



**ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ
พ.ศ. 2543**

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 กำหนดมาตรฐาน
คุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายให้การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ถือปฏิบัติ ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 เป็นต้นไปนั้น

เพื่อเป็นการสนองนโยบายดังกล่าว และเพื่อเป็นการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้
ไฟฟ้า จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 (2) แห่งพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วน-
ภูมิภาค พ.ศ. 2503 ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้.-

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐาน
คุณภาพบริการ พ.ศ. 2543”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 บรรดาระเบียบ หรือคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่ได้กำหนดไว้ และหรือ
เกี่ยวข้องกับระเบียบนี้ หากขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

กรณีฉุกเฉิน” หมายความว่า กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบัน
ทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้าเป็น
การเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย
ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

“กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน” หมายความว่า กรณีจ่ายไฟในเหตุการณ์
ผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์หรือระบบขัดข้อง หรือดับไฟทำงาน ทั้งนี้ไม่รวมถึง
กรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ และเหตุการณ์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือแหล่งผลิตไฟฟ้าอื่น

“ไฟฟ้ากะพริบ” หมายความว่า เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือ
ระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลานานเกินหนึ่งนาที

“ไฟฟ้าดับ” หมายความว่า การขอดับไฟฟ้าเพื่อทำงานหรือเกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลามากกว่า 1 นาทีขึ้นไป

“เขตอุตสาหกรรม” หมายความว่า นิคมอุตสาหกรรมหรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐหรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอน จัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม

“เขตเมือง” หมายความว่า พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

“เขตชนบท” หมายความว่า พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรม และพื้นที่เขตเมือง

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ ทั้งรายที่ใช้หม้อแปลงรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดต่ำกว่า 100 เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันต่ำกว่า 100 เควีเอ. และมีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หรือใช้หม้อแปลงรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายตั้งแต่ 100 เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 เควีเอ ขึ้นไป

“ค่าปรับ” หมายความว่า เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยค่าปรับไม่ต่ำกว่า 50.- บาท และไม่เกิน 2,000.- บาท

“ร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

เนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

“ร้องขอ” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า ได้ ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ หรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ข้อ 5 มาตรฐานด้านเทคนิค

5.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) กำหนด มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อ - ขายไฟฟ้า ระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนี้.-

5.1.1 ในระบบแรงดัน 115 กิโลโวลต์

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

5.1.2 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 34.7 กิโลโวลต์
- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน จะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

5.1.3 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 23.1 กิโลโวลต์
- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน จะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด 24.2 กิโลโวลต์

5.1.4 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติและกรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 200 โวลต์ ถึงสูงสุด 240 โวลต์

5.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติและกรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด 342 โวลต์ ถึงสูงสุด 418 โวลต์

5.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า กำหนดมาตรฐานดังนี้-

5.2.1 ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)

(1) เขตเมือง	13.70 ครั้ง / ราย / ปี
(2) เขตอุตสาหกรรม	4.95 ครั้ง / ราย / ปี
(3) เขตชนบท	21.28 ครั้ง / ราย / ปี
ค่าเฉลี่ย	18.85 ครั้ง / ราย / ปี

5.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)

(1) เขตเมือง	884 นาที / ราย / ปี
(2) เขตอุตสาหกรรม	324 นาที / ราย / ปี
(3) เขตชนบท	1,615 นาที / ราย / ปี
ค่าเฉลี่ย	1,496 นาที / ราย / ปี

ข้อ 6 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป

กำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่องทั่วไปดังนี้-

6.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาไฟฟ้าดับเพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่ ได้รับแจ้ง คิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน)

6.2 การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ในเรื่องแรงดันไฟฟ้าที่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้หมดไป ภายใน 6 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า

6.3 การอ่านค่านายไฟฟ้าที่ใช้จริง ให้อ่านค่านายไฟฟ้าที่ใช้จริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าทุกเดือน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส ในเขตชนบทให้อ่านค่านายไฟฟ้าทุก 2 เดือน ตามสภาพการใช้ไฟฟ้า และความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ให้กองเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า เป็นผู้กำหนด จำนวน รายที่อ่านหน่วยไฟฟ้าทุก 2 เดือน ของแต่ละเขต โดยควบคุมให้สัดส่วนเฉลี่ยการอ่าน

หน่วยทุก 2 เดือน รวมทุกเขตไม่เกินกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด

6.4 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด

6.5 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ตอบข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วันทำการ นับตั้งจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

ข้อ 7 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจะดำเนินการในเรื่องการให้บริการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ หากไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้.-

7.1 คุณภาพไฟฟ้า

7.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน ให้แจ้งวัน เวลาดับไฟฟ้า และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วัน ก่อนการดับไฟฟ้า โดยประกาศทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ หากไม่แจ้งวัน เวลาดับไฟฟาล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้และหรือไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งไว้ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ 200.- บาท

7.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง และเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ 200.- บาท

7.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน แยก

ตามประเภทการใช้ไฟฟ้าดังนี้.-

7.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ที่ขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ที่อยู่ในเขตเมือง ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 2 วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า วันละ 50.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

7.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ที่ขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟสขึ้นไป ที่อยู่ในเขตเมือง ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 2 วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

7.2.3 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน ระยะเวลา 35 วันทำการ และผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน 55 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า วันละ 200.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 2,000.- บาท

7.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียน

กรณีมีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลา นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วนแล้ว ดังนี้.-

7.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ (ทั้งนี้ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานภายนอก) หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับ

แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

7.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 20 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน กำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

7.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า-กะพริบ ให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปพบและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับ แก่ผู้ร้องเรียนวันละ 50.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

7.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้า(มิเตอร์) และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ให้ดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 วันทำการ หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับ แก่ผู้ร้องเรียนวันละ 50.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

7.4 ระยะเวลาต่อการจ่ายไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า ให้ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้ว-เสร็จภายในกำหนดเวลานับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้.-

7.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตเมือง ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

7.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตชนบท ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 50.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.- บาท

7.4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 วันทำการ หากไม่ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ 100.- บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.- บาท

ข้อ 8 การจ่ายค่าปรับ

ขั้นตอนการจ่ายค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า มีดังนี้.-

8.1 ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าจะต้องยื่นคำร้องขอรับค่าปรับตามแบบฟอร์มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้านั้น ๆ ภายในเวลา 30 วัน นับถัดจากวันที่เกิดสิทธิเรียกจ่ายค่าปรับ

8.2 เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ยื่นคำร้องขอค่าปรับตาม 8.1 ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น 1 หรือชั้น 2 หรือชั้น 3 แล้วแต่กรณีเป็นผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ และสั่งจ่ายเงินค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าแต่ละราย ตามอำนาจการสั่งจ่ายอันเป็นปกติธุระ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้น ๆ การจ่ายเงินค่าปรับให้จ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า โดยใช้งบทำการ แล้วให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จ่ายเงินดังกล่าว รีบรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต โดยไม่ชักช้า

ข้อ 9 การหาผู้รับผิดชอบ

เมื่อผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตได้รับรายงาน จากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จ่ายเงินค่าปรับตาม 8.2 แล้วให้ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตมอบหมายให้หน่วยงานระดับกอง หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดของสำนักงานการไฟฟ้าเขตทำการตรวจสอบ และพิจารณาถึงสาเหตุที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายเงินค่าปรับ หากเห็นว่าการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า เกิดจากการจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของพนักงานคนหนึ่งคนใด ให้หน่วยงาน หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบทางแพ่ง ชดใช้ค่าเสียหายแก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป และหากเห็นว่า การที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า มิได้เกิดจากการจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของพนักงานคนหนึ่งคนใด ก็ให้หน่วยงาน

- 9 -

หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายข้างต้นจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต เพื่อยุติเรื่อง แต่หากปรากฏว่าความเสียหายเกิดจากบุคคลภายนอกก็ให้หน่วยงาน หรือบุคคลที่ได้รับ มอบหมายรายงานเสนอต่อผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตพิจารณาดำเนินการต่อไป

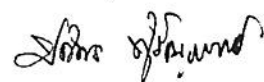
ประกาศ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2543



(นายวินลัย คุหิรัญ)

ผู้ว่าการ

สำเนาถูกต้อง





คำร้องขอค่าปรับตามมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน

เลขที่...../.....(สำหรับเจ้าหน้าที่ กฟภ.)

วันที่.....

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้า.....

ด้วย.....(ผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า)

หมายเลขผู้ใช้ไฟบ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ประสบปัญหาการให้บริการของ กฟภ.มีรายละเอียด

ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า..... ในฐานะ (ผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า/ผู้รับมอบอำนาจ) จึงขอให้ กฟภ.ชำระค่าปรับให้ข้าพเจ้าตามระเบียบมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. โดยข้าพเจ้าขอรับค่าปรับเป็น

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

ประเภทหมายเลขบัญชี.....

(หากมีค่าใช้จ่ายในการโอนเงินเข้าบัญชี กฟภ.จะหักจากเงินค่าปรับ)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความทั้งหมดเป็นความจริงทุกประการ และได้แนบเอกสารประกอบการขอรับค่าปรับพร้อมคำร้องนี้แล้ว ดังนี้

- | | |
|---|---|
| ☐ สำเนาบัตรประชาชน | ☐ สำเนาบัตรข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| ☐ สำเนาใบเสร็จรับเงินค่ากระแสไฟฟ้า | ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน |
| ☐ อื่น ๆ ระบุ..... | |

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและดำเนินการต่อไป.

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้า/ผู้รับมอบอำนาจ

หมายเหตุ : การร้องเรียนขอค่าปรับให้อื่นคำร้องขอค่าปรับต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการภายใน 30 วัน นับ
ถัดจากวันที่เกิดสิทธิเรียกร้องค่าปรับ

1. ให้.....ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ.....

(.....)

ผจก.กฟฟ.

2. เรียน ผจก.

ได้ตรวจสอบแล้วผู้ร้องติดตั้งมิเตอร์ขนาด.....แอมป์.....เฟส. ประกอบซีที.แรงต่ำ
ขนาด.....ซีที.แรงสูงขนาด.....ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน.....เควีเอ.สรุปผลการตรวจ
สอบได้ดังนี้.....

.....
.....
.....
.....
.....

จึงเห็นควรดำเนินการดังนี้.-

☐ 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 อส.....

เพื่อโปรดทราบการจ่ายค่าปรับตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.รับประกัน พร้อมนี้ได้
แนบรายละเอียดทั้งหมดมาด้วยแล้ว

ลงชื่อ.....

(.....)

ผจก.กฟฟ.

หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่.....

วันที่.....

โดยหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหมายเลขผู้ใช้ไฟ.....ขอมอบอำนาจให้ นาย/

นาง/นางสาว..... เป็นตัวแทนมีอำนาจลงนามในคำร้องขอค่าปรับ

ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....และยื่นคำร้องดังกล่าว

ตลอดจนรับเงินค่าปรับแทนข้าพเจ้าได้ด้วย

(ลงชื่อ).....ผู้มอบอำนาจ

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

(ลงชื่อ)..... พยาน

(.....)

(ลงชื่อ)..... พยาน

(.....)