



ที่ สกพ ๕๕๓๔/๐๗๕๙

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ประจำเขต ๑๒ (สงขลา)
๘๘๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา
จังหวัดสงขลา ๙๐๑๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง การปฏิบัติตามประกาศ กกพ. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า และประกาศ กกพ.
เรื่อง คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้ช่วยว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ (ภาคใต้) จังหวัดยะลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประกาศ กกพ. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ ชุด
๒. ประกาศ กกพ. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑ ชุด
๓. ประกาศ กกพ. เรื่อง คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๖ การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน กำหนดให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) มีหน้าที่กำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและตามแบบมาตรฐานของสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการ ตามที่ กกพ. กำหนด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

อนึ่ง ในห้วงที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต ๑๒ (สงขลา) (สำนักงาน กกพ. ประจำเขต ๑๒ (สงขลา)) ยังคงได้รับแจ้งจากผู้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับข้อสงสัย การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ในประเด็นของการจดหน่วยไฟฟ้าที่ปรากฏในใบแจ้งค่าไฟฟ้า บางรอบบิลมีจำนวนหน่วยสูงผิดปกติ การถูกเรียกเก็บค่าไฟฟ้าย้อนหลัง และการงดจ่ายไฟฟ้าโดยมิได้มีหนังสือ แจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้า ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์มายังท่าน เพื่อพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. กำชับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่จดหน่วยไฟฟ้าในแต่ละรอบบิลการใช้ไฟฟ้าให้ปฏิบัติตามระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนดอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ หากพบว่าในรอบบิลใดมีหน่วยการใช้ไฟฟ้า สูงผิดปกติอย่างมีนัยสำคัญ ขอให้ กฟภ. ตรวจสอบข้อมูลให้รอบคอบก่อนออกใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบบิลนั้น

๒. กำชับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่จดหน่วยไฟฟ้า กรณีพบว่าหน่วยการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า รายใดมีหน่วยการใช้ไฟฟ้าต่ำกว่าปกติอย่างมีนัยสำคัญติดต่อกันเกิน ๓ รอบบิลการใช้ไฟฟ้า ขอให้ กฟภ. พิจารณาตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าว่าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ กฟภ. กำหนดหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อป้องกัน ปัญหาการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าย้อนหลังอันเนื่องมาจากการคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงอันเกิดจากความ ผิดพลาดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าย้อนหลังขอให้มีการปฏิบัติตามประกาศที่ กกพ. กำหนด

/๓. กรณี...

๓. กรณีที่จะต้องงดจ่ายไฟฟ้า เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามระยะเวลาที่กำหนด ขอให้กำกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามประกาศ กกพ. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ ในข้อ ๑๖ (๒) ข้อ ๑๗ และ ข้อ ๑๘ อย่างเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณาเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ของ กกพ. ในเขตพื้นที่กำกับของท่านทราบเพื่อปฏิบัติตามประกาศ กกพ.ฯ และประเด็นดังกล่าวด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

เอกประพันธ์ อักษรพันธ์

(นายเอกประพันธ์ อักษรพันธ์)

ผู้อำนวยการเขต

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต ๑๒ (สงขลา) ปฏิบัติการแทน
เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

25/04/18



มาตรฐานของสัญญา



ค่าประกาศสิทธิ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต ๑๒ (สงขลา)

โทร ๐ ๗๔๓๓ ๐๓๐๙-๑๐

โทรสาร ๐ ๗๔๓๓ ๐๓๐๙-๑๐ ต่อ ๑๘

ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแบบมาตรฐานของสัญญาการให้บริการไฟฟ้าเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ให้ได้รับความเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ และมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ในการประชุม ครั้งที่ ๓๑/๒๕๖๑ (ครั้งที่ ๕๓๒) เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามประเภทกิจการที่กำหนดในโครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้า ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๓ กิจการขนาดกลาง ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๔ กิจการขนาดใหญ่ หรือผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๕ กิจการเฉพาะอย่าง

“ผู้ให้บริการไฟฟ้า” หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กิจการไฟฟ้าสวัสดิการสัมปทานกองทัพเรือ (กิจการไฟฟ้าสวัสดิการสัตหีบ) ผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าเอกชน หรือผู้รับใบอนุญาตอื่นที่ กกพ. กำหนด

“การให้บริการไฟฟ้า” หมายความว่า การที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามประกาศนี้

“สัญญา” หมายความว่า สัญญาให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า

“แบบสัญญา” หมายความว่า แบบมาตรฐานของสัญญาที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าจัดทำขึ้น โดยมีการกำหนดข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ล่วงหน้าตามประกาศนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา

“กกพ.” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“มาตรฐานการให้บริการ” หมายความว่า มาตรฐานที่ กกพ. กำหนดโดยรวมถึงมาตรฐานทางวิชาการและวิศวกรรม และมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

“เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า” หมายความว่า เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ไฟฟ้า

ข้อ ๔ ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้ และให้ กกพ. เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ สัญญาต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีสาระสำคัญไม่ต่ำกว่ามาตรฐานของสัญญาที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ และไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

คู่สัญญาย่อมมีสิทธิที่จะตกลงกันทำสัญญาให้บริการไฟฟ้าตามเจตนาแห่งคู่สัญญาเท่าที่ไม่ขัดต่อข้อกำหนดในประกาศนี้ กรณีข้อความในสัญญาให้บริการไฟฟ้าใดขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ถือบังคับตามที่กำหนดในประกาศนี้ เว้นแต่ข้อกำหนดใดในสัญญามีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่กำหนดในประกาศนี้ ให้ถือบังคับตามข้อกำหนดนั้น

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดให้มีการเผยแพร่แบบสัญญาให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและเข้าถึงโดยเร็ว รวมทั้งให้แสดง ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบได้

ข้อ ๖ แบบสัญญาอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่ตั้งสำนักงานของผู้ให้บริการไฟฟ้า
- (๒) ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทบริการไฟฟ้า
- (๓) ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการไฟฟ้า
- (๔) ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการและวิธีการเรียกเก็บค่าบริการไฟฟ้า
- (๕) ข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อจำกัดความรับผิดชอบตลอดจนเงื่อนไขในการให้บริการไฟฟ้า
- (๖) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟฟ้า การดับไฟฟ้า การจ่ายคืนหรือต่อกลับไฟฟ้า
- (๗) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน

ข้อ ๗ สัญญาต้องใช้ข้อความเป็นภาษาไทย ในกรณีที่จำเป็นต้องทำเป็นภาษาอื่นให้ทำเป็นภาษาอังกฤษ โดยมีข้อกำหนดและเงื่อนไขเป็นที่เข้าใจและอ่านได้ชัดเจน

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องอธิบายสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

ภายใต้บังคับข้อ ๕ วรรคสอง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทำสัญญาเป็นจำนวนสองฉบับพร้อมกับแนบประกาศฉบับนี้ เพื่อให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา และส่งมอบให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าถือไว้หนึ่งฉบับ

ข้อ ๘ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะเลือกปฏิบัติหรือกีดกันในการเข้าทำสัญญากับผู้ใช้ไฟฟ้ารายหนึ่งรายใดโดยไม่มีเหตุอันสมควรมิได้

ข้อ ๙ ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริงในการทำสัญญา และผู้ให้บริการไฟฟ้าจะขอให้ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ข้อมูลส่วนบุคคลเกินจำเป็นมิได้ เว้นแต่ผู้ให้บริการไฟฟ้าได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการขอข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและผู้ใช้ไฟฟ้าได้ให้ความยินยอมโดยชัดแจ้ง

ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่เก็บข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นความลับและต้องไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์อื่น เว้นแต่เป็นการใช้เพื่อประโยชน์ตามกฎหมาย

หมวด ๒

สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๐ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องให้บริการไฟฟ้าไม่ต่ำกว่ามาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องกับการให้บริการไฟฟ้าจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถใช้ไฟฟ้าได้ตามปกติ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขให้ใช้บริการได้ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการ

ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องอันเนื่องจากเหตุสุดวิสัย ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องรีบแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงเหตุขัดข้องโดยไม่ชักช้า โดยชี้แจงถึงเหตุขัดข้อง ผลกระทบและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาจากเหตุดังกล่าว

ในกรณีที่การให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะต้องชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการให้บริการ เว้นแต่ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะพิสูจน์ได้ว่าเกิดจากเหตุสุดวิสัย หรือมิได้เกิดจากความบกพร่องของผู้ให้บริการไฟฟ้า

ในกรณีที่มิใช่ข้อร้องเรียนว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๑ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าให้แสดงค่าเที่ยงตรงตามหลักเกณฑ์ วิธีการตรวจสอบตามที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด โดยกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบตามระดับแรงดันไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ระดับแรงดันไฟฟ้าต่ำกว่า ๖๙ กิโลโวลต์ โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว จะต้องมีการตรวจสอบทุกสองปี

(๒) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ระดับแรงดันไฟฟ้าตั้งแต่ ๖๙ กิโลโวลต์ขึ้นไป โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว จะต้องมีการตรวจสอบทุกปี

ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจร้องขอและผู้ให้บริการไฟฟ้าตกลงยินยอมให้ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า นอกเหนือจากกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการผลิตของผู้ใช้ไฟฟ้าเองก็ได้

ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจร้องขอให้ตรวจสอบเมื่อมีข้อสงสัยว่าเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแสดงค่าไม่เที่ยงตรงตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

ข้อ ๑๒ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะคิดค่าไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นรอบระยะเวลาไม่ต่ำกว่ารายเดือน ต่อรายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า

การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าไฟฟ้าและค่าบริการเมื่อได้รับความเห็นชอบจาก กกพ. แล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

ข้อ ๑๓ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าตามรอบการใช้ไฟฟ้า โดยส่งไปที่อยู่ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจร้องขอให้จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่อื่น ก็ได้ตามที่ตกลงกัน

ข้อ ๑๔ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องเก็บข้อมูลประวัติค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าย้อนหลัง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสองปี และผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิขอตรวจสอบการคิดค่าไฟฟ้าและขอข้อมูลประวัติ การใช้ไฟฟ้าของตนเองตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด โดยให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูล ส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๑๕ การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ต้องกำหนดระยะเวลาชำระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน นับแต่วันลง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

(๒) เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดระยะเวลา ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องส่งหนังสือเตือน ณ สถานที่ตามข้อ ๑๓ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่าห้าวันนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ

ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดชำระค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิติดดอกเบี้ยยของจำนวนเงินที่ คงค้างชำระค่าไฟฟ้าได้ ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด แต่ต้องไม่เกินร้อยละ ๗.๕ ต่อปี

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้า ตามข้อ ๑๕ (๒) ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิ งดจ่ายไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลและ ความจำเป็นและให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป

ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าใช้ไฟฟ้าตามวรรคหนึ่งและให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายใน วันถัดไปอีกครั้ง ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถร้องขอผ่อนผันได้อีกหนึ่งครั้ง โดยผู้ให้บริการไฟฟ้าสามารถ เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการได้

ในระหว่างที่ยังไม่ได้งดจ่ายไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิในการขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าได้ภายใน สิบห้าวันนับจากวันที่ครบกำหนดชำระค่าไฟฟ้าตามวรรคสอง วิธีการผ่อนผันชำระค่าไฟฟ้าตามความในวรรคนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

ข้อ ๑๗ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการต่อกลับไฟฟ้าได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการ ไฟฟ้าได้ดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้าถึงขนาดที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อาจใช้บริการไฟฟ้าได้

ในกรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้างดจ่ายไฟฟ้าไปแล้ว แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระค่าไฟฟ้าภายในวันทั้งงดจ่ายไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการต่อกลับโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าดำเนินการต่อกลับไฟฟ้า

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องต่อกลับไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในยี่สิบสี่ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ เว้นแต่กรณีซึ่งจ่ายไฟฟ้าเป็นระยะเวลานานเกินกว่าสิบห้าวัน

ข้อ ๑๙ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีความจำเป็นที่ต้องดับไฟฟ้าเพื่อการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน และก่อนทำการดับไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องหารือร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อให้มีผลกระทบต่อกิจการของผู้ใช้ไฟฟ้าให้น้อยที่สุด

ในกรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีเหตุจำเป็นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเหตุอื่นใดที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการไฟฟ้าจนทำให้ไม่อาจดำเนินการตามแผนกำหนดการดับไฟฟ้าที่ได้แจ้งแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบได้ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสี่สิบแปดชั่วโมง ก่อนถึงวันทำการดับไฟฟ้าตามความในวรรคหนึ่ง

ความในวรรคหนึ่ง และวรรคสอง ไม่ให้ใช้บังคับในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) มีเหตุที่เป็นอันตรายหรืออาจจะเกิดอันตรายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน
- (๒) มีเหตุจากความผิดปกติหรือความล้มเหลวของโครงสร้างพื้นฐาน ระบบไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการไฟฟ้าหรืออันเป็นผลจากเพลิงไหม้ ภัยธรรมชาติ ระเบิด อุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย เหตุจลาจล การก่อความไม่สงบหรือสงคราม สถานการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบรุนแรงต่อความมั่นคง

ข้อ ๒๐ การปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ตรงตามความเป็นจริงให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่การคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงอันเกิดจากความผิดพลาดของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ที่มีได้เกิดจากการกระทำความผิดตามกฎหมาย ซึ่งเป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม ก็ให้เรียกเก็บย้อนหลังได้ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(ก) ในกรณีที่เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าตามข้อ ๑๑ (๑) ที่ต้องมีการตรวจสอบทุกสองปี ให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมย้อนหลังได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แต่ไม่ให้เกินสองปี

(ข) ในกรณีที่เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าตามข้อ ๑๑ (๒) ที่ต้องมีการตรวจสอบทุกหนึ่งปี ให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมย้อนหลังได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แต่ไม่ให้เกินหนึ่งปี

(ค) ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า นอกเหนือจากกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๑๑ (๑) หรือข้อ ๑๑ (๒) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการผลิต

ของผู้ใช้ไฟฟ้าเอง ให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมย้อนหลังได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แต่ไม่ให้เกินกว่ากำหนดระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าตกลงให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเข้าทำการตรวจสอบ ตามข้อ ๑๑ วรรคสอง

(ง) ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอให้ตรวจสอบเมื่อมีข้อสงสัยว่าเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแสดงค่าไม่เที่ยงตรงก่อนครบรอบระยะเวลาการตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ตามข้อ ๑๑ (๑) หรือข้อ ๑๑ (๒) ให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมย้อนหลังได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แต่ไม่ให้เกินกว่าวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าและผู้ให้บริการไฟฟ้าตกลงกันให้เข้าทำการตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า

(๒) ในกรณีที่การคิดค่าใช้ไฟฟ้าเกินกว่าความเป็นจริงอันเกิดจากความผิดพลาดของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ที่มีได้เกิดจากการกระทำความผิดตามกฎหมาย ซึ่งเป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าลดลง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบภายในสัปดาห์วัน นับแต่วันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า หากผู้ใช้ไฟฟ้าได้จ่ายส่วนเกินไปแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องคืนเงินส่วนต่างให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในสามสัปดาห์นับแต่วันที่แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้ายินยอมตกลงเป็นอย่างอื่น

ผู้ใช้ไฟฟ้าตาม (๑) มีสิทธิขอผ่อนชำระส่วนต่างค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลังได้ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด และผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่มีสิทธิคิดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่างจากผู้ใช้ไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดไม่ชำระค่าไฟฟ้าส่วนต่างตามข้อตกลงผ่อนชำระ

ข้อ ๒๑ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องจ่ายคืนดอกผลของเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าในรอบระยะเวลา ตามหลักเกณฑ์ที่ กกพ. กำหนด

เมื่อสัญญาสิ้นสุดลง หากมีกรณีที่ต้องคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าและดอกผลของเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายในสามสัปดาห์นับแต่วันที่สัญญาสิ้นสุด

ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าพิจารณาลดหย่อนวงเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประวัติการชำระค่าไฟฟ้าดี ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

ข้อ ๒๒ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยเร็ว ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องมีวิธีพิจารณา กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและสอดคล้องกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับผู้ให้บริการไฟฟ้า ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องเผยแพร่หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ผ่านสื่อที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าถึงได้โดยตรง และโดยสะดวก รวมทั้งให้แสดง ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบได้

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๓ ประกาศนี้มีให้ผลใช้บังคับกับสัญญาที่มีผลใช้บังคับมาก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ เว้นแต่ข้อกำหนดใดในสัญญามีมาตรฐานต่ำกว่าที่กำหนดในประกาศนี้ ให้ดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อสัญญา ให้แล้วเสร็จภายในสามปี หากผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้นำข้อกำหนดตามประกาศนี้มาใช้บังคับแทน โดยไม่ต้องทำสัญญาฉบับใหม่

ประกาศ ณ วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

พรเทพ ธีบุญพงศ์ชัย

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

สรุปสาระสำคัญของประกาศ กกพ. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พ.ศ. 2561

คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ออกประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นการยกระดับการคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ประเภทที่ 3 กิจการขนาดกลาง ประเภทที่ 4 กิจการเฉพาะอย่าง และประเภทที่ 5 กิจการเฉพาะอย่าง) กว่า 120,000 รายทั่วประเทศ มีสาระสำคัญ 16 ประเด็น สรุปได้ดังนี้

1. สัญญาต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีสาระสำคัญไม่ต่ำกว่ามาตรฐานของสัญญาที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ โดยใช้ข้อความเป็นภาษาไทย หากจำเป็นต้องทำเป็นภาษาอื่นให้ทำเป็นภาษาอังกฤษ โดยมีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่อ่านได้เข้าใจชัดเจน

2. ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องเผยแพร่แบบสัญญาเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ และแสดง ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าตรวจสอบได้

3. แบบสัญญาอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

4. ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ให้แสดงค่าเที่ยงตรงตามหลักเกณฑ์ วิธีการตรวจสอบตามที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด โดยกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบตามระดับแรงดันไฟฟ้า ดังนี้

4.1 มิเตอร์ที่ระดับแรงดันไฟฟ้าต่ำกว่า 69 กิโลโวลต์ ต้องมีการตรวจสอบทุก 2 ปี

4.2 มิเตอร์ที่ระดับแรงดันไฟฟ้าตั้งแต่ 69 กิโลโวลต์ ต้องมีการตรวจสอบทุกปี

5. การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าไฟฟ้าและค่าธรรมเนียม ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน

6. การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถแจ้งให้ส่ง ณ สถานที่อื่นๆ เพิ่มเติมตามที่ตกลงได้นอกเหนือจากส่งไปยังสถานที่ใช้ไฟฟ้า

7. ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องเก็บข้อมูลประวัติการใช้ไฟฟ้าย้อนหลังไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปี เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบ

8. ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องกำหนดระยะเวลาชำระค่าไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 15 วัน นับจากวันที่ส่งใบใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยหลังจากนั้น หากยังไม่มีชำระ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องมีหนังสือแจ้งเตือนอย่างน้อย 5 วัน จึงจะงดจ่ายไฟฟ้าได้ หากผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดชำระค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิตัดดอกเบี้ยของจำนวนเงินที่คงค้างชำระค่าไฟฟ้าได้ ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด แต่ต้องไม่เกินร้อยละ 7.5 ต่อปี (ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด)

9. ขั้นตอนการงดจ่ายไฟฟ้า ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่ประกาศนี้กำหนด โดยผู้ใช้ไฟฟ้าจะเสียค่าธรรมเนียมตัด-ต่อกระแสไฟฟ้าต่อเมื่อมีการงดจ่ายไฟฟ้าแล้วเท่านั้น

10. การต่อกระแสไฟฟ้าคืนหลังจากงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระค่าไฟฟ้าแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง ยกเว้นกรณีที่ยังจ่ายไฟฟ้านานเกิน 15 วัน

11. หากผู้ให้บริการไฟฟ้ามีความจำเป็นต้องดับไฟฟ้าเพื่อการปฏิบัติงาน จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน และก่อนทำการดับไฟฟ้า ต้องหารือร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อให้มีผลกระทบต่อกิจการของผู้ใช้ไฟฟ้าให้น้อยที่สุด ทั้งนี้ หากมีการยกเลิกกำหนดการดับไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมงก่อนถึงวันที่กำหนดดับไฟฟ้า

12. กรณีมิเตอร์มีความผิดพลาดคลาดเคลื่อน เป็นเหตุให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าต่ำกว่าจริง จะปรับปรุงยอดเพื่อเรียกเก็บย้อนหลังได้ตามเวลาที่ตรวจพบ โดยมีมิเตอร์ที่ต้องมีการตรวจสอบทุก 2 ปี ให้เรียกเก็บไม่เกิน 2 ปี นับจากวันที่ตรวจพบ และมีมิเตอร์ที่ต้องมีการตรวจสอบทุกปี ให้เรียกเก็บไม่เกิน 1 ปี นับจากวันที่ตรวจพบ ทั้งนี้ หากผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอให้ตรวจสอบมิเตอร์นอกเหนือจากระยะเวลาที่กำหนด (ข้อ 4.1 และ 4.2) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการผลิตของผู้ใช้ไฟฟ้าเอง ให้เรียกเก็บได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อน แต่ไม่เกินกว่ากำหนดระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าตกลงให้ผู้ให้บริการเข้าตรวจสอบ และหากผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอให้ตรวจสอบเนื่องจากสงสัยว่ามิเตอร์มีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนก่อนครบรอบระยะเวลาการตรวจสอบ (ข้อ 4.1 และ 4.2) ให้เรียกเก็บย้อนหลังได้ตามวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อน แต่ไม่ให้เกินกว่าวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าและผู้ให้บริการไฟฟ้าตกลงกันให้เข้าทำการตรวจสอบ (ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิขอผ่อนชำระส่วนต่างได้ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด และผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่มีสิทธิคิดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่าง เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดไม่ชำระส่วนต่างตามข้อตกลงผ่อนชำระ)

13. กรณีมิเตอร์มีความผิดพลาดคลาดเคลื่อน เป็นเหตุให้เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินกว่าจริง จะปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าลดลง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบภายใน 15 วัน นับจากวันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อน หากผู้ใช้ไฟฟ้าได้จ่ายส่วนเกินไปแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องคืนเงินส่วนต่างภายใน 30 วัน นับจากวันที่แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

14. ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจ่ายคืนดอกผลของเงินประกันการใช้ไฟฟ้าทุกรอบระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่ กกพ. กำหนด ทั้งนี้ เมื่อสัญญาสิ้นสุดลงและต้องคืนหลักประกันและดอกผลของเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องคืนภายใน 30 วัน และให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าพิจารณาลดหย่อนวงเงินหลักประกันสำหรับผู้บริโภคไฟฟ้าที่มีประวัติการชำระค่าไฟฟ้าดี ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

15. หากมีข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคไฟฟ้า ต้องจัดการแก้ไขตามหลักเกณฑ์และวิธี ซึ่งต้องประกาศกำหนดเวลาและขั้นตอนให้ผู้บริโภคไฟฟ้าทราบ

16. ประกาศนี้มีให้มีผลใช้บังคับกับสัญญาที่มีผลใช้บังคับมาก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ เว้นแต่ข้อกำหนดใดในสัญญามีมาตรฐานต่ำกว่าที่กำหนดในประกาศนี้ ให้ดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อสัญญา ให้แล้วเสร็จภายใน 3 ปี หากผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้นำข้อกำหนดตามประกาศนี้มาใช้บังคับแทน โดยไม่ต้องทำสัญญานับใหม่

สรุปรายละเอียดของหลักเกณฑ์

หลักเกณฑ์	สรุปสาระสำคัญ
1. แบบสัญญาที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	1. ชื่อและที่ตั้งสำนักงานของผู้ให้บริการไฟฟ้า 2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทบริการไฟฟ้า 3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการไฟฟ้า 4. ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการและวิธีการเรียกเก็บค่าบริการไฟฟ้า 5. ข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อจำกัดความรับผิดชอบต่อนั่นใจในการให้บริการไฟฟ้า 6. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟฟ้า การดับไฟฟ้า การจ่ายคืน หรือต่อกลับไฟฟ้า 7. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน
2. ระยะเวลาการตรวจสอบมิเตอร์ให้แสดงค่าเที่ยงตรง (กำหนดตามระดับแรงดันไฟฟ้า)	1. มิเตอร์ที่ระดับแรงดันไฟฟ้าต่ำกว่า 69 กิโลโวลต์ โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว จะต้องมีการตรวจสอบทุก 2 ปี 2. มิเตอร์ที่ระดับแรงดันไฟฟ้าตั้งแต่ 69 กิโลโวลต์ขึ้นไป โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว จะต้องมีการตรวจสอบทุกปี - ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจร้องขอและผู้ให้บริการไฟฟ้าตกลงยินยอมให้ตรวจสอบมิเตอร์ นอกเหนือจากกำหนดระยะเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการผลิตของผู้ใช้ไฟฟ้าเองได้ - ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจร้องขอให้ตรวจสอบเมื่อมีข้อสงสัยว่ามิเตอร์แสดงค่าไม่เที่ยงตรงตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด
3. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มาชำระค่าไฟฟ้าหลังจากมีการแจ้งเตือนเป็นหนังสือ	1. ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิงดจ่ายไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษร และให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป 2. หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าใช้ไฟฟ้าตามข้อ 1 และให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไปอีกครั้ง ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถร้องขอผ่อนผันได้อีกหนึ่งครั้ง โดยผู้ให้บริการไฟฟ้าสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการได้ 3. ในระหว่างที่ยังไม่ได้งดจ่ายไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิในการขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าได้ภายใน 15 วันนับจากวันที่ครบกำหนดชำระค่าไฟฟ้าตามข้อ 2 ตามหลักเกณฑ์การผ่อนผันที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

หมายเหตุ :

สรุปข้อมูลจากประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า รายใหญ่ พ.ศ. 2561 ที่ลงในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2561

ฝ่ายคุ้มครองสิทธิประโยชน์ สำนักงาน กกพ.

31 สิงหาคม 2561

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 (กิจการไฟฟ้าสวัสดิการสัตหีบ) 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 ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้และให้อำนาจวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๖ สัญญาจะมีผลผูกพันและใช้บังคับได้ ต้องเป็นไปตามแบบสัญญาที่ กกพ. ให้ความเห็นชอบ 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) ข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อจำกัดความรับผิดชอบต่อนายใจในการให้บริการไฟฟ้า
- (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 และผู้ใช้อิไฟฟ้ามีสิทธิขอตรวจสอบการคิดค่าไฟฟ้าและขอข้อมูลประวัติ
การใช้ไฟฟ้าของตนเองตามแบบที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด โดยให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลส่วนบุคคล
ของผู้ใช้อิไฟฟ้า

ข้อ ๑๖ การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการ ดังนี้

(๑) ต้องกำหนดเวลาชำระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่น้อยกว่าสิบวันนับแต่วันลงใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

(๒) เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดเวลา ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องส่งหนังสือเตือน ณ สถานที่ตามข้อ ๑๔ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่าห้าวันนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ

ข้อ ๑๗ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้า ตามข้อ ๑๖ (๒) ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิงดจ่ายไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลและความจำเป็นและให้ค้ำประกันว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าใช้ไฟฟ้าตามวรรคแรกและให้ค้ำประกันว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไปอีกครั้ง ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถร้องขอผ่อนผันได้อีกหนึ่งครั้ง โดยผู้ให้บริการไฟฟ้าสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการได้

กรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้างดจ่ายไฟฟ้าไปแล้ว แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระค่าไฟฟ้าภายในวันที่ยังงดจ่ายไฟฟ้า 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. และผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่มีสิทธิคิดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่างจากผู้ใช้ไฟฟ้า

(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 สัญญาซื้อขายไฟฟ้าหรือคำร้องขอใช้ไฟฟ้าระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บังคับอยู่ก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ 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 โดยไม่ต้องทำสัญญาฉบับใหม่

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



ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
เรื่อง คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดคำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการไฟฟ้า และประชาชนทั่วไปได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการไฟฟ้า และมีสิทธิได้รับความปลอดภัยจากการให้บริการไฟฟ้า ตลอดจนตระหนักถึงสิทธิของตนที่จะได้รับการคุ้มครองและการรับรองสิทธิในฐานะผู้บริโภคด้านพลังงาน ตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ รวมถึงการรับทราบถึงสิทธิและ ข้อพึงปฏิบัติในการใช้บริการไฟฟ้า อันจะเป็นประโยชน์ในการปกป้องคุ้มครองผู้ใช้บริการไฟฟ้าให้ได้รับความเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๗) และมาตรา ๙๑ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบ กิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ในการประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๕ (ครั้งที่ ๗๗๗) เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง คำประกาศสิทธิ ผู้ใช้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีสิทธิการเข้าถึงข้อมูลการใช้บริการไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิจะได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าเพื่อที่จะได้ รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการไฟฟ้า มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ความเป็นธรรม ในการทำสัญญา รวมถึงข้อตกลงต่างๆ ที่ทำกับผู้ให้บริการไฟฟ้าอย่างชัดเจนและครบถ้วน

(๒) สิทธิร้องขอให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ โดยไม่ชักช้า หากพบความผิดปกติหรือแสดงค่าคลาดเคลื่อนไม่ตรงความเป็นจริง

(๓) สิทธิขอตรวจสอบการคิดค่าไฟฟ้า และขอข้อมูลประวัติการใช้ไฟฟ้าของตนเอง จากผู้ให้บริการไฟฟ้า

(๔) สิทธิที่จะจ่ายอัตราค่าบริการไฟฟ้าในอัตราที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

(๕) สิทธิได้รับการแจ้งจากผู้ให้บริการไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนการงดให้บริการไฟฟ้า เป็นเวลาอย่างน้อย ๑๔ วัน

๒

(๖) สิทธิร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าในกรณีของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในกลุ่มผู้เปราะบาง ได้แก่ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้สูงอายุ และผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีบุคคลอยู่ในความดูแลหรือผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล หากไม่สามารถชำระค่าบริการตามสัญญาหรือข้อตกลงต่างๆ ที่ได้ทำกับผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าโดยยื่นหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมระบุเหตุผลและความจำเป็นได้

(๗) สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อ ๔ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิได้รับบริการตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการไฟฟ้าดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิจะได้รับบริการตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และในกรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าตามข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้น

(๒) สิทธิได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายอันเกิดจากการให้บริการไฟฟ้าจากผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

(๓) สิทธิได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยจากการให้บริการไฟฟ้า ทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการไฟฟ้าและสาธารณชน

ข้อ ๕ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิในการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการไฟฟ้า โดยผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิดำเนินการได้ทันทีและได้รับบริการอย่างรวดเร็วจากผู้ให้บริการไฟฟ้า

(๒) สิทธิในการเลือกหรือเปลี่ยนผู้ให้บริการไฟฟ้าได้ตามความประสงค์ โดยไม่ถูกกีดกันจากผู้ให้บริการไฟฟ้ารายเดิม

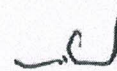
ข้อ ๖ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องเรียนต่อผู้ให้บริการไฟฟ้า สามารถดำเนินการผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(ก) ผู้ให้บริการไฟฟ้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ สามารถร้องเรียนปัญหาการใช้บริการได้ที่การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๓๐

(ข) ผู้ให้บริการไฟฟ้าในพื้นที่ทุกจังหวัด เว้นแต่พื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ สามารถร้องเรียนปัญหาการใช้บริการได้ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๒๔

(ค) ผู้ให้บริการไฟฟ้าในพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าของกิจการไฟฟ้า สวัสดิการสัมปทาน กองทัพเรือ สามารถร้องเรียนปัญหาการใช้บริการได้ที่กิจการไฟฟ้า สวัสดิการสัมปทานกองทัพเรือ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ - ๓๘๔๓ - ๗๗๖๖ ต่อ ๑๑๑ และ ๒๒๒



(๒) การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน สามารถดำเนินการผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(ก) การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือส่งหนังสือทางไปรษณีย์ ณ สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เลขที่ ๓๑๙ อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น ๑๙ ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐ ในเวลาทำการ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๗.๐๐ น.

(ข) การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต ๑ - ๑๓ และคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.)

(ค) การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๑๒๐๔

(ง) การร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ support@erc.or.th

(จ) ช่องทางอื่นๆ ที่ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายเสมอใจ สุขสมม)
 ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

