

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

ด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับ กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ตามหลักเกณฑ์ท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๓ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓

วิบูลย์ คูทรัพย์

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หลักเกณฑ์การจ่ายค่าปรับกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

ก. มาตรฐานการให้บริการที่รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

1. คุณภาพไฟฟ้า

1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะแจ้งวัน เวลาตัดไฟฟ้า และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วัน ก่อนการตัดไฟฟ้า โดยประกาศ ทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ หากไม่แจ้งวัน เวลาตัดไฟฟ้าล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้และไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จ 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. ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และได้ปฏิบัติ ความเงื่อนไข ครบถ้วน แผนประเภทการใช้ไฟฟ้าดังนี้.-

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

2.3 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22 - 33 กิโลโวลต์ ที่ขอติด ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการ ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายในระยะเวลา 35 วันทำการ และผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน 55 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่าย ค่าปรับ แก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า 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 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีขยักเลิกการใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 20 วันทำการ หากไม่ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากะพริบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะส่งเจ้าหน้าที่ไปพบและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่าย ค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ 50.- บาท ของระยะเวลา ที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (มิเตอร์) และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะตรวจสอบและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 วันทำการ หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ 50.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

4.ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลานับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วนแล้ว ดังนี้.-

4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตเมือง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตชนบท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 50.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

ข. การจ่ายค่าปรับ

ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้ายื่นคำร้องขอรับค่าปรับตามแบบฟอร์ม
ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า
หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้านั้น ๆ ภายในเวลา 30 วัน นับถัดจากวันที่เกิดสิทธิเรียกร้องค่าปรับ



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: การร้องเรียนขอค่าปรับให้อื่นคำร้องขอค่าปรับต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการ ภายใน

30 วัน นับถัดจากวันที่เกิดสิทธิเรียกร้องค่าปรับ

1. ให้ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ

(.....)

ผจก. กฟฟ.

2. เรียน ผจก.

ได้ตรวจสอบแล้ว ผู้ร้องติดตั้งมีเตอร์ขนาด.... 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/ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหมายเลขผู้ใช้ไฟ ขอมอบอำนาจให้นาย/

นาง/นางสาว เป็นตัวแทนมีอำนาจลงนามในคำร้องขอค่าปรับ

ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และยื่นคำร้องดังกล่าว

ตลอดจนรับเงินค่าปรับแทนข้าพเจ้าได้ด้วย.

ลงชื่อ ผู้มอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ พยาน

(.....)

ลงชื่อ พยาน

(.....)