

Số: 4 13 1 /BCT-ĐTĐL

Hà Nội, ngày 09 tháng 6 năm 2020

V/v chủ động nâng cao hiệu quả công
tác dịch vụ khách hàng

Kính gửi: Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN)

Hiện nay thời tiết đã chuyển sang giai đoạn nắng nóng trên phạm vi toàn quốc do đó nhu cầu sử dụng điện sẽ tăng cao, đồng thời trên báo, đài và các phương tiện thông tin đại chúng vừa qua có phản ánh một số vụ việc về hóa đơn tiền điện của các khách hàng tăng cao bất thường. Để giải quyết, xử lý triệt để các thắc mắc, khiếu nại của người dân về hóa đơn tiền điện trong giai đoạn này, Bộ Công Thương đề nghị EVN triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Chỉ đạo các Tổng công ty Điện lực chủ động giải quyết, xử lý triệt để các vụ việc về hóa đơn tiền điện tăng cao được phản ánh trên báo, đài và các phương tiện truyền thông.

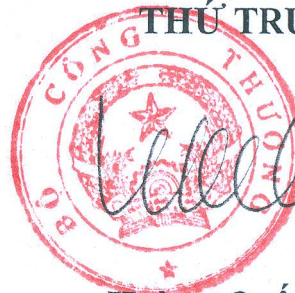
2. Chủ động nâng cao hiệu quả công tác dịch vụ khách hàng, đặc biệt chú trọng công tác ghi chỉ số công tơ, công tác kiểm tra, phúc tra chỉ số công tơ, giải đáp thắc mắc, khiếu nại và thông tin kịp thời đến khách hàng sử dụng điện, tránh gây bức xúc trong dư luận.

Bộ Công Thương đề nghị EVN thực hiện các nội dung trên và tổng hợp tình hình giải quyết, xử lý thắc mắc, khiếu nại về hóa đơn tiền điện và xử lý các vụ việc phản ánh trên báo, đài, các phương tiện truyền thông của tuần trước báo cáo Bộ Công Thương thông qua Cục Điều tiết điện lực vào ngày thứ 5 hàng tuần./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT, ĐTĐL.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Hoàng Quốc Vượng