

หน้า ๔๕

เล่ม ๑๑๗ ตอนพิเศษ ๑๐๕ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๓

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 ฤทธิภูมิ

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หลักเกณฑ์การจ่ายค่าปรับกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

ก. มาตรฐานการให้บริการที่รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

1. คุณภาพไฟฟ้า

1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะแจ้งวัน เวลาตัดไฟฟ้า และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้งานไฟฟ้าทราบล่วงหน้า เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วัน ก่อนการตัดไฟฟ้า โดยประกาศ ทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ หากไม่แจ้งวัน เวลาตัดไฟฟ้าล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้และไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งไว้ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่คิดคั้งหรือแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ 200.- บาท

1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะแก้ไข ปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) หากไม่ดำเนินการ ภายในเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเมือง และเขตอุตสาหกรรมที่คิดคั้งหรือแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ 200.- บาท

2. ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการ ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และได้ปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน แยกประเภทการใช้ไฟฟ้าดังนี้.-

2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ที่ขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ที่อยู่ในเขตเมือง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการ ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 2 วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการ ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 6 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอ ใช้ไฟฟ้า วันละ 50.- บาทของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

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

2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22 - 33 กิโลโวลต์ ที่ขอติด ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการ ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายในระยะเวลา 35 วันทำการ และผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน 55 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่าย ค่าปรับ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 200.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 2,000.- บาท

3. ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน

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 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 20 วันทำการ หากไม่ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

3.3. การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากะพริบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะส่งเจ้าหน้าที่ไปพบและชี้แจงทำความเข้าใจกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน หากไม่ ดำเนินการภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่าย ค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ 50.- บาท ของระยะเวลา ที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้า (มิเตอร์) และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะตรวจสอบและชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 วันทำการ หากไม่ดำเนินการภายในกำหนด เวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ 50.- บาท ของระยะ เวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

4. ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการ จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลานับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วนแล้ว ดังนี้.-

4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตเมือง การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตชนบท การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 50.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การไฟฟ้าส่วน- ภูมิภาค จะจ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

ข. การจ่ายค่าปรับ

ให้ผู้ไร้ไฟฟ้าหรือผู้ขอไร้ไฟฟ้ายื่นคำร้องขอรับค่าปรับตามแบบฟอร์ม
ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการผู้ไร้ไฟฟ้า
หรือผู้ขอไร้ไฟฟ้านั้นๆ ภายในเวลา 30 วัน นับถัดจากวันที่เกิดสิทธิเรียกจ่ายค่าปรับ



เลขที่/..... (สำหรับเจ้าหน้าที่ กฟผ.)

วันที่

เขียน ผู้จัดการ การไฟฟ้า (ศ)

การไฟฟ้า..... (ผู้รับไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า)
 ด้วย..... คำขอ.....

หมายเลขผู้ไร้ไฟ..... บ้านเลขที่..... ถนน..... ตำบล.....
 ประสงค์โดยหากการให้บริการของ

หมายเลขผู้ไร้ไฟ..... บ้านเลขที่.....
อำเภอ..... จังหวัด..... ประธานปัญหาการให้บริการของ
กฟภ. มีรายละเอียด ดังนี้.....

กฟภ. มีรายละเอียด ดังนี้.....

ดังนั้นข้าพเจ้า.....ในฐานะ (ผู้รับไฟฟ้า/ผู้ขอรับไฟฟ้า/
ผู้รับมอบอำนาจ) จึงขอให้ กฟผ.ชำระค่าปรับให้ข้าพเจ้าตามระเบียบมาตรฐานการให้บริการที่
การไฟฟ้ากำหนดร่วมกับผู้รับไฟฟ้าของ กฟผ. โดยข้าพเจ้าขอรับค่าปรับเป็น

☐ เงินสด ☐ โอนเข้าบัญชีธนาคาร.....สาขา.....

ประเภท.....หมายเลขบัญชี

(หากมีค่าใช้จ่ายในการโอนเงินเข้าบัญชี กฟภ. จะหักจากเงินค่าปรับ)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความทั้งหมดนี้เป็นความจริงทุกประการ และได้แนบเอกสารประกอบการขอรับคำปรับพร้อมคำร้องนี้แล้ว ดังนี้

☐ ตำแหน่งประธาน ☐ ตำแหน่งกรรมการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ ตำแหน่งหรือบรรพชิต ☐
 ☐ ตำแหน่งหรือรับเงินค่ากระแสรูปภาพ ☐ ตำแหน่งเป็นชนบ้าน

☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป.

ขอแสดงความนับถือ

0490

(.....)

ผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า/ผู้รับมอบอำนาจ

หมายเหตุ: การร้องเรียนขอค่าปรับให้ยื่นคำร้องขอค่าปรับต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการ ภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่เกิดสิทธิเรียกร้องค่าปรับ

1. ไฟ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ

(.....)

พจน. กฟฟ.

2. เวียน พจน.

ได้ตรวจสอบแล้ว ผู้ร้องคัดค้านมีเตอร์ขนาด..... แอมป์ เฟส ประกอบจีที.แรงต่ำ
ขนาด จีที. แรงสูง ขนาด ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เควีเอ.
สรุปผลการตรวจสอบได้ดังนี้.....

จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้ :-

☐ จ่ายเงินค่าปรับเป็นเงิน บาท ตามระเบียบฯ ข้อ

☐ ชุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องฯ ทราบ

ลงชื่อ

(.....) ผู้ตรวจสอบ

ตำแหน่ง.....

3. ☐ อนุมัติจ่ายเงินค่าปรับเป็นเงิน บาท

พจน./พจน. ดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

(.....)

พจน. กฟฟ.

☐ ชุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องฯ ทราบ

ลงชื่อ

(.....)

พจน. กฟฟ.

4. ที่

เวียน อผ.

เพื่อโปรดทราบการจ่ายเงินค่าปรับตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกัน
พร้อมนี้ ได้แนบรายละเอียดทั้งหมดมาด้วยแล้ว.

ลงชื่อ.....

(.....)

พจน. กฟฟ.

หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่

วันที่

โดยหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

..... อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน

ตำบล อำเภอ จังหวัด

เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ขอมอบอำนาจให้นาย/

นาง/นางสาว เป็นตัวแทนมีอำนาจลงนามในคำร้องขอค่าปรับ

ค่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และยื่นคำร้องดังกล่าว

ตลอดจนรับเงินค่าปรับแทนข้าพเจ้าได้ด้วย.

ลงชื่อ ผู้มอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ พยาน

(.....)

ลงชื่อ พยาน

(.....)