



มาตรฐานการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๒๒ ประกอบสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยความเห็นชอบของ กกพ. เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดให้ ข้อ ๑๑ ผู้ขายจะจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการปฏิบัติตามสัญญา ซึ่งมีข้อกำหนดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ รวมถึงการบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายหรือผลกระทบ เฉพาะหน้าให้กับผู้ซื้อ โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะสอดคล้องกับขั้นตอนและระยะเวลาตามที่กฎหมายว่าด้วยการ ประกอบกิจการพลังงานกำหนด

ทั้งนี้ ผู้ขายจะประกาศหลักเกณฑ์ให้ผู้ซื้อทราบ ผ่านสื่อที่ผู้ซื้อเข้าถึงโดยเร็ว รวมทั้งแสดง ณ ที่ทำการ ของผู้ขายเพื่อให้ผู้ซื้อสามารถตรวจสอบได้

เพื่อให้สอดคล้องกับสัญญาซื้อขายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงกำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

๑.มาตรฐานการให้บริการของ กกพ.

๑.๑ ด้านการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า

๑.๑.๑ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง: สามารถอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละเดือน คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘

๑.๑.๒ ใบแจ้งค่าไฟฟ้า: สามารถจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่ น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

๑.๒ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า

(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน

๑.๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร

(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของคำถาม ทั้งหมด ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง

กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)

สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๑.๓ ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง

๑.๓.๑ การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned Outage)

การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า

(๑) อย่างน้อย ๓ วันทำการ

(๒) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ร้อยละ ๑๐๐

(๓) โดยจะแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย

(๔) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

๑.๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง

กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

กรณีจากไฟฟ้ามดับ

ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้ามดับได้ ร้อยละ ๑๐๐ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

๑.๔ ด้านระยะเวลาการให้บริการ

๑.๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

(๑) ระบบแรงต่ำ

(๑.๑) ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(๑) เขตเมือง ติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) เขตชนบท ติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๑.๒) ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขต หรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)

(๑) เขตเมือง ติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) เขตชนบท ติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒) ระบบแรงดันแรงสูง (๒๒ – ๓๓ เควี)

(๒.๑) หม้อแปลงไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

(๒.๒) หม้อแปลงเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐

๑.๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

กรณีการโอน-เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ

กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ

กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ

๒.การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.

๒.๑ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป เรื่องร้องเรียนทั่วไป (ตอบภายใน ๓๐ วัน) หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่าง ๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟผ. ได้แก่

- (๑) คุณภาพไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือความไม่พึงพอใจ
- (๒) การให้บริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. เช่น ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาเรื่องคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
- (๓) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ. เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
- (๔) พฤติกรรมพนักงาน หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อกับ กฟภ. ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
- (๕) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ.
- (๖) อื่น ๆ
 - (๖.๑) ไม่มีไฟฟ้าใช้ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ.
 - (๖.๒) เรื่องทั่วไป หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย/พิมพ์บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรูกล้าที่ดินเอกชน เป็นต้น

๒.๒ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน (ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน)

๒.๒.๑ ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ

๒.๒.๒ ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและจำนวนเงินค่าไฟฟ้า

๒.๓ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบบันทึกรับเรื่อง
๑๑๒๙ PEA Call Center	โทรศัพท์, Website, e-mail	ฝพส.	Project Tracking
Web Portal สปน. (www.๑๑๑๑.go.th หรือโทร. ๑๑๑๑)	โทรศัพท์, Website, ไปรษณีย์	ฝสส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท.(โทร.๑๕๖๗)	โทรศัพท์, Walk in	ฝปส., ฝสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์, บันทึก, หนังสือ, Walk in	กพฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสารสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ.๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	Website, ข่าวหนังสือพิมพ์, ทีวี, วิทยุ, ไปรษณีย์	ฝปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website, e-mail	ฝสท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม	โทรศัพท์, Walk in	ฝปส., ฝสส., กพฟ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์, โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	