เอกสารแนบ

29 / A / 65.

ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
เรื่อง คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดคำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการไฟฟ้าและประชาชนทั่วไปได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการไฟฟ้า และมีสิทธิได้รับความปลอดภัยจากการให้บริการไฟฟ้า ตลอดจนตระหนักถึงสิทธิของตนที่จะได้รับการคุ้มครองและการรับรองสิทธิในฐานะผู้บริโภคด้านพลังงาน ตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ รวมถึงการรับทราบถึงสิทธิและข้อพึงปฏิบัติในการใช้บริการไฟฟ้า อันจะเป็นประโยชน์ในการปกป้องคุ้มครองผู้ใช้บริการไฟฟ้าให้ได้รับความเป็นธรรม

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

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เรื่อง คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๕"

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีสิทธิการเข้าถึงข้อมูลการใช้บริการไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิจะได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้าเพื่อที่จะได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการไฟฟ้า มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ความเป็นธรรมในการทำสัญญา รวมถึงข้อตกลงต่างๆ ที่ทำกับผู้ให้บริการไฟฟ้าอย่างชัดเจนและครบถ้วน

(๒) สิทธิร้องขอให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ โดยไม่ชักช้าหากพบความผิดปกติหรือแสดงค่าคลาดเคลื่อนไม่ตรงความเป็นจริง

(๓) สิทธิขอตรวจสอบการคิดค่าไฟฟ้า และขอข้อมูลประวัติการใช้ไฟฟ้าของตนเองจากผู้ให้บริการไฟฟ้า

(๔) สิทธิที่จะจ่ายอัตราค่าบริการไฟฟ้าในอัตราที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

(๕) สิทธิได้รับการแจ้งจากผู้ให้บริการไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนการงดให้บริการไฟฟ้าเป็นเวลาอย่างน้อย ๑๔ วัน

(๖) สิทธิร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าในกรณีของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในกลุ่มผู้เปราะบาง ได้แก่ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้สูงอายุ และผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีบุคคลอยู่ในความดูแลหรือผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล หากไม่สามารถชำระค่าบริการตามสัญญาหรือข้อตกลงต่างๆ ที่ได้ทำกับผู้ให้บริการไฟฟ้ามีสิทธิร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าโดยยื่นหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมระบุเหตุผลและความจำเป็นได้

(๗) สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อ ๔ ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีสิทธิได้รับบริการตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิจะได้รับบริการตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และในกรณีที่ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการไฟฟ้าเป็นผู้มีภาระการพิสูจน์มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าตามข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้น

(๒) สิทธิจะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายอันเกิดจากการให้บริการไฟฟ้าจากผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

(๓) สิทธิได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยจากการให้บริการไฟฟ้า ทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการไฟฟ้าและสาธารณชน

ข้อ ๕ ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีสิทธิในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิในการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการไฟฟ้า โดยผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีสิทธิดำเนินการได้ทันทีและได้รับบริการอย่างรวดเร็วจากผู้ให้บริการไฟฟ้า

(๒) สิทธิในการเลือกหรือเปลี่ยนผู้ให้บริการไฟฟ้าได้ตามความประสงค์ โดยไม่ถูกกีดกันจากผู้ให้บริการไฟฟ้ารายเดิม

ข้อ ๖ ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีสิทธิการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการไฟฟ้า ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องเรียนต่อผู้ให้บริการไฟฟ้า สามารถดำเนินการผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

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

(ข) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าในพื้นที่ทุกจังหวัด เว้นแต่พื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ สามารถร้องเรียนปัญหาการใช้บริการได้ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๒๙

(ค) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าในพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าของกิจการไฟฟ้า สวัสดิการสัมปทานกองทัพเรือ 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 ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเสมอใจ ศุขสุเมฆ)
ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน