

QUY ĐỊNH VỀ THU TIỀN ĐIỆN VÀ THEO DÕI NỢ TIỀN ĐIỆN

1. Nhiệm vụ của thu ngân viên (người trực tiếp làm nhiệm vụ thu tiền điện)

- Thu tiền điện của khách hàng theo đúng số tiền in trên hoá đơn được phép phát hành của đơn vị. Khi nhận tiền (kể cả séc chuyển khoản) giao ngay liền 2 hoá đơn tiền điện cho khách hàng.

- Tiếp thu ý kiến phản ánh của khách hàng về những trường hợp như: khách hàng 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 hoá đơn;

2. Việc tổ chức thực hiện thu tiền điện phải đảm bảo

2.1 Thực hiện đúng phương thức thanh toán đã thỏa thuận trong Hợp đồng mua bán điện, như: Thu tiền tại trụ sở hoặc nơi ở của khách hàng, tại quầy thu, thu qua ngân hàng... Các đơn vị phải bố trí địa điểm thu tiền tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng nộp tiền.

2.2 Tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thanh toán theo mọi hình thức, như: Tiền mặt (các loại tiền được phép lưu hành), tiền séc,....

2.3 Thực hiện đúng thời gian và số lần thu trong tháng theo hợp đồng đã ký kết hoặc đã thỏa thuận với khách hàng.

3. Khi thu tiền trực tiếp theo hình thức thu tiền tại nhà khách hàng hoặc thu tại địa điểm quy định, thu ngân viên phải:

3.1 Hướng dẫn khách hàng các thủ tục thanh toán tiền mặt, tiền séc...Giải đáp kịp thời thắc mắc của khách hàng về những nội dung đã in trên hoá đơn tiền điện, như: kỳ ghi chỉ số, đơn giá, cách tính mức giá bậc thang, Tuyên truyền, hướng dẫn khách hàng sử dụng điện an toàn và tiết kiệm.

3.2 Trường hợp khách hàng đến thanh toán tiền tại quầy thu của đơn vị nhưng hóa đơn chưa trả về quầy (do thu ngân viên lưu động mang đi thu) thì nhân viên quản lý hóa đơn tại quầy lập "Biên nhận thu tiền điện" để thu tiền. "Biên nhận thu tiền điện" phải có 02 liên, 01 liên giao khách hàng, 01 liên lưu tại đơn vị để theo dõi.

3.3 Sau 01 ngày thu ngân viên lưu động có trách nhiệm giao liên 2 hóa đơn cho khách hàng và thu hồi giấy “Biên nhận thu tiền điện”. Nếu không thu hồi được giấy “Biên nhận thu tiền điện” thì không trả lại khách hàng hoá đơn. Hoá đơn này được lưu 12 tháng tại quầy thu tiền điện để đổi lại giấy biên nhận khi khách hàng yêu cầu. Quá thời hạn trên mà khách hàng không yêu cầu đổi thì hoá đơn này được lưu trữ như liên 1 hoá đơn.

4. Trong trường hợp khách hàng không trả tiền điện và đã được bên bán điện thông báo ba lần thì sau mười lăm ngày, kể từ ngày thông báo lần đầu tiên, bên bán điện có quyền ngừng cấp điện. Bên bán điện phải thông báo thời điểm ngừng cấp điện cho khách hàng trước 24 giờ và không chịu trách nhiệm về thiệt hại do việc ngừng cấp điện gây ra.