

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เรื่อง มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

ด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้อยู่ใช้ไฟฟ้า ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับ กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ตามหลักเกณฑ์ท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๓ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓

วิบูลย์ ภูทธิบุญ

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หลักเกณฑ์การจ่ายค่าปรับกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

ก. มาตรฐานการให้บริการที่รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

1. คุณภาพไฟฟ้า

1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะแจ้งวัน เวลาดับไฟฟ้า และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วัน ก่อนการดับไฟฟ้า โดยประกาศ ทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ หากไม่แจ้งวัน เวลาดับไฟฟ้าง่วงหน้าตามที่กำหนดไว้และไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งไว้ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ 200.- บาท

1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะแก้ไข ปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) หากไม่ดำเนินการ ภายในเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเมือง และเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ 200.- บาท

2. ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และได้ปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน แยกประเภทการใช้ไฟฟ้าดังนี้.-

2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ที่ขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ที่อยู่ในเขตเมือง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 2 วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า วันละ 50.- บาทของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ที่ขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟสขึ้นไป ที่อยู่ในเขตเมือง การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจะดำเนินการ ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 2 วันทำการ ส่วนผู้ใช้ ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ หากไม่ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22 - 33 กิโลโวลต์ ที่ขอติด ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการ ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายในระยะเวลา 35 วันทำการ และผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน 55 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่าย ค่าปรับ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 200.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 2,000.- บาท

3. ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้.-

3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ (ทั้งนี้ ไม่รวม ระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานภายนอก) หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 20 วันทำการ หากไม่ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100 - บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากะพริบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะส่งเจ้าหน้าที่ไปพบและชี้แจงทำความเข้าใจกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่ ดำเนินการภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่าย ค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ 50.- บาท ของระยะเวลา ที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้า (มิเตอร์) และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะตรวจสอบและชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ไฟฟ้าภายใน 10 วันทำการ หากไม่ดำเนินการภายในกำหนด เวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ 50.- บาท ของระยะ เวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

4. ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการ จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลานับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วนแล้ว ดังนี้.-

4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตเมือง การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตชนบท การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 50.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วน- ภูมิภาค จะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

ข. การจ่ายค่าปรับ

ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้ายื่นคำร้องขอรับค่าปรับตามแบบฟอร์ม
ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า
หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้านั้นๆ ภายในเวลา 30 วัน นับถัดจากวันที่เกิดสิทธิเรียกร้องค่าปรับ



1/2

คำร้องขอค่าปรับตามมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน

เลขที่ / (สำหรับเจ้าหน้าที่ กฟภ.)

วันที่

เรียน ผู้จัดการ การไฟฟ้า

ด้วย.....(ผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า)

หมายเลขผู้ใช้ไฟ..... บ้านเลขที่..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... ประสบปัญหาการให้บริการของ

กฟภ. มีรายละเอียด ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า/ผู้รับมอบอำนาจ

หมายเหตุ: การร้องเรียนขอค่าปรับให้ยื่นคำร้องขอค่าปรับต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการ ภายใน

๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่เกิดสิทธิเรียกร้องค่าปรับ

1. ให้ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ

(.....)

ผจก. กฟฟ.

2. เรียน ผจก.

ได้ตรวจสอบแล้ว ผู้ร้องติดตั้งมิเตอร์ขนาด..... แอมป์ เฟส ประกอบซีที.แรงต่ำ
ขนาด ซีที. แรงสูง ขนาด ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เควีเอ.
สรุปผลการตรวจสอบได้ดังนี้.....

จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้ .-

☐ จ่ายเงินค่าปรับเป็นเงิน บาท ตามระเบียบฯ ข้อ

☐ ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องฯ ทราบ

ลงชื่อ

(.....) ผู้ตรวจสอบ

ตำแหน่ง.....

3. ☐ อนุมัติจ่ายเงินค่าปรับเป็นเงิน บาท

ผบง./ผรง. ดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

(.....)

ผจก. กฟฟ.

☐ ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องฯ ทราบ

ลงชื่อ

(.....)

ผจก. กฟฟ.

4. ที่

เรียน อผ.

เพื่อโปรดทราบการจ่ายเงินค่าปรับตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกัน
พร้อมนี้ ได้แนบรายละเอียดทั้งหมดมาด้วยแล้ว.

ลงชื่อ.....

(.....)

ผจก. กฟฟ.

หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่

วันที่

โดยหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

..... อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน

ตำบล อำเภอ จังหวัด

เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟ..... ขอมอบอำนาจให้นาย/

นาง/นางสาว เป็นตัวแทนมีอำนาจลงนามในคำร้องขอค่าปรับ

ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และยื่นคำร้องดังกล่าว

ตลอดจนรับเงินค่าปรับแทนข้าพเจ้าได้ด้วย.

ลงชื่อ ผู้มอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ พยาน

(.....)

ลงชื่อ พยาน

(.....)