

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า

ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและเกิดการพัฒนาด้านการให้บริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

“กกพ.” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“สำนักงาน กกพ.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

ข้อ ๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการ การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานตามดัชนีวัดผลการดำเนินงานตามเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดเก็บข้อมูล เช่น มาตรฐานการให้บริการ ผลการดำเนินงานจากดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ตามแนวทางการกำกับดูแลตามเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้ และเผยแพร่ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาตเป็นรายเดือน

ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานข้อมูลตามวรรคหนึ่งทุกสิ้นเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม โดยรายงานภายในวันที่ ๒๕ ของเดือนถัดไปต่อสำนักงาน กกพ.

ข้อ ๖ กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตรายงานให้สำนักงาน กกพ. ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดเหตุดังกล่าว

การรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นหนังสือ โดยระบุข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง
พยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผน
แนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาต
จ่ายเงินชดเชยตามบัญชีอัตราเงินชดเชยแนบท้ายระเบียบนี้ เว้นแต่เป็นกรณีที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย

ข้อ ๘ ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้
กกพ. เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

พรเทพ ธีบุญวงศ์ชัย

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

มาตรฐานการให้บริการพลังงานด้านกิจการไฟฟ้า
ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า
แนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการ
ในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า
พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

- (๑) การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ
- “ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง” หมายความว่า การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง เช่น ไฟดับทั้งหมู่บ้าน/ถนน
- “ไฟฟ้าดับ” หมายความว่า ไฟฟ้าดับเฉพาะราย
- ซึ่งทั้ง ๒ กรณี เกิดจากการทำงานในสภาวะปกติ ไม่รวมถึง จากเหตุสุดวิสัย

๑.๑ ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๓ ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า ๙๐%	จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า ๙๐%

๑.๒ ไฟฟ้าดับ

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
แก้ไขได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง ๑๐๐%	แก้ไขได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง ๑๐๐%

ผู้รับใบอนุญาตจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟฟ้า อันเนื่องมาจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานการให้บริการกำหนดไว้ นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการในด้านระยะเวลาการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าภายในระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ทั้งหมด}} \times 100$$

(๒) การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

๒.๑ การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วัน ทำการ ๑๐๐%	ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วัน ทำการ ๑๐๐%

๒.๒ การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
แก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ ๙๕% ภายใน ๔ เดือน	แก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ ๙๕% ภายใน ๔ เดือน

ภายหลังจากได้ทำการตรวจสอบและติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นแล้วให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบที่ถูกร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้หมดไปภายในระยะเวลาที่มาตรฐานการให้บริการกำหนดนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียน/ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียน/ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียน/ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบทั้งหมดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบทั้งหมด}} \times 100$$

(๓) การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย หมายถึง การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
ไม่น้อยกว่า ๑๐๐% ภายใน ๓๐ วันทำการ	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐% ภายใน ๓๐ วันทำการ

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมายภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด}} \times 100$$

๓.๒ การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายถึง การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
ไม่น้อยกว่า ๙๐% ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐% ภายใน ๑๐ นาที

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด}} \times 100$$

๓.๓ การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
ตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน ทำการ ๑๐๐%	ตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน ทำการ ๑๐๐%

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตรวจสอบและติดต่อ ข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน ภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินทั้งหมด}} \times 100$$

(๔) การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน

“เหตุฉุกเฉิน” หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใดและผู้รับใบอนุญาตจะต้องดำเนินการดับไฟฟ้า เพื่อรักษาความมั่นคงของระบบไฟฟ้า

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย ๓ วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ๑๐๐%	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย ๓ วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ๑๐๐%

ผู้รับใบอนุญาตจะต้องแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า โดยจะต้องแจ้งวันและเวลาที่ดับไฟฟ้า และกำหนดวัน เวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าก่อนการดับไฟฟ้าตามระยะเวลาที่มาตรฐานการให้บริการได้กำหนดไว้ โดยการประกาศทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ หากไม่แจ้ง วัน เวลาดับไฟฟ้าล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้ และหรือไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในวันเวลาที่แจ้งไว้ ให้จ่ายเงิน ชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่มาตรฐานการให้บริการได้กำหนดไว้

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามที่ มาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไป ตามที่มาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งตามที่} \times 100}{\text{มาตรฐานกำหนด} \text{ จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด}}$$

(๕) การประเมินราคา และระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ (เขตพื้นที่ ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ นับระยะเวลาตั้งแต่วันเอกสารและชำระค่าธรรมเนียม / เขต พื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ นับระยะเวลาตั้งแต่วันชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าแล้ว)

ผู้รับใบอนุญาตจะต้องดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ลูกค้ารายใหม่ภายในระยะเวลาที่กำหนดนับ ถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการการใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว หากไม่ดำเนินการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้จ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่มาตรฐานการให้บริการได้กำหนดไว้ โดยเงื่อนไขที่กล่าว ดังกล่าว ได้แก่

- ๑) เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟฟ้าชั่วคราว
- ๒) สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า
- ๓) การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในเรียบร้อยและถูกต้องในการตรวจครั้งแรก
- ๔) หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
- ๕) วางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
แรงดันต่ำ	
ขนาดไม่เกิน ๑๕ (๔๕) แอมแปร์ ดำเนินการ ภายใน ๔ วันทำการ ๑๐๐%	ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ สำหรับ <u>ใน</u> เขต ชุมชน (เทศบาล) ดำเนินการภายใน ๒ วัน ทำ การ ๑๐๐ %
ขนาดตั้งแต่ ๓๐ (๑๐๐) – ๕๐ (๑๕๐) แอมแปร์ ภายใน ๘ วันทำการ ๑๐๐%	ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ สำหรับ <u>นอก</u> เขต ชุมชน ดำเนินการภายใน ๕ วัน ทำการ ๑๐๐ %
ขนาดตั้งแต่ ๒๐๐ – ๔๐๐ แอมแปร์ ภายใน ๑๘ วัน ทำการ ๑๐๐%	
แรงดันกลาง	
ขนาดไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอดำเนินการภายใน ๕๕ วันทำการ ๑๐๐%	ขนาด ๒๕๐ - ๒,๐๐๐ เควีเอดำเนินการ ภายใน ๕๕ วันทำการ ๑๐๐%

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายใน} \\ \text{ระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times ๑๐๐$$

(๖) ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้านับจากวันที่ปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ และถูกตัดไฟฟ้า ไม่เกิน ๖ เดือน ภายใน ๑ วันทำการ ๑๐๐%	ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ (ในเขตชุมชน) ภายใน ๑ วันทำการ ๑๐๐%

ขนาดเกิน ๓๐ แอมแปร์ และถูกตัดไฟฟ้าไม่เกิน ๖ เดือน ภายใน ๒ วันทำการ ๑๐๐%	ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน) ภายใน ๓ วันทำการ ๑๐๐%
กรณีถูกตัดไฟฟ้าเกิน ๖ เดือน ผู้ใช้ไฟทุกขนาดต้องกลับภายใน ๘ วัน ๑๐๐%	ขนาดเกิน ๓๐ แอมแปร์ ภายใน ๒ วันทำการ ๑๐๐% (เฉพาะแรงดันต่ำ)

กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายไฟฟ้า ให้การไฟฟ้าดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่มาตรฐานการให้บริการกำหนดไว้ ทั้งนี้ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้จ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่มาตรฐานการให้บริการได้กำหนดไว้

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนรายที่ได้ต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายที่ขอต่อกลับใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$$

(๗) การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนได้ไม่น้อยกว่า ๙๕%	สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนได้ไม่น้อยกว่า ๙๕%

ผู้รับใบอนุญาตจะต้องทำการจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าภายในระยะเวลาที่มาตรฐานการให้บริการพลังงานด้านกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้ากำหนดไว้ เพื่อเป็นการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงค่าไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้าไปในแต่ละเดือน และยอดค้างชำระที่ได้ค้าง รวมถึงวันครบกำหนดจ่าย

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่มาตรฐานการให้บริการพลังงานด้านกิจการไฟฟ้ากำหนดไว้

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพบริการไฟฟ้ากำหนดไว้

$$= \frac{\text{จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาตามที่มาตรฐานการให้บริการกำหนด}}{\text{จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในช่วงระยะเวลานั้นๆ}}$$

(๘) การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
ไม่น้อยกว่า ๙๘% สำหรับผู้ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าต่ำในแต่ละเดือน	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่อ่านทุก ๒ เดือน จะต้องไม่เกิน ๒๐% ของผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำทั้งหมด ในเขตชนบท
ไม่น้อยกว่า ๙๘% สำหรับผู้ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าสูงในแต่ละเดือน	ในเขตเมืองอ่านทุกเดือน ไม่น้อยกว่า ๙๘%

ผู้รับใบอนุญาตจะต้องดำเนินการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงสำหรับผู้ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าแต่ละประเภทตามระยะเวลาที่มาตรฐานการให้บริการกำหนด เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับรู้ถึงจำนวนหน่วยที่ใช้ไฟฟ้าไปในแต่ละเดือน รวมถึงทำให้ผู้ประกอบการจำหน่ายไฟฟ้าสามารถทราบถึงแนวโน้มปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริง ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ :

$$\text{ร้อยละของจำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริง} = \frac{\text{จำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$$

(๙) ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการไฟฟ้า

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
ไม่น้อยกว่า ๙๐%	ไม่น้อยกว่า ๙๐%

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบกิจการไฟฟ้านั้น จะอาศัยวิธีการสำรวจจากแบบสอบถามที่สุ่มตัวอย่างไปยังลูกค้าตามหลักวิชาทางสถิติ และนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์หาร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งในที่นี้แบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อคือ

- ๑) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ๒) กิริยามารยาทของพนักงานให้บริการ
- ๓) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน

สูตรการคำนวณ : ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการไฟฟ้า

$$= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$

(๑๐) การจ่ายเงินชดเชย

การจ่ายเงินชดเชย หมายถึง การจ่ายเงินให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถปฏิบัติตามดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานตามข้อ (๑)-(๖) โดยต้องจ่ายเป็นเช็คหรือเงินสดเท่านั้น

เขตพื้นที่ดำเนินงาน กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ
ไม่น้อยกว่า ๙๕% ภายใน ๑๐ วันทำการ	ไม่น้อยกว่า ๙๕% ภายใน ๑๐ วันทำการ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชย

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด}} \times 100$$

๒. แนวทางการกำกับดูแล

แนวทางการกำกับดูแลที่ดีเพื่อควบคุมการดำเนินงานของผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

(๑) การรายงานข้อมูล

มีการจัดระบบการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เพื่อจัดส่งข้อมูลรายเดือนที่เกี่ยวข้องโดยผู้รับใบอนุญาตต้องนำส่งข้อมูลต่อสำนักงาน กกพ. และรายละเอียดอื่น ๆ ตามที่ทางสำนักงาน กกพ. ร้องขอเพิ่มเติม

กรณีการดับไฟฟ้าในกรณีมีเหตุฉุกเฉินตามข้อ ๑ (๖) ผู้รับใบอนุญาตจะต้องแจ้งสำนักงาน กกพ. ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

(๒) การตรวจสอบข้อมูล

มีการจัดระบบการเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานย้อนหลัง โดยเก็บรักษาไว้สำหรับกรณีที่ สำนักงาน กกพ. ต้องการตรวจสอบย้อนหลังอย่างน้อย ๕ ปี

บัญชีอัตราเงินชดเชย
กรณีการให้บริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน
แบบทำระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการ
ในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า
พ.ศ. ๒๕๕๘

มาตรฐานตามดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	อัตราเงินชดเชย
การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืน หลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับ	จ่ายเงินชดเชยครั้งละ ๔๐๐ บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า ๓๐๐ เควีเอขึ้นไป
การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้า และปัญหาไฟกระพริบ กรณีการตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	จ่ายเงินชดเชย ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่ เกิน ๒,๐๐๐ บาท
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีการตอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	จ่ายเงินชดเชย ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่ เกิน ๒,๐๐๐ บาท
การแจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟ จะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	จ่ายเงินชดเชยครั้งละ ๔๐๐ บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า ๓๐๐ เควีเอขึ้นไป
การประเมินราคา และระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่	กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท กรณีแรงดันกลางจ่ายเงินชดเชย ๔๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๔,๐๐๐ บาท
ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณี ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	จ่ายเงินชดเชย ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่ เกิน ๒,๐๐๐ บาท