

ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแบบมาตรฐานของสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับความเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙๑ และมาตรา ๙๒ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับกับแบบสัญญาให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้บริโภคประเภทที่ ๑ และประเภทที่ ๒

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“การให้บริการไฟฟ้า” หมายความว่า การที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามประกาศนี้

“ผู้ให้บริการไฟฟ้า” หมายความว่า การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) หรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) หรือกิจการไฟฟ้าสวัสดิการสัมปทานกองทัพเรือ (กิจการไฟฟ้าสวัสดิการสหกิจ) หรือที่ กกพ. กำหนด

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าตามประเภทที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

“ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๑” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย

“ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๒” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก

“สัญญา” หมายความว่า สัญญาให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้บริโภค

“แบบสัญญา” หมายความว่า แบบมาตรฐานของสัญญาที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าจัดทำขึ้น โดยมีการกำหนดข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้บริโภคไว้ล่วงหน้าเพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา

“กกพ.” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

ข้อ ๕ ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้และให้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้

หมวด ๑
บททั่วไป

ข้อ ๖ สัญญาจะมีผลผูกพันและใช้บังคับได้ ต้องเป็นไปตามแบบสัญญาที่ กกพ. ได้ให้ความเห็นชอบ เว้นแต่สัญญาที่ กกพ. กำหนดให้ไม่ต้องเป็นไปตามแบบสัญญา

สัญญาต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีรูปแบบและสาระสำคัญเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ และไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

กรณีที่ กกพ. เห็นว่าสัญญาใดควรแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น ให้ กกพ. สั่งผู้ให้บริการไฟฟ้าดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าประสงค์จะแก้ไขแบบสัญญาที่ กกพ. ให้ความเห็นชอบแล้ว ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเสนอ กกพ. พิจารณาให้ความเห็นชอบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดให้มีการเผยแพร่แบบสัญญาให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบผ่านสื่อที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าถึงโดยเร็ว รวมทั้งให้แสดง ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบได้

ข้อ ๗ แบบสัญญาอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่ตั้งสำนักงานของผู้ให้บริการไฟฟ้า
- (๒) ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทบริการไฟฟ้า
- (๓) ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการไฟฟ้า
- (๔) ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการและวิธีการเรียกเก็บค่าบริการไฟฟ้า
- (๕) ข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อจำกัดความรับผิดชอบต่อนั่นใจในการให้บริการไฟฟ้า
- (๖) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟฟ้าและการจ่ายคืนหรือต่อกลับไฟฟ้า
- (๗) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน

ข้อ ๘ สัญญาต้องจัดทำเป็นภาษาไทย มีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เข้าใจง่าย สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการไฟฟ้าอาจจัดทำคำแปลเป็นภาษาอื่นควบคู่กับภาษาไทยก็ได้ แต่การตีความให้ยึดถือตามสัญญาภาษาไทยเป็นหลัก

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทำสัญญาเป็นจำนวนสองฉบับ และส่งมอบให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าถือไว้หนึ่งฉบับ

ข้อ ๙ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะเลือกปฏิบัติหรือกีดกันในการเข้าทำสัญญากับผู้ใช้ไฟฟ้ารายหนึ่งรายใดโดยไม่มีเหตุอันสมควรมิได้

ข้อ ๑๐ ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริงในการทำสัญญา และผู้ให้บริการไฟฟ้าจะขอให้ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ข้อมูลส่วนบุคคลเกินจำเป็นมิได้ เว้นแต่ผู้ให้บริการไฟฟ้าได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการขอข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและผู้ใช้ไฟฟ้าได้ให้ความยินยอมโดยชัดแจ้ง

ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่เก็บข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นความลับและต้องไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์อื่น เว้นแต่เป็นการใช้เพื่อประโยชน์ตามกฎหมาย

หมวด ๒

สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๑ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องให้บริการไฟฟ้าไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางวิศวกรรม ในการประกอบกิจการไฟฟ้าและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า

กรณีเกิดเหตุขัดข้องกับการให้บริการไฟฟ้าจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้อิไฟฟ้าไม่สามารถใช้ไฟฟ้าได้ตามปกติ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขให้ใช้บริการได้ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า

กรณีเกิดเหตุขัดข้องอันเนื่องจากเหตุสุดวิสัย ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องรีบแจ้งให้ผู้ใช้อิไฟฟ้า ทราบถึงเหตุขัดข้องโดยไม่ชักช้า โดยชี้แจงถึงเหตุขัดข้อง ผลกระทบและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา จากเหตุดังกล่าว

กรณีมีข้อร้องเรียนว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ตามที่กำหนดในวรรคหนึ่ง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อเป็นการบรรเทา ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๒ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ให้แสดงค่าเที่ยงตรง ของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในทุก ๆ รอบระยะเวลาสามปี ทั้งนี้ หลักเกณฑ์วิธีการในการตรวจสอบ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าให้เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนดโดยความเห็นชอบของ กกพ.

ข้อ ๑๓ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะคิดค่าไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นรอบระยะเวลาไม่ต่ำกว่ารายเดือน ต่อรายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์

การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าไฟฟ้าและค่าบริการเมื่อได้รับความเห็นชอบจาก กกพ. แล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องประกาศให้ผู้ใช้อิไฟฟ้าทราบล่วงหน้า

ข้อ ๑๔ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าตามรอบการใช้ไฟฟ้า โดยส่งไปที่อยู่ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ ผู้ใช้อิไฟฟ้าอาจร้องขอให้จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่อื่นก็ได้

กรณีการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่อื่น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ผู้ให้บริการไฟฟ้า กำหนดโดยความเห็นชอบของ กกพ.

ข้อ ๑๕ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องเก็บข้อมูลประวัติค่าไฟฟ้าของผู้ใช้อิไฟฟ้าย้อนหลัง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสองปี และผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิขอตรวจสอบการคิดค่าไฟฟ้าและขอข้อมูลประวัติ การใช้ไฟฟ้าของตนเองตามแบบที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด โดยให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๖ การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการ ดังนี้

(๑) ต้องกำหนดเวลาชำระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่น้อยกว่าสิบวันนับแต่วันลงใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

(๒) เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดเวลา ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องส่งหนังสือเตือน ณ สถานที่ตามข้อ ๑๔ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่าห้าวันนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ

ข้อ ๑๗ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้า ตามข้อ ๑๖ (๒) ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิงดจ่ายไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลและความจำเป็นและให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าใช้ไฟฟ้าตามวรรคแรกและให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไปอีกครั้ง ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถร้องขอผ่อนผันได้อีกหนึ่งครั้ง โดยผู้ให้บริการไฟฟ้าสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการได้

กรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้างดจ่ายไฟฟ้าไปแล้ว แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระค่าไฟฟ้าภายในวันที่งดจ่ายไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการต่อกลับโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าดำเนินการต่อกลับไฟฟ้า

ข้อ ๑๘ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการต่อกลับไฟฟ้าได้ก็ต่อเมื่อผู้ใช้บริการไฟฟ้าได้ดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้าถึงขนาดที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อาจใช้บริการไฟฟ้าได้

ข้อ ๑๙ ผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) วันเสาร์และวันอาทิตย์

(๒) ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีบุคคลอยู่ในความดูแล หรือมีผู้ป่วยที่ต้องใช้ไฟฟ้าในการเดิน เครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล หากไม่เช่นนั้นจะเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนดโดยความเห็นชอบของ กกพ.

ข้อ ๒๐ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องต่อกลับไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ เว้นแต่กรณีที่งดจ่ายไฟฟ้าเป็นระยะเวลาเกินกว่า ๖ เดือน

ข้อ ๒๑ การปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ตรงตามความเป็นจริงให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีการคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงเกิดจากความผิดพลาดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม ในกรณีตรวจพบระยะเวลาที่เกิดความผิดพลาดก็ให้เรียกเก็บย้อนหลังได้ตามระยะเวลานั้น แต่ไม่เกิน ๓ ปี ทั้งนี้ ไม่รวมถึงกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ากระทำความผิดตามกฎหมาย

ผู้ใช้ไฟฟ้าตามวรรคหนึ่งมีสิทธิขอผ่อนชำระส่วนต่างค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลังได้ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนดโดยความเห็นชอบของ กกพ. และผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่มีสิทธิคิดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่างจากผู้ไฟฟ้า

(๒) กรณีการคิดค่าใช้ไฟฟ้าเกินกว่าความเป็นจริงเกิดจากความผิดพลาดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าลดลง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ตรวจพบความผิดพลาด หากผู้ใช้ไฟฟ้าได้จ่ายส่วนเกินไปแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องคืนเงินส่วนต่างให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

ข้อ ๒๒ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องจ่ายคืนดอกผลของหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนดโดยความเห็นชอบของ กกพ.

เมื่อสัญญาสิ้นสุดลง หากมีกรณีที่ต้องคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าและดอกผลของหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่สัญญาสิ้นสุด

ข้อ ๒๓ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทำประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องมีวิธีพิจารณา กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและสอดคล้องกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับผู้ให้บริการไฟฟ้าตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องเผยแพร่หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ผ่านสื่อที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าถึงโดยเร็ว รวมทั้งให้แสดง ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบได้

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๔ สัญญาซื้อขายไฟฟ้าหรือคำร้องขอใช้ไฟฟ้าระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ไฟฟ้าที่ใช้บังคับอยู่ก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้ถือว่าสัญญาซื้อขายไฟฟ้าหรือคำร้องขอใช้ไฟฟ้ามีผลใช้บังคับต่อไป โดยให้นำข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ ข้อ ๑๓ ข้อ ๑๔ ข้อ ๑๕ ข้อ ๑๖ ข้อ ๑๗ ข้อ ๑๘ ข้อ ๑๙ ข้อ ๒๐ ข้อ ๒๑ ข้อ ๒๒ และข้อ ๒๓ มาใช้บังคับกับสัญญาซื้อขายไฟฟ้าหรือคำร้องขอใช้ไฟฟ้าเดิม โดยไม่ต้องทำสัญญานับใหม่

ข้อ ๒๕ ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าจัดทำแบบสัญญาตามข้อ ๗ ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันถัดจากการประกาศในราชกิจจานุเบกษา แล้วนำเสนอ กกพ. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบโดยเร็ว

ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าดำเนินการให้สัญญาตามประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับภายในกำหนด ๙๐ วัน นับแต่วันที่ กกพ. ให้ความเห็นชอบ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

พรเทพ ธัญญพงศ์ชัย

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน