

# Các câu hỏi thường gặp

Câu hỏi 1: Nguyên nhân dẫn đến mất điện?

**Trả lời:**

Mất điện do một số nguyên nhân sau:

1. Do sự cố hệ thống điện trong nhà dẫn đến nhảy Aptomat tổng trong nhà hoặc Aptomat sau công tơ
2. Sự cố hệ thống lưới điện
3. Một số trường hợp có thể do nợ tiền điện nên ngành điện tạm ngừng cấp điện
4. Cắt điện có kế hoạch để sửa chữa lưới điện hoặc cắt điện đột xuất của ngành điện.

Câu hỏi 2: Khi thấy mất an toàn điện, ví dụ như dây dẫn cao áp rơi xuống đường đi, chúng tôi phải liên hệ đến đâu để báo?

**Trả lời:**

Anh chị vui lòng gọi ngay đến Tổng đài 19001909 của Trung tâm Chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung để được hỗ trợ.

Anh chị dùng các biện pháp phù hợp để ngăn ngừa người khác (kể cả súc vật) không đến gần nơi xảy ra sự cố. Khoảng cách tối thiểu đến vị trí dây rơi xuống đường đi (trong điều kiện khô ráo) là 10m.

Câu hỏi 3: Điện áp khu vực gia đình nhà tôi bỗng nhiên tăng quá cao, chập chờn vậy xin hỏi phải làm như thế nào?

**Trả lời:**

Quý khách vui lòng gọi đến tổng đài 19001909 cung cấp địa chỉ khu vực có điện áp tăng quá cao.

Đề nghị Quý khách ngắt ngay toàn bộ các thiết bị điện ra khỏi lưới điện (cắt Cầu dao hoặc Aptomat) và thông báo cho tất cả các hộ xung quanh cũng làm như vậy.

Điện lực sẽ cử người đến kiểm tra xử lý ngay.

Câu hỏi 4: Khu vực nhà tôi đang bị mất điện, tôi không thấy Điện lực thông báo gì? Tôi hỏi tại sao vậy?

**Trả lời:**

Việc khu vực nhà Anh/chị bị mất điện, có thể do vì các lý do sau:

**Trường hợp thứ nhất** (sự cố lưới điện):

Khu vực của gia đình Anh/chị bị mất điện cách đây ít phút do bị sự cố trên lưới điện, nên Điện lực không biết trước để thông báo cho Anh/chị được. Rất mong Anh/chị thông cảm, Điện lực sẽ cố gắng xử lý sự cố nhanh nhất để đóng điện trở lại.

**Trường hợp thứ hai** (cắt điện theo kế hoạch):

Khu vực của gia đình Anh/chị đang bị mất điện do Điện lực cắt điện để sửa chữa lưới điện. Điện lực đã có thông báo lịch cắt điện, Anh/chị vui lòng kiểm tra lại các kênh đã đăng ký nhận thông báo lịch mất điện với Điện lực (app EVNCPC CSKH, Zalo OA TCT Điện lực miền Trung, email cá nhân, SĐT cá nhân ...) và phản hồi về Trung tâm Chăm sóc khách hàng để kiểm tra và hỗ trợ xử lý.

Câu hỏi 5: Làm thế nào để biết được sự cố điện trong nhà và ngoài lưới điện?

**Trả lời:**

Khi gia đình Quý khách mất điện, cách xác định sự cố điện trong nhà và ngoài lưới điện như sau:

Nếu trong nhà thấy có mùi khét hoặc một trong các thiết bị điện có bốc khói, cháy và Aptomat tổng trong nhà cắt thì đó là đang có sự cố trong nhà.

Nếu thấy Aptomat tổng trong nhà không cắt, thì Anh chị có thể kiểm tra xem các hộ liền kề. Nếu các hộ liền kề cùng mất thì là đó mất điện của hệ thống lưới điện ngoài nhà. Nếu các hộ liền kề không mất điện thì sự cố từ công tơ về đến Aptomat tổng trong nhà.

Mọi thắc mắc về xử lý mất điện, Quý khách vui lòng gọi đến Tổng đài: 19001909 hoặc thực hiện Dịch vụ điện trực tuyến/Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ/ Xử lý báo mất điện trên website [cskh.cpc.vn](http://cskh.cpc.vn) hoặc app EVNCPC CSKH.

---

Revision #1

Created 4 December 2025 07:26:16 by Sơn Nguyễn

Updated 4 December 2025 07:30:54 by Sơn Nguyễn