

ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ

พ.ศ. ๒๕๕๓

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๒ กำหนดมาตรฐาน
คุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายให้การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ถือปฏิบัติ ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๓ เป็นต้นไปนั้น

เพื่อเป็นการสนองนโยบายดังกล่าว และเพื่อเป็นการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
พ.ศ. ๒๕๐๓ ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐาน
คุณภาพบริการ พ.ศ. ๒๕๕๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดาระเบียบ หรือคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่ได้กำหนดไว้ และหรือ
เกี่ยวข้องกับระเบียบนี้ หากขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“กรณีฉุกเฉิน” หมายความว่า กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบัน
ทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้า
เป็นการเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ
เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

“กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน” หมายความว่า กรณีจ่ายไฟในเหตุการณ์ผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์หรือระบบขัดข้อง หรือดับไฟทำงาน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ และเหตุการณ์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือแหล่งผลิตไฟฟ้าอื่น

“ไฟฟ้ากระพริบ” หมายความว่า เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที

“ไฟฟ้าดับ” หมายความว่า การขอดับไฟฟ้าเพื่อทำงานหรือเกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลามากกว่า ๑ นาทีขึ้นไป

“เขตอุตสาหกรรม” หมายความว่า นิคมอุตสาหกรรมหรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐหรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอน จัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม

“เขตเมือง” หมายความว่า พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

“เขตชนบท” หมายความว่า พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรม และพื้นที่เขตเมือง

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า ๓๐ กิโลวัตต์ ทั้งรายที่ใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดต่ำกว่า ๑๐๐ เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันต่ำกว่า ๑๐๐ เควีเอ. และมีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า ๓๐ กิโลวัตต์

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ ๓๐ กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หรือใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายตั้งแต่ ๑๐๐ เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันตั้งแต่ ๑๐๐ เควีเอ. ขึ้นไป

“ค่าปรับ” หมายความว่า เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยค่าปรับไม่ต่ำกว่า ๕๐ บาท และไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

“ร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

“ร้องขอ” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ หรือขอดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ข้อ ๕ มาตรฐานด้านเทคนิค

๕.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) กำหนดมาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อ - ขายไฟฟ้า ระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้ไฟฟ้าดังนี้

๕.๑.๑ ในระบบแรงดัน ๑๑๕ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๑๐๕.๒ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๑๒๐.๗ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๑๐๓.๕ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๑๒๖.๕ กิโลโวลต์

๕.๑.๒ ในระบบแรงดัน ๓๓ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๓๑.๓ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๓๔.๗ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน จะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๒๕.๗ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๓๖.๓ กิโลโวลต์

๕.๑.๓ ในระบบแรงดัน ๒๒ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๒๐.๕ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๒๓.๑ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน จะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๑๕.๘ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๒๔.๒ กิโลโวลต์

๕.๑.๔ ในระบบแรงดัน ๒๒๐ โวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติและกรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วง

ระดับแรงดันต่ำสุด ๒๐๐ โวลต์ ถึงสูงสุด ๒๔๐ โวลต์

๕.๑.๕ ในระบบแรงดัน ๓๘๐ โวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติและกรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วง

ระดับแรงดันต่ำสุด ๓๔๒ โวลต์ ถึงสูงสุด ๔๑๘ โวลต์

๕.๒ มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า กำหนดมาตรฐาน
ดังนี้

๕.๒.๑ ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายปี (SAIFI)

(๑) เขตเมือง	๑๓.๗๐ ครั้ง/ราย/ปี
(๒) เขตอุตสาหกรรม	๔.๕๕ ครั้ง/ราย/ปี
(๓) เขตชนบท	๒๑.๒๘ ครั้ง/ราย/ปี
ค่าเฉลี่ย	๑๘.๘๕ ครั้ง/ราย/ปี

๕.๒.๒ ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายปี (SAIDI)

(๑) เขตเมือง	๘๘๔ นาที/ราย/ปี
(๒) เขตอุตสาหกรรม	๓๒๔ นาที/ราย/ปี
(๓) เขตชนบท	๑,๖๑๕ นาที/ราย/ปี
ค่าเฉลี่ย	๑,๔๕๖ นาที/ราย/ปี

ข้อ ๖ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป

กำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่องทั่วไปดังนี้

๖.๑ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องให้ดำเนินการแก้ไข
ปัญหาไฟฟ้าดับ เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน ๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่
ที่ได้รับแจ้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน)

๖.๒ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน
ในเรื่องแรงดันไฟฟ้าที่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้หมดไป ภายใน ๖ เดือน
นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า

๖.๓ การอ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ให้อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าทุกเดือน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส ในเขตชนบทให้อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าทุก ๒ เดือน ตามสภาพการใช้ไฟฟ้าและความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ ให้กองเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า เป็นผู้กำหนดจำนวนรายที่อ่านหน่วยไฟฟ้าทุก ๒ เดือน ของแต่ละเขต โดยควบคุมให้สัดส่วนเฉลี่ยการอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน รวมทุกเขตไม่เกินกว่าร้อยละ ๒๕ ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด

๖.๔ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด

๖.๕ การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ตอบข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน ๓๐ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

ข้อ ๓ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจะดำเนินการในเรื่องการให้บริการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ หากไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๗.๑ คุณภาพไฟฟ้า

๗.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน ให้แจ้งวัน เวลาดับไฟฟ้า และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๒ วัน ก่อนการดับไฟฟ้า โดยประกาศทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ

กระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ หากไม่แจ้งวัน เวลา คับไฟฟาล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้และหรือไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งไว้ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่คิดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ ๒๐๐ บาท

๙.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) หากไม่ดำเนินการ ภายในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง และเขตอุตสาหกรรม ที่คิดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ ๒๐๐ บาท

๙.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่าย ไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน แยกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าดังนี้

๙.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๓๘๐/๒๒๐ โวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส ที่อยู่ในเขตเมือง ให้ดำเนินการ ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน ๒ วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า วันละ ๕๐ บาท ของระยะเวลา ที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๕๐๐ บาท

๙.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๓๘๐/๒๒๐ โวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟสขึ้นไป ที่อยู่ในเขตเมือง

ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน ๒ วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าวันละ ๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๒.๓ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๒๒ - ๓๓ กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ. ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลา ๓๕ วันทำการ และผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๒๒ - ๓๓ กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ. แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ. ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน ๕๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าวันละ ๒๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

๗.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียน

กรณีมีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้

๗.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ (ทั้งนี้ ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานภายนอก) หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้าให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒๐ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากะพริบ ให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปพบและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ ๕๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๕๐๐ บาท

๗.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (มิเตอร์) และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ให้ดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ วันทำการ หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ ๕๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๕๐๐ บาท

๗.๔ ระยะเวลาต่อการกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายไฟฟ้า ให้ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลานับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้

๗.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตเมือง ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๒ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตชนบท ให้จ่ายไฟฟ้า
คืนภายใน ๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่าย
ค่าปรับ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๕๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน
๕๐๐ บาท

๓.๔.๓ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๒ วันทำการ
หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ
๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

ข้อ ๘ การจ่ายค่าปรับ

ขั้นตอนการจ่ายค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า มีดังนี้

๘.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าจะต้องยื่นคำร้องขอรับค่าปรับ
ตามแบบฟอร์มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้านั้นๆ ภายในเวลา ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่
เกิดสิทธิเรียกร้องค่าปรับ

๘.๒ เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ยื่นคำร้องขอค่าปรับตาม ๘.๑
ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น ๑ หรือชั้น ๒ หรือชั้น ๓ แล้วแต่กรณีเป็นผู้มีอำนาจ
พิจารณาอนุมัติ และสั่งจ่ายเงินค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าแต่ละราย
ตามอำนาจการสั่งจ่ายอันเป็นปกติธุระ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ
การจ่ายเงินค่าปรับให้จ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า
หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า โดยใช้งบทำการ แล้วให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จ่ายเงิน
ดังกล่าว รับรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต โดยไม่ชักช้า

ข้อ ๕ การหาผู้รับผิดชอบ

เมื่อผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตได้รับรายงาน จากสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคที่จ่ายเงินค่าปรับตาม ๘.๒ แล้วให้ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตมอบหมาย ให้องค์กรระดับกอง หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดของสำนักงานการไฟฟ้าเขตทำการ ตรวจสอบ และพิจารณาถึงสาเหตุที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายเงินค่าปรับ หากเห็นว่า การที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า เกิดจาก การจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของพนักงานคนหนึ่งคนใด ให้องค์กร หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต เพื่อ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบทางแพ่ง ชดใช้ค่าเสียหายแก่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคต่อไป และหากเห็นว่ากรณีที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายค่าปรับให้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า มิได้เกิดจากการจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ของพนักงานคนหนึ่งคนใด ก็ให้องค์กรหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายข้างต้นจัดทำ รายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต เพื่อยุติเรื่อง แต่หากปรากฏว่าความเสียหาย เกิดจากบุคคลภายนอกก็ให้องค์กร หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายรายงานเสนอต่อ ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตพิจารณาดำเนินการต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

วิบูลย์ ภูริรัณ

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค