



ระเบียบการใช้ไฟฟ้า



ระเบียบการใช้ไฟฟ้า

การรับประกันการบริการ

1. การรับประกันการติดตั้งมิเตอร์และหม้อแปลงไฟฟ้ากรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าในวันที่ยื่นคำขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขการรับประกันแล้ว

1.1	ติดตั้งหม้อแปลงขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ในระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ในเขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ	ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 แอมป์. และไม่เกิน 2,000 แอมป์. ในเขตเมืองหรือ 22-33 กิโลโวลต์ ภายใน 55 วันทำการ
1.2	ติดตั้งหม้อแปลงขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ในระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ในเขตชนบท ภายใน 5 วันทำการ	
1.3	ติดตั้งหม้อแปลงขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ในระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ในเขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ	หากไม่มีแรงส่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าบริการผู้จำหน่ายไฟฟ้าในเขตเมืองไม่เกิน 100 บาท
1.4	ติดตั้งหม้อแปลงขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ในระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ในเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ	หากไม่มีแรงส่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าบริการผู้จำหน่ายไฟฟ้าในเขตเมืองไม่เกิน 1,000 บาท
1.5	ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 แอมป์. ในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ ภายใน 55 วันทำการ	หากไม่มีแรงส่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าบริการผู้จำหน่ายไฟฟ้าในเขตเมืองไม่เกิน 2,000 บาท
1.6	ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 แอมป์. และไม่เกิน 2,000 แอมป์. ในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ ภายใน 55 วันทำการ	

2. การรับประกันการบริการกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือแจ้งเหตุ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขการรับประกันแล้ว

2.1	การซ่อมแซมผู้จำหน่ายไฟฟ้า และ/หรือการติดตั้งหม้อแปลงและอุปกรณ์ไฟฟ้า ภายใน 25 วันทำการ (ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานภายนอก)	หากไม่มีแรงส่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าบริการผู้จำหน่ายไฟฟ้าในเขตเมืองไม่เกิน 1,000 บาท
2.2	การซ่อมแซมหม้อแปลงและอุปกรณ์ไฟฟ้า การติดตั้งและใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	หากไม่มีแรงส่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าบริการผู้จำหน่ายไฟฟ้าในเขตเมืองไม่เกิน 1,000 บาท
2.3	การซ่อมแซมสายส่งไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้า การติดตั้งและใช้ไฟฟ้า และ/หรือการซ่อมแซม ภายใน 5 วันทำการ (นับแต่ได้แจ้งเหตุหรือแจ้งเหตุ)	หากไม่มีแรงส่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าบริการผู้จำหน่ายไฟฟ้าในเขตเมืองไม่เกิน 500 บาท
2.4	การซ่อมแซมสายส่งไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้า การติดตั้งและใช้ไฟฟ้า และ/หรือการซ่อมแซม ภายใน 5 วันทำการ	หากไม่มีแรงส่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าบริการผู้จำหน่ายไฟฟ้าในเขตเมืองไม่เกิน 500 บาท



3. การรับประกันการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าการไฟฟ้าแก่ผู้จำหน่ายไฟฟ้า ผู้จำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งได้เข้าร่วมและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน

3.1	ผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดเล็กหรือขนาดกลางใน 1 จังหวัด	ทราบไม่แล้วเสร็จ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนพื้นที่ผู้จำหน่ายและ 100 - 1,000 ครัวเรือน และระยะเวลาที่เกินกำหนด เฉลี่ยไม่เกิน 1,000 ครัวเรือน
3.2	ผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดใหญ่หรือขนาดกลางใน 3 จังหวัด	ทราบไม่แล้วเสร็จ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนพื้นที่ผู้จำหน่ายและ 500 - 1,000 ครัวเรือน และระยะเวลาที่เกินกำหนด เฉลี่ยไม่เกิน 1,000 ครัวเรือน
3.3	ผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดใหญ่ ภาคใน 2 จังหวัด	ทราบไม่แล้วเสร็จ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนพื้นที่ผู้จำหน่ายและ 100 - 1,000 ครัวเรือน และระยะเวลาที่เกินกำหนด เฉลี่ยไม่เกิน 1,000 ครัวเรือน

4. การรับประกันการให้บริการที่ดีแก่ผู้จำหน่ายไฟฟ้าที่ปฏิบัติตาม

4.1	การรับประกันการให้บริการที่ดีแก่ผู้จำหน่ายไฟฟ้า ผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดเล็กหรือขนาดกลางใน 1 จังหวัด หรือผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดใหญ่หรือขนาดกลางใน 3 จังหวัด หรือผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดใหญ่หรือขนาดกลางใน 2 จังหวัด หรือผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดใหญ่หรือขนาดกลางใน 1 จังหวัด	ทราบไม่แล้วเสร็จ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนพื้นที่ผู้จำหน่ายและ 100 - 1,000 ครัวเรือน และระยะเวลาที่เกินกำหนด เฉลี่ยไม่เกิน 1,000 ครัวเรือน
-----	---	---



5. การรับประกันการให้บริการที่ดีแก่ผู้จำหน่ายไฟฟ้า

5.1	การรับประกันการให้บริการที่ดีแก่ผู้จำหน่ายไฟฟ้า ผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดเล็กหรือขนาดกลางใน 1 จังหวัด หรือผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดใหญ่หรือขนาดกลางใน 3 จังหวัด หรือผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดใหญ่หรือขนาดกลางใน 2 จังหวัด หรือผู้จำหน่ายไฟฟ้าขนาดใหญ่หรือขนาดกลางใน 1 จังหวัด	ทราบไม่แล้วเสร็จ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนพื้นที่ผู้จำหน่ายและ 100 - 1,000 ครัวเรือน และระยะเวลาที่เกินกำหนด เฉลี่ยไม่เกิน 1,000 ครัวเรือน
-----	---	---

การประเมินการให้บริการ

การประเมินการให้บริการ

การประเมินการให้บริการที่ดีแก่ผู้จำหน่ายไฟฟ้า คือ การประเมินการให้บริการที่ดีแก่ผู้จำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งได้เข้าร่วมและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน

ข้อควรระวัง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีมาตรการในการให้บริการที่ดีแก่ผู้จำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งได้เข้าร่วมและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

1 3 5 7 9 11 13 15 17 19 21 23 25 27 29 31 33 35 37 39 41 43 45 47 49 51 53 55 57 59 61 63 65 67 69 71 73 75 77 79 81 83 85 87 89 91 93 95 97 99 101 103 105 107 109 111 113 115 117 119 121 123 125 127 129 131 133 135 137 139 141 143 145 147 149 151 153 155 157 159 161 163 165 167 169 171 173 175 177 179 181 183 185 187 189 191 193 195 197 199 201 203 205 207 209 211 213 215 217 219 221 223 225 227 229 231 233 235 237 239 241 243 245 247 249 251 253 255 257 259 261 263 265 267 269 271 273 275 277 279 281 283 285 287 289 291 293 295 297 299 301 303 305 307 309 311 313 315 317 319 321 323 325 327 329 331 333 335 337 339 341 343 345 347 349 351 353 355 357 359 361 363 365 367 369 371 373 375 377 379 381 383 385 387 389 391 393 395 397 399 401 403 405 407 409 411 413 415 417 419 421 423 425 427 429 431 433 435 437 439 441 443 445 447 449 451 453 455 457 459 461 463 465 467 469 471 473 475 477 479 481 483 485 487 489 491 493 495 497 499 501 503 505 507 509 511 513 515 517 519 521 523 525 527 529 531 533 535 537 539 541 543 545 547 549 551 553 555 557 559 561 563 565 567 569 571 573 575 577 579 581 583 585 587 589 591 593 595 597 599 601 603 605 607 609 611 613 615 617 619 621 623 625 627 629 631 633 635 637 639 641 643 645 647 649 651 653 655 657 659 661 663 665 667 669 671 673 675 677 679 681 683 685 687 689 691 693 695 697 699 701 703 705 707 709 711 713 715 717 719 721 723 725 727 729 731 733 735 737 739 741 743 745 747 749 751 753 755 757 759 761 763 765 767 769 771 773 775 777 779 781 783 785 787 789 791 793 795 797 799 801 803 805 807 809 811 813 815 817 819 821 823 825 827 829 831 833 835 837 839 841 843 845 847 849 851 853 855 857 859 861 863 865 867 869 871 873 875 877 879 881 883 885 887 889 891 893 895 897 899 901 903 905 907 909 911 913 915 917 919 921 923 925 927 929 931 933 935 937 939 941 943 945 947 949 951 953 955 957 959 961 963 965 967 969 971 973 975 977 979 981 983 985 987 989 991 993 995 997 999 1001 1003 1005 1007 1009 1011 1013 1015 1017 1019 1021 1023 1025 1027 1029 1031 1033 1035 1037 1039 1041 1043 1045 1047 1049 1051 1053 1055 1057 1059 1061 1063 1065 1067 1069 1071 1073 1075 1077 1079 1081 1083 1085 1087 1089 1091 1093 1095 1097 1099 1101 1103 1105 1107 1109 1111 1113 1115 1117 1119 1121 1123 1125 1127 1129 1131 1133 1135 1137 1139 1141 1143 1145 1147 1149 1151 1153 1155 1157 1159 1161 1163 1165 1167 1169 1171 1173 1175 1177 1179 1181 1183 1185 1187 1189 1191 1193 1195 1197 1199 1201 1203 1205 1207 1209 1211 1213 1215 1217 1219 1221 1223 1225 1227 1229 1231 1233 1235 1237 1239 1241 1243 1245 1247 1249 1251 1253 1255 1257 1259 1261 1263 1265 1267 1269 1271 1273 1275 1277 1279 1281 1283 1285 1287 1289 1291 1293 1295 1297 1299 1301 1303 1305 1307 1309 1311 1313 1315 1317 1319 1321 1323 1325 1327 1329 1331 1333 1335 1337 1339 1341 1343 1345 1347 1349 1351 1353 1355 1357 1359 1361 1363 1365 1367 1369 1371 1373 1375 1377 1379 1381 1383 1385 1387 1389 1391 1393 1395 1397 1399 1401 1403 1405 1407 1409 1411 1413 1415 1417 1419 1421 1423 1425 1427 1429 1431 1433 1435 1437 1439 1441 1443 1445 1447 1449 1451 1453 1455 1457 1459 1461 1463 1465 1467 1469 1471 1473 1475 1477 1479 1481 1483 1485 1487 1489 1491 1493 1495 1497 1499 1501 1503 1505 1507 1509 1511 1513 1515 1517 1519 1521 1523 1525 1527 1529 1531 1533 1535 1537 1539 1541 1543 1545 1547 1549 1551 1553 1555 1557 1559 1561 1563 1565 1567 1569 1571 1573 1575 1577 1579 1581 1583 1585 1587 1589 1591 1593 1595 1597 1599 1601 1603 1605 1607 1609 1611 1613 1615 1617 1619 1621 1623 1625 1627 1629 1631 1633 1635 1637 1639 1641 1643 1645 1647 1649 1651 1653 1655 1657 1659 1661 1663 1665 1667 1669 1671 1673 1675 1677 1679 1681 1683 1685 1687 1689 1691 1693 1695 1697 1699 1701 1703 1705 1707 1709 1711 1713 1715 1717 1719 1721 1723 1725 1727 1729 1731 1733 1735 1737 1739 1741 1743 1745 1747 1749 1751 1753 1755 1757 1759 1761 1763 1765 1767 1769 1771 1773 1775 1777 1779 1781 1783 1785 1787 1789 1791 1793 1795 1797 1799 1801 1803 1805 1807 1809 1811 1813 1815 1817 1819 1821 1823 1825 1827 1829 1831 1833 1835 1837 1839 1841 1843 1845 1847 1849 1851 1853 1855 1857 1859

© 2004 Blackwell Publishing Ltd, *Journal of Internal Medicine* 255: 109–116

ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2543

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยว่าด้วยการไฟฟ้าในเขตของและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมติปฏิบัติ เพื่อให้การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2543 เป็นต้นไป

1. คำจำกัดความ

"กรณีฉุกเฉิน" หมายความว่า กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยฉุกเฉินกับตัวคน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุอันมิอาจหลีกเลี่ยงได้ หรือจำเป็น หรือจำเป็นไฟฟ้าได้ดำรงไว้ว่าเกินเหตุ ทั้งนี้ให้รวมถึงกรณีเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ ที่คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

"กรณีภัยพิบัติ" หมายความว่า กรณีภัยพิบัติในเหตุการณ์อันมีผลทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของบุคคลหรือทรัพย์สินสาธารณะ ซึ่งไม่รวมถึงเหตุอันเกิดจากเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ ที่คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

"ไฟฟ้าดับ" หมายความว่า เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลให้ไฟฟ้าในระบบดับเกินกว่า 1 นาที

"ไฟฟ้าดับ" หมายความว่า เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลให้ไฟฟ้าในระบบดับเกินกว่า 1 นาที ขึ้นไป

"เขตอุตสาหกรรม" หมายความว่า นิคมอุตสาหกรรม หรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐบาลหรือเอกชนที่มีโรงงานไฟฟ้าใช้ร่วมกัน โดยไม่รวม

ที่กรมโรงงาน จัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงาน อุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่มีโรงงานในเขตพื้นที่ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

"เขตเมือง" หมายความว่า พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดตั้งเขตเทศบาลซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

"เขตชนบท" หมายความว่า พื้นที่ที่อยู่นอกเขตเมืองจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรมและพื้นที่เขตเมือง

"ผู้ใช้ไฟฟ้า" หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แก่และมิใช่ในกรณีของผู้ใช้ไฟฟ้า

"ผู้ขอใช้ไฟฟ้า" หมายความว่า ผู้ยื่นคำขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อขอใช้ไฟฟ้าตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

"ผู้จำหน่ายปลีก" หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังงานสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ ที่สามารถจ่ายพลังงานต่ำกว่า 100 เมกะวัตต์ หรือต่ำกว่า 100 เมกะวัตต์ที่มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์

"ผู้จำหน่ายรายใหญ่" หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป ที่สามารถติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หรือใช้หม้อแปลงเฉพาะรายไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้จำหน่ายรายอื่นที่มีหม้อแปลงเฉพาะรายตั้งแต่ 100 เมกะวัตต์ หรือต่ำกว่า 100 เมกะวัตต์

"ค่าปรับ" หมายความว่า เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยค่าปรับไม่เกินกว่า 50 บาท และไม่เกิน 2,000 บาท



“โรงเรือน” หมายถึง โรงเรือนที่ใช้ไฟฟ้าเป็นพลังงานในการเป็นลายฉลุแผ่นกระจก เพื่อเป็นการปลดปล่อยกระแสไฟฟ้าที่เกินขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานของเครื่องจักรไฟฟ้าที่มีกำลังการผลิตมากเกินไป

“โรงเรือน” หมายถึง โรงเรือนที่ใช้ไฟฟ้าเป็นพลังงานในการเป็นลายฉลุแผ่นกระจก เพื่อเป็นการปลดปล่อยกระแสไฟฟ้าที่เกินขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานของเครื่องจักรไฟฟ้าที่มีกำลังการผลิตมากเกินไป

2. มาตรฐานด้านเทคนิค

2.1 ในขณะแรงดัน 115 กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 120.7 กิโลโวลต์
- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 126.5 กิโลโวลต์

2.2 ในขณะแรงดัน 33 กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 34.7 กิโลโวลต์
- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

2.3 ในขณะแรงดัน 22 กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 23.1 กิโลโวลต์
- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 24.2 กิโลโวลต์



2.4 ในขณะแรงดัน 220 โวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 200 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 240 กิโลโวลต์

2.5 ในขณะแรงดัน 380 โวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 362 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 418 กิโลโวลต์

3. มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ด้านมาตรฐานด้านนี้

3.1 ค่าดัชนีการรวมไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)

- (1) เฉลี่ย 13.70 ชั่วโมง/ปี
- (2) เฉลี่ย 324 ชั่วโมง/ปี
- (3) เฉลี่ย 21.28 ชั่วโมง/ปี

ค่าเฉลี่ย 18.85 ชั่วโมง/ปี

3.2 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAFOD)

- (1) เฉลี่ย 884 นาที/ราย/ปี
- (2) เฉลี่ย 324 นาที/ราย/ปี
- (3) เฉลี่ย 1,615 นาที/ราย/ปี

ค่าเฉลี่ย 1,496 นาที/ราย/ปี

4. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป

การให้บริการของไฟฟ้าสาธารณะใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน

4.1 การจ่ายไฟฟ้าสาธารณะจากระบบจำหน่าย ให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาไฟฟ้าดับ เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ 4 ชั่วโมงต่อวัน

4.2 การจ่ายไฟฟ้าสาธารณะให้ประชาชนใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในเรื่องระบบไฟฟ้าที่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้หมดภายใน



6 เดือน เว้นจากวันที่ได้รับแจ้งคิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนชั่วโมงที่ควรเลื่อนระดับไฟฟ้า

4.3 การผ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริง ให้ผ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงของผู้นิเทศไฟฟ้าทุกเดือน ส่วนผู้นิเทศไฟฟ้าประเภทที่คิดค่านิเทศเกินกว่า 30 บาท ในเขตเทศบาลให้ผ่านค่าหน่วยไฟฟ้าทุก 2 เดือน ตามสภาพการไฟฟ้า และความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ ให้ตกลงหาวิธีการกับไฟฟ้าเป็นผู้ออกค่าจากนายทะเบียนค่าหน่วยไฟฟ้าทุก 2 เดือนของแต่ละเขต โดยความสูงให้สอดคล้องกับการคำนวณหน่วยทุก 2 เดือน รวมสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ของจำนวนผู้นิเทศไฟฟ้าในเขตเทศบาลทั้งหมด

4.4 ในกรณีที่ค่าไฟฟ้า ให้จ่ายในเงินสดเป็นค่าไฟฟ้าให้กับผู้นิเทศไฟฟ้า โดยต้องคิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนผู้นิเทศไฟฟ้าทั้งหมด

4.5 การคำนวณชั่วโมงที่ควรเลื่อนระดับไฟฟ้า ให้เทียบกับผู้ร้องเรียนเป็นอัตราที่เกณฑ์อัตราภายใน 30 วันสำหรับวันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเรื่องเรียน ไม่เกินกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนชั่วโมงที่ควรเลื่อนทั้งหมด

5. สภาพฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการกับผู้นิเทศไฟฟ้า

กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการกับผู้นิเทศไฟฟ้า โดยจะดำเนินการในเรื่องการให้บริการให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด หากไม่แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับให้แก่ผู้นิเทศไฟฟ้าทั่วไป ยกเว้น ผู้นิเทศไฟฟ้าที่เป็นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 คุณภาพไฟฟ้า

- 5.1.1 การแจ้งเรื่องดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน ให้แจ้งวัน เวลาดับไฟฟ้า และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าให้ผู้นิเทศไฟฟ้าทราบล่วงหน้าเป็นเวลามากกว่า 2 วัน



กำหนดการดับไฟฟ้า โดยประเภทตามสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์เฉพาะรายเดือน หรือเครื่องขยายเสียงหรือวิทยุสื่อสารให้ทราบ หากไม่แจ้งวัน เวลาดับไฟฟ้าล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้ และเมื่อไม่จ่ายไฟฟ้าทำให้ผู้นิเทศไฟฟ้าในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งไว้ (ยกเว้นในการนิเทศเมือง) ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้นิเทศไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 แอมป์ ขึ้นไปร้อยละ 200-บาท

- 5.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมง กรณีแจ้งได้ทันแจ้ง (ยกเว้นในการนิเทศเมือง) หากไม่ดำเนินการในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับให้แก่ผู้นิเทศไฟฟ้าในเขตเมืองแต่ละเขต ถูกอาชกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 แอมป์ ขึ้นไป ร้อยละ 200-บาท

5.2 ระยะเวลาที่ผู้นิเทศไฟฟ้ามีแผนขอใช้ไฟฟ้า กรณีที่รวมจ่ายค่าพลังงานอยู่แล้วให้ดำเนินการคิดค่าต่อมิเตอร์ไฟฟ้า เมื่อตัดจ่ายผู้นิเทศไฟฟ้าได้ชำระเงินและได้ปฏิบัติงานในวันขอรับวัน แยกตามประเภทการไฟฟ้า ดังนี้

- 5.2.1 ผู้นิเทศไฟฟ้าในเขตเมืองตั้งแต่ 300/220 โวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ที่อยู่ในเขตเมือง ให้ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้าภายใน 2 วันทำการ ส่วนผู้นิเทศไฟฟ้าในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้นิเทศไฟฟ้าวันละ 50-บาท



- ของระยะเวลาที่เป็นกำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท
- 5.2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนแรงดัน 380/220 โวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส ขึ้นไป ที่อยู่ในเขตเมือง ให้ดำเนินการติดตั้งฟรีจนกว่าไฟฟ้าภายใน 2 วันทำการ ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งฟรีจนกว่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับให้ผู้ซื้อไฟฟ้าวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เป็นกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท
- 5.2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนแรงดัน 22-23 กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดแรงดันไม่เกิน 250 แอมป์ ให้ดำเนินการติดตั้งฟรีจนกว่าไฟฟ้าภายในระยะเวลา 25 วันทำการ และผู้ใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนแรงดัน 22-23 กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดแรงดันเกินไม่เกิน 250 แอมป์ แต่ไม่เกิน 2,000 แอมป์ ให้ดำเนินการติดตั้งฟรีจนกว่าไฟฟ้าภายใน 55 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 200 บาท ของระยะเวลาที่เป็นกำหนด แต่ไม่เกิน 2,000 บาท

5.3 ระยะเวลาตอบสนทนารับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องขอ หรือร้องเรียนกรณีที่ใช้ไฟฟ้าที่มีผู้ร้องขอหรือร้องเรียน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่มีผลจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องขอ หรือร้องเรียนและปฏิบัติตามเงื่อนไขของข้อนี้



- 5.3.1 การยื่นเรื่องผู้ใช้ไฟฟ้า และรับการเปลี่ยนชนิดประเภทการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ (ทั้งนี้ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานภายนอก หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับให้ผู้ซื้อไฟฟ้าวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เป็นกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท)
- 5.3.2 การแจ้งติดตั้งอุปกรณ์การไฟฟ้า กรณีขอเปลี่ยนการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับให้ผู้ซื้อไฟฟ้าวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เป็นกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท
- 5.3.3 การตรวจสอบหรือเตือนเตือน เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบให้แล้วเสร็จตามที่ประกอบแจ้งแจ้งความเข้ากับผู้ซื้อไฟฟ้าที่ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 50 บาท ของระยะเวลาที่เป็นกำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท
- 5.3.4 การตรวจสอบแจ้งเตือนเตือนเกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์ผิดพลาดใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์) และมิเตอร์รับเงินค่าไฟฟ้า ให้ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งแจ้งความเข้ากับผู้ซื้อไฟฟ้าภายใน 10 วันทำการ หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 50 บาท



วันละ 50-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 500-บาท

5.4 ระยะเวลาต่อการชำระค่าใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายไฟฟ้า ให้ดำเนินการชำระค่าใช้ไฟฟ้าคืนได้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลานับเริ่มจากผู้แจ้งไฟฟ้าได้ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้-

- 5.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดือนซึ่งอยู่ในระดับครัวเรือน ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000-บาท
- 5.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดือนซึ่งอยู่ในระดับคณะ ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 50-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 500-บาท
- 5.4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 7 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000-บาท



6. การจ่ายค่าปรับ

ข้อสมมติการจ่ายค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้เช่าใช้ไฟฟ้า ดังนี้

6.1 ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้เช่าใช้ไฟฟ้าจะต้องยื่นคำร้องขอรับค่าปรับตามแบบฟอร์มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้เช่าใช้ไฟฟ้าใน 30 วัน นับจากวันที่เกิดเหตุการณ์ร้องค่าปรับ

6.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นเงินสด หรือโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้เช่าใช้ไฟฟ้า



จัดพิมพ์ ครั้งที่ 1, มกราคม 2553

เผยแพร่โดย แผนงานผลิตสื่อเพื่อสังคม กองทุนการพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ

“ไฟฟ้าสว่างทั่วทิศ สร้างเศรษฐกิจทั่วไทย”

