

BÁO CÁO

Về việc triển khai ngừng thu tiền điện tại nhà khách hàng, chuyển đổi hình thức thông báo và thanh toán tiền điện trên địa bàn tỉnh An Giang

Kính gửi:

- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh An Giang;
- Hội đồng nhân dân tỉnh An Giang;
- Ủy ban Nhân dân tỉnh An Giang.

Thời gian qua, Công ty Điện lực An Giang (PCAG) đã nhận được sự quan tâm, chỉ đạo và phối hợp của các Quý cơ quan, tạo điều kiện thuận lợi để triển khai các chủ trương đổi mới trong hoạt động kinh doanh điện, phục vụ người dân trên địa bàn tỉnh ngày càng tốt hơn.

Thực hiện chủ trương của Chính phủ về phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, đẩy mạnh chuyển đổi số quốc gia và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, dịch vụ thiết yếu phục vụ người dân; đồng thời thực hiện định hướng của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) và Tổng công ty Điện lực miền Nam (EVNSPC) về hiện đại hóa công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng, Công ty Điện lực An Giang (PCAG) đã ban hành Kế hoạch số 1913/KH-PCAG ngày 29/3/2026 về phát triển khách hàng thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt giai đoạn 2026 - 2030.

Theo kế hoạch, PCAG thực hiện lộ trình ngừng thu tiền điện tại nhà khách hàng **trước ngày 31/12/2026**, chuyển sang các hình thức thanh toán hiện đại, an toàn, minh bạch và thuận tiện hơn cho khách hàng. PCAG trân trọng báo cáo các Quý cơ quan một số nội dung liên quan đến kế hoạch triển khai thay đổi hình thức thu tiền điện và thông báo tiền điện trên địa bàn tỉnh An Giang như sau:

1. Mục tiêu và lộ trình thực hiện

Trong nhiều năm qua, PCAG đã hợp tác với các tổ chức cung ứng dịch vụ thu hộ tiền điện (gồm các Ngân hàng, các Tổ chức trung gian thanh toán) và cử nhân viên đến thu tiền điện trực tiếp tại nhà khách hàng (gọi tắt là lực lượng Dịch vụ), gửi giấy báo tiền điện và đơn đốc thanh toán.

Nhằm triển khai thực hiện chủ trương và kế hoạch như trên, PCAG sẽ ngừng thuê lực lượng Dịch vụ thu tiền điện tại nhà khách hàng và thay thế bằng các kênh thanh toán điện tử hiện đại. Việc chuyển đổi hình thức thanh toán không chỉ góp

phần nâng cao tính công khai, minh bạch trong việc thanh toán tiền điện mà còn giảm thiểu rủi ro quản lý tiền mặt, tạo thuận lợi cho khách hàng trong việc thanh toán mọi lúc, mọi nơi; đồng thời phù hợp với xu hướng phát triển kinh tế số và xây dựng chính quyền số trên địa bàn tỉnh An Giang.

Lộ trình thực hiện được triển khai theo từng khu vực từ tháng 6/2026 và hoàn thành toàn bộ trước ngày 31/12/2026. Theo kế hoạch, 25 Điện lực trực thuộc PCAG sẽ lần lượt chấm dứt hình thức thu tiền điện tại nhà khách hàng, thay thế bằng mạng lưới các điểm thu hộ, kênh thanh toán ngân hàng và trung gian thanh toán đã được ký kết hợp tác. Kể từ khi đưa vào thực hiện tại từng khu vực, PCAG sẽ không cử nhân viên hoặc đơn vị hợp tác đến thu tiền điện tại nhà khách hàng.

Trước khi thực hiện ngừng thu tại từng địa bàn, PCAG cam kết thông báo rộng rãi đến toàn bộ khách hàng trong khu vực bằng nhiều hình thức tối thiểu 01 tháng trước khi thực hiện, bao gồm: thông báo qua Ứng dụng chăm sóc khách hàng của ngành Điện (App EVN CSKH), tin nhắn SMS, hệ thống phát thanh xã/phường, văn bản trực tiếp đến khách hàng, treo băng rôn/ poster (áp phích) thông báo tại khu vực đông dân cư,... Nội dung thông báo sẽ nêu rõ thời điểm ngừng, các kênh thanh toán thay thế và số điện thoại hỗ trợ khách hàng.

2. Hình thức thông báo tiền điện

Sau khi ngừng thu tiền tại nhà, PCAG không gửi thông báo tiền điện bằng giấy trực tiếp đến khách hàng như trước đây. Thay vào đó, khách hàng nhận thông báo tiền điện và nhắc thanh toán qua các kênh:

- App EVN CSKH: khách hàng chủ động theo dõi chỉ số tiêu thụ, hóa đơn, lịch sử thanh toán và thực hiện thanh toán trực tuyến ngay trên ứng dụng.
- Kênh Zalo OA của EVNSPC: kênh Zalo chính thức của ngành Điện, thông báo tiền điện được gửi đến khách hàng đã theo dõi kênh Zalo.
- Tin nhắn SMS brandname: đối với khách hàng chưa cài ứng dụng hoặc không sử dụng Zalo, SMS được gửi tự động đến số điện thoại đã đăng ký trong hợp đồng mua bán điện.

Quy trình thông báo được thực hiện tối đa 04 lần trong một chu kỳ sử dụng điện: ngay sau khi phát hành hóa đơn, 03 ngày sau nếu khách hàng chưa thanh toán, trước ngày đến hạn 01 ngày và đúng ngày đến hạn thanh toán theo hợp đồng mua bán điện. Tần suất và thời điểm gửi thông báo được xác định cụ thể, bảo đảm khách hàng luôn được tiếp nhận thông tin đầy đủ và kịp thời.

Đối với khách hàng chưa đăng ký số điện thoại hoặc chưa cập nhật đầy đủ thông tin liên hệ, PCAG sẽ tổ chức rà soát, cập nhật dữ liệu khách hàng nhằm bảo đảm việc tiếp nhận thông báo tiền điện được đầy đủ, chính xác và kịp thời.

3. Các kênh thanh toán tiền điện

Thay thế cho hình thức thu tiền tại nhà, PCAG đã ký kết hợp đồng hợp tác thu hộ với 20 đối tác, gồm 10 ngân hàng và 10 tổ chức trung gian thanh toán (*Chi tiết theo Phụ lục 1 kèm theo*). Kênh thanh toán tiền điện bao gồm:

- Chuyển khoản ngân hàng, mobile banking, Internet banking;
- Ví điện tử (MoMo, ZaloPay, ShopeePay, VNPT Pay...);
- Mobile Money (Viettel Money, VNPT Money – thanh toán qua số điện thoại di động, không cần tài khoản ngân hàng);
- Trích nợ tự động hàng tháng qua tài khoản ngân hàng (khách hàng chỉ đăng ký một lần, tiền điện tự được trừ từ tài khoản theo hóa đơn hàng tháng);
- Nộp tiền mặt tại các điểm thu cố định: Bưu điện/Bưu cục xã, quầy giao dịch ngân hàng, chuỗi cửa hàng liên kết của các tổ chức trung gian thanh toán.

PCAG đặt mục tiêu phối hợp với các đối tác thu hộ bố trí mạng lưới điểm thu rộng khắp (bán kính không quá 5 km) tại mọi khu vực, bảo đảm người dân có thể tiếp cận điểm thanh toán thuận tiện, phù hợp điều kiện địa bàn dân cư; ưu tiên mở rộng tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, khu vực biên giới và các địa bàn có tỷ lệ sử dụng tiền mặt còn cao.

4. Biện pháp hỗ trợ người cao tuổi, gia đình neo đơn và các đối tượng đặc thù

PCAG xác định người cao tuổi, người không sử dụng điện thoại thông minh, gia đình neo đơn tại các khu vực nông thôn, vùng sâu và khu vực biên giới là nhóm cần được quan tâm đặc biệt trong quá trình chuyển đổi. Các biện pháp hỗ trợ cụ thể:

- Hình thức “Thanh toán hộ”: Vận động con cháu, người thân đăng ký tính năng “Thanh toán hộ” qua ứng dụng ngân hàng hoặc ví điện tử; hoặc đăng ký trích nợ tự động theo tài khoản của người thân ủy quyền – mô hình này không yêu cầu người cao tuổi phải truy cập công nghệ trực tiếp.
- Điểm thu cố định gần nhà: Bưu cục xã, điểm giao dịch tại chợ, UBND xã, khóm/ấp/khu phố, chuỗi cửa hàng có liên kết thanh toán – khách hàng có thể nộp tiền mặt mà giao dịch được số hóa ngay tại quầy.
- Thu tiền lưu động: Đối với khu vực biên giới, vùng sâu kênh rạch khó tiếp cận, PCAG bố trí lịch thu lưu động định kỳ và thông báo cụ thể đến từng hộ dân qua hệ thống phát thanh địa phương.
- Tích hợp an sinh xã hội: Phối hợp với UBND xã/phường/đặc khu triển khai thanh toán tiền điện kết hợp với quá trình chi trả lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội không dùng tiền mặt theo Chỉ thị số 21/CT-TTg ngày 25/11/2022 của Thủ tướng Chính phủ.



- Hỗ trợ trực tiếp tại địa phương: Trong giai đoạn chuyển tiếp, các Điện lực trực thuộc sẽ phối hợp với đối tác thu hộ, chính quyền địa phương, tổ dân phố, khóm, ấp tổ chức hướng dẫn cài đặt App EVN CSKH, đăng ký thanh toán không dùng tiền mặt và giải đáp, hướng dẫn trực tiếp cho khách hàng.

PCAG khẳng định không bắt buộc áp dụng một phương thức đồng nhất cho tất cả khách hàng; mỗi đối tượng sẽ được hỗ trợ cách thức thanh toán phù hợp với điều kiện thực tế.

5. An toàn dòng tiền và phòng ngừa rủi ro

Sau thời điểm ngừng thu tại nhà, mọi cá nhân hoặc tổ chức không được Điện lực ủy quyền sẽ **không được phép** tự ý đến nhà khách hàng thu tiền điện. PCAG sẽ tổ chức kiểm soát chặt chẽ và phối hợp với Cơ quan Công An địa phương xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm. PCAG khuyến cáo khách hàng không giao tiền mặt cho bất kỳ cá nhân nào tự xưng là nhân viên thu tiền điện; chỉ thực hiện thanh toán tiền điện thông qua các kênh chính thức đã được PCAG công bố.

Đồng thời, PCAG sẽ tăng cường tuyên truyền, cảnh báo các hình thức giả mạo nhân viên Điện lực, giả mạo tin nhắn, cuộc gọi, đường dẫn thanh toán,... nhằm lừa đảo chiếm đoạt tài sản; khuyến cáo khách hàng chỉ thực hiện giao dịch thông qua các kênh chính thức do PCAG công bố.

6. Đề xuất, kiến nghị

Để việc triển khai chuyển đổi hình thức thông báo và thanh toán tiền điện trên địa bàn tỉnh An Giang được thực hiện đồng bộ, hiệu quả, PCAG kính đề nghị:

a) Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang

- Chỉ đạo UBND các xã, phường, đặc khu phối hợp với ngành Điện trong công tác tuyên truyền, vận động người dân thực hiện thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt; hỗ trợ phổ biến các hình thức thanh toán mới đến người dân, nhất là tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, khu vực biên giới.

b) Hội đồng nhân dân tỉnh và Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh An Giang

- Quan tâm theo dõi quá trình triển khai thực hiện; ghi nhận, phản ánh các ý kiến, kiến nghị của cử tri liên quan đến việc thay đổi hình thức thanh toán tiền điện để PCAG kịp thời phối hợp giải quyết, hỗ trợ người dân chuyển đổi hình thức thanh toán và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

c) Các sở, ban, ngành và chính quyền địa phương

- Tiếp tục phối hợp với PCAG trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân tiếp cận các phương thức thanh toán điện tử an toàn, thuận tiện; đồng thời hỗ trợ triển khai các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt gắn với chương trình chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

Công ty Điện lực An Giang cam kết tổ chức triển khai việc chuyển đổi hình thức thông báo và thanh toán tiền điện theo lộ trình phù hợp, bảo đảm công khai, minh bạch, không làm ảnh hưởng đến quyền lợi và việc sử dụng điện của khách hàng. Trong quá trình thực hiện, PCAG sẽ thường xuyên theo dõi, đánh giá, kịp thời tiếp thu các ý kiến phản ánh của người dân và phối hợp với các cơ quan chức năng để xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

Công ty Điện lực An Giang trân trọng báo cáo và kính mong tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo, hỗ trợ của các Quý cơ quan.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên (bản giấy);
- Sở Công Thương (báo cáo);
- Sở Tài Chính (báo cáo);
- Sở VH-TT (báo cáo);
- UBND xã/phường/đặc khu (phối hợp);
- Báo và Đài PTTH An Giang (phối hợp)
- Giám đốc (thay báo cáo);
- Các Điện lực (phối hợp);
- Lưu: VT, KD (CT.01).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Đông Lưu Nghiêm



Phụ lục 1
Danh sách các đối tác thu hộ tiền điện của PCAG

STT	Tên đối tác	Viết tắt	Ghi chú
A. CÁC NGÂN HÀNG			
1	Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam	AGRIBANK	
2	Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam	BIDV	
3	Ngân hàng TMCP Lộc Phát Việt Nam	LPBANK	
4	Ngân hàng TMCP Quân Đội	MBBANK	
5	Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín	SACOMBANK	
6	Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam	VIETCOMBANK	
7	Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam	VIETINBANK	
8	Ngân hàng TMCP Á Châu	ACB	
9	Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam	PVCOMBANK	
10	Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam – Chi nhánh Kiên Giang	VIB	
B. CÁC TỔ CHỨC TRUNG GIAN THANH TOÁN			
11	Viettel An Giang – CN Tập Đoàn Công Nghiệp – Viễn Thông Quân Đội	VIETTEL	
12	Công ty CP Dịch Vụ Trực Tuyến Cộng Đồng Việt	VIETUNION	
13	Công ty CP Giải Pháp Thanh Toán Việt Nam	VNPAY	
14	Công ty CP Dịch Vụ Di Động Trực Tuyến	M_SERVICE	<i>Ví MoMo</i>
15	Công ty CP ShopeePay	SHOPEEPAY	
16	Công ty CP Zion	ZION	<i>Ví ZaloPay</i>
17	Tổng công ty Truyền Thông	VNPT MEDIA	
18	Công ty CP Công Nghệ Finviet	FINVIET	
19	Công ty CP Paytech	PAYTECH	
20	Bưu Điện tỉnh An Giang	VIETNAM POST	

Phụ lục 2

Hướng dẫn cài đặt ứng dụng Chăm sóc khách hàng EVN


EVN

THÔNG TIN BÁO CHÍ

VẬN HÀNH THỬ NGHIỆM ỨNG DỤNG “EVN CSKH” SỬ DỤNG CHUNG CHO TOÀN BỘ KHÁCH HÀNG DÙNG ĐIỆN CỦA EVN TỪ NGÀY 15/6/2026



Trong thời gian qua, các Tổng Công ty Điện lực thuộc EVN đều đã có ứng dụng riêng trên các nền tảng hệ điều hành IOS và Android để phục vụ, chăm sóc khách hàng do đơn vị mình cung cấp dịch vụ điện. Với tinh thần “đơn giản hơn, thuận tiện hơn, lấy sự hài lòng của khách hàng làm trọng tâm”, Tập đoàn Điện lực Việt Nam và các Tổng Công ty Điện lực đưa vào thử nghiệm ứng dụng “EVN CSKH” sử dụng trên điện thoại thông minh (trên các nền tảng các hệ điều hành IOS và Android) đối với tất cả các khách hàng dùng điện của EVN từ NGÀY 15/6/2026. Bên cạnh đó, các khách hàng vẫn có thể tiếp tục sử dụng ứng dụng chăm sóc khách hàng hiện tại của các Tổng Công ty Điện lực song song với ứng dụng “EVN CSKH” mới.



ẢNH LOGO NHẬN ĐIỆN ỨNG DỤNG EVN CSKH TRÊN CÁC HỆ ĐIỀU HÀNH IOS VÀ ANDROID


 Download on the
App Store

 GET IT ON
Google Play

ĐĂNG NHẬP DỄ DÀNG - AN TOÀN - TIỆN LỢI



Đăng nhập bằng số điện thoại di động cá nhân (được xác thực bằng mật khẩu dùng một lần (One-Time Password - OTP)).



Sau khi đăng nhập lần đầu, khách hàng có thể cài đặt tùy biến, dùng nhận diện khuôn mặt (face ID) hoặc vân tay để đăng nhập lần tiếp theo.

ỨNG DỤNG EVN CSKH MANG LẠI CHO KHÁCH HÀNG CÁC TÍNH NĂNG NỔI BẬT



1 Tra cứu điện năng tiêu thụ theo ngày, tuần, tháng để theo dõi, giám sát mức sử dụng/tiêu thụ điện cũng như lịch sử tiêu thụ điện;



2 Đặt ngưỡng cảnh báo sản lượng/mức tiêu thụ theo điện năng (kWh) hoặc theo tỷ lệ tăng (%);



3 Thanh toán hóa đơn tiền điện, của các mã hợp đồng điện liên kết hoặc thanh toán hộ tất cả các hóa đơn tiền điện do các Công ty Điện lực thuộc EVN phát hành; tra cứu lịch sử thanh toán;



4 Báo sự cố điện, gửi ý kiến phản hồi.



5 Tra cứu giá bán điện, tra cứu lịch ngừng/giảm cung cấp điện, thông tin hướng dẫn sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả đối với gia đình/ cơ sở sản xuất, kinh doanh/công sở; cập nhật các thông báo và khuyến nghị cần lưu ý..., cảnh báo lừa đảo trực tuyến, khuyến cáo thông tin giả mạo...



Ứng dụng EVN CSKH cho phép khách hàng liên kết, quản lý đồng thời nhiều hợp đồng điện với tất cả các Công ty Điện lực của EVN trên toàn quốc, theo dõi điện năng tiêu thụ, thanh toán hóa đơn tiền điện...



Trong giai đoạn tiếp theo, ứng dụng EVN CSKH sẽ tiếp tục được nâng cấp, hoàn thiện, tiến tới cho phép đăng nhập bằng VNeID và bổ sung thêm các tính năng, dịch vụ mở rộng để nâng cao hơn nữa sự thuận tiện cho khách hàng sử dụng điện.



Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) và các Tổng Công ty Điện lực trân trọng cảm ơn sự đồng hành của các khách hàng sử dụng điện, đồng thời EVN và các đơn vị Điện lực cũng cam kết sẽ không ngừng cải thiện nâng cao chất lượng các dịch vụ điện theo đúng phương châm “lấy sự hài lòng của khách hàng làm trọng tâm”.

GHÌ CHÚ: MÃ QR CODE TẢI VÀ CÀI ĐẶT ỨNG DỤNG EVN CSKH:



Đối với hệ điều hành IOS
(cấu hình tối thiểu 15.1)



Đối với hệ điều hành Android
(cấu hình tối thiểu 7.0)



Tham khảo Hướng dẫn sử dụng ứng dụng EVN CSKH tại đây:

<https://help.evn.com.vn/appcskh/>

