

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 (กิจการไฟฟ้าสวัสดิการสหกิจ) ผู้รับใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้าเอกชน หรือผู้รับใบอนุญาตอื่นที่ กกพ. กำหนด

“การให้บริการไฟฟ้า” หมายความว่า การที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามประกาศนี้

“สัญญา” หมายความว่า สัญญาให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า

“แบบสัญญา” หมายความว่า แบบมาตรฐานของสัญญาที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าจัดทำขึ้น โดยมีการกำหนดข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ล่วงหน้าตามประกาศนี้เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา

“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) ข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อจำกัดความรับผิดชอบต่อน้ํายกในการให้บริการไฟฟ้า
- (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

ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ 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 ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิคิดดอกเบี้ยของจำนวนเงินที่ 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 แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระค่าไฟฟ้าภายในวันที่งดจ่ายไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องดำเนินการต่อกลับโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าดำเนินการต่อกลับไฟฟ้า

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องต่อกลับไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในยี่สิบสี่ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ เว้นแต่กรณีซึ่งจ่ายไฟฟ้าเป็นระยะเวลานานเกินกว่าสิบห้าวัน

ข้อ ๑๙ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีความจำเป็นต้องดับไฟฟ้าเพื่อการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน และก่อนทำการดับไฟฟ้า ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องหารือร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อให้มีผลกระทบต่อกิจการของผู้ใช้ไฟฟ้าให้น้อยที่สุด

ในกรณีที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีเหตุจำเป็นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเหตุอื่นใดที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการไฟฟ้าจนทำให้ไม่อาจดำเนินการตามแผนกำหนดการดับไฟฟ้าที่ได้แจ้งแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบได้ ผู้ให้บริการไฟฟ้าจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสี่สิบแปดชั่วโมง ก่อนถึงวันทำการดับไฟฟ้าตามความในวรรคหนึ่ง

ความในวรรคหนึ่ง และวรรคสอง ไม่ให้ใช้บังคับในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) มีเหตุที่เป็นอันตรายหรืออาจจะเกิดอันตรายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน

(๒) มีเหตุจากความผิดปกติหรือความล้มเหลวของโครงสร้างพื้นฐาน ระบบไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการไฟฟ้าหรืออันเป็นผลจากเพลิงไหม้ ภัยธรรมชาติ ระเบิด อุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย เหตุจลาจล การก่อความไม่สงบหรือสงคราม สถานการณ์ฉุกเฉิน ที่มีผลกระทบรุนแรงต่อความมั่นคง

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 แต่ไม่เกินกว่ากำหนดระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าตกลงให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเข้าทำการตรวจสอบ ตามข้อ ๑๑ วรรคสอง

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

(๒) ในกรณีที่การคิดค่าใช้ไฟฟ้าเกินกว่าความเป็นจริงอันเกิดจากความผิดพลาดของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ที่มีได้เกิดจากการกระทำความผิดตามกฎหมาย ซึ่งเป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าลดลง ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ตรวจพบความคลาดเคลื่อนของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า หากผู้ใช้ไฟฟ้าได้จ่ายส่วนเกินไปแล้ว ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องคืนเงินส่วนต่างให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในสามสิบวันนับแต่วันที่แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้ายินยอมตกลงเป็นอย่างอื่น

ผู้ใช้ไฟฟ้าตาม (๑) มีสิทธิขอผ่อนชำระส่วนต่างค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลังได้ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด และผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่มีสิทธิคิดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่างจากผู้ใช้อไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดไม่ชำระค่าไฟฟ้าส่วนต่างตามข้อตกลงผ่อนชำระ

ข้อ ๒๑ ผู้ให้บริการไฟฟ้ามีหน้าที่ต้องจ่ายคืนดอกผลของเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าทุกรอบระยะเวลา ตามหลักเกณฑ์ที่ กกพ. กำหนด

เมื่อสัญญาสิ้นสุดลง หากมีกรณีที่ต้องคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าและดอกผลของเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าคืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สัญญาสิ้นสุด

ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าพิจารณาลดหย่อนวงเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประวัติการชำระค่าไฟฟ้าดี ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการไฟฟ้ากำหนด

ข้อ ๒๒ ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องจัดทำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยเร็ว ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องมีวิธีพิจารณา กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและสอดคล้องกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับผู้ให้บริการไฟฟ้า ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการพลังงาน

ผู้ให้บริการไฟฟ้าต้องเผยแพร่หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ผ่านสื่อที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าถึงได้โดยตรง และโดยสะดวก รวมทั้งให้แสดง ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบได้

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๓ ประกาศนี้มีให้ผลใช้บังคับกับสัญญาที่มีผลใช้บังคับมาก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ เว้นแต่ข้อกำหนดใดในสัญญามีมาตรฐานต่ำกว่าที่กำหนดในประกาศนี้ ให้ดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อสัญญาให้แล้วเสร็จภายในสามปี หากผู้ให้บริการไฟฟ้าไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้นำข้อกำหนดตามประกาศนี้มาใช้บังคับแทน โดยไม่ต้องทำสัญญาฉบับใหม่

ประกาศ ณ วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

พรเทพ ธัญญพงศ์ชัย

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน