



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

มาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563

กองระบบงานองค์กร

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สายงานยุทธศาสตร์

คำนำ

เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการสอดคล้องกับประกาศในราชกิจจานุเบกษา ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2559 และเพื่อให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

กองระบบงานองค์กร ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย (1) ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2563 (2) คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ 1 มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards) และ (3) คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ 2 มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards) แบ่งเป็นมาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Performance)

กองระบบงานองค์กร

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สายงานยุทธศาสตร์



สารบัญ	
เรื่อง	หน้า
ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พศ. 2563	1
คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	9
ข้อ 1 มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)	
1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการในกรอบแรงดันไฟฟ้า	10
1.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์	
A. กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์	11
B. กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์	15
1.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์	
A. กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 65.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 72.4 กิโลโวลต์	17
B. กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ สูงสุด 75.9 กิโลโวลต์	21
1.1.3 ระดับแรงดัน 33 กิโลโวลต์	
A. กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์	23
B. กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์	29
1.1.4 ระดับแรงดัน 22 กิโลโวลต์	
A. กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์	31
B. กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์	37
1.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์	39
1.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์	42
1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า	45
1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)	46
1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)	55
คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	63
ข้อ 2 มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards)	
1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	
1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	64
1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	68
1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	72
1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	75
1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร	76
1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต	80
2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)	
2.1 คุณภาพไฟฟ้า	83
2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)	84
2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง	91
2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า	95
2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)	



สารบัญ	
เรื่อง	หน้า
A. ในเขตชุมชน	
(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	96
(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	100
B. นอกเขตชุมชน	
(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	104
(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	109
2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	
A. หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก	112
B. หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก	115
C. หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีเอขึ้นไป	118
2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	120
2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	
A. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ตรรรอบบิล)	121
B. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรรรอบบิล)	123
2.3.2 การย้ายค้ำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	126
2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ	128
2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	134
2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)	138
2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟต่ำกว่า 30 kW)	
A. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ	140
B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ	142
2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)	146



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ
พ.ศ. ๒๕๖๓

ด้วยคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ได้ประกาศระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ และ ๒๕๕๙ ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ และ ๑ มีนาคม ๒๕๕๙ ตามลำดับ โดยให้บังคับใช้ ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไปนั้น

เพื่อให้มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานดังกล่าว จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๐๓ ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการพ.ศ. ๒๕๔๓

บรรดาระเบียบ หรือคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่ได้กำหนดไว้ และหรือเกี่ยวข้องกับระเบียบนี้ หากขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“เหตุฉุกเฉิน” หมายความว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใดและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องดำเนินการดับไฟฟ้า เพื่อรักษาความมั่นคงของระบบไฟฟ้า

“เหตุสุดิวสัย” หมายความว่า เหตุใดๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบเหตุหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

“ไฟฟ้ากะพริบ” หมายความว่า เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที

“ไฟฟ้าดับ” หมายความว่า ไฟฟ้าดับเฉพาะราย

“ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง” หมายความว่า การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง เช่น ไฟดับทั้งหมู่บ้าน/ถนน

“เขตอุตสาหกรรม” หมายความว่า นิคมอุตสาหกรรมหรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐ หรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอนจัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม

“เขตชุมชน” หมายความว่า พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ เขตเทศบาลเมือง เขตเทศบาลตำบล ตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

“นอกเขตชุมชน” หมายความว่า เขตชนบท หรือพื้นที่ที่ยอยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตชุมชน และเขตอุตสาหกรรม

“ผู้ซื้อไฟฟ้า หรือ ลูกค้าย่อยใหม่” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดไม่ถึง ๓๐ กิโลวัตต์ (kW) ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกขนาดรวมกันไม่ถึง ๑๐๐ กิโลวัตต์แอมแปร์ (kVA)

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ ๓๐ กิโลวัตต์ (kW) ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกขนาดรวมกันตั้งแต่ ๑๐๐ กิโลวัตต์แอมแปร์ (kVA) ขึ้นไป

“เงินชดเชย” หมายความว่า ว่า เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้า หรือลูกค้าย่อยใหม่ ในกรณีที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานได้

“ร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

“ร้องขอ” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินการ หรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ข้อ ๕ มาตรฐานด้านเทคนิค

๕.๑ แรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อใดๆ ในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ใช้ไฟฟ้าให้อยู่ในกรอบแรงดันไฟฟ้าตามที่ระบุไว้ในตารางดังนี้

ระดับแรงดัน	ภาวะปกติ		ภาวะฉุกเฉิน	
	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
๑๑๕ กิโลโวลต์	๑๒๐.๗	๑๐๙.๒	๑๒๖.๕	๑๐๓.๕
๖๙ กิโลโวลต์	๗๒.๔	๖๕.๕	๗๕.๙	๖๒.๑
๓๓ กิโลโวลต์	๓๔.๗	๓๑.๓	๓๖.๓	๒๙.๗
๒๒ กิโลโวลต์	๒๓.๑	๒๐.๙	๒๔.๒	๑๙.๘
๓๘๐ โวลต์	๔๑๘.๐	๓๕๒.๐	๔๑๘.๐	๓๕๒.๐
๒๒๐ โวลต์	๒๔๐.๐	๒๐๐.๐	๒๔๐.๐	๒๐๐.๐

๕.๒ มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า กำหนดมาตรฐานดังนี้

๕.๒.๑ ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI) ไม่มากกว่า

พื้นที่	SAIFI (ครั้ง/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า)				
	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	รวม
รวมทุกพื้นที่	๗.๕๑	๘.๐๖	๖.๑๕	๑๐.๒๒	๗.๘๙
อุตสาหกรรม	๑.๒๙	๒.๕๔	๑.๗๖	๑.๐๒	๑.๗๖
เทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ	๓.๑๔	๓.๕๐	๓.๕๕	๕.๐๐	๓.๙๓
เทศบาลเมือง	๔.๓๔	๔.๒๑	๔.๑๘	๔.๙๙	๔.๓๙
เทศบาลตำบล	๖.๒๙	๕.๗๐	๕.๔๕	๗.๗๑	๖.๑๑
ชนบท	๘.๕๐	๘.๙๗	๗.๑๒	๑๒.๓๖	๙.๐๙

ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับ (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI) เป็นค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายได้รับผลกระทบในรอบปี ในการประเมินจะคำนวณค่าดังกล่าวจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด

๕.๒.๒ ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (System Average Interruption Duration Index: SAIDI) ไม่มากกว่า

พื้นที่	SAIDI (นาทีก่อน/ปี/ผู้ใช้ไฟฟ้า)				
	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	กลาง	ใต้	รวม
รวมทุกพื้นที่	๒๓๖.๘๖	๓๒๙.๗๙	๑๗๖.๗๗	๔๓๐.๗๖	๒๙๒.๑๔
อุตสาหกรรม	๔๐.๔๕	๗๘.๗๖	๔๑.๔๗	๓๓.๒๔	๔๒.๔๕
เทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ	๗๘.๒๖	๙๐.๐๑	๖๙.๖๕	๑๘๑.๓๐	๑๑๔.๑๓
เทศบาลเมือง	๘๕.๑๑	๑๒๑.๑๓	๙๓.๒๐	๑๗๗.๘๒	๑๑๖.๗๕
เทศบาลตำบล	๑๘๘.๒๐	๒๑๒.๒๖	๑๔๔.๑๗	๒๘๑.๙๘	๑๙๗.๗๙
ชนบท	๒๗๕.๓๖	๓๗๘.๕๐	๒๑๘.๖๑	๕๓๙.๙๗	๓๕๑.๐๗

ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับ (System Average Interruption Duration Index: SAIDI) เป็นดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าโดยแสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับเฉลี่ยต่อผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด

ข้อ ๖ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

๖.๑ การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ กรณีเกิดจากการทำงานในสภาวะปกติไม่รวมถึงจากเหตุสุทธวิสัย

๖.๑.๑ ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง ให้ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชั่วโมงนับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของจำนวนครั้งที่เกิดเหตุระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

๖.๑.๒ ไฟฟ้าดับ ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้งคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ

๖.๒ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ให้ดำเนินการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทตามระยะเวลาที่มาตรฐานการให้บริการกำหนด

๖.๒.๑ เขตชุมชน ให้อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าทุกเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด

๖.๒.๒ นอกเขตชุมชน จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่อ่านทุก ๒ เดือน จะต้องไม่เกินร้อยละ ๒๐ ของผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำทั้งหมด

๖.๓ การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้ดำเนินการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด

๖.๔ การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

๖.๔.๑ การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย ให้ตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๓๐ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด

๖.๔.๒ การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามา ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของจำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด

๖.๔.๓ การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน ให้ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินทั้งหมด

ข้อ ๗ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance) โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะดำเนินการในเรื่องการให้บริการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ หากไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด จะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่ระบุไว้ในระเบียบนี้โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๗.๑ คุณภาพไฟฟ้า

๗.๑.๑ การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน โดยการแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ให้แจ้งวันและเวลาที่จะดับไฟฟ้า และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าก่อนการดับไฟฟ้า อย่างน้อย ๓ วันทำการ โดยประกาศทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด

หากไม่แจ้งวัน เวลาดับไฟฟ้าล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้ และหรือไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในวันเวลาที่แจ้งไว้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ครั้งละ ๔๐๐ บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า ๓๐๐ เควีเอ ขึ้นไป

๗.๑.๒ การแก้ปัญหาหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ กรณีเกิดจากการทำงานในสภาวะปกติไม่รวมถึงจากเหตุสุดิวสัย

- ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง ให้ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชั่วโมงนับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของจำนวนครั้งที่เกิดเหตุระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

- ไฟฟ้าดับ ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ

หากไม่ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากไฟฟ้าดับ ภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าครั้งละ ๔๐๐ บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า ๓๐๐ เควีเอขึ้นไป

๗.๒ ระยะเวลาลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาในการติดตั้งให้นับตั้งแต่วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าแล้วโดยมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วและได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน แยกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าดังนี้

๗.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๓๘๐/๒๒๐ โวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชุมชน ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน ๒ วันทำการ และกรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่นอกเขตชุมชน ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

๗.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๒๒-๓๓ กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลา ๓๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๑๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๒.๓ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๒๒-๓๓ กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน ๕๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๔๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๔,๐๐๐ บาท

๗.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข กรณีมีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลานับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียนและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้

๗.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ และไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานภายนอก หากไม่ดำเนินการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๑๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๓.๒ การคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า) ให้ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน ๒๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า และสิ้นสุดเมื่อ กฟภ. มีอนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบ หากไม่ดำเนินการคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

(กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า) ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๑๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๓.๓ การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ ให้ทำการตรวจสอบและติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ภายใน ๕ วันทำการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมด แล้วดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่ถูกร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้หมดไปภายใน ๔ เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่ดำเนินการตรวจสอบและติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

๗.๓.๔ การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน ให้ดำเนินการตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน หากไม่ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายในระยะเวลาที่กำหนดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

๗.๔ ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้ายเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดวันที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายไฟฟ้า ให้การไฟฟ้าดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่มาตราฐานการให้บริการกำหนดไว้ ทั้งนี้ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว

๗.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์) ในเขตชุมชน ให้ดำเนินการต่อกลับ ภายใน ๑ วันทำการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนรายที่ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

๗.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์) นอกเขตชุมชน ให้ดำเนินการต่อกลับ ภายใน ๓ วันทำการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนรายที่ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

๗.๔.๓ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ขนาดเกิน ๓๐ แอมแปร์) ให้ดำเนินการต่อกลับ ภายใน ๒ วันทำการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนรายที่ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด (เฉพาะแรงดันต่ำ) หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ๒๐๐ บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

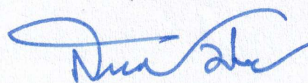
ข้อ ๘ การจ่ายเงินชดเชย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ โดยผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าจะต้องยื่นคำร้องขอรับเงินชดเชยตามแบบฟอร์มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้านั้นๆ ภายในเวลา ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่เกิดสิทธิเรียกร้องเงินชดเชย เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ยื่นคำร้องขอรับเงินชดเชย ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น ๑ หรือชั้น ๒ หรือชั้น ๓ แล้วแต่กรณี เป็นผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ และสั่งจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า แต่ละรายตามอำนาจการส่งจ่ายอันเป็นปกติธุระ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ ทั้งนี้การจ่ายเงินชดเชย ให้จ่ายเป็นเช็คหรือเงินสดหรือตามวิธีการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดโดยใช้งบทำการ แล้วให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จ่ายเงินดังกล่าวรับรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตโดยไม่ชักช้า

ข้อ ๙ การพิจารณาหาผู้รับผิดชอบ

เมื่อผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตได้รับรายงาน จากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่จ่ายเงินชดเชยตามข้อ ๘ แล้ว ให้ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตมอบหมายให้หน่วยงานระดับกอง หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดของสำนักงานการไฟฟ้าเขตทำการตรวจสอบ และพิจารณาถึงสาเหตุที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายเงินชดเชย หากเห็นว่าการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า เกิดจากการจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของพนักงานคนหนึ่งคนใด ให้หน่วยงานหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบทางแพ่ง ชดใช้ค่าเสียหายแก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป และหากเห็นว่าการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า มิได้เกิดจากการจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของพนักงานคนหนึ่งคนใด ก็ให้หน่วยงานหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายข้างต้นจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต เพื่อยุติเรื่อง แต่หากปรากฏว่าความเสียหายเกิดจากบุคคลภายนอกก็ให้หน่วยงาน หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายรายงานเสนอต่อผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตพิจารณาดำเนินการต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค