện. Hàng tháng, khách hàng nhận được thông báo tiền điện qua các ứng dụng như: Tin nhắn SMS, Zalo, CSKH EVNSPC trên điện thoại di động từ Điện lực TP. Vũng Tàu, khách hàng có nhiều thời gian để chuẩn bị và lựa chọn kênh thanh toán theo mong muốn của mình.

Còn tại Ninh Thuận, Công ty Điện lực Ninh Thuận cho biết, dự kiến trong năm nay sẽ đạt tỷ lệ 100% khách hàng



FVNSPC đạt được nhiều kết quả khả quan trong việc xóa thu tiền điện tại nhà

ơ khu vực phường, xã thuộc thành phố và 50% khách hàng khu vực nông thôn không phải thanh toán tiền điện tại nhà. Sau thời gian thí điểm, từ tháng 5/2020, Công ty Điện lực Ninh Thuận đã tiến thêm một bước trong lộ trình triển khai giao dịch điện trực tuyến, tiến tới xóa bỏ hoàn toàn hình thức thu tiền tại nhà vào cuối năm 2020. Đối với hình thức giao dịch điện trực tuyến, các giao dịch của khách hàng về điện, từ khâu yêu cầu dịch vụ đến ký hợp đồng và thanh toán đều được thực hiện trực tuyến, thông qua nền tảng công nghệ

Theo ông Đỗ Nguyên Hưng - Giám đốc Công ty Điện lực Ninh Thuận (PC Ninh Thuận), tại Ninh Thuận hiện tất cả khách hàng đến giao dịch trực tiếp tại điện lực như đóng tiền điện, báo mất điện... nhân viên sẽ hướng dẫn sử dụng các kênh giao dịch điện tử. Tất cả các hồ sơ cấp điện mới của khách hàng đều thực hiện tiếp nhận hồ sơ qua luồng điện tử, ngưng hẳn luồng tiếp nhận thông thường như hiện nay.

Triển khai kế hoạch đạt kết quả khả quan, đại diện Công ty Điện lực Cà Mau cung cho hay, kế hoạch số hóa trong công tác thanh toán tiền điện đã được Công ty triển khai trong hai giai đoạn và kết quả đạt được là

khả khả quan. Cụ thể, giai đoạn 1 thực hiện tại phường 2 và phường 5 của TP. Cà Mau, đã có gần 9.000 khách hàng tham gia đồng thuận việc thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt. Giai đoạn 2 đang thực hiện tại các khu vực 6 phường còn lại ở TP. Cà Mau và có 30.933 khách hàng tham gia không dùng tiền mặt khi thanh toán tiền điện. Riêng khu vực nông thôn, các đơn vị điện lực hiện đang quét liệt triển khai đến từng xã, giúp người dân quen dần với dịch vụ về điện theo hình thức trực tuyến.

Đa dạng hình thức thanh toán tiền điện, khách hàng có thể thanh toán tiền điện bằng nhiều hình thức như:

Qua Ngân hàng: Ủy nhiệm thu, Ủy nhiệm chi, trích nợ tự động, Internet Banking, thẻ ngân hàng, chuyển khoản qua ATM, thanh toán tại quầy của chi nhánh phòng giao dịch ngân hàng

Qua Trung gian thanh toán: Quỹ thu (chuyến của hàng tiện lợi như: thẻ giới di động, bách hóa xanh, circle K, bưu điện, siêu thị, tạp hóa, ...), ví điện tử của các đơn vị thu hộ: MOMO, VNPay, PAYOO, MRPay, VIETTELPay, ZALOPay, FCPay, VNPTPay, VIMO, NGANLƯƠNG

Qua website chăm sóc khách hàng Tổng công ty Điện lực miền Nam
<https://cskh.evnspsc.vn>.

Qua Cổng dịch vụ công Quốc gia:
<https://dichvucong.gov.vn/p/home/>

Điểm thu hoặc các phòng giao dịch của Điện lực.

Cách cài đặt nhận tin nhắn tiền điện qua Zalo. Vào Zalo-Danh bạ-official Account-tìm kiếm - TCT Điện lực miền Nam-Guan tâm-Tra cứu-Dang ky ma khách hàng-Nhap mã khách hàng bắt đầu bằng các ký tự: PB hoặc PK (PB,PK là mã khách hàng có trên hoá đơn tiền điện) - xác nhận - Thêm mã Khách hàng.

Cách cài đặt nhận tin nhắn tiền điện qua ứng dụng chăm sóc khách hàng EVN SPC: Tải, cài đặt ứng dụng có tên CSKH EVN SPC. Dang nhập: Tên dang nhập: Mật khẩu: (Tên dang nhập va mật khẩu la ma khách hàng dùng điện).

Mọi thắc mắc Khách hàng liên hệ Tổng Đài chăm sóc khách hàng Điện lực miền Nam qua số điện thoại 19001006 hoặc 19009000 để được tư vấn thanh toán tiền điện thuận lợi, Nhanh chóng.

N. KHANH