



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า
ประเภทที่ ๑ (บ้านอยู่อาศัย) และประเภทที่ ๒ (กิจการขนาดเล็ก)

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๑๘๐ ง เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๘ ซึ่งบทเฉพาะกาล ข้อ ๒๕ กำหนดให้ผู้บริการจัดทำแบบสัญญาให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับถัดจากวันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา แล้วนำเสนอ กกพ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๖๓/๒๕๕๘ (ครั้งที่ ๓๗๓) เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ เห็นชอบรูปแบบและข้อกำหนดของสัญญาให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มใช้รูปแบบสัญญาซื้อขายไฟฟ้างดงกล่าว ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป ดังนี้

๑. มาตรฐานของสัญญาที่กำหนดไว้ในแบบสัญญาซื้อขายไฟฟ้าใหม่ จะมีผลบังคับใช้กับผู้ที่ใช้ไฟฟ้ารายเดิม โดยไม่ต้องทำสัญญาซื้อขายกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๒. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๙ จะต้องลงนามในสัญญาซื้อขายไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๓. กรณีมีผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาลในสถานที่ใช้ไฟฟ้าตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จะต้องลงทะเบียนผู้ป่วยฯ กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามแบบฟอร์มที่กำหนด

สำหรับรายละเอียดต่าง ๆ โปรดสอบถามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ หรือที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โทร. ๐-๒๕๔๐-๕๓๖๐-๔ หรือ ๐-๒๕๔๐-๔๔๘๐ และ PEA CALL CENTER โทร.๑๑๒๔

จึงเรียนมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

หลักเกณฑ์วิธีการตรวจสอบมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๑๒ ประกอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดให้ ข้อ ๖.๑ ผู้ขายมีหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าที่ใช้กับผู้ซื้อให้แสดงค่าเที่ยงตรงตามหลักเกณฑ์วิธีการตรวจสอบมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าในทุกๆ รอบระยะเวลาสามปีที่ผู้ขายกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

เพื่อให้การตรวจสอบมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้าเป็นไปตามมาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการตรวจสอบมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทที่ ๑ บ้านอยู่อาศัย และประเภทที่ ๒ กิจการขนาดเล็ก ดังนี้

๑. กฟภ. จะตรวจสอบมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

วิธีที่ ๑

- มิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแรงต่ำ ๑ เฟส ให้ตรวจสอบปีละไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ ของจำนวนมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด

- มิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแรงต่ำ ๓ เฟส ให้ตรวจสอบปีละไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของจำนวนมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด

กรณีผลตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าไม่ผ่าน กฟภ. จะดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่ทันที พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง

หรือวิธีที่ ๒

วิธีการชักตัวอย่าง (Random Sampling) จากประชากรมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าทุกขนาดทุกอายุการใช้งาน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ด้วยมาตรฐาน มอก.๔๖๕ เล่ม ๑ - ๒๕๕๔ วิธีการชักตัวอย่างเพื่อการตรวจสอบลักษณะเชิงคุณภาพ

กรณีผลตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าที่ได้จากชุดตัวอย่างตามขนาดใดๆ ไม่ผ่าน กฟภ. จะชักชุดตัวอย่างตามขนาดนั้นๆ และตามอายุการใช้งานอีกครั้งเพื่อตรวจสอบหาสาเหตุและยืนยันผล ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หากไม่ผ่านอีก กฟภ. จะดำเนินการถอดมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้างวดเดียวกันกับชุดตัวอย่างที่ไม่ผ่านการทดสอบในปีนั้นออกจากการใช้งานในระบบจำหน่ายไฟฟ้าโดยเร็ว และตัดมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าในปีนั้นออกจากวิธีการชักตัวอย่างนี้ในปีถัดไปด้วย

ทั้งนี้ ในการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าทุกเดือนโดยอัตโนมัติ หากพบว่าผิดปกติ $\pm$ ร้อยละ ๕๐ จะแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ

๒. มิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าที่มีความเที่ยงตรงนั้น เมื่อทำการสอบเทียบต้องมีค่าคลาดเคลื่อนร้อยละไม่เกิน ± ๒.๕

๓. การดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าในแต่ละปีหรือครั้งด้วยวิธีการนี้จะต้องมีการบันทึกเก็บไว้เป็นหลักฐานเพื่อเป็นฐานข้อมูล และเป็นหลักฐานรับรองความเที่ยงตรงของมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าที่ใช้งานในระบบจำหน่าย



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

หลักเกณฑ์วิธีการขอใช้บริการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๑๔ ประกอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดให้ ข้อ ๕.๑ ผู้ขายจะจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังผู้ซื้อตามรอบการใช้ไฟฟ้า โดยส่งไปยังที่อยู่ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า กรณีการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่อื่นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการที่ผู้ขายกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน โดยผู้ขายจะกำหนดเวลา ชำระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่า ๑๐ (สิบ) วันนับแต่วันลงใบแจ้งค่าไฟฟ้า

เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกในการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและให้สอดคล้องกับสัญญาซื้อขายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ดังนี้

๑. ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถแจ้งความประสงค์ในการขอใช้บริการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ ๒ กรณี ดังนี้
 - ๑.๑ กรณีที่ ๑ ให้ กฟภ. จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า
 - ๑.๒ กรณีที่ ๒ ให้ กฟภ. จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ณ สถานที่อื่น
๒. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงสถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ต้องแจ้งชื่อและสถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าเพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่ตามความประสงค์ของผู้ใช้ไฟฟ้าในรอบการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถัดไป ตามแบบท้ายหลักเกณฑ์นี้
๓. ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ดังต่อไปนี้
 - ๓.๑ ที่ทำการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง
 - ๓.๒ ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (PEA call center : ๑๑๒๙)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แบบขอใช้บริการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอให้จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า

เรียน ผู้จัดการ การไฟฟ้า.....

ข้าพเจ้า.....หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า.....

สถานที่ใช้ไฟฟ้าเลขที่.....หมู่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....หมายเลขโทรสาร.....มีความประสงค์ให้การไฟฟ้า

.....ส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้างดงามข้างต้นให้แก่ข้าพเจ้าโดยเริ่มตั้งแต่ค่าไฟฟ้า

ประจำเดือน.....เป็นต้นไป (โปรดเลือกเพียง ๑ ช่องทาง)

☐ ๑. สถานที่ใช้ไฟฟ้า

☐ ๒. บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย ถนน
ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด
รหัสไปรษณีย์

ในวันทำการไฟฟ้าฯ ได้ส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ถือว่าข้าพเจ้าได้รับแล้ว โดยมีระยะเวลาการชำระเงินค่าไฟฟ้าตามที่ปรากฏในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ทั้งนี้ หากมีค่าใช้จ่ายใดๆ จากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ข้าพเจ้ายินยอมชำระตามที่การไฟฟ้าฯ กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

(ลงชื่อ)

(.....)

(ผู้ใช้ไฟฟ้า / ผู้รับมอบอำนาจ)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

**หลักเกณฑ์วิธีการยกเว้นการงดจ่ายไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีบุคคลอยู่ในความ
ดูแล หรือมีผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล**

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘
ข้อ ๑๙ (๒) ประกอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เมื่อวันที่
๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดให้ ข้อ ๑๐.๒ ผู้ขายไม่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ในกรณีที่ผู้ซื้อหรือผู้ซื้อที่มีบุคคลอยู่
ในความดูแลหรือมีผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล
หากไม่เช่นนั้นจะเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ และลงทะเบียนรายชื่อกับผู้ขายตามหลักเกณฑ์ที่
กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล
ได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง และให้สอดคล้องกับสัญญาซื้อขายไฟฟ้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ดังนี้

**๑. ผู้ซื้อหรือผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องยื่นขอใช้สิทธิการยกเว้นการงดจ่ายไฟฟ้าฯ ตามแบบท้ายหลักเกณฑ์
พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้**

๑.๑ หลักฐานแสดงสถานที่ใช้ไฟฟ้า เช่น สัญญาซื้อขายไฟฟ้า ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า
สำเนาทะเบียนบ้านสถานที่ใช้ไฟฟ้า

๑.๒ ใบรับรองแพทย์จากโรงพยาบาล มีอายุไม่เกิน ๑ เดือนนับแต่วันที่ออกไปรับรอง
แพทย์ที่ระบุว่าผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการ
รักษาพยาบาล

๑.๓ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ถ้ามี)

๑.๔ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วย หรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้ (ถ้ามี)

๑.๕ ในกรณีที่มอบอำนาจให้ผู้อื่นมาดำเนินการแทน ต้องมีหลักฐานแสดงตัวของผู้มอบ
อำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

๒. การตรวจสอบสถานที่ใช้ไฟฟ้า

กฟภ. รับเรื่องลงทะเบียนตามหลักเกณฑ์นี้บันทึกสถานะผู้ป่วยในระบบงานเพื่อป้องกัน
การงดจ่ายไฟฟ้า ทั้งนี้ กฟภ. สงวนสิทธิ์การเข้าตรวจสอบสถานที่ใช้ไฟฟ้า

**๓. การลงทะเบียนยืนยันความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์ต่อเนื่องเป็น
เวลานาน**

ผู้ซื้อหรือผู้ใช้ไฟฟ้ามีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เป็น
ระยะเวลานานให้ยื่นลงทะเบียนเพื่อรักษาสถานะการได้รับยกเว้นการงดจ่ายไฟฟ้าภายในวันที่
๓๑ มกราคม ของทุกปี หากไม่ดำเนินการถือว่าไม่มีความประสงค์จะใช้สิทธิตามหลักเกณฑ์นี้
ต่อไป

๔. กรณีผู้ซื้อหรือผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์

ผู้ซื้อหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องต้องมาแจ้งยกเลิกการลงทะเบียนต่อ กฟภ. ภายใน ๓๐ วัน
นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดแห่งความจำเป็น

๕. เงื่อนไขการงดจ่ายไฟฟ้า/ยกเลิกสิทธิ

กฟภ. จะดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้า/ยกเลิกสิทธิกับสถานที่ใช้ไฟฟ้าตามข้อ ๑ โดยจะมีหนังสือแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าก่อนงดจ่ายไฟฟ้า ๕ วันทำการ ในกรณีดังต่อไปนี้

๕.๑ ค้างชำระค่าไฟฟ้ารวมกัน ๓ เดือน

๕.๒ ตรวจพบการกระทำโดยมิชอบ/การละเมิดการใช้ไฟฟ้า

๕.๓ แจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ

๕.๔ ตรวจพบผู้ป่วยยกเลิกการใช้เครื่องมือทางการแพทย์แต่ไม่มีการแจ้งยกเลิกกับ กฟภ.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่รับ.....

แบบหนังสือขอใช้สิทธิยกเว้นการงดจ่ายไฟฟ้า
สำหรับสถานที่ใช้ไฟฟ้าที่มีผู้ป่วยต้องพึ่งอุปกรณ์ช่วยชีวิต

วันที่.....

เรื่อง การขอใช้ไฟฟ้าเพื่อผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....

ข้าพเจ้า ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า.....หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า.....
เลขที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....ห้อง.....ชั้น.....ตึก.....
ซอย.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

เนื่องจากสถานที่ใช้ไฟฟ้างดกล่าวข้างต้น มีผู้ป่วย ชื่อสกุล.....
เลขประจำตัวประชาชน.....เกี่ยวข้องกับ.....และมีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าเพื่อใช้ในการเดิน
เครื่องมือแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาลที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตด้วยโรค.....ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ขอให้การ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ขอลอการงดจ่ายไฟฟ้ากับสถานที่ใช้ไฟฟ้างดกล่าวข้างต้น ตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า
(รายชื่อผู้ติดต่อ.....เกี่ยวข้องกับ.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....)

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลข้างต้นและเอกสารประกอบทุกฉบับเป็นความจริงทุกประการ พร้อมทั้งยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไข ดังนี้
๑. กรณีไม่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์ ข้าพเจ้าจะมาแจ้งยกเลิกการลงทะเบียนต่อ กฟภ.ภายใน ๓๐ วัน
๒. ข้าพเจ้ายินยอมให้ กฟภ.งดจ่ายกระแสไฟฟ้า โดย กฟภ.ไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น ดังนี้
๒.๑ ค้างชำระค่าไฟฟ้ารวมกัน ๓ เดือน ๒.๒ ตรวจพบการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ๒.๓ แจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ
๒.๔ ตรวจพบผู้ป่วยยกเลิกการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ แต่ไม่มีการแจ้งยกเลิกกับ กฟภ.
๓. กรณีมีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เป็นระยะเวลานาน ข้าพเจ้าจะมายื่นลงทะเบียนเพื่อรักษาสถานะ
ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ของทุกปี หากไม่ดำเนินการถือว่าไม่มีความประสงค์จะใช้สิทธิต่อไป โดยจะไม่โต้แย้งสิทธิหรือเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ
จาก กฟภ.ทั้งสิ้น

๔. กรณี กฟภ.มีความจำเป็นต้องดับไฟฟ้า หรือลดการส่งพลังงานไฟฟ้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผนเป็นการชั่วคราว และได้แจ้งล่วงหน้า
อย่างน้อย ๕ (ห้า) วัน ก่อนการดับไฟ เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉิน กฟภ.ไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น
ข้าพเจ้ายินยอมรับเงื่อนไขต่างๆแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(ลงชื่อ)

(.....)

(ผู้ใช้ไฟฟ้า / ผู้รับมอบอำนาจ)

สำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร

- ☐ หลักฐานแสดงสถานที่ใช้ไฟฟ้าเช่น สัญญาซื้อขายไฟฟ้า ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า สำเนาทะเบียนบ้านสถานที่ใช้ไฟฟ้า
- ☐ ใบรับรองแพทย์จากโรงพยาบาล (อายุไม่เกิน ๑ เดือน นับแต่วันที่ยื่นใบรับรองแพทย์)
- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ถ้ามี)
- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วย หรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้ (ถ้ามี)
- ☐ หลักฐานแสดงตัวของผู้อนุมัติและผู้รับมอบอำนาจ (กรณี มอบอำนาจให้ผู้อื่นมาดำเนินการแทน)
- ☐ หนี้ค้ำชำระ.....เดือน จำนวนเงิน.....บาท
- ☐ ประวัติการละเมิดการใช้ไฟฟ้า.....ครั้ง

เรียน ผจก. ผ่าน พณ.....	อนุมัติ
ตรวจสอบแล้วหลักฐานครบถ้วน จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติ	
(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง	(ลงชื่อ).....ผู้อนุมัติ
(.....)	(.....)
วันที่.....	วันที่.....



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

หลักเกณฑ์วิธีการขอผ่อนชำระส่วนต่างค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลัง

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๒๑ (๑) ประกอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดให้ ข้อ ๘.๑ กรณีผู้ขายมีการคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริง เนื่องจากความคลาดเคลื่อนของมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และหรืออุปกรณ์ประกอบมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า หรือเกิดจากสาเหตุอื่นๆ ซึ่งมีใช้ความผิดของผู้ซื้อเป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้น ผู้ขายมีสิทธิที่จะเรียกเก็บค่าส่วนต่างได้ โดยผู้ขายจะแจ้งให้ผู้ซื้อทราบโดยเร็ว ทั้งนี้ ผู้ขายจะเรียกเก็บค่าส่วนต่างการคิดค่าไฟฟ้าที่ต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลังตั้งแต่วันที่ระยะเวลาเกิดค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน ๓ (สาม) ปี ผู้ซื้อที่มีสิทธิขอผ่อนชำระค่าไฟฟ้าได้ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ขายกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๑ บ้านอยู่อาศัย และประเภทที่ ๒ กิจการขนาดเล็ก ลดภาระในการชำระค่าไฟฟ้ากรณี ที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เรียกเก็บค่าส่วนต่างการคิดค่าไฟฟ้าที่ต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลัง และให้สอดคล้องกับสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ซึ่งมีใช้เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ไฟฟ้า กฟภ. จึงกำหนดหลักเกณฑ์การขอผ่อนชำระหนี้ค่าไฟฟ้าโดยไม่คิดดอกเบี้ย ดังนี้

วงเงิน	ระยะเวลา
ไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาท	ไม่เกิน ๖ เดือน
ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท	ไม่เกิน ๑๒ เดือน
เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	ไม่เกิน ๒๔ เดือน

กรณีนอกเหนือจากข้อกำหนดดังกล่าว ให้พิจารณาผ่อนชำระตามที่คู่สัญญากกลงกัน

ในระหว่างเวลาที่ผ่อนชำระหนี้ค่าไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้าต้องจ่ายค่าไฟฟ้าประจำเดือนเป็นปกติ และหากผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้าผิดนัดผ่อนชำระหนี้ ให้ถือว่าผิดนัดทุกงวด และหนี้ค้างชำระทั้งหมดให้ถึงกำหนดชำระทันที และยินยอมชำระดอกเบี้ยให้แก่ กฟภ. ในอัตราร้อยละ ๑๕ ต่อปี นับแต่วันผิดนัดเป็นต้นไป จนกว่าจะชำระเสร็จ

ทั้งนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอผ่อนชำระจะต้องลงนามในหนังสือรับสภาพหนี้ตามแบบท้ายหลักเกณฑ์นี้



แบบหนังสือรับสภาพหนี้

เขียนที่

วันที่เดือน พ.ศ.....

ข้าพเจ้าอายุ ปี ในฐานะสำนักงาน
เลขที่ หมู่ที่ถนนตำบล
อำเภอ จังหวัด ตามหนังสือมอบอำนาจขอทำ
หนังสือรับสภาพหนี้ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังมีข้อความต่อไปนี้

ข้อ 1. ตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบมิเตอร์
ซึ่งวัดการใช้ไฟฟ้าของ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่
ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด
พบว่า

เป็นเหตุให้ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ได้รับความเสียหาย นั้น

ข้าพเจ้าและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ตกลงในค่าเสียหาย โดย

เป็นเงินที่จะต้องชำระเพิ่มเติมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งสิ้นบาท
(.....) โดยข้าพเจ้าจะชำระเงินจำนวนดังกล่าวข้างต้น

ข้อ ๒. ในระหว่างเวลาที่ผ่อนชำระหนี้ค่าไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้าต้อง
จ่ายค่าไฟฟ้าประจำเดือนเป็นปกติ และหากผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้าผิดนัดผ่อนชำระหนี้ ให้
ถือว่าผิดนัดทุกงวด และหนี้ค้างชำระทั้งหมดให้ถึงกำหนดชำระทันที และยินยอมชำระดอกเบี้ยให้แก่ กฟภ. ใน
อัตราร้อยละ ๑๕ ต่อปี นับแต่วันผิดนัดเป็นต้นไป จนกว่าจะชำระเสร็จ

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความโดยตลอดเป็นที่เข้าใจดีแล้ว และยอมผูกพันตามข้อตกลงดังกล่าวทุก
ประการ จึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

(ลงชื่อ) ผู้รับสภาพหนี้
(.....)

(ลงชื่อ) พยาน
(.....)

(ลงชื่อ) พยาน
(.....)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

หลักเกณฑ์วิธีการจ่ายคืนดอกผลจากเงินประกันการใช้ไฟฟ้า

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๒๒ ประกอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดให้ ข้อ ๙.๓ กรณีที่ผู้ซื้อวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าด้วยเงินสด ผู้ขายจะคืนดอกผลที่เกิดขึ้นจากการวางเงินประกันการใช้ไฟฟ้าให้ผู้ซื้อตามเงื่อนไขที่ผู้ขายกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเป็นธรรมจากดอกผลที่เกิดขึ้นจากการวางเงินประกันการใช้ไฟฟ้าและสอดคล้องกับสัญญาซื้อขายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายคืนดอกผลจากหลักประกันการใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๑ บ้านอยู่อาศัย และประเภทที่ ๒ กิจการขนาดเล็ก ไว้ดังนี้

๑. กฟภ. จะจ่ายคืนดอกผลหลักประกันการใช้ไฟฟ้า เฉพาะผู้วางหลักประกันเป็นเงินสดทุกมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า โดยชื่อเจ้าของมิเตอร์หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า จะต้องตรงกับชื่อผู้วางเงินประกันการใช้ไฟฟ้า โดยจะเริ่มคิดดอกผลให้ตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ เป็นต้นไป และจะคืนดอกผลให้ทุกๆ ๕ ปี ในรูปแบบการหักลดค่าไฟฟ้า โดยจะเริ่มจ่ายคืนครั้งแรกในรอบบิลค่าไฟฟ้าประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๒. กฟภ. จะคำนวณดอกผลทุกสิ้นปี โดยคิดตามอัตราดอกเบี้ยออมทรัพย์เฉลี่ยทั้งปีของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประเภทรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ รวมถึงผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าระหว่างปี

๓. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และหรือกรณีการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าระหว่างปี ให้คำนวณดอกผลจากเงินประกันการใช้ไฟฟ้าตามสัดส่วนจำนวนวันที่วางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าเฉพาะที่วางเป็นเงินสดเท่านั้น

๔. เงื่อนไขการไม่คิดคำนวณดอกผลประจำปี

๔.๑ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าที่นำไปสู่การถูกยกเลิกสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

๔.๒ กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้าระหว่างปี

๔.๓ กรณีการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมรับเงินประกันการใช้ไฟฟ้าคืน

ทั้งนี้ เมื่อสัญญาสิ้นสุดลงและผู้ซื้อไม่มีหนี้สินค้างชำระ ผู้ขายจะจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้ารวมทั้งดอกผลที่เกิดขึ้นจากการวางเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ซื้อภายใน ๓๐ (สามสิบ) วันนับแต่วันสัญญาสิ้นสุด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

มาตรฐานการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๒๒ ประกอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยความเห็นชอบของ กกพ. เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดให้ ข้อ ๑๑ ผู้ขายจะจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการปฏิบัติตามสัญญานี้ ซึ่งมีข้อกำหนดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ รวมถึงการบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายหรือผลกระทบ เฉพาะหน้าให้กับผู้ซื้อ โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะสอดคล้องกับขั้นตอนและระยะเวลาตามที่กฎหมายว่าด้วยการ ประกอบกิจการพลังงานกำหนด

ทั้งนี้ ผู้ขายจะประกาศหลักเกณฑ์ให้ผู้ซื้อทราบ ผ่านสื่อที่ผู้ซื้อเข้าถึงโดยเร็ว รวมทั้งแสดง ณ ที่ทำการ ของผู้ขายเพื่อให้ผู้ซื้อสามารถตรวจสอบได้

เพื่อให้สอดคล้องกับสัญญาซื้อขายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงกำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

๑.มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ.

๑.๑ ด้านการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๑ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง: สามารถอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละเดือน คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘

๑.๑.๒ ใบแจ้งค่าไฟฟ้า: สามารถจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่ น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

๑.๒ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า

(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔

เดือน

๑.๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร

(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของคำถาม ทั้งหมด ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง

กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)

สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๑.๓ ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง

๑.๓.๑ การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned Outage)

การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า

(๑) อย่างน้อย ๓ วันทำการ

(๒) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ร้อยละ ๑๐๐

(๓) โดยจะแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย

(๔) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

๑.๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง

กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

กรณีจากไฟฟ้าดับ

ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ ๑๐๐ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

๑.๔ ด้านระยะเวลาการให้บริการ

๑.๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

(๑) ระบบแรงต่ำ

(๑.๑) ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(๑) เขตเมือง ติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) เขตชนบท ติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๑.๒) ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขต

หรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)

(๑) เขตเมือง ติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) เขตชนบท ติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) ระบบแรงดันแรงสูง (๒๒ - ๓๓ เควี)

(๒.๑) หม้อแปลงไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒.๒) หม้อแปลงเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

๑.๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

กรณีการโอน-เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ

กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ

กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ

๒.การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

๒.๑ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป เรื่องร้องเรียนทั่วไป (ตอบภายใน ๓๐ วัน) หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่าง ๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. ได้แก่

(๑) คุณภาพ...

- (๑) คุณภาพไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือความไม่พึงพอใจ
- (๒) การให้บริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. เช่น ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาเรื่องคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
- (๓) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ. เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
- (๔) พฤติกรรมพนักงาน หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อกับ กฟภ. ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
- (๕) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ.
- (๖) อื่น ๆ
 - (๖.๑) ไม่มีไฟฟ้าใช้ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.
 - (๖.๒) เรื่องทั่วไป หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรูกล้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

๒.๒ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน (ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน)

๒.๒.๑ ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ

๒.๒.๒ ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและจำนวนเงินค่าไฟฟ้า

๒.๓ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกเรื่อง
๑๑๒๙ PEA Call Center	โทรศัพท์, Website, e-mail	ฝปส.	Project Tracking
Web Portal สปน. (www.๑๑๑๑.go.th หรือโทร. ๑๑๑๑)	โทรศัพท์, Website, ไปรษณีย์	ฝสส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท.(โทร.๑๕๖๗)	โทรศัพท์, Walk in	ฝปส., ฝสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์, บันทึก, หนังสือ, Walk in	กฟฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ.๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	Website, ข่าวหนังสือพิมพ์, ทีวี, วิทู, ไปรษณีย์	ฝปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website, e-mail	ฝสท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม	โทรศัพท์, Walk in	ฝปส., ฝสส., กฟฟ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์, โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

200 ถนนงามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทร. 0-2589-0100

ที่ มท 5303.12/28941

15 กันยายน 2551

เรื่อง ความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า

เรียน ผู้ใช้ไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณูปโภคทางด้านพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตส่วนภูมิภาค ซึ่งปัจจุบันมีผู้ใช้บริการกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นจำนวนมาก ซึ่งกระแสไฟฟ้าเป็นพลังงานที่ไม่สามารถจับต้องและสัมผัสได้ และมีอันตรายอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและถึงแก่ชีวิตได้ ต้องมีสิ่งห่อหุ้มคือฉนวนไฟฟ้า และต้องใช้งานผ่านเครื่องใช้ไฟฟ้าหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่ได้มาตรฐานเท่านั้น

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากการใช้พลังงานไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอให้ผู้ใช้ไฟฟ้าปฏิบัติตามคำแนะนำในการใช้ไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

1. การออกแบบและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าต้องถูกต้องตามมาตรฐานการติดตั้งทางไฟฟ้าสำหรับประเทศไทย โดยมีการติดตั้งระบบสายดินและต้องติดตั้งเครื่องตัดกระแสไฟฟ้ารั่วเป็นอุปกรณ์ป้องกันเพิ่มในวงจรไฟฟ้าที่มีความเสี่ยงกระแสไฟฟ้ารั่ว เช่น วงจรไฟฟ้าสำหรับเครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องทำน้ำเย็น เป็นต้น
 2. เลือกใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน
 3. การใช้งานอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าให้ศึกษาจากคู่มือการใช้งานของผู้ขายหรือผู้ผลิต และปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดจากกระแสไฟฟ้า
 4. ไม่ต่อ หรือเพิ่ม หรือตัดแปลงวงจรไฟฟ้า เช่น การต่อเต้ารับเพิ่มโดยไม่มีความรู้ด้านไฟฟ้า
 5. เมื่อร่างกายเปียกชื้น หรือพื้นเปียกแฉะ หรือมีน้ำท่วม ต้องไม่ใช้หรือสัมผัสอุปกรณ์หรือเครื่องใช้ไฟฟ้า
 6. ไม่ตัดแปลงอุปกรณ์หรือเครื่องใช้ไฟฟ้า และไม่ซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ชำรุดด้วยตนเอง โดยขาดความรู้ความเข้าใจ ต้องให้ผู้มีความรู้ความชำนาญเป็นผู้ดำเนินการ
 7. ควรมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาสายไฟฟ้า อุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้มีความรู้ความชำนาญ
 8. เมื่อพบผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดให้รีบตัดวงจรไฟฟ้าออก ก่อนเข้าไปช่วยเหลือ
- หากท่านต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือมีข้อสงสัยสามารถสอบถามได้ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทุกแห่ง หรือ Call Center 1129 หรือเข้าไปดูที่ www.pea.co.th
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอดิศร เกียรติโชควิวัฒน์)

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค